

Universiteit Gent

Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen

Academiejaar 2008-2009

**Empowerment in de praktijk:
lokale dienstencentra**

Jan Van Nieuwenhove

masterproef ingediend
tot het behalen van de graad van
'master in sociaal werk'

1 Dankwoord

Ik heb deze masterproef geschreven vanuit een interesse voor het sociaal werk op lokaal vlak. Naar mijn mening vormen eerstelijnsdiensten zoals OCMW's, CAW's en lokale dienstencentra de basis van de Belgische hulpverlening zoals mensen die kennen. Het is ook in deze instellingen dat ik mijn eerste stages in het werkveld heb gelopen. Ik wil dan ook graag alle personeelsleden van OCMW Kapellen bedanken om mijn eerste ervaring met sociaal werk in de praktijk zo vlot en goed te laten verlopen. Bedankt P. Verhoeven, M. Huibrechts, P. Seiffermann, F. Van Gheem, L. Van Oers, J. Driesen, H. Eyckmans en A. Parein.

Natuurlijk wil ik hier ook graag mijn naaste omgeving bedanken, die me hebben gesteund tijdens het schrijfproces. Het was niet altijd even gemakkelijk, maar dankzij jullie heb ik volgehouden. Bedankt mama, Kjenta, Stefan en alle anderen. Gerd en Finn wil ik apart bedanken voor hun bijdrage aan de onderbouwing van mijn onderzoeksmethode. Ook Stijn wil ik apart bedanken voor zijn steun en hulp bij de lay-out van deze masterproef.

Tenslotte wil ik ook zeker prof. Vettenburg bedanken. Naast het feit dat zij tijdens haar lessen mijn interesse voor empowerment heeft gewekt en in die lessen ook aandacht had voor de eerstelijnsdiensten in de hulpverlening, heeft zij tevens als promotor deze masterproef begeleid. Bedankt prof. Vettenburg voor de bijsturing, de tips, de informatie en de begeleiding zelf.

2 Inhoudsopgave

1	DANKWOORD	3
2	INHOUDSOPGAVE	4
3	INLEIDING	6
4	HET CONCEPT “EMPOWERMENT”	9
4.1	ONTSTAAN VAN HET CONCEPT.....	9
4.1.1	<i>Ontstaansgeschiedenis</i>	9
4.1.2	<i>Power</i>	10
4.2	EMPOWERMENTPARADIGMA	13
4.2.1	<i>Definitie van empowerment</i>	13
4.2.2	<i>Opvatting van hulpverlening</i>	16
4.2.3	<i>Kritieken</i>	21
4.3	ANDERE VISIES OP EMPOWERMENT	22
4.3.1	<i>Verschillende definities</i>	22
4.3.2	<i>Postmoderne visie</i>	24
4.4	CONCLUSIE	26
5	LOKALE DIENSTENCENTRA	29
5.1	ONTSTAAN	29
5.2	ORGANISATIE IN BELGIË.....	30
5.3	INTERNATIONALE EQUIVALENTEN.....	34
6	EMPOWERMENT IN LOKALE DIENSTENCENTRA	39
6.1	METHODE	39
6.2	ANALYSE	42
6.2.1	<i>Visie en doelstellingen</i>	42
6.2.2	<i>Evaluatie</i>	44
6.2.3	<i>Centrumraad</i>	47
6.3	RESULTATEN	50
7	CONCLUSIES	52
8	BRONVERMELDING	54
8.1	LITERATUURSTUDIE.....	54
8.2	ONDERZOEK	59

9	SAMENVATTING MASTERPROEF	61
----------	---------------------------------------	-----------

3 Inleiding

Tijdens mijn opleiding tot bachelor sociaal werk heb ik twee stages gelopen. De eerste stage heb ik doorgebracht op de dienst schuldbemiddeling en budgetbeheer van een OCMW. Mijn tweede stage vond plaats op de sociale dienst van een OCMW. Deze stages zijn naar mijn mening essentieel in de opleiding, omdat ze inzicht bieden in de praktische toepassing van de methodieken en theorieën die werden aangeleerd op de hogeschool. Ook wordt je door deze confrontatie met de praktijk, op een positieve manier, gedwongen om een eigen mening te vormen over de werking van de instelling waarin je functioneert. De visie die ik ontwikkelde tijdens mijn stages bepaalt tot op vandaag hoe ik kijk naar theorieën over sociaal werk en de concepten en methodieken die daar mee samenhangen. Wat me het meest opviel in mijn praktijkervaringen was de steeds aanwezige werkdruk, die het geleverde sociale werk reduceerde tot een routinematig handelen. Na een intakegesprek werd het dossier opgestart, vervolgens volgden telefoongesprekken met de betrokken diensten, daarna werd eventueel contact opgenomen met de cliënt voor bijkomende informatie en tenslotte werd het dossier voorbereid voor de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

Naast de 2 diensten waar ik stage heb gelopen, was er nog een andere dienst die me bijzonder intrigeerde; het lokaal dienstencentrum. Dit centrum werkt samen met het OCMW aan de hulp- en dienstverlening in een gemeente. Om praktische redenen bezocht ik tijdens mijn stages op het OCMW verscheidene malen het dienstencentrum (het OCMW-archief bevond zich immers in de kelder van het centrum). Hetgeen me steeds opviel in het dienstencentrum was de totaal andere sfeer. In een OCMW wachtkamer zitten mensen rusteloos, zuchtend, moedeloos te wachten tot ze een gesprek mogen voeren met de maatschappelijk werkers. In het lokaal dienstencentrum stonden de mensen elkaar op te wachten in de inkomhal. Na een hartelijke begroeting werd er samen een koffie gedronken, een maaltijd genuttigd of aan een activiteit deelgenomen. Wordt er in een dienstencentrum wel hulp verleend, vroeg ik me steeds af. Nu, twee jaar na mijn praktijkervaringen in het OCMW, heb ik aan de universiteit kennis gemaakt met een verdieping van de concepten en theorieën die me werden aangeleerd in de hogeschool. Het concept dat me het meest bijblijft, is empowerment. Terugdenkend aan mijn ervaringen tijdens mijn stages op het OCMW, was empowerment datgene wat ontbrak in de hulpverleningscycli die ik zag bij mijn collega's en die ik zelf met enkele cliënten doorliep.

Empowerment als basis voor hulpverlening in een armoede- en/of werkloosheidsproblematiek is in de Nederlandstalige literatuur theoretisch uitgewerkt door Van Regenmortel (2002). Na het lezen van haar werk bleef ik toch met de vraag zitten

hoe empowerment er in een andere hulpverleningscontext zou kunnen uitzien. Wederom terugdenkend aan mijn stages dook het beeld van de informele sfeer rond en in het lokale dienstencentrum op. Kan empowerment ook toegepast worden op de hulp- en dienstverlening in dienstencentra? De lokale dienstencentra richten zich immers vooral op ouderen (VVSG Web site, n.d.); een doelgroep die een steeds groter aandeel vormt in onze bevolkingspiramide. De demografische evolutie in ons land (Pelfrene, 2005) toont dit duidelijk aan. In hoeverre is de empowerment-theorie, die veelal wordt toegespitst op mensen in armoede, werklozen, ... ook bruikbaar voor ouderen? Een hulp- en dienstverlening bij financiële problemen legt immers andere accenten dan bij psychosociale problemen. Leonardsen (2006) werkt dit idee uit en spreekt over een verschil tussen materiele en sociale armoede. Hij legt de nadruk op dit verschil omdat hij vaststelt dat, in het debat over de aanpak van problemen in onze moderne welvaartstaat, problemen vaak als behorend tot éénzelfde soort worden behandeld.

Gezien het stijgend aantal ouderen in onze samenleving lijkt het me niet meer dan logisch om in de hulp- en dienstverlening aandacht te besteden aan de specifieke noden en/of problemen die senioren ondervinden, maar ook zeker aan de mogelijkheden die ouderen hebben om hun levenssituatie meer in eigen handen te nemen. In de hulpverlening worden ouderen veelal aanzien als zorgontvangers en niet zo snel als actieve leden van de maatschappij, zo stelt ook Kam (1996) vast. Ouderen kunnen volgens hem toch een actieve rol spelen; ze maken immers deel uit van de gemeenschap en kunnen hier ook een bijdrage aan leveren. Het kader dat vorm kan geven aan deze activering van ouderen is volgens Kam (1996) 'community work'. In de Belgische hulpverleningscontext zijn dienstencentra volgens mij een geschikt kader om een empowerend gemeenschapswerk met ouderen te realiseren. Kam (1996) besluit zijn artikel met de vaststelling dat een empowerend community work ouderen, hun plaats in de gemeenschap en hoe de gemeenschap naar ouderen kijkt, kan veranderen.

Mijn centrale vraag in deze masterproef is dan ook of empowerment als uitgangspunt wordt gehanteerd in de praktijk van de lokale dienstencentra. Deze centrale vraag roept natuurlijk ook andere onderzoeksvragen op. Voor welke problematiek is empowerment oorspronkelijk ontwikkeld? Wat houdt het empowermentconcept in en bestaat er een éénduidige invulling van het concept in de wetenschappelijke literatuur? Wat betekent 'power' in het concept? Hoe zijn lokale dienstencentra ontstaan en met welke doelstellingen? Hoe zijn de huidige Belgische lokale dienstencentra georganiseerd binnen de professionele hulpverlening? Hoe wordt er in de internationale equivalenten van de Belgische dienstencentra gewerkt?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden zal ik in een eerste deel van deze masterproef het concept empowerment trachten te vatten, aan de hand van de verschillende invalshoeken, meningen en invullingen van empowerment in de wetenschappelijke literatuur over sociaal werk. In dit eerste deel bespreek ik achtereenvolgens de ontstaansgeschiedenis van empowerment, de rol van het begrip 'power' in empowerment, het empowermentparadigma volgens Van Regenmortel (2002,2004 & 2007) en andere visies op empowerment (verschillende definities en postmoderne bedenkingen). In het tweede deel van deze masterproef wil ik me concentreren op de ontstaansgeschiedenis, de wettelijk omschreven functies en de hedendaagse invulling(en) van lokale dienstencentra. In dit deel is er dan ook aandacht voor het Hull House (University of Illinois Chicago Web site, n.d.), het 'thuiszorgdecreet' (B.S. 5.IX.1998) en de buitenlandse equivalenten van onze Belgische lokale dienstencentra. Hierna volgt een derde deel, waarin ik via jaarverslagen van lokale dienstencentra op zoek ga naar empowerende aspecten in hun werking. Uiteraard besluit ik met een conclusie die antwoord biedt op de centrale onderzoeksvraag.

4 Het concept “empowerment”

4.1 Ontstaan van het concept

4.1.1 Ontstaansgeschiedenis

Van Regenmortel (2002, p. 3-4) situeert de oorsprong van het empowermentparadigma in de Verenigde Staten, in de jaren '60-'70. Men voerde toen een 'War on Poverty' waarbij aandacht werd geschonken aan de participatie en de sociale actie van armen. Empowerment is dus oorspronkelijk ontwikkeld om een armoedeproblematiek tegen te gaan. Het idee was om armen zelf in te schakelen in de hulp- en dienstverlening aan andere armen. Hierbij was uiteraard aandacht voor de kwaliteit van de participatie en het gehele participatieproces. Tevens ontstaan in deze periode veel bewegingen die ijveren voor burgerrechten, welzijnsrechten en gelijke rechten voor zwarten (Barbara Solomon publiceert bijvoorbeeld in 1976 haar boek 'Black Empowerment'). Onder invloed van het werk van Riesmann ontstaat aandacht voor de krachten ('strengths') van de armen. In de overgang van de jaren '60 naar de jaren '70 worden nieuwe begrippen geïntroduceerd: 'culture of poverty', 'labeling' en 'blaming the victim' willen de sociaal-psychologische mechanismen benoemen die zorgen voor de vicieuze cirkel in het leven van een arme persoon. Deze nieuwe begrippen zorgen echter voor stigmatisering van de armen. In de jaren '70 wordt een balans opgemaakt van de 'War on Poverty' en blijkt dat de aandacht voor de psychologische aspecten van het individu en het benadrukken van het belang van de gemeenschap niet het gewenste effect hebben gehad. De machteloze gevoelens die armen hebben worden versterkt en zelfs verinnerlijkt. Empowerment is dus gestart met goede bedoelingen, maar heeft niet direct positieve resultaten geboekt. Hoe wordt empowerment nu ingevuld? Zijn er lessen getrokken uit de minder geslaagde eerste empowermentpraktijken? Om deze vragen te beantwoorden zal ik empowerment stap voor stap construeren door ten eerste aandacht te besteden aan de basis van het concept: de invulling van 'power'.

4.1.2 Power

Empowerment definiëren zonder na te denken over hoe 'power' wordt ingevuld is nutteloos. Via verschillende interpretaties van het concept 'power' komt men tot verschillende interpretaties van 'empowerment', zo stelt ook Rowlands (1995, p. 101). In deze paragraaf zal ik dus de definiëring van het empowermentconcept nog even uitstellen, ten voordele van een verdere exploratie van het begrip 'power'.

Een eerste vaststelling is dat het onmogelijk is om 'power' éénduidig te vertalen uit het Engels. Volgens het Prisma woordenboek (2001, p. 359) betekent 'power': macht, kracht, volmacht, gezag, invloed, vermogen, energie, kunnen, enz. Deze verschillende mogelijke vertalingen zijn misschien gelijkaardig, maar ze bezitten een belangrijk nuanceverschil. Macht verwijst volgens mij immers naar andere personen, terwijl ik kracht eerder als iets individueel interpreteer. Gezag en invloed verwijzen ook naar een relatie met andere personen, terwijl vermogen toch meer iets persoonlijk is.

Om empowerment beter te kunnen vatten, maakt Rowlands (1995) een onderscheid tussen 'power over' en 'power to'. Rowlands (1995) bespreekt eerst de traditionele invulling van 'power', die gedefinieerd wordt aan de hand van het begrip gehoorzaamheid. 'Power' betekent hier de invloed die bepaalde mensen hebben op andere mensen of de controle die ze hebben over andere mensen ('power over'). Deze soort 'power' wordt uitgeoefend door een dominante groep (qua gender, politieke overtuiging, cultuur, economisch, ...). Deze macht kan subtiel worden uitgeoefend, zodat de afgedwongen gehoorzaamheid wordt geïnternaliseerd door de gehoorzame groep ('internalised oppression'). Deze vorm van 'power' kan ook omschreven worden als een 'zero-sum power'; als de ene persoon meer macht verwerft gebeurt dit ten koste van de macht van de andere persoon. 'Power' hoeft echter niet geïnterpreteerd te worden aan de hand van 'zero-sum', gehoorzaamheid en dominantie.

'Power' kan ook worden ingevuld als de kracht die mensen hebben om andere mensen te stimuleren en zich beter te laten voelen. Dit is geen 'zero-sum power' want in deze invulling gaat een vermeerdering van de kracht van de ene persoon niet ten koste van de kracht van de andere persoon. Omdat deze vorm van 'power' niet rond dominantie draait, maar eerder in een sfeer van een gelijkwaardige relatie plaatsvindt, wordt deze 'power' benoemd als een 'power to'. Van Regenmortel (2002, 2004 & 2007) ziet deze 'power to' niet als de meest duidelijke omschrijving en pleit voor 'to enable', waarover later meer. Kelly (1992) zegt dat 'power to' de soort 'power' is die empowerment nastreeft. Ze gaat verder door te zeggen dat empowerment gericht is op het versterken van de capaciteiten

van de cliënt. De capaciteit om weerstand te bieden aan de aanwezige 'power over' en de capaciteit om deze vorm van 'power' in vraag te stellen of zelfs aan te vechten.

Ook Page en Czuba (1999) staan stil bij de betekenis van 'power' in empowerment. Zij beginnen met de vaststelling dat empowerment pas mogelijk is als twee ideeën aanvaard worden. 'Power' moet veranderlijk kunnen zijn (wisselen tussen posities of personen), dit is een eerste voorwaarde om empowerment mogelijk te maken. Een tweede voorwaarde is dat 'power' kan vergroten en dat we dit echt kunnen ervaren eerder dan het als een idee van 'power' te zien. Page en Czuba (1999) concluderen dat, als 'power' wordt gecreëerd in relaties, empowerment als een veranderingsproces een betekenisvol concept is. Empowerment draait dan immers om het veranderen van 'power' en 'power'-relaties.

