

Praktijkonderzoek in zorg en welzijn

www.coutinho.nl/pizw3

Met de code in dit boek heb je toegang tot je online studiemateriaal. Dit materiaal bestaat uit leerdoelen, sjablonen, een begrippenlijst, een begrippentrainer, vragen en opdrachten, uitwerkingen van de oefeningen en links naar nuttige websites.

Om je studiemateriaal te activeren heb je onderstaande code nodig. Ga naar www.coutinho.nl/pizw3 en volg de instructies.

Praktijkonderzoek in zorg en welzijn

Cyrilla van der Donk

Bas van Lanen

Derde, herziene druk

uitgeverij | C
coutinho

© 2011/2019 Uitgeverij Coutinho bv

© 2025 Boom

Coutinho is onderdeel van Koninklijke Boom Uitgevers

www.boom.nl/hogeronderwijs

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden. Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher. No part of this publication may be reproduced in the context of text and datamining for any other purpose which is not expressly permitted by law without permission of Boom Uitgevers.

Eerste druk 2011

Derde, herziene druk 2019, vierde oplage 2025

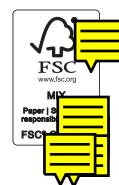
Omslag: Bart van den Tooren, Amsterdam

Foto's omslag: © Hollandse Hoogte (linksonder), © Shutterstock.com (overig)

Opmaak binnenwerk: Coco Bookmedia, Amersfoort

ISBN 978 90 469 0660 6

NUR 740



Ten geleide

Bridging the Gap with Practitioner Research

Research and practice are typically portrayed as being two very different activities, each with a language and a logic of its own. The gap is considered to be so wide, that new structures and academic positions have been created to study the problems of “translation” and “implementation” and to provide outreach to “the community”.

Contrary to what the current state of affairs may imply, there is no inherent conflict between research and practice. Rather, they stand in a dialectical relationship with each other. But this relationship is too seldom allowed to unfold due to entrenched points-of-view about which type of knowledge counts.

The European/Western intellectual tradition has long recognized different, interdependent forms of knowledge for varying purposes. According to the classical Aristotelean distinction there is *phronesis* (a practical wisdom guiding ethical action), *techne* (the knowledge needed to carry out activities successfully, such as in a trade or a profession), and *episteme* (a more abstract, generalizable knowledge commonly associated with science). Over time the ways of categorizing knowledge have become numerous, with no typology being recognized as definitive. Terms such as emotional knowledge, physical knowledge, experiential knowledge, intuitive knowledge, and traditional knowledge have been variously defined and employed.

The twentieth century saw the rise of the *knowledge society*, in which knowledge has become a commodity that is increasingly associated with power and status. The advent of the internet has intensified and accelerated this development, not only providing new opportunities for the generation and dissemination of knowledge, but also giving birth to new forms of propaganda, popularly discussed as *fake news* and *alternative facts*. The intricate relationship between knowledge and power has been explored most vigorously in terms of *epistemic justice* as demanded by the post-colonial critique of science: the naïve view that more knowledge would lead to a better society has been tempered by the realization that not all knowledge counts equally. It has become clear that the knowledge most considered “true” is a knowledge which is produced by academic institutions and which is based on “facts,” that is, quantifiable measures. Decisions in the sectors of education, healthcare, and social welfare should be “evidence-based,” preferably reflecting the results of controlled experiments using statistical analysis. Such numerically-

based “evidence” fits well with neo-liberal views regarding added value and return on investment in the public sector. This movement has squeezed out other forms of knowledge which can often only be expressed in qualitative, context-specific terms. In the larger picture, it is particularly the voices and experiences of those people whose realities are worlds away from academia which are not valued. This includes especially traditional forms of knowing and the knowledge of social minorities who are generally grossly underrepresented in the academic world. But it also includes the specific knowledge of practitioners which can only be partially captured in academic studies.

Thus the gap between research and practice is a symptom of a larger trend toward limiting which knowledge is credible. Practitioner research is a way out of this apparent dilemma. The practitioner is daily bridging the knowledge generated by academic institutions with the complex realities of the systems in and with which he or she works. In the process of acting for change, the practitioner is also generating his or her own knowledge, which is augmented by the knowledge of colleagues and the knowledge of the people served. A research embedded in practice provides a new impetus for the practitioner and for the wider community of practice to examine immediately and in real-time the causes of social and healthcare problems and the possibilities for their solution. The lens of research sharpens the perspective of practitioners for the nuances and often hidden patterns of their experiences and the experiences of those they serve, enabling them to articulate what is happening in a new way, providing insight for more effective action. Practitioner research challenges us to let go of useless claims of objectivity, and instead to blend research with practice in the interest of a critical reflexivity which serves both theory and action. The resulting knowledge is dynamic and changing and often defies neat categorization, but it is a living knowledge which better takes into account the depth and breadth of human experience as we work together for a better world.

Prof. Dr. Michael T. Wright, LICSW, MS

International Collaboration for Participatory Health Research
Catholic University of Applied Sciences Berlin
April 2019

Voorwoord

In 2009 verscheen ons eerste boek over praktijkonderzoek in Nederland en België. Deze eerste uitgave was geschreven voor leraren en leraren in opleiding die hun eigen onderwijspraktijk beter wilden leren begrijpen en/of verbeteren. Het boek werd zowel op de opleidingen als in het werkveld met enthousiasme ontvangen. Dit leidde onder meer tot de vraag vanuit het werkveld van zorg en welzijn om voor dit domein een vergelijkbare uitgave te ontwikkelen. In 2011 kwam de eerste editie van *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* op de markt.

Praktijkonderzoek heeft zich het afgelopen decennium zowel in de opleidingspraktijk als in het werkveld ontwikkeld tot een waardevolle vorm van onderzoek voor professionals die verankerd is in de beroepspraktijk. Tienduizenden studenten en professionals in educatie en zorg en welzijn hebben de methodiek gebruikt om individueel of als team praktijkproblemen in hun eigen praktijk te signaleren, te onderzoeken en waar nodig aan te pakken. Er zijn inmiddels vele voorbeelden te vinden van hoe praktijkonderzoek van waarde kan zijn voor de beroepspraktijk. Wij zijn dankbaar dat wij met onze boeken aan deze ontwikkeling hebben kunnen bijdragen.

De toenemende aandacht voor praktijkonderzoek in Nederland en België is ook in andere landen niet onopgemerkt gebleven. In september 2014 is het boek *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* in samenwerking met prof. dr. Michael T. Wright van de Katholische Hochschule für Sozialwesen Berlin en het Institut für soziale Gesundheit, in het Duits verschenen onder de titel *Praxisforschung im Sozial- und Gesundheitswesen*. Naar verwachting verschijnen edities van het boek in 2019 ook op de Amerikaanse en de Braziliaanse markt.

In deze derde herziene druk hebben we *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* geactualiseerd op basis van de feedback die we ontvangen hebben vanuit de opleidingen en de beroepspraktijk en de uitwisseling met collega's in binnen- en buitenland. In vergelijking met de vorige editie besteden we uitgebreider aandacht aan het in kaart brengen van de context, het afbakenen van een praktijkprobleem, het kiezen van methoden van dataverzameling, het selecteren van het beste ontwerpidee bij een ontwerponderzoek en het gebruikmaken van theorie bij verschillende kernactiviteiten. Daarnaast maken we expliciet onderscheid tussen kennisgericht praktijkonderzoek en ontwerponderzoek. Voor beide vormen van praktijkonderzoek vormt dit boek een leidraad.

Praktijkonderzoek in zorg en welzijn is geschreven in samenwerking met een groot aantal opleiders en professionals uit het werkveld van zorg en welzijn. De volgende personen hebben meegewerkt aan de totstandkoming van het boek door commentaar te geven en/of casuïstiek aan te leveren. In dat kader noemen en bedanken wij (in alfabetische volgorde): Barbara Brink, Josien Caris, Dorothé Faber, Astrid Hairwassers, Paul Hovens, Nicolien de Jong-Veldkamp, Maria Elisabeth Kleba, Wietske Kuijer-Siebelink, Alja van der Lek, Marcel Mutsaarts, Emile van Oosterhout, Lenie Raats, Janine Roenhorst, Arnout Schuitema, Payam Sheikhattari, Gillian Silver, Klaas Smid, Conny Stolk, Micha Ummels, Trudy Wajon.

Kitty Kwakman willen we in het bijzonder bedanken. Zij heeft ons vanuit haar deskundigheid als lector bij de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen geïnspireerd en begeleid bij het schrijven van de eerste druk van het boek in 2011. Daarnaast gaat een speciaal woord van dank uit naar Michael T. Wright voor het schrijven van het Ten geleide en naar Casper Beekman van Uitgeverij Coutinho voor zijn betrokkenheid en ondersteuning bij de totstandkoming van deze derde, herziene versie.

Tot slot noemen we de mensen die ons zeer dierbaar zijn en direct of indirect een bijdrage geleverd hebben aan de realisatie van ons boek. Voor Cyrilla zijn dit Henk, Roeland, Pauline en ons mam. Voor Bas zijn dit Astrid, Marjo en Gerard.

Cyrilla van der Donk en Bas van Lanen
April 2019

Inhoud

Inleiding	15
Leeswijzer	19
1 Een inleiding op praktijkonderzoek	21
1.1 Een positiebepaling van praktijkonderzoek	21
1.1.1 Het belang van een onderzoekende beroepshouding	21
1.1.2 Hoofddoelen van onderzoek	23
1.1.3 Onderzoeksbenaderingen	25
1.1.4 Praktijkonderzoek in relatie tot evidence-based practice en practice-based evidence	27
1.1.5 Een definitie van praktijkonderzoek	28
1.1.6 Praktijkonderzoek in relatie tot het methodisch handelen	29
1.2 De kernactiviteiten van praktijkonderzoek	30
1.3 Onderzoeksfuncties	34
1.3.1 Definiërend praktijkonderzoek	35
1.3.2 Beschrijvend praktijkonderzoek	35
1.3.3 Vergelijkend praktijkonderzoek	36
1.3.4 Evaluerend praktijkonderzoek	36
1.3.5 Verklarend praktijkonderzoek	37
1.3.6 Ontwerponderzoek	37
1.4 Kenmerken van praktijkonderzoek	38
1.5 Spelregels van praktijkonderzoek	44
1.5.1 Methodologische kwaliteit en bruikbaarheid	44
1.5.2 Richtlijnen voor methodologische kwaliteit en bruikbaarheid	47
1.5.3 Externe validiteit en overdraagbaarheid	52
1.5.4 Richtlijnen voor overdraagbaarheid	53
1.6 Samenvatting	54
1.7 Oefeningen	55
2 Zorg- en welzijnsorganisaties als onderzoekscontext	61
2.1 Specifieke kenmerken van de zorg- en welzijnssector	61
2.2 Niveaus van praktijkonderzoek	67
2.3 Praktijkonderzoek in relatie tot kwaliteitszorg	69
2.4 Vormen van betrokkenheid bij praktijkonderzoek	70
2.5 Ethische aspecten van praktijkonderzoek	73

2.6	Praktijkonderzoek voor een opdrachtgever	75
2.7	Kort- en langlopend praktijkonderzoek	77
2.8	Samenvatting	80
2.9	Oefeningen	81
3	Oriënteren	85
3.1	Aanleidingen voor een praktijkonderzoek	86
3.2	Een praktijkprobleem signaleren	88
3.3	De context in kaart brengen	94
3.4	Een praktijkprobleem kiezen	95
3.5	Een verkennende probleemanalyse uitvoeren	97
3.6	Het praktijkprobleem beschrijven	109
3.7	De opbrengsten vastleggen	111
3.8	Samenvatting	112
3.9	Oefeningen	113
4	Richten	115
4.1	Op het praktijkprobleem inzoomen en keuzes maken	116
4.1.1	Het praktijkprobleem afbakenen met behulp van theorie en praktijk	116
4.1.2	De keuzes die je maakt verantwoorden	120
4.2	Het onderzoeksdoel formuleren	121
4.3	Onderzoeksvragen verkennen	125
4.4	Een kennisvraag of een ontwerpvraag formuleren	127
4.4.1	Een kennisvraag formuleren	127
4.4.2	Een ontwerpvraag formuleren	129
4.5	De reikwijdte van de onderzoeksvraag bepalen	130
4.6	De onderzoeksvraag uitwerken in een hoofdvraag en deelvragen	132
4.6.1	Deelvragen bij ontwerponderzoek	134
4.6.2	Volgtijdelijkheid van deelvragen	136
4.7	Richtlijnen voor het formuleren en controleren van de onderzoeksvraag	138
4.8	De opbrengsten vastleggen	142
4.9	Samenvatting	143
4.10	Oefeningen	143

5	Plannen	147
5.1	Methoden van dataverzameling bij praktijkonderzoek	148
5.1.1	Tekstbronnen bestuderen	148
5.1.2	Observeren	149
5.1.3	Bevragen	150
5.1.4	Alternatieve methoden van dataverzameling	152
5.1.5	Bezoeken	154
5.2	Methoden van dataverzameling kiezen	155
5.3	Respondenten selecteren	159
5.4	Onderzoeksactiviteiten beschrijven en plannen	162
5.4.1	Onderzoeksactiviteiten beschrijven en plannen in de tijd	162
5.4.2	Aanvullende onderzoeksactiviteiten bij ontwerponderzoek	165
5.4.3	Randvoorwaarden beschrijven	167
5.5	Het onderzoeksplan opstellen	167
5.5.1	Onderdelen van een onderzoeksplan	168
5.5.2	Beoordelen van het onderzoeksplan	169
5.6	Samenvatting	170
5.7	Oefeningen	171
6	Verzamelen	175
6.1	Instrumenten voor dataverzameling	175
6.1.1	Een instrument voor dataverzameling ontwikkelen	177
6.1.2	Aandachtspunten bij de uitwerking van instrumenten voor dataverzameling	179
6.2	Bestuderen	181
6.2.1	Op welke wijze bestudeer je?	181
6.2.2	Welk instrument gebruik je bij het bestuderen van tekstbronnen?	182
6.3	Observeren	185
6.3.1	Op welke wijze observeer je?	186
6.3.2	Welk instrument gebruik je bij het observeren?	194
6.4	Bevragen	199
6.4.1	Op welke wijze wil je bevragen?	201
6.4.2	Met welk instrument voer je een interview uit?	204
6.4.3	Met welk instrument neem je een vragenlijst of enquête af?	210
6.4.4	Met welk instrument neem je een toets of test af?	214

6.5	Alternatieve methoden van dataverzameling	217
6.5.1	Op welke wijze zet je alternatieve methoden van dataverzameling in?	217
6.5.2	Welke instrumenten gebruik je bij alternatieve methoden van dataverzameling?	223
6.6	Bezoeken	223
6.6.1	Op welke wijze voer je een bezoek uit?	224
6.6.2	Welke instrumenten gebruik je bij het bezoeken?	226
6.7	Samenvatting	226
6.8	Oefeningen	227
7	Analyseren en concluderen	233
7.1	Van verzamelde data naar analyseresultaten	233
7.2	Voorgestructureerde data analyseren	236
7.2.1	Data-analyse bij kijkpunten, observatiepunten en vragen die getallen opleveren	237
7.2.2	Data-analyse bij gesloten kijkpunten, observatiepunten en vragen	240
7.2.3	Data-analyse bij beoordelingsschalen	247
7.2.4	Data-analyse bij gesloten toets- en testvragen	247
7.3	Minder gestructureerde data analyseren	248
7.3.1	Data-analyse bij open kijkpunten, observatiepunten en vragen	248
7.3.2	Visuele of auditieve data analyseren	255
7.3.3	Data-analyse bij open toets- en testvragen	256
7.4	Concluderen	257
7.4.1	Concluderen bij een kennisgericht praktijkonderzoek	257
7.4.2	Concluderen bij een ontwerponderzoek	259
7.5	Algemene aanbevelingen	264
7.6	Samenvatting	269
7.7	Oefeningen	270
8	Ontwerpen en innoveren	275
8.1	Een inleiding tot ontwerponderzoek	275
8.2	De innovatiecyclus: ontwerpen	280
8.2.1	Genereer ontwerpideeën	280
8.2.2	Maak een beargumenteerde keuze voor de best passende oplossing	283
8.2.3	Werk het ontwerp verder uit	285

8.3	De innovatiecyclus: verzamelen, analyseren en concluderen	286
8.3.1	Data verzamelen	286
8.3.2	Analyseren en concluderen	290
8.4	Rapporteren en presenteren bij ontwerponderzoek	292
8.5	Rapid prototyping	293
8.6	Samenvatting	294
8.7	Oefeningen	295
9	Rapporteren en presenteren	297
9.1	Onderzoeksresultaten verspreiden en implementeren	298
9.2	Doelgroepen bepalen en analyseren	299
9.3	Onderzoeksresultaten verspreiden	301
9.3.1	Rapporteren	303
9.3.2	Presenteren	309
9.4	Implementeren	312
9.4.1	Kenmerken van de verandering	313
9.4.2	Veranderingsfasen	315
9.4.3	Implementatiestrategieën	316
9.5	Evalueren	318
9.5.1	Vooruitkijken	319
9.5.2	Evaluatie en beoordeling van het praktijkonderzoek	319
9.6	Samenvatting	321
9.7	Oefeningen	322
	Bijlage A Het gebruik van bronnen	325
A1	Welke soorten tekstbronnen zijn er?	325
A2	Hoe vind je geschikte tekstbronnen?	328
A3	Hoe beoordeel je de bruikbaarheid van tekstbronnen?	330
A4	Hoe verwijst je naar bronnen?	333
	Literatuur	337
	Register	344
	Over de auteurs	352



Inleiding

Waarom dit boek?

Als professional in zorg en welzijn lever je vanuit jouw ervaring en deskundigheid dagelijks een wezenlijke bijdrage aan de kwaliteit van leven van anderen. Je werkt in een dynamische en complexe beroepsomgeving die hoge eisen stelt aan jouw handelen en leervermogen. Praktijkonderzoek is een methodiek die je concrete handvatten kan bieden om je eigen beroepspraktijk op een systematische wijze in interactie met anderen te verkennen, te leren begrijpen en waar nodig te verbeteren.

We gaan in deze inleiding nader in op een aantal beweegredenen om met praktijkonderzoek aan de slag te gaan.

Praktijkonderzoek als professionele leerstrategie

De samenleving en de hulp- en zorgvragen van burgers veranderen voortdurend en kennis verouderd daardoor, waardoor professionals dienen te blijven leren tijdens hun werkende leven (Zorginstituut Nederland, 2016). Het is belangrijk om te blijven voldoen aan de eisen die het beroep en de functie stellen. Veel beroepsverenigingen verlangen van professionals dat zij zich ten behoeve van de uitoefening van het beroep blijvend ontwikkelen en bijscholen. Er is behoefte aan professionals die onderzoek doen en de opbrengsten hiervan integreren in de praktijk (Zorginstituut Nederland, 2016).

Volgens de Onderwijsraad (2014) zou elke hbo-opleiding over een leerlijn onderzoekend vermogen moeten beschikken, die gedurende de gehele opleiding verweven is met de inhoudelijke beroepsvoorbereiding. Deze aandacht voor onderzoek is essentieel voor de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van kennisvergaring, kennis synthese, kennis creatie en voor de verdere ontwikkeling van een aantal *21st century skills* voor studenten (Adviesraad voor wetenschap, technologie en innovatie, 2015). De afronding van een initiële opleiding is niet het eindpunt, maar eerder het startpunt voor een beroeps carrière waarin de zorgprofessional voortdurend zal moeten zorgdragen voor een blijvende inzetbaarheid (WGV Zorg en Welzijn, 2018). De Gezondheidsraad (2014) spreekt van een noodzaak tot een innovatieve beroepspraktijk, waarin lerende organisaties uitnodigen tot samenwerking, nieuwsgierigheid, kennisuitwisseling en elkaar wederzijds kritisch bevragen. De beroepspraktijk vraagt om professionals met een onderzoekende houding die leren door kritisch te redeneren en te argumenteren, zaken vanuit verschillende perspectieven te bekijken en om kunnen gaan met complexe, soms tegenstrijdige informatie (Van den Herik & Schuitema, 2016). De methodiek van praktijkonderzoek biedt je duidelijke handvatten om dit leren vorm te geven.

Praktijkonderzoek ter ondersteuning van de beroepsuitoefening

Jouw werk als zorg- of dienstverlener bestaat uit een breed scala aan beroepstaken. Alle beroepstaken en daaruit voortvloeiende beroepsproducten vergen een bepaalde vorm van onderzoekend vermogen (Losse, 2018; LOOV, 2016). Denk bijvoorbeeld aan het analyseren van praktijkproblemen, het nemen van beslissingen, het in gesprek gaan met cliënten, het evalueren van zorgroutes, arrangementen, behandeltrajecten en hulpmiddelen, het plannen van projecten, het beoordelen van beleidsplannen en het in kaart brengen van de cliënttevredenheid. Andriessen (2014) benadrukt dat onderzoek het praktisch relevant handelen in de praktijk moet ondersteunen. Praktijkonderzoek is een onderzoeksvorm die vanwege zijn praktijkgerichtheid goed aansluit bij het dagelijks beroepsmatig handelen.

Praktijkonderzoek als innovatiestrategie

Politieke, culturele, technologische en maatschappelijke ontwikkelingen en trends leiden tot voortdurende veranderingen in het werk van zorg- en dienstverleners en beïnvloeden de zorgvraag (LOOV, 2016; Zorginstituut Nederland, 2016). Dit vraagt om voldoende en goed opgeleide zorgprofessionals die op deze veranderingen voorbereid zijn: breed opgeleid, flexibel inzetbaar en competent in het omgaan met technologie en veranderende zorgvragen (Terheggen, 2013; Verkenningcommissie HGZO, 2013; Verkenningcommissie HSAO, 2014). De verzorgingsstaat transformeert naar een participatiesamenleving (Vereniging Hogescholen, 2018a). De beroepsuitoefening in het sociale domein en de gezondheidszorg vallen steeds meer samen (Sociaal Werk Nederland, 2016). De 'positieve gezondheid', die staat voor veerkracht, eigen regie en het vermogen te participeren staat centraal (Vereniging Hogescholen, 2018a; Huber et al., 2011). Mede als gevolg hiervan veranderen de verhoudingen tussen burgers, bewoners, cliënten, patiënten en professionals (Vereniging Hogescholen, 2018a).

Professionals worden geconfronteerd met grote, complexe, elkaar snel opvolgende en soms zeer ernstige vraagstukken waar geen simpele oplossing voor bestaat (Vereniging Hogescholen, 2018a; 2018b). Vaak is een integrale aanpak nodig om zulke problemen aan te pakken (Vereniging Hogescholen, 2018a; Sociaal Werk Nederland, 2016). Er is behoefte aan een innovatieve professional met onderzoekend vermogen (Vereniging Hogescholen, 2018b; Onderwijsraad, 2014). De methodiek van praktijkonderzoek biedt je een duidelijk kader om op systematische wijze individueel of in teamverband problemen aan te pakken of innovaties in gang te zetten.

Praktijkonderzoek als kwaliteitszorgstrategie

Bij het verlenen van zorg dienen organisaties te voldoen aan landelijke kwaliteitsnormen. Op deze manier moet gewaarborgd worden dat de zorg vraaggericht, doelmatig en efficiënt wordt verleend. De toenemende aandacht voor

kwaliteit en veiligheid is onder meer toe te schrijven aan de veranderende rol van de cliënt, die meer invloed heeft op zijn zorgproces, het belang van internationale vergelijkingen, en de media-aandacht voor zowel succesvolle als minder succesvolle zorg (Federatie Medische Specialisten, 2016). Zorg- en dienstverleners dienen hun eigen kwaliteit en die van de organisatie te onderhouden en te verantwoorden (LOOV, 2016; Sociaal Werk Nederland, 2016). Praktijkonderzoek kan gezien worden als een vorm van kwaliteitszorg die in de praktijk verankerd is en zowel de professionals als de cliënten centraal stelt (Van der Donk, Van Lanen & Wright, 2014). De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het kwaliteitsbeleid van de organisatie ligt daarmee niet alleen bij het management, maar ook bij jouzelf. Het proces en de opbrengsten van een praktijkonderzoek (of onderdelen daarvan) kun je vaak ook inzetten in het kader van herregistratie.

Praktijkonderzoek als strategie voor bottom-upkennisontwikkeling

Het ontwikkelen en delen van kennis is van vitaal belang voor organisaties (Zorginstituut Nederland, 2016). Als praktijkonderzoeker probeer je collega's waar mogelijk bij je onderzoek te betrekken. Hiermee bevorder je natuurlijke processen van kennisuitwisseling, waardoor de organisatie continu in ontwikkeling blijft. Praktijkonderzoek draagt daarmee bij aan wat ook wel de lerende organisatie (Senge, 1990) genoemd wordt. Je gebruikt bestaande theoretische inzichten om zicht te krijgen op praktijksituaties en werkprocessen. Je verbindt de theorie en de praktijk, op basis waarvan nieuwe praktijkkennis ontstaat. Leer- en verbetertrajecten worden geïnitieerd vanaf de werkvloer, een zogenoemde *bottom-up approach*. Deze benadering is ook kenmerkend voor de wijze waarop praktijkonderzoek bij kan dragen aan kennisontwikkeling in het domein van zorg en welzijn. In deze sector ontstaat in toenemende mate een tendens om de kennis die voortkomt uit het dagelijks handelen van professionals in de praktijk te expliciteren en beschikbaar te maken voor anderen. Dit wordt ook wel *practice-based evidence* genoemd (Gabbay & Le May, 2011; Middel, 2004; Smeijsters, 2009; Wright, Kilian & Brandes, 2013). De beroepspraktijk ontwikkelt zich door de deskundigheid van de professional en de interactie met het unieke karakter van de eigen beroepsomgeving.

In zorg en welzijn werken professionals in toenemende mate samen met professionals van andere disciplines en beroepen (Vereniging Hogescholen, 2018a; LOOV, 2016; Sociaal Werk Nederland 2016). Er wordt interprofessioneel geleerd in een levensechte setting, in de praktijk, in leerwerkplaatsen of door virtuele simulaties die de werkelijkheid nabootsen (Zorginstituut Nederland, 2016). Ook in dit soort samenwerkingsverbanden kan praktijkonderzoek een passende strategie zijn waarmee op natuurlijke wijze de onderlinge kennisuitwisseling wordt bevorderd en nieuwe praktijkkennis kan worden opgebouwd.

Wat maakt dit boek uniek?

Praktijkonderzoek in zorg en welzijn is sinds 2011 op de Nederlandse en Vlaamse markt en biedt een heldere methodiek voor het (leren) uitvoeren van een praktijkonderzoek. Het is een uniek boek, omdat het:

- uitgaat van een realistische, praktijkgerichte visie op onderzoek;
- een cyclus presenteert die onderzoek verbindt aan innovatie;
- praktijkonderzoek relateert aan het methodisch handelen;
- noodzakelijke onderzoeksvaardigheden behandelt en oefeningen aanbiedt om deze te verwerven;
- een scala aan praktijkvoorbeelden uit de beroepspraktijk van zorg en welzijn bevat die de gepresenteerde kennis en vaardigheden verduidelijken;
- naast kennisgericht praktijkonderzoek ook aandacht besteedt aan ontwerponderzoek, met behulp waarvan zorg- en dienstverleners een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de beroepspraktijk;
- zowel de zorgsector als de welzijnssector centraal stelt met het oog op multi- of interdisciplinaire samenwerking;
- ook gebaseerd is op internationale inzichten door de samenwerking die de auteurs zijn aangegaan met experts in Duitsland, Brazilië en de Verenigde Staten, waar het boek ook op de markt is verschenen of spoedig zal verschijnen.

Voor wie is dit boek?

We onderscheiden de volgende doelgroepen:


- hbo- en wo-studenten in de bachelor- en/of masterfase van een opleiding die hen voorbereidt op het werken in de zorg- en welzijnssector;
- begeleiders (zowel opleiders als werkplekbegeleiders) van studenten of professionals die onderzoek doen in de zorg- en welzijnssector;
- professionals in de zorg- en welzijnssector die hun eigen beroepspraktijk willen verbeteren en zich verder willen professionaliseren door middel van onderzoek.

Leeswijzer

Dit boek kan worden gebruikt als leidraad bij het voorbereiden en uitvoeren van praktijkonderzoek in de beroepspraktijk van zorg en welzijn.

De eerste twee inleidende hoofdstukken van het boek zijn beschouwend van aard. Hoofdstuk 1 geeft een algemene beschrijving van praktijkonderzoek. In hoofdstuk 2 wordt het verband aangegeven tussen praktijkonderzoek en de beroepspraktijk van zorg en welzijn.

De hoofdstukken 3 tot en met 9 beschrijven de zeven kernactiviteiten van praktijkonderzoek. Elke kernactiviteit wordt beschreven in een apart hoofdstuk, zodat het boek eenvoudig kan worden gebruikt als naslagwerk.

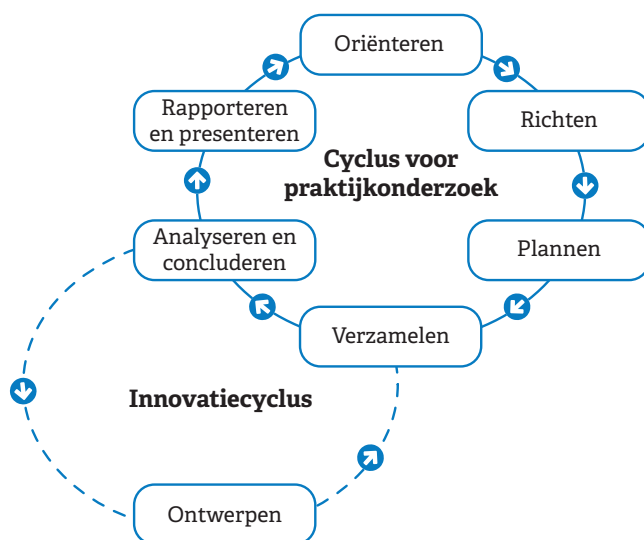
De basistekst wordt verduidelijkt met praktijkvoorbeelden. Aan het eind van elk hoofdstuk zijn oefeningen opgenomen, gericht op het oefenen van onderzoeksvaardigheden. In de tekst wordt met het pictogram  verwezen naar deze oefeningen. Zowel de voorbeelden als de oefeningen zijn ontleend aan praktijksituaties in de zorg- en welzijnssector.

In figuur 1 zijn de kernactiviteiten die in de verschillende hoofdstukken centraal staan kort beschreven. De onderzoeksvaardigheden ‘reflecteren’ en ‘communiceren’ zijn gedurende het gehele onderzoek van toepassing en zijn daarom niet expliciet opgenomen in de figuur.

Online studiemateriaal

Op www.coutinho.nl/pizw3 vind je het online studiemateriaal bij dit boek. Dit materiaal bestaat uit:

- leerdoelen;
- sjablonen;
- een begrippenlijst;
- een begrippentrainer;
- extra vragen en opdrachten bij ieder hoofdstuk;
- uitwerkingen van de oefeningen;
- links naar nuttige websites.



Hoofdstuk 3 Oriënteren	Hoofdstuk 4 Richten	Hoofdstuk 5 Plannen	Hoofdstuk 6 Verzamelen
<ul style="list-style-type: none"> Een praktijkprobleem signaleren. De context analyseren. Een praktijkprobleem kiezen. Een verkennende probleem-analyse uitvoeren. Het praktijkprobleem beschrijven. 	<ul style="list-style-type: none"> Inzoomen op het praktijkprobleem en keuzes maken. Het onderzoeksdoel bepalen. De onderzoeksvraag formuleren. De probleemstelling beschrijven. 	<ul style="list-style-type: none"> De methoden van dataverzameling kiezen. De respondenten selecteren. De onderzoeksactiviteiten plannen en beschrijven. Het onderzoeksplan opstellen. 	Data verzamelen door: <ul style="list-style-type: none"> te bestuderen; te bevragen; te observeren; alternatieve methoden in te zetten; te bezoeken.

Hoofdstuk 7 Analyseren en concluderen	Hoofdstuk 8 Ontwerpen en innoveren	Hoofdstuk 9 Rapporteren en presenteren
<ul style="list-style-type: none"> Voorgestructureerde data analyseren. Minder gestructureerde data analyseren. Conclusies trekken. Ontwerpeisen formuleren (bij ontwerponderzoek). 	<ul style="list-style-type: none"> Ontwerpideeën genereren. De best passende oplossing selecteren. Het ontwerp uitwerken. Het ontwerp testen, evalueren en aanpassen. 	<ul style="list-style-type: none"> De doelgroep bepalen. Onderzoeksresultaten verspreiden. Verbeteringen implementeren. Het onderzoek evalueren.

Figuur 1 Leeswijzer

1

Een inleiding op praktijkonderzoek

Er zijn verschillende visies op wat onderzoek is en aan welke kwaliteitseisen het moet voldoen. In dit inleidende hoofdstuk schetsen we het algemene kader voor praktijkonderzoek. We beginnen in paragraaf 1.1 met een positiebepaling van praktijkonderzoek. In paragraaf 1.2 bespreken we de kernactiviteiten. De kernactiviteiten vormen de rode draad in dit boek en worden stap voor stap behandeld in de hoofdstukken 3 tot en met 9. In paragraaf 1.3 werken we de verschillende onderzoeksfuncties uit. In paragraaf 1.4 beschrijven we de kenmerken van praktijkonderzoek. De spelregels waaraan het onderzoeksproces is gebonden, bespreken we in paragraaf 1.5. We sluiten het hoofdstuk af met een samenvatting (paragraaf 1.6) en een aantal oefeningen (paragraaf 1.7).

1.1 ■ Een positiebepaling van praktijkonderzoek

Onderzoek doen is nauw verbonden met leren en ontwikkelen en ligt aan de basis van ons bestaan. In ons leven zijn we voortdurend bezig vragen te stellen, waarnemingen en ervaringen te verzamelen, verbindingen te leggen, te reflecteren op het eigen handelen en ideeën uit te wisselen (Dow, 2000). Veel van deze activiteiten blijven onbewust en maken deel uit van onze dagelijkse leefpatronen. Onderzoek doe je als je iets (nieuws) te weten wilt komen: je hebt vragen over een verschijnsel, maar (nog) geen antwoorden. Als je bewust via een bepaalde systematiek antwoord probeert te krijgen op je vragen, heet dat *intentioneel leren*. Dit boek richt zich op onderzoek vanuit een expliciet geformuleerde leerintentie.

1.1.1 Het belang van een onderzoekende beroepshouding

Professionals in zorg en welzijn werken in een complexe beroepspraktijk die voortdurend in beweging is.

De huidige visie op gezondheid gaat uit van mogelijkheden van mensen en is gericht op het waar mogelijk stimuleren en ondersteunen van het functioneren, de veerkracht en de eigen regie van burgers. Dit betekent een verschuiving van de eerdere nadruk in de beroepspraktijk op ziekte en zorg naar de huidige nadruk op gezondheid en gedrag.

Zorgprofessionals moeten niet alleen vanuit het perspectief van zorg, maar in samenhang met andere domeinen zoals welzijn, wonen, werken en sport

mensen in staat stellen optimaal te functioneren (Zorginstituut Nederland, 2015). Een professionele, geïntegreerde benadering van de totale gezondheidszorg heeft grote consequenties voor de zorgberoepen. De professionele ontwikkeling van zorgprofessionals zal zich steeds meer kenmerken door samenhang tussen vakbekwaamheid, samenwerkend vermogen en lerend vermogen. Het permanent samen leren in teams, organisaties en netwerken moet zo bijdragen aan een betere aansluiting bij de hulp- en zorgvragen (Zorginstituut Nederland, 2016).

Ook sociale professionals acteren in een weerbarstige praktijk en worden in hun dagelijkse praktijk geconfronteerd met dilemma's. Zo mag de aandacht voor zelfregie niet ten koste gaan van het welzijn van de cliënt en mogen individuele belangen niet in strijd zijn met die van een groep of samenleving (Van der Meij & Luttik, 2018). Professionals zullen onzekerheden, meningsverschillen en beschikbare kennis zorgvuldig moeten afwegen om te komen tot een passende aanpak in lastige beroepssituaties (Van den Herik & Schuitema, 2016).

De beroepspraktijk vraagt meer dan ooit om professionals met een onderzoekende beroepshouding die samen met belanghebbenden vraagstukken vanuit verschillende perspectieven kunnen en willen bekijken, kennis uit onderzoek van anderen kunnen toepassen en zelf onderzoek kunnen doen. In dit kader wordt ook wel gesproken over de reflectieve professional (Geenen, 2017; Verkenningcommissie HSAO, 2014; Verkenningcommissie HGZO, 2013) of de innovatieve professional met onderzoekend vermogen (Andriessen, 2014; Onderwijsraad, 2014; Vereniging Hogescholen, 2018b).

De onderzoekende houding vormt de basis voor je beroepsuitoefening. Die stuurt de wijze waarop je je werk uitvoert en je reflectie daarop. Een onderzoekende beroepshouding helpt je om impliciete kennis en onderliggende denk- en besluitvormingsprocessen van zowel jezelf als je collega's te expliciteren. Je richt je dus niet enkel op gedrag en gebeurtenissen die zichtbaar zijn, maar ook op patronen, structuren en mentale modellen die veelal verborgen zijn voor directe waarneming.

Er zijn verschillende visies op wat een onderzoekende beroepshouding is en hoe deze beschreven kan worden. Losse en Nahuis (2015) hebben de veelheid aan kenmerken geclusterd in drie dimensies:

- De open houding: de professional staat open voor nieuwe indrukken, is bereid is tot perspectiefwisseling, wil begrijpen en wil delen.

Je brengt het netwerk van een cliënt in kaart en staat stil bij mogelijke verschillen in denkbeelden die betrokkenen kunnen hebben ten aanzien van jouw rol in het zorgverleningsproces.

- De kritische houding: de professional wil nagaan of iets klopt, wil onderbouwen en wil verantwoorden.

In een interdisciplinair overleg stelt een van de deelnemers een interventie voor. Je vraagt hem zijn suggesties te onderbouwen vanuit de praktijk en de theorie.

In een behandelverslag in het patiëntendossier worden begrippen gebruikt die verschillend geïnterpreteerd kunnen worden. Je vraagt na wat jouw collega precies bedoelde, zodat je haar woorden ook goed interpreteert.

- De creatieve houding: de professional is gericht op vernieuwing en wil voortbouwen en toevoegen.

Op de intensivereafdeling waar je sinds kort werkt, heb je gemerkt dat er met name bij de opname weinig aandacht is voor de eerste opvang van naasten. Je maakt dit bespreekbaar in een teamoverleg en stelt voor dit verder te onderzoeken en hier samen een draaiboek voor te ontwikkelen.

Je kunt je onderzoekende houding op verschillende manieren versterken. Je kunt denken aan structureel reflecteren op je handelen via een logboek, coaching door collega's, deelname aan intervisiebijeenkomsten of aan het uitvoeren van een praktijkonderzoek. Door praktijkonderzoek te doen spreek je je onderzoekende beroepshouding niet alleen aan, maar houd je deze ook in ontwikkeling. Je ontwikkelt een open, kritische en creatieve houding om passende oplossingen te realiseren voor praktijkproblemen.

1.1.2 Hoofddoelen van onderzoek

We gaan in op de drie hoofddoelen van onderzoek om inzichtelijk te maken hoe praktijkonderzoek zich verhoudt tot fundamenteel en toegepast onderzoek:

- Je wilt theorieën ontwikkelen of toetsen. Het onderzoek levert kennis op die generaliseerbaar is. Met een *theorie* bedoelen we een geheel van logisch samenhangende uitspraken die samen een deel van de werkelijkheid proberen te verklaren (Kallenberg, Koster, Onstenk & Scheepsmas, 2007).
- Je wilt kennis toepasbaar maken in een brede beroepscontext. Het onderzoek levert oplossingen op voor generieke problemen.
- Je wilt op zoek gaan naar antwoorden op vragen in een specifieke beroepssituatie met als doel deze situatie beter te begrijpen en waar nodig te verbeteren. Het onderzoek levert kennis op die in eerste instantie alleen van toepassing is op de specifieke beroepscontext waarin het onderzoek is uitgevoerd.

Wanneer het accent op de ontwikkeling en toetsing van theorie ligt, wordt ook wel van *fundamenteel onderzoek* gesproken (Bolhuis, 2012). Wanneer het accent op kennis ligt die tot de oplossing van generieke problemen moet bijdragen, dan gaat het om *toegepast onderzoek*. Dit onderzoek moet nieuwe kennis leveren, zodat er effectiever gehandeld kan worden. Bolhuis (2012) spreekt van zo algemeen mogelijke kennis waarmee een antwoord wordt gegeven op ‘vragen’ die relevant zijn voor de beroepspraktijk. Wanneer professionals in hun eigen beroepspraktijk onderzoek doen met als doel deze praktijk beter te leren begrijpen of te verbeteren, dan spreek je van *praktijkonderzoek* (Bolhuis, 2012; Harinck, 2007; Heiner, 1988; Maykus, 2010; Migchelbrink, 2008; Van der Donk et al., 2014; Van der Donk & Van Lanen, 2015; 2017).

Of een behandelmethode überhaupt effectief kan zijn en waarom, is dus een vraag voor fundamenteel onderzoek. Het toegepast onderzoek toetst onder welke voorwaarden het zinvol is om de behandelmethode in te zetten binnen de hulpverlening om de problemen van de doelgroep op te lossen. Of de behandeling in een specifieke instelling ingezet kan worden en met welk effect, is een vraag voor het praktijkonderzoek. Als in twee organisaties een bepaalde behandelmethode of therapie niet goed werkt, kan dat immers verschillende contextgebonden oorzaken hebben. Bij praktijkonderzoek gaat het erom te onderzoeken wat de achtergronden, oorzaken en mogelijke oplossingen zijn van een specifiek probleem in een bepaalde context.

Tabel 1.1 Voorbeelden van hoofddoelen van onderzoek in de zorg- en welzijnssector

Fundamenteel onderzoek	Toegepast onderzoek	Praktijkonderzoek
Theorievorming en theorietoetsing	Toepassing van kennis om generieke problemen op te lossen	Begrijpen en verbeteren van de eigen praktijk
Kennis is generaliseerbaar	Kennis is probleemgebonden	Kennis is probleemgebonden in een specifieke context
Een landelijk onderzoek naar de vraag: ‘Welke problemen ervaren cliënten met een posttraumatische stressstoornis bij het aangaan van nieuwe relaties?’	Een onderzoek bij diverse psychiatrische instellingen naar de vraag: ‘Welke professionele ondersteuning hebben cliënten met een posttraumatische stressstoornis nodig om nieuwe relaties aan te kunnen gaan?’	Een onderzoek bij een psychiatrische instelling gespecialiseerd in ouderenzorg naar de vraag: ‘Hoe kunnen wij cliënten met een posttraumatische stressstoornis ondersteunen bij het aangaan van nieuwe relaties?’
Een promotieonderzoek naar de vraag: ‘Wat is de invloed van vriendschapsrelaties op de ontwikkeling van delinquent gedrag bij jongeren?’	Een onderzoeksinstelling doet onderzoek naar de wijze waarop buurtcoaches in een gemeente de vriendengroep van risicjongeren in kaart kunnen brengen.	Een jongerenwerker doet onderzoek naar de wijze waarop de meisjes die ze begeleidt zich laten beïnvloeden door de vriendengroep bij het nemen van beslissingen.

Tabel 1.1 laat zien dat de diverse onderzoeken elkaar kunnen aanvullen. Kennis uit fundamenteel onderzoek kan het uitgangspunt vormen voor toegepast onderzoek. De opbrengsten van fundamenteel en toegepast onderzoek kunnen aanleiding zijn voor een praktijkonderzoek gericht op het verbeteren van het professioneel handelen van zorg- en dienstverleners in een specifieke beroepssituatie. Het komt ook voor dat initiatieven voor fundamenteel en toegepast onderzoek ontstaan naar aanleiding van een praktijkonderzoek. Een thema wordt dan eerst in een specifieke beroepssituatie gesignaleerd en onderzocht. De resultaten van het praktijkonderzoek zetten anderen aan tot het onderzoeken van het onderwerp in bredere contexten of als algemeen verschijnsel.