Om empowerment als betekenisvol te kunnen bestempelen is echter een bepaalde invulling van dit 'power' concept nodig. Net zoals Rowlands (1999) spreken Page en Czuba (1999) over 2 tegengestelde interpretaties van 'power'. Ten eerste bespreken ze de 'zero-sum power'. Zij benadrukken bij deze vorm van 'power' vooral dat 'power' in de handen blijft van de machtigen tenzij deze dit zelf opgeven. De tweede, tegenstelde, vorm van 'power' is de 'shared power'. 'Power' neemt hier een bepaalde vorm aan, naargelang de positie van de persoon binnen de machtsstructuur. 'Power' bevindt zich dus in ieder individu, niet enkel bij de machtige elite. De nadruk ligt in 'shared power' op samenwerking, delen en het gemeenschappelijk uitoefenen van 'power'. Hierdoor versterkt 'shared power' de ander, eerder dan de ander te domineren (zoals bij 'zero-sum power'). In de literatuur wordt 'shared power' ook omschreven als 'relational power', 'generative power', 'integrative power' en 'power with'. Page en Czuba (1999) besluiten dat 'power' breed geïnterpreteerd, en daarom ook breed gedefinieerd, moet worden. 'Power' bestaat immers zowel uit aspecten als dominantie, autoriteit, invloed als uit aspecten als 'shared power' en 'power with'. Het is een brede definitie van 'power' die empowerment mogelijk maakt.

Een laatste auteur die ik wil aanhalen in mijn bespreking van het concept 'power' is Fook (2002). Zij problematiseert enkele aspecten in de modernistische ideeën over 'power', dezelfde twee aspecten vinden we ook terug bij Pease (1999), wat niet hoeft te verbazen gezien beide auteurs duidelijk vanuit het postmodernisme denken en ook vaak samenwerken. Ten eerste stelt Fook (2002) dat 'power' niet als een verhandelbaar goed geconceptualiseerd mag worden, want in dat geval gaat een vergroting van de 'power' van de ene groep ten koste van de andere groep (cf. 'zero-sum power'). Dit kan er ook voor zorgen dat mensen en groepen elkaar bekampen om meer macht te verwerven en

dat kan niet de bedoeling zijn. 'Power' als een verhandelbaar goed impliceert tevens dat er slechts een vaste hoeveelheid 'power' te verdelen is, waardoor de keuze gemaakt moet worden wie er empowered zal worden. Ten tweede spreekt Fook over de problematische indeling van mensen in ofwel de machtigen ofwel de machtelozen. Deze tweedeling zorgt voor een verder disempowerment van de machtelozen. Ze moeten immers rekenen op de macht van de machtigen om zelf een beetje macht te verwerven, want in hun eigen situatie is volgens het modernistisch 'power'-concept geen enkele vorm van macht terug te vinden. Fook (2002) kijkt 'power' dan ook anders: 'power' wordt gecreëerd en gebruikt door mensen (en is dus geen bezit) in hun sociale structuren en relaties. 'Power' is overal en is niet duidelijk afgebakend aanwezig bij één persoon, groep of structuur. Het is ook niet belangrijk waar 'power' juist zit, het belangrijkste is hoe 'power' gebruikt wordt.

Een éénduidige en een in iedere context geschikte vertaling van 'power' vastleggen is blijkbaar moeilijk. Macht verkrijg je door eigen kracht, kracht kan macht van anderen tegengaan, invloed uitoefenen gebeurt via kracht en straalt macht uit naar anderen, gezag steunt op macht maar wordt verworven en behouden door kracht, enz. Een terugkomend inzicht is wel dat 'power' op 2 manieren kan ingevuld worden: als een vaste hoeveelheid macht die verdeeld wordt tussen mensen of als een dynamische kracht die mensen stimuleert en ondersteunt. Het doel van dit hoofdstuk was om stil te staan bij betekenisgeving en interpretatie van woorden. Ik heb 'power' geëxploreerd, maar zeker niet bindend gedefinieerd. In de volgende twee hoofdstukken zal ik 'empowerment' trachten te vatten en hierbij zal uiteraard meermaals 'power' aan bod komen. Wat ik wou bereiken met dit hoofdstuk is dat er blijvend gereflecteerd wordt over wat met 'power' in iedere context bedoeld wordt en hoe het geïnterpreteerd kan worden. Het lijkt me echter het meest constructief om empowerment te baseren op de vorm van power die stimuleert en ondersteunt.

4.2 Empowermentparadigma

4.2.1 Definitie van empowerment

Vooraleer het empowermentparadigma van Van Regenmortel verder besproken kan worden is er nood aan een definiëring van 'empowerment' en 'paradigma' als concepten. Van Regenmortel en Steenssens (2007, p. 7) citeren als algemene definitie van empowerment:

"Empowerment is viewed as a process: the mechanism by which people, organizations, and communities gain mastery over their lives." (Rappaport, 1984)

en vertalen deze in het Nederlands als:

"Empowerment is een proces van versterking waarbij individuen, gemeenschappen en organisaties zelf greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving." (Van Regenmortel en Steenssens, 2007, p. 7)

Hieraan wordt soms toegevoegd dat dit gebeurt:

"via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie." (Van Regenmortel, 2004, p. 5)

Deze toevoeging is duidelijk geïnspireerd door de drie centrale variabelen die volgens Zimmerman (2000) het 'greep krijgen op' concretiseren: controle, kritisch bewustzijn en participatie.

Vervolgens definieert Van Regenmortel het concept 'paradigma' als:

"een denk- en handelingskader met een achterliggende waardeoriëntatie die steeds als algemeen sturend kader moet worden genomen." (Van Regenmortel en Steenssens, 2007, p. 7)

Ze spreekt van een empowermentparadigma,

"omdat het verder reikt dan een nieuwe methodiek of dan zorgvernieuwing in het kader van vraaggericht werken. Het gaat om een fundamentele verandering in het kijken naar sociale problemen en naar hun oplossingen met implicaties voor interventie, onderzoek en beleid. Inherent aan dit paradigma is de primaire bekommernis voor personen of groepen die maatschappelijk

kwetsbaar zijn. Een streven naar 'volwaardig burgerschap' voor iedereen, vormt daarbij een rode draad." (Van Regenmortel, 2002, p. 3)

Het empowermentparadigma is dus een denk- en handelingskader dat gebaseerd is op het geloof in de mogelijkheid van individuen, gemeenschappen en organisaties om via versterking greep te krijgen op de eigen situatie en hun omgeving. Hiervoor gaat men in de empowermentbenadering (Van Regenmortel, 2002, p. 5) op zoek naar de positieve aspecten in een situatie, eerder dan te focussen op de negatieve zaken. Hierbij is een centrale rol weggelegd voor het welzijn van de cliënt en zijn eigen krachten. Zijn problemen en risicofactoren worden niet benadrukt, zodat empowerment een positief en pro-actief concept blijft (Van Regenmortel, 2002, p. 5).

Empowerment draait om kracht en om macht: de macht verwerven om op eigen kracht je situatie te verbeteren. Verwerven is hier een belangrijk woord, omdat empowerment niet gegeven en verkregen kan worden, het moet weldegelijk actief verworven worden. Empowerment vertrekt dus van een 'krachtenperspectief': een focusverschuiving van individuele tekorten/problemen naar mogelijkheden en krachten van het individu en de omgeving (Van Regenmortel, 2004, p. 6). Van Regenmortel (2002, 2004 & 2007) voegt hier nog aan toe dat mensen die over meer empowerment beschikken de taak hebben om omstandigheden te creëren waarin mensen die minder empowered zijn kansen hebben om zichzelf in een wederzijds proces met de omgeving te empoweren. Deze taak om gunstige omstandigheden te creëren in de gemeenschap wordt aangeduid met het Engelse werkwoord 'to enable' (Van Regenmortel, 2002, 2004 & 2007). De versterking van mensen gebeurt dus niet door hen macht te geven ('to give power to'), maar door het geven van ontplooiingsmogelijkheden ('to enable'), zo besluit Van Regenmortel (2002, p. 5).

Een ander element in de empowermenttheorie is dat empowerment een 'open ended construct' is. Hiermee bedoelt men dat empowerment geen vastliggend punt is in de ontwikkeling; men is niet wel of niet empowered. Empowerment is een proces, een evolutie met gradaties. De concrete invulling van het concept varieert ook naargelang van tijd, context en populatie (Van Regenmortel, 2002, p. 5). Gevolg hiervan is dan ook dat het empowermentproces op het niveau van een persoon, organisatie of gemeenschap bekeken moet worden (Van Regenmortel, 2004, p. 5).

Het empowermentproces vindt zoals gezegd plaats op verschillende niveaus en wordt daarom als een gelaagd concept (ook wel 'multi-level construct') omschreven. Van

Regenmortel (2004, p. 4) spreekt in haar empowermentparadigma over 3 niveaus, waarbij ze zich baseert op het werk van Zimmerman (2002).

Een eerste niveau is het psychologische of individuele niveau. Empowerment op dit niveau creëert een geloof in de eigen kracht om de omgeving te beïnvloeden, door het begrijpen van de werking van sociale systemen in een bepaalde context en de kennis van het juiste gedragspatroon in die bepaalde context. Door de contextafhankelijkheid is empowerment op individueel niveau een dynamisch concept. Het individuele niveau bestaat uit verschillende componenten (Van Regenmortel en Steenssens, 2007, p. 10): een intrapersonlijke component (geloof in eigen kunnen, geloof in eigen invloed op situatie; een interne 'locus of control'), een interpersoonlijke component (kritisch bewustzijn van maatschappelijke mogelijkheden) en een gedragscomponent (betrokkenheid bij de gemeenschap). In deze drie componenten zijn de drie centrale variabelen die volgens Zimmerman (2000) het 'greep krijgen op' concretiseren duidelijk te herkennen.

Een tweede niveau betreft het niveau van de organisatie. Empowerment in een organisatie kan gebeuren door inspraak en beslissingsmacht aan werknemers te verlenen, evenals door het scheppen van mogelijkheden om vaardigheden te vergroten. Andere aspecten van empowerment op dit niveau zijn bijvoorbeeld wederzijdse steun en netwerkvorming tussen organisaties. Tenslotte is op het organisatieniveau toegankelijkheid voor maatschappelijk kwetsbare groepen een element van empowerment.

Het derde en laatste niveau is dat van de gemeenschap. Empowerment op dit niveau uit zich in een georganiseerde samenwerking om de kwaliteit van het leven van burgers te beschermen en te behouden. Hierbij wordt ingespeeld op de capaciteiten van de burgers, groepen en organisaties in de gemeenschap en wordt ruimte gelaten voor autonomie. Een empowerende samenleving bestrijdt sociale uitsluiting, staat open voor diversiteit en komt op voor gelijke rechten en ontplooiingskansen voor iedereen (Van Regenmortel, 2004, pp. 4-5).

4.2.2 Opvatting van hulpverlening

De door Van Regenmortel in haar proefschrift uitgewerkte maatzorgmethodiek (voor armoedebestrijding)

“kan opgevat worden als een concretisering van het empowermentparadigma voor het maatschappelijk werk” (Van Regenmortel, 2002, p. 11).

De vroegere maatzorgmethodiek is immers gebaseerd op zeven accenten die passen binnen het pas later geformuleerde theoretische empowermentparadigma. Deze zeven accenten (Van Regenmortel, 2002, p. 11) benadrukken onder andere het belichten van positieve krachten die aanwezig zijn bij de cliënt en het cliëntstelsel en een integrale en inclusieve aanpak. Vanuit het huidige theoretische empowermentparadigma zijn deze accenten/richtlijnen voor een empowerende hulpverlening geherformuleerd in vijf basisprincipes omdat binnen de oorspronkelijke maatzorgmethodiek nog te weinig aandacht was voor het krachtenperspectief (Van Regenmortel, 2002, p. 12), dat in het huidige paradigma centraal staat. De vijf basisprincipes (Van Regenmortel, 2002, p. 12) moeten zorgen voor een positieve hulpverlening die integraal, gestructureerd en gecoördineerd te werk gaat en waarbij aandacht is voor participatie. De positieve hulpverlening verwijst naar outreaching werken, aandacht voor toegankelijkheid en het benadrukken van mogelijkheden in plaats van beperkingen. Pas als de hulpverlening integraal te werk gaat (op alle niveau's en dimensies) is empowerment mogelijk. Empowerment is immers een proces dat zowel hulpvrager, hulpverlener als ruimere maatschappelijke context zou moeten veranderen. Structuur aanbrengen in de hulpverlening (en het hulpverleningsproces) zorgt voor meer transparantie en kan ook bijdragen aan de participatie van cliënten. Gecoördineerde hulpverlening moet ten slotte zorgen voor netwerkvorming in de hulpverlening. Casemanagement staat hierbij centraal; vraaggestuurd werken (vragen, beleving en krachten van de cliënt als uitgangspunt nemen).

Oorspronkelijk paste het bovenstaande casegebonden overleg (ook wel casemanagement) als onderdeel van gecoördineerde hulpverlening in de maatzorgmethodiek. Een verdere theoretische onderbouwing en praktische uitwerking (Vandenbempt, 2001) hebben ervoor gezorgd dat dit casemanagement/casegebonden overleg nu als lokaal of vraaggestuurd cliëntoverleg wordt benoemd en als aparte empowerende methodiek wordt beschouwd.

Naast het duidelijker krachtgericht uitgangspunt van de basisprincipes wordt ook nog het concept 'psychologisch kapitaal' toegevoegd aan de oorspronkelijke maatzorgmethodiek

om empowerend te zijn. Psychologisch kapitaal (Van Regenmortel, 2002, p. 13) is een kapitaal dat de arme wel overvloedig bezit, in tegenstelling tot economisch kapitaal (financiële middelen), sociaal kapitaal (netwerken, contacten verspreid over de maatschappij) en cultureel kapitaal (ontspanning en ontplooiing via het 'produceren of consumeren' van cultuur). Psychologisch kapitaal verwijst naar een kennis over hoe om te gaan met armoede, naar hoe te overleven in een armoedesituatie, naar sterke levensverhalen. Dit psychologisch kapitaal is cruciaal in het dichten van de armoedekloof in onze maatschappij, volgens Van Regenmortel (2004, p. 8).

Als empowerment wordt geïntroduceerd in de hulpverlening zorgt dit dus voor enkele fundamentele wijzigingen (Van Regenmortel, 2002, p. 7) in die hulpverlening. Een eerste wijziging is de toevoeging van een uitgesproken krachtenperspectief. Hierbij staat de hulpverlener open voor de krachten van de cliënt en zijn omgeving; hij gelooft in deze krachten en doet er ook beroep op in het hulpverleningsproces. De minst ingrijpende oplossing, die het meest gebruik maakt van de aanwezige hulpbronnen van de cliënt, is de beste optie.

Ten tweede zorgt een empowerende hulpverlening voor een wijziging in de relatie tussen hulpverlener en hulpvrager. Deze laatste wordt immers een volwaardige actor in de gelijkwaardige relatie tussen hen beiden. Er is nood aan een wederzijdse betrokkenheid om de omgeving van de cliënt te kunnen betrekken. De hulpverlener wordt in deze relatie eerder facilitator dan expert (Zimmerman, 2000).

Ten derde heeft deze gewijzigde rol van de hulpverlener consequenties voor zijn attitude en zijn technieken. Hij dient immers open te staan voor levensverhalen, betekenisgevingen van de cliënt en dit kan best gebeuren door outreachend te werken. Om ruimte te scheppen voor een dergelijke rolrelatie tussen hulpverlener en hulpvrager is ook een bepaalde organisatorische context nodig.

Ten vierde moet de organisatorische context openstaan voor empowerment. Hiervoor dient de organisatie niet gericht te zijn op een gesloten, oppressieve en controlerende werking, maar wel op autonomie en creativiteit van de medewerkers. Het opnemen van empowerment in zowel de visie als het beleid van de organisatie is cruciaal, waardoor empowerment van cliënten een blijvende aandacht geniet en ook het empoweren van de eigen medewerkers niet uit het oog verloren wordt (Van Regenmortel en Steenssens, 2007, p. 23). Ook buiten de organisatorische context zijn nog belangrijke rollen weggelegd om een grondige implementatie te realiseren: de lokale buurt/gemeenschap, het lokale beleid en hogere beleidsniveaus dienen ook open te staan voor een meer empowerende hulpverlening.

In het kader van het opstellen van de “Empowerment Barometer” hebben Van Regenmortel en Steenssens (2007) zes centrale werkingsprincipes geformuleerd. Deze zes werkingsprincipes schrijven voor hoe men empowerend kan werken. De verschillende principes hangen uiteraard samen, met onderling overlappende inzichten, en vormen hierdoor één geheel. Gezien de grote overlapping met de reeds uitgewerkte vijf basisprincipes beperk ik mij hier tot een opsomming van de zes werkingsprincipes (waarbij de parallel duidelijk zal worden). De zes principes zijn positief werken, inclusief werken, participatief werken, krachtgericht werken, integraal werken en relatiegericht werken.

Zoals reeds vermeld bestaat er naast deze aangepaste maatzorgmethodiek nog een andere empowerende methodiek: het vraaggestuurd cliëntoverleg, wat gegroeid is uit de maatzorgmethodiek. Dit cliëntoverleg is ook gebaseerd op het casemanagement en is ontwikkeld onder invloed van de emancipatiebeweging, die de cliënt terug centraal wou zetten: het aanbod dient zich aan te passen aan de vraag van de cliënt (Vandenbempt, 2001). Hierdoor kan de cliënt de eigen autonomie terugwinnen via de hulpverlening (wat parallel loopt met empowerment). Naast de krachtgerichtheid van empowerment zorgt het vraaggestuurd cliëntoverleg dus voor een vraaggerichtheid (vraaggestuurdheid is eigenlijk nog radicaler: ‘vraag bepaalt aanbod’ is nog iets anders dan ‘een beweging van de zorg naar de vraag van de cliënt’). In de vraaggestuurde methodiek wordt de doelgroep open en actief benaderd. De hulpverlener werkt niet met vooropgestelde doelen, maar probeert met de cliënt tot een omschrijving van de situatie te komen (Vandenbempt, 2001). Dit proces wordt vraagverduidelijking genoemd. Vandenbempt (2001) spreekt ook over verschillende dimensies die gerelateerd zijn aan de ontwikkeling van het casemanagement. Ten eerste is er de systeemoplossing; een antwoord op een versnipperd en slecht toegankelijk zorgaanbod. Ten tweede is er de zorginhoudelijke ontwikkeling, die verwijst naar de gewijzigde opvattingen over de doelstellingen van hulpverlening. Tot slot spreekt Vandenbempt (2001) nog over kwaliteitseisen voor casemanagement als systeemoplossing:

“toegankelijkheid en transparantie verhogen, vlotte overgang en overdracht tussen diverse voorzieningen, continuïteit, aansluiting, zorg-op-maat, samenhang, afstemming en coördinatie, duidelijkheid m.b.t. verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor de hulp, integraliteit, effectiviteit en efficiëntie”

Een laatste methodiek die ontwikkeld is vanuit het empowermentparadigma is de ‘ervaringsdeskundigheid’ (Van Regenmortel, 2004, pp. 21-24). Ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting zijn het antwoord op de vraag hoe men de ‘missing link’, tussen armen en niet-armen, in de hulpverlening zou kunnen overbruggen.

Ervaringsdeskundigen zorgen voor de implementatie van de stem en het perspectief van cliënten in de hulpverlening. Het ervaringsdeskundigenproject maakt dus net zoals de maatzorgmethodiek en het vraaggestuurd overleg gebruik van het empowermentparadigma. Om deze methodiek structureel in te bedden worden door vzw De Link opleidingen tot ervaringsdeskundige georganiseerd, met een officieel diploma aan het einde van deze opleiding. Ook werd de eigenheid en de meerwaarde van ervaringsdeskundigen uitgewerkt. De eigenheid van ervaringsdeskundigen bestaat volgens Van Regenmortel (2004, p. 22) uit vijf elementen. Ervaringsdeskundigen zorgen ten eerste voor een 'vertaling' tussen hulpverlener en hulpvrager: vanuit hun eigen achtergrond kunnen de ervaringsdeskundigen de leefwereld van de cliënten verduidelijken en zo bijdragen tot de interpretatie van de probleemsituatie. Vanuit deze taak bemiddelen de deskundigen ten tweede ook; ze vervullen een brugfunctie. Een derde taak is dat ze zowel de organisatie als de cliënt ondersteunen. Hun vierde taak is een signaalfunctie: vanuit een kritisch oogpunt de werking van de organisatie bijsturen. Tenslotte kunnen ervaringsdeskundigen ook zorgen voor een drempelverlaging.

Ook de meerwaarde die ervaringsdeskundigen kunnen bieden is meerzijdig: zowel op het vlak van het individu, de organisatie, het beleid en de bredere samenleving is er een bijdrage van ervaringsdeskundigheid (Van Regenmortel, 2004, p. 23). Op het vlak van het individu is er de persoonlijke groei van de ervaringsdeskundige, die zich sterker voelt, capabel in wat hij doet. Hij krijgt door zijn werk inzicht in de structurele dimensie van armoede en in zijn eigen gedrag en dat van anderen. Op het vlak van de organisatie zijn er de hulpverleners die samenwerken met de ervaringsdeskundigen. Zij ondergaan ook een groeiproces omdat ze meer inzicht krijgen in hun eigen rol in de hulpverlening en misschien ook meer begrip tonen voor armen. Persoonlijk maak ik hier wel de bedenking of er ervaringsdeskundigen nodig zijn om hulpverleners begrip te doen tonen voor cliënten en hun situatie. Ook het inzicht hebben in de eigen rol, de eigen impact, lijkt me eerder een basisvereiste van een goede hulpverlener dan een positief effect van de invoering van ervaringsdeskundigen. Op het vlak van het beleid kan ervaringsdeskundigheid zorgen voor meer sensibilisering voor de armoedeproblematiek en dan vooral de structurele dimensie ervan. Op het vlak van de bredere samenleving kunnen ervaringsdeskundigen ervoor zorgen dat zowel armen als niet-armen zich spiegelen aan het positieve voorbeeld dat de ervaringsdeskundigen stellen. Hierdoor kan destigmatisering van armen bereikt worden, evenals meer emancipatie van deze groep.

Van Regenmortel (2002, pp. 9-10) maakt nog de bedenking dat de invoering van het empowermentparadigma niet alleen in de hulpverlening zorgt voor een ander perspectief; ook onderzoek zal vanuit de empowermentgedachte anders gebeuren. De relatie tussen

onderzoeker en onderzochte zal bijvoorbeeld meer symmetrisch moeten zijn. De onderlinge samenwerking zou zelfs eerder als 'researcher' en 'co-researcher' kunnen plaatsvinden, als er aandacht is voor een daadwerkelijke participatie van de onderzochte. In dit empowerend onderzoek wordt gestreefd naar een exploratie van het doelgroeperspectief en dit idealiter in een zo natuurlijk mogelijke context. Kwalitatieve onderzoeksmethoden zijn aangewezen om betekenisverleningen en ervaringen van de onderzochte te kunnen vatten. Actie-gericht en participatorisch onderzoek moet worden toegepast om ook de onderzochte profijt te laten halen uit het onderzoek.

4.2.3 Kritieken

Empowerment is geen tovermiddel, zo stelt Van Regenmortel (2002, p. 10). Ze formuleert als sluitstuk van haar empowermentparadigma dan ook enkele kritische kanttekeningen en mogelijke valkuilen. Een eerste punt is de invulling van het machtsconcept, wat kan leiden tot weerstand bij bepaalde actoren. Machtvergroting van één actor kan immers betekenen dat een andere actor macht verliest. Bij empowerment is het echter de bedoeling om tot een nieuwe verhouding te komen die opportuun is voor alle betrokken partijen.

Een tweede punt is dat empowerment ook voor politiek-ideologische doeleinden aangewend kan worden. Het is nochtans niet de bedoeling dat empowerment van een bepaalde groep indruist tegen empowerment van andere groepen. Empowerment dient dus niet politiek-ideologisch gebruikt te worden, maar dat impliceert niet dat empowerment waardenvrij is. Empowerment steunt immers op de waarden van democratie, pluralisme en culturele diversiteit (Van Regenmortel, 2002, p. 10). Ethisch steunt empowerment op de individuele bestaansethiek, de zorgethiek en de rechtenethiek (waarin liberale, christelijke en socialistische uitgangspunten terug te vinden zijn).

Een derde en laatste punt is de vaststelling dat empowerment op alle niveaus/in alle dimensies dient te gebeuren om effectief te zijn. Een dergelijke ommekeer is krachtig en heeft veel potentieel, maar is daardoor tegelijk ook erg broos. Eénzijdig ingevuld empowerment is immers niet empowerend.

4.3 Andere visies op empowerment

4.3.1 Verschillende definities

Everett, Homstead & Drisko (2007) constateren dat empowerment variabel omschreven wordt: soms als proces, soms als resultaat of doelstelling en soms als interventietechniek. Ze citeren tevens een psychologische definitie van empowerment van Menon (1991):

“a cognitive state characterized by a sense of perceived control, perceptions of competence, and internalization of the goals and objectives of the organization.”

Vooraf het laatste deel van deze definitie strookt niet met de invulling die Fook (2002) geeft aan empowerment. Haar bedenkingen bij het empowermentconcept volgen later in dit deel. Dat er discussie is over de invulling van empowerment is duidelijk, ook Page en Czuba (1999) stellen dit vast. Kennis van het empowermentconcept wordt in de literatuur vaak verondersteld, eerder dan dat het concept duidelijk gedefinieerd of uitgelegd wordt. Page en Czuba (1999) citeren in deze context de terechte opmerking van Rappaport (1984):

“It is easy to define empowerment by its absence but difficult to define in action as it takes on different forms in different people and contexts”

Vervolgens citeren Page en Czuba (1999) een uitspraak van Zimmerman (1984) die ook een duidelijke visie heeft over de definiëring van empowerment:

“Asserting a single definition of empowerment may make attempts to achieve it formulaic or prescription-like, contradicting the very concept of empowerment”

Toch trachten Page en Czuba (1999) een algemene definitie van empowerment vast te leggen: empowerment is volgens hen een multi-dimensioneel, sociaal proces dat mensen helpt controle te verwerven over hun eigen leven. Het is een proces dat de eigen krachten van mensen aanspreekt om deze aan te wenden in hun eigen levens, hun gemeenschappen en hun maatschappij, via het werken aan punten die de mensen zelf belangrijk vinden. Empowerment vindt volgens hen dus plaats als een proces tussen individuele (eigen krachten aanwenden) en collectieve (manier van samenleven beïnvloeden) verandering. Page en Czuba (1999) besluiten met de opmerking dat je mensen geen kracht kan geven en je ze niet empowered kan maken; hulpverlening kan enkel mogelijkheden, bronnen, kansen en steun bieden zodat cliënten betrokken geraken

in het hulpverleningsproces (dat dan empowerend kan zijn). Zowel het multi-dimensionele aspect als het feit dat mensen niet empowered kunnen worden; dat ze enkel mogelijkheden kunnen aangereikt krijgen, vinden we ook terug in het empowermentparadigma van Van Regenmortel (2002, 2004 & 2007).

Kam (1996) legt een ander accent in zijn definitie; volgens hem is empowerment een proces waarbij sociaal werkers of andere professionals zich inzetten voor een reeks activiteiten met de cliënt, gericht op het verminderen van machteloze gevoelens veroorzaakt door discriminatie of stigmatisering. Hij haalt ook nog enkele andere begrippen aan die met empowerment te maken hebben: naast de machteloosheid spreekt hij ook over negatieve zelfevaluatie en aangeleerde hulpeloosheid. Kam (1996) poneert dat in onze moderne samenleving problemen als machteloosheid, negatieve zelfevaluatie en aangeleerde hulpeloosheid zich situeren bij de ouderen van de bevolking. Hij bouwt hierop verder door de werking van empowerment te vergelijken met die van het gemeenschapswerk. Op dit punt bouw ik verder in het tweede deel.

Rowlands (1995) waagt zich niet aan een eigen definitie van empowerment, maar citeert wel de definitie van empowerment door McWhirter (1991). Zij beschrijft empowerment als het proces waardoor mensen, groepen of organisaties die machteloos zijn

- (a) zich bewust worden van de vigerende krachtdynamieken in de context van hun eigen leven,
- (b) vaardigheden en capaciteiten ontwikkelen om een redelijke controle over hun eigen leven te verwerven,
- (c) deze controle uitoefenen zonder inbreuk te plegen op de rechten van anderen en
- (d) de empowerment van andere leden van de gemeenschap ondersteunen.

Rowlands (1995) voegt bij deze definitie ook nog de bedenkingen (Ward en Mullender, 1991 en Parsons, 1991) dat empowerment in een context van verdrukking gebruikt dient te worden en dat empowerment zowel op micro- als op macroniveau kan plaatsvinden. Van Regenmortel (2002, p. 10) ziet empowerment op alle niveaus (micro, meso en macro) als een noodzaak, eerder dan als een mogelijkheid.

4.3.2 Postmoderne visie

Ook uitgesproken postmoderne auteurs hebben een duidelijke visie op hoe empowerment moet ingevuld worden (of beter: hoe modernistisch empowerment aangepast moet worden). Een eerste postmodernist is Pease (2002). Hij focust op de nood aan een kritische houding ten opzichte van empowerment. Hij denkt daarbij bijvoorbeeld aan de rol van de hulpverlener en de mogelijk disempowerende indeling in machtigen en machtelozen (cf. Fook, 2002). Pease (2002) ontkent zeker niet de waarde en de mogelijkheden van empowerment, maar hij wil het gevaar van empowerment als regulerende factor benadrukken, waarbij hij zich baseert op Baistow (1994). Empowerment kan immers ook geïnterpreteerd worden als een proces waarin de cliënt begeleid wordt om te leren zich te gedragen en te handelen op een manier die door de hulpverlener (en de rest van de maatschappij) als wenselijk wordt omschreven. Pease (2002) benoemt dit als een empowermentparadox: empowerment betekent immers controle verwerven over je eigen leven, maar dit moet gebeuren door de controle over het empowermentproces uit handen te geven aan een hulpverlener. Empowerment geeft immers de indruk op gelijkheid gebaseerd te zijn, terwijl de hulpverlener ten allen tijde het proces reguleert. Pease (2002) besluit daarom dat empowerment als een emanciperend proces ook onwenselijk en zelfs gevaarlijk kan zijn, indien er geen blijvende reflectie aanwezig is over het doel en de handelingswijzen van het empowermentproces. Een tweede auteur die empowerment vanuit postmoderne hoek ontleedt is Fook (2002). Zij spreekt ten eerste over een herconstructie van de concepten 'power' en 'empowerment'. Deze begrippen zijn immers niet éénduidig en voor iedereen gelijk; ze worden vormgegeven op verschillende niveau's (cf. Van Regenmortel 2002, 2004 & 2007) en worden door iedereen anders ervaren. Pas door inzicht in de ervaringen en houdingen van anderen rond 'power' en 'empowerment' kan een oprecht en constructief empowermentproces plaatsvinden. Ten tweede dient ook de hulpverlener stil te staan bij de bredere (onderliggende) doelen en visie die zijn organisatie wil realiseren via een empowerende werking; wie wordt empowered en hoe worden deze personen empowered? Pas als we ons blijven afvragen waarom we empoweren en wie we willen empoweren kunnen we een disempowerende (dominant-verdrukkende) werking tegengaan. Een derde punt is het feit dat men in een modernistisch empowerment streeft naar gelijkheid. Maar hoe wordt die gelijkheid ingevuld? Betekent gelijkheid dat iedere persoon en iedere groep hetzelfde moet denken en handelen (zoals de dominante groep)? Het is paradoxaal (cf. Pease, 2002) dat empowerment zou streven naar een transformatie van de doelgroep in een groep die past binnen de dominante denkpatronen. Empowerment zou dan betekenen dat men de macht verwerft om zich te kunnen aanpassen aan wat de machtigen verwachten. Het is belangrijk dat binnen 'power' en

'empowerment' ruimte is en blijft voor persoonlijke perspectieven, verschillende sociale en culturele achtergronden en omgevingsfactoren. Ten vierde betekent deze bedenking ook iets voor onze visie op mensen die niet willen empoweren, die zich in hun huidige situatie willen blijven nestelen. Modernistisch gezien is dit onverklaarbaar, maar Fook (2002, p. 50) verklaart dit als volgt:

"Sommige mensen kiezen ervoor hun huidige situatie te behouden, omdat de mogelijkheden die hen geboden worden niet aangeboden worden in een voor hen betekenisvolle vorm. De mogelijkheden zijn een deel van de visie van iemand anders en komen niet voort uit hun eigen ervaringen"

Tenslotte stelt Fook (2002) ook dat het continu bestempelen van een bepaalde groep als 'disempowered' disempowerend werkt. Een constante aandacht voor de machteloze situatie waarin de cliënt zich bevindt werkt niet echt empowerend. De cliënt heeft meer aspecten dan enkel zijn machteloosheid.