1.1.3 Onderzoeksbenaderingen

Er bestaan verschillende opvattingen over wat goed onderzoek is. Deze opvattingen zijn onder meer gebaseerd op hoe we denken over de sociale werkelijkheid en over hoe kennis verworven wordt. Er wordt in dit kader ook gesproken over paradigma's. De verschillende opvattingen over wat goed onderzoek is noemen we in dit boek *onderzoeksbenaderingen*. We presenteren drie belangrijke onderzoeksbenaderingen en leggen uit hoe deze benaderingen herkenbaar zijn in de wijze waarop we het doen van praktijkonderzoek beschrijven in dit boek.

De positivistische onderzoeksbenadering

Volgens deze benadering is kennis gebaseerd op dat wat direct waarneembaar is; er is één bestaande werkelijkheid. Hieruit volgt dat deze werkelijkheid (in ons geval de beroepspraktijk van zorg en welzijn) beschreven kan worden aan de hand van algemene wetmatigheden. Denk bijvoorbeeld aan de duur van een behandeling, de inrichting van ruimtes, de methodieken die gehanteerd worden en de beschikbare ondersteuning voor cliënten. Onderzoeksresultaten zijn hierdoor eenvoudiger te generaliseren. Je probeert als onderzoeker zo zuiver mogelijk naar gebeurtenissen in de beroepspraktijk te kijken en zo veel mogelijk beïnvloedende factoren te herkennen en waar mogelijk uit te sluiten.

Er zijn echter allerlei factoren die de algemene wetmatigheden beïnvloeden en daardoor vertroebelen. Voorbeelden van zulke beïnvloedende factoren zijn het nieuws van de dag, het humeur van een zorg- of dienstverlener, de sfeer in een groep en de persoonlijke omstandigheden van cliënten. Als je iets wilt onderzoeken – bijvoorbeeld of een bepaalde behandelmethode van invloed is op het welbevinden van een cliënt – dan zorgen zulke beïnvloedende factoren voor een vertroebeling van de onderzoeksresultaten. Kenmerkend voor een positivistische benadering is dat je probeert je onderzoek zo in te richten dat deze vertroebeling geminimaliseerd wordt, waardoor je ondanks die factoren in staat bent uitspraken te doen over de werkelijkheid. Dat doe je door

bijvoorbeeld meerdere cliënten(groepen) te volgen of op verschillende tijdstippen onderzoek te doen, en door als onderzoeker alles wat er in de beroepspraktijk gebeurt zo objectief mogelijk te beschouwen.

De constructivistische of interpretatieve onderzoeksbenadering

Volgens de constructivistische (Guba & Lincoln, 1989) of interpretatieve onderzoeksbenadering kunnen er meerdere interpretaties van de werkelijkheid naast elkaar bestaan. Zo kan de ene cliënt een ziekenhuis zien als een veilige en prettige omgeving om te verblijven, terwijl een andere cliënt datzelfde ziekenhuis kan beschouwen als een plek waar hij liever nooit meer komt. Interpretaties worden gekleurd door persoonlijkheden en ervaringen. Kennis (lees ook: de interpretatie van de werkelijkheid) wordt door ieder mens op een eigen wijze geconstrueerd en ontstaat in de interactie tussen deze mensen en de sociale omgeving. Je kunt je voorstellen dat het advies om uitvoering te geven aan het stimuleren en ondersteunen van het functioneren, de veerkracht en eigen regie van burgers (Zorginstituut Nederland, 2015) in bijvoorbeeld een gezondheidscentrum in een probleemwijk anders geïnterpreteerd wordt dan in een villawijk. Mensen zorgen ervoor dat kennis voortdurend verandert. Je zoekt dus niet zozeer naar algemene wetmatigheden, maar naar interpretaties van gebeurtenissen die zich in een specifieke beroepssituatie voordoen. Elke situatie is anders en levert andere interpretaties op. De onderzoeksresultaten van de ene beroepspraktijk kun je daarom niet zomaar vertalen naar een andere beroepspraktijk.

De kritisch-emancipatorische onderzoeksbenadering

Deze benadering is gebaseerd op de opvatting dat kennis niet waarde vrij is en dat deze bepaald wordt door de mensen met de macht (Freire, 1970). Volgens deze benadering moet onderzoek bijdragen aan processen die emancipatie van bepaalde groepen bevorderen en mensen in staat stellen hun eigen omgeving te veranderen. In dit kader wordt veel gesproken over empowerment: “het versterken en verbinden van personen, organisaties en groepen in de samenleving” (Van Regenmortel, 2009, p. 23). Het gaat met name om het versterken van de capaciteiten van maatschappelijk kwetsbare personen en groepen en inclusie van mensen die sociaal dreigen uit te vallen. Dit zijn meestal personen of groepen in een minderhedenpositie of afhankelijkheidssituatie. Er wordt veel waarde gehecht aan de ervaringskennis en -deskundigheid van de belanghebbenden zelf (Van Regenmortel, 2009). In deze benadering staat de dialoog centraal, is er veel aandacht voor het perspectief van de belanghebbenden zelf en worden bestaande structuren ter discussie gesteld.

De onderzoeksbenadering bij praktijkonderzoek

In dit boek gaan we ervan uit dat er meerdere interpretaties van de werkelijkheid bestaan, dat deze interpretaties zowel worden beschreven aan de hand

van algemene wetmatigheden als aan de hand van specifieke kenmerken van de beroepspraktijk, en dat er een sterke koppeling is tussen de onderzoeksresultaten en de specifieke context van de beroepspraktijk die onderzocht wordt. De onderzoeksresultaten zullen hierdoor meestal niet een-op-een toepasbaar zijn in andere beroepssituaties. Daar komt nog bij dat ook de onderzoeker zelf bij praktijkonderzoek geen buitenstaander is die van een afstand naar de praktijk kijkt zonder deze te beïnvloeden. Iedereen die deel uitmaakt van de praktijk heeft namelijk actief invloed op deze praktijk en de manier waarop die wordt ervaren. Het onderzoek kan in meer of mindere mate gericht zijn op de empowerment van belanghebbenden, waarbij je het praktijkprobleem vooral probeert te begrijpen vanuit het perspectief van de belanghebbenden zelf. Je probeert de belanghebbenden bovendien actief te betrekken bij het onderzoek: het onderzoeksproces kan zo bijdragen aan het verkrijgen van regie over de eigen situatie.

1.1.4 **Praktijkonderzoek in relatie tot evidence-based practice en practice-based evidence**

Evidence-based practice (EBP) voor zorg- en dienstverleners gaat over het zorgvuldig gebruikmaken van het huidige, beste bewijsmateriaal om beslissingen te nemen met individuele cliënten om de zorg- en/of dienstverlening te verbeteren (Kuiper, Verhoef & Munten, 2016a; 2016b; Van der Meij & Luttik, 2018). Beschikbare evidence wordt gecombineerd met de individuele kennis en ervaringen van de professional en de wensen en voorkeuren van de cliënt. Je zult als zorg- of dienstverlener daarom op de hoogte moeten zijn van het beste bewijsmateriaal of weten waar je dit kunt vinden en dit vervolgens moeten kunnen vertalen naar je eigen specifieke situatie.

De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2017) heeft kanttekeningen gezet bij de wijze waarop EBP functioneert en stelt dat het benutten van extern bewijs in de lokale situatie meer is dan alleen implementatie. Het wetenschappelijke bewijs doet niet altijd recht aan de pluriformiteit van de beroepspraktijk. Niet altijd is er wetenschappelijk bewijs voorhanden (Van der Meij & Luttik, 2018). Noordegraaf (2010) is van mening dat veel evidence-based methodieken binnen de hulpverlening nog van een te hoog abstractieniveau zijn en te weinig op de specifieke beroepscontext gericht zijn. Verhoef (2016) geeft aan dat in de zorg de klinische expertise en patiëntwaarden bij EBP worden ondergewaardeerd. Om ongewenste standaardisering van de zorg te voorkomen dienen richtlijnen en kwaliteitsindicatoren kritisch te worden toegepast in een continu proces van samen leren en verbeteren waarbij de invloed van contextfactoren op de uitkomsten van zorg expliciet wordt gemaakt. Hierbij is er een belangrijke rol weggelegd voor professionals, patiënten en burgers (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2017).

Practice-based evidence (PBE) (Gabbay & Le May, 2011; Middel, 2004; Smeijsters, 2009; Wright et al., 2013) gaat uit van het idee dat kennis over het handelen van een professional ontstaat in de specifieke context van de beroepspraktijk en dat die kennis evolueert door de interactie tussen de personen die in deze context een belangrijke rol spelen. PBE zet professionals aan tot het expliciteren van de eigen beroepspraktijk en de door hen waargenomen effecten (Smeijsters, 2009; Wright et al., 2013). De kennis die dit oplevert, is sterk verbonden aan de beroepscontext, maar kan ook bruikbaar zijn voor anderen binnen of buiten de beroepsgroep. Er wordt in dit verband ook wel gesproken van het ontstaan van praktijktheorieën.

Het grote verschil tussen EBP en PBE is dat evidence bij EBP onder wetenschappelijke condities verkregen wordt en dan vertaald wordt naar de praktijk, terwijl bij PBE evidence onder realistische condities verkregen wordt en dan eventueel in een volgende stap verder onderzocht kan worden. Dit top-downonderzoek en bottom-uponderzoek kunnen elkaar aanvullen en versterken (Smeijsters, 2009). Beide gaan uit van een onderzoekende professional die onderzoeksvaardig is en reflecteert op zijn dagelijks handelen, ontwikkelingen kritisch volgt, beroepskennis en vaardigheden actief onderhoudt en een bijdrage levert aan de kennisbasis van de beroepsgroep, om uiteindelijk de cliënt beter van dienst te kunnen zijn. Bij praktijkonderzoek ligt het accent op de verwerving van PBE.

Het volgende voorbeeld (ontleend aan Bramsen, 2014) laat zien hoe EBP en PBE elkaar kunnen versterken.

Volgens de *Richtlijn Bloedtransfusie* (CBO, 2011) moet in elk ziekenhuis een bloedtransfusiecommissie zorgdragen voor een veilig, zuinig en efficiënt gebruik van bloedproducten. Een medisch hulpverlener voert in opdracht van de bloedtransfusiecommissie een beschrijvend onderzoek uit, waarbij hij nagaat hoe een deel van de richtlijnen rondom bloedtransfusies wordt toegepast en ervaren in zijn beroepspraktijk. Enerzijds levert dit onderzoek het ziekenhuis zo een beeld op van wat er goed gaat en wat verbetering behoeft en anderzijds kan op deze manier kennis verzameld worden over de effectiviteit van generieke richtlijnen in een specifieke beroepscontext.

1.1.5 Een definitie van praktijkonderzoek

Voor onderzoek dat zich richt op het beter leren begrijpen en/of verbeteren van de eigen praktijk zijn internationaal verschillende namen in omloop, zoals *actieonderzoek* (*action research*), *praktijkgericht onderzoek*, *praktijkonderzoek* (*practitioner research* of *Praxisforschung*) en *ontwerp onderzoek*. Er worden voor

deze typering van onderzoek veel verschillende definities gehanteerd die elkaar deels overlappen.

Wij hanteren de volgende definitie:

Praktijkonderzoek in zorg en welzijn is onderzoek dat wordt uitgevoerd door zorg- en dienstverleners, waarbij op systematische wijze in interactie met de omgeving antwoorden verkregen worden op vragen die ontstaan in de eigen beroepspraktijk en gericht zijn op verbetering van deze praktijk.

In dit boek besteden we aandacht aan twee vormen van praktijkonderzoek. De eerste vorm betreft praktijkonderzoek waarbij je indirect werkt aan verbetering van je eigen beroepspraktijk door je grondig te verdiepen in een praktijkprobleem. In dat geval spreken we van een *kennisgericht praktijkonderzoek*. De tweede vorm betreft praktijkonderzoek waarbij je direct werkt aan verbetering van je eigen beroepspraktijk door je te verdiepen in zowel het praktijkprobleem als de oplossing ervan om op basis daarvan een ontwerp te maken en dit doelgericht te testen en in te voeren. We spreken dan van een *ontwerponderzoek*.

1.1.6 Praktijkonderzoek in relatie tot het methodisch handelen

Praktijkonderzoek kan fungeren als methodiek voor leren en praktijkverbetering. Van Keken (2006) stelt dat praktijkonderzoek een relevantie moet hebben voor de beroepscompetenties die een zorg- of dienstverlener moet verwerven of onderhouden. Hij onderscheidt drie competentiesegmenten:

- Segment 1: werken met/voor cliënten. Het gaat hier om de deskundigheid op het gebied van begeleiding, behandeling en/of dienstverlening die je als professional dient te bezitten.
- Segment 2: werken in en vanuit een arbeidsomgeving. Het gaat om de vaardigheden die nodig zijn om goed te kunnen functioneren in de organisatie in je rol als collega, teamlid, samenwerkingspartner, enzovoort.
- Segment 3: werken aan professionaliteit en professionalisering. Dit segment omvat de verantwoordelijkheid voor het onderhouden van je beroepscompetenties en de ontwikkeling van je beroepsgroep in het geheel.

In alle drie de segmenten kan de zorg- en dienstverlener leren en de praktijk verbeteren met behulp van het uitvoeren van praktijkonderzoek. Hiermee wordt het verschil duidelijk tussen onder meer het dagelijks methodisch handelen en het uitvoeren van een praktijkonderzoek. Bij het dagelijks methodisch handelen ligt het accent op de vraag of de behoefte van de cliënt, terwijl bij het uitvoeren van een praktijkonderzoek met name de leerwensen van de zorg- en dienstverlener het uitgangspunt zijn. Zowel bij het methodisch handelen als bij het uitvoeren van praktijkonderzoek maak je wel

vaak gebruik van dezelfde vaardigheden (denk bijvoorbeeld aan observeren, doorvragen, conclusies trekken). Ook is het vaak zo dat je beide processen om praktische redenen naast elkaar uitvoert en dus voortdurend schakelt tussen de rol van zorg- en/of dienstverlener en die van praktijkonderzoeker.

1.2 ■ De kernactiviteiten van praktijkonderzoek

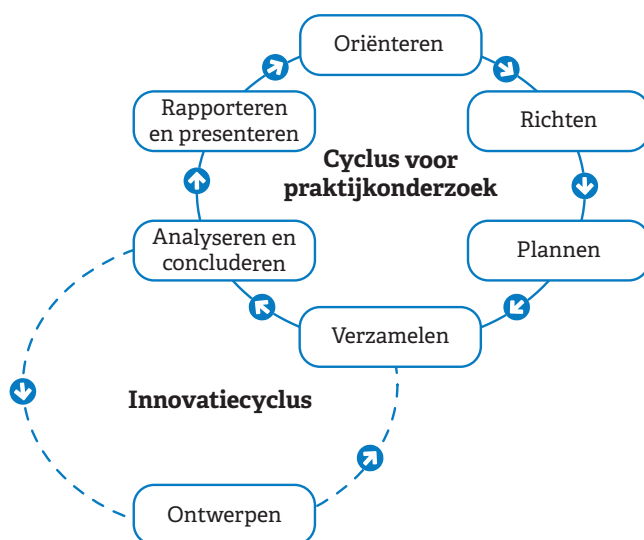
De cyclus voor praktijkonderzoek (Van der Donk & Van Lanen, 2015; 2017) die we hier presenteren, omvat zes kernactiviteiten (zie figuur 1.1) voor het uitvoeren van beschrijvend, vergelijkend, definiërend, evaluerend en verklaarend praktijkonderzoek. Bij een kennisgericht praktijkonderzoek doorloopt je deze cyclus. Vaak leiden deze verworven inzichten tot plannen om veranderingen door te voeren in de praktijk. Wanneer je dit innovatieproces op een onderzoekende wijze aanpakt, spreken we van een ontwerponderzoek. Je doorloopt dan aanvullend de innovatiecyclus (met de kernactiviteiten ontwerpen, verzamelen en analyseren en concluderen) een of meer keren. Je test het ontwerp uit in de praktijk en gaat na of het ontwerp voldoet. Indien nodig pas je het ontwerp aan.

Wanneer je praktijkonderzoek doet, doorloop je alle kernactiviteiten minimaal één keer. De kernactiviteit ontwerpen voer je alleen bij ontwerponderzoek uit. De kernactiviteiten zijn met elkaar verbonden en volgen elkaar op. De hoofdrichting is die van de pijlen (met de klok mee). Je start je praktijkonderzoek met een analyse van je praktijkprobleem en zoomt steeds meer in op dat wat je echt wilt weten. Het onderzoeksproces heeft een *cyclisch* karakter. Met cyclisch bedoelen we dat je de cyclus van praktijkonderzoek en/of de innovatiecyclus meerdere keren kunt doorlopen. Het onderzoeksproces is daarnaast ook *iteratief* van aard. Met iteratief bedoelen we herhalend. Het zal geregeld voorkomen dat de uitkomst van een bepaalde kernactiviteit je als onderzoeker dwingt een eerdere kernactiviteit opnieuw uit te voeren. Je pendelt tijdens het onderzoeksproces soms heen en weer tussen de verschillende kernactiviteiten.

Oriënteren

Je probeert in beeld te brengen welke praktijkproblemen er zijn, voor wie deze belangrijk zijn, wat erover bekend is en wat het belang van je onderzoek kan zijn voor jezelf en de organisatie. Je bekijkt het praktijkprobleem vanuit verschillende perspectieven. Naast het in kaart brengen van de context ben je tijdens deze kernactiviteit bezig met het verkennen en beschrijven van het praktijkprobleem in dialoog met anderen en met behulp van de vakliteratuur. Smeijsters et al. (2011) spreken in dit kader over het verkrijgen van een systematisch en doorgrond overzicht van het probleem in de praktijksituatie. De

verkennde probleemanalyse resulteert in een heldere probleembeschrijving die het startpunt vormt voor de volgende kernactiviteit: het richten.



Figuur 1.1 Kernactiviteiten van praktijkonderzoek

Richten

Het richten van je onderzoek betekent dat je inzoomt en het praktijkprobleem probeert af te bakenen om tot een duidelijke onderzoeksvraag te komen. Je bepaalt wat je wel en niet gaat onderzoeken. Je keuzes onderbouw je met eigen overtuigingen en die van anderen, data uit de praktijk en inzichten uit de literatuur. Op deze manier wordt de richting van je praktijkonderzoek duidelijk. De kernactiviteit leidt tot de *probleemstelling*, die bestaat uit een beschrijving van het praktijkprobleem, de literatuurstudie, het doel van het onderzoek en de onderzoeksvraag, al dan niet uitgewerkt in deelvragen.

Plannen

Je verkent verschillende manieren van dataverzameling en maakt op basis hiervan keuzes voor de vormgeving van je onderzoeksproces. Je denkt na over de volgorde, de duur en het tijdstip van je onderzoeksactiviteiten, de selectie van respondenten en de facilitaire ondersteuning die je nodig hebt om zo goed mogelijk antwoord te krijgen op je onderzoeksvraag. Je schrijft je onderzoeksplan, dat beschouwd kan worden als het resultaat van de drie kernactiviteiten oriënteren, richten en plannen.

Verzamelen

Je voert de geplande onderzoeksactiviteiten uit en verzamelt data die je nodig hebt om je vraag te kunnen beantwoorden. Je maakt daarvoor gebruik van in-

strumenten als een kijkkader, een observatieschema, een interviewleidraad of een vragenlijst.

Analyseren en concluderen

Je analyseert de verzamelde data. Op basis van je analyseresultaten formuleer je concrete antwoorden op je onderzoeksvraag in de vorm van conclusies.

Ontwerpen

Deze kernactiviteit, die je alleen uitvoert als je een ontwerpvraag hebt, richt zich op een doelbewuste verandering van de dagelijkse praktijk. Je doorloopt de innovatiecyclus. Je maakt een ontwerp (bijvoorbeeld een handelingsprotocol, training of behandelmethode) dat je daarna test in de praktijk. De data die je vervolgens verzamelt, gebruik je om te bepalen of het ontwerp voldoet in de praktijk. Eventueel stel je je ontwerp op basis van je evaluatie bij en probeer je het opnieuw uit in de praktijk. Je doorloopt de innovatiecyclus dan nog een keer.

Rapporteren en presenteren

Wanneer je onderzoek leidt tot kennis en nieuwe inzichten, verspreid je deze resultaten door te rapporteren en te presenteren. Je kiest hiervoor een passende communicatiestrategie. Wanneer je onderzoek moet leiden tot veranderingen in de beroepspraktijk, zul je niet alleen aandacht moeten besteden aan het verspreiden van de onderzoeksresultaten, maar ook een passende implementatiestrategie moeten kiezen. Je bent in feite het hele onderzoeksproces al bezig met rapporteren, presenteren en implementeren. Door belanghebbenden intensief bij je onderzoek te betrekken en de interactie hierover te stimuleren, bereik je dat veranderingen ook daadwerkelijk plaats kunnen vinden.

Een praktijkvoorbeeld

We presenteren een voorbeeld van praktijkonderzoek om te verduidelijken hoe de verschillende onderzoeksactiviteiten er in de praktijk uit kunnen zien en om het cyclische en iteratieve karakter van praktijkonderzoek te illustreren. De blauwgedrukte woorden verwijzen naar de kernactiviteiten uit figuur 1.1.

Op een buitenschoolse opvang (bso) is een tevredenheidsenquête uitgevoerd onder ouders (**oriënteren**). Uit deze tevredenheidsenquête blijkt dat ouders zeer tevreden zijn over de kwaliteiten van de pedagogisch medewerkers. Minder tevreden zijn ze over de kindveiligheid op de bso. De leidster van de bso neemt dit probleem serieus. Ze vindt het belangrijk dat ouders tevreden zijn over de kindveiligheid op de bso. Om beter zicht te krijgen op het probleem besluit ze met een aantal ouders in gesprek te gaan (**oriënteren**). Voorafgaand aan de gesprekken heeft ze verschillende vaktijdschriftartikelen bestudeerd die te

maken hebben met het thema kind en veiligheid (**oriënteren**). Aan de hand van deze bronnen heeft ze zich voorbereid op de gesprekken. Tijdens deze gesprekken blijkt dat ouders zich met name zorgen maken over het beperkte toezicht door de medewerkers tijdens het buitenspelen. Tegelijkertijd merkt ze dat veel ouders onvoldoende zicht hebben op de manier waarop de kinderen in de bso worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid, zodat ze zelf beslissingen leren nemen. Ze formuleert de volgende onderzoeksvraag: 'Hoe kunnen we ervoor zorgen dat ouders tevreden zijn over de kindveiligheid tijdens het buitenspelen op de bso?' (**richten**)

De leidster maakt een planning van de onderzoeksactiviteiten die ze wil uitvoeren om beter zicht te krijgen op de eisen waaraan een mogelijke oplossing van het probleem moet voldoen (**plannen**).

Ze plant gesprekken met haar medewerkers en wil daarnaast observaties uitvoeren tijdens een aantal buitenspeelsituaties aan de hand van een gestructureerd observatieschema. Tijdens de gesprekken met de medewerkers (**verzamen**) wordt duidelijk dat zij de zorgen van ouders delen. Zij benadrukken echter ook dat zij het belangrijk vinden de zelfverantwoordelijkheid van de kinderen te stimuleren. Ze geven aan dat er op het speelterrein veel leuke hoekjes en speelplekken zijn, maar dat het moeilijk is om alle kinderen goed in de gaten te houden. In het verleden is bewust gekozen voor een gevarieerd aanbod en speelplekjes waar kinderen zich kunnen terugtrekken en waar verschillende spelvormen mogelijk zijn. Tijdens de observaties van het buitenspelen (**verzamen**) valt op dat de kinderen veel positief speelgedrag laten zien. De medewerkers staan op een vast punt en kunnen niet altijd alles overzien. Bij conflicten of valpartijen worden ze door de kinderen echter snel ingeschakeld. De leidster vindt dat ze een goed beeld gekregen heeft van het praktijkprobleem en voldoende informatie heeft verzameld om op basis van de data samen met de medewerkers een aantal ontwerpeisen te formuleren die de basis moeten vormen voor een aanpassing van de bestaande situatie (**analyseren en concluderen**). Deze aanpassing moet zowel bij de ouders als bij de pedagogisch medewerkers leiden tot tevredenheid over het toezicht tijdens het buitenspelen.

Enkele van deze ontwerpeisen zijn:

- Tijdens het buitenspelen moeten twee pedagogisch medewerkers de speelplaats kunnen overzien.
- De buitenspeelplaats moet een gevarieerd aanbod aan speelplekken bevatten.
- Eventuele aanpassingen mogen niet tot hoge extra kosten leiden.

Er wordt een deskundige op het gebied van speelplekken ingeschakeld die met de leidster en een aantal pedagogisch medewerkers brainstormt over het aanpassen van de bestaande situatie (**ontwerpen**). Ook lezen de medewerkers een aantal artikelen over veiligheid en buitenspelen. Dit leidt tot een definitief voorstel voor een aanpassing van de huidige situatie (**ontwerpen**). De belangrijkste

verandering is een vaste looproute voor de pedagogisch medewerkers tijdens het buitenspelen. Ook worden er twee groenstroken verplaatst naar de zijkant van de speelplaats.

Een deel van de oplossing lijkt echter te bestaan uit het wegnemen van angst bij de ouders door ze te laten ervaren dat de kinderen zelf ook moeten leren zich verantwoordelijk te voelen voor hun veiligheid en die van anderen. Om die reden wordt er een jaarlijkse informatieavond gepland, waar zal worden ingegaan op de wijze waarop de bso de eigen verantwoordelijkheid van de kinderen stimuleert waar het gaat om de zorg voor de eigen en elkaars veiligheid (**ontwerpen**). Tijdens de informatieavond zal gebruikgemaakt worden van filmbeelden. De aanpassingen worden besproken in een vergadering met het hele team. Nadat de veranderingen doorgevoerd zijn en de informatieavond gehouden is, wordt er opnieuw een tevredenheidsenquête afgenomen (**verzamelen**). Uit de tevredenheidsenquête blijkt dat de oudertevredenheid over de veiligheid van de kinderen sterk is toegenomen (**analyseren en concluderen**). De bevindingen worden gepresenteerd aan de ouders in de maandelijkse nieuwsbrief (**rapporteren en presenteren**).

Dit voorbeeld illustreert dat onderzoek doen een dynamisch proces is, waarbij je als onderzoeker verschillende onderzoeksfasen een of meerdere malen doorloopt.



Oefening 1 De kernactiviteiten van praktijkonderzoek

1.3 ■ Onderzoeksfuncties

Een onderzoeksfunctie maakt duidelijk wat je met je onderzoek beoogt. Oost en Markenhof (2002) onderscheiden zes onderzoeksfuncties. Zo kun je praktijkonderzoek doen omdat je wilt definiëren, beschrijven, vergelijken, evalueren, verklaren of ontwerpen. Een praktijkprobleem kan aan de hand van verschillende onderzoeksfuncties onderzocht worden, maar leidt dan wel tot verschillende uitkomsten. Zo leidt een beschrijvend praktijkonderzoek naar de vraag ‘Welke problemen ondervinden cliënten met een posttraumatische stressstoornis bij het aangaan van nieuwe relaties?’ tot een andere uitkomst dan een evaluerend praktijkonderzoek naar de vraag ‘Wat zijn volgens cliënten met een posttraumatische stressstoornis de effecten van behandelmethode X bij het aangaan van nieuwe relaties?’

Andriessen (2015) benadrukt dat de zes onderzoeksfuncties hiërarchisch geordend zijn. Als je wilt evalueren zet je bijvoorbeeld een praktijksituatie of gebeurtenis af tegen een norm. Alhoewel je voor de onderzoeksfunctie evalu-

eren gekozen hebt, leg je de norm en de praktijksituatie naast elkaar (vergelijken) en zul je hieraan voorafgaand ook de norm moeten bepalen (definiëren) en de situatie in kaart moeten brengen (beschrijven).

In een praktijkonderzoek kunnen dus meerdere onderzoeksfuncties gecombineerd worden. De hoofdvraag van een praktijkonderzoek laat zien welke onderzoeksfunctie leidend is. De deelvragen maken duidelijk welke andere onderzoeksfuncties hieraan bijdragen.

Een sociaal werker wil nagaan in welke mate het activiteitenaanbod in drie woongroepen van elkaar verschilt. Ze kiest voor een vergelijkend praktijkonderzoek. Om een vergelijking te kunnen maken, zal ze echter eerst een beschrijvend praktijkonderzoek moeten doen naar het activiteitenaanbod in de drie woongroepen.

We proberen aan de hand van praktische voorbeelden de nuanceverschillen tussen de onderzoeksfuncties helder te maken. Wanneer je kennisgericht praktijkonderzoek doet, kies je voor een van de eerste vijf onderzoeksfuncties (paragraaf 1.3.1 tot en met 1.3.5). Ontwerponderzoek wordt als een op zichzelf staande onderzoeksfunctie gezien (paragraaf 1.3.6).

1.3.1 Definiërend praktijkonderzoek

In de beroepspraktijk worden begrippen lang niet altijd door iedereen op dezelfde wijze opgevat en gehanteerd. Dit is niet altijd gemakkelijk als je met elkaar in gesprek gaat of samen ontwikkelingen in gang zet. Denk maar eens aan het begrip ‘volkswijk’. De ene persoon zal denken aan een wijk met veel laagopgeleide mensen, iemand anders denkt misschien aan een wijk met veel overlast en criminaliteit, en weer iemand anders denkt juist aan een wijk waar mensen wonen die veel steun aan elkaar hebben en voor elkaar opkomen.

Als je een *definiërend onderzoek* uitvoert, probeer je de verschillen en overeenkomsten in denkbare beelden van mensen over bepaalde begrippen in kaart te brengen.

Een organisatie profileert zich door te stellen dat zij vraaggerichte zorg biedt aan cliënten. Er vindt een definiërend onderzoek plaats naar wat de directie, de groepsleiders en de cliënten onder vraaggerichte zorg verstaan.

1.3.2 Beschrijvend praktijkonderzoek

Om in een organisatie veranderingsprocessen in gang te kunnen zetten, zul je eerst goed moeten kijken wat collega's in de organisatie van iets vinden, hoe de huidige processen op de werkvloer verlopen, wat de ervaringen zijn met bepaalde ontwikkelingen binnen andere organisaties, enzovoort. Het doel van deze onderzoeksfunctie is zorgen voor een *beschrijving*: het in kaart

brengen van een thema of praktijksituatie. Je gaat op zoek naar hoe iets in elkaar zit. De uitkomsten van het onderzoek kunnen aanleiding zijn voor het maken van keuzes of een startpunt zijn voor vervolgonderzoek.

Een aantal jaren geleden heeft de gemeente in een stadswijk een speel- en ontmoetingsplek laten aanleggen. Je voert een beschrijvend onderzoek uit om in kaart te brengen wat de functie van het park is voor de bewoners in de wijk.

1.3.3 Vergelijkend praktijkonderzoek

Het doel van *vergelijkend onderzoek* is om de overeenkomsten en verschillen te bepalen tussen twee of meer praktijken of tussen theorie en praktijk. Als je er bijvoorbeeld achter wilt komen of de ene interventie tot betere resultaten leidt dan de andere, of een maatregel tot hogere cliënttevredenheid leidt, of er verschillen zijn in het begeleiden van mannen of vrouwen, kun je kiezen voor een vergelijkend onderzoek.

Een activiteitenbegeleider coördineert een vakantiekamp voor kinderen met een longaandoening. Er komen achtereenvolgens drie groepen kinderen voor een vakantie week. De activiteitenbegeleider krijgt elke week te maken met nieuwe begeleiders die onder haar leiding de verantwoordelijkheid dragen voor de kinderen. Zij is benieuwd of de samenstelling van het team van invloed is op de leiderschapsvaardigheden die zij gedurende de week toont. Ze onderzoekt dit door aan het eind van elke week een kort individueel gesprekje te plannen met elk van de begeleiders. Tijdens de gesprekjes vraagt zij de begeleiders aan te geven welke leiderschapsvaardigheden zij gedurende die week bij haar hebben gezien.

Je kunt ook kiezen voor het toetsen van theoretische inzichten in je eigen praktijk. In het volgende voorbeeld wordt de theorie vergeleken met de praktijk.

Je hebt in een artikel gelezen dat kwetsbare ouderen het over het algemeen prettig vinden als je ze aanspreekt op hun mogelijkheden en niet op hun beperkingen. Je besluit uit te zoeken of dit idee door de zorgverleners in jouw organisatie gedeeld wordt.

1.3.4 Evaluerend praktijkonderzoek

Van veel van je dagelijks handelen als zorg- of dienstverlener neem je aan dat het leidt tot dat wat je met je handelen beoogt. Tegelijkertijd weet je niet altijd zeker of dit ook echt het geval is. Wanneer je meer zekerheid wilt, kun je bijvoorbeeld je eigen handelen evalueren, of het functioneren als team, of organisatieontwikkelingen. *Evaluatie* kun je zien als een systematische beoor-

deling op basis waarvan nieuwe beslissingen kunnen worden genomen. De waarde van iets wordt vastgesteld. In de zorg- en welzijnssector is evaluatie vaak al deels geïntegreerd in het dagelijks handelen. Denk bijvoorbeeld aan het testen of meten van voortgang bij de cliënten, het evalueren van handelingsplannen of zorgtrajecten, en het met cliënten en collega's evalueren van activiteiten.

Een aantal gezinscoaches werkt volgens een nieuwe integrale begeleidingsmethodiek, waarbij de coaches als ketenregisseurs de inzet van de verschillende partijen coördineren en verantwoordelijk zijn voor het verzamelen van de informatie. Een onderzoeksteam gaat de werkzaamheid van de nieuwe integrale begeleidingsmethodiek evalueren.

1.3.5 Verklarend praktijkonderzoek

'De bewoners reageren nogal prikkelbaar op elkaar, je kunt merken dat het herfst is geworden.' In deze uitspraak wordt op basis van een persoonlijk voor gevoel of idee een verklaring gegeven voor iets wat in de beroepspraktijk gebeurt. De vraag is of dit gevoel ook daadwerkelijk een verklaring is voor de prikkelbaarheid van de bewoners. Als je onderzoekt of zaken daadwerkelijk met elkaar verband houden, doe je *verklarend onderzoek*.

Het lijkt erop dat familieleden van de cliënten zich meer betrokken zijn gaan voelen bij de instelling. De instelling voert een enquête uit en vergelijkt de resultaten daarvan met eerdere resultaten om na te gaan of de betrokkenheid van de familieleden van cliënten daadwerkelijk is toegenomen. Dit blijkt inderdaad het geval te zijn. Op basis van deze bevindingen worden interviews georganiseerd waarin familieleden gevraagd wordt naar mogelijke verklaringen voor deze toename van het gevoel van betrokkenheid.

1.3.6 Ontwerponderzoek

Bij praktijkonderzoek waarbij je direct werkt aan verbetering van je eigen beroepspraktijk door doelbewust een ontwerp in te voeren en te testen spreken we van een *ontwerponderzoek*. Onderzoek en praktijkverbetering vinden gelijktijdig plaats (zie hoofdstuk 8).

De kenmerken van ontwerponderzoek volgens Van den Akker, Gravemeijer, McKenney en Nieveen (2006) zijn:

- Er wordt in de dagelijkse praktijk een interventie ingevoerd; bijvoorbeeld een nieuwe aanpak, een methodiek, een gesprekstechniek, een verandering in de leefomgeving.
- Het ontwerpproces heeft een onderzoeksmatig karakter waarbij interventies in verschillende cycli worden ontworpen, geëvalueerd en bijgesteld.

- Het proces van invoering van de interventie wordt nadrukkelijk gevolgd om een beter begrip te krijgen van de interventie en de verbetering van de situatie.
- De meerwaarde van het ontwerp voor de mensen die er in de praktijk mee moeten werken, staat centraal.
- Het ontwerp is (deels) theoretisch onderbouwd en levert na het testen in de praktijk een bijdrage aan nieuwe inzichten.

Een welzijnsorganisatie organiseert maandelijks wijkgesprekken waarbij bewoners in gesprek gaan met gemeenteraadsleden over het wonen in de wijk. De buurtbemiddelaars die de avonden organiseren, vinden het jammer dat er in de meeste gesprekken vooral wordt ingezoomd op negatieve aspecten van het wonen in de wijk. Dit leidt geregeld tot een negatieve sfeer in de zaal. Ze besluiten een nieuwe gespreksvorm te introduceren, waarbij het gesprek zich meer richt op de positieve ervaringen van de wijkbewoners. Op basis van de notulen van de gesprekken wordt de gespreksvorm geëvalueerd en indien nodig aangepast.



Oefening 2 Onderzoeksfuncties

1.4 ■ Kenmerken van praktijkonderzoek

In deze paragraaf presenteren we de kenmerken van praktijkonderzoek.

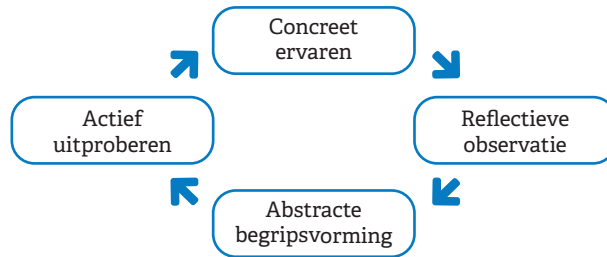
Praktijkonderzoek is een professionele leerstrategie

Smith (2009) benadrukt dat onderzoek binnen het sociale werkveld niet is los te zien van leren en veranderingen in de beroepspraktijk. Praktijkonderzoek kan gezien worden als een professionele leerstrategie (Bolhuis, 2012). We zien hierin het ervaringsleren als een belangrijk uitgangspunt. Om de relatie tussen het uitvoeren van praktijkonderzoek en ervaringsleren duidelijk te maken, presenteren we de leercyclus van Kolb (1984). Kolb beschrijft een cyclisch proces bestaande uit vier fasen die doorlopen worden bij het ervaringsleren (zie figuur 1.2). Het startpunt kan variëren, maar alle fasen moeten doorlopen worden. Leren en veranderen treden vervolgens op door de integratie van concrete, emotionele ervaringen met cognitieve processen. Onderzoeksactiviteiten kunnen leerervaringen richting geven en versterken.

De vier stappen van de leercyclus van Kolb zijn:

- 1 concrete ervaringen opdoen;
- 2 observeren van en reflecteren op opgedane ervaringen;
- 3 ervaringen waarover is nagedacht in een theoretisch kader plaatsen en integreren, en van daaruit conclusies trekken voor het eigen handelen;

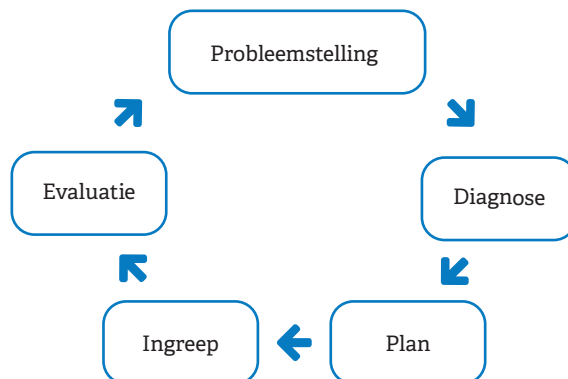
- 4 de conclusies actief omzetten in nieuw gedrag en experimenteren in nieuwe situaties.



Figuur 1.2 De leeracyclus van Kolb

Praktijkonderzoek is een strategie om besluit- en veranderingsprocessen te ondersteunen

Zorg- en dienstverleners worden geregeld geconfronteerd met beroepssituaties waarin ze keuzes moeten maken: Hoe begeleid ik deze cliënt bij zijn hulpvraag? Welke aanpak kan ik hier het beste hanteren? Wat is de beste benadering bij dit gedrag? Enzovoort. Uiteraard kunnen veel vragen worden beantwoord en problemen worden opgelost door gebruik te maken van ervaring, routines en deskundigheid. Het kan echter verstandig zijn om bij terugkerende problemen en in het bijzonder problemen die veel mensen aangaan te kiezen voor een onderzoeksmatige benadering. Van Strien (1986) biedt een systematische werkwijze voor het nemen van besluiten over praktische vraagstukken (praktijkproblemen). Van Strien gebruikt de term ‘regulatief’, omdat er sturend wordt ingegrepen in een praktijk met de bedoeling een meer ideale situatie te bereiken. De regulatieve cyclus beschrijft de volgende fasen: probleemstelling, diagnose, plan, ingreep en evaluatie (zie figuur 1.3).

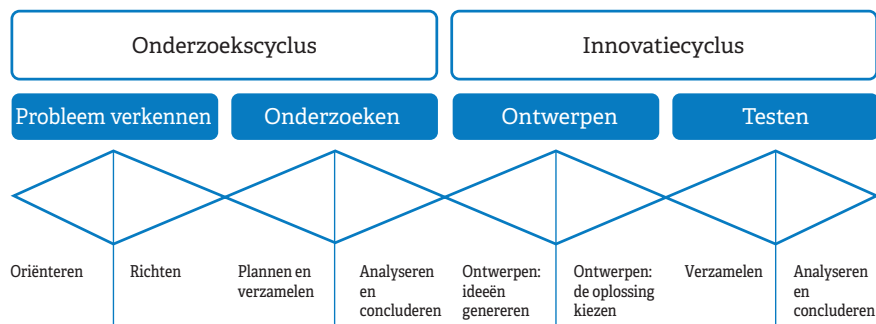


Figuur 1.3 De regulatieve cyclus van Van Strien

Een zorg- of dienstverlener of een team kan een probleem ervaren, dit probleem willen kunnen duiden, inzicht verwerven in wat eraan te doen is, besluiten tot een interventie, de interventie uitvoeren en de werkzaamheid ervan evalueren (Tijmstra & Boeije, 2009). Praktijkonderzoek kan aangrijpen op alle fasen van de regulatieve cyclus en daarmee de besluitvorming ondersteunen. Op deze wijze versterkt praktijkonderzoek de kwaliteit van de besluitvorming in de beroepspraktijk.

De praktijkonderzoeker handelt zowel divergent als convergent

De uitvoering van een praktijkonderzoek is een voortdurende wisselwerking tussen divergent en convergent handelen. *Divergeren* is het genereren van perspectieven, ideeën en inzichten en *convergeren* gaat over het focussen, trechten en vastleggen (Losse, 2018). Hierbij maakt de praktijkonderzoeker gebruik van diverse methoden en technieken, maar zal hij zeker ook zijn eigen creativiteit moeten benutten. Praktijkonderzoek moet dan ook niet enkel als een planmatig, procedureel proces worden opgevat, maar zeker ook als een creatief denkproces. Bij de start van je praktijkonderzoek verken je de reikwijdte van het praktijkprobleem, splits je het op in deelproblemen en/of identificeer je eventuele onderliggende problemen (divergeren) om vervolgens keuzes te maken en het praktijkprobleem af te bakenen (convergeren). Bij het verzamelen van data hanteer je een vergelijkbare werkwijze. Je verzamelt verschillende soorten data (divergeren), die je later reduceert tot een antwoord op je onderzoeksvraag (convergeren). Ook bij het ontwerpen genereer je eerst diverse mogelijke oplossingen (divergeren) om vervolgens de best passende oplossing te kiezen en uit te werken (convergeren). Als je het ontwerp gaat testen, verzamel je eerst data over hoe het ontwerp ervaren wordt (divergeren) om vervolgens te bepalen welke onderdelen van het ontwerp al dan niet moeten worden aangepast (convergeren). De schematische weergave van dit proces in figuur 1.4 is gebaseerd op het model van Banathy (1996).