4.4 Conclusie

In dit eerste deel heb ik getracht het empowermentconcept, zoals het in de wetenschappelijke literatuur wordt vormgegeven, te vatten. Een eerste vaststelling die ik heb gedaan is het feit dat het moeilijk is om 'power' éénduidig te vertalen. Ook in de literatuur bleken hieromtrent verschillende interpretaties gangbaar. Rowlands (1995) maakte een onderscheid tussen 'power over' en 'power to', terwijl Page en Czuba een onderscheid tussen een 'zero-sum power' en een 'shared power' uitwerkten. Fook (2002) problematiseert de tweedeling tussen machtigen en machtelozen die in het geheel van 'power' definiëringen gecreëerd wordt. De diverse auteurs waren het wel eens over het feit dat 'power' bij ieder individu aanwezig is of kan zijn en dat 'power' kan gecreëerd worden via empowerment. Ik besluit het hoofdstuk rond 'power' met de wens om een blijvende reflectie te creëren over de invulling van 'power' in iedere context (en dus ook in iedere situatie, verder omschreven in de rest van dit werk) en met de opmerking dat de invulling van 'power' als een dynamische kracht die stimuleert en ondersteunt mij het meest geschikt lijkt binnen het empowermentconcept.

Vervolgens heb ik het empowermentconcept in wetenschappelijke literatuur verkend. Het empowermentparadigma van Van Regenmortel (2002, 2004 & 2007) legt de nadruk op een fundamenteel andere manier van kijken naar problemen. Het paradigma is primair bekommert om maatschappelijk kwetsbaren en wil op een positieve (focussen op positieve aspecten en/of mogelijkheden in de probleemsituatie) en een proactieve (gebruikmakend van de eigen krachten van de cliënt; krachtenperspectief) manier hulp verlenen. Binnen het paradigma hebben degenen die reeds over een zekere mate van empowerment beschikken de taak om kansen te creëren op empowerment van de maatschappelijk kwetsbaren. Het gaat hier dan niet om het geven van 'power', maar weldegelijk om het creëren van randvoorwaarden ('to enable'). Het empowermentparadigma beschrijft empowerment als een 'open ended construct' (empowerment is een proces, afhankelijk van tijd, context en populatie) en een 'multi-level construct' (empowerment op individueel niveau, organisatieniveau en gemeenschapsniveau).

Na deze uitwerking van het empowermentparadigma, zoals door Van Regenmortel (2002, 2004 & 2007) omschreven, heb ik ook aandacht besteed aan de invloed die dit paradigma heeft op de hulpverleningspraktijk. De empowerende methodieken die ik behandeld heb zijn de maatzorgmethodiek (5 basisprincipes), casegebonden overleg en de notie 'psychologisch kapitaal' als verbeteringen van de maatzorgmethodiek, vraaggestuurd cliëntoverleg (ontstaan uit maatzorgmethodiek en gebaseerd op casegebonden overleg) en tenslotte de ervaringsdeskundigheid. Naast deze empowerende methodieken zijn er

uiteraard nog andere wijzigingen in de hulpverlening (krachtenperspectief, relatie hulpverlener-cliënt, attitude hulpverlener en organisatorische context) die worden omschreven door Van Regenmortel (2002, p. 7). Ik heb het empowermentparadigma van Van Regenmortel (2002, 2004 & 2007) afgesloten met de valkuilen die zij zelf heeft gesignaleerd.

In het laatste hoofdstuk van dit eerste deel heb ik aandacht besteed aan de visie op empowerment van andere auteurs. Terugkerende bedenkingen zijn dat empowerment al te vaak als gekend wordt verondersteld in de literatuur. Het concept wordt slechts zelden uitgelegd of gedefinieerd. Gelukkig zijn er wel overeenkomsten tussen het empowermentparadigma (Van Regenmortel 2002, 2004 & 2007) en de definities van de andere auteurs. Het multi-dimensionele aspect en het feit dat mensen niet empowered kunnen worden, maar slechts gefaciliteerd kunnen worden in hun empowermentproces zijn terugkomende elementen. Nochtans is niet iedereen het eens over de diepgang van het multi-dimensionele aspect. Ik bedoel hiermee dat de ene auteur poneert dat empowerment kan plaatsvinden op verschillende niveaus (Parsons, 1991), terwijl de andere auteur het een noodzaak vindt empowerment op alle niveaus te realiseren (Van Regenmortel, 2002, p. 10).

De postmoderne bemerkingen op het empowermentconcept bestaan vooral uit de empowermentparadox en het belang van een blijvende reflectie over de doelen en de visie van de organisatie (wie willen we empoweren, hoe en waarom?).

Voortbouwend op de bedenkingen vanuit postmoderne hoek heb ik zelf een tweetal kritische bedenkingen, of valkuilen van empowerment die Van Regenmortel niet expliciet in haar werk heeft opgenomen, die ik hieronder graag nog wil bespreken.

Ten eerste is er een vage scheidingslijn tussen empowerment; participatie aan de gemeenschap enerzijds en een activering van het individu anderzijds. Zoals de reeds geciteerde postmoderne denkers al aangaven is het belangrijk stil te staan bij de vraag: "waarom empoweren wij?". Naar mijn inzicht moet een empowermentproces ten allen tijde vrijblijvend zijn: hulpverleners dienen enkel het proces te faciliteren en zo min mogelijk te sturen. Als er al doelen en/of een eindpunt zou(den) moeten bepaald worden dan moet dit door het individu zelf gebeuren. Het is een gevaarlijk denkpatroon om een (her)integratie in de maatschappij, aan de hand van een empowermentproces, te willen 'bekronen' met harde feiten. Met harde feiten bedoel ik zaken als een tewerkstelling, een lidmaatschap van een vereniging; een contractuele verbintenis.

Mijn tweede bedenking staat enigszins haaks op mijn eerste bedenking, wat de moeilijkheid van empowerment onderstreept. Terwijl ik in mijn eerste punt benadrukte dat vrijblijvendheid belangrijk is in een empowermentproces, moet ik in dit punt stellen dat deze vrijblijvendheid een solide empowerende werking in de weg staat. Een geslaagd

empowermentproces steunt immers op de draagkracht van de medewerkers aan dat proces, op hun engagement. Als empowerment een draaglast wordt voor hulpverleners, cliënten of maatschappij kunnen er nooit constructieve en positieve resultaten geboekt worden. Empowerment heeft een welgemeend engagement nodig van alle actoren en geen vrijblijvende medewerking. Na deze persoonlijke kritische noot zou ik dit eerste deel graag besluiten met enkele woorden van Van Regenmortel (2004, p. 163), die de postmoderne bedenkingen bij empowerment erkent:

“Het empowermentparadigma beoogt geen duidelijke richtlijnen, regels of procedures, geen strakke toolkit van instrumenten, technieken of methodes voor haar implementatie. Een hele waaier van activiteiten kan bijdragen tot het stimuleren van empowerment van individuen, groepen, organisaties, gemeenschappen. Het accent ligt hierbij niet zozeer op de inhoud (*het wat*) van deze activiteiten, maar meer op de wijze waarop de activiteiten worden uitgevoerd (*het hoe*). [...] Naast dit hoe-aspect speelt er evenwel nog een aspect, wellicht het meest cruciale, met name vanuit welke visie (*het van waaruit*) men werkt.”

5 Lokale dienstencentra

5.1 Ontstaan

'Het eerste dienstencentrum' aanduiden is geen sinecure: er zijn talrijke sociale voorzieningen die bepaalde taken van een dienstencentrum uitoefen(d)en. Ook de opvattingen over wat een dienstencentrum is verschillen nationaal. Dit maakt het vastleggen van een 'eerste dienstencentrum' dus moeilijk. Toch kan aangenomen worden dat de 'Toynbee Hall' (Toynbee Hall Web site, n.d.) in London, dat overigens nog steeds actief is, en het 'Chicago Hull House' in Chicago (University of Illinois Chicago Web site, n.d.) de eerste dienstencentra waren. Zonder een exhaustieve historiek te willen geven, kan ik toch enkele krachtlijnen van deze 2 voorzieningen schetsen. Samuel Barnett en zijn vrouw hebben de Toynbee Hall (vernoemd naar Arnold Toynbee) opgericht, omdat zij dit als een uitweg zagen voor de armste bewoners van Londen. Hun basisidee was om 'toekomstige elite' tegen betaling in een centrum te laten wonen, omringd door armen die in of vlakbij datzelfde centrum woonden. Dit idee steunt op de toen actuele ontwikkeling naar een 'burgerlijk beschavingsoffensief' (Roose, n.d.); geïnspireerd door de Verlichting krijgen de burgers interesse in het onderzoeken en oplossen van sociale problemen. Het doel van het Toynbee project was dan ook om de toekomstige elite meer voeling te laten krijgen met de problematiek van de armen, door hen met de armen te laten samenwonen. Hierdoor zouden ze later, als ze politici, belangrijke opiniemakers, ... werden, voor een beter sociaal beleid zorgen. De Toynbee Hall heeft dus indirect met sociaal werk te maken, maar het basisidee is toch eerder sociologisch te noemen.

Het Chicago Hull House van Jane Adams en Ellen Gates Starr is duidelijker op sociaal werk gebaseerd. Het idee van het samenwonen van elite en behoeftigen bleef behouden, maar er werd eerder op korte termijn gewerkt. Hopen dat de elite zich later in hun belangrijke positie zal inzetten voor een socialer beleid is immers duidelijk lange-termijndenken. In het Chicago Hull House werden de behoeften van de gebruikers concreter beantwoord: er was kinderopvang voor de kinderen van werkende moeders, een tewerkstellingsdienst, een kunstgallerij, een theater en muziek- en kunstopleidingen. Het Chicago Hull House is nog herkenbaar in het huidige idee van een lokaal dienstencentrum. Het volgende hoofdstuk gaat dan ook niet langer over internationale stichtende voorbeelden, maar wel over de huidige organisatie van lokale dienstencentra in eigen land.

5.2 Organisatie in België

Lokale dienstencentra bestaan in België al meer dan 25 jaar (VVSG Web site, n.d.). Met het Koninklijk besluit van 15 april 1977 betreffende de dienstencentra (in B.S. 30.VIII.1985) werden zij oorspronkelijk wettelijk bepaald. Vanaf 1985 worden de lokale dienstencentra erkend als ouderenvoorzieningen, via het zogenaamde decreet Steyaert (B.S. 30.VIII.1985). Eind jaren negentig werden met het uitvoeringsbesluit (B.S. 30.III.1999) van het 'thuiszorgdecreet' (B.S. 5.IX.1998) de lokale dienstencentra niet langer als ouderenvoorzieningen, maar wel als thuiszorgvoorzieningen erkend. Deze wijziging, van ouderenvoorziening naar thuiszorgvoorziening, impliceert een ruimere taakomschrijving en opdracht voor de lokale dienstencentra (Vlaamse Ouderenraad Web site, 2008). Lokale dienstencentra dienen zich niet langer enkel te richten op de ouderen in de samenleving, maar wel op de hele bevolking met extra aandacht voor de kwetsbare groepen. Ondanks deze doelgroepuitbreiding blijven ouderen in realiteit duidelijk de grootste groep binnen het geheel van centrumgebruikers. Ik kom hier later op terug. Een tweede fundamentele wijziging is dat de lokale dienstencentra niet langer enkel moeten zorgen voor 'thuiszorgtaken' zoals warme maaltijden, personenalarm, mindermobielen centrale, enz., maar ook verwacht worden sociaal-culturele activiteiten te organiseren, ten einde hun ontmoetingsfunctie te realiseren.

De vergroting van het takenpakket van de lokale dienstencentra kan zorgen voor een sfeer van concurrentie met de bestaande ouderenverenigingen (Vlaamse Ouderenraad Web site, 2008). Deze laatsten zijn immers gespecialiseerd in sociaal-culturele activiteiten en hebben ook een belangrijke ontmoetingsfunctie. De samenwerking tussen de Vereniging van Vlaamse Dienstencentra en de Vlaamse ouderenverenigingen zorgt echter voor een afstemming van het aanbod van beide voorzieningen en vermijdt daardoor een concurrentiesfeer. Deze samenwerking bestaat uit het signaleren van overeenkomsten: zowel dienstencentra als ouderenverenigingen steunen op vrijwilligers, ze hebben beiden ouderen als doelgroep, enz. Vanuit deze overeenkomsten kunnen dan ook best contacten worden opgebouwd. Bij de opstarting van een nieuw dienstencentrum kunnen de lokale verenigingen bijvoorbeeld betrokken worden. Ook in de opmaak van de planning van het lokaal dienstencentrum kunnen de verenigingen betrokken worden; om elkaars werking te verduidelijken en om overlappingen zoveel mogelijk te vermijden. De infrastructuur van het lokaal dienstencentrum kan ook verhuurd worden aan lokale (ouderen)verenigingen. Er kunnen natuurlijk ook gezamenlijke activiteiten worden opgezet: georganiseerd in het dienstencentrum, onder leiding van de vereniging, maar waarbij ook niet-leden welkom zijn.

Naast deze overeenkomsten en samenwerkingsmogelijkheden blijven er genoeg verschillen (Vlaamse Ouderenraad Web site, 2008) over tussen dienstencentra en ouderenverenigingen om beiden naast elkaar te laten bestaan in onze samenleving. Een eerste verschilpunt is het feit dat een lokaal dienstencentrum pluralistisch moet werken; een neutrale houding zorgt voor respect voor iedere overtuiging, meer toegankelijkheid en vermijdt de sfeer van een gesloten groep met lidmaatschap. Ouderenverenigingen zijn daarentegen vaak gestoeld op een levensbeschouwelijke basis en vereisen lidmaatschap. Dit creëert een sterk groepsgevoel voor de leden, maar impliceert ook een selectieve toegang en een hogere drempel. De samenwerking met andere organisaties is het volgende verschilpunt: lokale verenigingen beslissen zelf of ze wensen samen te werken met andere instellingen/verenigingen/groeperingen, terwijl lokale dienstencentra vanuit hun erkenningsdecreet verplicht zijn

“in overleg met lokale socio-culturele verenigingen activiteiten aan te bieden met het oog op het versterken van het sociale netwerk” (B.S. 5.IX.1998 Hoofdstuk II, Afdeling 2, Onderafdeling B, Art.6, 1^o)

Een derde verschil tussen dienstencentra en ouderenverenigingen is dat de erkende centra een wettelijk bepaald minimum aan activiteiten moeten aanbieden; een permanent aanbod, terwijl lokale verenigingen een sporadisch aanbod aanbieden (Vlaamse Ouderenraad Web site, 2008). Het vierde en laatste verschilpunt is de financiering. Lokale dienstencentra worden erkend en gesubsidieerd door de Vlaamse Overheid, waardoor de aangeboden dienstverlening en activiteiten ten allen tijde betaalbaar blijven voor iedereen. Lokale verenigingen steunen hoofdzakelijk op het lidgeld van hun ledenbestand.

In het begin van dit hoofdstuk heb ik het decreet van 14 juli 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg (B.S. 5.IX.1998), beter gekend als het ‘thuiszorgdecreet’, al kort vermeld. Om de werking van een lokaal dienstencentrum te verduidelijken lijkt het me nuttig om deze wettelijke basis van de centra te bekijken. Aan welke voorwaarden moet de werking voldoen om erkend en gesubsidieerd te worden als een ‘lokaal dienstencentrum’?

In artikel 6 van het decreet (B.S. 5.IX.1998) wordt de opdracht van een lokaal dienstencentrum ten aanzien van de lokale bewoners geëxpliciteerd. Ten eerste dienen er activiteiten van algemene informatieve, recreatieve en vormende aard aangeboden te worden. Deze activiteiten moeten gericht zijn op het versterken (empowerment!) van het sociale netwerk waarvoor overlegd wordt met de lokale socio-culturele verenigingen en organisaties die gelijksoortige activiteiten aanbieden. Ten tweede dienen de centra hulp te

bieden bij activiteiten van het dagelijkse leven (ADL), met de aanwezigheid van hygiënische zorg als minimum.

In artikel 7 van het decreet (B.S. 5.IX.1998) worden de minimumwerkzaamheden van een lokaal dienstencentrum opgesomd. Naast de activiteiten van algemeen informatieve, recreatieve en algemeen vormende aard dient er ook hygiënische zorg aangeboden te worden en ten minste 4 van deze diensten: warme maaltijden, boodschappenhulp, huishoudelijke klusjesdienst, buurthulp, mobiliteitsdienst, personenalarmtoestellen uitlenen, personenalarmcentrale, specifieke doelgroepactiviteiten.

Naast het vastleggen van wat een dienstencentrum moet aanbieden buigt het decreet (B.S. 5.IX.1998) zich ook over de vraag hoe deze diensten aangeboden moeten worden. In artikel 18 worden de werkingsprincipes van de georganiseerde thuiszorg opgesomd:

“1° gevraagd en aanvaard zijn door de gebruikers, d esgevallend de mantelzorgers

2° oog hebben voor de hele zorgsituatie

3° de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker en zijn mantelzorgers eerbiedigen en, zonder enige vorm van discriminatie, hun ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging eerbiedigen

4° bijzondere aandacht besteden aan gebruikers die een verhoogd risico dragen op verminderde welzijnskansen

5° maximaal een beroep doen op de zelfzorg en de zelfredzaamheid van de gebruiker en zijn mantelzorgers, rekening houdend met de draagkracht van de gebruiker en/of zijn mantelzorgers

6° de persoonlijke autonomie en zelfverantwoordelijkheid van de gebruiker en zijn mantelzorgers vrijwaren, ondersteunen en stimuleren

7° de door de Vlaamse Regering bepaalde tarieven in zake de persoonlijke bijdragen voor de gebruiker naleven”

Naar mijn inzicht blijft de discrepantie tussen de beoogde doelgroep en de bereikte doelgroep van de lokale dienstencentra een weinig uitgewerkt thema. Sinds 1998 is de doelgroep van de lokale dienstencentra immers decretaal enorm uitgebreid, maar de vraag is of de praktijk deze wettelijke wijziging gevolgd is. In alle teksten en websites over lokale dienstencentra citeert men de taken uit het ‘thuiszorgdecreet’ (B.S. 5.IX.1998 artikel 6), gericht op de hele bevolking, maar in realiteit focust men toch vooral op de ouderen. Op de websites van zowel het VVDC als het Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid wordt dit duidelijk verwoord:

“Lokale dienstencentra bestaan reeds meer dan 25 jaar. Van bij hun oorsprong richten zij zich vooral naar de ouderen. In 1998 kregen zij hun welverdiende erkenning door de Vlaamse Gemeenschap in het thuiszorgdecreet.” (VVDC Web site, n.d.)

“De opdracht van de lokale dienstencentra is tweeledig: enerzijds bieden zij activiteiten aan van informatieve, recreatieve en educatieve aard met het oog op het versterken van het sociale netwerk van de gebruiker. Waar mogelijk, gebeurt dit in samenwerking met de lokale socio-culturele verenigingen. Anderzijds brengen zij activiteiten van het dagelijks leven, in het bijzonder hygiënische zorgen, binnen het bereik van de gebruiker. Door de lokale opdracht en het laagdrempelig karakter van de activiteiten, zijn zij de ideale partners in de strijd tegen de mogelijke vereenzaming van ouderen in de buurt.” (Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid Web site, n.d.)

De meest recente ontwikkeling in de wetgeving omtrent lokale dienstencentra is het zogenaamde ‘woonzorgdecreet’, dat het bovenstaande ‘thuiszorgdecreet’ vervangt/zal vervangen. De uitvoeringsbesluiten van dit ‘woonzorgdecreet’ worden momenteel nog uitgewerkt. Dit ‘woonzorgdecreet’ is op 4 maart 2009 goedgekeurd door het Vlaamse parlement (VVSG Web site, n.d.). De belangrijkste vernieuwende aspecten in dit nieuwe decreet betreffen enkele nieuwe, of minstens explicieter geformuleerde, taken voor woonzorgaanbieders. Deze nieuwe elementen zijn terug te vinden in artikel 4 en 19. In artikel 4 worden algemene taken geformuleerd voor de hele woonzorg. Voorbeelden van dergelijke taken zijn het informeren over mogelijkheden en beperkingen van de woonzorg, een gestroomlijnde communicatie om de toeleiding naar de geschikte zorg te realiseren, een bijzondere aandacht voor diversiteit en specifieke doelgroepen, ethisch verantwoorde zorg ontwikkelen, inspraak van de gebruikers realiseren, belemmerende factoren in de werking signaleren en programma’s ontwikkelen om de deskundigheid van personeel en management te bevorderen. In artikel 19 worden nog enkele taken geformuleerd, specifiek voor lokale dienstencentra. Deze taken zijn het waarborgen van een maximale laagdrempeligheid, een bijzondere aandacht voor het behoud en herstel van sociale netwerken om vereenzaming tegen te gaan en een bijzondere aandacht voor de toegankelijkheid van het aanbod ten aanzien van nieuwkomers en etnisch-culturele minderheden. Ik wil tenslotte nog artikel 16 apart vermelden, waarin wordt verwezen naar de opdracht van lokale dienstencentra en specifiek naar het realiseren van overleg. In dit artikel wordt voorgesteld dit overleg vorm te geven in een centrumraad.

5.3 Internationale equivalenten

In dit laatste hoofdstuk over lokale dienstencentra ga ik in de wetenschappelijke literatuur op zoek naar werken over vergelijkbare instellingen in het buitenland. Is er een uitgesproken aandacht voor empowerment? Wat is het takenpakket van deze instellingen?

In Amerika bestaan er 'senior community centers', die zoals hun naam doet vermoeden gefocust zijn op de senioren in de samenleving. In een project rond de impact van deze 'senior community centers' op de gezondheid en het welzijn van ouderen (Commonwealth of Pennsylvania, n.d.) worden deze centers geanalyseerd. Een eerste vaststelling is dat de basisdefinitie van 'senior centers' hetzelfde is gebleven vanaf 1979; de ontwikkeling van programma's en diensten in het centrum staat centraal. Ook de definitie van een 'senior center' stamt uit dit jaar:

"een plaats in de gemeenschap die gericht is op ouderen en waar senioren als individuen of in groep kunnen samenkomen om deel te nemen aan diensten en activiteiten die hun waardigheid verbeteren, hun zelfstandigheid ondersteunen en hun deelname aan en samenwerking binnen de gemeenschap stimuleren." (National Council on the Aging, 1979, p.15)

De definitie is dan wel hetzelfde gebleven, de invulling van deze centra is uiteraard geëvolueerd en heeft zich daarbij aangepast aan de noden van de gemeenschap. Belangrijk is ook dat iedere gemeenschap zijn centrum op een unieke manier uitbouwt. Aangezien iedere gemeenschap uniek is qua samenstelling, sfeer, onderlinge contacten, ... is er ook nood aan een centrum dat is aangepast aan de noden van deze unieke gemeenschap. Toch wordt er in de literatuur gediscussieerd over wat de belangrijkste taak is van de centra. Jirovec et al. (1989) onderzochten de redenen van senioren om naar een 'senior center' te gaan en concludeerden dat ouderen op zoek zijn naar bevrediging van hun recreatieve en sociale noden en eigenlijk niet op zoek zijn naar gezondheid, bescherming of maaltijden. Sabin (1993) spreekt dit tegen en beschouwt maaltijden net als een centrale dienst in het totale pakket van diensten en activiteiten. Hij concludeerde immers uit zijn onderzoek dat ouderen die maaltijden nuttigen in een centrum ook vaak deelnemen aan andere activiteiten die worden aangeboden. Sabin (1993) onderstreept ook het sociale aspect van samen eten. Gelfand et al. (1991) spreken zich dan weer niet uit over welke activiteit/dienst centraal moet staan in een centrum, omdat hun onderzoek geen duidelijke centrale taak opleverd. Centrumleiders beschouwden maaltijden als het belangrijkste en lichaamsbeweging als tweede belangrijkste. De ouderen zelf draaien deze twee om en vinden dus lichaamsbeweging het

belangrijkst. Uit hun groepsinterviews met gebruikers kwam dan weer naar voor dat er niet echt een rangorde is tussen de aangeboden diensten/activiteiten; wanneer een oudere geïnteresseerd geraakt in een centrum zal hij zelf een keuze maken in welke activiteiten/diensten hij wil gebruiken. Verrassend genoeg formuleert Gelfand (1999) enkele jaren later dat recreatie en educatie centraal staan en duidelijk moeten onderscheiden worden van dienstverlening (waaronder dan naar mijn inzicht verstaan wordt: maaltijden, hygiënische zorg, mobiliteit, ...). Gelfand (1999) onderbouwt zijn stelling met het inzicht dat ouderen een gevoel van gemeenschap ontwikkelen via recreatie en educatie.

Naar mijn mening is deze discussie over de centrale taak van 'senior centers' overbodig. De werking van een centrum moet volgens mij gericht worden op de noden en wensen van de gebruikers. Het heeft geen zin om op een top-down manier te bepalen dat een bepaalde activiteit centraal moet staan, als ouderen zich niet kunnen vinden in deze activiteit. Een centrum kan enkel gericht zijn op de gemeenschap als ze ook de ontwikkelingen in de gemeenschap volgt en zich hieraan aanpast. Als de maaltijdservice populair is, is het toch nutteloos om te benadrukken dat eigenlijk de recreatie en educatie het belangrijkste zijn?! Wat natuurlijk wel kan (en misschien moet) is gebruik maken van de aanwezigheid van veel ouderen tijdens de maaltijden om promotie te maken voor de andere diensten en activiteiten die het centrum aanbiedt. Ook hier is een gerichtheid op de gebruikers volgens mij noodzakelijk; als er vaak gevraagd wordt naar een activiteit of dienst die momenteel nog niet wordt aangeboden in het centrum is het een goed idee om de mogelijkheid om deze activiteit of dienst in de toekomst aan te bieden grondig te onderzoeken.

Ik sluit deze bespreking van de Amerikaanse 'senior centers' af met enkele trends, geformuleerd door Wagner (1995), die uitdagingen vormen voor de invulling van 'senior centers' in de toekomst. Een eerste punt is dat de generatie 'Baby Boomers' algemeen gezien een hogere opleiding heeft genoten dan de generatie voor hen. Hierdoor zullen de ouderen van de nabije toekomst meer interesse hebben in consumentenzaken, gezondheidsthema's en zelfhulpactiviteiten dan de huidige generatie ouderen. Een tweede uitdaging is de diversiteit in de gemeenschap die alleen maar groter zal worden in de toekomst, waardoor de centra hun aanbod zullen moeten afstemmen op etnisch en cultureel diverse ouderen. De groter wordende kloof tussen arm en rijk zal zorgen voor een grotere polarisatie tussen de ouderen van de nabije toekomst. Hiermee zullen de centra rekening moeten houden in hun aanbod. Tenslotte zal de hogere levensstandaard van de huidige werkende generatie zorgen voor hogere verwachtingen ten aanzien van de kwaliteit van het aangeboden zorg- en dienstenaanbod.

Ook in Azië signaleert men de noodzaak van hulp- en dienstverlening aan ouderen in de samenleving. Kam (1996) spreekt over de situatie in Hong Kong (een eilandengroep die een aparte bestuurlijke regio vormt van de Volksrepubliek China) en waarschuwt dat het algemene beeld van de Chinese samenleving, waarin ouderen worden opgenomen en verzorgd door de familie, niet meer zo vanzelfsprekend is. Hij wijt dit aan de snelle verstedelijking en industrialisering, gecombineerd met de problematische behuizing in Hong Kong. Het traditionele gezinsbeeld, met opgenomen ouderen, wordt stilaan vervangen door een meer gescheiden familiestructuur. Ouderen worden steeds meer als last dan als waardevol beschouwd, daarenboven is er ook geen structureel geldig pensioenstelsel voorzien in Hong Kong. Al deze elementen maken de aanwezigheid van een hulp- en dienstverlening aan ouderen een noodzaak. Kam (1996) onderzoekt in zijn werk hoe gemeenschapswerk ('community work') kan bijdragen aan de creatie van betere levensomstandigheden voor ouderen in Hong Kong. Kam (1996) trekt een parallel tussen gemeenschapswerk en empowerment: beiden benadrukken het belang van kracht/macht/controle, participatie, bewustwording van eigen situatie en het veranderen van de omgeving.

Kam (1996) formuleert zeven doelstellingen van gemeenschapswerk met ouderen:

- “1. isolatie en vervreemding van de gemeenschap ongedaan maken
2. deelname aan gemeenschap versterken
3. gevoelens van hulpeloosheid, machteloosheid en laag zelfvertrouwen verminderen
4. de heersende stereotypen en negatieve beelden over ouderen veranderen
5. ouderenrechten ontwikkelen en promoten en de levenskwaliteit verbeteren
6. potentiële capaciteiten van ouderen ontwikkelen en hen helpen bijdragen aan het welzijn van de gemeenschap
7. politieke bewustwording opwekken en politieke invloed versterken” (Kam, 1996, p.233)

Kam wil deze doelstellingen realiseren aan de hand van zes strategieën (Kam, 1996, p. 234-238). Een eerste strategie is de participatie aan de gemeenschap. Hierbij is het cruciaal om ouderen meer voeling te laten krijgen met wat er gebeurt in de gemeenschap rondom hen. Kennisontwikkeling over faciliteiten, gebeurtenissen en de werking van overheden zijn daar elementen van. Heel concreet kan dit bijvoorbeeld gebeuren door vrijwilligers binnen de ouderengemeenschap krantenknipsels te laten verzamelen en deze voor te lezen aan en te bespreken met de andere ouderen. Bestaande voorzieningen zouden ook meer aandacht kunnen schenken aan informatie over activiteiten en mogelijkheden in de gemeenschap. Een andere mogelijkheid om de participatie te verbeteren is een samenwerking tussen ouderenvoorzieningen en andere organisaties;

bijvoorbeeld jeugdcentra. Dit kan nuttig zijn, op voorwaarde dat men specifiek toeziet op het feit dat de initiatieven niet allemaal van de kant van de andere organisatie komen (wat snel gebeurt vanuit culturele overwegingen). Als er voordrachten worden georganiseerd en eten klaargemaakt moet dit niet enkel gebeuren door de jongeren, maar ook door de ouderen (en liefst door jongeren en ouderen samen).

Een tweede strategie is de zelfhulp en hulp aan elkaar. Ouderen kunnen binnen de bestaande ouderenvoorzieningen kleine taken in de dagelijkse werking overnemen. Een ontwikkeling van een goede vrijwilligerswerking, bestaande uit ouderen, creëert gevoelens van waardigheid, controle, enz. bij de ouderen. Deze vrijwilligers kunnen bijvoorbeeld ook bezoekersteams organiseren. Deze teams kunnen op bezoek gaan bij andere hulpbehoevende ouderen; mensen met een beperking, langdurig zieken, alleenstaanden. Op deze manier vervullen de vrijwilligers een brugfunctie tussen het bestuur van ouderenvoorzieningen en de hulpbehoevende ouderen.

De derde strategie focust op de bewustwording van de eigen sociale situatie. Via groepsgesprekken kunnen topics zoals het recht op werk, een woning, medische verzorging, deelname aan de gemeenschap en een onafhankelijk leven geanalyseerd worden. Samen op zoek gaan naar de mogelijkheden binnen de huidige wetgeving en wenselijke bijkomende wetgeving formuleren zorg voor meer bewustwording van de ouderen: ze zijn een, steeds groter wordende, groep binnen de samenleving met rechten en plichten.

Een belangengroep voor de ouderen in de samenleving is een vierde strategie. Deze groep kan de ouderen helpen zich te verenigen om meningen te formuleren over en antwoorden te bieden op sociale problemen. Ouderen zijn immers geen apathische wezens zonder meningen of visie. Ouderen discussiëren onderling over allerlei thema's in de samenleving. Een belangengroep kan dit structureel ondersteunen en kanaliseren in gerichte acties.

De voorlaatste, vijfde, strategie is politieke opvoeding van ouderen. Zij hebben vaak weinig kennis over de mogelijkheden van politiek. Een eerste stap is om de ouderen te helpen zich te laten registreren als kiezers. Hiervoor zullen motiverende voordrachten, informatie verschaffing, enz. georganiseerd moeten worden. Via meer kennis van de politieke structuren kunnen ouderen meer realiseren, bijvoorbeeld de zaken die ze geformuleerd hebben via de derde en de vierde strategie.