Figuur 1.4 Diamantmodel voor praktijkonderzoek

De praktijkonderzoeker kijkt vanuit verschillende perspectieven

Zoals eerder gesteld, zien we onderzoek als een vorm van leren. Dit leren vindt plaats op basis van dialoog in een *discourse community* (Bruffee, 1986). Volgens Van de Ven (2009) is een *discourse community* een gemeenschap van taalgebruikers die zich van andere gemeenschappen onderscheidt door een eigen manier van kennen en denken en een eigen waardesysteem. Elke groep mensen heeft een eigen interpretatie van de werkelijkheid. Als onderzoeker probeer je de werkelijkheidsinterpretatie van de groep die je onderzoekt in beeld te brengen. Dat doe je door vanuit verschillende perspectieven naar de beroepspraktijk te kijken, bijvoorbeeld door te reflecteren, in gesprek te gaan met anderen en theoretische bronnen te raadplegen. Je onderzoeksoptredens moeten niet alleen herkenbaar zijn voor jou, maar ook voor anderen. Neem de inrichting van een wachtkamer eens in gedachten. Een cliënt kijkt misschien naar de inrichting van de ruimte vanuit het oogpunt van de privacy. Een receptionist kijkt wellicht meer vanuit de vraag of hij snel zicht heeft op degenen die in de wachtkamer zitten. Een kind beoordeelt de ruimte op de aanwezigheid van speelmateriaal. Een directeur vindt het mogelijk belangrijker dat de wachtkamer voldoet aan wettelijke normen en duurzame materialen bevat. Een schoonmaker kijkt naar dezelfde wachtkamer met de vraag of de ruimte eenvoudig schoon te houden is. Zo heeft iedereen verschillende belangen en vooronderstellingen die bepalend zijn voor zijn perspectief.

De praktijkonderzoeker verbindt theorie en praktijk

“Er is kennis nodig om te kunnen zien” (Van de Ven, 2009, p. 22). Vakliteratuur kan je helpen meer inzicht te verwerven in je praktijkprobleem, je onderzoeksvraag aan te scherpen, kernbegrippen te formuleren en data doelmatig te verzamelen en te analyseren. Bij een praktijkonderzoek maak je waar mogelijk gebruik van theoretische bronnen en verbind je de theorie met de praktijk. Op basis hiervan ontstaan nieuwe inzichten of kun je bestaande inzichten toetsen in de praktijk (ook wel de *empirie* genoemd). Je baseert je op wat er werkelijk in de praktijk gebeurt; je waarnemingen en ervaringen zijn even zo belangrijk als de onderliggende theorie. Praktijkonderzoek kan dan ook beschouwd worden als empirisch onderzoek, waarbij je theorie en praktijk met elkaar in verband brengt.

De praktijkonderzoeker betreft belanghebbenden bij het onderzoek

Bij praktijkonderzoek worden belanghebbenden, zoals cliënten, familieleden, collega's, directie en adviseurs, actief bij het onderzoek betrokken. Dit participatieve element is kenmerkend voor praktijkonderzoek (Kools, 2012; Van der Donk et al., 2014).

Het is belangrijk om draagvlak te creëren voor je onderzoek en de mogelijke implementatie van je onderzoeksresultaten. Deze participatie moet in principe verder gaan dan het laten invullen van een enquête of het uitnodigen van collega's voor een vraaggesprek. Als je onderzoek gericht is op het vergroten van de capaciteit van mensen om hun eigen leef- of werkomgeving te veranderen, dan zul je belanghebbenden als (gelijkwaardige) partners in je onderzoek moeten betrekken. Deze belanghebbenden krijgen dan een actieve rol in de planning en uitvoering van je onderzoek. Benader de directie voor steun en eventuele facilitering. Ook externe onderzoekers kunnen ter ondersteuning betrokken worden bij het onderzoek, maar het eigenaarschap ligt doorgaans bij jouzelf en de organisatie.

De praktijkonderzoeker onderzoekt zijn eigen beroepspraktijk

Je kunt een onderzoeker positioneren op een schaal met twee uitersten: aan de ene kant de *insider*, die zijn eigen praktijk onderzoekt en aan de andere kant de *outsider*, die de praktijk van anderen onderzoekt (Herr & Anderson, 2015). Bij praktijkonderzoek is de onderzoeker meestal een insider die zijn eigen praktijk onderzoekt. Dit betekent onder meer dat je twee rollen combineert: die van zorg- en dienstverlener en die van onderzoeker. Je schakelt tussen het handelen in de beroepspraktijk en het van een afstand kijken naar deze praktijk: je probeert met een objectieve blik te kijken naar de praktijk waarin jij een van de hoofdrolspelers bent. Een zorg- of dienstverlener laat zich bij het handelen en veranderen binnen de beroepspraktijk bewust of onbewust leiden door persoonlijke drijfveren en daarmee door eigen normen en waarden. Middel (2004) spreekt van een normatieve professional. Je zult je als praktijkonderzoeker bewust moeten zijn van je eigen normatieve kader en dat van anderen.

Als je een actieve rol speelt in de praktijk die je onderzoekt, dan heeft dit consequenties voor je onderzoek: enerzijds beïnvloed je door je aanwezigheid als onderzoeker en je onderzoeksactiviteiten de praktijk die je onderzoekt, en anderzijds beïnvloedt de praktijk jou in de keuzes die je maakt tijdens het onderzoeksproces. Als onderzoeker moet je je bewust zijn van deze dubbelrol, deze accepteren en waar mogelijk expliciteren.

Een team van verpleegkundigen gaat in gesprek met patiënten over de mate waarin er op de afdeling rekening gehouden wordt met de levensstijl, wensen en gewoonten van patiënten. Er kan beïnvloeding optreden doordat sommige patiënten wellicht niet helemaal eerlijk durven te zijn, omdat ze door de betreffende verpleegkundigen worden verpleegd.

Een diëtist evalueert een voorlichtingsprogramma over obesitas samen met een groep pubers. Tijdens de evaluatie gaat hij vooral in op onderwerpen die hij zelf als diëtist belangrijk vindt.

Praktijkonderzoek levert praktijknabije kennis op

De verworven kennis en inzichten bij praktijkonderzoek zijn in principe contextafhankelijk; dit betekent dat je met je onderzoek uitspraken doet die niet verder reiken dan de onderzoekscontext waarbinnen het onderzoek is uitgevoerd. De onderzoeksresultaten zijn in eerste instantie voor jezelf en je organisatie van belang.

Het eigenaarschap van het onderzoek ligt bij de praktijkonderzoeker

Praktijkonderzoek wordt doorgaans uitgevoerd door professionals die werkzaam zijn in de praktijk. De eigen beroepspraktijk vormt het startpunt voor het onderzoek. De praktijkonderzoeker is in principe eigenaar van het onderzoeksproces, maar zal zijn onderzoek moeten uitvoeren in dialoog met belanghebbenden in de organisatie. De organisatie heeft namelijk een belang bij de resultaten van het onderzoek. Hoe het eigenaarschap precies verdeeld is, hangt af van de aanleiding voor het onderzoek. Wanneer je een praktijkonderzoek uitvoert in het kader van je opleiding, moet je rekening houden met een derde partij. Je praktijkonderzoek moet dan voldoen aan de eisen van de opleiding.

De praktijkonderzoeker werkt systematisch en transparant

Voor het uitvoeren van een praktijkonderzoek breng je systematiek aan in je werkwijze. Hiermee bedoelen we dat je uitgaat van een grondige probleemanalyse en een helder onderzoeksplan. Verder maak je gemotiveerde keuzes uit een repertoire van methoden en technieken bij het verzamelen van data in je beroepspraktijk. Deze methoden en technieken moeten passend zijn voor het onderzoek in de beroepscontext, wat onder andere betekent dat inspanning en resultaten met elkaar in balans zijn en de beroepspraktijk niet ontregeld wordt. Je laat zien hoe je tot je analyseresultaten en conclusies komt. De wijze waarop je je onderzoek uitgevoerd hebt, moet transparant zijn. Voor anderen moet navolgbaar zijn wat je precies gedaan hebt.



Oefening 3 Verschillende perspectieven I



Oefening 4 Verschillende perspectieven II



Oefening 5 Kijken naar een beroepssituatie



Oefening 6 De dubbelrol van de praktijkonderzoeker



Oefening 7 Van wie is het onderzoek?

1.5 ■ Spelregels van praktijkonderzoek

Bij empirisch onderzoek hangt de geldigheid van de onderzoeksresultaten af van de kwaliteit van de waarnemingen. Boeije, 't Hart en Hox (2009) geven aan dat hierbij twee vragen belangrijk zijn: ‘Zijn de waarnemingen geen toevalstreffer?’ en ‘Dekken de waarnemingen de werkelijkheid?’ De eerste vraag heeft betrekking op de *betrouwbaarheid* van het onderzoek en de tweede op de *interne validiteit*. Om tot geldige uitspraken te komen over je eigen beroepspraktijk moeten je waarnemingen dus van voldoende kwaliteit zijn. Naast deze *methodologische kwaliteitseisen* speelt de *bruikbaarheid* bij onderzoek in de beroepspraktijk een belangrijke rol (Butter & Verhagen, 2014). Andriessen (2014) spreekt in dit verband over methodische grondigheid en praktische relevantie. Ook is het van belang om aandacht te hebben voor de overdraagbaarheid van onderzoeksresultaten naar andere contexten.

1.5.1 Methodologische kwaliteit en bruikbaarheid

In deze paragraaf gaan we eerst in op de begrippen betrouwbaarheid en interne validiteit, die vaak in verband gebracht worden met methodologische kwaliteit. Ook staan we stil bij het begrip bruikbaarheid.

Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid in het dagelijks leven gaat over eerlijkheid en integriteit. Bij onderzoek wordt ermee bedoeld dat je ernaar streeft dat het onderzoek dezelfde onderzoeksresultaten oplevert als het wordt herhaald of door iemand anders zou worden uitgevoerd. Dit impliceert dat je toevallige verstoringen van je onderzoek zo veel mogelijk probeert te voorkomen. Een belangrijke voorwaarde voor de betrouwbaarheid van onderzoek is dus de herhaalbaarheid. In sociale beroepscontexten waarin je vooral met mensen te maken hebt, is het nauwelijks mogelijk een onderzoek op identieke wijze te herhalen. Een specifieke onderzoekssituatie is wellicht te benaderen, maar nooit exact na te bootsen (Carey, 2009). Butter en Verhagen (2014) spreken bij onderzoek in de praktijk daarom over zorgvuldigheid in combinatie met een systematische en transparante verslaglegging.

Interne validiteit

Validiteit wil zeggen dat je datgene onderzoekt wat je wilt onderzoeken. Boeije et al. (2009) stellen dat validiteit betrouwbaarheid veronderstelt; als een meetinstrument onbetrouwbaar is, zul je immers niet meten wat je wilt meten. De validiteit van je onderzoek hangt veelal af van de onderzoeksinstrumenten die je hanteert (Heerink, Pinksteren-Schalken & Bratti-van der Werf, 2013). Als onderzoeker streef je naar een valide onderzoek. Dit betekent dat je de invloeden die de uitkomsten van je onderzoek bepalen zo veel mogelijk probeert te herkennen en te beschrijven. Tijdens de dataverzameling probeer je systematische meetfouten zo veel mogelijk te beperken. Bij natuurkundige experimenten zijn de beïnvloedende factoren vaak goed in de hand te houden en controleerbaar. Bij onderzoek in het sociale domein is dit doorgaans minder het geval (Andriessen, 2014; Verhagen, 2008). Aan validiteit worden bij onderzoek in het sociale domein daarom vaak andere eisen gesteld dan bijvoorbeeld bij natuurwetenschappelijk of ander (laboratorium)onderzoek dat plaats kan vinden onder controleerbare condities. Bij onderzoek met een kwalitatief karakter dat resultaten oplevert die sterk verbonden zijn aan natuurlijke situaties wordt eerder gesproken over geldigheid in plaats van validiteit (Baarda, 2009). Het betreft hier veelal onderzoek dat uitgaat van een constructivistische of interpretatieve dan wel emancipatorische onderzoeksbenadering (zie paragraaf 1.1.3). De gehanteerde methoden en instrumenten van dataverzameling hebben vaker een open karakter (zijn minder gestructureerd). Ook hier moeten je waarnemingen (de data) de werkelijkheid dekken.

Je verhoogt de validiteit of geldigheid door te zorgen voor *triangulatie* (Baarda, De Goede & Teunissen, 2001; Hussein, 2009). Triangulatie wordt ook veel toegepast in het kader van het methodisch handelen, bijvoorbeeld bij de intake van nieuwe cliënten. Om de cliënt goed in beeld te brengen gebruik je vaak verschillende databronnen en dataverzamelingsmethoden. Zo kun je een cliëntdossier bestuderen, vorige behandelaars raadplegen, observaties en testen uitvoeren, gesprekken voeren met de cliënt, familieleden en partners, enzovoort. De gedachte achter triangulatie (zie figuur 1.5) is dat je een rijker beeld krijgt van de beroepspraktijk als je:

- 1 gebruikmaakt van data uit verschillende bronnen (meerdere perspectieven);
- 2 deze data op verschillende manieren verzamelt;
- 3 deze data laat verzamelen en analyseren door verschillende personen.



Figuur 1.5 Triangulatie

Brontriangulatie

Als je data verzamelt met behulp van verschillende bronnen, noemen we dat *brontriangulatie*. Zo kun je data van verschillende typen respondenten verzamelen en met elkaar vergelijken. Hoe kijken bijvoorbeeld cliënten, familieleden van cliënten en collega's tegen de kwestie aan?

Je wilt weten of cliënten in het verpleegtehuis vinden dat de organisatie voldoende maatregelen heeft getroffen om snel hulp te kunnen bieden bij spoedeisende hulpvragen. Je kunt de cliënten zelf bevragen, maar je kunt ook familieleden bevragen. Er kan een groot verschil in beleving zijn tussen de cliënten en hun familieleden.

Je past ook brontriangulatie toe door te variëren in de literatuur die je gebruikt in het kader van je onderzoek. Je onderzoek op één bron baseren is te eenzijdig. Het is veel beter meerdere bronnen te zoeken die op een bepaald onderwerp ingaan.

Methodische triangulatie

Als je gebruikmaakt van verschillende methoden, heet dat *methodische triangulatie*. Je kunt bijvoorbeeld collega's in een werksituatie observeren en daarnaast een vragenlijst afnemen. Door verschillende methoden te hanteren bij het verzamelen van data maak je de onderzoeksresultaten krachtiger. Je kunt je ook voorstellen dat collega's bij het invullen van een vragenlijst sociaal wenselijk gedrag vertonen. Door daarnaast met individuele collega's een interview te houden, breng je beter in kaart wat ze werkelijk vinden. Als je onderzoek doet op verschillende tijdstippen, kun je de invloed van tijdsgebonden factoren beperken. De inzet van straatcoaches in de wijk zal bijvoorbeeld minder positief worden beoordeeld als er vrij recent een aantal pogingen tot brandstichting zijn gedaan in de buurt. Het kan daarom verstandig zijn om buurtbewoners op verschillende momenten te bevragen.

Onderzoekerstriangulatie

Bij *onderzoekerstriangulatie* zet je andere mensen in die je helpen bij het verzamelen en analyseren van data. Je kunt bijvoorbeeld meerdere observatoren inschakelen voor een observatie, of een collega vragen een analyse te maken van een open interview. Samenwerken met anderen is interessant, omdat zij vanuit een ander perspectief naar je onderzoek kijken.

Als zorg- en/of dienstverlener ben je nauw betrokken bij je cliënten. Als je cliënten vraagt een vragenlijst in te vullen of met hen een interview houdt, zal jouw aanwezigheid altijd enige invloed hebben op de antwoorden van de cliënten. Door verschillende collega's een uitvoerende rol te geven bij het onderzoek probeer je deze invloeden te verminderen. Zo kun je snel data bij

verschillende groepen verzamelen. Als zorg- en/of dienstverlener ontbreekt het je vaak aan tijd om bijvoorbeeld observaties in verschillende praktijk-situaties uit te voeren. Door anderen bij je onderzoek te betrekken wordt dit eenvoudiger.

Triangulatie als mix

Je kunt ook een combinatie van de drie vormen van triangulatie toepassen.



Oefening 8 Triangulatie

Bruikbaarheid

Bij wetenschappelijke kennisontwikkeling gaat geldigheid voor toepasbaarheid en gaat de ontwikkeling van generieke kennis boven die van contextspecifieke kennis (Den Boer, Harms, Hoeve, Nieuwenhuis, Smulders & Teurlings, 2011). Praktijkonderzoek is echter een vorm van praktische kennisontwikkeling met als doel oplossingen te vinden die werken in de betreffende beroepscontext. Bij praktijkonderzoek gaat het daarom dus niet enkel om methodologische kwaliteit, maar speelt de bruikbaarheid ook een belangrijke rol.

1.5.2 Richtlijnen voor methodologische kwaliteit en bruikbaarheid

Vele onderzoekers hebben geprobeerd criteria te formuleren die recht doen aan de eigenheid van onderzoek van professionals dat gericht is op praktijkproblemen. In dit boek sluiten we aan op de criteria voor validiteit dan wel geldigheid (*trustworthiness*) van Anderson, Herr en Nihlen (2007) en Herr en Anderson (2015). De richtlijnen die je kunt gebruiken om de waarde van je praktijkonderzoek voor de eigen beroepspraktijk te vergroten zijn verbonden aan de vijf criteria die zij onderscheiden: *katalyserende validiteit*, *democratische validiteit*, *procesvaliditeit*, *dialogische validiteit* en *resultaatvaliditeit*. Hierna leggen we elk criterium uit en geven we richtlijnen waarmee je kunt werken aan het betreffende criterium. De richtlijnen zijn weliswaar geordend per criterium, maar kunnen ook bijdragen aan het bereiken van andere criteria. Als je bijvoorbeeld verschillende groepen belanghebbenden een stem geeft in je onderzoek, dan werk je aan twee criteria. Enerzijds werk je aan de democratische validiteit omdat de belanghebbenden gehoord worden en anderzijds aan de procesvaliditeit omdat je zo recht doet aan de werkelijkheid. Je kunt verschillende waarden toekennen aan de validiteits- of geldigheidscriteria. Realiseer je echter dat alle criteria met elkaar samenhangen en elkaar beïnvloeden. De waarde die je toekent aan een criterium wordt bepaald door de aanleiding voor je onderzoek en de doelen die je met je onderzoek wilt bereiken. De kernactiviteiten die in dit boek staan beschreven vormen een uitwerking van de

hierna genoemde richtlijnen. Bij het evalueren van het praktijkonderzoek kun je gebruikmaken van dezelfde criteria en richtlijnen (zie paragraaf 9.5).

Katalyserende validiteit

De katalyserende validiteit heeft betrekking op het leren van zowel de onderzoeker als de belanghebbenden en gaat over de mate waarin het onderzoeksproces erop gericht is professionals en andere belanghebbenden een beter begrip te geven van de beroepspraktijk met het oog op verbetering in de toekomst. De validiteit wordt hoger als betrokkenen het gevoel hebben een diepgaand inzicht te hebben verkregen in de processen die zich afspelen en zich gesterkt voelen om daadwerkelijk veranderingen door te voeren (Anderson et al., 2007; Herr & Anderson, 2015).

Richtlijn 1 Werk aan je eigen professionele ontwikkeling

Een praktijkonderzoek kan op verschillende manieren een bijdrage leveren aan jouw ontwikkeling.

- Je verwerft nieuwe kennis en inzichten over thema's die raakvlakken hebben met je onderzoeksvraag en dat komt de ontwikkeling van je individuele beroepscompetenties ten goede.
- Je ontwikkelt een onderzoekende houding en verwerft onderzoeksvaardigheden.
- Je maakt ontwikkelingen door op het persoonlijke en normatieve vlak. Er kunnen als gevolg van je onderzoek veranderingen optreden in je denkbeelden, attitudes, normen en waarden.

Kies daarom bewust voor een praktijkonderzoek dat aansluit bij je eigen professionele ontwikkeling en monitor en registreer je eigen ontwikkeling tijdens het onderzoek door bijvoorbeeld een logboek bij te houden.

Richtlijn 2 Werk aan collectieve ontwikkeling en/of empowerment

De ontwikkelingen die je als individuele onderzoeker doormaakt, kunnen ook gewenst zijn voor een grotere groep belanghebbenden. Het kan gaan om het ontwikkelen van nieuwe kennis en inzichten, ontwikkeling van onderzoekscompetenties en/of ontwikkelingen op het persoonlijke en normatieve vlak. Het praktijkonderzoek kan zo bijvoorbeeld leiden tot verdere ontwikkeling van de leden van een multidisciplinair team, specifieke beroepsgroep of alle collega's in de organisatie. Praktijkonderzoek draagt hiermee bij aan de lerende organisatie. Je onderzoek kan ook vanuit een meer kritisch-emancipatorische benadering juist gericht zijn op het versterken van de capaciteiten van specifieke doelgroepen waar je als zorg- of dienstverlener mee werkt. Je wilt dat deze belanghebbenden leren om meer regie te krijgen over hun eigen leefomgeving. We spreken dan over empowerment (zie ook paragraaf 1.1.3).

Geef belanghebbenden waar mogelijk een actieve rol in het onderzoeksproces en zet methoden van dataverzameling en -analyse in waarin ruimte is voor het perspectief van de belanghebbenden zelf. Monitor en registreer je eigen ontwikkeling en die van belanghebbenden tijdens het onderzoek door bijvoorbeeld een logboek bij te houden en gezamenlijke reflectiemomenten te organiseren.

Democratische validiteit

De democratische validiteit heeft betrekking op de mate waarin het onderzoek is uitgevoerd in overleg met alle partijen die een belang hebben in het te onderzoeken probleem. De validiteit wordt verhoogd door belanghebbenden voor wie het wenselijk is dat het praktijkprobleem wordt aangepakt inspraak te geven bij zowel de probleemdefinitie als de oplossing. Hier kunnen ethische overwegingen of sociale gelijkheidsprincipes aan ten grondslag liggen (Anderson et al., 2007; Herr & Anderson, 2015).

Richtlijn 3 Verdiep je in de verschillende perspectieven

Als je als onderzoeker goed zicht hebt op je eigen perspectief en dat van anderen, ben je beter in staat je onderzoeksresultaten te interpreteren. Je integreert verschillende perspectieven in je onderzoek door te zorgen voor triangulatie. Maak inzichtelijk hoe je met de verschillende perspectieven omgaat en hoe ze de definitie en oplossing van het praktijkprobleem beïnvloeden. Zeker als je werkt volgens de kritisch-emancipatorische benadering is het van belang duidelijk te maken hoe werkelijkheidsbelevingen van belanghebbenden doorwerken in jouw praktijkonderzoek.

Richtlijn 4 Zorg voor betekenisvolle participatie

Door anderen bij je onderzoek te betrekken, vergroot je de kans dat de opbrengsten van je onderzoek ook gebruikt worden in de beroepspraktijk en dat ze daadwerkelijk leiden tot verandering. Bij praktijkonderzoek kunnen belanghebbenden verschillende rollen vervullen: die van kritisch volger van je onderzoek, van respondent bij het verzamelen van data en die van participant bij de uitvoering van onderzoeksactiviteiten. Denk er bij elke kernactiviteit over na of je belanghebbenden wilt betrekken, welke rol ze hierbij innemen en waarom. Bij betekenisvolle participatie kunnen belanghebbenden daadwerkelijk invloed uitoefenen op het onderzoek (Dedding & Moonen, 2013). Vraag bijvoorbeeld feedback op je interpretatie van het praktijkprobleem of leg bij een ontwerponderzoek de ontwerpeisen voor aan belanghebbenden. Je kunt ook samen met collega's conclusies trekken op basis van verzamelde data.

Procesvaliditeit

Procesvaliditeit gaat over de mate waarin je onderzoeksaanpak overeenkomt met het doorgaande leerproces van een werknemer of de ontwikkeling van de organisatie. Daarnaast heeft dit criterium betrekking op de mate van overtuiging in de bewijsvoering ten aanzien van beweringen in het onderzoek. Het zorgen voor triangulatie en het innemen van verschillende perspectieven kan de procesvaliditeit verhogen (Anderson et al., 2007; Herr & Anderson, 2015).

Richtlijn 5 Verdiep je in de organisatie

Je zult een duidelijk beeld moeten verwerven en schetsen van de context waarbinnen het onderzoek plaatsvindt. Zorg ervoor dat je met je praktijkonderzoek aansluit bij bestaande rituelen, afspraken, tradities en praktijken. Als je de organisatie systematisch in kaart wilt brengen, kun je een contextanalyse uitvoeren (zie paragraaf 3.3). Ga met het oog op herkenbaarheid na hoe jouw beeld van de organisatie overeenkomt met de beelden van andere belanghebbenden. Dit helpt jou om te bepalen wat de best passende onderzoeksaanpak is. Je onderzoeksactiviteiten moeten altijd verenigbaar zijn met de waarden en werkomstandigheden in je beroepspraktijk (Altrichter & Posch, 2006; Smeijsters et al., 2011).

Richtlijn 6 Doe recht aan de werkelijkheid

Probeer bij het verzamelen van data de invloed van toevallige omstandigheden zo veel mogelijk te beperken. Valideer onderzoeksinstrumenten door ze voor te leggen aan anderen en vooraf uit te testen. Wanneer je samen met collega's onderzoeksactiviteiten uitvoert, moet je er alert op zijn dat je samen op dezelfde aspecten let en dat onderzoeksinstrumenten op dezelfde wijze gehanteerd worden. Spreek de werkwijze samen door.

Zorg ervoor dat je op verschillende momenten in het onderzoeksproces zorgt voor triangulatie. Denk bijvoorbeeld aan de probleemanalyse, de dataverzameling en het evalueren van een eerste ontwerp. Maak zowel gebruik van brontriangulatie, methodische triangulatie als onderzoekerstriangulatie (paragraaf 1.5.1).

Richtlijn 7 Maak gebruik van theorie

Maak gedurende je praktijkonderzoek geregeld verbindingen met de theorie. De literatuur biedt vaak een ander perspectief op een thema, waardoor je voorkomt dat je belangrijke aspecten over het hoofd ziet. Het helpt je ook om het praktijkprobleem te plaatsen in de maatschappelijke context en de kennisbasis van jouw vakgebied. Gebruik de theorie ook om zicht te krijgen op wat er al bekend is over de oplossing van je praktijkprobleem en ga na of er wellicht onderzoeksinstrumenten (bijvoorbeeld vragenlijsten of observatieschema's) bestaan die bruikbaar zijn.

Met behulp van bronnen uit de literatuur kun je de begrippen die je in je onderzoek hanteert exact beschrijven. Het is dan voor iedereen duidelijk wat je met een bepaald begrip bedoelt.

Als je vooraf vaststelt vanuit welk theoretisch perspectief je kijkt, kun je de data gerichter verzamelen, analyseren en interpreteren.

Bij een ontwerponderzoek gebruik je de vakliteratuur voor het opstellen en verantwoorden van ontwerpeisen.

Richtlijn 8 Handel navolgbaar en transparant

Het is belangrijk dat je je onderzoeksproces zo helder mogelijk beschrijft. Maak inzichtelijk voor anderen waarom je bepaalde keuzes maakt en welke consequenties deze keuzes hebben voor het vervolg van je onderzoek. Iemand anders moet in staat zijn het onderzoeksproces, inclusief je overdenkingen, na te gaan en te reageren als analyseresultaten en conclusies niet voor diegene herkenbaar zijn. Een logboek waarin je alle stappen, interventies en reflecties documenteert, kan voor jezelf een hulpmiddel zijn. Daarnaast is het belangrijk dat je alle data en documenten die je in het kader van je onderzoek produceert en verzamelt, archiveert. Je zult je werkwijze transparant en navolgbaar moeten beschrijven in een onderzoeksverslag of in de vorm van een verantwoording bij een beroepsproduct. Zorg ervoor dat de producten van je onderzoek kunnen worden ingezien door een eventuele opdrachtgever, onderzoekscommissie of door betrokken collega's.

Dialogische validiteit

De dialogische validiteit heeft betrekking op de mate waarin het onderzoek op een systematische wijze kritisch gevolgd is door collega's of anderen (*peers*). De validiteit wordt hoger als je in je onderzoek zorgt voor voldoende momenten van kritische uitwisseling met anderen. Dit kunnen zowel mensen van binnen als buiten de organisatie zijn die in staat zijn alternatieve verklaringen voor analyseresultaten en conclusies te genereren en de onderzoeker daarmee scherp houden (Anderson et al., 2007; Herr & Anderson, 2015).

Richtlijn 9 Organiseer een klankbord

Denk na welke personen je kunt vragen als *critical friends*. Bespreek vooraf jouw verwachtingen ten aanzien van hun rol. Organiseer meerdere momenten waarop je met een critical friend terugblijkt en vooruitkijkt. Zoek indien mogelijk aansluiting bij een onderzoeksgroep of netwerk met andere praktijkonderzoekers.

Resultaatvaliditeit

Bij resultaatvaliditeit wordt gekeken naar de mate waarin er gebeurtenissen optreden die leiden tot een oplossing van het probleem dat aanleiding vormde voor het onderzoek. De validiteit wordt verhoogd als je onderzoek leidt tot

verdiepende inzichten en/of een daadwerkelijk bruikbare oplossing van het praktijkprobleem (Anderson et al., 2007; Herr & Anderson, 2015).

Richtlijn 10 Focus op de oplossing

Het praktijkprobleem vormt de basis voor je onderzoek. Kies daarom om te beginnen een praktijkprobleem dat ook echt een probleem is in de context van de dagelijkse beroepspraktijk en doe dit zo veel mogelijk in dialoog met belanghebbenden. Het spreekt vanzelf dat je een goed inzicht moet hebben in dit probleem. Hiervoor is het belangrijk dat je een probleemanalyse uitvoert. Als je je onderzoek start zonder je georiënteerd te hebben op wat het daadwerkelijke probleem is, bestaat het gevaar dat je onderzoek onbevredigende antwoorden en oplossingen oplevert. Draag er zorg voor dat je de perspectieven van de belanghebbenden meeneemt in zowel de probleemanalyse als de oplossing. Triangulatie is hierbij een belangrijk hulpmiddel. Presenteer de onderzoeksopbrengsten op passende en begrijpelijke wijze aan de verschillende doelgroepen en maak inzichtelijk in welke mate je onderzoek bijgedragen heeft of bij kan dragen aan de oplossing van het praktijkprobleem.

Richtlijn 11 Hanteer een contextgerichte onderzoeksaanpak

Als je ervoor wilt zorgen dat je praktijkonderzoek ook echt tot veranderingen leidt, zul je na moeten denken over welke onderzoeksaanpak het beste aansluit bij de cultuur van de organisatie en de voorkeuren van de mensen die hier deel van uitmaken. Het implementatieproces start in feite al aan het begin van je onderzoek. Het onderzoeksproces is op zeer diverse manieren in te richten. De wijze waarop je het onderzoeksproces inricht, is medebepalend voor de mate waarin je mensen kunt activeren en enthousiasmeren en hun denkbeelden en gedrag kunt beïnvloeden. Denk bijvoorbeeld aan het betrekken van belanghebbenden bij het onderzoek, de keuze voor de dataverzamelmingsmethoden, de keuze voor theorieën die leidend zijn in het onderzoek en de wijze waarop je een ontwerp uittest in de praktijk.

1.5.3 Externe validiteit en overdraagbaarheid

Er wordt doorgaans onderscheid gemaakt tussen interne en *externe validiteit*. De interne validiteit verwijst naar de kwaliteit van de uitvoering van het onderzoek, zoals hiervoor besproken. De externe validiteit verwijst naar de geldigheid van de resultaten voor anderen buiten de context waarin het onderzoek is uitgevoerd. Bij externe validiteit is het van belang dat je je bewust bent van de reikwijdte van de uitspraken die je doet in je onderzoek. In de onderzoeksliteratuur wordt met *generaliseerbaarheid* bedoeld “de graad waarin onderzoeksresultaten en conclusies van een onderzoek ook opgaan voor personen, situaties, organisaties, gevallen en verschijnselen die in dat onderzoek niet onderzocht zijn” (Smaling, 2009, p. 5).

Bij praktijkonderzoek is de generaliseerbaarheid (externe validiteit) doorgaans niet zo hoog, omdat de onderzoeksresultaten veelal betrekking hebben op een specifieke beroepscontext (Van der Donk et al., 2014). Omdat de geldigheid van de onderzoeksresultaten en conclusies van een praktijkonderzoek in principe beperkt zijn tot de beroepscontext die is onderzocht, spreken we bij een praktijkonderzoek liever over *transferability* (Guba & Lincoln, 1989) of overdraagbaarheid van opbrengsten (Smaling, 2009). We kiezen in dit boek voor de Nederlandse term *overdraagbaarheid*.

1.5.4 Richtlijnen voor overdraagbaarheid

Er kunnen verschillende redenen zijn om de opbrengsten van je praktijkonderzoek te willen delen met mensen buiten je eigen beroepspraktijk. Niet alleen de onderzoeksresultaten en conclusies kunnen van betekenis zijn, maar ook de wijze waarop je het onderzoek hebt uitgevoerd. Denk aan de manier waarop je belanghebbenden hebt betrokken bij je onderzoek, een alternatieve methode van dataverzameling hebt toegepast of een innovatie hebt ontworpen en getest. We laten zien hoe je de overdraagbaarheid van je onderzoek kunt vergroten.

Overdraagbaarheid

Bij overdraagbaarheid gaat het om de vraag hoe de opbrengsten van het onderzoek overgedragen kunnen worden naar andere beroepscontexten. Hierbij gaat het niet over het generaliseren van algemene wetmatigheden op het gebied van menselijk gedrag (Guba & Lincoln, 1989), maar over het kunnen vertalen van kennis en inzichten naar de eigen beroepscontext.

Richtlijn 12 Specificeer de context en laat het verhaal zien

Contextrijke en verhalende of narratieve beschrijvingen ondersteunen professionals bij het vertalen van uitkomsten van het onderzoek naar hun eigen praktijk en daar al dan niet iets mee te doen (Herr & Anderson, 2015). Zorg er dus voor dat je inzichtelijk maakt wat kenmerkend is voor de beroepspraktijk waarin je het praktijkonderzoek hebt uitgevoerd en wat de invloed is geweest van de context op het onderzoeksproces. Maak daarbij onder meer gebruik van de uitkomsten van je contextanalyse. Zorg bovendien voor een beschrijving aan de hand waarvan de lezer het onderzoeksproces kan reconstrueren en begrijpen.

Richtlijn 13 Rapporteer en presenteer doelgroepgericht

Je onderzoek kan voor verschillende groepen mensen in en buiten de organisatie van belang zijn. Maak onderscheid tussen verschillende doelgroepen, denk na over welk belang zij kunnen hebben bij het onderzoek en stem hier je communicatie- en/of implementatiestrategie op af. Kies voor elke doelgroep een passende vorm waarmee je hen zo veel mogelijk in de gelegenheid stelt

de onderzoeksresultaten te relateren aan hun eigen situatie. Vertaal je onderzoeksresultaten eventueel naar beroepsproducten die herkenbaar en bruikbaar zijn in de desbetreffende praktijk.



Oefening 9 Spelregels

1.6 ■ Samenvatting

Onderzoek kenmerkt zich door het idee dat de onderzoeker via een bepaalde werkwijze of systematiek tot kennis komt.

Zorg- en dienstverleners dienen te beschikken over een onderzoekende beroepshouding, die door praktijkonderzoek versterkt kan worden. Het hoofddoel van praktijkonderzoek is het begrijpen en verbeteren van de eigen praktijk. Fundamenteel onderzoek daarentegen is gericht op theorievorming en theorietoetsing en toegepast onderzoek op toepassing van kennis om generieke problemen op te lossen. De drie hoofddoelen van onderzoek kunnen elkaar aanvullen.

We onderscheiden een positivistische, een constructivistische of interpretatieve en een kritisch-emancipatorische onderzoeksbenadering. Bij praktijkonderzoek gaan we ervan uit dat er meerdere interpretaties van de werkelijkheid bestaan, die kunnen worden beschreven aan de hand van algemene wetmatigheden en specifieke kenmerken van de beroepspraktijk, en dat er een sterke koppeling is tussen de onderzoeksresultaten en de specifieke onderzoekscontext. Het onderzoek kan in meer of mindere mate gericht zijn op empowerment van belanghebbenden.

In een praktijkonderzoek kunnen evidence-based practice (EBP) en practice-based evidence (PBE) elkaar versterken en ligt het accent op de verwerving van PBE.

In dit boek wordt praktijkonderzoek in zorg en welzijn gedefinieerd als onderzoek dat wordt uitgevoerd door zorg- en dienstverleners waarbij op systematische wijze in interactie met de omgeving antwoorden verkregen worden op vragen die ontstaan in de eigen beroepspraktijk en gericht zijn op verbetering van deze praktijk.

Praktijkonderzoek en methodisch handelen worden om praktische redenen vaak naast elkaar uitgevoerd. Bij praktijkonderzoek staat het leren van de praktijkonderzoeker voorop.

De kernactiviteiten van praktijkonderzoek zijn achtereenvolgens: oriënteren, richten, plannen, verzamelen, analyseren en concluderen, rapporteren en presenteren. Voor ontwerponderzoek geldt dat aanvullend de innovatiecyclus wordt doorlopen, waarin de kernactiviteit ontwerpen is opgenomen.

Bij praktijkonderzoek onderscheiden we beschrijvende, vergelijkende, definiërende, evaluerende, verklarende en ontwerpende onderzoeksfuncties die de vorm van het onderzoek bepalen.

Praktijkonderzoek kan beschouwd worden als een vorm van leren en kan ondersteuning bieden bij besluitvorming in de beroepspraktijk. De werkwijze kenmerkt zich door een afwisseling van divergent en convergent handelen, waarbij je als praktijkonderzoeker bewust verschillende perspectieven vanuit de theorie en de praktijk inneemt. Je stimuleert interactie en participatie. Als praktijkonderzoeker onderzoek je als insider je eigen praktijk en moet je rekening houden met het feit dat je een dubbelrol vervult. De uitspraken die je met je onderzoek doet, moeten gerelateerd worden aan de onderzoekscontext. Het eigenaarschap van het onderzoek ligt deels of volledig bij jou. Je voert je onderzoek systematisch en navolgbaar uit.

Bij een praktijkonderzoek moet je zowel aandacht besteden aan de methodologische kwaliteit als aan de bruikbaarheid van je onderzoek. Je kunt de waarde van je praktijkonderzoek voor de eigen beroepspraktijk vergroten door te werken aan de katalyserende validiteit, democratische validiteit, procesvaliditeit, dialogische validiteit en resultaatvaliditeit van je onderzoek. Omdat de geldigheid van de onderzoeksresultaten van praktijkonderzoek beperkt is tot een specifieke beroepscontext, spreken we in plaats van externe validiteit liever over overdraagbaarheid. Je kunt de overdraagbaarheid van je onderzoeksopbrengsten vergroten door de context en het verhaal helder en doelgroepgericht te rapporteren en presenteren.

1.7 ■ Oefeningen

Oefening 1 De kernactiviteiten van praktijkonderzoek

In de volgende oefening leer je je de kernactiviteiten uit de onderzoekscyclus eigen te maken en te concretiseren aan de hand van je eigen praktijkervaringen.

Beschrijf een innovatie uit je eigen beroepspraktijk. Probeer de innovatie procesmatig te beschrijven. Leg deze beschrijving naast de onderzoekscyclus. Ga na of je de verschillende kernactiviteiten herkent in de procesbeschrijving. Als je bepaalde kernactiviteiten niet terugziet, probeer dan alsnog te bedenken hoe deze

kernactiviteit eruit had kunnen zien. Als je deze oefening uitvoert met anderen, is het ook interessant een aantal procesbeschrijvingen van anderen te bekijken en hier de kernactiviteiten aan te koppelen.

Oefening 2 Onderzoeksfuncties

Door middel van deze oefening maak je kennis met verschillende soorten onderzoeksfuncties op basis van een praktijksituatie.

Een bewegingstherapeut merkt dat groepsleiders binnen zijn organisatie in de omgang met cliënten met het syndroom van Down zeer verschillend omgaan met het stimuleren van bewegingsactiviteiten. De meeste collega's lijken het thema belangrijk te vinden, maar er is geen sprake van een consequente aanpak. De bewegingstherapeut heeft met zijn leidinggevenden afgesproken om door middel van een onderzoek meer zicht te krijgen in de thematiek en te bekijken hoe de aandacht voor bewegingsactiviteiten met cliënten in de toekomst gewaarborgd kan worden.

Probeer op basis van deze praktijksituatie ideeën te bedenken voor een onderzoek dat in de organisatie kan worden gestart. Probeer in je ideeën alle soorten onderzoeksfuncties te laten terugkomen (beschrijvend, vergelijkend, definiërend, evaluerend, verklarend en ontwerpend).

De oefeningen 3, 4 en 5 voer je in groepsverband uit. Je zult ervaren dat iedereen 'gekleurd' is. Iedereen heeft zijn eigen perspectief en dus ook eigen associaties bij vormen, woorden, personen en gebeurtenissen.

Oefening 3 Verschillende perspectieven I

Eén groepslid noemt een bepaald kernbegrip of een uitdrukking, bijvoorbeeld 'autonomie', 'reflecteren' of 'zorg op maat'. Iedereen schrijft vervolgens voor zichzelf vijf associaties op die hij krijgt bij het horen van dit kernbegrip. Jullie wisselen de verschillende associaties in de groep uit. Ga met elkaar in gesprek over de mate van variatie in associaties en over datgene wat ten grondslag ligt aan ieders associatie.

Oefening 4 Verschillende perspectieven II

Kies een cliënt, collega, beroemdheid of andere persoon die iedereen in de groep kent. Vraag iedereen in de groep om op te schrijven welk beeld hij heeft van deze persoon. Benoem eventueel vooraf een aantal categorieën, zodat de persoonsbeschrijvingen vergelijkbaar worden (bijvoorbeeld communicatie, intelligentie, karakter, uiterlijk). Alle persoonsbeschrijvingen worden in de groep voorgelezen. In de nabespreking ga je in op de verschillen in de beschrijvingen en zoek je naar verklaringen voor deze verschillen.

Oefening 5 Kijken naar een beroepssituatie

Je kunt een beschreven situatie uit de beroepspraktijk op veel verschillende manieren analyseren. De wijze waarop je dat doet, heeft te maken met het perspectief dat je bewust of onbewust kiest. De bedoeling van deze oefening is dat je ervaart dat het perspectief bepalend is voor je manier van kijken en analyseren.

Kies ieder een van de volgende beroepsvaardigheden als perspectief om de beschrijving van een beroepssituatie (op basis van een dagboekverslag) te analyseren:

- ethische beroepsvaardigheden
- communicatieve beroepsvaardigheden
- organisatorische beroepsvaardigheden
- reflectieve beroepsvaardigheden

Noteer vervolgens voor jezelf een aantal aspecten dat opvalt vanuit het perspectief dat je gekozen hebt. Wissel de resultaten uit met de anderen. Wat valt op? Welke conclusies kun je trekken? Je kunt uiteraard ook een eigen beroepssituatie kiezen en die met elkaar bespreken.

(...) In het verpleegkundig overleg van vanochtend zat ik al een beetje te balen. Het unithoofd had mij weer gekoppeld aan de stagiaire (Marja) met wie ik de afgelopen weken al veel heb samengewerkt. Marja volgt de studie verpleegkunde en zit in het derde jaar. Ze is nogal eigenwijs en neemt niets van mij aan. Het lijkt wel alsof ze me voortdurend wil laten zien dat ze alles al weet en sommige dingen soms beter weet. En dat terwijl ik al vijftien jaar hier werk. Ik liet in het overleg dan ook duidelijk blijken dat ik het niet zo prettig vond om met haar samen te werken. Ik gaf aan dat het misschien wel goed was dat Marja een keer met iemand anders zou samenwerken, omdat ze dan misschien meer zou leren. Het unithoofd vond het juist goed dat ze bij mij ingedeeld was vanwege de continuïteit in de begeleiding en de rust van de patiënten.