De zesde en laatste strategie is de stimulering van vereniging tussen ouderen in verschillende woonwijken, gemeenschappen, districten. Door samen te werken wordt hun invloed immers groter. Communicatie tussen de verschillende ouderenverenigingen kan gemeenschappelijke problemen aan het licht brengen, die vervolgens vanuit deze grote vereniging naar de politieke wereld geformuleerd kunnen worden.

Deze tekst van Kam (1996) spreekt over hoe gemeenschapswerk empowerend kan werken voor ouderen. In deze tekst zitten verschillende ideeën die naar mijn mening ook binnen de Belgische lokale dienstencentra kunnen worden toegepast. Persoonlijk kan ik me helemaal vinden in de doelstellingen en strategieën die Kam formuleert en hij heeft met dit werk dan ook mijn visie over empowerment van ouderen mee vorm gegeven.

6 Empowerment in lokale dienstencentra

6.1 Methode

Na een bespreking van het concept 'empowerment' en een verkenning van wat lokale dienstencentra zijn in België, maar ook internationaal, zal ik in dit deel het voorgaande trachten te verbinden met elkaar. Om mijn onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zal ik immers op zoek moeten gaan naar empowerende elementen binnen de werking van lokale dienstencentra. In dit onderzoek wil ik via een analyse van recente jaarverslagen van verschillende lokale dienstencentra een antwoord vinden op mijn vraag. Hiervoor heb ik eerst een lijst opgesteld van emailadressen van verschillende dienstencentra. De selectiecriteria waren hier de geografische spreiding en de grootte van de steden. Ik heb minstens drie centra uit iedere Vlaamse provincie gecontacteerd, waarvan één grote stad per provincie (Oostende, Gent, Antwerpen, Leuven en Hasselt) met de vraag mij een recent jaarverslag van hun dienstencentrum te bezorgen, ofwel mij een link te bezorgen indien een dergelijk verslag online raadpleegbaar was. Verder heb ik binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest nog vier centra gecontacteerd: drie in Brussel zelf en een centrum in Anderlecht. Ik beschouw Brussel immers als een exponent van een multiculturele en internationale samenleving (en tevens een symbolisch raakpunt van de 2 grootste gemeenschappen in ons land: de Vlamingen en de Walen). Vanuit dit oogpunt was het dan ook niet meer dan logisch om Brusselse lokale dienstencentra binnen dit onderzoek een plaats te geven.

Concreet heb ik 45 Vlaamse en Brusselse lokale dienstencentra gecontacteerd uit 24 steden. De totale respons bedraagt 64 procent (29 van de 45 centra hebben gereageerd), waarvan 44 procent (20/45) direct reageerde (1^{ste} respons = binnen de week na het versturen van mijn eerste mail) en 20 procent (9/45) reageerde later (2^{de} respons = follow-up mail verstuurd na 1 week).

Mijn onderzoeksmethode bestaat uit een 'directed content analysis' (Hsieh & Shannon, 2005) van de ontvangen jaarverslagen. Deze methode is een bepaalde vorm van 'qualitative content analysis' (Hsieh & Shannon, 2005). Deze kwalitatieve inhoudsanalyse omvat het analyseren van data bestaande uit tekst, die verkregen zijn via gesprekken, enquêtes, interviews, observaties, focusgroepen of geprinte media zoals artikels of (hand)boeken (Kondracki & Wellman, 2002). In dit geval vormen de jaarverslagen de tekstdata die ik zal analyseren, maar tekstdata kunnen zowel in verbale, geprinte of elektronische vorm geanalyseerd worden (Kondracki & Wellman, 2002). Typische

onderdelen van een jaarverslag zijn een situering van de werking, een formulering van visie en/of doelstellingen, een bespreking van alle aangeboden diensten, een overzicht van personeelsleden en vrijwilligers, een evaluatie van de werking en een planning voor het volgende werkjaar. Ik zal in mijn onderzoek niet alle onderdelen behandelen, maar mij enkel concentreren op de aspecten die wijzen op een (mogelijk) empowerende werking. Ik denk hierbij vooral aan elementen in de visie, de doelstellingen, de evaluatie, de planning voor het volgend werkjaar en ten slotte zeker ook de werking van de centrumraad. In een inhoudsanalyse staat lezen immers centraal en lezen is naast registreren en interpreteren van tekens ook steeds een selecteren van elementen aan de hand van door de onderzoeker zelf gekozen kenmerken (Wester & Pleijter, 2006).

Om een empowerende werking te kunnen herkennen in de jaarverslagen zal ik de sleutelconcepten uit de empowermenttheorieën als maatstaf gebruiken. Deze selectie van sleutelconcepten voor een 'directed content analysis' wordt ook beschreven door Hsieh & Shannon (2005). Concreet zal ik op zoek gaan naar aspecten in de werking van lokale dienstencentra die een versterkingsproces (kunnen) verwezenlijken waarbij gebruikers, hulpverleners, vrijwilligers, het dienstencentrum en/of de hele gemeenschap meer greep krijgen op hun eigen situatie en hun omgeving. Dit kan via het verwerven van meer controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie (Van Regenmortel, 2004, p.5). Een ander aspect dat wijst op empowerment is een primaire bekommernis voor maatschappelijk kwetsbaren (Van Regenmortel, 2002, p.3). Ook zal ik in de jaarverslagen op zoek gaan naar elementen die wijzen op een positieve (open basishouding), inclusieve (toegankelijk, ook en vooral voor maatschappelijk kwetsbaren), participatieve, krachtgerichte (zowel eigen als in de buurt aanwezige krachten), integrale (op alle niveau's werken) en relatiegerichte werking (Van Regenmortel en Steenssens, 2007). Typisch voor empowerment is dat 'meer empowerden' randvoorwaarden dienen te creëren om maatschappelijk kwetsbaren in staat te stellen ook te 'empoweren' (Van Regenmortel, 2002, 2004 & 2007, "to enable empowerment"). Als dit idee terug te vinden is in de jaarverslagen van de lokale dienstencentra wordt dit ook zeker gesignaleerd. De mate waarin empowerende elementen als open-ended en multi-level construct benaderd worden kan ook een goede meter van empowerment zijn. Tenslotte hoop ik ook punten terug te vinden die duiden op een kritische houding ten opzichte van empowerment, omdat empowerment net draait om het verwerven van een kritisch bewustzijn. De reeds geformuleerde kritieken op en bedenkingen bij empowerment zijn hier een leidraad.

Bij iedere onderzoeksmethode zijn bedenkingen te formuleren. Om mijn onderzoek zo objectief en professioneel mogelijk te voeren wens ik enkele kritische punten over documentanalyse te bespreken alvorens te beginnen aan de analyse van de

jaarverslagen van de lokale dienstencentra. Hutjes, van Buren & van Buren (1992) waarschuwen bijvoorbeeld:

“Openbare jaarverslagen van organisaties zijn altijd geschreven met het oog op een bepaald doelpubliek. [...] Het gaat echter toch vaak om een zo objectief mogelijke verslaggeving van feiten en gebeurtenissen.”

Ook benadrukken Hutjes, van Buren & van Buren (1992) dat in een document nooit de hele werkelijkheid kan worden beschreven en daardoor geanalyseerd. Er wordt altijd slechts een deel van de context beschreven in een document. Daarom is het ook goed om na te denken over de context waarin het document tot stand kwam. In het geval van dit onderzoek kwamen de meeste jaarverslagen tot stand omdat de Vlaamse Overheid duidelijke erkennings- en subsidiëringsvoorwaarden stelt die getoetst moeten kunnen worden aan de praktijk. Een jaarverslag, met eventueel een kwaliteitsplanning, is hiervoor een geschikt instrument. De structuur van deze jaarverslagen is dan ook gelijklopend met de voorwaarden die in de decreten van de Vlaamse Overheid werden opgenomen.

6.2 Analyse

6.2.1 Visie en doelstellingen

In formuleringen van visie, missie en doelstellingen kunnen centra laten zien voor wie, hoe en waarom ze hun werking willen uitbouwen. In verschillende jaarverslagen heb ik teruggevonden dat er een bijzondere aandacht is voor (allochtone) ouderen, alleenstaanden, mensen met een laag inkomen/scholingsgraad, daklozen, enz. Deze primaire bekommernis voor maatschappelijk kwetsbaren is een empowerende gedachte. Andere centra leggen dan weer de nadruk op de verschillende soorten activiteiten, die een ander doelpubliek hebben. Ouderen zijn bijvoorbeeld meer geïnteresseerd in recreatieve activiteiten dan in informerende of vormende activiteiten. Er wordt wel geprobeerd de vormende activiteiten creatief in te kleden om meer mensen aan te spreken, onder andere in lokaal dienstencentrum ('LDC') Stille Meers. LDC Stille Meers (OCMW Middelkerke, *Jaarverslag 2007*) voorziet ook kinderanimatie tijdens de activiteiten, opdat ook mensen met kinderen probleemloos zouden kunnen deelnemen. Afhankelijk van het doelpubliek worden de aangeboden activiteiten dus aangepast of anders georganiseerd. Ook empowerment moet als open-ended construct plaatsvinden; afhankelijk van tijd, populatie en context anders ingevuld worden. Vanuit het 'woonzorgdecreet' (VVSG Web site, n.d.) vermelden veel dienstencentra in hun doelstellingen dat ze de zelfredzaamheid (of het zelfzorgvermogen) van hun gebruikers willen stimuleren en behouden. Er wordt verduidelijkt dat de centra dit willen doen:

“zonder het geheel van taken en verantwoordelijkheden uit handen van de gebruiker te nemen.”
(OCMW Dendermonde, LDC 't Plein, *Jaarverslag 2008*)

Dit duidt erop dat de lokale dienstencentra belang hechten aan het verwerven van controle van de gebruikers. Ook integraal werken is vaak een doelstelling van centra: men wil aandacht schenken aan de signalen die gebruikers, burens, mantelzorgers, vrijwilligers, enz. geven. Deze signalen kunnen het dienstencentrum bereiken via intern overleg (bv. een centrumraad, waarover later meer), maar ook via externe overlegkanalen zoals de VVDC, een welzijnsraad, het lokaal sociaal beleid. Deze integrale werking maakt empowerment op verschillende niveau's mogelijk ('multi-level construct'). Zowel de individuele gebruiker en vrijwilligers als het dienstencentrum zelf en de gemeenschap worden betrokken in het proces.

Een ander doel van dienstencentra is om het potentieel in de gebruikersgroep te activeren. Hier herhaal ik mijn kritische bedenking (zie 1.4) over de dunne grens tussen

het stimuleren van participatie en het activeren van gebruikers met het oog op een tewerkstelling. De invulling van activering kan dus variëren tussen enerzijds het actief op zoek gaan naar eigen krachten van de gebruiker en anderzijds de draagkracht van de gebruiker maximaal gebruiken (misbruiken?). Het is naar mijn inzicht de gebruiker zelf die moet aangeven dat hij bijvoorbeeld als vrijwilliger activiteiten wil begeleiden of organiseren in het dienstencentrum. Als het doel van een dienstencentrum bestaat uit het aanspreken van de mogelijkheden van gebruikers om hen vervolgens als goedkope werkkrachten in te schakelen in de organisatie is dit niet langer een empowerende werking. In de visie van LDC Zonneheem beschrijft de auteur vrijwilligerswerk als een belangrijke peiler in de werking van het dienstencentrum.

“Niet alleen om personeels- en werkingskosten te drukken, maar in de eerste plaats voor de vrijwilligers zelf die aan dit werk betekenis en zingeving ontleen. [...] Vrijwilligerswerk is niet alleen noodzakelijk om de draagkracht van het centrum te vergroten en de (financiële) druk op het professionele zorgsysteem te ontlasten, het vormt ook een essentieel onderdeel van de ontvoogdings- en participatiebeweging van ouderen.” (OCMW Eeklo, *Jaarverslag 2008*)

Ook hier geldt mijn bovenstaande bedenking. Een goed uitgebouwde vrijwilligerswerking vergroot de mogelijkheden van een dienstencentrum, maar mag nooit het primaire doel zijn van empowerment. Er wordt verder ook aandacht geschonken aan het feit dat het vormen, opleiden en begeleiden van vrijwilligers voor de beroepskrachten in eerste instantie meer tijd en moeite vraagt. Van Regenmortel signaleerde ook reeds dat de implementatie van een empowerende werking een extra inspanning zou vragen van de hulpverlener (Van Regenmortel, 2002, p. 7). Tenslotte wordt ook de rol van de centrumleider in de werking van het dienstencentrum verduidelijkt, die duidelijk parallel loopt met wat door Van Regenmortel (2002, 2004 & 2007) wordt omschreven als ‘to enable empowerment’.

“hij moet de mogelijkheden optimaliseren waardoor de ouderen en de andere betrokkenen, zelf initiatieven kunnen nemen en verantwoordelijkheid dragen.” (OCMW Eeklo, *Jaarverslag 2008*)

6.2.2 Evaluatie

In de meeste jaarverslagen worden kwaliteitsevaluaties gemaakt over het voorbije jaar. In deze evaluaties wordt nagegaan of de vooropgestelde doelstellingen behaald zijn, of er nood is aan nieuwe activiteiten en diensten en wat er nog kan verbeteren aan de reeds georganiseerde activiteiten en diensten. In dit hoofdstuk zal ik nagaan of in deze evaluaties empowerende aspecten terug te vinden zijn.

In LDC Ten Elsberge (OCMW Roeselare, *Jaarverslag 2008*) wordt een maandelijks vormingsmoment georganiseerd om bijscholingen voor de medewerkers te kunnen organiseren. Tevens wordt er gewerkt aan een nieuw onthaalbeleid. Het betreft hier niet zozeer het onthaal van gebruikers maar wel het onthaal van nieuwe werknemers of stagiairs. Het onthaalbeleid bestaat uit een begeleiding van de nieuwe medewerker door de kwaliteitscoördinator. Deze laatste geeft aan de nieuwe medewerker een rondleiding en maakt de werking van het dienstencentrum duidelijk. Het onthaal wordt dus integraal; op verschillende niveau's, benaderd. Niet enkel de gebruikers worden immers onthaald, maar ook de nieuwe medewerkers worden op deze manier empowered. Ook de werking zelf blijft evolueren door bijsturing via de klachtenregistratie en klanttevredenheidsmetingen. Naast de gebruikers wordt dus ook het lokaal dienstencentrum (medewerkers en werking zelf) in het empowermentproces meegenomen.

In het lokaal dienstencentrum van Middelkerke (OCMW Middelkerke, *Jaarverslag 2007*) wordt een informatief centrumkrantje verspreid, waarin ook aandacht wordt gegeven aan de vrijwilligers aan de hand van een artikel met foto's dat erkenning en waardering geeft aan deze mensen. Deze aandacht voor het werk dat de vrijwilligers doen benadrukt de mogelijkheden van die mensen en spreekt onrechtstreeks ook de lezers aan te participeren aan de werking van het centrum. Zowel de aandacht voor mogelijkheden in plaats van beperkingen als het stimuleren van participatie zijn kenmerken van empowerment. Uit een bevraging van de gebruikers blijkt dat ze zich thuis voelen in het centrum, dat er een familiale sfeer heerst en dat men zich opgevangen en aanvaard voelt. Of dit dan gebeurt door het eten van een maaltijd of het deelnemen aan een dianamiddag lijkt van minder belang. Dit maakt duidelijk dat empowerment niet zozeer draait om wat er gedaan wordt, maar wel op welke manier er gewerkt wordt. In diezelfde bevraging worden ook de inspraakkanalen besproken. Gebruikers kunnen met hun vragen, kritieken en opmerkingen terecht bij de centrumleider, de centrumraad, evaluatieformulieren, het personeel, de lesgevers en de hobbyverantwoordelijken. Deze vormen van overleg bieden gebruikers de mogelijkheid kritisch na te denken over de werking waaraan ze

deelnemen of zouden willen deelnemen, over de rol van andere mensen in de werking en over hun eigen plaats in het geheel. Empowerment wil relatiegericht werken: werken in groep, overleg laten plaatsvinden om zelfinzicht, een kritische bewustwording en capaciteitenontwikkeling te bereiken (Van Regenmortel en Steenssens, 2007). Inspraakkanalen binnen een lokaal dienstencentrum kunnen op deze manier zorgen voor een relatiegerichte werking.

LDC Zonnebloem (OCMW Dendermonde, LDC Zonnebloem, *Jaarverslag 2008*) evalueert haar werking schematisch. Er werd budget vrijgemaakt voor een verfraaiing van de cafetaria om deze hedendaagser en aantrekkelijker te maken, er werd ook budget vrijgehouden om de herkenbaarheid van het dienstencentrum te verbeteren. Concreet wilde men een banier aanbrengen aan de straatzijde van het gebouw en promotie voeren voor het centrum. Deze doelstellingen blijken in de evaluatie allemaal gerealiseerd, op de banier na; daarvoor blijkt nog geen bouwvergunning te zijn. Deze inspanningen om het centrum een gezellige, open sfeer te geven en toegankelijker te maken lopen parallel met wat in het empowermentparadigma als positief en inclusief werken wordt omschreven (Van Regenmortel en Steenssens, 2007).

Ook LDC Zilverpand (OCMW Dendermonde, LDC Zilverpand, *Jaarverslag 2008*) opteert voor een schematische evaluatie van het voorbije werkjaar en komt daarin tot de conclusie dat het geslaagd is in zijn opzet om de lokale betrokkenheid in de wijk te vergroten en zo sociale netwerken te versterken. Aan de hand van samenwerkingsverbanden met wijkcomités en stuurgroepen kan er relatiegericht (Van Regenmortel en Steenssens, 2007) gewerkt worden en kan naast de individuele centrumbezoeker en het centrum zelf ook de gemeenschap betrokken worden in een empowermentproces. LDC Van Schoonbeke (OCMW Antwerpen, LDC Van Schoonbeke, *Jaarverslag 2008*) ziet haar werking via vergelijkbare samenwerkingsverbanden evolueren naar een gekend aanspreekpunt voor senioren in de buurt. Ook LDC De Smis kent een dergelijke samenwerking. Zij werken verder ook samen met het 'team 60+' van de sociale dienst van het plaatselijke OCMW met het oog op activering van ouderen. Deze activering balanceert naar mijn inzicht op de grens van empowerment. Ik verwijs naar mijn reeds gemaakte kritische bedenking bij empowerment als activering.

Niet alle centra evalueren hun werking van het voorbije jaar positief. LDC De Bilzen (OCMW Antwerpen, LDC De Bilzen, *Jaarverslag 2008*) erkent dat door de personeelsproblemen (onderbezetting) die er geweest zijn hun werking aan kwaliteit heeft ingeboet waardoor gebruikers wegbleven. Door de onderbezetting was er geen ruimte voor extra activiteiten en een wijkwerking. Er was tenslotte ook geen continuïteit binnen de functie van centrumleider (3 personen hebben deze functie waargenomen in 2008),

waardoor de gebruikers een herkenbaar aanspreekpunt verloren. Deze problemen onderstrepen volgens mij het belang van vrijwilligers in een lokaal dienstencentrum. Ik herneem dit punt later.

6.2.3 Centrumraad

In artikel 4, punt C, 6°, van bijlage II: Lokale Dienstencentra bij het uitvoeringsbesluit van het 'thuiszorgdecreet' (B.S. 30.III.1999) wordt de oprichting van een centrumraad verplicht. Ook in het nieuwe 'woonzorgdecreet' (VVSG Web site, n.d.) is er aandacht voor dit adviesorgaan binnen het lokaal dienstencentrum. De wettelijke bepalingen omtrent een centrumraad kunnen natuurlijk minimaal of maximaal ingevuld worden. Door de summierere bepalingen blijft er veel discretionaire ruimte (De Bie & De Droogh, n.d.) over voor de dienstencentra zelf. De meeste dienstencentra vermeldden de samenstelling en/of werking van hun centrumraad in hun jaarverslag. De invulling verschilde echter van dienstencentrum tot dienstencentrum. In dit hoofdstuk zal ik de diverse invullingen bespreken en toetsen aan het empowerment gedachtegoed.

In het LDC van Middelkerke (OCMW Middelkerke, *Jaarverslag 2007*) worden alle centrumraadsleden apart belicht in het jaarverslag. Er wordt nadruk gelegd op hun ervaring en kennis. Die vormen de basis voor een evenwichtige samenstelling van de raad. De mogelijkheden en krachten van de centrumraadsleden worden dus benadrukt en aangewend, dit is duidelijk een vorm van krachtgericht werken (Van Regenmortel en Steenssens, 2007).

LDC 't Plein (OCMW Dendermonde, LDC 't Plein, *Jaarverslag 2008*) vaardigt een vrijwilliger uit haar centrumraad af om te zetelen in de commissie ouderen van de plaatselijke welzijnsraad. Op deze manier wordt er relatiegericht gewerkt en kan er tegelijk ook een empowerment van de gemeenschap plaatsvinden (empowerment als multi-level construct). Dergelijke afvaardiging gebeurt ook in andere dienstencentra; onder andere in LDC Zonnebloem (OCMW Dendermonde, LDC Zonnebloem, *Jaarverslag 2008*) en LDC Zilverpand (OCMW Dendermonde, LDC Zilverpand, *Jaarverslag 2008*). In tegenstelling tot de meeste lokale dienstencentra zijn in sommige centra de centrumraden geen vast comité, maar eerder een open vergadering waaraan alle geïnteresseerden kunnen deelnemen. LDC De Harmonie (Buurtwerk Noordwijk vzw, *Jaarverslag 2008*) en LDC De Muide (OCMW Gent, LDC De Muide, *Jaarverslag 2008*) zijn bijvoorbeeld centra die een open vergadering organiseren. LDC De Harmonie wil op deze manier

"een communicatiekanaal aan de gebruikers van het dienstencentrum bieden waarbij hun advies, opmerkingen en suggesties de werking van het dienstencentrum kunnen verbeteren" (Buurtwerk Noordwijk vzw, *Jaarverslag 2008*)

Een centrumraad als open vergadering organiseren doet bij mij persoonlijk toch bedenkingen rijzen over het verloop van een dergelijke vergadering. Als iedere individuele gebruiker zijn kleine en grote problemen, bedenkingen, kritieken op één grote vergadering kan uiten zie ik weinig tot geen mogelijkheden om op een constructieve en overzichtelijke manier de werking kritisch te evalueren en bij te sturen. Het quasi-politieke idee om enkele gebruikers, met diverse achtergronden, ervaring en kennis, af te vaardigen in een centrumraad lijkt mij meer werkbaar. Open vergaderingen kunnen naar mijn mening hiernaast blijven bestaan, in een meer informele context. De centrumraadsleden zijn immers vaak gebruikers van het centrum, waardoor zij kunnen praten met andere gebruikers, die op hun beurt hun kleine en grote bedenkingen kunnen uiten. De centrumraadsleden komen daarna op een vastgesteld tijdstip bijeen en laten elkaar via een notulist op voorhand de agendapunten weten die ze wensen te behandelen, gebaseerd op hun gesprekken met andere gebruikers. Deze werkwijze komt impliciet en expliciet tot uiting in de opgenomen centrumraadsverslagen in de diverse jaarverslagen, wat mij doet concluderen dat de meeste lokale dienstencentra op deze manier te werk gaan. De beschrijving die LDC De Kastanje geeft van hun centrumraad bevestigt deze conclusie. Hun centrumraad is

“een moment waarop buurtbewoners elkaar ontmoeten. Dit bevordert de onderlinge communicatie. Zij melden buurtproblemen, stellen vragen en geven de informatie door aan de medebewoners. Zij treden op als tussenpersoon en brengen boodschappen over van de bewoners.” (OCMW Zelzate, *Jaarverslag 2008*)

Naast de werking van de centrumraad blijkt ook de samenstelling van de centrumraad te verschillen van centrum tot centrum. Soms bestaat de centrumraad enkel uit gebruikers en de centrumleider, in andere centrumraden worden ook schepenen, OCMW-afgevaardigden, leden van andere raden (seniorenraad, welzijnsraad,...), vertegenwoordigers van plaatselijke verenigingen en plaatselijke projecten opgenomen. Het zwaartepunt ligt wel in ieder centrum op de inbreng van de gebruikers waardoor deze kansen krijgen zichzelf, de werking van het centrum en de hele gemeenschap errond te empoweren. Niet alleen de centrumraadsleden worden iedere bijeenkomst gestimuleerd om te participeren, maar de centrumraad zoekt ook steeds naar mogelijke verbeteringen van de werking waardoor nog meer mensen uit de buurt kunnen en willen participeren. In de centrumraad kan kritisch worden nagedacht over de plaats van het lokaal dienstencentrum in de maatschappij en misschien zelfs over de organisatie van de maatschappij zelf.

Er zijn natuurlijk ook voorwaarden en beperkingen verbonden aan de werking van een centrumraad. Een voorwaarde voor een goede werking is bijvoorbeeld dat de centrumraadsleden actief deelnemen aan het overleg en dus zelf agendapunten voorstellen. Als de voorzitter van de centrumraad (vaak de centrumleider) iedere bijeenkomst zelf de agenda bepaalt is er niet echt een controleverwerving en vorming van kritisch bewustzijn bij de centrumraadsleden. LDC Essenhof (OCMW Antwerpen, LDC Essenhof, *Jaarverslag 2008*) heeft verschillende keren een oproep in zijn centrumraadsverslagen opgenomen om de raadsleden aan te sporen agendapunten aan te brengen. Ook is de invloed van een centrumraad niet grenzeloos. In LDC De Bilzen (OCMW Antwerpen, LDC De Bilzen, *Jaarverslag 2008*) werd de tijdelijk vervangende centrumleider door de centrumraad bijvoorbeeld beter bevonden dan de oorspronkelijke centrumleider. Ondanks de scherpe uitlatingen ten aanzien van de oorspronkelijke centrumleider en de duidelijke voorkeur van de centrumraad voor de vervangende centrumleider, werd aan de raadsleden duidelijk gemaakt dat het personeelsbeleid buiten hun bevoegdheid valt. Gezien de tijdelijke aard van het vervangingscontract en de beperkte grootte van het lokaal dienstencentrum was het onmogelijk de vervangende centrumleider blijvend tewerk te stellen.

6.3 Resultaten

Ik heb in dit onderzoek geprobeerd om aan de hand van de jaarverslagen van Vlaamse en Brusselse dienstencentra een beeld te vormen over het 'empowermentgehalte' van de werking van deze centra. Na het analyseren van de ontvangen verslagen kom ik tot de vaststelling dat er verschillende parallellen zichtbaar zijn tussen de empowermenttheorieën en de werking van lokale dienstencentra.

In de visie en de doelstellingen van de dienstencentra is er een primaire aandacht voor maatschappelijk kwetsbaren. Verder wensen de centra hun activiteiten ook af te stemmen op verschillende doelgroepen, wat doet denken aan een 'open-ended construct'. In de lokale dienstencentra wil men werken aan de controleverwerving van gebruikers en dit door op een integrale manier te werk te gaan. De centrumleider en de medewerkers bieden gebruikers en vrijwilligers een empowermentproces, door ten allen tijde het initiatief en de verantwoordelijkheid aan hen over te laten. In de visie en doelstellingen is ook verschillende malen sprake van activering van de doelgroep. Deze activering balanceert op de grens van empowerment en is afhankelijk van de invulling van het concept empowerend dan wel disempowerend.

Ook in de (kwaliteits)evaluaties van de lokale dienstencentra vind ik een aantal aspecten terug die passen in de empowermentgedachte. Er is bijvoorbeeld ook hier aandacht voor een integrale werking (multi-level construct), die steeds krachtgericht is. Verder tonen de evaluaties dat er een kritisch bewustzijn heerst in de centra; een bewustzijn van de individuele gebruikers, van het centrum en ook van de rol en plaats van dit centrum in de gemeenschap. Ook hier is er sprake van activering naar aanleiding van de opgesomde samenwerkingsverbanden. Deze samenwerking biedt mogelijkheden om relatiegericht te werken, maar draagt zoals gezegd het risico van een disempowerende activeringspolitiek. Tenslotte probeert men de werking steeds aantrekkelijker en opener te maken, wat een positieve en inclusieve werking ten goede komt.

Een laatste aspect uit mijn jaarverslagenonderzoek dat ik hier wens te bespreken zijn de centrumraden. Afgezien van het feit dat deze raden bij wet verplicht worden aan de lokale dienstencentra lijken de centrumraden mij het voorbeeld van hoe een lokaal dienstencentrum empowerend kan werken. Quasi alle aspecten uit de empowermenttheorie zijn te linken aan de manier waarop een centrumraad wordt samengesteld en functioneert. In de centrumraad zetelen gebruikers en medewerkers als gelijken en iedereen is welkom in de raad (positief werken). De centrumraad is een laagdrempelige vorm van inspraak en beleidsvorming en daardoor ook toegankelijk voor

maatschappelijk kwetsbaren (inclusief werken). Alle centrumraadsleden nemen dus deel aan de werking van het lokaal dienstencentrum (participatief werken) en dit vanuit hun eigen kennis en ervaringen (krachtgericht werken). Door in de centrumraad te zetelen geven de leden zichzelf de kans te empoweren, maar empoweren ze in samenspraak met andere partijen ook hun dienstencentrum en door het extern overleg met organisaties zoals seniorenraden, plaatselijke verenigingen, gemeente en OCMW krijgt de centrumraad ook mogelijkheden de gemeenschap te empoweren (integraal en relatiegericht werken).

Het meest opvallende gebrek van de jaarverslagen was de kritische houding ten opzichte van de empowerende werking. De reeds vaak genoemde activering wordt nergens in vraag gesteld en ook de afhankelijkheid van vrijwilligers om de draagkracht van het lokaal dienstencentrum minstens te behouden en eventueel uit te breiden, om zo empowerend te werken en te blijven werken, wordt slechts sporadisch vermeld.

7 Conclusies

Empowerment is oorspronkelijk ontwikkeld om de armoedeproblematiek tegen te gaan. In het eerste deel van deze masterproef heb ik beschreven dat dit oorspronkelijke idee verder uitgebouwd is door verschillende auteurs en dat de invulling van het empowermentconcept in de wetenschappelijke literatuur divers te noemen is. Ook het concept 'power' in empowerment is op verschillende manieren in te vullen. De vorm van 'shared power' of 'power to' is de meest bruikbare in een empowermentcontext. Voor een verdere exploratie van het empowermentconcept heb ik mij hoofdzakelijk gebaseerd op het werk van Van Regenmortel. Haar empowermentparadigma (Van Regenmortel 2002, 2004 & 2007) bevatte tevens de meest hanteerbare sleutelconcepten voor mijn onderzoek. Ik heb tenslotte ook aandacht besteed aan de postmoderne kritieken op empowerment. Deze hielden voornamelijk in dat empowerment blijvend bereflecteerd moet worden opdat het empowermentproces niet zou vervallen in een aanpassing van de maatschappelijk kwetsbaren aan de heersende maatschappelijke verwachtingen en zo disempowerend zou werken.

In deel 2 van deze masterproef heb ik ontdekt dat instellingen die vergelijkbaar zijn met de huidige Belgische lokale dienstencentra al langer dan een eeuw bestaan. De Toynbee Hall (Toynbee Hall Web site, n.d.) en het Chicago Hull House (University of Illinois Chicago Web site, n.d.) waren volgens mijn opzoekingswerk de eerste centra. De doelstellingen van deze centra waren niet volledig gelijklopend met de doelstellingen van de huidige lokale dienstencentra, maar er was toch reeds een vergelijkbaar doel. Ook deze eerste centra wilden reeds maatschappelijke problemen oplossen door op een positieve manier aan hulpverlening te doen en tevens de aandacht van de beleidsmakers vestigen op de gevolgen van de manier waarop de lokale gemeenschap en de hele maatschappij georganiseerd zijn. De Belgische lokale dienstencentra bestaan al een kwarteeuw en zijn door verschillende decreten bijgestuurd in hun werking. De meest recente ontwikkeling op dit vlak is de invoering van het 'woonzorgdecreet' (VVSG Web site, n.d.). Dit decreet legt, nog meer dan de voorgaande decreten, de nadruk op de laagdrempeligheid van de lokale dienstencentra, het werken aan en via sociale netwerken en een bijzonder aandacht voor nieuwkomers en etnisch-culturele minderheden.

Internationale equivalenten van de Belgische dienstencentra die ik heb besproken zijn de Amerikaanse 'senior community centers', die zich aanpassen aan de gemeenschap waarin ze opgestart zijn. Een andere internationale equivalent is het gemeenschapswerk in Hong Kong. In deze Chinese regio werkt men vooral aan de politieke opvoeding van

ouderen. Om hun rechten en hun plaats in de samenleving uit te oefenen is het volgens Kam (1996) nodig dat ouderen zich via gemeenschapswerk verenigen en elkaar ondersteunen. Dit kan door schijnbaar triviale doch belangrijke activiteiten als samen de actualiteit bespreken.