Met z'n tweeën waren we vandaag verantwoordelijk voor de zes bedden in kamers 3.12 tot en met 3.14. Ik moet zeggen dat ik de vroege diensten nooit echt prettig vind. Het wassen en aankleden van patiënten, het verzorgen van het ontbijt en het toedienen van medicatie vereist nogal wat lichamelijke inspanning. En natuurlijk moeten ze allemaal tegelijk naar het toilet. Het zou fijn zijn als er op die piekmomenten ook wat extra hulp zou zijn. Maar iedereen heeft het meestal druk op dezelfde tijden.

Er waren minder calamiteiten dan gewoonlijk op de kamers. Rond het middaguur kreeg een aantal patiënten bezoek. Op een gegeven moment belde een patiënt omdat hij het idee had dat hij door zijn zuurstofmasker te veel zuurstof kreeg. Toen ik dit controleerde, bleek dit inderdaad anders te zijn ingesteld dan ik 's ochtends afgetekend had. Ik wist dat Marja deze patiënt vanochtend geholpen had bij het naar de wc gaan. Het kon dan ook niet anders dan dat zij eraan had gezeten. Ik heb aan de patiënt gevraagd of hij opgemerkt had dat mijn

collega aan de zuurstoffles had gezeten. Hij gaf aan dat ze er wel iets over gezegd had, maar hij wist niet precies wat ze gedaan had.

In het gesprek dat ik met Marja had aan het einde van de dienst, heb ik Marja gezegd dat ze geen medische handelingen mag verrichten zonder overleg met mij. Ik denk dat ze door deze situatie wel is geschrokken en nu niet meer zo betweterig zal zijn. (...)

Oefening 6 De dubbelrol van de praktijkonderzoeker

Dat je als praktijkonderzoeker een dubbelrol vervult, kan leiden tot dilemma's. Je bent immers onderzoeker, zorg- en dienstverlener en collega. Deze oefening kan je helpen om je gedachten hierover te vormen.

Bespreek in groepsverband welke problemen je identificeert in deze praktijkvoorbeelden en beargumenteer hoe je zou handelen.

- a Je wordt gevraagd de cliënttevredenheid te onderzoeken over het parade-paardje van de organisatie: de nieuwe ontmoetingsruimte.
- b Tijdens je onderzoek merk je dat een collega de gesprekken met zijn cliënten nauwelijks heeft vastgelegd.
- c Je wordt gevraagd om op een conferentie de resultaten van je onderzoek te presenteren. Het publiek maken van de onderzoeksresultaten kan de belangen van de organisatie schaden.
- d Je doet onderzoek naar de seksualiteitsbeleving van licht verstandelijk gehandicapten. Als persoonlijk begeleider ga je met een aantal cliënten over dit onderwerp in gesprek.
- e Je wilt als teamleider graag onderzoek doen naar de vraag hoe collega's binnen de instelling meer van elkaar kunnen leren. Het budget dat nodig is voor de uitvoering van dit onderzoek zou ook op een andere manier besteed kunnen worden.
- f Je hebt een aantal onderzoeksactiviteiten ingepland. Een collega wordt ziek en je wordt gevraagd zijn diensten over te nemen.

Oefening 7 Van wie is het onderzoek?

Het eigenaarschap van het onderzoek moet zowel bij de zorg- of dienstverlener liggen als bij de organisatie en/of de opleiding. De praktijk is echter weerbarstig. Hier volgt een aantal praktijkvoorbeelden.

Bespreek in een groepje of je zelf deze onderzoeksvoorstellen zou aannemen. Beargumenteer je antwoord.

- a De directie dan wel opdrachtgever heeft een tekort aan werkruimtes en vraagt jou om door middel van onderzoek oplossingen te vinden voor dit probleem.
- b Je krijgt van de directie dan wel opdrachtgever een kant-en-klaar onderzoeksplan om uit te voeren.

- c Een organisatie wil een maatregel implementeren waar jij geen vertrouwen in hebt. Jou wordt gevraagd dit in de vorm van een praktijkonderzoek uit te voeren.

Oefening 8 Triangulatie

Door triangulatie toe te passen kun je als onderzoeker de validiteit of geldigheid van je onderzoek vergroten. Bespreek in groepsverband via welke verschillende methoden van dataverzameling je data kunt verzamelen. Ga daarbij uit van het volgende voorbeeld:

- Je wilt het effect onderzoeken van een nieuwe wijze van vergaderen, waarbij elke gespreksdeelnemer evenveel gesprekstijd krijgt.

Oefening 9 Spelregels

Bespreek in tweetallen welke spelregels in de volgende voorbeelden overtreden worden en beargumenteer je antwoord.

- a Een jongerenwerker wil inzicht krijgen in de jongerenpopulatie waarmee zij in het kader van een buurtproject zal gaan werken. Ze doet dit enkel door verschillende gearchiveerde krantenartikelen over de jongeren in de wijk te bestuderen.
- b Op een kraamafdeling in een ziekenhuis is onderzoek gedaan naar een nieuwe vorm van cliëntoverdracht tussen verpleegkundigen. De uitkomsten van het onderzoek op deze afdeling worden op alle afdelingen in het ziekenhuis doorgevoerd.
- c Een dramatherapeut doet onderzoek naar de manier waarop ze cliënten met behulp van expressieve technieken traumatische gebeurtenissen kan laten herbeleven. Ze gaat met cliënten in gesprek over de verschillende technieken en vraagt hun aan te geven welk van de technieken ze al dan niet aanspreekt. Op basis hiervan maakt ze een keuze voor een van de technieken.
- d Een groepsleider van een leefgroep van kinderen met een stoornis in het autistisch spectrum merkt dat veel kinderen moeite hebben om mee te draaien in de leefgroep nadat ze een weekend op familiebezoek zijn geweest. Hij denkt dat dit komt doordat de kinderen bij het familiebezoek afwijken van het vaste leefgroeppatroon. Hij besluit een folder te maken voor familieleden met daarin de regels en afspraken van de leefgroep. Ook wordt in de folder aangegeven hoe familieleden op het leefpatroon kunnen inspelen. Na een tijdje gaat hij met cliënten en collega's in gesprek om te kijken of de maatregel succesvol is geweest.
- e Milou heeft een groep kleuters in hun spel geobserveerd. Haar schriftelijke verslag bevat een groot aantal interpretaties en waarderingen.
- f Sanne heeft een vragenlijst gemaakt met meerkeuzevragen. Sommige vragen zijn niet uitputtend en de respondenten kunnen daarom niet altijd een antwoord kiezen dat van toepassing is voor de eigen situatie.

- g Een stichting is een ontwerponderzoek gestart met als doel jonge mantelzorgers te ondersteunen. De jongeren worden niet geraadpleegd bij de probleemanalyse en het formuleren van de ontwerpeisen. In de testfase van het ontwerp krijgen de jongeren een schriftelijke vragenlijst voorgelegd.
- h Karim heeft als fysiotherapeut in opleiding een onderzoek uitgevoerd voor een maatschap voor fysiotherapie. Voor de opleiding heeft hij een onderzoeksverslag moeten schrijven. Hij maakt een extra kopie van het verslag en overhandigt dit aan zijn opdrachtgever.

2

Zorg- en welzijns-organisaties als onderzoekscontext

In dit hoofdstuk plaatsen we praktijkonderzoek in de specifieke context van zorg en welzijn.

Onderzoek doen in de zorg- en welzijnssector betekent dat je rekening houdt met de unieke kenmerken van de sector. We bespreken in paragraaf 2.1 een aantal van deze kenmerken. In paragraaf 2.2 zoomen we in op de verschillende niveaus of lagen in de beroepspraktijk waarop een praktijkonderzoek gericht kan zijn. Ook laten we zien hoe praktijkonderzoek op al deze niveaus bij kan dragen aan kwaliteitszorg (paragraaf 2.3). In paragraaf 2.4 besteden we aandacht aan de manier waarop je belanghebbenden kunt betrekken bij je onderzoek. Het werk van zorg- en dienstverleners heeft per definitie een ethische dimensie. In paragraaf 2.5 laten we zien hoe je daar in een praktijkonderzoek mee om kunt gaan. Je kunt praktijkonderzoek primair voor jezelf en/of je team uitvoeren, maar er kan ook sprake zijn van onderzoek voor een opdrachtgever. In paragraaf 2.6 gaan we hierop in en laten we zien hoe je wederzijdse verwachtingen op elkaar kunt afstemmen. In paragraaf 2.7 laten we een aantal voorbeelden van kort- en langlopend praktijkonderzoek in zorg en welzijn de revue passeren. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting (paragraaf 2.8) en een aantal oefeningen (paragraaf 2.9).

2.1 ■ Specifieke kenmerken van de zorg- en welzijnssector

De zorg- en welzijnssector speelt een belangrijke rol bij het ‘onderhouden’ en ‘ondersteunen’ van de samenleving. Met onderhouden bedoelen we het doelgericht oplossen van problemen of het vervullen van behoeften van cliënten op bijvoorbeeld het mentale en/of fysieke vlak. Met ondersteunen doelen we op beroepsactiviteiten die erop gericht zijn mensen kennis, attitudes en vaardigheden te leren waardoor ze zichzelf kunnen redden en leren omgaan met hun eigen problemen en behoeften.

De sector heeft een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid en wordt om die reden ook door de overheid gesubsidieerd en nauwlettend gevolgd. Cliënten kunnen jonger zijn dan achttien jaar en/of niet wettelijk bevoegd zijn om zelfstandig beslissingen te nemen. Als je praktijkonderzoek doet, zul

je je hiervan bewust moeten zijn en zorgvuldig met dit gegeven moeten omgaan (zie verder paragraaf 2.5).

Er zijn duidelijk grenzen aan de veranderingen die je in een organisatie kunt doorvoeren en aan de vragen die je kunt stellen. Die grenzen zijn echter niet altijd vooraf sterk bepaald en vaak zijn ze situatiegebonden. Het is belangrijk om hier bij de start van je onderzoek bij stil te staan. Sommige onderzoeksactiviteiten lijken onschuldig, maar kunnen in de ogen van anderen veel impact hebben. Denk maar eens aan onderzoeken naar seksualiteit, de thuis-situatie van cliënten, discriminatie, traumatische ervaringen, de kwaliteit van de geboden zorg, of religie.

Ook in de keuze voor methoden en instrumenten van dataverzameling zul je soms tegen grenzen aanlopen. Sommige cliënten hebben bijvoorbeeld liever niet dat ze gefilmd worden of hebben er bezwaar tegen om deel te nemen aan een onderzoek (zie ook paragraaf 2.5).

Binnen de zorg- en welzijnssector bestaat je werk vooral uit het omgaan met mensen: kinderen, jongeren en volwassenen (Middel, 2004). Onderzoek doen naar menselijk gedrag betekent dat je soms ook aanloopt tegen specifieke kenmerken van gedrag, zoals van mensen die:

- geen zin hebben om vragen te beantwoorden;
- bepaalde vraagstellingen niet begrijpen;
- niet in staat zijn antwoorden op te schrijven of te reflecteren op hun eigen gedrag;
- zich anders gedragen als gevolg van de groepsdruk;
- tijdens je onderzoek je beroepspraktijk verlaten (afronding van de behandeling, overplaatsing, verhuizing, overlijden, enzovoort);
- sterk reageren op de aanwezigheid van een onderzoeker;
- blijven vasthouden aan routines en niet mee willen en/of kunnen denken;
- onderling spanningen hebben;
- weerstand hebben tegen vernieuwingen en veranderingen.

Bij het onderzoeken van menselijk gedrag hoort dat je kunt accepteren dat dit gedrag van invloed is op de omstandigheden waaronder je je onderzoek uitvoert. Veel factoren in je onderzoek heb je niet in de hand, en vaak zul je het nodige geduld en de expertise moeten hebben om je onderzoeksactiviteiten te kunnen uitvoeren.

Organisaties in de zorg- en welzijnssector verschillen nogal van elkaar. Zo vertoont de context van een woonvoorziening voor verstandelijk gehandicapten weinig overeenkomsten met die van een praktijk voor fysiotherapie of een instelling voor crisisopvang als het gaat om bijvoorbeeld de grootte

van de organisatie, de beroepsmatige omgang met cliënten, de handelingsprotocollen, de periode die cliënten in de organisatie verblijven, enzovoort. Je zult in je onderzoek aan moeten sluiten bij de specifieke kenmerken van jouw werksituatie.

We zoomen in op een aantal kenmerken van de zorg- en welzijnssector waar je rekening mee dient te houden bij je onderzoek.

Missie, visie, kernwaarden en beleid van de organisatie

Elke organisatie heeft een *missie* die meer of minder expliciet is verwoord. De missie geeft antwoord op de vraag waarom de organisatie bestaat. Wat is de primaire functie of permanente opdracht? De missie van een thuiszorgorganisatie is bijvoorbeeld het verlenen van goede zorg, veiligheid en geborgenheid aan cliënten in de eigen woonomgeving. Organisaties beschrijven meestal ook hun *visie*: wat is het gedeelde beeld van de toekomst en wat zijn de *kernwaarden*? De hiervoor aangehaalde thuiszorgorganisatie streeft bijvoorbeeld naar een goede samenwerking met de ketenpartners zodat individuele cliënten een overzichtelijk zorgnetwerk kunnen opbouwen. Openheid en transparantie zijn twee van de kernwaarden. De missie, visie en kernwaarden vormen de basis voor de wijze waarop de organisatie haar *beleid* formuleert: het bepalen van doelstellingen, scenario's en maatregelen voor de korte en de lange termijn. Je zult met je onderzoek moeten aansluiten bij de missie, visie, kernwaarden en het beleid van je organisatie (Smith, 2009). Het gaat hierbij niet alleen om wat er op papier staat, maar ook om de wijze waarop mensen in de organisatie dit interpreteren en ondersteunen in de praktijk. Je krijgt hier zicht op door zelf actief deel uit te maken van de dagelijkse praktijk – iets wat voor een praktijkonderzoeker doorgaans vanzelfsprekend is – en door aanvullend interne bronnen te raadplegen en met mensen in gesprek te gaan.

De externe omgeving

In diverse maatschappelijke domeinen vinden voortdurend veranderingen plaats die van invloed zijn op het denken en handelen, de behoeften en verwachtingen en normen en waarden van zorg- en dienstverleners en organisaties in zorg en welzijn (Decruynaere, 2016). Het *DESTEP-analysemodel* is bruikbaar om de externe omgeving in kaart te brengen (Decruynaere, 2016). We benoemen de zes ontwikkelingsgebieden uit het DESTEP-analysemodel en geven voorbeelden van thema's.

- **Demografische ontwikkelingen:** vergrijzing, veranderende arbeidsmarkt, migratie;
- **Economische ontwikkelingen:** financiering, commercialisering;
- **Sociaal-culturele ontwikkelingen:** inspraak, participatie, transparantie;
- **Technologische ontwikkelingen:** e-health, online communicatie;

- **Ecologische ontwikkelingen:** duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo);
- **Politiek-juridische ontwikkelingen:** wetgeving, aansprakelijkheid.

Aanvullend kunnen ontwikkelingen van de kennisbasis van je beroep relevant zijn.

- Ontwikkelingen in de kennisbasis: richtlijnen, protocollen, vakkennis.

De organisatiestructuur

In organisaties in de zorg- en welzijnssector zijn de verdeling van taken en verantwoordelijkheden en de wijze waarop besluiten genomen worden in meer of mindere mate vastgelegd. We spreken dan respectievelijk over een formele of informele organisatiestructuur. De organisatiestructuur wordt vaak gevisualiseerd in de vorm van een organogram. Er zijn verschillende ordeningsprincipes. Zo kunnen organisaties plat georganiseerd zijn, sterk hiërarchisch opgebouwd zijn, uit kleinere min of meer zelfstandig opererende deelorganisaties bestaan (bijvoorbeeld zelfsturende teams) of flexibel zijn ingericht (bijvoorbeeld cocreatieteams).

Binnen elke organisatie hebben medewerkers hun eigen taken en verantwoordelijkheden. Zo is in een organisatie voor kinderen met een lichamelijke beperking een groepsleider onder meer verantwoordelijk voor het dagelijks pedagogisch handelen in de groep, de behandelcoördinator voor de inhoudelijke procesbewaking, de locatiemanager voor de beleidsontwikkeling van de locatie, enzovoort. Taken en verantwoordelijkheden kunnen formeel vastgelegd zijn, maar ook op minder formele wijze op basis van specifieke werkervaring of persoonlijke voorkeuren verdeeld zijn. In veel organisaties staan veranderingen de laatste jaren in het teken van zelfsturing, autonomie van de professional, minder management en participatie (Van Oss & Van 't Hek, 2016). Als je de organisatiestructuur in beeld hebt, weet je wie je waarover kunt of dient te raadplegen en te informeren.

Primaire en secundaire processen

In vrijwel alle organisaties zijn er drie soorten processen die er samen voor zorgen dat de organisatie haar kerntaak uit kan voeren. Het *primaire proces* is volgens Verhagen (2011, p. 299) “het proces van hulp- en dienstverlening vanaf het moment dat de klant zich aanmeldt (of wordt aangemeld), tot en met het moment waarop dit proces is afgerond”. Naast dit primaire proces onderscheiden we ook *secundaire processen*. Dit zijn de ondersteunende en sturende processen die ervoor zorgen dat het primaire proces uitgevoerd kan worden.

De verblijfslocatie en aanwezigheid van cliënten

De zorg- of dienstverlening kan intra-, extra- of semimuraal georganiseerd zijn (Kwakman, 2003). Bij extramurale zorg- en dienstverlening heb je vaak te maken met meer complexe onderzoeksomstandigheden. Je kunt je voorstellen dat een interview met een cliënt met psychosociale klachten niet altijd goed te voeren is in de setting van een woonkamer, waar bijvoorbeeld ook gezinsleden aanwezig zijn. Ook heb je bij een extramurale setting te maken met langere reistijden om verschillende cliënten te bezoeken. Aan de andere kant kan de extramurale context er wellicht toe leiden dat de cliënt zich meer op zijn gemak voelt en natuurlijker gedrag laat zien.

De duur van het cliëntcontact kan ook van invloed zijn op je onderzoeksplanning. Wanneer de cliënt slechts korte tijd aan je organisatie verbonden is, zul je hier nadrukkelijk rekening mee moeten houden bij het plannen van de dataverzameling.

De begeleidingssetting

In sommige zorg- en dienstverleningstrajecten wordt individueel met een cliënt gewerkt, terwijl dit in andere situaties juist in een groep gebeurt. Bij het plannen van een praktijkonderzoek dien je hier rekening mee te houden. Een observatie van een een-op-eensituatie zal bijvoorbeeld anders georganiseerd moeten worden dan een observatie waarbij cliënten in een groep bij elkaar zijn.

De relatie met cliënten

Afhankelijk van je beroep maken cliënten gedurende korte of langere tijd gebruik van de professionele diensten die horen bij je functie. Wanneer je lange tijd omgaat met dezelfde cliënt, heb je doorgaans een ander cliëntcontact dan wanneer je deze persoon slechts een aantal keren ontmoet. Intensief cliëntcontact kan voor- en nadelen hebben voor je praktijkonderzoek. Enerzijds kan het ervoor zorgen dat de cliënt zich veilig bij je voelt en wellicht eerder aan een praktijkonderzoek mee wil werken. Anderzijds bestaat het gevaar dat cliënten, juist omdat ze je kennen in de rol van zorg- of dienstverlener, sociaal wenselijke antwoorden geven of juist geen antwoorden durven te geven op je vragen. Het is goed dat je je ervan bewust bent wat voor soort contact jij en jouw collega's met cliënten hebben en dat je dit ook kunt benoemen. Je zult dit mee moeten laten wegen in je keuze voor en uitvoering van de methoden van dataverzameling.

Kwaliteitszorg

Organisaties werken op verschillende manieren meer of minder expliciet en systematisch aan kwaliteit. Zie paragraaf 2.3.

De organisatiecultuur

In de beroepspraktijk ontwikkelen zich handelingspatronen en gewoonten om het werk gedaan te krijgen die zich in de loop der tijd tot routines omvormen (Van Oss & Van 't Hek, 2016). Menselijk gedrag en betekenisgeving bepalen zo de organisatiecultuur. Er zijn verschillende modellen en testen in bijvoorbeeld managementboeken beschikbaar waarmee je een organisatiecultuur kunt duiden. Wanneer je de cultuur in jouw organisatie wilt typeren, zul je daartoe zowel beleidsplannen moeten bestuderen als de gang van zaken op de werkvloer moeten bekijken. Realiseer je dat ontstane gedragspatronen vaak hardnekkig zijn en veranderingen kunnen leiden tot onrust binnen de groep, het team of de organisatie (Graamans, Otto, Smit & Ten Have, 2017). Als je zicht hebt op hoe mensen in de organisatie overleggen, leren en omgaan met veranderingen, ben je beter in staat hier met je praktijkonderzoek bij aan te sluiten of weloverwogen van af te wijken.

Belangen

In de zorg- en welzijnssector kunnen verschillende partijen tegengestelde belangen hebben. Wat goed is voor cliënten hoeft bijvoorbeeld niet altijd goed te zijn voor de organisatie (Middel, 2004). Wat economisch een goede maatregel lijkt, kan negatief uitpakken voor een groep cliënten. Wat de directie wil, hoeft niet altijd gesteund te worden door de werknemers. Zo kunnen ook de resultaten van je praktijkonderzoek positief ervaren worden door de ene partij en negatief door een andere. Als praktijkonderzoeker opereer je dus per definitie in een politieke arena.

De dagelijkse dynamiek

Er kan een spanningsveld ontstaan tussen de primaire taak van zorg- of dienstverleners en het uitvoeren van een praktijkonderzoek. Gedurende een werkdag gebeuren er soms onverwachte dingen die meteen om actie vragen. Denk aan een crisissituatie, een collega die vanwege ziekte vervangen moet worden, stroomuitval, afspraken die worden afgezegd – allemaal situaties die vragen om directe oplossingen en snel handelen. Dit kan de planning van het praktijkonderzoek gemakkelijk verstoren. Probeer voor zover mogelijk te overdenken welke onvoorziene situaties zich zouden kunnen voordoen, zodat je hier rekening mee kunt houden bij het plannen van onderzoeksactiviteiten.

Het taalgebruik

In de beroepspraktijk worden veel begrippen gehanteerd die niet iedereen op dezelfde wijze interpreteert. Denk bijvoorbeeld aan abstracte begrippen als 'vermaatschappelijking van de zorg', 'professionalisering', 'welzijn', 'zorg op maat', 'kwaliteit' en 'zelfredzaamheid'. Taal is een belangrijk hulpmiddel voor de uitvoering van een onderzoek, en je moet je ervan bewust zijn dat wat jij bedoelt niet altijd zo geïnterpreteerd wordt en vice versa. Wees alert op be-

grippen en afkortingen die veel gebruikt worden in jouw organisatie, maar wellicht niet of anders begrepen worden door anderen.

De randvoorwaarden

Denk goed na over wat er nodig is om je onderzoek goed uit te kunnen voeren in termen van randvoorwaarden. Je kunt bij randvoorwaarden denken aan procedures, richtlijnen en standaarden waar je je aan moet houden, aan de beschikbaarheid van collega's, de beschikbaarheid van ruimtes en aan de eventuele facilitering van het praktijkonderzoek.

Zo worden werkprocessen in organisaties onder meer georganiseerd met behulp van procedures, richtlijnen en standaarden. Bij de voorbereiding en uitvoering van je onderzoek zul je je hier verder in moeten verdiepen, zodat je weet wat er op welke wijze al dan niet mogelijk is.

Wie van je collega's kan en mag je bij je onderzoek betrekken? Je meeste collega's hebben waarschijnlijk een volle agenda. Naast hun werk met cliënten zijn ze druk met vergaderen, het vastleggen van gegevens, het voorbereiden van activiteiten, het volgen van trainingen, enzovoort. Het is niet altijd eenvoudig om collega's te betrekken bij je praktijkonderzoek, zeker niet als je tegelijkertijd met meerdere collega's wilt spreken. Zo zul je tijdig overlegmomenten moeten inplannen. Probeer met je praktijkonderzoek aan te sluiten bij het dagelijks handelen. Ga na welke mogelijkheden er zijn voor onderzoeksactiviteiten die je uit kunt voeren binnen bestaande werkprocessen en inventariseer welke informatie al voorhanden is in de organisatie.

In sommige organisaties is er ruimtegebrek. Als je in het kader van je praktijkonderzoek gebruik wilt maken van gespreksruimtes, vergaderruimtes of lokalen, zul je ze in dat geval tijdig moeten reserveren.

Hoeveel tijd heb je nodig voor je onderzoek? Hoeveel tijd hebben de mensen die je nodig hebt? Welke expertise is er aanwezig en hoe kun je daar gebruik van maken? Welke materialen heb je nodig? Hoeveel geld is er beschikbaar voor het onderzoek?



Oefening 1 De onderzoekscontext

2.2 ■ Niveaus van praktijkonderzoek

Van Lakerveld (2005) gaat in op de reikwijdte van een werkomgeving. De werkomgeving kan gezien worden als een omgeving waar:

- mensen zelf werken;
- mensen werken met collega's van hun afdeling, team of discipline;
- mensen werken met collega's van andere afdelingen, teams, disciplines of organisaties.

Daarnaast zijn er nog meer formele en informele omgevingen te onderscheiden, zoals een studieomgeving, eigen netwerken en de thuissituatie.

Op basis van de indeling van Van Lakerveld onderscheiden we vijf niveaus in werkomgevingen. Deze vijf niveaus bestrijken de microlaag (de primaire werктаak), de mesolaag (de organisatie) en de macrolaag (de beroepsgroep en de samenleving). Met je praktijkonderzoek kun je je richten op:

- 1 het individuele handelen in de beroepspraktijk;
- 2 het handelen als team, afdeling, vakgroep;
- 3 de ontwikkelingen in de organisatie en haar directe omgeving;
- 4 de samenwerking tussen organisaties;
- 5 de ontwikkeling van de beroepsgroepen en opleidingen.

Het niveau waarop je je praktijkprobleem en je onderzoeksvragen formuleert, bepaalt mede het karakter van je praktijkonderzoek en de gewenste betrokkenheid van belanghebbenden. Denk in een vroeg stadium na over de manier waarop je deze belanghebbenden bij je onderzoek kunt betrekken of over je onderzoek kunt informeren. In tabel 2.1 zie je voorbeelden van onderzoeksvragen op de verschillende niveaus.

Tabel 2.1 Niveaus van praktijkonderzoek

Niveau	Voorbeeldvraag
1 Individu	Op welke wijze kan ik tegemoetkomen aan de individuele behoefte van een cliënt tijdens een groepsessie?
2 Team, afdeling of vakgroep	Hoe kunnen we bij het organiseren van culturele activiteiten gebruikmaken van de deskundigheid van de verschillende teamleden?
3 Organisatie en omgeving	Hoe kunnen we cliënten laten participeren in de besluitvorming over de verhuizing naar de nieuwe woonlocatie?
4 Samenwerkingsverbanden	Hoe kan schaalvergroting in de thuiszorgorganisatie leiden tot meer variatie in de carrièremogelijkheden van het personeel?
5 Beroepsgroepen en opleidingen	Wat is de invloed van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) op de beroepsuitoefening van jeugdhulpverleners?



Oefening 2 Niveaus van praktijkonderzoek

2.3 ■ Praktijkonderzoek in relatie tot kwaliteitszorg

Elke organisatie streeft naar een hoge kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Kwaliteit is een generiek begrip dat betekenis krijgt op het moment dat het betrekking op iets heeft; bijvoorbeeld een persoon, een object of een proces (Verhagen, 2011). Denk aan de kwaliteit van het personeel, de behandelingen, de communicatie of het directe cliëntencontact. Je kunt hierbij onderscheid maken tussen statische en dynamische kwaliteit (Timmermans, 2009; Verhagen, 2011).

Statische kwaliteit gaat uit van het idee dat er objectieve standaarden beschikbaar zijn en dat in de organisatie is vastgelegd welke norm men dient te hanteren om te bepalen of iets kwaliteit heeft (denk aan landelijke protocollen, richtlijnen voor behandelingen en bekwaamheidseisen voor zorg- en dienstverleners).

Bij *dynamische kwaliteit* is het beeld dat men heeft van kwaliteit voortdurend in ontwikkeling. Vaak gaat het hier om onderwerpen waarvoor het lastig is om objectieve kwaliteitsnormen te formuleren (denk aan de kwaliteit van de cliëntbegeleiding, de patiënttevredenheid of de mate waarin er sprake is van een genderneutrale benadering).

Wanneer men op een systematische wijze aan de hand van gerichte en geplande activiteiten werkt aan kwaliteitsverhoging, spreek je over *kwaliteitszorg* (Verhagen, 2011). Kwaliteitszorg vindt in principe plaats op alle niveaus van de organisatie (zie ook paragraaf 2.2).

Praktijkonderzoek kan beschouwd worden als een vorm van kwaliteitszorg die in de praktijk verankerd is en zowel de professionals als de doelgroep centraal stelt (Van der Donk et al., 2014). De methodiek kan er op een natuurlijke wijze toe bijdragen dat de zorg voor kwaliteit niet alleen bij het management ligt maar bij alle belanghebbenden in de organisatie. Praktijkonderzoek kan aangrijpen op elk van de drie hoofdactiviteiten van het kwaliteitszorgproces, die hierna toegelicht worden.

Het bepalen van kwaliteit

Je richt je bij deze activiteit op de gewenste situatie. Je vraagt je af hoe je in de organisatie bezig wilt zijn. Welke doelen willen we bereiken? Wat hebben cliënten nodig? Welke eisen stellen we aan zorg- en dienstverleners? Wat is de ideale situatie? Wanneer vinden we iets goed? Bij het bepalen van kwaliteit wordt veelal definiërend praktijkonderzoek uitgevoerd.

Het bewaken van kwaliteit

Bij deze activiteit richt je je op de feitelijke situatie. Je vraagt je af hoe de organisatie ervoor staat. Hoe is de visie op zorg zichtbaar in het dagelijks handelen van zorg- en dienstverleners? Behalen cliënten de streefdoelen? Zijn

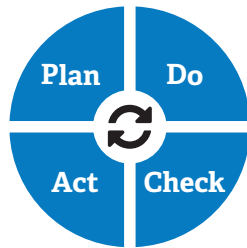
familieleden van cliënten tevreden over de wijze waarop de organisatie met hen samenwerkt? Bij het bewaken van kwaliteit wordt veelal beschrijvend, vergelijkend, evaluerend en/of verklarend praktijkonderzoek uitgevoerd.

Het verhogen van kwaliteit

Je gaat bij deze activiteit na welke verschillen er zijn tussen de feitelijke en de gewenste situatie. Je richt je op het opheffen van de geconstateerde discrepanties. Je vraagt je af hoe je de organisatie kunt verbeteren. Hoe kunnen we als team invulling geven aan het stimuleren van de zelfstandigheid van cliënten? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de cliënten hun oefeningen thuis met regelmaat uitvoeren? Hoe kan ik ervoor zorgen dat cliënten zich thuis voelen in de dagopvang? Bij het verhogen van kwaliteit wordt veelal ontwerp-onderzoek uitgevoerd.

In veel organisaties wordt gebruikgemaakt van de PDCA-systematiek, die ook wel de Deming-cirkel wordt genoemd (figuur 2.1). De *PDCA-cirkel* kent een opbrengstgerichte aanpak, waarbij organisaties op een planmatige wijze werken aan kwaliteitsverbetering (Kiewiet-Kester, 2014; Verhagen, 2011).

Een ontwerp-onderzoek includeert de vier fasen van deze kwaliteitszorg-systematiek. Je werkt dan op een onderzoeksmatige wijze aan kwaliteitsverbetering.



Figuur 2.1 PDCA-cirkel

2.4 ■ Vormen van betrokkenheid bij praktijkonderzoek

Een belangrijk kenmerk van praktijkgericht onderzoek is dat de verschillende fasen in het onderzoeksproces zo veel mogelijk samen met de beroepspraktijk worden doorlopen (Kwakman, 2003). Het onderzoek wordt dus niet *voor* de beroepspraktijk uitgevoerd, maar samen *met* de beroepspraktijk (Tilanus, 1997). De onderzochten zijn immers altijd belanghebbend en daarom betrokken bij het onderzoeksvraagstuk waarover het gaat. Ze zijn dus mede-actoren in zowel het probleem als de oplossing (Bolhuis, 2012).

We zagen al dat je in de beginfase van je onderzoek reeds ideeën moet hebben over de manier waarop je collega's, cliënten, leidinggevenden en andere mogelijke belanghebbenden bij je onderzoek wilt betrekken. Je zou dit een *communicatieplan* kunnen noemen. Daarbij is het verstandig na te gaan welke vragen en belangen de betrokkenen hebben met betrekking tot het praktijkprobleem. Op deze manier werk je aan het draagvlak van je onderzoek en vergroot je de kans dat je onderzoek tot de beoogde verbeteringen in de werksituatie leidt (zie ook hoofdstuk 9).

In een organisatie kunnen verschillende personen direct of indirect betrokken zijn bij praktijkonderzoek. Denk aan zorg- en dienstverleners, studenten, directieleden, teamleiders, afdelingsleiders, cliënten, familie en vrienden van cliënten, assistenten, collega's van andere organisaties of vakdisciplines, externe adviseurs, inhoudsdeskundigen. In het geval van een student zal ook de opleider van de desbetreffende beroepsopleiding meestal betrokken zijn.

De verschillende vormen van betrokkenheid die we in dit boek onderscheiden, lichten we elk kort toe.

Uitvoerder van het praktijkonderzoek

Je kunt als onderzoeker het totale praktijkonderzoek uitvoeren, maar ook een deel ervan. Zo kun je anderen inschakelen om een onderzoekstaak uit te voeren, zoals het organiseren van een vragenlijstafname, het uitvoeren van een observatie of het verwerken van data.

Respondent

Respondenten zijn personen die worden bevraagd of geobserveerd met als doel data over hen of hun situatie te verkrijgen. Denk aan cliënten, collega's, enzovoort. Je zult respondenten altijd toestemming moeten vragen om hen als bron te mogen gebruiken in je praktijkonderzoek (zie paragraaf 2.5).

Cliëntgemachtigde

Binnen zorg en welzijn verzamel je vaak data over cliënten. Wanneer cliënten zelf niet in staat zijn beslissingen te nemen over deelname aan een praktijkonderzoek, zul je de persoon die aangesteld is als *cliëntgemachtigde* hiervoor toestemming moeten vragen (zie paragraaf 2.5).

Critical friend

Iemand – bijvoorbeeld een collega, medestudent of de onderzoeksbegeleider – kan de rol van *critical friend* op zich nemen. Een critical friend is iemand die een ander helpt kritisch te reflecteren op het onderzoek. Uit een onderzoek van Ponte (2002a) blijkt dat critical friends elkaar vooral helpen door:

- het probleem of thema te verkennen door elkaar te bevragen;

- te modelleren: te zien van elkaar op welke manieren onderzoeksactiviteiten uitgevoerd kunnen worden;
- te informeren: elkaar tips, adviezen en suggesties te geven.

Directie, collega of mogelijke subsidieverstrekker

Bij onderzoek van zowel zorg- en dienstverleners als studenten geldt dat er altijd belanghebbenden zullen zijn met wie rekening gehouden moet worden, zoals directie, collega's en mogelijke subsidieverstrekkers. Zij zullen in veel gevallen betrokken moeten worden bij het verkennen van het praktijkprobleem, de uitvoering van het praktijkonderzoek en het doorvoeren van veranderingen als gevolg van het praktijkonderzoek. Aan directie en subsidieverstrekkers zal bovendien verantwoording moeten worden afgelegd, tussentijds en aan het eind van het praktijkonderzoek.

Adviseur of interne of externe deskundige

In organisaties zijn ook vaak adviseurs en interne of externe deskundigen actief. Je kunt hierbij denken aan specialisten binnen de organisatie, zoals artsen, orthopedagogen, psychologen en bewegingswetenschappers, maar ook aan specialisten buiten de organisatie, zoals adviseurs van expertisecentra, gemeentefunctionarissen, opleidingsdocenten en huisartsen. Daarnaast zijn er mensen betrokken bij de advisering op andere gebieden van de organisatie, bijvoorbeeld op het gebied van personeelsbeleid, kwaliteitszorg, onderzoek en gebouwenbeheer. Als je deze personen raadpleegt in het kader van je praktijkonderzoek, dan zijn zij respondenten.

Begeleider of beoordelaar vanuit de opleiding of de organisatie

Voor studenten zal in de meeste gevallen het uitvoeren van praktijkonderzoek een verplicht onderdeel van het opleidingsprogramma zijn. Zij krijgen om die reden te maken met opleiders van de opleiding als begeleiders en/of beoordelaars. Vaak zal er in de organisatie ook een vorm van begeleiding en/of beoordeling zijn.

Opdrachtgever

Het kan voorkomen dat je praktijkonderzoek doet in opdracht. Je hebt dan te maken met een opdrachtgever. Het kan gaan om een interne opdrachtgever, die in dezelfde organisatie werkzaam is, of om een externe opdrachtgever. In beide gevallen is het de opdrachtgever die in meer of mindere mate het praktijkprobleem en de opbrengsten gedefinieerd heeft.



Oefening 3 Betrokkenen bij praktijkonderzoek

2.5 ■ Ethische aspecten van praktijkonderzoek

De zorg- en welzijnssector is een werkomgeving waar professionals cliënten (jeugdigen en volwassenen) gedurende een korte of lange periode verzorgen, begeleiden en/of hun richting geven. Vaak bevinden deze cliënten zich in moeilijke situaties en zijn zij daarom op professionele hulp aangewezen. Als professional zul je er dus rekening mee moeten houden dat de cliënt zich in meer of mindere mate afhankelijk van je voelt. Het werk van zorg- en dienstverleners heeft daarmee per definitie een ethische dimensie.

Ethiek is de reflectie op morele vragen die zich, in dit geval, voordoen in praktijksituaties. Ethiek is daarmee een belangrijke grondslag voor het professionele handelen (Lienkamp, 2010). Het is een manier van kijken naar de werkelijkheid die uitgaat van de vraag wat mensen behoren te doen met het oog op “het hoogste goed” (Reulen & Rosmalen, 2000). Je handelt op een wijze waarvan je aanneemt dat anderen die goed, zinvol, gepast en aanvaardbaar vinden. *Ethisch handelen* betekent vooral dat je andere mensen niet schaadt.

Zorg- en dienstverleners zullen hun handelen in praktijksituaties voortdurend moeten beoordelen en beargumenteren vanuit een ethisch perspectief. Het ethische handelen wordt onder meer gereguleerd door beroepsprofielen, waarin taken en bekwaamheden zijn beschreven, door handelingsprotocollen en door ethische codes die op organisatieniveau zijn vastgelegd. Zorg- en dienstverleners hebben echter vooral als professional een eigen verantwoordelijkheid in het omgaan met de ethische kant van het beroep. Van Keken (2006) benadrukt dat je als onderzoeker een vertrouwenspositie hebt. Om te voorkomen dat je de belangen van je organisatie en je cliënten schaadt, zul je je aan duidelijke regels moeten houden.

Sinds mei 2018 is de *Algemene verordening gegevensbescherming* (AVG) van kracht. Deze privacywetgeving geldt voor de hele Europese Unie en vervangt de Wet bescherming persoonsgegevens. Wanneer je praktijkonderzoek doet en persoonsgegevens verwerkt, zul je moeten nagaan of je voldoet aan de richtlijnen van de AVG. Het kan voorkomen dat je een *data protection impact assessment* (DPIA) moet uitvoeren. Deze is verplicht voor gegevensverwerking met een hoog risicogehalte. Voor meer informatie over de AVG verwijzen we je naar de websites van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), de Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO) en de online module ‘Privacy in onderzoek’ van SURF (2018).

Als je praktijkonderzoek doet, zul je als onderzoeker, als professional en als collega ethisch moeten handelen en je moeten houden aan wetgeving op het gebied van privacy en datagebruik. We geven hiervoor een aantal algemene richtlijnen (Altrichter, Feldman, Posch & Somekh, 2008; Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO), 2018; McNiff, Lomax & Whitehead, 2008;

SURF, 2018). Gezien de ontwikkelingen op dit gebied, raden we je aan de websites van de eerdergenoemde instanties te bekijken. Als je een opleiding volgt, is het raadzaam ook je opleidingsinstituut hierover te raadplegen.

Richtlijnen voor ethiek

Vraag toestemming, bewaak de vertrouwelijkheid van de data en geef terugkoppeling

- ☐ Bespreek met de leidinggevenden en/of opdrachtgever(s) wat je wilt onderzoeken en stel daarbij samen vast wat de grenzen zijn. Wees eerlijk over je plannen en intenties en laat de betrokken leidinggevenden en/of opdrachtgever(s) tijdig weten wanneer zaken anders lopen dan gepland. Realiseer je dat jij als onderzoeker verantwoordelijk bent voor het onderzoek dat je uitvoert.
- ☐ Controleer of je te maken hebt met de Wet op het bevolkingsonderzoek (Wbo), die mensen beschermt tegen bevolkingsonderzoeken die een gevaar kunnen vormen voor hun lichamelijke of geestelijke gezondheid.
- ☐ Controleer of je onderzoek valt onder de Wet medisch-wetenschappelijk onderzoek met mensen (WMO) en vooraf getoetst moet worden door de Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek of een erkende Medisch ethische toetsingscommissie (CCMO, 2018). Volgens CCMO (2018) valt onderzoek onder de WMO als het aan de volgende twee voorwaarden voldoet:
 - ☐ er is sprake van medisch-wetenschappelijk onderzoek;
 - ☐ én personen worden aan handelingen onderworpen of hun worden gedragsregels opgelegd.
- ☐ Vraag toestemming aan de respondenten die je wilt betrekken in je onderzoek en informeer hen zo volledig mogelijk. Laat hen een *toestemmingsverklaring* (ook wel *informed consent* genoemd) ondertekenen. Hierin staat om welk onderzoek het gaat en waar de respondent toestemming voor geeft. Voor minderjarigen en wilsonbekwame volwassenen gelden specifieke regels (CCMO, 2018).
- ☐ Ga na of je in het kader van je onderzoek persoonsgegevens verzamelt en bepaal samen met een leidinggevende of opdrachtgever of de AVG van toepassing is op jouw onderzoek en of het nodig is een DPIA uit te voeren. Doe dit ook wanneer je je onderzoeksopzet tussentijds aanpast. Ga kritisch na of je de persoonsgegevens die je verzamelt ook echt nodig hebt. Wees je ervan bewust dat je bepaalde bijzondere categorieën van persoonsgegevens in beginsel niet mag verwerken. Bewaar verkregen data zorgvuldig in een beveiligde omgeving.
- ☐ Als je persoonsgegevens verwerkt, anonimiseer deze dan. Het is niet altijd voldoende om de namen van de respondenten weg te laten of te verande-

ren, want zeker bij kleinschalig onderzoek is het soms relatief eenvoudig om de betrokken respondenten indirect te identificeren. Vermeld alleen namen van mensen als daar een goede reden voor is en je daar schriftelijk toestemming voor gekregen hebt.

- ☐ Data die je van een respondent krijgt in het onderzoek blijven eigendom van de betreffende respondent. Je zult vertrouwelijk met de data om moeten gaan en je mag ze zonder diens toestemming niet doorgeven aan derden of gebruiken voor vervolgonderzoek.
- ☐ Zorg na afloop van het onderzoek voor een goede terugkoppeling van de resultaten aan de respondenten.
- ☐ Maak duidelijke afspraken met een leidinggevende of een opdrachtgever over het gebruik en de publicatie van de resultaten.

Reflecteer kritisch op de keuzes die je maakt

- ☐ Check of je onderzoek verenigbaar is met de doelen van je organisatie en het professionele handelen van de zorg- en/of dienstverleners. Controleer dit onder meer aan de hand van de wet- en regelgeving die hierop van toepassing is (bijvoorbeeld de Kwaliteitswet zorginstellingen, de Participatiewet en de Jeugdwet).
- ☐ Toets je keuzes aan de gedragsregels zoals beschreven in de *Gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het hbo* (Andriessen, Onstenk, Delnooz, Smeijsters & Peij, 2010) en de AVG.
- ☐ Toets je keuzes aan je eigen morele, ethische en esthetische waarden en normen. Verplaats je in de personen over wie je presenteert of rapporteert. Probeer je in te beelden hoe zij op de resultaten zullen reageren.



Oefening 4 Betekenis van de eigen beroepscode



Oefening 5 Ethische dilemma's

2.6 ■ Praktijkonderzoek voor een opdrachtgever

Als je onderzoek doet voor een opdrachtgever, dan ben je behalve onderzoeker ook adviseur. Je zult een adviesrelatie met de opdrachtgever moeten opbouwen, waarin je de richting, de inhoud en de randvoorwaarden van het opdrachtonderzoek helder probeert te krijgen.

Laat de opdrachtgever zien dat je je verdiept hebt in de missie, visie en kernwaarden van de organisatie. Het is belangrijk dat je de opdrachtgever laat merken dat je weet waar de organisatie voor staat en gaat.

Achterhaal wat de opdrachtgever precies wil en hoe zich dat verhoudt tot jouw visie op de opdracht. Bedenk dat dit een proces is van onderhandelen en afstemmen gericht op de interpretatie van het praktijkprobleem en de wijze waarop dat het beste onderzocht kan worden.

De volgende vragen zul je in een of meerdere gesprekken met de opdrachtgever moeten bespreken. Maak altijd notulen of verslagen en laat de opdrachtgever hierop reageren (gebaseerd op Berding & Witte, 2013).

- Wat is precies het praktijkprobleem?
- Wat is het doel van het onderzoek? Met andere woorden: wat wil de opdrachtgever bereiken? Gaat het om kennis en inzicht of om een verandervraag?
- Welke gedachten heeft de opdrachtgever over de wijze waarop het praktijkprobleem onderzocht kan worden?
- Welke ideeën heeft de opdrachtgever over het eindproduct: een verslag, een methodiek, een diagnostiek, een advies, een hulpmiddel, een instructiefilmpje, enzovoort?
- Wat is het tijdspad?
- Welke gevoeligheden en risico's zijn er? Denk bijvoorbeeld aan botsende belangen of weerstanden.
- Welke verantwoordelijkheden neemt de opdrachtgever op zich?
- Wie is gesprekspartner en welk mandaat heeft deze persoon?
- Hoe zijn de randvoorwaarden geregeld, zoals toegankelijkheid van data, medewerking van mensen, interne communicatie, een eventuele werkplek en vergoedingen?
- Hoe wil de opdrachtgever omgaan met de publicatie van de resultaten?

Als onderzoeker wil je op een methodisch verantwoorde wijze met behulp van de theorie je onderzoek uitvoeren. Dit kan botsen met het beeld dat een opdrachtgever heeft van het onderzoek: met de onderzoeksresultaten moet vooral een praktijkprobleem worden opgelost. Je ziet dit soms terugkomen in de vraagarticulatie: de opdracht is geformuleerd in termen van oplossingen, zonder dat er een gedegen probleemanalyse aan voorafgegaan is. Als dit het geval is, moet je hierover met de opdrachtgever in gesprek.

De adviesgesprekken zou je als volgt kunnen opbouwen (Nathans, 2005).

- 1 Inventariseer de vraagstelling en de behoeften, belangen en waarden van de opdrachtgever.
- 2 Vertel hoe jij de opdracht ziet en wat jij belangrijk vindt. Als je het onderzoek uitvoert in het kader van je opleiding, informeer de opdrachtgever dan over de (aanvullende) eisen die de opleiding stelt.
- 3 Benoem wat gemeenschappelijk is.

- 4 Zoek voor de geschilpunten samen naar alternatieven waarin zowel jijzelf als de opdrachtgever zich kan vinden.
- 5 Kies samen een van de alternatieven.
- 6 Maak afspraken over het vervolg.

Wat moet de opbrengst van de adviesgesprekken zijn?

- Inzicht in het onderzoeksproject: wat ga je wel en niet doen en wat voor soort onderzoek wordt het?
- Inzicht in hoe je het onderzoeksproject gaat beheren: de organisatie en communicatie.
- Transparantie van de besluitvorming: wie neemt welke besluiten?

Het is aan te raden om de afspraken formeel vast te leggen in een samenwerkingsovereenkomst en tussenrapportages en tussentijdse gesprekken in te plannen. Informeer de opdrachtgever altijd over veranderingen in onderzoeksopzet en -uitvoering en vraag om goedkeuring.



Oefening 6 Opdrachtonderzoek

2.7 ■ Kort- en langlopend praktijkonderzoek

In de epidemiologie en de sociale wetenschappen wordt onderscheid gemaakt tussen kortlopend en langlopend onderzoek. Afhankelijk van het onderzoeksdesign worden hier verschillende begrippen voor gebruikt, zoals *dwaarsdoorsnedeonderzoek* (ook wel *transversaal* of *cross-sectioneel* onderzoek genoemd) bij een momentopname en *longitudinaal* onderzoek voor onderzoek waarbij op verschillende momenten in de tijd gegevens verzameld worden (Dassen, Keuning, Jansen & Jansen, 2011). In deze paragraaf bespreken we het onderscheid tussen kort- en langlopend onderzoek zoals we dat bij praktijkonderzoek onderscheiden.

Kortlopend praktijkonderzoek

Kortlopend praktijkonderzoek is inpasbaar in het dagelijks handelen. Je doorloopt de kernactiviteiten in korte tijd, waarbij je onderzoeksresultaten oplevert (in de vorm van nieuwe inzichten of verbeteracties) die direct toepasbaar zijn in de praktijk. Kortlopend praktijkonderzoek is kleinschalig en kent beperkingen:

- het praktijkprobleem moet sterk zijn afgebakend;
- je richt je op één specifieke praktijksituatie;
- de vraag mag niet te complex zijn;

- je houdt het aantal methoden van dataverzameling en de hoeveelheid data beperkt;
- de te onderzoeken groep is niet te groot.

Een logopediste merkt dat ze bij het begeleiden van kinderen met spraak- en taalproblemen vaak heel directief te werk gaat. Ze neemt duidelijk de leiding en legt stapje voor stapje uit wat de bedoeling is. De logopediste zou graag het initiatief wat meer bij het kind willen laten. Ze heeft een artikel gelezen over de denkstimulerende gespreksmethodiek (DGM), waarbij je met de vraagstelling probeert het denkproces bij het kind op gang te brengen. De logopediste oefent deze nieuwe manier van vragen stellen tijdens twee begeleidingsactiviteiten en filmt dit. Ze bespreekt en analyseert de opnamen met een collega.

Tweemaal per jaar organiseert een muziekcentrum een open dag voor belangstellenden. Uit de enquête die na afloop van de vorige open dag was uitgezet bleek dat veel bezoekers ontevreden waren over de mogelijkheden om tijdens de open dag met cursusleiders in gesprek te gaan, omdat de cursusleiders voortdurend bezig waren met het geven van hun cursus. De medewerkers hebben daarom besloten tijdens de aankomende open dag elke cursus minder vaak te geven, zodat er meer tijd is om met bezoekers in gesprek te gaan. De resultaten van deze gewijzigde aanpak zullen aan de hand van een enquête opnieuw worden geëvalueerd.

Een activiteitenbegeleider merkt dat de meeste cliënten in zijn groep vaak voor dezelfde dagactiviteiten kiezen. Hij vraagt zich af of cliënten zich hierdoor niet te eenzijdig ontwikkelen. De begeleider gaat in gesprek met ervaren collega's van andere groepen. Zij geven aan dat de introductie van de activiteiten van invloed is op de keuzes die de cliënten maken. Dit laatste wordt ook beschreven in een artikel in een bekend vaktijdschrift. De activiteitenbegeleider besluit te onderzoeken of de wijze van introductie bepalend is voor de activiteiten die de cliënten kiezen. In de eerste helft van de week introduceert hij de activiteiten door elke activiteit (zoals gebruikelijk is) kort mondeling toe te lichten. De tweede helft van de week introduceert hij elke activiteit door deze zelf voor te doen. Gedurende de hele week houdt hij precies bij welke activiteiten de cliënten kiezen. Op basis van deze inventarisatie besluit hij of het zinvol is om de activiteiten op een meer actieve wijze te introduceren.

Langlopend praktijkonderzoek

Het langlopende onderzoek richt zich vaak op meer complexe praktijkproblemen. Praktijkproblemen kunnen bijvoorbeeld complex zijn omdat ze bestaan uit meerdere deelproblemen, er weinig inzicht is in het probleem en de oplossing, ze betrekking hebben op verschillende vakdisciplines of expertisegebieden, er veel personen bij betrokken zijn, ze gevoelig liggen in de organisatie of veel impact hebben.

Dit soort onderzoek is dan ook niet altijd volledig in te passen in het dagelijks handelen en vraagt meestal om extra facilitering in de vorm van tijd en geld. Langlopend praktijkonderzoek kan ook door meerdere personen worden uitgevoerd. Dit kan leiden tot een verkorting van de duur van het onderzoek. Soms heeft een organisatie een aantal centrale onderzoeksthema's of onderzoekslijnen vastgesteld. Dit zijn onderzoeksprojecten die zijn gesplitst in verschillende opeenvolgende (deel)onderzoeken die enkele zorg- of dienstverleners, studenten en/of directieleden uitvoeren; eventueel in samenwerking met opleidingsinstellingen of expertisecentra. We spreken dan van *estafetteonderzoek*. De onderzoekslijnen sluiten meestal aan bij belangrijke organisatieontwikkelingsthema's.

Een team van persoonlijk begeleiders in een behandelgroep van kinderen met gedragsproblemen heeft een dossieranalyse uitgevoerd. Uit deze dossieranalyse blijkt dat de huidige manier van werken de ontwikkelingsgroei van de kinderen op het gebied van sociale competenties onvoldoende bevordert. Het team heeft gehoord van het sociaal competentiemodel (Slot & Spanjaard, 2004). Deze methodiek richt zich op het aanleren van kennis, vaardigheden en attitudes waarmee kinderen hun sociale competenties vergroten, zodat ze zich in hun dagelijks functioneren kunnen handhaven en ontwikkelen. De persoonlijk begeleiders besluiten zich eerst te oriënteren op de methodiek door vakliteratuur te bestuderen en op bezoek te gaan bij een instelling die op deze wijze werkt. De oriëntatiefase leidt tot de ontwikkeling van een handleiding waarin het werken volgens het sociaal competentiemodel in de eigen praktijk wordt beschreven. Alle persoonlijk begeleiders oefenen gedurende drie maanden met de nieuwe manier van werken. Na een maand evalueren ze tussentijds, waarna er kleine aanpassingen worden gedaan. Na drie maanden volgt de eindevaluatie en bekijken ze in welke vorm de bevindingen van het onderzoeksproject breder kunnen worden ingevoerd in de organisatie.

Sinds de invoering van een aantal nieuwe werkprotocollen in een verzorgingshuis voor ouderen geven verpleegkundigen aan dat er onvoldoende tijd is voor het dagelijkse sociale contact met cliënten. De directie neemt dit signaal serieus en wil het probleem goed in kaart brengen. De protocollen zijn indertijd onder meer ingevoerd om het dagelijkse sociale contact tussen het verplegend

personeel en de ouderen te vergroten. De directie besluit gedurende een aantal maanden de door verpleegkundigen uitgevoerde taken nadrukkelijk te monitoren. Dit wordt gedaan door een aantal verpleegkundigen elke week hun gewerkte uren en uitgevoerde taken te laten opschrijven. Daarnaast krijgen alle verpleegkundigen elke maand een korte vragenlijst per mail toegestuurd, waarin ze vragen beantwoorden over het onderwerp. Bovendien wordt het werk van de verpleegkundigen geobserveerd en vinden er gesprekken plaats met groepen ouderen. De data worden geanalyseerd en er wordt een rapport gemaakt. Op basis van dit rapport kan de directie gerichte acties ondernemen.

2.8 ■ Samenvatting

De zorg- en welzijnssector heeft een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid en is voortdurend in beweging. Er zijn grote verschillen tussen werksituaties van zorg- en dienstverleners. Je zult als zorg- en welzijnsprofessional om ethische redenen doordacht moeten handelen en je kunt daarbij aanlopen tegen specifieke kenmerken van gedrag van mensen.

Wanneer je een praktijkonderzoek uitvoert, zul je onder meer rekening moeten houden met de visie op zorg- en dienstverlening, de externe omgeving, de organisatiestructuur, de primaire en secundaire processen, de verblijfslocatie en aanwezigheid van cliënten, de begeleidingssetting, de relatie met cliënten, kwaliteitszorg, de organisatiecultuur, belangen, de dagelijkse dynamiek, het taalgebruik en de randvoorwaarden.

Met je praktijkonderzoek kun je je richten op verschillende niveaus van de werkomgeving. We onderscheiden vijf niveaus:

- 1 het individuele handelen in de beroepspraktijk;
- 2 het handelen als team, afdeling, vakgroep;
- 3 de ontwikkelingen in de organisatie en haar directe omgeving;
- 4 de samenwerking tussen organisaties;
- 5 de ontwikkeling van de beroepsgroepen en opleidingen.

Indien een organisatie haar kwaliteit op deze verschillende niveaus wil bepalen, bewaken of verhogen, kan praktijkonderzoek hierbij ondersteunend zijn.

Het niveau waarop je je praktijkprobleem en je onderzoeksvragen formuleert, bepaalt mede het karakter van je praktijkonderzoek en de gewenste betrokkenheid van belanghebbenden.

Als praktijkonderzoeker zul je ethisch verantwoord moeten handelen en je moeten houden aan de wetgeving op het gebied van privacy en datagebruik. Je vraagt onder meer toestemming aan respondenten, je bewaakt de vertrouwelijkheid van de data, je geeft terugkoppeling en je reflecteert kritisch op de keuzes die je maakt.

Als je opdrachtonderzoek uitvoert, moet je een adviesrelatie met de opdrachtgever opbouwen, waarin je de vraagstelling van de opdrachtgever verheldert en goede afspraken maakt over de organisatie, communicatie en besluitvorming.

We maken onderscheid tussen kort- en langlopend praktijkonderzoek. De keuze hangt onder meer af van de mate van complexiteit van het praktijkprobleem en de oplossing.

2.9 ■ Oefeningen

Oefening 1 De onderzoekscontext

Breng onder meer op basis van de informatie uit dit hoofdstuk in kaart wat de kenmerken zijn van jouw onderzoekscontext. Nadat je hier zicht op hebt gekregen, formuleer je wat dit betekent voor de wijze waarop jij praktijkonderzoek wilt gaan doen. Geef aan hoe je omgaat met de beperkende factoren. Wanneer ook je collega's deze oefening doen, krijg je zicht op de manier waarop zij aankijken tegen de betreffende organisatie als onderzoekscontext.

Oefening 2 Niveaus van praktijkonderzoek

Voor deze oefening ga je op zoek naar onderwerpen die spelen op de verschillende niveaus in de organisatie. Onderzoek welke onderwerpen actueel zijn op de vijf niveaus (paragraaf 2.2). Maak gebruik van beschikbare beleidsdocumenten en informatie op de website en ga in gesprek met collega's, cliënten, enzovoort.

Oefening 3 Betrokkenen bij praktijkonderzoek

Paragraaf 2.4 geeft inzicht in de verschillende rollen die belanghebbenden kunnen spelen in een onderzoek. Denk na over je eigen praktijkonderzoek of een onderzoeksproject dat eerder in jouw organisatie is uitgevoerd. Maak een lijstje met belanghebbenden en benoem de rol die ze zullen hebben of die ze hadden.

Oefening 4 Betekenis van de eigen beroepscode

Als je praktijkonderzoek uitvoert, dan moet je rekening houden met zowel de wet- en regelgeving voor je beroep als die voor je onderzoek.

Welke wet- en regelgeving is van toepassing op:

- je beroepsmatig handelen?
- het doen van onderzoek in de zorg- en/of welzijnssector?

Formuleer op basis van je inventarisatie de richtlijnen voor de uitvoering van praktijkonderzoek in jouw werksituatie.

Oefening 5 Ethische dilemma's

Bespreek in groepsverband de volgende dilemma's en beargumenteer hoe je zou handelen.

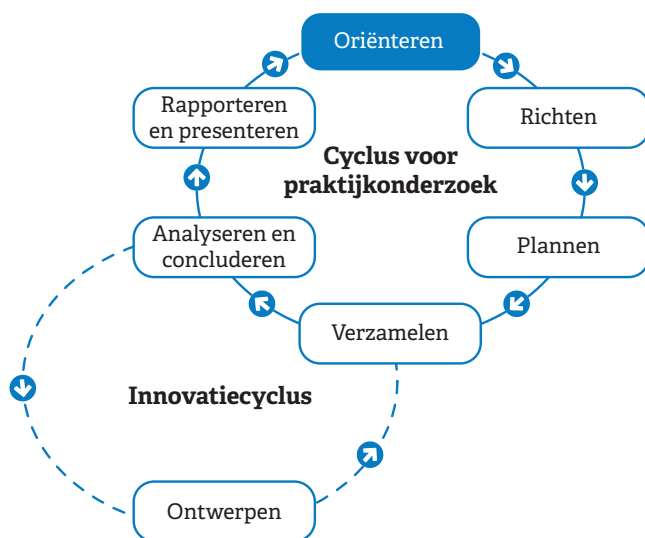
- a Je hebt een werkwijze ontwikkeld om tijdens inspraakavonden in de wijk mensen met verschillende belangen met elkaar in gesprek te laten gaan. Nu blijkt al vrij snel dat de werkwijze niet werkt, ondanks je goede vooronderzoek en voorbereidingen. In de overleggroep ontstaat aversie tegen de werkwijze en bepaalde stappen blijken structureel te worden overgeslagen. Wat doe je?
- b Je hebt praktijkonderzoek gedaan naar de visie van collega's uit de verslavingszorg op de behandeling van drugsverslaafden. In de interviews deden enkele collega's nogal radicale uitspraken. Wanneer je hun de verslagen ter validatie voorlegt, zeggen ze dat deze uitspraken off the record zijn. Wat doe je?
- c Je hebt onderzoek gedaan in een verpleeghuis en daarin kwam onder meer naar voren dat er geregeld gevaarlijke situaties voor cliënten waren ontstaan door fouten van de verpleging. Je wilt de resultaten van je onderzoek presenteren op een regionale studiedag. De directie geeft je goedkeuring voor de presentatie op voorwaarde dat je genoemd resultaat achterwege laat. Het kan immers het imago van het verpleeghuis negatief beïnvloeden. Wat doe je?
- d Je doet als student op de afdeling waar je stage loopt onderzoek naar de wijze waarop verpleegkundigen zich inleven in de zorgvrager en dit tot uitdrukking brengen in hun verpleegkundig handelen. Uit het onderzoek blijkt dat een van de verpleegkundigen zich structureel niet inleeft in de zorgvrager en alleen de eigen beleving van de situatie als uitgangspunt neemt. Deze persoon is ook degene die jou als student begeleidt en beoordeelt. Het onderzoek is dermate kleinschalig dat het eenvoudig is om de betreffende respondent te identificeren. Wat doe je?
- e Je hebt een onderzoeksplan geschreven voor de evaluatie van een project waarin je begint met een schriftelijke vragenlijst en daarna een aantal belangrijke onderwerpen wilt bespreken in een groepsinterview. Je bent ervan overtuigd dat het groepsinterview noodzakelijk is voor een gedegen doorontwikkeling van het project. De directie vindt echter dat dit niet in het tijdpad past en dat een vragenlijst voldoende informatie oplevert. Wat doe je?

Oefening 6 Opdrachtonderzoek

In de volgende casussen zijn enkele dilemma's verwerkt waar je als praktijk-onderzoeker mee geconfronteerd kunt worden bij opdrachtonderzoek. Bespreek met elkaar hoe je zou handelen.

- a Het ziekteverzuim onder de zorgprofessionals van psychiatrisch ziekenhuis X als gevolg van rugklachten is volgens de opdrachtgever te hoog. De opdrachtgever vermoedt dat dit komt doordat de zorgprofessionals te veel onnodig tillen en dit niet altijd op de juiste manier doen. Je wordt gevraagd om door middel van een schriftelijke vragenlijst een onderzoek te doen naar het tilgedrag en de tilbelasting van de zorgprofessionals.
- b De revalidatietijd van CVA-patiënten in revalidatiekliniek Y is te lang. De directie heeft daarom besloten om naasten in te zetten bij het revalidatieprogramma. Je mag onderzoek doen naar de wijze waarop dit georganiseerd en geïmplementeerd kan worden.
- c Een opdrachtgever wil voor probleem A hulpmiddel B laten ontwikkelen. Je vraagt je echter af of hulpmiddel B wel de juiste oplossing biedt. Je stelt daarom voor om met een uitgebreid literatuuronderzoek te beginnen om het probleem goed te analyseren en te inventariseren welke oplossingen er mogelijk zijn. De opdrachtgever is het hier niet mee eens. De hulpmiddelen waar hij mee bekend is, werken tenslotte niet. Dus waarom zou je je tijd verdoen met het bestuderen van de theorie?





Figuur 3.1 Kernactiviteiten van praktijkonderzoek: oriënteren

Je hebt besloten om praktijkonderzoek te gaan doen. Meteen roept dit allerlei vragen op. Waar ga ik me in mijn onderzoek mee bezighouden? Wat levert het op voor zowel mijzelf als de organisatie? Is onderzoek wel de beste benadering in deze situatie? Voor deze vragen zul je de tijd moeten nemen. Ze dienen om je te oriënteren op het praktijkprobleem, zodat je daarna in staat bent je praktijkonderzoek af te bakenen en te richten.

De eerste paragraaf (3.1) bespreekt mogelijke aanleidingen voor een praktijkonderzoek. Paragraaf 3.2 laat zien hoe je praktijkproblemen kunt signaleren. Een praktijkonderzoek is altijd verbonden aan een context. Deze breng je in kaart door middel van een contextanalyse (paragraaf 3.3). Vervolgens kies je welk praktijkprobleem je wilt onderzoeken (paragraaf 3.4). Je voert een verkennende probleemanalyse uit (paragraaf 3.5), die resulteert in een eerste beschrijving van het praktijkprobleem (paragraaf 3.6). In paragraaf 3.7 laten we zien hoe je de opbrengst van deze kernactiviteit kunt vastleggen. We besluiten het hoofdstuk met een samenvatting (paragraaf 3.8) en een aantal oefeningen (paragraaf 3.9).

3.1 ■ Aanleidingen voor een praktijkonderzoek

Er kunnen verschillende redenen zijn om een praktijkonderzoek te starten. In deze paragraaf bespreken we de meest voorkomende aanleidingen.

Aanleidingen op eigen initiatief of in het kader van je opleiding

- Je ervaart een probleem in je beroepspraktijk en je wilt er beter zicht op krijgen om het aan te kunnen pakken. Een behandeling blijkt bijvoorbeeld onvoldoende te werken, een procedure wordt zeer verschillend geïnterpreteerd, er zijn klachten over de dienstverlening of de bezoekenruimtes worden als onprettig ervaren.
- Je bent nieuwsgierig en wilt meer te weten komen over een bepaald thema dat betrekking heeft op cliëntgedrag, vakinhoud, maatschappelijke ontwikkeling, enzovoort. Je bent bijvoorbeeld erg geïnteresseerd in jongeren met een autismespectrumstoornis (ASS) en wilt graag weten hoe deze jongeren zich in een groep gedragen in vergelijking met niet-autistische jongeren.
- Je wilt op basis van empirische gegevens de effecten van je handelen verantwoorden. Je hebt de ervaring dat een begeleidingsmethodiek of een door jou ontworpen protocol werkt in de praktijk en je wilt weten of dit ook echt zo is.
- Je hebt in het verleden een onderzoek uitgevoerd dat een aantal nieuwe vragen heeft opgeroepen. Je wilt graag antwoorden op deze vragen.
- In het kader van je opleiding ben je verplicht een praktijkonderzoek uit te voeren.

Aanleidingen op organisatieniveau

- De organisatie signaleert een praktijkprobleem of een ontwikkeling waar ze beter zicht op wil krijgen om erop in te kunnen spelen.
- Het management vindt het belangrijk dat de zorg- en/of dienstverleners hun eigen praktijk (leren) onderzoeken, en jij krijgt de opdracht om een onderzoek uit te voeren.
- In het kader van de kwaliteitszorg worden er in jouw organisatie periodiek kwaliteitsrapportages opgesteld. De gegevens (bijvoorbeeld evaluatiegegevens op basis van patiëntenuitstroom, gesprekspunten tijdens intakes van cliënten, urenregistraties) geven aanleiding tot verdergaand praktijkonderzoek.
- Je organisatie heeft een eigen onderzoeks- of innovatieprogramma waar jij met je onderzoek bij kunt aansluiten. Binnen de organisatie waar je werkzaam bent, willen ze bijvoorbeeld de patiëntveiligheid meer centraal stellen of in samenwerking met coöperatiepartners kennis opbouwen, verdiepen en verspreiden over geïntegreerde eerstelijnszorg.

Externe aanleidingen

Het kan voorkomen dat externe instanties je organisatie benaderen voor het uitvoeren van praktijkonderzoek. In sommige gevallen worden daarbij ook zorg- en dienstverleners als onderzoekers ingeschakeld. Het kan bijvoorbeeld gaan om gesubsidieerde projecten gericht op versterking van sociale netwerken van ouderen op wooncomplexniveau, een intergenerationele wijkaanpak, de invoering van een gratis gezondheidssprekuur in de wijk, vermindering van agressie tegen medewerkers in de zorg of educatie van allochtone ouderen. Ook opleidingen hebben soms een onderzoeksprogramma waar (toekomstige) beroepsbeoefenaars met hun praktijkonderzoek aan kunnen bijdragen. Daarnaast kunnen landelijke ontwikkelingen aanleiding geven tot een praktijkonderzoek. Zo introduceert de overheid geregeld nieuwe wettelijke regelingen, die geïmplementeerd en geëvalueerd moeten worden in de diverse instellingen van zorg en welzijn.

In hoofdstuk 1 en 2 schreven we dat praktijkonderzoek gezien kan worden als een professionele leerstrategie. Hieruit volgt dat iedere zorg- en dienstverlener die praktijkonderzoek doet hierbij zijn eigen leerdoelen of leervragen moet hebben. Ook wanneer er sprake is van een opdrachtgever voor je praktijkonderzoek (bijvoorbeeld de directie van een organisatie), is het belangrijk dat het onderzoek dat je uitvoert nadrukkelijk ook voor jezelf een leerwaarde heeft.

Hierna volgt als voorbeeld een fragment uit een onderzoeksplan waarin de aanleiding voor een praktijkonderzoek wordt beschreven.

Ik werk in een middelgroot verzorgingstehuis waar een werkgroep actief is die zich bezighoudt met het thema seksualiteit en intimiteit in de ouderenzorg. In de werkgroep is hierover de nodige literatuur bestudeerd. Ook is er een inventarisatie gemaakt van wat er in de instelling leeft ten aanzien van dit thema. Uit deze inventarisatie blijkt dat veel collega's een handelingsverlegenheid ervaren als het gaat om het bespreekbaar maken van thema's als intimiteit, seksualiteit en seksuele diversiteit bij de bewoners. Ik merk dat ik in mijn dagelijks handelen deze onderwerpen zelf ook vaak vermijd. Ik wil gaan onderzoeken hoe we in onze instelling de behoeften aan seksualiteit en intimiteit van onze bewoners kunnen signaleren en daarop kunnen inspelen. De werkgroep fungeert als opdrachtgever voor mijn onderzoek.

Wanneer je het praktijkonderzoek uitvoert voor een opdrachtgever, moet je scherp krijgen wat de opdrachtgever met het praktijkonderzoek beoogt en rekening houden met eventuele verschillen van inzicht. Dit kan weleens tot dilemma's leiden.

Een coördinator van de kinder- en jeugdzorglocatie waar je werkt, vraagt je een praktijkonderzoek te starten dat leidt tot een advies over de aanschaf van spelmateriaal voor kinderen met een ernstige meervoudige beperking. Je vindt echter dat niet zozeer het aanbod aan spelmateriaal, maar het handelen van de zorgverleners tijdens het onderzoek centraal moet staan. Je hebt gemerkt dat zorgverleners vaak niet goed lijken te weten hoe ze het spelmateriaal kunnen aanbieden en op welke wijze ze het spel van de kinderen kunnen stimuleren.

Het is van belang om dit soort tegengestelde wensen, beelden en belangen in een vroeg stadium met elkaar te bespreken, zodat je hier met je onderzoek op kunt inspelen. Dit soort gesprekken geven je doorgaans veel inzicht in het praktijkprobleem. Ook kun je een betere afweging maken of je het onderzoek wel wilt en kunt uitvoeren.

3.2 ■ Een praktijkprobleem signaleren

Praktijkonderzoek begint meestal met een vage vraag of een onduidelijk probleem, dat we in dit boek *het praktijkprobleem* noemen: een kapstokbegrip voor verschillende situaties die zich kunnen voordoen in de beroepspraktijk en die het startpunt kunnen vormen voor een onderzoek. De term ‘praktijkprobleem’ kan zowel verwijzen naar hiaten of tekortkomingen in de organisatie als naar verwachtingen, kansen of uitdagingen die ontstaan vanuit een behoefte om als organisatie of professional in ontwikkeling te blijven. Bij een praktijkprobleem kan het gaan om (zie figuur 3.2):

- praktijksituaties waarin zorg- en dienstverleners niet weten hoe te handelen. Harinck (2007) spreekt ook wel over een *handelingsverlegenheid*;
- een dilemma of kwestie waarover een goed onderbouwde beslissing genomen moet worden;
- de behoefte om de praktijk te verbeteren door veranderingen door te voeren;
- de noodzaak of wens om nieuwe beroepskennis en -vaardigheden te verwerven;
- de wens te achterhalen of en waarom iets goed of minder goed gaat en de behoefte om na te gaan of een vermoeden klopt.



Figuur 3.2 Soorten praktijkproblemen

We presenteren hier een aantal voorbeelden van praktijkproblemen.

- Hoe kunnen we in ons verpleeghuis meer inspelen op de interesses van onze bewoners?
- Ik heb moeite om contact te maken met zwerfjongeren.
- Moeten we nu wel of niet inspelen op langer zelfstandig thuis wonen?
- Er is te weinig aandacht voor de nazorg van jongeren met een alcohol-intoxicatie.
- Wat is de opbrengst van het project over loverboys in onze wijk?
- Cliënten geven vaak aan dat ze zich erg thuis voelen op onze afdeling. Wat maakt nu eigenlijk dat ze zich zo prettig voelen?
- Ik heb het gevoel dat we de bewoners soms te veel werk uit handen nemen. Ze kunnen meer aan dan we denken.
- Hoe geven de wijkverpleegkundigen in onze regio invulling aan dialooggericht werken?
- Het zorgteam wil inzicht verkrijgen in de inhoud en manier van registratie en rapportage van incidenten om de patiëntveiligheid structureel te kunnen verbeteren.

Praktijkproblemen worden vaak verpakt in termen van oplossingen of vernieuwingen. In dat geval is het van belang jezelf af te vragen wat de daadwerkelijke aanleiding vormt voor deze wens tot verbetering.

Niet alle praktijkproblemen lenen zich even goed voor onderzoek. Soms is er al voldoende kennis aanwezig en/of zijn bestaande procedures toereikend om de problemen aan te pakken. Soms is er niet voldoende tijd om een praktijkprobleem onderzoeksmatig aan te pakken.

Het is belangrijk al in de beginfase van je praktijkonderzoek aan draagvlak te werken. Ga daarom op zoek naar een praktijkprobleem waarover zowel jij als jouw collega's meer te weten willen komen.

Judith loopt stage in een jongerencentrum. In het kader van haar afstuderen moet ze een praktijkonderzoek uitvoeren. Judith mag zelf op zoek gaan naar een geschikt praktijkprobleem. Het valt haar in gesprekken met collega's op dat zij zich zorgen maken over de terugloop van het aantal bezoekers aan het jongerencentrum. Het onderwerp komt ook in de vergaderingen geregeld terug. Ze stelt voor om een onderzoeksvoorstel te schrijven over dit thema en dit voor te leggen aan de leiding. De leiding is erg enthousiast en besluit een projectgroep aan te stellen die Judith kan ondersteunen bij de uitvoering van het onderzoek.

In het voorbeeld komt Judith op een idee voor de invulling van haar onderzoek door in gesprek te gaan met collega's. We presenteren hier zes technieken die je kunnen helpen om systematisch op zoek te gaan naar praktijkproblemen voor je onderzoek.

Techniek 1 Brainstormen vanuit vragen en problemen

Brainstormen is een associatieve techniek. Dit houdt in dat je bij het verkennen van het probleem gebruikmaakt van je eigen associaties en die van anderen bij een of meerdere kernwoorden. Dit kunnen uitspraken, gebeurtenissen, vragen, problemen of ervaringen zijn uit je eigen praktijk. De brainstormsessie kan starten vanuit een bepaalde vraag, bijvoorbeeld:

- Welke vragen en problemen roepen de ervaringen van de afgelopen weken bij mij op?
- Over welke aspecten van mijn werk zijn cliënten zeer tevreden? Hoe komt dit?
- Op welke momenten tijdens mijn werk weet ik niet goed hoe te handelen?
- In welke aspecten van de zorgverlening zouden we ons nog kunnen verbeteren?
- Op welke ontwikkelingen zou de organisatie in moeten spelen?
- Over welke thema's hoor ik collega's vaak positief of negatief praten?

Een belangrijke spelregel tijdens het brainstormen is dat je alles opschrijft wat in je opkomt en het maken van een keuze uitstelt. Om het proces van associëren te stimuleren kun je gebruikmaken van woorden die richting geven aan je associaties. Zo zouden de woorden 'interne communicatie', 'externe communicatie' en 'cliëntcontact' structuur kunnen bieden bij een brainstorm over de vraag: 'Hoe verloopt de communicatie op onze afdeling?'

Na de brainstormsessie bekijk je de resultaten en markeer je de associaties die duiden op een praktijkprobleem. Je probeert verbanden te leggen en waar mogelijk een rode draad te ontdekken.

Een brainstormsessie kun je het beste in groepsverband doen. Je kunt dan ook verder associëren op de inbreng van anderen en je werkt aan het draagvlak voor je onderzoek.

Techniek 2 Een logboek bijhouden

Een *logboek* gebruik je om systematisch ervaringen en overdenkingen vast te leggen die je belangrijk vindt of die je interesse hebben. Je kunt het logboek tijdens je dagelijkse werk invullen of aan het einde van een dag de opvallendste momenten noteren. Je kunt er ook voor kiezen je ervaringen aan het einde van een dag vast te leggen in een mindmap (zie paragraaf 3.5). Er zijn waarschijnlijk veel momenten die de moeite waard zijn om vast te leggen. Noteer daarom van tevoren een aantal richtvragen of aandachtspunten. Deze geven je houvast.

Aan het eind van de periode (bijvoorbeeld een week) bestudeer je je logboek. Markeer of onderstreep belangrijke onderwerpen die uit je verslagen naar voren komen. Probeer op basis hiervan een of meerdere praktijkproblemen te formuleren. Je kunt ook collega's of cliënten vragen een logboek bij te houden. Je gaat dan op zoek naar gemeenschappelijke praktijkproblemen.

Een voorbeeld zie je in de volgende tabel. Het is een fragment van een logboekverslag van een fysiotherapeut die werkzaam is in een ziekenhuis en gedurende twee weken met zijn reflecties inzoomt op zijn instructies aan zijn cliënten.

Dag	Logboekverslag	Opvallende punten en vragen
Dinsdag	<p><i>Hoe verliep de instructie?</i> (...) Timo gaf aan dat hij afgelopen week veel pijn had gehad bij het uitvoeren van de oefeningen. Ik vroeg Timo mij te laten zien op welke wijze hij de oefeningen uitvoert. Hij bleek de instructies niet juist te hebben opgevolgd en zijn rug verkeerd te belasten. Timo gaf aan dat hij de beschrijvingen die ik hem had meegegeven niet erg duidelijk vond. Hij had het fijner gevonden als de oefeningen stapsgewijs uitgetekend waren geweest. (...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Wat doe ik als instructies niet goed worden opgevolgd? Hoe kunnen de instructies in de folders duidelijker worden beschreven?

Dag	Logboekverslag	Opvallende punten en vragen
Woensdag	<p><i>Hoe verliep de instructie?</i></p> <p>(...) Mevrouw Van der Vliet heeft een kunstheup gekregen en ik ben naar de afdeling geroepen voor de loopoefeningen. Het is wel behelpen omdat de omgeving van het ziekenhuis niet vergelijkbaar is met haar thuissituatie. De instructie richt zich op het lopen met een looprekje. Ik heb mevrouw Van der Vliet laten zien wat de beste manier is om te lopen, te zitten, te liggen en op te staan. Een groot obstakel tijdens het voordoen van de oefeningen was het slechte gehoor van mevrouw Van der Vliet. Ze kon bijna niks verstaan. (...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verschil ziekenhuisomgeving en thuissituatie. ▪ Hoe verzorg ik behandelinstructies bij cliënten met gehoorproblemen?

Techniek 3 Reflecteren

Reflecteren is met jezelf en/of met anderen aan de hand van vragen in gesprek gaan over je persoonlijk en beroepsmatig functioneren om op deze gebieden te groeien. Reflectie kan plaatsvinden op drie niveaus (Van Veen & Van de Ven, 2004). We presenteren deze niveaus in de context van de zorg- en welzijnssector:

- het instrumentele niveau: het zichtbare handelen van de professional in de praktijk, waaronder een hulpvraag concretiseren, een gesprek voeren, een training organiseren;
- het substantiële niveau: de onderliggende uitgangspunten van het handelen als professional, waaronder de visie op het bieden van zorg- en dienstverlening;
- het kritische niveau: de morele, ethische en andere normatieve overwegingen die je als professional hebt.

In je reflectieverslag beschrijf je het reflectieproces en de uitkomsten hiervan. Reflectieverslagen kunnen aanknopingspunten bieden bij het inventariseren van praktijkproblemen. Een reflectieverslag bevat in ieder geval de volgende elementen (Geenen, 2010, p. 164):

- “Wat was je ervaring (uitgangspunt)?
- Wat heb je geleerd van de reflectie over die ervaring?
- Waardoor heb je dat geleerd (wat was behulpzaam en wat niet)?
- Welke betekenis heeft dat voor je?
- Tot welke nieuwe perspectieven (handelen, denken, voelen en willen) leidt dat?”

Lees je reflectieverslagen door en markeer interessante passages. Lees de gemarkeerde stukjes tekst nog eens goed en formuleer in de kantlijn mogelijke vragen en problemen die bij je opkomen. Probeer verbanden en patronen te

ontdekken op basis waarvan je praktijkproblemen kunt formuleren. Ga bijvoorbeeld na op welke van de hiervoor gepresenteerde niveaus van reflectie de problemen betrekking hebben. Net als bij de techniek ‘een logboek bijhouden’ kun je hier ook gebruikmaken van reflectieverslagen van collega’s of cliënten.

Techniek 4 Observatie door een collega of cliënt

Vraag een collega of cliënt jou gedurende een of meerdere momenten te observeren. Maak vooraf zelf een observatieschema waarop je een aantal observatiepunten noteert. Vraag de collega of cliënt te beschrijven wat hij feitelijk ziet gebeuren. Na afloop spreek je de observatie door. Je probeert samen verbanden en patronen te ontdekken die een aanleiding kunnen vormen voor het formuleren van praktijkproblemen. Op deze manier krijg je zicht op mogelijke blinde vlekken: gedrag waarvan je je zelf niet bewust bent en dat voor jou vaak vanzelfsprekend is.

Techniek 5 In gesprek gaan met collega’s, cliënten en andere betrokkenen

Met collega’s, cliënten en andere betrokkenen in gesprek gaan is een goede manier om erachter te komen welke problemen en vragen er leven in de organisatie. Intervisiebijeenkomsten bieden hier bijvoorbeeld een goede gelegenheid voor. Als je met cliënten in gesprek gaat, is het raadzaam het gesprek niet te formeel te laten verlopen, omdat cliënten kunnen dichtslaan of sociaal wenselijke antwoorden geven. In de dagelijkse praktijk zijn er genoeg informele situaties te bedenken. Denk aan een gesprekje in de gang, tijdens het opruimen, in de wachtruimte of bij het afscheid nemen.

Maak een kort verslag van ieder gesprek, markeer daarbij de problemen en vragen die opvallen en probeer verbanden te leggen en patronen te vinden.

Techniek 6 Interne bronnen screenen

Interne bronnen kunnen je wijzen op mogelijke actuele praktijkproblemen.

- Ga op zoek gaan naar opvallende uitkomsten in kwaliteitszorgrapportages, verslagen van audits en evaluaties van cliënten, medewerkers of andere betrokkenen.
- Bestudeer verslagen van vergaderingen, bijeenkomsten, studiedagen en projectgroepen.
- Bekijk zelfevaluaties, plannen en ontwikkelwensen in beleidsdocumenten.
- Lees nieuwsberichten en mededelingen op het intranet.

Probeer verbanden en patronen te ontdekken op basis waarvan je praktijkproblemen kunt formuleren.



Oefening 1 Het signaleren van praktijkproblemen

3.3 ■ De context in kaart brengen

Het in kaart brengen van de context noemen we een *contextanalyse*. Je kunt hierbij gebruikmaken van een checklist. Geef antwoord op vragen die voor jouw praktijkonderzoek relevant zijn en voeg naar eigen inzicht vragen toe. Je baseert je op je eigen ervaringen, gesprekken met belanghebbenden en relevante schriftelijke bronnen. Je kunt de antwoorden gebruiken voor het kiezen van je praktijkprobleem, de inrichting van je onderzoeksproces en voor de communicatie over en verslaglegging van je onderzoek.

Kenmerken van de beroepspraktijk

Beschrijf in grote lijnen binnen welke beroepscontext het onderzoek zich afspeelt. Ga in op specifieke kenmerken van de beroepspraktijk die relevant zijn voor het uitvoeren van je onderzoek (zie paragraaf 2.1 en 2.3).

- ☐ *Missie, visie, kernwaarden en beleid van de organisatie:* Wat zijn de missie, visie en kernwaarden van de organisatie? Wat zijn actuele doelstellingen, scenario's en maatregelen? Wat betekent dit voor het handelen van zorg- en dienstverleners?
- ☐ *Externe omgeving:* Welke demografische, economische, sociaal-culturele, technologische, ecologische en politiek-juridische ontwikkelingen signaleer je? Welke ontwikkelingen in de kennisbasis zijn relevant?
- ☐ *Organisatiestructuur:* Hoe ziet de organisatiestructuur eruit?
- ☐ *Primaire proces:* Hoe is het primaire werkproces georganiseerd? Wat is de verblijfslocatie en aanwezigheid van cliënten? Wat is de begeleidingssetting? Wat is de relatie met cliënten?
- ☐ *Kwaliteitszorg:* Welke systematiek voor kwaliteitszorg hanteert de organisatie en wie is daarbij op welke wijze betrokken?
- ☐ *Organisatiecultuur:* Hoe zou je de organisatiecultuur typeren?
- ☐ *Belangen:* Zijn er bepaalde belangen of belangentegenstellingen, spanningen of verschillen in inzichten waar je rekening mee moet houden?
- ☐ *Dagelijkse dynamiek:* Hoe typeer je de dagelijkse gang van zaken?
- ☐ *Taalgebruik:* Welke begrippen en afkortingen die worden gebruikt in de organisatie kunnen voor buitenstaanders onduidelijk zijn?
- ☐ *Randvoorwaarden:* Wat kun je zeggen over de procedures, richtlijnen en standaarden waar je je aan moet houden, de beschikbaarheid van collega's, de beschikbaarheid van ruimtes en de eventuele facilitering van het praktijkonderzoek?