Aan de hand van een 'directed content analysis' (Hsieh & Shannon, 2005) van jaarverslagen van lokale dienstencentra, heb ik in deze masterproef onderzocht of lokale dienstencentra empowerend (trachten te) werken. Na een analyse van de visie, de doelstellingen, de kwaliteitsevaluaties en de werking van de centrumraden van de verschillende centra kom ik tot de conclusie dat er duidelijke overeenkomsten zijn tussen empowerment in theorie en de werking van lokale dienstencentra in de praktijk. De jaarverslagen zijn qua structuur en opgenomen thema's gebaseerd op de erkennings- en subsidiëringsvoorwaarden van de Vlaamse Overheid, maar vertonen naast deze logische overeenkomst ook kleine doch significante elementen van een empowerende werking. Empowerment gaat immers niet zozeer over wat er gedaan wordt, maar vooral over hoe men werkt en waarom men zo werkt. Het duidelijkste voorbeeld van het empowerend potentieel van lokale dienstencentra is terug te vinden in de werking van de centrumraden.

Lokale dienstencentra zijn echter niet per definitie empowerend in hun functioneren. Er is ten eerste de dunne grens tussen activering en empowerment, die als hij overschreden wordt een disempowerend effect heeft. Een andere belangrijke conclusie is dat een empowerende werking van een lokaal dienstencentrum afhankelijk is van het engagement van de vrijwilligers in het centrum. Empowerment van gebruikers, vrijwilligers, centrum en gemeenschap kan nooit bereikt worden zonder de dagelijkse steun van vrijwilligers. Het zijn deze vrijwilligers die zorgen voor een niet-hulpverlenende sfeer in de lokale dienstencentra, maar het zijn ook deze vrijwilligers die hopelijk niet het resultaat zijn van een disempowerend proces van activering waarin ze als gebruiker zijn gemanipuleerd naar een tewerkstelling in het centrum. Ik ben mij bewust van de beperkte reikwijdte van mijn onderzoek en mijn aanbevelingen voor verder onderzoek zijn dan ook om empowerment in lokale dienstencentra verder te onderzoeken aan de hand van interviews met gebruikers en medewerkers.

8 Bronvermelding

8.1 Literatuurstudie

Baistow, K. (1994). *Liberation and regulation: some paradoxes of empowerment*, in Pease, B. (2002). Rethinking empowerment: A postmodern reappraisal for emancipatory practice. *British Journal of Social Work*, 32, 135-147.

Besluit van de Vlaamse Regering van 18 december 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg (B.S. 30.III.1999). Retrieved April 10, 2009, from Vlaamse Overheid - Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Web site: <http://www.wvc.vlaanderen.be/juriwel/thuiszorg/rgthuiszorg/basis/bvr181298-2.htm>

Commonwealth of Pennsylvania, Department of Ageing. (n.d.). *Understanding the impact of senior community center participation on elders' health and well-being*. Pennsylvania: Miltiades, H. B., & Grove, S. A.

De Bie, M., & De Droogh, L. (n.d.). *Recht en zorg als onderscheiden professionele praktijken* [Powerpoint slides], in: De Bie, M., & De Droogh, L. (n.d.). *Sociaal werk en welzijnsrechten* [onuitgegeven cursus Universiteit Gent, master sociaal werk 2008-2009].

Decreet van 5 maart 1985 houdende de regeling van de erkenning en subsidiëring van voorzieningen voor bejaarden (B.S. 30.VIII.1985). Retrieved April 11, 2009, from Vlaamse Overheid - Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Web site: <http://wvg.vlaanderen.be/juriwel/ouderenzorg/rg/basis/decr050385.htm>

Decreet van 14 juli 1998 houdende de erkenning en de subsidiëring van verenigingen en welzijnsvoorzieningen in de thuiszorg (B.S. 5.IX.1998). Retrieved April 10, 2009, from Vlaamse Overheid - Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Web site: <http://www.wvg.vlaanderen.be/juriwel/thuiszorg/rgthuiszorg/basis/decr140798-1.htm>

Everett, J. E., Homstead, K., & Drisko, J. (2007). Frontline worker perceptions of the empowerment process in community-based agencies. *Social Work*, 52(2), 161-170.

Gelfand, D. E. (1999). *Multipurpose senior centers*, in Commonwealth of Pennsylvania, Department of Ageing. (n.d.). *Understanding the impact of senior community center participation on elders' health and well-being*. Pennsylvania: Miltiades, H. B., & Grove, S. A.

Fook, J. (2002). *Social work. Critical theory and practice*. London: Sage Publications Ltd.

Gelfand et al. (1991). *Journal of Gerontological Social Work*, 17 (1/2), in Commonwealth of Pennsylvania, Department of Ageing. (n.d.). *Understanding the impact of senior community center participation on elders' health and well-being*. Pennsylvania: Miltiades, H. B., & Grove, S. A.

Jirovec et al. (1989). *Patterns of senior center participation among low income urban elderly*, in Commonwealth of Pennsylvania, Department of Ageing. (n.d.). *Understanding the impact of senior community center participation on elders' health and well-being*. Pennsylvania: Miltiades, H. B., & Grove, S. A.

Leonardsen, D. (2006). Empowerment in social work: an individual vs. a relational perspective. *International Journal of Social Welfare*, 16, 3-11.

Kam, P.-K. (1996). Empowering elderly people: A community work approach. *Community Development Journal*, 31(3), 230-240.

Koninklijk besluit van 15 april 1977 betreffende de dienstencentra, in: Decreet van 5 maart 1985 houdende de regeling van de erkenning en subsidiëring van voorzieningen voor bejaarden (B.S. 30.VIII.1985). Retrieved April 11, 2009, from Vlaamse Overheid - Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Web site: <http://wvg.vlaanderen.be/juriwel/ouderenzorg/rg/basis/decr050385.htm>

Kreisberg, S. (1992). *Transforming power: Domination, empowerment, and education*, in Page, N., & Czuba, C. E. (1999). Empowerment: What is it? *Journal of Extension*, 37(5).

Kelly, L. (1992). *The contradictions of power for woman*, in Rowlands, J. (1995). Empowerment examined. *Development in Practice*, 5(2), 101-107.

Menon, S. (1991). *Psychological empowerment: Definition, measurement, and validation*, in Everett, J. E., Homstead, K., & Drisko, J. (2007). Frontline worker perceptions of the empowerment process in community-based agencies. *Social Work*, 52(2), 161-170.

McWhirter, E. H. (1991). *Empowerment in counselling*, in Rowlands, J. (1995). Empowerment examined. *Development in Practice*, 5(2), 101-107.

National Council on the Aging. (1979). *Senior center standards: guidelines for practice*, in Commonwealth of Pennsylvania, Department of Ageing. (n.d.). *Understanding the impact of senior community center participation on elders' health and well-being*. Pennsylvania: Miltiades, H. B., & Grove, S. A.

Page, N., & Czuba, C. E. (1999). Empowerment: What is it? *Journal of Extension*, 37(5).

Parsons, R. J. (1991). *Empowerment: purpose and practice principle in social work*, in Rowlands, J. (1995). Empowerment examined. *Development in Practice*, 5(2), 101-107.

Pease, B. (2002). Rethinking empowerment: A postmodern reappraisal for emancipatory practice. *British Journal of Social Work*, 32, 135-147.

Pelfrene, E. (2005). Ontgroening en vergrijzing in Vlaanderen 1990-2050. Verkenningen op basis van de NIS-vooruitzichten. *Stativaria*, 36.

Prisma Woordenboek Engels-Nederlands (2001). Utrecht: Uitgeverij Het Spectrum.

Rappaport, J. (1984), in Van Regenmortel, T., & Steenssens, K. (2007). *Empowerment barometer. Procesevaluatie van empowerment in buurtgebonden activeringsprojecten*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven. Hoger instituut voor de arbeid.

Rappaport, J. (1984). *Studies in empowerment: Introduction to the issue. Prevention in Human Services*, in Page, N., & Czuba, C. E., (1999). Empowerment: What is it? *Journal of Extension*, 37(5).

Roose, R. (n.d.). *Sociale pathologie* [Powerpoint slides], in: Roose, R. (n.d.). *Cartografie van het sociaal werk* [onuitgegeven cursus Universiteit Gent, schakelprogramma master sociaal werk 2007-2008].

Rowlands, J. (1995). Empowerment examined. *Development in Practice*, 5(2), 101-107.

Sabin, E. P. (1993). *Frequency of senior center use: a preliminary test of two models of senior center participation*, in Commonwealth of Pennsylvania, Department of Ageing. (n.d.). *Understanding the impact of senior community center participation on elders' health and well-being*. Pennsylvania: Miltiades, H. B., & Grove, S. A.

Toynbee Hall (n.d.). Retrieved April 10, 2009 from Toynbee Hall Web site:
<http://www.toynbeehall.org.uk/default.asp>

Urban Experience in Chicago: Hull-House and Its Neighbourhoods. (n.d.). Retrieved April 10, 2009, from University of Illinois Chicago Web site:
<http://www.uic.edu/jaddams/hull/urbanexp/>

Vandenbempt, K. (2001). *Casemanagement: "de nieuwe kleren van de keizer"?* *Cliëntoverleg tussen systeemoplossing en zorginhoudelijke ontwikkeling: een literatuurstudie*, in Van Regenmortel, T. (2004). *Empowerment in de praktijk van het OCMW*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven. Hoger instituut voor de arbeid.

Van Regenmortel, T. (2002). *Empowerment en maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*, in Vranken, J., et al., *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2002*. Leuven/Leusden: Acco.

Van Regenmortel, T. (2004). *Empowerment in de praktijk van het OCMW*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven. Hoger instituut voor de arbeid.

Van Regenmortel, T., & Steenssens, K. (2007). *Empowerment barometer. Procesevaluatie van empowerment in buurtgebonden activeringsprojecten*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven. Hoger instituut voor de arbeid.

Vereniging van Vlaamse Dienstencentra. (n.d.). *Wie zijn wij?* Retrieved April 5, 2009, from VVDC Web site: <http://www.dienstencentra.org/index.php?pagina=nieuws&font=>

Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten. (n.d.). *Definitieve tekst woonzorgdecreet*. Retrieved July 16, 2009, from VVSG Web site: <http://www.vvsg.be/WELZIJNSVOORZIENINGEN/WOONZORG/Pages/woonzorgdecreet.aspx>

Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid. (n.d.). *Lokale dienstencentra*. Retrieved April 14, 2009, from Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid Web site:
http://www.zorg-en-gezondheid.be/adressen_lokale_dienstencentra.aspx

Vlaamse Ouderenraad. (2008). *Visienota Dienstencentra & ouderenverenigingen. Van Samenspraak naar samenwerking*. Retrieved April 11, 2009, from Vlaamse Ouderenraad Web site: <http://www.vlaams-ook.be/page?&orl=3&ssn=&Ing=1&pge=511&nws=741>

Wagner, D. L. (1995). *Senior center research in America: an overview of what we know*, in Commonwealth of Pennsylvania, Department of Ageing. (n.d.). *Understanding the impact of senior community center participation on elders' health and well-being*. Pennsylvania: Miltiades, H. B., & Grove, S. A.

Ward, D., & Mullender, A. (1991). *Empowerment and oppression: an indissoluble pairing*, in Rowlands, J. (1995). Empowerment examined. *Development in Practice*, 5(2), 101-107.

Zimmerman, M. A. (2000). *Empowerment theory: psychological, organizational and community levels of analysis*, in Van Regenmortel, T. (2002). *Empowerment en maatzorg. Een krachtgerichte psychologische kijk op armoede*. In Vranken, J., et al. (2002). *Armoede en Sociale Uitsluiting. Jaarboek 2002*. Leuven/Leusden: Acco.

Zimmerman, M. A. (2000). *Empowerment theory: psychological, organizational and community levels of analysis*, in Van Regenmortel, T. (2004). *Empowerment in de praktijk van het OCMW*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven. Hoger instituut voor de arbeid.

8.2 Onderzoek

Hsieh, H.-F., & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), p. 1277-1288.

Hutjes, J. M., van Buren, J. A., & van Buren, H. (1992). *De gevalsstudie: strategie van kwalitatief onderzoek*. Meppel: Boom.

LDC De Bilzen. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Antwerpen: OCMW Antwerpen.

LDC De Boeie. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Oostende: Sociaal Huis Oostende.

LDC De Harmonie. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Brussel: Buurtwerk Noordwijk vzw.

LDC De Kastanje. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Zelzate: OCMW Zelzate.

LDC De Muide. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Gent: OCMW Gent.

LDC De Schijf. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Mechelen: OCMW Mechelen.

LDC De Smis. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Mechelen: OCMW Mechelen.

LDC De Stille Meers. (n.d.). *Jaarverslag 2007*. Middelkerke: OCMW Middelkerke.

LDC De Thuishaven. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Gent: OCMW Gent.

LDC Eldorpen. (n.d.). *Jaarverslag 2007*. Deinze: OCMW Deinze.

LDC Essenhof. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Antwerpen: OCMW Antwerpen.

LDC Forum. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Brussel: LDC Forum vzw.

LDC Het Anker. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Brussel: LDC Het Anker vzw.

LDC Hof Van Crequi. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Rumst: OCMW Rumst.

LDC Houtmere. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Zwijndrecht: OCMW Zwijndrecht.

LDC Schaperye. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Oostende: Sociaal Huis Oostende.

LDC Seniorama. (n.d.). *Jaarverslag 2007*. Leuven: Seniorama vzw.

LDC Ten Elsberge en Schiervelde. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Roeselare: OCMW Roeselare.

LDC Ter Yde. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Oostende: Sociaal Huis Oostende.

LDC 't Plein. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Dendermonde: OCMW Dendermonde.

LDC Van Schoonbeke. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Antwerpen: OCMW Antwerpen.

LDC Zilverpand. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Dendermonde: OCMW Dendermonde.

LDC Zonnebloem. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Dendermonde: OCMW Dendermonde.

LDC Zonnedries. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Tielt-Winge: OCMW Tielt-Winge.

LDC Zonneheem. (n.d.). *Jaarverslag 2008*. Eeklo: Eeklo Centrumstad.

Wester, F., & Pleijter, A. (2006). Inhoudsanalyse als kwalitatief-interpreterende werkwijze.

In Renckstorf, K., Scheepers, P., & Wester, F. (2006). *Onderzoekstypen in de communicatiewetenschap*. Alphen aan de Rijn: Kluwer.

9 Samenvatting masterproef

Empowerment in de praktijk: lokale dienstencentra

Jan Van Nieuwenhove

Opleiding master sociaal werk

Academiejaar 2008-2009

Promotor: prof. N. Vettenburg

Empowerment is in het verleden veelvuldig gebruikt in de context van een armoedeproblematiek. In deze masterproef onderzoek ik aan de hand van een analyse van jaarverslagen van lokale dienstencentra of ook in de context van deze centra empowerment gehanteerd wordt. Ik constateer immers dat lokale dienstencentra qua sfeer en aard van hulpverlening grondig verschillen van andere eerstelijnsdiensten zoals OCMW's, CAW's, enz.

Ik verken eerst de invullingen van het empowermentconcept in de internationale literatuur, waarbij ik ook aandacht heb voor de invulling van het concept 'power'. Ik kom tot de conclusie dat empowerment vooral een ingesteldheid is; een manier van werken, eerder dan een methodiek.

Vervolgens worden de lokale dienstencentra gesitueerd aan de hand van een korte ontstaansgeschiedenis, de plaats van deze centra in de Belgische hulpverlening en vergelijkbare internationale organisaties. In België zijn de lokale dienstencentra al verschillende malen hervormd door nieuwe decreten, die nieuwe erkennings- en subsidiëringsvoorwaarden bevatten en andere accenten leggen. Ik stel tenslotte ook vast dat vernieuwingen in de wetgeving niet altijd strikt gevolgd worden in de praktijk.

In mijn analyse van de jaarverslagen van Vlaamse en Brusselse dienstencentra vind ik duidelijke overeenkomsten tussen aspecten van het empowermentparadigma en elementen uit de visie, de doelstellingen, de kwaliteitsevaluaties en de werking van de centrumraden van de lokale dienstencentra. Door de specifieke eigenschappen van hulpverlening die plaats vindt in lokale dienstencentra heeft een dergelijke hulpverlening een groot empowerend potentieel, maar ik concludeer in mijn slotbevindingen dat dit potentieel snel kan evolueren naar een disempowerende werking als de eigen werking niet blijvend kritisch wordt benaderd.