Relevante actuele ontwikkelingen

Geef een overzicht van thema's en ontwikkelingen die onderwerp van aandacht zijn op de verschillende niveaus van de organisatie (zie paragraaf 2.2). Neem hier ook eventuele onderzoeks- en verbeterprojecten in op die recent in de organisatie zijn uitgevoerd. We geven een voorbeeld.

Niveau	Thema's, ontwikkelingen, onderzoeken, projecten
1 Het individuele handelen in de beroepspraktijk	Tijdens het cliëntencontact ligt het accent op het bevorderen van de zelfregie.
2 Het handelen als team, afdeling, vakgroep	Sinds begin 2018 vindt het multidisciplinair overleg wekelijks plaats. Er loopt een scholingsproject voor collega's over het in kaart brengen van het netwerk van cliënten.
3 De ontwikkelingen in de organisatie en haar directe omgeving	Het bevorderen van inspraak van cliënten is een speerpunt van de organisatie. Er is recent een onderzoek uitgevoerd naar privacy en datagebruik.
4 De samenwerking tussen organisaties	Er vinden gesprekken plaats met een andere zorgorganisatie met als doel onderling vaker personeel uit te wisselen.
5 De ontwikkeling van de beroepsgroepen en opleidingen	Als gevolg van veranderend beleid op gemeentelijk niveau dienen collega's in de samenwerking met andere vakdisciplines beter zichtbaar te maken wat hun meerwaarde is (profilering).

3.4 ■ Een praktijkprobleem kiezen

In je besluitvorming neem je zowel je persoonlijke motieven, de wensen van de organisatie als het belang voor de beroepsgroep en de samenleving mee. Je weegt ook af of een onderzoek naar dit praktijkprobleem uitvoerbaar is. Het is slim om de praktijkproblemen ook ter beoordeling voor te leggen aan collega's. We zagen al eerder dat er waarschijnlijk een groter draagvlak zal zijn voor een praktijkprobleem dat je collega's ook hoog waarderen. Als er weinig draagvlak blijkt te zijn, zul je collega's moeten overtuigen met goede argumenten.

Je praktijkprobleem heeft betrekking op hygiënisch tablet- en telefoongebruik in de thuiszorg. Dit probleem leeft echter niet zo bij collega's. Gezien de verscherpte aandacht hiervoor in het werkveld en de directe invloed op de kwaliteit van de zorg kun je goed motiveren waarom je toch voor dit probleem kiest.

We bieden je een checklist met toetscriteria die je kan helpen bij het onderbouwen van je keuze. Vul deze eventueel aan met eigen criteria. Als je in het kader van je opleiding een praktijkonderzoek uitvoert, is het bovendien belangrijk om te bepalen of het onderzoek past bij de opleidingscriteria voor de onderzoeksopdracht.

Voorbeelden van toetscriteria voor een praktijkprobleem

Relevantie voor je eigen ontwikkeling

- ☐ Dit praktijkprobleem interesseert mij.
- ☐ Het heeft voor mijn beroepsmatig functioneren prioriteit om me te verdiepen in dit praktijkprobleem.
- ☐ Door met dit praktijkprobleem aan de slag te gaan word ik een betere zorg- en dienstverlener.
- ☐ Een onderzoek over dit praktijkprobleem gaat mij het volgende opleveren: (...)

Relevantie voor de organisatie

- ☐ Dit praktijkprobleem leeft bij mijn collega's in de organisatie.
- ☐ Dit praktijkprobleem is belangrijk voor het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.
- ☐ Het heeft voor de organisatie prioriteit dat ik me verdiep in dit praktijkprobleem.
- ☐ Er is over dit praktijkprobleem nog weinig bekend in deze organisatie.
- ☐ Een onderzoek over dit praktijkprobleem gaat de organisatie het volgende opleveren: (...)

Relevantie voor de beroepsgroep en de samenleving

- ☐ Dit praktijkprobleem is maatschappelijk relevant.
- ☐ Dit praktijkprobleem heeft betrekking op ontwikkelingen in het beroepenveld.
- ☐ Dit praktijkprobleem is herkenbaar voor beroepsgenoten.
- ☐ Een onderzoek over dit praktijkprobleem gaat het werkveld het volgende opleveren: (...)

Uitvoerbaarheid

- ☐ Praktijkonderzoek lijkt een passende strategie om dit praktijkprobleem aan te pakken.
- ☐ Ik kan vanuit mijn eigen rol invloed uitoefenen op (een deel van) de oplossing van het praktijkprobleem.

3.5 ■ Een verkennende probleemanalyse uitvoeren

Nu je een eerste keuze gemaakt hebt voor een praktijkprobleem, is het van belang dat je dit probleem gaat verkennen vanuit de praktijk en de theorie. Zeker in de beginfase van je praktijkonderzoek zul je je keuzes nog geregeld moeten aanpassen aan nieuwe inzichten. Het kan zelfs voorkomen dat het oorspronkelijk gedefinieerde praktijkprobleem helemaal niet het ware probleem blijkt te zijn. Hierna schetsen we zo'n situatie.

Je merkt dat er in de groep kinderen in de leeftijd van twaalf, dertien en veertien jaar in de buitenschoolse opvang een negatieve sfeer heerst. Je bespreekt het probleem in de vergadering en veel collega's beamen dat er nogal wat spanningen zijn tussen de kinderen. Je collega's adviseren je de sociale omgang tussen de kinderen in de groep centraal te stellen in je praktijkonderzoek. Je besluit je eens goed op het probleem te oriënteren alvorens een plan te maken voor het onderzoek. Je gaat in gesprek met groepjes kinderen en benadert een aantal ouders. Ook houd je een logboek bij waarin je je ervaringen met de groep beschrijft. Uit deze gegevens leid je af dat de spanningen in de groep eerder voortkomen uit de hoge werkdruk die de kinderen ervaren door de overgang van basisschool naar middelbare school dan dat er sprake is van een gebrek aan sociale vaardigheden.

We beschrijven in deze paragraaf negen technieken die je kunt gebruiken bij je *verkennde probleemanalyse*. Het doel van al die technieken is beter zicht krijgen op het door jou en/of je collega's ervaren praktijkprobleem, eventuele achterliggende problemen, verklaringen en ideeën die er leven over mogelijke oplossingen. Je verkent het praktijkprobleem in de breedte en brengt dit in kaart vanuit je eigen perspectief en dat van anderen. Door verschillende perspectieven in te nemen krijg je inzicht in de aard van het praktijkprobleem. De verkennende probleemanalyse kent dan ook een divergerende aanpak. De belangrijkste uitdaging hierbij is je eigen denkkader soms los te laten en creatief te denken. Op deze manier voorkom je dat je belangrijke aspecten over het hoofd ziet. De tijd die je hierin investeert, betaalt zich dan ook meestal terug in het vervolg van je onderzoek.

Afhankelijk van je beschikbare tijd, de inhoud van het praktijkprobleem en je persoonlijke voorkeur maak je een keuze voor enkele technieken, met dien verstande dat je in ieder geval vanuit de theorie en de praktijk het praktijkprobleem verkent.

Op basis van de uitkomsten construeer je een uitgebreid beeld van het praktijkprobleem. Je beschrijft het praktijkprobleem en laat zien hoe het zich verhoudt tot jouw eigen inzichten, denkbeelden van diverse belanghebbenden,

en de vakliteratuur. Dit stelt je in staat om tijdens de volgende kernactiviteit (zie hoofdstuk 4) het praktijkprobleem af te bakenen.

De eerste vier technieken zijn associatieve technieken: bij het verkennen van het praktijkprobleem maak je gebruik van je eigen associaties en de associaties van anderen. Voor alle technieken geldt dat je de associaties niet alleen in woorden, maar ook in symbolen of tekeningen kunt weergeven.

Techniek 1 Brainstormen gericht op het praktijkprobleem

Je kunt de techniek ‘Brainstormen vanuit vragen en problemen’ (zie paragraaf 3.2) ook gebruiken voor de verkenning van het praktijkprobleem. Je formuleert dan brainstormvragen gericht op het probleem. Als je bijvoorbeeld onderzoek wilt doen naar de cliënttevredenheid van een praktijk voor fysiotherapie, kun je de techniek toepassen met als startvraag: ‘Aan wat voor verschillende soorten cliënten wordt zorg verleend?’ of ‘Hoe zouden de cliënten de kwaliteiten en de verbeteraspecten van de praktijk omschrijven?’

Techniek 2 Mindmapping

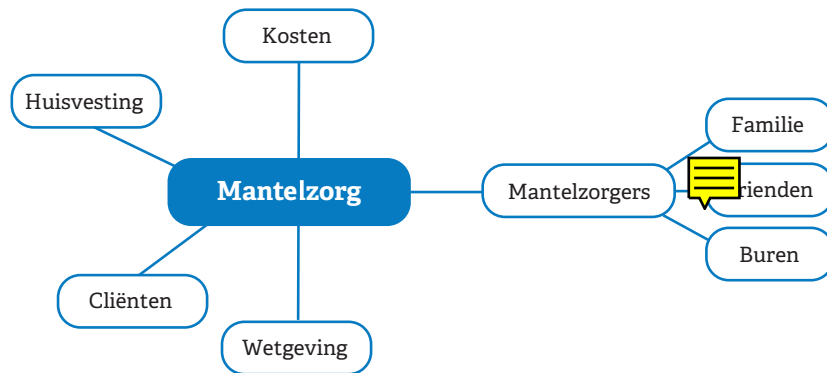
Mindmapping is een associatieve techniek die Tony Buzan (2003) ontwikkelde. Je gaat op zoek naar deelaspecten van een praktijkprobleem en verbindt deze zodat er een boomstructuur ontstaat met vertakkingen vanuit een centraal punt. Het maken van een mindmap dwingt je in je hoofd kennisdeeltjes met elkaar in verband te brengen, resulterend in een concrete schematische weergave van de kennis en beelden die je hebt rondom een bepaald centraal kernbegrip.

Een mindmap geeft daarmee in feite een beeld van je eigen voorkennis en vooronderstellingen, en dat biedt anderen de mogelijkheid hierover met jou in gesprek te gaan. Op die manier kan de mindmap bijvoorbeeld aan het licht brengen dat jouw kennis niet klopt of afwijkt van die van anderen, of dat je bent uitgegaan van ideeën of vooronderstellingen die andere collega’s in de organisatie niet delen. Het is interessant in dat geval concreet te maken wat deze verschillen zijn.

Als je verschillende personen vraagt een mindmap te maken over hetzelfde thema, zullen de mindmaps er waarschijnlijk verschillend uitzien. De kennis die mensen hebben, verschilt nogal, en bovendien ordent iedereen informatie op een andere manier. Dit wordt zichtbaar in een mindmap en het is dus vanzelfsprekend dat niet iedereen dezelfde deelaspecten benoemt. Wanneer je anderen ook vraagt naar hun associaties, krijg je vanuit verschillende perspectieven inzicht in het praktijkprobleem. Je kunt:

- zelf je eigen mindmap maken en die door anderen laten aanvullen;
- afspreken dat ieder een eigen mindmap maakt en je eigen mindmap aanvullen met kennis en inzichten van anderen;
- in een groep één gezamenlijke mindmap maken.

Een voorbeeld van een mindmap in ontwikkeling zie je in figuur 3.3.



Figuur 3.3 Voorbeeld van een mindmap over mantelzorg



Werkwijze

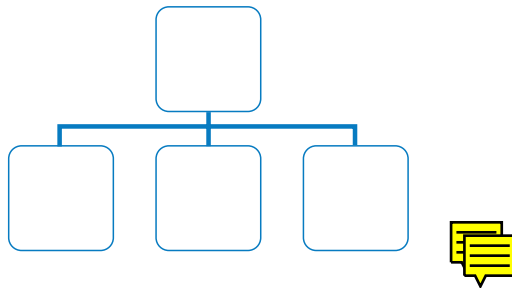
- 1** Beschrijf het praktijkprobleem en benoem op basis hiervan een centraal hoofdthema. Dit hoofdthema vormt het middelpunt van je mindmap.
- 2** Associeer vervolgens vanuit het midden naar buiten. Noteer kernbegrippen die gerelateerd zijn aan het hoofdthema. Dit zijn je hoofdtakken.
- 3** Benoem deelaspecten die je verbindt aan deze kernbegrippen. Splits deze deelaspecten waar mogelijk ook weer uit.
- 4** Maak gebruik van de theorie om je mindmap te verrijken. Indien één mindmap niet volstaat, maak je er meerdere.

Techniek 3 Conceptmapping

Conceptmapping geeft net als mindmapping een beeld van de kennis en beelden die iemand heeft over een praktijkprobleem. Conceptmapping is een wat complexere techniek, maar biedt, mits goed uitgevoerd, een helder beeld van een praktijkprobleem.

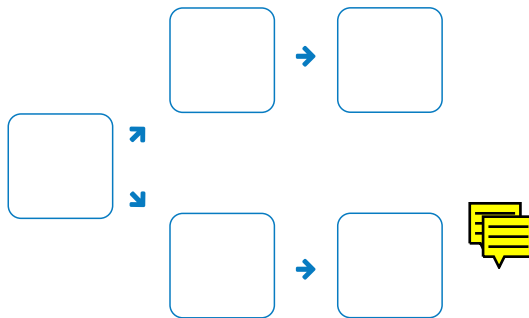
Anders dan bij mindmapping geef je niet alleen de relaties weer tussen de kernbegrippen en de deelaspecten, maar benoem je met werkwoorden ook de onderlinge relaties. Zo ontstaat een indeling van kernbegrippen en deelaspecten.

Als je indelingen, opsommingen en onderscheidingen duidelijker wilt laten zien, kun je kiezen voor een hiërarchische structuur (Mirande, 1989). Je werkt dan met lijnen om de relaties duidelijk te maken. Je kunt horizontaal of verticaal werken (zie figuur 3.4).



Figuur 3.4 Voorbeeld van een conceptmap met een hiërarchische structuur

Als je dynamische relaties in kaart wilt brengen, zoals een opeenvolging van acties, gebeurtenissen of processen, kun je kiezen voor een seriële structuur (Mirande, 1989). Dit wordt ook wel een *flowchart* of stroomschema genoemd. Je werkt dan met pijlen om de richting van de relaties aan te geven. Je kunt ook hier weer horizontaal of verticaal werken (zie figuur 3.5). De seriële structuur leent zich goed voor het in kaart brengen van oorzaken en gevolgen van het praktijkprobleem.



Figuur 3.5 Voorbeeld van een conceptmap met een seriële structuur

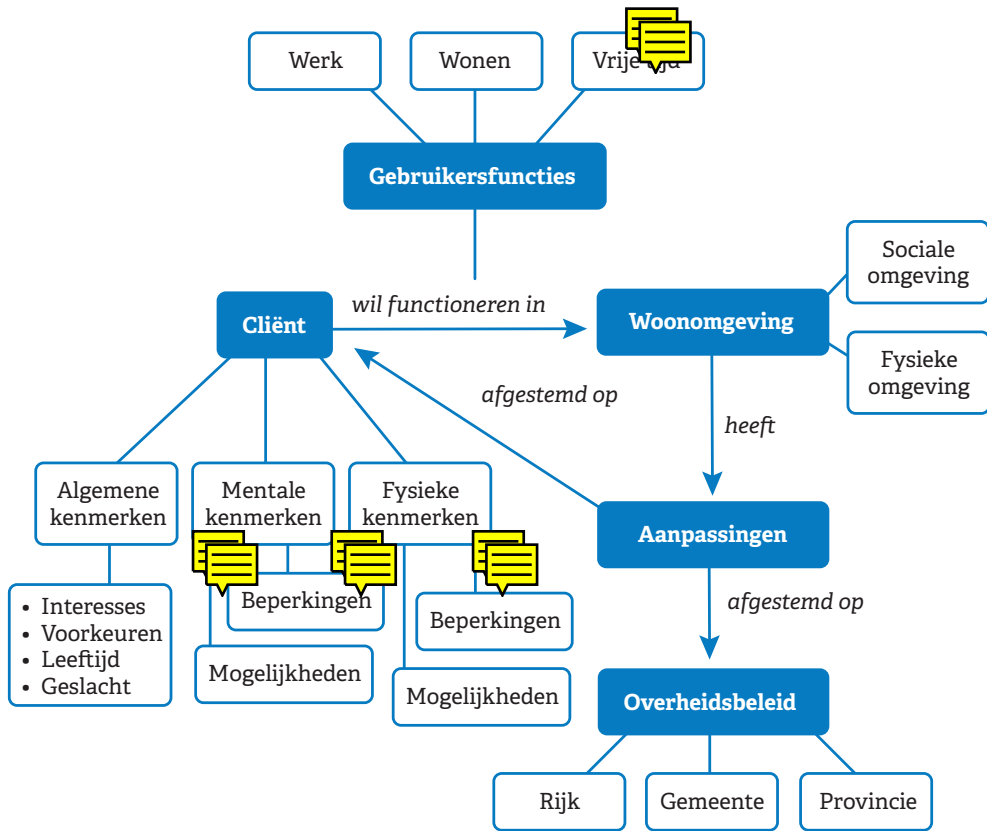
Kenmerkend voor een conceptmap is dat er een netwerkstructuur ontstaat zonder kern (zie figuur 3.6).

Werkwijze

- 1 Beschrijf het praktijkprobleem en noteer alle associaties die in je opkomen bij deze beschrijving.
- 2 Breng een rangorde aan door eerst de kernbegrippen te noemen en daarna de deelaspecten die van deze begrippen zijn afgeleid.
- 3 Orden en groepeer de kernbegrippen en deelaspecten zodat er een (hiërarchische of seriële) netwerkstructuur ontstaat zonder vaste kern.
- 4 Trek lijnen of pijlen tussen de kernbegrippen en deelaspecten. Indien mogelijk benoem je deze relaties met behulp van (werk)woorden.

- 5 Maak gebruik van de theorie om je conceptmap te verrijken. Indien één conceptmap niet volstaat om je praktijkprobleem in kaart te brengen, maak je er meerdere.

Waar dient rekening mee te worden gehouden bij het aanpassen van een woonomgeving aan de cliënt(en) ten behoeve van het zelfstandig functioneren?



Figuur 3.6 Voorbeeld van een conceptmap over het aanpassen van een woonomgeving

Techniek 4 Freewriting

De techniek *freewriting* (vrijuit schrijven) is net als mindmapping en conceptmapping een associatieve techniek. De techniek kan je goed helpen je gedachten over het praktijkprobleem de vrije loop te laten. Deze techniek is ook uit te voeren met collega's of cliënten. Realiseer je wel dat freewriting veel informatie oplevert die ook weer verwerkt moet worden.

Werkwijze

- 1 Beschrijf het praktijkprobleem in een paar zinnen.
- 2 Denk een aantal minuten na over het praktijkprobleem, zonder iets op te schrijven.
- 3 Schrijf gedurende drie tot tien minuten onafgebroken over het praktijkprobleem. Stel voorafgaand aan de activiteit de precieze tijd vast. Schrijf alles op wat in je opkomt. Let daarbij niet op fouten in spelling en zinsbouw.
- 4 Analyseer de tekst of teksten en markeer zinnen of woorden die belangrijke informatie geven over het probleem. Als ook anderen deelnemen aan de activiteit, geef dan duidelijk aan wie de tekst geschreven heeft (cliënt, collega). Wanneer je anderen vraagt deel te nemen, kun je hun vragen hun eigen tekst te bekijken en de belangrijkste informatie over het probleem te markeren. Je laat ze hun eigen resultaten interpreteren.
- 5 Benoem de verbanden of patronen.

De volgende vijf technieken richten zich vooral op de verkenning van het praktijkprobleem vanuit verschillende perspectieven.

Techniek 5 Verkennende literatuurstudie

Om beter zicht te krijgen op je praktijkprobleem en de begrippen en aspecten die een rol spelen bij het praktijkprobleem, bestudeer je vakliteratuur. Je verkent het probleem door veel verschillende bronnen te bekijken en daarbij het perspectief in te nemen van diverse auteurs die over het probleem gepubliceerd hebben. Hierdoor verwerf je bijvoorbeeld inzichten die je anders tegen het praktijkprobleem aan laten kijken, alert maken op thema's die aan het probleem gerelateerd zijn of laten zien uit welke onderdelen het praktijkprobleem kan bestaan. De verkenning resulteert in een overzicht van de meest gangbare theorieën, achtergronden en uitgangspunten met betrekking tot je praktijkprobleem. Dit overzicht biedt je ondersteuning bij het in kaart brengen van het praktijkprobleem.

Liesbeth loopt stage bij een regionale stichting voor pleegzorg. De stichting heeft geconstateerd dat er bij de leden behoefte is aan bijscholing op het gebied van samenwerking tussen ouders en pleegouders. Liesbeth wil verschillende bronnen bestuderen om beter zicht te krijgen op het praktijkprobleem. Ze formuleert een aantal vragen:

- Welke visies bestaan er op samenwerking tussen ouders en pleegouders? Vanuit welke visie worden de ouders en pleegouders binnen deze stichting voorbereid op de omgang met elkaar?

- Wat wordt er bedoeld met de begrippen 'pleegzorg', 'samenwerking' en 'bij-scholing'?
- Wat is er in de vakliteratuur te vinden over aanverwante begrippen als 'loyaliteit', 'roldifferentiatie', 'hechting', 'het geven en krijgen van erkenning' en 'rechten en plichten van ouders en pleegouders'?

Liesbeth verwerft zo waardevolle inzichten, die bij haar weer nieuwe vragen oproepen. Deze vragen noteert ze voor het vervolg van haar verkennende literatuurstudie.

Door de vakliteratuur te bestuderen, raak je goed op de hoogte van de bestaande kennis en inzichten met betrekking tot jouw praktijkprobleem. Je kunt hierbij niet volstaan met een definitie of verklaring uit slechts een bron. Je kunt je voorstellen dat begrippen als 'herstelvermogen' of 'agressie' vanuit de psychologie anders worden uitgelegd en verklaard dan vanuit de sociologie of de medische wetenschappen.

Doorgaans maak je gebruik van betrouwbare bronnen die een relatie hebben met de beroepscontext waarbinnen jij je praktijkonderzoek uitvoert. Elk praktijkprobleem is echter uniek en heeft specifieke kenmerken. Dit impliceert dat veel bestaande kennis niet zomaar een-op-een kan worden toegepast op jouw praktijkprobleem. Soms kunnen bronnen die zich richten op een andersoortige context ook verrassende nieuwe inzichten geven. Het is aan jou om uit te leggen waarom de gekozen bronnen van waarde kunnen zijn voor jouw onderzoekscontext.

Werkwijze

- 1** Breng op basis van je voorkennis het praktijkprobleem in kaart. Maak hierbij gebruik van een of meerdere van de hiervoor in deze paragraaf beschreven associatieve technieken.
- 2** Lees je eerst in over het praktijkprobleem met behulp van diverse publicaties (zie bijlage A) en zorg voor variatie in perspectieven op het probleem.
- 3** Breng de kennis over het praktijkprobleem uit de vakliteratuur systematisch in kaart. Je kunt naar eigen goeddunken een keuze maken uit de volgende hulpvragen, die je met behulp van relevante, betrouwbare bronnen probeert te beantwoorden (zie tabel 3.1).
- 4** Neem de informatie over die jij bruikbaar vindt voor je onderzoek. Zorg ervoor dat je noteert uit welke bron de betreffende informatie afkomstig is (zie bijlage A). Citeer bronnen, maak een samenvatting in eigen woorden en neem een verwijzing op naar de bron.

Tabel 3.1 Hulpvragen

1	Hoe wordt het praktijkprobleem beschreven of gedefinieerd?
	<ul style="list-style-type: none"> • Welke kenmerken heeft het praktijkprobleem? • Waaraan kan het praktijkprobleem herkend worden? • Uit welke onderdelen (kernbegrippen, deelaspecten en relaties) of andere deelproblemen kan het praktijkprobleem bestaan? • Hoe kan het praktijkprobleem (of onderdelen hiervan) worden omschreven of gedefinieerd? • In welke verschillende verschijningsvormen komt het praktijkprobleem voor? • Met welke thema's is het praktijkprobleem verbonden? • Van welk groter geheel maakt het praktijkprobleem deel uit? • Waar is het praktijkprobleem van afgeleid? • Welke voorbeelden zijn er van (onderdelen van) het praktijkprobleem te geven? • Wat gebeurt er op het moment dat het praktijkprobleem zich voordoet?
2	Wie hebben er in welke situaties met het praktijkprobleem te maken (gehad)?
	<ul style="list-style-type: none"> • Welke organisaties of groepen mensen hebben met het praktijkprobleem te maken? • Welke verschillende rollen kunnen betrokkenen hebben bij het praktijkprobleem? • Welke verschillen zijn er in de wijze waarop mensen het praktijkprobleem ervaren? • In welke specifieke situaties heeft men met het praktijkprobleem te maken?
3	Waar en wanneer treedt het praktijkprobleem op?
	<ul style="list-style-type: none"> • Op welke momenten treedt het praktijkprobleem op? • In welke frequentie treedt het praktijkprobleem op? • Welke fasen zijn te onderscheiden in het verloop van het praktijkprobleem in de tijd?
4	Wat zijn de gevolgen van het praktijkprobleem?
	<ul style="list-style-type: none"> • Wat zijn de gevolgen op de korte termijn? • Wat zijn de gevolgen op de lange termijn? • Welke gevolgen heeft het praktijkprobleem op de microlaag (primaire werктаak)? • Welke gevolgen heeft het praktijkprobleem op de mesolaag (organisatie)? • Welke gevolgen heeft het praktijkprobleem op de macrolaag (beroepsgroep en samenleving)?
5	Welke verklaringen worden er gegeven voor het ontstaan van het probleem?
	<ul style="list-style-type: none"> • Waarom komt het praktijkprobleem voor? • Hoe ontstaat het praktijkprobleem? • Welke omstandigheden zijn van invloed op (het ontstaan van) het praktijkprobleem? • Wat gaat er aan het praktijkprobleem vooraf? • Hoe kan het praktijkprobleem voorkomen worden?
6	Welke oplossingen voor het praktijkprobleem zijn er te vinden?
	<ul style="list-style-type: none"> • Op welke wijze is het praktijkprobleem te beïnvloeden? • Welke oplossingen van het praktijkprobleem zijn er bekend? • Welke kenmerken hebben de verschillende oplossingen? • Wat is de bewijslast voor de oplossingen? • Tot welke effecten hebben verschillende oplossingen van het praktijkprobleem geleid?

Techniek 6 Belanghebbenden in kaart brengen

Laat zien wie er direct of indirect betrokken zijn bij je praktijkprobleem. Maak onderscheid tussen verschillende groepen belanghebbenden. Geef dit bijvoorbeeld weer in een *belanghebbendenschema* (zie tabel 3.2).

Tabel 3.2 Belanghebbendenschema

Belanghebbenden	Toelichting
Sociaal werkers	Het betreft hier de zes woonbegeleiders (waaronder ikzelf) die voormalig daklozen ondersteuning bieden. Zij bezoeken cliënten thuis en bieden onder meer begeleiding op het gebied van geldzaken, verslaving, arbeidstoeleiding en het runnen van een huishouden.
Teamleider	De teamleider geeft dagelijkse leiding aan het team van zes woonbegeleiders. De teamleider begeleidt zelf ook enkele cliënten.
Cliënten	Het gaat hier om volwassenen die in het verleden om verschillende redenen dakloos zijn geweest en nu weer zelfstandig wonen. Zij komen in aanmerking voor woonbegeleiding en hebben zichzelf hiervoor aangemeld. De cliëntenpopulatie bestaat uit ongeveer negentig cliënten.

Techniek 7 Perspectiefwisseling

Deze techniek helpt je om je in te leven in de manier waarop belanghebbenden tegen het probleem aan kunnen kijken. Je dwingt jezelf daardoor vanuit een ander perspectief naar het praktijkprobleem te kijken.

Werkwijze

- 1 Geef in een paar zinnen aan wat in jouw ogen het probleem is, waardoor dit veroorzaakt wordt en waarom het belangrijk is dat het wordt opgelost.
- 2 Benoem een aantal groepen binnen en buiten de organisatie die volgens jou ook betrokken zijn bij het praktijkprobleem. Denk aan cliënten, ouders, directie, coördinatoren, de cliëntenraad, externe hulpverleners, enzovoort. Het kan ook interessant zijn om een heel ander perspectief te kiezen met betrekking tot het probleem. Je benoemt in dat geval groepen die indirect bij het probleem betrokken zijn, bijvoorbeeld journalisten, buurtbewoners en de verschillende ministeries.
- 3 Probeer je in te leven in een van de groepen en beschrijf het praktijkprobleem nogmaals, maar dan vanuit het perspectief van deze groep. Beschrijf hoe je denkt dat deze groep het probleem ervaart, waar volgens deze groep de oorzaak van het probleem ligt en/of waarom het voor deze groep belangrijk is dat het probleem wordt opgelost.
- 4 Herhaal de vorige stap vanuit het perspectief van de andere groepen.
- 5 Bekijk je beschrijvingen en markeer de zinnen of woorden die belangrijke informatie opleveren over het probleem. Benoem de verbanden of patronen.

Techniek 8 Vooronderstellingen formuleren

Iedereen heeft wel bepaalde gedachten of ideeën bij praktijkproblemen. In dit boek spreken we van *vooronderstellingen* als het gaat om eigen interpretaties van situaties in de beroepspraktijk. Stel je voor dat jouw praktijkprobleem zich richt op de communicatie met ouders die moeite hebben met de maatregelen die de jeugdzorginstelling neemt. Als je nadenkt over een oplossing van dit praktijkprobleem, zul je uitgaan van je vooronderstellingen die gevoed zijn door je eigen ervaringen, maar ook door de vakliteratuur die je bestudeerd hebt. Je zou bijvoorbeeld de volgende vooronderstellingen kunnen hebben:

- De jeugdzorginstelling en de ouders hebben het beste voor met het kind.
- Een goed contact tussen de jeugdzorginstelling en de ouders is het beste voor het kind.
- Bij de jeugdzorginstelling lopen deskundige medewerkers rond die vanuit hun ervaring goede beslissingen kunnen nemen.
- De ouders zijn niet voor niets uit de ouderlijke macht ontheven.

Als je bij een praktijkprobleem je eigen vooronderstellingen en die van anderen in kaart brengt, geeft dat je meer inzicht in de manier waarop het probleem ervaren wordt.

Werkwijze

- 1 Beschrijf het praktijkprobleem in een paar zinnen en noteer je eigen vooronderstellingen.
- 2 Nodig een aantal vertegenwoordigers uit van groepen binnen en buiten de organisatie die volgens jou betrokken zijn bij het praktijkprobleem. Denk aan een cliënt, een ouder, een directielid, een coördinator, iemand van de medezeggenschapsraad, een externe hulpverlener.
- 3 Leg de groepsvertegenwoordigers het praktijkprobleem uit. Doe dit zo objectief mogelijk; waak ervoor dat je je eigen interpretaties geeft van het probleem.
- 4 Geef voorbeelden van vooronderstellingen aan de hand van een ander praktijkprobleem. Dit kunnen vooronderstellingen zijn die bepaalde eigen waarheden beschrijven (bijvoorbeeld: de hele dag stilzitten is net zo slecht als roken). Het kunnen ook vooronderstellingen zijn in de vorm van 'als ... dan-relaties' (bijvoorbeeld: als je goed je best doet, dan kun je alles bereiken).
- 5 Geef iedereen de tijd om vooronderstellingen op papier te zetten.
- 6 Bekijk na afloop de vooronderstellingen en markeer de zinnen en woorden die belangrijke informatie opleveren over het probleem, of laat dit de deelnemers zelf doen. Benoem hierbij de verbanden of patronen.

Techniek 9 Informatie verzamelen in de praktijk

Als praktijkonderzoeker heb je het voordeel dat je midden in de praktijk staat. Maak hier bij deze verkennende probleemanalyse dan ook zo veel mogelijk gebruik van.

Je kunt het praktijkprobleem verkennen door relevante tekstbronnen te bestuderen. Denk aan allerlei documenten die in de organisatie aanwezig zijn, zoals beleidsplannen, handelingsprotocollen, logboeken, verslagen, notulen, toetsen, testen en toets- of testresultaten en rapporten.

Sommige praktijkproblemen kun je observeren, maar als ze niet geregeld voorkomen, kun je ervoor kiezen betrokkenen te bevragen. Denk bijvoorbeeld aan praktijkproblemen die te maken hebben met het omgaan met conflictsituaties, het voeren van lastige gesprekken, bepaalde behandelingen en consulten, of activiteiten die weinig aangeboden worden.

Voer zowel formele als informele gesprekken met diverse betrokkenen en ga niet alleen in gesprek met gelijkgestemden, maar ga ook bewust op zoek naar mensen met een andere kijk. Stimuleer betrokkenen om al hun interpretaties, opvattingen en ideeën (hoe divers ze ook zijn) te ventileren.

Realiseer je dat je in dit stadium met een brede blik naar het praktijkprobleem kijkt. Je onderzoeksactiviteiten zullen veel beschrijvende informatie opleveren.

Werkwijze (bestuderen van tekstbronnen)

- 1 Beschrijf het praktijkprobleem in een paar zinnen.
- 2 Maak een lijst met onderwerpen die betrekking hebben op je praktijkprobleem en formuleer op basis hiervan een aantal kijkpunten in de vorm van een vraag of stelling.
- 3 Verzamel relevante interne bronnen (zie bijlage A).
- 4 Bestudeer deze bronnen aan de hand van de kijkpunten.
- 5 Noteer op basis van je analyse zinnen en woorden die belangrijke informatie geven over het praktijkprobleem.

Werkwijze (observeren)

- 1 Beschrijf het praktijkprobleem in een paar zinnen.
- 2 Maak een lijst met concrete momenten waarop het praktijkprobleem waarneembaar is in je organisatie.
- 3 Orden deze momenten op geschiktheid voor observatie. Dit kan afhangen van de contacten die je hebt in de organisatie, de tijdstippen waarop je gelegenheid hebt om te observeren en de omstandigheden.

- 4 Kies een of meerdere momenten dat je het praktijkprobleem gaat observeren.
- 5 Observeer en beschrijf het praktijkprobleem in de praktijk aan de hand van een aantal algemene observatievragen als: ‘Op welk moment doet het praktijkprobleem zich voor?’, ‘Hoe reageren de betrokkenen?’, ‘Wat zijn de omstandigheden?’
- 6 Noteer zinnen en woorden die belangrijke informatie geven over het praktijkprobleem.

Werkwijze (bevragen)

- 1 Beschrijf het praktijkprobleem in een paar zinnen.
- 2 Maak een lijst met groepen die direct of indirect betrokken zijn bij dit praktijkprobleem.
- 3 Maak een lijst met vertegenwoordigers van deze groepen die voor jou eenvoudig te benaderen zijn.
- 4 Plan tijdstippen waarop je met deze personen in gesprek kunt gaan (formeel of informeel).
- 5 Voer de gesprekken aan de hand van een aantal algemene vragen als: ‘Hoe kijk jij aan tegen het praktijkprobleem?’, ‘Op welk moment doet het praktijkprobleem zich voor?’, ‘Hoe reageren de betrokkenen?’, ‘Wat zijn de omstandigheden?’, ‘Hoe interpreteer je dit?’
- 6 Maak eventueel een kort verslag van de gesprekken en koppel dit terug naar de respondenten voor goedkeuring (validatie).
- 7 Noteer zinnen en woorden die belangrijke informatie geven over het praktijkprobleem. Dit kun je ook samen met de respondenten doen. Benoem hierbij de verbanden of patronen.

Meer uitleg over bestuderen, observeren en bevragen vind je in de hoofdstukken 5, 6 en 7.



Oefening 2 Het praktijkprobleem verkennen



Oefening 3 Conceptmap en verkenning van de literatuur over hechtingsproblematiek



Oefening 4 Verkennende literatuurstudie

3.6 ■ Het praktijkprobleem beschrijven

De 5xW+H-methode is een techniek voor het beschrijven van het praktijkprobleem (Migchelbrink, 2008). De vragen van de 5xW+H-methode zijn:

- **W**at is het probleem?
- **W**ie heeft met het probleem te kampen?
- **W**anneer treedt het probleem op?
- **W**aarom is het een probleem?
- **W**aar doet het probleem zich voor?
- **H**oe is het probleem ontstaan?

We voegen hier nog een vraag aan toe die zich richt op de oplossing van het probleem:

- **W**at is er bekend over de oplossing van het probleem?

Deze vragen kun je beantwoorden met behulp van de informatie die je verzameld hebt tijdens de verkennende probleemanalyse. Op het moment dat blijkt dat je onvoldoende informatie hebt om de vragen goed te kunnen beantwoorden, zul je je verder op het probleem moeten oriënteren.

Werkwijze

Zorg ervoor dat je de beschikking hebt over alle bij deze kernactiviteit verzamelde informatie.

Probeer met behulp van deze informatie de vragen in het kader hierna te beantwoorden. Bij elke vraag is een aantal hulpvragen geformuleerd. Gebruik een of meerdere van deze hulpvragen om de betreffende vraag te beantwoorden. Verwijs waar nodig naar de opbrengsten van je verkennende literatuurstudie. Op het moment dat je bijvoorbeeld spreekt over 'palliatieve zorg' of 'patiëntenparticipatie' kun je relevante bronnen aanhalen waarin uitgelegd wordt wat er precies met deze termen bedoeld wordt.

Eerste beschrijving van het praktijkprobleem

Wat is het probleem?

Geef een duidelijke beschrijving van het praktijkprobleem. Heb je de indruk dat er bepaalde kennis of inzichten ontbreken in de organisatie of signaleer je een noodzaak om verbeteringen door te voeren? Mocht je twijfelen of verandering nodig is, benoem dit dan.

- ☐ Waarover zou je meer willen weten? Op basis waarvan concludeer je dit? Wat is er al bekend?

- ☐ Voor welk probleem zou je een oplossing willen ontwerpen? Gaat er iets niet goed? Is er iets niet wenselijk of onaanvaardbaar? Wordt er iets gemist? Kan er iets beter? Is er iets wat heel succesvol is en breder geïmplementeerd zou moeten worden? Moet er iets voorkomen worden?

Verduidelijk je beschrijving van het praktijkprobleem eventueel met fragmenten uit je mindmap of conceptmap.

Wie heeft met het probleem te kampen?

Probeer aan te geven welke personen of groepen bij het praktijkprobleem betrokken zijn.

- ☐ Wie zijn de betrokkenen, de belanghebbenden? Neem eventueel een belanghebbendenschema (zie tabel 3.2) op waarin je de verschillende belangengroepen weergeeft.
- ☐ Wat voor rol spelen de betrokkenen bij het praktijkprobleem?
- ☐ Welke overeenkomsten en verschillen zijn er in de wijze waarop de betrokkenen het praktijkprobleem ervaren?

Wanneer treedt het probleem op?

Geef duidelijk aan op welke momenten het probleem zich manifesteert.

- ☐ Met welke frequentie doet het probleem zich voor?
- ☐ Op welke momenten speelt het praktijkprobleem?

Waarom is het een probleem?

Maak duidelijk waarom de organisatie beter af is als het praktijkprobleem is opgelost.

- ☐ Zijn er bepaalde normen waaraan voldaan moet zijn of heeft de organisatie bepaalde prioriteiten?
- ☐ Waarom wordt het probleem als een probleem ervaren?
- ☐ Wat is het nut van het oplossen van het praktijkprobleem?
- ☐ Wat zou er gebeuren als het probleem niet zou worden opgelost?

Waar doet het probleem zich voor?

Met deze vraag geef je inzicht in de locaties en situaties waar het probleem zich voordoet.

- ☐ In welke ruimtes doet het probleem zich voor?
- ☐ In welke situaties doet het probleem zich voor?

Hoe is het probleem ontstaan?

Geef aan hoe het probleem in de tijd is ontstaan.

- ☐ Wat zijn mogelijke oorzaken van het probleem?
- ☐ Wat is er aan het probleem voorafgegaan?

Laat dit eventueel zien in de vorm van een flowchart of stroomschema.

Wat is er bekend over de oplossing van het probleem?

- ☐ Wat is er in het verleden gedaan om het probleem op te lossen en waar heeft dit toe geleid?
- ☐ Aan welke oplossingsrichtingen denken betrokkenen?
- ☐ Is het probleem op te lossen? Welke onderdelen van het probleem zijn te beïnvloeden?
- ☐ Hoe zijn vergelijkbare problemen in de organisatie opgelost?

In sommige gevallen is de definitieve beschrijving van het praktijkprobleem aanleiding om meteen actie te ondernemen. Denk aan het aantrekken van extra personeel, een betere roostering bij overbezetting van ruimtes of het aanschaffen van extra middelen in het geval van een onveilige situatie. Met je praktijkonderzoek kun je je vervolgens richten op de vraag of de gekozen actie inderdaad leidt tot de oplossing van het praktijkprobleem.

3.7 ■ De opbrengsten vastleggen

Na het doorlopen van de kernactiviteit oriënteren beschrijf je de volgende opbrengsten, die je voorlegt aan belanghebbenden in de organisatie en later verwerkt in je onderzoeksplan.

☐ **Aanleiding**

Geef aan wat de aanleiding is voor het onderzoek. Waarom kies je voor dit specifieke praktijkprobleem? Waarom ben je benaderd om het onderzoek uit te voeren? Wie heeft je benaderd? Waarom heb je er zelf voor gekozen een onderzoek te gaan uitvoeren? Voor wie moeten de resultaten iets opleveren? Wat wil je zelf met dit onderzoek leren?

☐ **Context**

Beschrijf in grote lijnen binnen welke context het onderzoek zich afspeelt. Ga in op:

- *kenmerken van de organisatie* die relevant zijn voor je onderzoek;
- *recente ontwikkelingen* op de verschillende niveaus.

☐ **Verkennde literatuurstudie**

Presenteer een overzicht van wat er vanuit de vakliteratuur bekend is over je praktijkprobleem en mogelijke oplossingen hiervoor en verwijs hierbij naar je bronnen.

☐ **Eerste beschrijving van het praktijkprobleem**

Beschrijf je praktijkprobleem door bijvoorbeeld gebruik te maken van de vragen in paragraaf 3.6.

3.8 ■ Samenvatting

Er zijn verschillende aanleidingen om een praktijkonderzoek te starten. Door de aanleiding helder te formuleren, maak je duidelijk wie de opdrachtgever is van je praktijkonderzoek en voor wie de onderzoeksresultaten uiteindelijk van waarde kunnen zijn. Je expliciteert je eigen leerwensen.

Je kunt verschillende technieken gebruiken om praktijkproblemen te signaleren: brainstormen vanuit vragen en problemen, een logboek bijhouden, reflectieverslagen maken, observatie door een collega of cliënt, in gesprek gaan met collega's, cliënten en andere betrokkenen en interne bronnen screenen.

Praktijkonderzoek en de onderzoeksopbrengsten zijn altijd verbonden aan een beroepscontext. Een praktijkonderzoeker dient deze context daarom goed in beeld te hebben. Aan de hand van een contextanalyse beschrijf je de beroepscontext.

Als je een geschikt praktijkprobleem gekozen hebt, voer je een verkennende probleemanalyse uit. Je kunt gebruikmaken van verschillende technieken, waaronder een brainstorm gericht op het praktijkprobleem, mindmapping, conceptmapping, freewriting, perspectiefwisseling en het formuleren van vooronderstellingen. Daarnaast is het noodzakelijk dat je de literatuur verkent, informatie over het praktijkprobleem verzamelt in de praktijk en inzicht hebt in de belanghebbenden.

Op basis van de verzamelde informatie probeer je te komen tot een definiëring van het praktijkprobleem. Je kunt het praktijkprobleem beschrijven aan de hand van de volgende vragen:

- **Wat** is het probleem?
- **Wie** heeft met het probleem te kampen?
- **Wanneer** treedt het probleem op?
- **Waarom** is het een probleem?
- **Waar** doet het probleem zich voor?
- **Hoe** is het probleem ontstaan?
- **Wat** is er bekend over de oplossing van het probleem?

Tot slot leg je de opbrengsten vast, waarna je ze voorlegt aan belanghebbenden in de organisatie. De beschrijving verwerk je later in je onderzoeksplan.

3.9 ■ Oefeningen

Oefening 1 Het signaleren van praktijkproblemen

In paragraaf 3.2 hebben we zes technieken gepresenteerd om je te helpen op zoek te gaan naar praktijkproblemen in je organisatie. Oefen een of twee van deze technieken en wissel je ervaringen uit met medestudenten of collega's.

Oefening 2 Het praktijkprobleem verkennen

In paragraaf 3.5 hebben we negen technieken beschreven die je kunt gebruiken bij het verkennen van je praktijkprobleem. Oefen een of twee van deze technieken en wissel je ervaringen uit met medestudenten of collega's.

Oefening 3 Conceptmap en verkenning van de literatuur over hechtingsproblematiek

De bedoeling van deze oefening is dat je ervaart op welke manier de vakliteratuur je kan helpen bij het verwerven van inzicht in een praktijkprobleem. Maak in een groep een conceptmap over de mogelijke oorzaken van hechtingsproblemen bij kinderen en jeugdigen. Doe dit op basis van eigen kennis en ervaringen. Ga daarna op basis van de onderwerpen uit de conceptmap op zoek naar geschikte literatuur over het onderwerp. Verdeel vervolgens de taken voor het bestuderen van de bronnen.

Bespreek de theoretische inzichten met elkaar. Welke nieuwe inzichten heb je opgedaan over het praktijkprobleem?

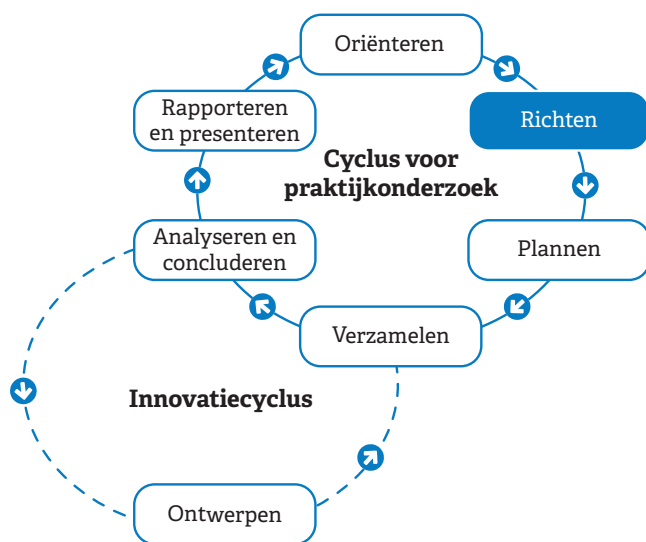
Oefening 4 Verkennende literatuurstudie

Voer deze verkennende literatuurstudie uit in een kleine groep.

Een instelling wil een zelfmanagementprogramma voor een bepaalde cliëntengroep ontwikkelen. Je kiest een cliëntengroep met een specifieke problematiek. Zoek ieder twee of drie theoretische bronnen over (succes)factoren met betrekking tot zelfmanagementprogramma's voor de gekozen cliëntengroep. Geef aan welke nieuwe inzichten je hebt verworven over het onderwerp. Ga ook na in hoeverre de vooronderstellingen die je had ten aanzien van dit onderwerp vanuit de literatuur worden bevestigd of juist weerlegd. Wissel de ervaringen onderling uit.

4

Richten



Figuur 4.1 Kernactiviteiten van praktijkonderzoek: richten

Tijdens de kernactiviteit richten zoom je in op het praktijkprobleem en expliciteer en motiveer je wat je wel en niet wilt onderzoeken. Je maakt waar nodig gebruik van aanvullende theorie en data uit de praktijk. Met de formulering van het doel van je praktijkonderzoek en de onderzoeksvraag geef je de richting van je praktijkonderzoek kernachtig weer. Net als bij de kernactiviteit oriënteren, leg je ook in deze fase je bevindingen vast.

In paragraaf 4.1 leggen we uit hoe je op het praktijkprobleem in kunt zoomen en je keuzes kunt maken. In paragraaf 4.2 besteden we aandacht aan het formuleren van het onderzoeksdoel: welke bijdrage gaat je praktijkonderzoek leveren aan de oplossing van het praktijkprobleem? De volgende stap is het verkennen van onderzoeksvragen (paragraaf 4.3). We maken onderscheid tussen een kennisvraag en een ontwerpvrage (paragraaf 4.4). Een onderzoeksvraag moet voldoende afgebakend zijn, waardoor deze binnen een vooraf gestelde tijdsperiode op systematische wijze te beantwoorden is. In paragraaf 4.5 beschrijven we hoe je de juiste reikwijdte van de onderzoeksvraag kunt bepalen. Een onderzoeksvraag bestaat meestal uit één hoofdvraag, die je verdeelt in deelvragen (paragraaf 4.6). In paragraaf 4.7 presenteren we

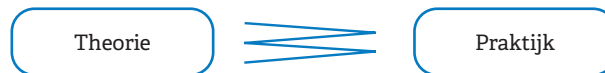
richtlijnen die je helpen bij het formuleren en controleren van je onderzoeksvraag. In paragraaf 4.8 laten we zien op welke manier je de uitkomsten van de kernactiviteit richten kunt vastleggen. We besluiten het hoofdstuk met een samenvatting (paragraaf 4.9) en een aantal oefeningen (paragraaf 4.10).

4.1 ■ Op het praktijkprobleem inzoomen en keuzes maken

De verkennende probleemanalyse heeft je een overzicht opgeleverd van de bestaande kennis en inzichten uit de vakliteratuur over het praktijkprobleem en de mogelijke oplossingen ervan. Daarnaast heb je in kaart gebracht hoe er in de praktijk over het praktijkprobleem wordt gedacht. Je hebt het praktijkprobleem in de breedte verkend (een *divergerende benadering*). Nu ga je inzoomen en bepaal je wat je wel en niet gaat onderzoeken (een *convergerende benadering*). Je keuzes onderbouw je met eigen ervaringen, data uit de praktijk en inzichten uit de literatuur. Als je merkt dat je keuzes nog onvoldoende kunt beargumenteren, moet je meer literatuuronderzoek doen en/of aanvullende data verzamelen in de praktijk.

4.1.1 Het praktijkprobleem afbakenen met behulp van theorie en praktijk

We presenteren vijf technieken aan de hand waarvan je je praktijkprobleem kunt afbakenen. Je zoomt in en maakt keuzes in theoretische uitgangspunten en zienswijzen op het praktijkprobleem. Je neemt hierbij zowel de opbrengsten van de verkennende literatuurstudie als de beschrijving van het praktijkprobleem nog eens onder de loep. Je beweegt heen en weer tussen de theorie en de praktijk (figuur 4.2).



Figuur 4.2 Pendelen tussen theorie en praktijk

Techniek 1 Theoretische uitgangspunten bepalen

Tijdens de verkennende probleemanalyse heb je de literatuur in de breedte verkend. Aan de hand van verschillende theoretische bronnen heb je in kaart gebracht hoe diverse auteurs aankijken tegen zulke problemen en welke onderwerpen aan je praktijkprobleem gerelateerd zijn. Ook heb je mogelijk al met behulp van de literatuur enkele oplossingsrichtingen verkend. Je gaat de verkennende literatuurstudie nu uitbreiden door beargumenteerd te kiezen welke theoretische inzichten je wel en niet meeneemt in je onderzoek. Het eindresultaat van dit proces wordt ook wel het *theoretisch kader* genoemd.

Bepaal de theoretische uitgangspunten die leidend zijn in jouw praktijkonderzoek en presenteer deze bijvoorbeeld in de vorm van een schema of theoretisch model. Als je geen keuzes kunt maken en/of je keuzes nog niet goed kunt verantwoorden, zul je meer moeten lezen.

Janine houdt zich bezig met het aanpakken van pestproblematiek in een jeugdinstelling. Ze merkt dat pestproblemen vaak met straffen en verscherpt toezicht door de groepsleiding worden aangepakt. Ze vraagt zich af of dit voorkomt dat jongeren in de toekomst weer in de fout gaan. Er bestaan veel methoden voor de aanpak van pestproblemen. Tijdens de verkennende literatuurstudie heeft ze gelezen over het gedachtegoed van Rosenberg (2011) over geweldloze communicatie. Ze verdiept zich verder in deze theorie en besluit deze benaderingswijze in haar praktijkonderzoek centraal te stellen, omdat ze verwacht dat deze aanpak echt tot gedragsverandering kan leiden.

Techniek 2 Componenten identificeren en selecteren

Een praktijkprobleem bestaat uit verschillende *componenten* (zie tabel 4.1). Breng deze componenten voor jouw praktijkprobleem in kaart. Baken je praktijkprobleem af door te bepalen welke componenten je wel en niet wilt onderzoeken. We presenteren een lijst met componenten die wellicht ook in jouw praktijkprobleembeschrijving voorkomen. Uiteraard kun je zelf componenten toevoegen.

Tabel 4.1 Componenten van een praktijkprobleem

Component	Toelichting	Voorbeelden
Actor(en)	De personen die in of buiten de organisatie als uitvoerenden betrokken zijn bij (het oplossen van) het praktijkprobleem.	<ul style="list-style-type: none"> • de groepsleiders van jeugdzorgorganisatie X • de groepsleiders van woonlocatie Y
Doelgroep	De persoon of groep waar je onderzoek op gericht is. Degenen die er baat bij hebben dat het praktijkprobleem wordt onderzocht en indien nodig wordt opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> • alle cliënten van de longafdeling • de vrouwelijke cliënten van de longafdeling • de cliënten van de longafdeling met een klaplong
Kennis, vaardigheden en/of attitudes	De kennis, vaardigheden en/of attitudes die centraal staan in je praktijkonderzoek. Bij ontwerponderzoek kunnen dit doelen zijn die je wilt bereiken.	<ul style="list-style-type: none"> • zelfstandig dagelijkse zorgtaken verrichten • zelfstandig naar de winkel lopen • zelfstandig aankleden

Component	Toelichting	Voorbeelden
Beroepstaken	Aspecten van het beroepsmatig handelen die in je praktijkonderzoek centraal staan.	<ul style="list-style-type: none"> • het voeren van een intakegesprek met een cliënt • het dagelijks verzorgen van cliënten in de thuissituatie • het bespreken van cliënten in het multidisciplinair overleg (mdo)
Oplossingsrichting	De ideeën over de wijze waarop je de beroepspraktijk wilt verbeteren en het praktijkprobleem wilt oplossen (alleen bij ontwerponderzoek).	<ul style="list-style-type: none"> • aanpassingen in de woon- en slaapvertrekken van cliënten • een e-learningmodule voor mantelzorgers • een instrument waarmee zorgverleners een risicosignalering in de thuissituatie van cliënten kunnen uitvoeren
Context	Het specifieke deel van de beroepspraktijk waar je onderzoek zich op richt.	<ul style="list-style-type: none"> • de woonomgeving van cliënten • de woonomgeving van cliënten en de dagbehandeling • ambulante jeugdhulpverlening in de regio Arnhem • residentiële jeugdzorg op locatie X

Emmy signaleert veel eenzaamheid onder ouderen en merkt dat zij en haar collega's hier moeilijk grip op kunnen krijgen. Ze wil een praktijkonderzoek uitvoeren om deze eenzaamheid beter in beeld te krijgen. Ze bakent haar praktijkprobleem af door zich expliciet te richten op een vorm van eenzaamheid, de zogenoemde voorbijgaande eenzaamheid (*transient loneliness*) die optreedt bij crisissituaties zoals het overlijden van een partner.

Techniek 3 Aannames onderbouwen

Tijdens de probleemanalyse heb je wellicht bewust of onbewust aannames (vooronderstellingen) gedaan waar je met je praktijkonderzoek op voort wilt bouwen. Je bakent af door aannames waarvan je verwacht dat ze uitleg behoeven te expliciteren en waar mogelijk te verantwoorden met behulp van theorie of data uit de praktijk. Je voorkomt zo dat je hier in het vervolg van je praktijkonderzoek nog uitgebreid op in moet gaan of onderzoek naar moet gaan doen. Maak eventueel een *aannameschema* (zie tabel 4.2)

Tabel 4.2 Aannameschema

Aannames/vooronderstellingen	Onderbouwing
Toenemende vergrijzing in de regio.	Volgens het CBS is de vergrijzing in regio X in de periode 2015–2018 met 2% toegenomen.
Patiënten lijken soms niet goed te weten wat er na de ziekenhuisopname op hen af zal komen.	In 2017 is er een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder 112 patiënten. 46% van hen gaf aan niet of nauwelijks te weten wat er na de ziekenhuisopname staat te gebeuren.
Verpleegkundigen schatten het risico op een infectie soms verkeerd in. Een belangrijke oorzaak lijkt het ontbreken van basale overzichtelijke richtlijnen voor infectiepreventie.	<ul style="list-style-type: none"> In een groepsgesprek tijdens een teamvergadering geven alle verpleegkundigen aan dat ze behoefte hebben aan duidelijke richtlijnen. Huis, A., Lescure, D., Versteeg, S., Groot, K. de, Hulscher, M. (2017). <i>Verpleegkundig en verzorgend handelen bij zorginfecties: een knelpuntenanalyse</i>. Nijmegen, Utrecht; IQ healthcare, NIVEL.

Techniek 4 Perspectieven kiezen

Een praktijkprobleem wordt niet altijd door iedereen op dezelfde wijze ervaren. Het is belangrijk dat je kunt uitleggen hoe jij op basis van de inzichten die je verkregen hebt, aankijkt tegen het praktijkprobleem. Beargumenteer waarom je bepaalde keuzes maakt op basis van de theorie en/of data uit de praktijk.

Tom is schuldhelpverlener en merkt dat veel cliënten kampen met ernstige stressklachten. Hij gaat hierover met collega's in gesprek en ontdekt dat een deel van hen van mening is dat het aanpakken van de schuld deze stressklachten doet afnemen, terwijl een ander deel vindt dat er eerst aandacht moet zijn voor de stressklachten, zodat mensen in staat zijn de regie weer langzaam in handen te nemen. Hij besluit dit laatste perspectief als uitgangspunt te nemen voor zijn onderzoek en onderbouwt deze keuze door te refereren aan het beleidsplan van de organisatie waarin het bevorderen van de zelfregie van cliënten een speerpunt vormt.

Techniek 5 Begrippen definiëren of omschrijven

Definieer relevante kernbegrippen die je gebruikt bij het beschrijven van je praktijkprobleem. Je kunt begrippen in eigen woorden beschrijven, maar meestal gebruik je hiervoor de vakliteratuur. Zo zie je dat 'familieparticipatie' uiteengelegd kan worden in vier rollen van familieleden (Kennisplein Zorg voor Beter, 2018) en 'dagelijks functioneren' meestal gedefinieerd wordt in termen van activiteiten van het dagelijks leven (ADL) zoals wassen, aankleden, eten en bewegen, maar ook in termen van instrumentele activiteiten van het dagelijks leven (IADL): de activiteiten waardoor iemand zelfstandig kan

leven (Projectgroep V&V 2020, 2012). Benoem eventueel ook de synoniemen die je wilt gebruiken voor een begrip. Soms kan het handig zijn om aan te geven wat je niet met een begrip bedoelt.



Oefening 1 Theoretische uitgangspunten

4.1.2 De keuzes die je maakt verantwoord

Met behulp van de hiervoor gepresenteerde technieken heb je je praktijkprobleem afgebakend. Je verantwoordt de keuzes die je maakt op twee manieren. Enerzijds werk je de verkennende literatuurstudie uit tot een literatuurstudie die inzicht geeft in de literatuur die leidend is bij jouw praktijkprobleem. Anderzijds kijk je nog eens kritisch naar de oorspronkelijke beschrijving van het praktijkprobleem en maak je duidelijk waar je je met je praktijkonderzoek op gaat richten. Als je de keuzes die je maakt nog onvoldoende kunt onderbouwen, ga je gericht op zoek naar aanvullende literatuur en/of ondersteunende data uit de praktijk.

De verkennende literatuurstudie uitwerken tot een literatuurstudie

Een literatuurstudie bevat zowel een overzicht van de meest gangbare theorieën, achtergronden en uitgangspunten met betrekking tot het praktijkprobleem als een argumentatie die laat zien welke theoretische inzichten je wel en niet meeneemt in je onderzoek.

We presenteren hier een voorbeeld van een tekstplan (tabel 4.3) dat je kunt gebruiken als indeling voor de literatuurstudie.

Tabel 4.3 Voorbeeld van een tekstplan

Onderdeel	Functie	Mogelijke inhoud
Inleiding	In deze paragraaf motiveer je waarom je deze literatuurstudie uitvoert.	<ul style="list-style-type: none"> • Wat is het doel van je literatuurstudie? • Hoe is de literatuurstudie ingebed in je praktijkonderzoek? • Leeswijzer
Verkenning van de literatuur	In deze paragraaf laat je zien wat er vanuit de literatuur bekend is over het praktijkprobleem. Je presenteert een breed overzicht van gangbare theorieën, achtergronden en uitgangspunten met betrekking tot je praktijkprobleem.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Hoe wordt het praktijkprobleem beschreven of gedefinieerd? 2 Wie hebben er in welke situaties met het praktijkprobleem te maken (gehad)? 3 Op welke momenten kan het praktijkprobleem optreden? 4 Wat kunnen de gevolgen van het praktijkprobleem zijn? 5 Welke verklaringen worden er gegeven voor het ontstaan van het probleem? 6 Welke oplossingen voor het praktijkprobleem bestaan er?

Onderdeel	Functie	Mogelijke inhoud
Theoretisch kader	In deze paragraaf motiveer je welke opbrengsten van de verkennende literatuurstudie voor jouw praktijkonderzoek van belang zijn en welke minder relevant zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Welke literatuur is leidend voor jouw praktijkonderzoek? • Welke literatuur is minder relevant voor jouw praktijkonderzoek? • Welke aannames kun je vanuit de literatuur onderbouwen? • Welke begrippen kun je met behulp van de literatuur definiëren?
Reflectie	In deze slotparagraaf reflecteer je op de literatuurstudie en de opbrengsten hiervan.	<ul style="list-style-type: none"> • Welke dilemma's heb je nog? • Wat is er nog niet bekend vanuit de literatuur over jouw praktijkprobleem? • Welke vragen roept de literatuurstudie bij je op? • Welke beperkingen kent jouw literatuurstudie?

De beschrijving van het praktijkprobleem actualiseren

Pas je beschrijving van het praktijkprobleem aan en/of voeg een kritische beschouwing toe. Probeer aan te geven hoe jij nu tegen het praktijkprobleem aankijkt. Motiveer waarom je bepaalde aspecten van het praktijkprobleem buiten beschouwing wilt laten en andere juist wilt uitdiepen.

4.2 ■ Het onderzoeksdoel formuleren

Met je praktijkonderzoek wil je een bijdrage leveren aan het oplossen van het praktijkprobleem. Met het formuleren van je onderzoeksdoel geef je richting aan de opbrengsten die je onderzoek moet opleveren. Het doel maakt duidelijk of je onderzoek enkel moet leiden tot nieuwe kennis en inzichten, of dat je (ook) geïnteresseerd bent in de vertaling ervan naar de beroepspraktijk. De opbrengsten kunnen daarom zeer divers zijn: richtlijnen voor cliëntbegeleiding, een aanscherping van een visie op zorg op maat, vergroting van je deskundigheid op het gebied van diagnostiek, een prikkelarme behandelruimte, een advies met een onderbouwde keuze of een bevestiging dat een specifieke behandeling tot bepaalde resultaten leidt. Deze opbrengsten worden ook wel *beroepsproducten* genoemd. Hoe scherper het onderzoeksdoel, hoe beter je kunt aangeven welke bijdrage jij wilt leveren aan de oplossing van het praktijkprobleem. Ook kunnen collega's in dat geval echt met jou in gesprek gaan over de inhoud en het belang van je praktijkonderzoek. Een onderzoeksdoel kan betrekking hebben op jezelf, maar zal impliciet of expliciet ook relevantie moeten hebben voor de beroepspraktijk.

Een medewerker in de kinder- en jeugdpsychiatrie heeft gemerkt dat hij bij de voorbereiding en uitvoering van een ontslag onvoldoende inzicht heeft in de emoties die een afscheid bij een kind kan oproepen. Hij besluit een onderzoek te doen waarin hij het vertrek van drie cliënten volgt en beschrijft. Het primaire doel van dit onderzoek is gericht op het vergroten van het eigen inzicht. Omdat het onderzoek bijdraagt aan de professionele ontwikkeling van de medewerker in kwestie en de onderzoeksresultaten wellicht ook andere medewerkers nieuwe inzichten kunnen verschaffen over de ontslagprocedure, is de organisatie hier ook bij gebaat.

Bij praktijkonderzoek is het onderzoeksdoel vaak verbonden aan doelen van de organisatie of het team waar je deel van uitmaakt. Deze doelen kunnen ook samenvallen. Het doel van je praktijkonderzoek bepaalt je koers. Je onderzoeksvraag moet vervolgens bijdragen aan het bereiken van het doel. Vaak zijn er meerdere onderzoeksvragen te stellen die stuk voor stuk kunnen bijdragen aan het realiseren van dezelfde doelstelling.

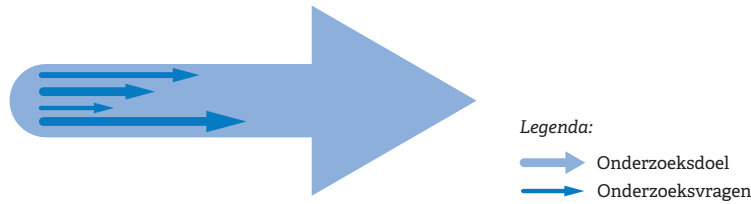
Als een jongeren centrum bijvoorbeeld als doel heeft dat de bezoeken van jongeren komend jaar ten opzichte van het huidige jaar tien procent hoger uitkomen, kunnen op basis van deze doelstelling verschillende onderzoeksvragen worden gesteld.

- Welke overwegingen spelen bij jongeren een rol om het jongeren centrum te bezoeken?
- Welke rol spelen de ouders bij de besluitvorming van de jongeren om het jongeren centrum al dan niet te bezoeken?
- Hoe is de informatievoorziening van het jongeren centrum naar de jongeren in de wijk?

Het antwoord op elk van de vragen kan bijdragen aan het realiseren van de doelstelling. Je zult op basis van tijd en middelen een keuze moeten maken voor de bijdrage die je wilt leveren. De volgende vragen lijken te passen bij het doel, maar hebben een andere richting.

- Hoe zorgen we ervoor dat we met de huidige personeelsbezetting het activiteiten aanbod kunnen uitbreiden?
- Op welke wijze kunnen we extra inkomsten verwerven om het jongeren centrum moderner in te richten?

De onderzoeksvraag moet dezelfde richting hebben als het doel van je praktijkonderzoek, maar hoeft niet dezelfde omvang te hebben (zie figuur 4.3).



Figuur 4.3 Onderzoeksdoel en onderzoeksvragen

Bij het opstellen van je onderzoeksdoel kun je vier richtlijnen hanteren, die we hierna beschrijven.

Richtlijn 1 Het onderzoeksdoel is gebaseerd op de probleemanalyse

Om te kunnen bepalen wat je met het onderzoek wilt bereiken, zul je het praktijkprobleem zowel vanuit de praktijk als de theorie moeten hebben geanalyseerd. Het onderzoeksdoel moet hier logisch op aansluiten. Maak goed duidelijk welk deel van het praktijkprobleem in je onderzoek centraal staat.

Richtlijn 2 Het onderzoeksdoel is geformuleerd in termen van opbrengsten

Geef met je onderzoeksdoel een beeld van de opbrengsten die je beoogt voor de beroepspraktijk. We maken hierbij onderscheid tussen twee soorten opbrengsten:

- *Je praktijkonderzoek richt zich op het verwerven van nieuwe kennis en inzichten*
Je wilt inzicht krijgen in situaties of processen in de beroepspraktijk. Je wilt iets te weten komen en beter begrijpen om op basis hiervan beslissingen te kunnen nemen, collega's te voorzien van goede praktijkvoorbeelden, de waarde van iets te kunnen vaststellen of bijvoorbeeld een bijdrage te leveren aan beleids- en visievorming. Je hebt in dit geval niet de intentie veranderingen door te voeren in de beroepspraktijk. Je praktijkonderzoek leidt in dit geval tot beroepsproducten als een adviesrapport, een onderbouwd besluit, een trendanalyse, een evaluatierapport, een beleidsplan, een visiedocument, een functieprofiel of een onderzoeksverslag.
- *Je praktijkonderzoek richt zich op het realiseren van verbeteringen in de beroepspraktijk*
Je ervaart (of signaleert) een verschil tussen de feitelijke situatie en de gewenste situatie. Je wilt inzicht verwerven om verbeteringen te kunnen doorvoeren. Je hebt in dit geval de intentie veranderingen onderbouwd door te voeren in de beroepspraktijk. Je praktijkonderzoek leidt tot beroepsproducten als een hulpmiddel, een object, een website of app, een nascholingsprogramma, een ingerichte ruimte, een protocol of handlingsrichtlijnen. De totstandkoming hiervan wordt vaak verantwoord in een (onderzoeks)verslag.

Soms wil je met een onderzoek in eerste instantie iets te weten komen, om indien nodig op basis van deze nieuwe inzichten een verbetering door te voeren. Wanneer het nog niet duidelijk is of je onderzoek ook daadwerkelijk tot veranderingen zal leiden, moet deze onzekerheid ook in het doel zichtbaar zijn (bijvoorbeeld door gebruik te maken van de term ‘mogelijk’).

Voor collega's en andere betrokkenen is het van belang dat ze een duidelijk beeld krijgen van de verwachte opbrengsten van jouw praktijkonderzoek. Geef daarom waar mogelijk zo concreet mogelijk aan welke beroepsproducten jouw onderzoek oplevert. Neem het beroepsproduct op in je onderzoeksdoel of benoem het in een toelichting op het onderzoeksdoel. Je schept hiermee duidelijkheid over de waarde van jouw onderzoek voor de praktijk.

Richtlijn 3 Het onderzoeksdoel is voldoende afgebakend en eenduidig geformuleerd

Een onderzoeksdoel als ‘Dit praktijkonderzoek heeft tot doel de bezoekregeling voor pleegkinderen van de instelling op termijn te verbeteren’ is erg vaag en zeer ruim geformuleerd. Je zou heel veel onderzoeksvragen kunnen formuleren bij dit doel. Bovendien zijn de begrippen ‘op termijn’ en ‘verbeteren’ relatief: iedereen kan er zijn eigen invulling aan geven en voor collega's zal niet duidelijk zijn wat je beoogt. Dat maakt het voor hen lastig om hierop te reageren. Hetzelfde geldt voor begrippen als ‘na verloop van tijd’, ‘goed’ en ‘snel’, die je allemaal ook beter kunt vermijden.

Een onderzoeksdoel als ‘Dit praktijkonderzoek heeft tot doel pleegzorgbegeleiders en gezinsvoogden bij de bezoekregeling gebruik te laten maken van richtlijnen waarbij de ontwikkelingsfase van het kind als uitgangspunt dient’ is al een stuk concreter. De formulering maakt duidelijk dat het onderzoek niet gericht moet zijn op het verkennen van verschillende richtlijnen, maar op het gebruik van deze specifieke richtlijnen door pleegzorgbegeleiders en gezinsvoogden. Het onderzoeksdoel laat hiermee zien op welke wijze je het onderzoek afbakt. Wanneer je verwacht dat begrippen onduidelijk zijn voor anderen, moet je de betekenis ervan aangeven. Omdat mensen de begrippen ‘bezoekregeling’, ‘richtlijnen’ en ‘de ontwikkelingsfase van het kind’ verschillend kunnen invullen, zul je die nog wel moeten uitleggen.

Richtlijn 4 Het onderzoeksdoel is besproken met belanghebbenden

Zowel jijzelf als de mensen in je organisatie hebben eigen beelden over hoe een praktijkprobleem gedefinieerd wordt en wat het onderzoek kan opleveren. Stem daarom verwachtingen met elkaar af. Wanneer je een opleiding volgt, is het ook van belang goed na te gaan of de opbrengst die je beoogt overeenkomt met de opdrachtcriteria van de opleiding.



Oefening 2 Onderzoeksdoelen

4.3 ■ Onderzoeksvragen verkennen

Zoals je in paragraaf 4.2 hebt kunnen lezen, moet de onderzoeksvraag zijn afgestemd op het onderzoeksdoel. Je onderzoeksvraag vormt samen met je onderzoeksdoel de kapstok voor het onderzoek en zal dus zowel voor jezelf als voor anderen begrijpelijk moeten zijn. De kunst is om in een of enkele beknopte vragen inzichtelijk te maken wat je met je onderzoek te weten wilt komen. Veel onderzoekers worstelen hiermee. Het formuleren van een onderzoeksvraag vraagt niet alleen om kennis maar ook om creativiteit. Net als bij de probleemanalyse adviseren we je daarom eerst divergent te werk te gaan en verschillende vragen te bedenken om daarna een keuze te maken.

We presenteren hier vier technieken die je kunt toepassen wanneer je op zoek gaat naar geschikte onderzoeksvragen. Deze technieken kun je zowel individueel als in groepsverband toepassen. In een groep krijg je vaak meer input en worden blinde vlekken zichtbaar. Als je de technieken met belanghebbenden uitvoert, werk je tegelijkertijd aan het draagvlak van je onderzoek. Het doel is om een breed scala aan vragen te formuleren, waaruit je je onderzoeksvraag selecteert.

Techniek 1 Vragende woorden

Je kunt jezelf stimuleren tot het bedenken van vragen door gebruik te maken van een aantal verschillende vraagwoorden.

Werkwijze

- 1 Bekijk je probleemanalyse en je onderzoeksdoel.
- 2 Maak een lijst met verschillende vraagwoorden, zoals wat, wie, wanneer, waarom, waar, welke, hoe, in hoeverre.
- 3 Probeer bij elk vraagwoord een of meerdere vragen te bedenken, gericht op de uitkomsten van je probleemanalyse en het onderzoeksdoel. Denk er niet te lang over na of de vraag al dan niet zinvol is. Die beslissing neem je in een later stadium.

Techniek 2 Vragenstorm

Een praktijkprobleem bestaat meestal uit meerdere componenten. Je baseert je onderzoeksvragen op een of meerdere van deze componenten. Daardoor wordt zichtbaar op welk aspect van het praktijkprobleem je praktijkonderzoek zich richt en welke aspecten van het probleem je niet onderzoekt.

Werkwijze

- 1 Bekijk je probleemanalyse en je onderzoeksdoel.
- 2 Ga op zoek naar de verschillende componenten van je praktijkprobleem. Omschrijf elk van deze componenten met een kernbegrip. Splits de kernbegrippen eventueel verder uit in deelaspecten.
- 3 Kies twee of drie kernbegrippen en/of deelaspecten uit.
- 4 Formuleer vervolgens in de vorm van een vrije brainstorm zo veel mogelijk vragen die betrekking hebben op deze twee of drie kernbegrippen en/of deelaspecten.
- 5 Herhaal dit proces voor verschillende combinaties van kernbegrippen en/of deelaspecten.

Techniek 3 Vragenhiërarchie

Achter elke vraag gaan andere vragen schuil. Een vraag bouwt vaak voort op andere vragen en kan weer nieuwe vragen oproepen. Met deze techniek verzamel je vragen door na te gaan welke vragen voorafgaand of na beantwoording van een vraag gesteld kunnen worden.

Voorbeelden van vragen die hieraan voorafgaan	Vraag	Voorbeelden van vragen die hierop volgen
<ul style="list-style-type: none"> Hoe definieer je ouderen? Op welke verschillende manieren kan eenzaamheid voorkomen? Hoe manifesteert eenzaamheid zich bij jongeren? 	Wat zijn de verschillen tussen eenzaamheid bij ouderen en eenzaamheid bij jongeren?	<ul style="list-style-type: none"> Hoe komt het dat deze verschillen er zijn? Op welke manier zouden eenzame ouderen en eenzame jongeren elkaar kunnen helpen?

Werkwijze

- 1 Bekijk je probleemanalyse en je onderzoeksdoel.
- 2 Formuleer op basis hiervan een vraag.
- 3 Schrijf vragen op die voorafgaand aan deze vraag gesteld zouden kunnen worden of hierop zouden kunnen volgen.
- 4 Formuleer een nieuwe vraag en herhaal dit proces.

Techniek 4 Out of the box vragen

Probeer vaste denkpatronen te doorbreken door vragen te stellen die niet meteen te beantwoorden zijn en soms een wat meer filosofisch karakter hebben.

Werkwijze

- 1 Bekijk je probleemanalyse en je onderzoeksdoel.
- 2 Stel vragen over dat wat vanzelfsprekend lijkt of vragen die mensen misschien nooit (durven) stellen. Maak bijvoorbeeld vergelijkingen met andere beroepscontexten, vakdisciplines en dagelijkse thema's.

- Wat zou er gebeuren als cliënten ons instellingsbeleid zouden bepalen?
- Wat zou er anders gaan als collega's een week lang elkaars werk overnemen?
- Wat kunnen we leren op het gebied van klantgerichtheid van een hoteleigenaar?
- Waarom zouden we cliënten niet aan huis kunnen behandelen?

4.4 ■ Een kennisvraag of een ontwerpvraag formuleren

Een praktijkprobleem kan aan de hand van verschillende onderzoeksfuncties onderzocht worden (zie paragraaf 1.3 voor een bespreking hiervan). We maken onderscheid in vragen die gericht zijn op het verwerven van kennis en inzicht om te kunnen definiëren, beschrijven, vergelijken, evalueren of verklaren (bij kennisgericht praktijkonderzoek) en vragen die gericht zijn op het verwerven van kennis en inzicht om een verandering te kunnen doorvoeren (bij ontwerponderzoek). We noemen dit kennisvragen en ontwerp vragen.

4.4.1 Een kennisvraag formuleren

Als je met je praktijkonderzoek meer kennis of inzicht wilt verwerven in/over de beroepspraktijk, zal je onderzoeksvraag een kennisvraag zijn. Bepaal of je met je onderzoek wilt definiëren, beschrijven, vergelijken, evalueren of verklaren. Maak gebruik van de lijst met vragen die je hebt gegenereerd en kies de vraag uit die voor jouw praktijkonderzoek het meest geschikt lijkt en jouw ambities het beste weergeeft. Gebruik de volgende indeling met voorbeeldvragen per onderzoeksfunctie als hulpmiddel om te komen tot een passende formulering.

Definiërende onderzoeksvragen

- Wat verstaan de creatief therapeuten in instelling X onder traumaverwerking?
- Welke cliëntkenmerken zijn van toepassing op de populatie in onze instelling?
- Wat verstaan de tienermoeders in ons opvanghuis onder zelfstandig wonen?
- Wat bedoelen we in onze instelling met zelfmanagement van cliënten?

Beschrijvende onderzoeksvragen

- Welke interventies worden door de vaktherapeuten op de afdeling forensische psychiatrie voor probleemgebied X met doelstelling Y in de praktijk toegepast?
- Welke vormen van onveiligheid ervaren medewerkers bij reclasseringsinstelling X?
- Wat zijn de ervaringen met de invoering van de nieuwe richtlijnen voor de nazorg voor jongeren met een alcoholintoxicatie in ziekenhuis X?
- Hoe ziet de sociale structuur van groep X eruit?
- Welke kennis hebben medewerkers van de woonhuizen van organisatie X op het gebied van hechtingsproblematiek van kinderen tussen de zes en twaalf jaar met een ontwikkelingsstoornis?
- Hoe verloopt het proces van opname tot ontslag van enkele patiënten die een geplande operatie ondergaan in afdeling X van ziekenhuis Y?

Vergelijkende onderzoeksvragen

- Welke verschillen in medicijngebruik bestaan er in wijk X tussen depressieve ouderen die alleen wonen en depressieve ouderen die samenwonen met een partner?
- Wat is het verschil in speelgedrag tussen kinderen in wijk X en wijk Y?
- Hoe reageren emotioneel vlakke cliënten op de psychiatrische afdeling van instelling X op improvisatie in de muziektherapie in vergelijking met overgevoelige cliënten?
- Hoe beoordelen cliënten de nieuw ingerichte wachtruimte in een mondzorgpraktijk in vergelijking met de nog niet gerenoveerde wachtruimte?
- Hoe gedraagt Janine zich thuis wanneer zij gecorrigeerd wordt in vergelijking met hoe zij zich op school gedraagt wanneer zij gecorrigeerd wordt?
- Welke verschillen zijn er in de wijze waarop ambulancemedewerkers van ziekenhuis X omgaan met agressie in vergelijking met ambulancemedewerkers van ziekenhuis Y?

Evaluerende onderzoeksvragen

- Hoe beoordelen pleegzorgbegeleiders, gezinsvoogden, pleegkinderen, biologische ouders en pleegouders de nieuwe richtlijnen van de bezoeksregeling?
- Hoe wordt het aanbod van beeldende therapie door de scholen in het speciaal onderwijs in de regio beoordeeld?
- Hoe beoordelen de studenten van ROC X de educatieve theatervoorstelling als voorlichtingsmiddel over loverboys?
- Wat is het effect van het voeren van intakegesprekken in tweetallen op de kwaliteit van diagnose X in instelling Y?

- In welke mate bevordert het voorlichtingsaanbod na ontslag uit het ziekenhuis bij hartpatiënten het gevoel van vertrouwen in hun eigen lichaam?

Verklarende onderzoeksvragen

- Waarom leidt het aanscherpen van de regels in de groep tot een afname van het aantal conflicten tussen de jongeren?
- Wat is de reden dat cliënten weinig gebruikmaken van de vertrouwenspersoon in onze organisatie?
- Waarom zijn de motorische vaardigheden van Janine in vergelijking met de vorige test in november 2018 achteruitgegaan?
- Waarom maken mannelijke cliënten minder gebruik van de online hulpdienst dan vrouwelijke cliënten?
- Waarom maken verpleegkundigen en artsen van de afdeling Spoedeisende hulp onvoldoende gebruik van beschermende middelen?

4.4.2 Een ontwerpvraag formuleren

Als je met je praktijkonderzoek meer kennis of inzicht wilt verwerven om een verandering te kunnen doorvoeren in de beroepspraktijk, zul je een ontwerp-vraag als onderzoeksvraag formuleren.

Ontwerp vragen hebben doorgaans een structuur die afgeleid is van een van de volgende vragen (gebaseerd op Plomp, 2013):

- Hoe kan actor (A) in context (B) met doelgroep (C) met behulp van oplossing (D) opbrengst (E) bereiken?
- Hoe kan actor (A) in context (B) met doelgroep (C) een oplossing (D) vinden voor ongewenste situatie (E)?

Ontwerp vragen

- Hoe moet het begeleidingstraject eruitzien aan de hand waarvan tienermoeders in ons opvanghuis leren om zelfstandig te wonen?
- Hoe kan de polikliniek Oogheelkunde van ziekenhuis X de zorg voor kinderen en hun ouders kindgericht maken?
- Op welke wijze kan paardensportcentrum X een passend aanbod realiseren voor jongeren met een verstandelijke beperking in de leeftijd van zeven tot en met zestien jaar?
- Hoe kan het binnenspeelmateriaal uitdagender worden gemaakt voor de groep kinderen met een ernstige meervoudige beperking?
- Hoe kan ik als jongerenwerker de communicatie met de gemeente bij project X vormgeven?
- Hoe kan het team van het centrum van pijnbestrijding de patiënttevredenheid over de intake verhogen?



Oefening 3 Verkennen van onderzoeksvragen

4.5 ■ De reikwijdte van de onderzoeksvraag bepalen

De reikwijdte van onderzoeksvragen kan variëren. Het uitgangspunt hierbij is dat de vraag onderzoekbaar moet zijn in een bepaalde tijdsperiode met de beschikbare middelen. Abstracte of vage onderzoeksvragen zijn lastig te onderzoeken, omdat een duidelijke richting en de relevantie ontbreken. De beste strategie is meer detail toe te voegen aan de vraag. Deel de vraag op in stukjes en probeer deze specifieker te omschrijven (Elder & Paul, 2009). Deze stukjes hebben we in paragraaf 4.1.1 *componenten* genoemd.

De vraag ‘Welke verschillen zijn er tussen mannen en vrouwen die werkzaam zijn in het sociaal werkveld?’ is bijvoorbeeld erg breed en moeilijk in korte tijd te beantwoorden. Door de vraag specifieker te maken, beperk je de reikwijdte. De vraag wordt dan bijvoorbeeld: ‘Welke verschillen zijn er tussen mannelijke en vrouwelijke hulpverleners in de wijze waarop ze ingaan op vragen van daklozen?’

Het kan ook nog smaller, bijvoorbeeld: ‘Welke verschillen zijn er tussen mannelijke en vrouwelijke hulpverleners in de wijze waarop ze ingaan op vragen van daklozen van zestig jaar of ouder?’ Omgekeerd is een te smalle onderzoeksvraag ook niet altijd wenselijk. De vraag ‘Welke organisaties voor daklozenopvang zijn er in regio X?’ is bijvoorbeeld eenvoudig te beantwoorden met behulp van het internet. Je kunt zo’n vraag dan wel weer verbreden: ‘Op welke wijze houden organisaties in regio X met hun aanbod rekening met de verschillen in geloofsovertuiging van daklozen?’ De inhoud en richting van je onderzoeksvraag, het daaraan gekoppelde onderzoeksproces en het uiteindelijke onderzoeksresultaat veranderen dus met het verbreden en versmallen van de onderzoeksvraag.

Techniek 1 Inzoomen en uitzoomen

Met de techniek *inzoomen* en *uitzoomen* kun je de reikwijdte van je onderzoeksvraag verkennen (zie figuur 4.4). Je bent dan beter in staat je vraag aan te scherpen of te verbreden. De vakliteratuur is hierbij een goed hulpmiddel.

Werkwijze

- 1 Noteer je onderzoeksvraag.
- 2 Benoem de verschillende componenten waaruit je onderzoeksvraag is opgebouwd (zie paragraaf 4.1.1 voor een toelichting).
- 3 Maak je onderzoeksvraag breder door begrippen te vervangen door begrippen van een hogere orde (uitzoomen). Schrijf deze boven je onderzoeksvraag.

- 4 Maak je onderzoeksvraag smaller door begrippen te vervangen door begrippen van een lagere orde (inzoomen). Schrijf deze onder de onderzoeksvraag.

	Actor(en) ↓	Doelgroep ↓	Context ↓	Kennis, vaardigheden en/of attitudes ↓
	<ul style="list-style-type: none"> de organisatie het team 	<ul style="list-style-type: none"> cliënten met meervoudige beperkingen 	<ul style="list-style-type: none"> in hun eigen thuissituatie 	<ul style="list-style-type: none"> zelfstandig leren wonen?
Hoe kan	ik	cliënten met een visuele beperking	tijdens huisbezoeken	praktische vaardigheden aanleren?
		<ul style="list-style-type: none"> jongeren van twaalf tot achttien met een visuele beperking 	<ul style="list-style-type: none"> in het coachinggesprek tijdens een huisbezoek 	<ul style="list-style-type: none"> leren zelf doelen te formuleren? leren activiteiten te plannen? leren zelf te anticiperen op valkuilen?

Figuur 4.4 Voorbeeld van inzoomen en uitzoomen

- 5 Formuleer op basis van de opbrengsten van deze techniek een vraag die het beste past bij de uitkomsten van de probleemanalyse en het onderzoeksdoel. De vraag moet bovendien onderzoekbaar zijn in de beschikbare tijd en met de beschikbare middelen.

Of je vraag ook daadwerkelijk onderzoekbaar is in de praktijk, kun je controleren met techniek 2 *vooruitdenken*.

Techniek 2 Vooruitdenken

Om na te gaan of je onderzoeksvraag in de praktijk ook echt onderzoekbaar en realistisch is, kun je het onderzoek in gedachten als het ware een keer doorlopen.

Werkwijze

- 1 Lees het onderzoeksdoel en de onderzoeksvraag.
- 2 Beschrijf welke concrete resultaten je praktijkonderzoek mogelijk kan opleveren.
- 3 Bekijk ieder resultaat en probeer in gedachten de stappen te zetten die nodig zijn om tot dat resultaat te komen.

- 4 Maak een afweging voor jezelf waarin je bepaalt of de door jouw bedachte stappen ook daadwerkelijk uitvoerbaar zijn in de beschikbare tijd. Als dit niet het geval is, dan zul je de onderzoeksvraag waarschijnlijk moeten versmallen (inzoomen).

De techniek is effectiever als je deze met een collega uitvoert. Je legt hem dan uit welke stappen je van plan bent te zetten om te komen tot de mogelijke resultaten. Je collega stelt daar vervolgens kritische vragen over.



Oefening 4 De reikwijdte van een onderzoeksvraag bepalen

4.6 ■ De onderzoeksvraag uitwerken in een hoofdvraag en deelvragen

Een onderzoeksvraag is vaak te groot en complex om meteen in zijn geheel te onderzoeken. Elder en Paul (2009) geven aan dat complexe vragen vaak bestaan uit meerdere onderliggende vragen. De antwoorden op deze onderliggende vragen helpen je de vraag te beantwoorden. Als je praktijkonderzoek doet, bestaat je onderzoeksvraag daarom vaak uit een hoofdvraag en deelvragen. De onderzoeksvraag die je met het doorlopen van de paragrafen 4.3 tot en met 4.5 hebt geformuleerd is in feite je hoofdvraag. Je gaat hier nog deelvragen aan toevoegen. De deelvragen laten zien welke onderliggende vragen je wilt beantwoorden. Je splitst het onderzoek hiermee op in onderzoekbare delen. De antwoorden op de deelvragen dragen bij aan het beantwoorden van de hoofdvraag. We geven twee voorbeelden.

Wat doet maatschappelijke organisatie X om cliënten in het kader van de arbeidstoeleiding te helpen zich te oriënteren op de verschillende sectoren van de arbeidsmarkt?

- Wat is de visie van organisatie X op loopbaanoriëntatie in het kader van arbeidstoeleiding?
- Hoe stelt de directie de persoonlijk begeleiders in staat om zich bij te scholen op het terrein van loopbaanoriëntatie?
- Wat staat er in het beleidsplan van de organisatie vermeld over loopbaanoriëntatie?
- Wat wordt er in de praktijk gebracht van wat het beleidsplan van de organisatie vermeldt?
- Hoeveel tijd wordt er besteed aan loopbaanoriëntatie?
- Op welke wijze vindt differentiatie plaats?
- Hoe worden vorderingen gevolgd en beoordeeld?

Op welke wijze kan de interdisciplinaire samenwerking tussen de eerstelijns zorgaanbieders in gezondheidscentrum X worden vormgegeven?

- Aan welke criteria moet interdisciplinaire samenwerking in een eerstelijns gezondheidscentrum volgens de theorie voldoen?
- Welke goede voorbeelden zijn er bekend in Nederland van interdisciplinaire samenwerking in een eerstelijns gezondheidscentrum?
- Hoe wordt op dit moment de samenwerking vormgegeven tussen de eerstelijns zorgaanbieders?
- Wat zijn de wensen en verwachtingen van de eerstelijns zorgaanbieders ten aanzien van de interdisciplinaire samenwerking?

Voor het formuleren en selecteren van deelvragen kun je gebruikmaken van de paragrafen 4.3 en 4.4. Aanvullend kun je de volgende twee technieken toepassen:

Techniek 1 Deelvragen formuleren vanuit deelaspecten

Deze techniek richt zich op de deelaspecten van de kernbegrippen die je opgenomen hebt in je hoofdvraag. Je bedenkt deelvragen die betrekking hebben op deze deelaspecten (en onderlinge relaties) en krijgt daarmee meer inzicht in het kernbegrip.

Werkwijze

- 1 Lees de onderzoeksvraag.
- 2 Noteer de deelaspecten die gerelateerd zijn aan de kernbegrippen die je hebt opgenomen in de hoofdvraag.
- 3 Formuleer deelvragen met een of meerdere deelaspecten die smaller zijn dan de hoofdvraag.

Je bent werkzaam in een ziekenhuis en doet onderzoek naar de volgende hoofdvraag: 'In hoeverre bevordert het begeleidingstraject dat we aanbieden aan patiënten die een hartoperatie hebben ondergaan hun kwaliteit van leven?'

Met behulp van de vakliteratuur heb je bepaald dat het kernbegrip 'kwaliteit van leven' onderverdeeld kan worden in de deelaspecten de fysieke gesteldheid, de mentale weerbaarheid en het sociaal functioneren. Als je deze deelaspecten als uitgangspunt neemt, dan zou je de volgende deelvragen kunnen formuleren:

- 1 In hoeverre bevordert het begeleidingstraject de fysieke gesteldheid van de patiënten?
- 2 In hoeverre bevordert het begeleidingstraject de mentale weerbaarheid van de patiënten?
- 3 In hoeverre bevordert het begeleidingstraject het sociaal functioneren van de patiënten?

Techniek 2 Deelvragen formuleren vanuit perspectieven

Bij deze techniek formuleer je deelvragen door vanuit verschillende perspectieven naar de hoofdvraag (of een afgeleide ervan) te kijken. Elke deelvraag formuleer je vanuit een specifiek perspectief. Dit kan bijvoorbeeld het perspectief van de patiënt, een levenspartner, een arts, een verpleegkundige, een maatschappelijk werker, een familielid of een buurtbewoner zijn. Je richt je op de perspectieven die van belang zijn voor jouw praktijkprobleem en waarover je aanvullende informatie wilt verzamelen.

Werkwijze

- 1 Lees de onderzoeksvraag.
- 2 Noteer de verschillende perspectieven van waaruit je de hoofdvraag kunt beantwoorden.
- 3 Formuleer deelvragen die smaller zijn dan de hoofdvraag, waarbij je steeds een ander perspectief inneemt.

In het voorbeeld bij techniek 1 zul je, om vast te kunnen stellen of het begeleidingstraject de kwaliteit van leven bevordert, zicht moeten krijgen op de perspectieven van bijvoorbeeld de patiënten zelf, hun eventuele levenspartners en hulpverleners. Je zou de volgende deelvragen kunnen formuleren:

- 1 In welke mate vinden patiënten dat het begeleidingstraject de levenskwaliteit bevordert?
- 2 In welke mate vinden eventuele levenspartners van de patiënten dat het begeleidingstraject de levenskwaliteit bevordert?
- 3 In welke mate vinden bij de patiënten betrokken hulpverleners dat het begeleidingstraject de levenskwaliteit bevordert?

Controleer altijd of de deelvragen inderdaad gezamenlijk leiden tot de beantwoording van de hoofdvraag. Als dit niet het geval is, dan zul je de hoofdvraag of de deelvragen aan moeten passen. In de volgende paragraaf gaan we uitgebreider in op het formuleren van deelvragen voor een ontwerpvrage.

4.6.1 Deelvragen bij ontwerponderzoek

Als je een ontwerpvrage als hoofdvraag hebt geformuleerd, voer je een ontwerponderzoek uit. Een ontwerponderzoek bestaat uit twee onderzoeksfases (zie ook hoofdstuk 8). In de eerste onderzoeksfase verdiep je je verder in het praktijkprobleem en ga je op zoek naar de ontwerpeisen waar de oplossing voor het praktijkprobleem aan moet voldoen. In de tweede onderzoeksfase doorloop je de innovatiecyclus: je maakt een ontwerp, dat je uittest in de praktijk. Bij een ontwerpvrage formuleer je deelvragen voor beide onderzoeksfases.

De deelvragen voor de eerste onderzoeksfase van een ontwerponderzoek

Enerzijds ben je gericht op het doorgronden van het praktijkprobleem en anderzijds op het inventariseren van ontwerpeisen die de basis kunnen vormen voor mogelijke oplossingen (Nieveen & Folmer, 2013). Met het formuleren van de deelvragen in de eerste fase van een ontwerponderzoek wil je:

A Het praktijkprobleem verder doorgronden

Tijdens de probleemanalyse heb je inzicht gekregen in het praktijkprobleem. Soms kan het nodig zijn het praktijkprobleem nog nader te onderzoeken. Je neemt dan vragen op die gericht zijn op het verder doorgronden van het praktijkprobleem. Vaak geven antwoorden op zulke vragen ook inzicht in een mogelijke oplossing en kunnen hier ontwerpeisen van worden afgeleid.

B Zicht krijgen op wat volgens de theorie, experts en ervaringen met goed practices in andere contexten bijdraagt aan de oplossing van het praktijkprobleem

Een toekomstig ontwerp baseer je niet alleen op de data die je verzamelt over je eigen beroepspraktijk, maar ook op de theoretische kennisbasis van zorg en welzijn. Je verbindt je ontwerponderzoek dan aan datgene wat al bekend is over het thema van je praktijkprobleem (Van den Berg & Kouwenhoven, 2008). Deze inzichten leiden tot ontwerpeisen die je ontleent aan de literatuur (waaronder je literatuurstudie), experts, maar ook aan inspirerende voorbeelden in andere contexten.

C Zicht krijgen op de behoeften die er bestaan bij belanghebbenden in de beroepscontext ten aanzien van de oplossing van het praktijkprobleem

Met het in kaart brengen van de behoeften laat je zien wat volgens belanghebbenden de gewenste situatie is en hoe deze zich verhoudt tot de huidige situatie (Van den Berg & Kouwenhoven, 2008). In een ontwerponderzoek vertaal je deze behoeften naar criteria waar het ontwerp aan zou moeten voldoen om het verschil tussen een feitelijke en gewenste situatie op te heffen.

D Zicht krijgen op de kenmerken van de beroepscontext (randvoorwaarden) waar bij het ontwerpen van de oplossing rekening mee moet worden gehouden

Je staat stil bij de praktische haalbaarheid van de gesignaleerde ambities. Dit leidt tot ontwerpeisen in de vorm van randvoorwaarden. Je maakt de speelruimte zichtbaar door harde randvoorwaarden als tijd en geld te beschrijven, maar ook stil te staan bij wat minder zichtbare randvoorwaarden als bijvoorbeeld de wijze van besluitvorming, de wijze waarop vernieuwingen worden doorgevoerd en ongeschreven regels (de organisatiecultuur) (Van den Berg & Kouwenhoven, 2008). Een deel van deze randvoorwaarden kun je ontleen aan de contextanalyse.

De deelvragen voor de tweede onderzoeksfase van een ontwerponderzoek

Deze deelvragen hebben betrekking op het maken, testen en evalueren van het ontwerp; de oplossing van het praktijkprobleem. De deelvragen zijn vaak een afgeleide van de volgende vragen:

- Wat is het best passende ontwerp voor probleem X?
- In hoeverre voldoet het ontwerp?

Het volgende voorbeeld betreft een ontwerponderzoek naar het beïnvloeden van therapietrouw van pubers met diabetes die insulineafhankelijk zijn. In het kader van dit onderzoek zijn de volgende hoofdvraag en de daarvan afgeleide deelvragen voor onderzoeksfase 1 en 2 geformuleerd.

Hoofdvraag: Hoe kunnen diabetesverpleegkundigen in ons ziekenhuis de therapietrouw van insulineafhankelijke pubers met diabetes bevorderen?

Deelvragen onderzoeksfase 1

- In welke situaties merken insulineafhankelijke pubers zelf dat de therapietrouw afneemt?
- Welke factoren zijn van invloed op de therapietrouw van insulineafhankelijke pubers met diabetes?
- Hoe zijn de factoren die van invloed zijn op de therapietrouw van insulineafhankelijke pubers met diabetes te beïnvloeden ten gunste van deze therapietrouw?
- Welke succesfactoren van het project over therapietrouw bij ouderen in instelling X kunnen mogelijk ook gelden voor het beïnvloeden van de therapietrouw van insulineafhankelijke pubers?
- Wat kan bijdragen aan het vergroten van therapietrouw in situaties waar deze in de knel komt?
- Met welke randvoorwaarden dient rekening gehouden te worden bij het streven naar therapietrouw van insulineafhankelijke pubers met diabetes?

Deelvragen onderzoeksfase 2

- Wat is het best passende ontwerp voor het bevorderen van therapietrouw van insulineafhankelijke pubers?
- In hoeverre voldoet het ontwerp?

4.6.2 Volgtijdelijkheid van deelvragen

Vaak zit er een volgtijdelijkheid in de beantwoording van de deelvragen. Je moet dan eerst de eerste deelvraag beantwoord hebben om met de tweede aan de slag te kunnen gaan, enzovoort.

In het kader van het opzetten van een inwerktraject voor nieuwe werknemers voer je in je organisatie een vergelijkend praktijkonderzoek uit met de hoofdvraag: 'Welke verschillen zijn er tussen de gespreksvaardigheden van cliëntbegeleiders die net afgestudeerd zijn en cliëntbegeleiders die al minstens tien jaar het vak uitoefenen?' Je zult dan in je onderzoek waarschijnlijk eerst met de volgende deelvraag aan de slag gaan:

- Welke specifieke gespreksvaardigheden kunnen cliëntbegeleiders toepassen tijdens de gesprekken met cliënten?

Daarna kun je pas de andere deelvragen beantwoorden:

- Welke specifieke gespreksvaardigheden passen net afgestudeerde cliëntbegeleiders toe?
- Welke specifieke gespreksvaardigheden passen de cliëntbegeleiders toe die al minstens tien jaar het vak uitoefenen?

Je voert een ontwerponderzoek uit met de vraag: 'Hoe kunnen we de autonomie van patiënten met dementie bevorderen bij het bieden van zorg?' Je begint dan met het doorgronden van het praktijkprobleem en het inventariseren van de ontwerpeisen voor je ontwerp (onderzoeksfase 1) met behulp van bijvoorbeeld de volgende deelvragen:

- Op welke wijze verloopt het verpleegproces van patiënten met dementie op dit moment?
- Welke mogelijkheden zijn er voor verpleegkundigen om de autonomie van patiënten met dementie te vergroten?
- Hoe kijken verwanten aan tegen het bevorderen van de autonomie van patiënten?
- Met welke randvoorwaarden in de organisatie dient rekening gehouden te worden bij het bevorderen van de autonomie van patiënten met dementie?

Vervolgens ga je aan het werk met de deelvragen die gericht zijn op het maken, testen en evalueren van het ontwerp (onderzoeksfase 2):

- Wat is het best passende ontwerp voor het bevorderen van de autonomie van patiënten met dementie bij het bieden van zorg?
- In hoeverre voldoet het ontwerp aan de ontwerpeisen?

In dit geval heb je de resultaten van onderzoeksfase 1 nodig als basis voor onderzoeksfase 2.



Oefening 5 Deelvragen formuleren

4.7 ■ Richtlijnen voor het formuleren en controleren van de onderzoeksvraag

In deze paragraaf geven we richtlijnen voor het daadwerkelijk formuleren en controleren van je onderzoeksvraag. De richtlijnen 1 tot en met 12 gelden voor zowel de hoofdvraag als de eventuele deelvragen. Richtlijn 13 heeft betrekking op de relatie tussen de hoofdvraag en de deelvragen.

Richtlijn 1 De vraag is onderzoekbaar

Ga na of je vraag ook daadwerkelijk door middel van een praktijkonderzoek te beantwoorden is. Houd hierbij rekening met de beschikbare tijd en de beschikbare middelen.

Richtlijn 2 De vraag sluit aan bij de uitkomsten van de probleemanalyse

Beoordeel of je vraag logisch voortkomt uit de beschrijving van je praktijkprobleem en de literatuurstudie.

Richtlijn 3 De vraag sluit aan bij de opbrengst die je beoogt

Vergelijk de vraag met je onderzoeksdoel en de opbrengsten die je beoogt. Als je met je praktijkonderzoek kennis en inzicht wilt verwerven, kies je eerder voor een definiërende, beschrijvende, vergelijkende, evaluerende of verklarende onderzoeksvraag. Als je ook veranderingen door wilt voeren in de praktijk, selecteer je een ontwerpvrage.

Richtlijn 4 Een vraagzin formuleren

Ik wil met mijn praktijkonderzoek aantonen dat de jongens in mijn groepen gevoeliger zijn voor groepsdruk dan de meisjes.

Van een praktijkonderzoek met zo'n hoofdvraag, die niet in de vorm van een vraag is geformuleerd, kun je je afvragen of je er een praktijkprobleem mee oplost. Je veronderstelt immers op voorhand dat je het antwoord weet. Veel beter is het om in deze situatie de vraag te stellen:

In welke situaties zijn de jongens in mijn groepen gevoeliger voor groepsdruk dan de meisjes?

Richtlijn 5 Een open vraag formuleren

Is de enkelband met zender een geschikt middel om gevangenen te laten reintegreren in hun thuissituatie?

Dit is een gesloten vraag die je met ja of nee kunt beantwoorden. Deze vraag veronderstelt een ultiem oordeel waarbij je geen nuances kunt aanbrengen. Dit soort vragen zijn in het sociale domein vaak lastig te beantwoorden. Probeer daarom open vragen te stellen die beginnen met wat, wie, wanneer, waarom, waar, welke, hoe, in hoeverre, in welke mate. Bijvoorbeeld:

Wat is het effect van de enkelband met zender op de re-integratie van gevangenen in hun thuissituatie?

Richtlijn 6 Scherp en eenduidig formuleren, waarbij de kernbegrippen gedefinieerd zijn

Welke methode levert de beste zorg op?

Wat mensen onder 'de beste zorg' verstaan, kan sterk variëren. 'De beste' is in dit geval geen eenduidige formulering. De onderzoeksvraag wordt eenduidiger door bijvoorbeeld te spreken over 'de hoogste score op patiënttevredenheid', in plaats van over 'de beste zorg'.

Maak voor het definiëren van kernbegrippen indien mogelijk gebruik van de vakliteratuur. Geef precies aan wat je als onderzoeker onder een begrip verstaat. Hiermee baken je je onderzoek af en geef je duidelijk aan wat je onderzoekt.

'Een goede sfeer' wordt in dit onderzoek gedefinieerd als:

- in de groep is ruimte voor humor;
- begeleiders en cliënten tonen belangstelling voor elkaar;
- cliënten hebben inbreng in het programma;
- cliënten geven aan zich prettig te voelen in de groep;
- begeleiders en cliënten handelen volgens een vast dagritme.

Ik ga uit van de volgende definitie van mantelzorg (Rijksoverheid, 2018):

"Mantelzorg is onbetaalde en vaak langdurige zorg voor zieke familieleden of vrienden. Dit kan verzorging zijn of hulp bij dagelijkse activiteiten."

Het kan voorkomen dat een hoofdvraag een wat meer open karakter heeft. In dat geval moet duidelijk uit de deelvragen blijken wat je precies bedoelt.

Wat heeft de invoering van een wekelijkse overdracht tussen cliënt en behandelaar opgeleverd?

- Hoe tevreden zijn cliënten over de inhoud en frequentie van de overdracht?
- Welke effecten heeft het wekelijkse contact volgens cliënten op het functioneren in de thuissituatie?

- Welke effecten heeft het wekelijkse contact volgens cliënten op het functioneren in de beroepssituatie?
- Wat zijn volgens behandelaars de gevolgen van de nieuwe werkwijze voor de duur en het verloop van het behandelproces?

Richtlijn 7 Let op bij meervoudige vragen

Welke problemen op het gebied van zelfsturing ervaren kinderen met faalangst en hoe kan de begeleiding hierop worden afgestemd?

Dit zijn eigenlijk twee vragen, waarbij de eerste vraag al impliceert dat de kinderen een probleem ervaren. Het zou beter zijn de vraag in tweeën te splitsen en je onderzoek te starten met de vraag:

Wat zijn de ervaringen van kinderen met faalangst op het gebied van zelfsturing?

Gebruik alleen meervoudige vragen als deze niet tot verwarring leiden.

- Wat zijn de voor- en nadelen van zorgrobots voor cliënten met een verstandelijke beperking?
- Wat is de visie van organisatie X op de thema's zelfregie en mantelzorg?
- Hoe ervaren kinderen in woongroep X en kinderen in woongroep Y de dagopening?

Richtlijn 8 Niet vragen naar de bekende weg

Wat zijn de belangrijkste redenen dat streng gereformeerde homoseksuelen niet uitkomen voor hun geaardheid?

Het grootste deel van deze vraag lijkt zonder praktijkonderzoek beantwoord te kunnen worden.

Richtlijn 9 Geen foute veronderstellingen opnemen

Hoe is het succes van de Diagnose Behandeling Combinaties als maatregel te verklaren?

Hiermee geef je op voorhand al aan dat de invoering van de Diagnose Behandeling Combinaties een succes is. Het kan natuurlijk zijn dat de invoering succesvol geëvalueerd is, maar neem dan in je vraag concrete evaluatiebevindingen over. Een voorbeeld van een open geformuleerde onderzoeksvraag:

Wat zijn de ervaringen van organisatie X met de invoering van de Diagnose Behandeling Combinaties?

Richtlijn 10 Alleen aannames in de vraag opnemen als je deze kunt onderbouwen

Hoe kan ik met de inzet van extra voorlichting meer pleegouders werven binnen Nederland?

In de onderzoeksvraag staat een aanname, namelijk dat met de inzet van extra voorlichting meer pleegouders geworven kunnen worden. Als je kunt onderbouwen dat dit inderdaad zo is, mag je de vraag zo stellen. Wanneer dat niet zo is, moet je je vraag aanpassen.

Richtlijn 11 Een acceptabele vraag stellen

Welke fysieke strafmaatregelen beïnvloeden het gedrag van jeugddelinquenten in de groep?

Deze onderzoeksvraag heeft een erg negatieve insteek en kan leiden tot ethische discussies. Je kunt je afvragen of het überhaupt mogelijk is in de instelling draagvlak te creëren voor deze vraag.

Richtlijn 12 Een aansprekende vraag stellen die relevant is voor jou en de beroepspraktijk

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het personeelsbestand de komende tien jaar is afgestemd op de te verwachten zorgvraag?

Deze vraag zal een manager of personeelsfunctionaris waarschijnlijk meer aanspreken dan een zorg- en/of dienstverlener. Het belangrijkste is dat de onderzoeksvraag je daadwerkelijk uitdaagt om op zoek te gaan naar antwoorden. De vraag moet jou motiveren en stimuleren tot leren en passen bij dat wat de organisatie beoogt met haar beleid. De vraag moet ook relevant zijn voor andere belanghebbenden in de organisatie. Zeker als je wilt dat je praktijkonderzoek bijdraagt aan het collectief leren.

Richtlijn 13 De antwoorden op de deelvragen moeten leiden tot het antwoord op de hoofdvraag

De deelvragen moeten samen de hoofdvraag beantwoorden. De vragen 1, 2 en 3 in het volgende voorbeeld dragen inderdaad bij aan de beantwoording van de hoofdvraag. Vraag 4 draagt niet bij aan de beantwoording van de hoofdvraag.

Welke methoden hanteren de dramatherapeuten in instelling X in hun diagnostiek?

- 1 Welke methoden zijn volgens de literatuur geschikt in de diagnostische fase?
- 2 Welke impliciete methoden hanteren dramatherapeuten in de diagnostische fase?
- 3 Welke expliciete methoden hanteren dramatherapeuten in de diagnostische fase?
- 4 Welke methoden zijn het meest effectief?



Oefening 6 Onderzoeksvragen beoordelen

4.8 ■ De opbrengsten vastleggen

Na het doorlopen van de kernactiviteit richten beschrijf je de volgende opbrengsten, die je later bespreekt met belanghebbenden in de organisatie en vervolgens verwerkt in het onderzoeksplan.

Je beschrijft de probleemstelling van je praktijkonderzoek

☐ Beschrijving van het praktijkprobleem

Actualiseer de eerste beschrijving van je praktijkprobleem en/of voeg een kritische beschouwing toe.

☐ Literatuurstudie

Presenteer een overzicht van wat er vanuit de vakliteratuur bekend is over je praktijkprobleem en mogelijke oplossingen ervan en verwijst hierbij naar je bronnen. Beargumenteer op welke theoretische inzichten je je met je praktijkonderzoek wilt baseren.

☐ Onderzoeksdoel

Geef duidelijk aan wat je met je onderzoek wilt bereiken. Wat is het belang van het onderzoek voor jezelf en de organisatie?

☐ Onderzoeksvraag

Formuleer de hoofdvraag en de deelvragen. Geef een definitie van de kernbegrippen.

4.9 ■ Samenvatting

Tijdens de kernactiviteit richten zoom je verder in op het praktijkprobleem en baken je het af. Je expliciteert en motiveert wat je wel en niet wilt onderzoeken. Je maakt waar nodig gebruik van aanvullende theorie en data uit de praktijk. Je keuzes onderbouw je met eigen ervaringen, data uit de praktijk en inzichten uit de literatuur. Je breidt de verkennende literatuurstudie uit tot een literatuurstudie en actualiseert je beschrijving van het praktijkprobleem.

Het onderzoeksdoel en de onderzoeksvraag komen voort uit de probleemanalyse en vormen de rode draad voor het vervolg van je onderzoek. Met je onderzoekdoel geeft je aan waarover je met je onderzoek meer te weten wilt komen en/of wat je van plan bent te verbeteren.

De onderzoeksvraag is afgeleid van het onderzoeksdoel en kan beschrijvend, definiërend, verklarend, vergelijkend, evaluerend of ontwerpend zijn. We maken onderscheid tussen een kennisvraag en een ontwerpvrage. Je kunt verschillende technieken gebruiken bij je zoektocht naar geschikte onderzoeksvragen. Vervolgens bepaal je de juiste reikwijdte van je onderzoeksvraag. Om een onderzoeksvraag onderzoekbaar te maken, werk je deze uit in een hoofdvraag met deelvragen. De antwoorden op de deelvragen moeten bijdragen aan het beantwoorden van de hoofdvraag. De hoofdvraag en deelvragen controleer je aan de hand van een aantal richtlijnen.

Aan het eind van de kernactiviteit richten beschrijf je de opbrengsten, die je bespreekt met belanghebbenden. De opbrengsten verwerk je later in je onderzoeksplan.

4.10 ■ Oefeningen

Oefening 1 Theoretische uitgangspunten

De bedoeling van deze oefening is dat je in groepsverband oefent met het zoeken naar en beoordelen van tekstbronnen en met het motiveren van een keuze voor een theoretisch uitgangspunt.

Een instelling heeft besloten te onderzoeken hoe medewerkers beter om kunnen leren gaan met agressief gedrag van cliënten.

Zoek ieder twee of drie theoretische bronnen over het omgaan met agressief gedrag van cliënten in zorg- en welzijnsorganisaties of kies zelf een ander thema. Probeer bronnen te vinden met een verschillend theoretisch perspectief. Beoordeel de betrouwbaarheid van de bronnen op basis van de criteria in bijlage A. Moti-

veer welke theoretische uitgangspunten bij jouw beroepspraktijk zouden passen en welke minder. Wissel de ervaringen uit.

Oefening 2 Onderzoeksdoelen

Bij het bepalen van je onderzoeksdoel is het belangrijk vast te stellen in hoeverre je onderzoeksdoel impliciete of expliciete raakvlakken heeft met de ontwikkeling van de organisatie waarbinnen je het onderzoek verricht. Lees de volgende voorbeelden en bedenk wat de meerwaarde voor de organisatie zou kunnen zijn.

Frank heeft een fulltimebaan in de organisatie, een druk sociaal leven en is een fanatieke sporter. Ook is hij bezig met het opzetten van een eigen onderneming. Geregeld loopt de werkdruk bij Frank hoog op. Hij heeft het idee dat hij zijn vrije tijd niet efficiënt benut. Frank besluit door middel van een onderzoek zijn eigen vrijetijdsbesteding eens onder de loep te nemen en op zoek te gaan naar een indeling die zou kunnen leiden tot het verlagen van de werkdruk.

Jeanette is dol op koken en schrijft in haar vrije tijd kookboeken. Ze is nu bezig met het ontwikkelen van een kookboek gericht op de smaakbeleving van ouderen. Ze besluit een klein onderzoekje in de instelling te organiseren waarin ze cliënten gaat interviewen om op die manier te achterhalen wat de favoriete recepten zijn.

Oefening 3 Verkennen van onderzoeksvragen

In paragraaf 4.3 hebben we een aantal technieken beschreven die je kunt toepassen als je op zoek gaat naar onderzoeksvragen. Oefen in groepsverband een of twee van deze technieken aan de hand van een fictief praktijkprobleem en wissel je ervaringen uit.

Oefening 4 De reikwijdte van een onderzoeksvraag bepalen

In paragraaf 4.5 hebben we twee technieken beschreven die je kunt gebruiken bij het bepalen van de reikwijdte van de onderzoeksvraag. Oefen in groepsverband beide technieken aan de hand van een aantal voorbeeldvragen in paragraaf 4.4 en wissel je ervaringen uit.

Oefening 5 Deelvragen formuleren

In paragraaf 4.4 presenteerden we verschillende onderzoeksvragen. Kies hier een of twee vragen uit en probeer er vier tot zes geschikte deelvragen voor te formuleren. Het is prettig om deze oefening in groepsverband te doen. Controleer je werk aan de hand van de richtlijnen in paragraaf 4.7.

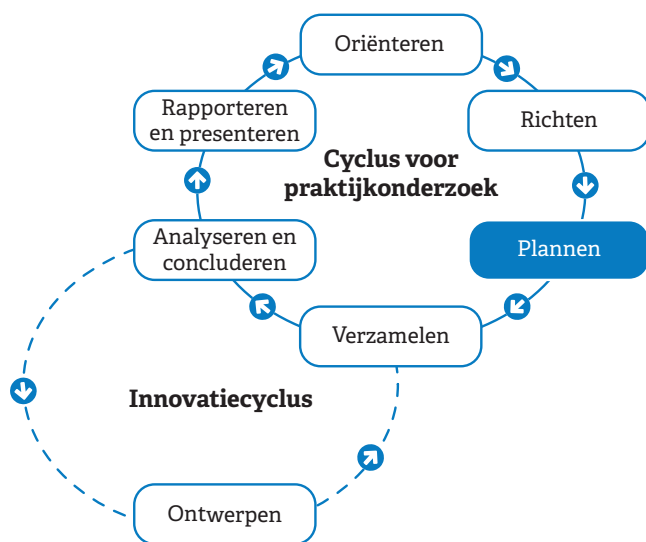
Oefening 6 Onderzoeksvragen beoordelen

Bespreek in tweetallen waarom de volgende onderzoeksvragen niet juist geformuleerd zijn.

- a Hoe kan ik door cliënten in tweetallen te laten werken het vertrouwen tussen cliënten vergroten?
- b Waarom kiezen er zo weinig vrouwen voor werken in de bouw?
- c In deze instelling wordt te weinig gebruikgemaakt van tevredenheidsonderzoeken om de dienstverlening te evalueren.
- d Hoe verloopt de overgang van externe persoonlijke werkbegeleiding naar interne coaching op de werkvloer?
- e Op welke manieren worden leerlingen uit culturele minderheidsgroepen geholpen om zo min mogelijk achterstand op te lopen op school?
- f Welke problemen ervaren beginnende pleegouders en hoe kan het gebruik van een logboek hen helpen bij die problemen?
- g Leidt het geven van seksuele voorlichting aan meisjes van twaalf, dertien en veertien jaar tot een verandering in hun beeld van seksualiteit?

5

Plannen



Figuur 5.1 Kernactiviteiten van praktijkonderzoek: plannen

In de vorige twee hoofdstukken heb je gezien hoe je tot een probleemanalyse, een onderzoeksdoel en een onderzoeksvraag kunt komen. Deze opbrengsten vormen de basis voor je onderzoeksplan. In je onderzoeksplan beschrijf en plan je de onderzoeksactiviteiten voor het verzamelen, analyseren en concluderen, het ontwerpen (indien van toepassing) en het rapporteren en presenteren.

Dit hoofdstuk biedt inzicht in de verschillende methoden van dataverzameling die je in je onderzoeksplan kunt opnemen. In paragraaf 5.1 geven we een toelichting op de methoden van dataverzameling. We presenteren in paragraaf 5.2 een overzicht en een aantal vragen op basis waarvan je je onderzoeksplan kunt bepalen. Bij het plannen denk je na over welke personen je als respondenten bij je onderzoek wilt betrekken (paragraaf 5.3). Je specificeert je onderzoeksplan door de onderzoeksactiviteiten te beschrijven en een tijdsplanning te maken voor je onderzoek (paragraaf 5.4). In paragraaf 5.5 behandelen we de indeling van het onderzoeksplan en een aantal zelfbeoordelingscriteria. Een samenvatting van het hoofdstuk is te vinden in paragraaf 5.6. We sluiten het hoofdstuk af met een aantal oefeningen in paragraaf 5.7.

5.1 ■ Methoden van dataverzameling bij praktijkonderzoek

In deze paragraaf presenteren we een indeling voor de methoden van dataverzameling die je kunt inzetten bij praktijkonderzoek. We maken onderscheid tussen tekstbronnen bestuderen, observeren, bevragen, alternatieve methoden van dataverzameling en bezoeken. Voor verdieping van de methoden verwijzen we naar hoofdstuk 6.

5.1.1 Tekstbronnen bestuderen

Voorbeelden van bestudering van tekstbronnen: artikelen over een nieuwe wet of maatregel bestuderen, het beleidsplan van de instelling lezen, handelingsprotocollen analyseren, notulen van vergaderingen inzien, in handboeken informatie zoeken over kwaliteitszorg, websites van vakverenigingen bekijken, vakliteratuur raadplegen, behandelplannen toetsen aan de hand van criteria, cliëntdossiers bekijken en testgegevens doornemen.

In deze fase van je onderzoek maak je gebruik van tekstbronnen om data te verzamelen die je nodig hebt om je onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Afhankelijk van je deelvraag kun je zowel data ontleen aan vakliteratuur als aan andere publieke en interne bronnen (zie bijlage A). Soms biedt ook je literatuurstudie bruikbare inzichten. Wanneer je enkel verschillende wetenschappelijke bronnen bestudeert en vergelijkt, spreek je vaak over een *literatuurreview* (Döring, Bortz & Poschl, 2014). Bestuderen heeft bij praktijkonderzoek vaak een kwalitatief karakter; je legt het accent op de inhoud van de tekstbronnen (betekenis). Je kunt je echter ook op frequenties richten, bijvoorbeeld wanneer je wilt weten hoe vaak bepaalde termen in verschillende beleidsnotities worden gebruikt.

In bijlage A staat welke publieke bronnen en interne bronnen je kunt bestuderen in het kader van je onderzoek en hoe je deze kunt vinden.

Veel bewoners in het verzorgingstehuis waar Kim werkzaam is, geven aan dat ze zich eenzaam voelen. Tegelijkertijd signaleert Kim dat er in het tehuis juist heel veel sociale activiteiten worden georganiseerd om ouderen met elkaar in contact te brengen. Kim vraagt zich af waarom veel bewoners zich dan toch zo eenzaam voelen. Ze besluit naast de gesprekken met de bewoners in de theorie op zoek te gaan naar gegevens die deze waarneming kunnen bevestigen en mogelijk verklaren.

In dit voorbeeld zoekt Kim in tekstbronnen naar gegevens om na te gaan of haar waarnemingen in de praktijk bevestigd en mogelijk verklaard kunnen

worden. Op basis van de uitkomsten kunnen veranderingen worden doorgevoerd die goed zijn onderbouwd.

Overwegingen bij het bestuderen van tekstbronnen

- Bij het bestuderen van tekstbronnen ben je minder afhankelijk van de dagelijkse dynamiek. Je kunt zelf bepalen op welk moment en op welke plaats je de tekstbronnen bestudeert.
- Als je privacygevoelige informatie wilt gebruiken, zul je hierover eerst duidelijke afspraken moeten maken met je organisatie.
- Als je bronnen bestudeert, ben je altijd afhankelijk van de persoon die de betreffende tekst heeft geschreven. De notulen van een vergadering kunnen bijvoorbeeld gekleurd zijn door degene die notuleerde.

5.1.2 Observeren

Voorbeelden van observeren: een cliënt observeren die oefeningen doet om te leren vanuit een juiste houding zware voorwerpen te tillen, een multidisciplinair overleg volgen, de wijze van samenwerking van een groep cliënten observeren, een aantal oudergesprekken bijwonen, kwetsbare cliënten tijdens de gezamenlijke lunch 'volgen' en filmopnamen van een dagactiviteit bekijken.

In feite ben je als zorg- en dienstverlener gedurende je werk voortdurend aan het observeren. In het kader van een onderzoek doe je dit doelgericht en systematisch met het oog op de beantwoording van je onderzoeksvraag. Hierbij kun je zowel kiezen voor een kwalitatieve als voor een kwantitatieve aanpak; je legt je bevindingen vast in de vorm van een beschrijvende tekst of getallen en turfstreepjes. Wanneer je bijvoorbeeld geïnteresseerd bent in hoe verschillende cliënten een bepaald probleem aanpakken, zul je eerder kiezen voor een kwalitatieve benadering. Wanneer je wilt weten hoe frequent ze in een situatie om hulp vragen, dan ligt een kwantitatieve benadering meer voor de hand.

Een team wil de communicatie in het teamoverleg verbeteren. Het team filmt een aantal vergaderingen. Bij het observeren maken de teamleden gebruik van een observatieschema waarmee ze gericht kijken naar de verschillende communicatielagen.

Dit voorbeeld laat zien hoe je door middel van observaties meer inzicht kunt krijgen in processen in de beroepspraktijk.

Overwegingen bij het observeren

- Door te observeren kun je meer inzicht krijgen in hoe bepaalde processen in de praktijk verlopen; je brengt deze in kaart.

- Observeren is een directe vorm van data verzamelen. Je bekijkt live wat er in de praktijk gebeurt zonder dat deze beelden door anderen beïnvloed zijn. Je ervaart de beroepspraktijk als het ware vanuit de eerste persoon.
- Je kunt niet iets bekijken wat zich in het verleden heeft voorgedaan (tenzij je gebruikmaakt van beeldopnamen). Ook praktijksituaties die niet frequent voorkomen, zijn lastig te observeren. Denk bijvoorbeeld aan een situatie waarbij je wilt weten hoe cliënten reageren op schokkende nieuwsgebeurtenissen.
- Je maakt bij het observeren meestal zelf deel uit van de beroepspraktijk en daardoor beïnvloed je ongemerkt de praktijksituatie. Zelfs als je ervoor kiest bepaalde praktijksituaties met een filmcamera op te nemen, treedt er meestal beïnvloeding op. Collega's en cliënten zijn doorgaans niet gewend aan de aanwezigheid van camera's.
- Als je kiest voor directe observatie, leg je de observaties direct vast. Als je kiest voor registratie met behulp van audio- of filmapparatuur, werk je naderhand vaak uit wat je hebt opgenomen. Dit wordt ook wel *transcriberen* genoemd.
- Wanneer je samen met anderen een praktijksituatie gaat observeren, moeten er gezamenlijk afspraken worden gemaakt over de manier waarop je dit gaat doen, zodat je op een overeenkomstige manier observeert.

5.1.3 Bevragen

Voorbeelden van bevragen: een gesprek voeren met familieleden van cliënten, een enquête onder je collega's verspreiden, korte vragen stellen aan cliënten tijdens dagactiviteiten, testen afnemen gericht op bepaalde vaardigheden, in gesprek gaan met deskundigen, een aantal evaluatievragen stellen na afloop van een behandeling en collega's feedback vragen op je eigen handelen.

Bevragen houdt in dat je mensen vraagt hoe ze hun eigen gedrag, dat van anderen of een praktijksituatie waarnemen en ervaren. Je kijkt als het ware naar de beroepspraktijk vanuit het gezichtspunt van de persoon of de groep die je bevrägt. Je hebt dus altijd te maken met *percepties* (interpretaties) van anderen. Bij het bevragen kan zowel voor een kwalitatieve als voor een kwantitatieve aanpak worden gekozen. Zo kun je een interview voeren waarbij je veelal open vragen stelt of gebruikmaken van gestandaardiseerde vragenlijsten met gesloten vragen. Kwalitatieve methoden van bevragen worden eerder mondeling dan schriftelijk uitgevoerd.

In een vergadering geven enkele teamleiders aan dat veel jeugdhulpverleners moeite hebben met het gebruik van het nieuwe elektronische cliëntregistratiesysteem. Een van de teamleiders besluit een aantal onderzoeksactiviteiten uit te voeren, waaronder het afnemen van een enquête onder jeugdhulpverleners

waarin ze bevestigd worden over de manier waarop ze het systeem gebruiken en waar ze tegen aanlopen.

Door te bevestigen wil de teamleider in dit voorbeeld de oorzaken van het geconstateerde probleem achterhalen.

Een specifieke vorm van bevestigen is toetsen of testen afnemen. Je gaat dan na welke kennis, vaardigheden en attitudes respondenten bezitten. Je kunt bijvoorbeeld een test afnemen als je wilt weten welke ontwikkeling een cliënt heeft doorgemaakt als gevolg van een interventie. Soms kun je gebruikmaken van toets- en testresultaten uit het verleden. Uiteraard heb je hier wel de toestemming van de cliënten voor nodig of van iemand die bevoegd is om voor de cliënten te beslissen.

Jasper werkt in het voortgezet speciaal onderwijs en heeft gelezen dat leerlingen tafelsommen beter kunnen onthouden als je ze tijdens het inoefenen fysieke bewegingen laat maken (bijvoorbeeld het overgooien van een bal). Hij besluit na overleg met zijn leidinggevende deze theorie te testen in de praktijk door één groep leerlingen de tafelsommen te laten oefenen met behulp van fysieke bewegingen en de andere groep zonder bewegingen. Hij laat de leerlingen van beide groepen daarna dezelfde toets maken.

Overwegingen bij het bevestigen

- Door te bevestigen krijg je zicht op informatie die je niet direct kunt waarnemen. Je kunt bijvoorbeeld vragen naar motieven en opvattingen, die moeilijk waarneembaar zijn. Daarnaast kunt je in relatief korte tijd veel data van meerdere respondenten verkrijgen.
- Door betrokkenen te bevestigen kun je heel gericht data verzamelen. Je stuurt de dataverzameling met de vragen die je vooraf opstelt. In het geval van een interview kun je zelfs nog tijdens het gesprek je vragen aanpassen en inspelen op wat er gezegd wordt.
- Wanneer je ervoor kiest mensen te bevestigen, zul je erover moeten nadenken hoe je deze gesprekken gaat vastleggen. Je kunt gebruikmaken van digitale opnameapparatuur of tijdens het gesprek meeschrijven. Het uitwerken van interviews is erg arbeidsintensief, maar wel belangrijk met het oog op de analyse van de data en transparantie van je praktijkonderzoek.
- Het is niet altijd mogelijk om met mensen in gesprek te gaan. Gesprekken moeten ingepland worden en vragen tijd van de persoon die je wilt bevestigen. Ook zijn niet altijd alle personen in een organisatie voldoende op de hoogte van een bepaald onderwerp, en in dat geval heeft een gesprek weinig zin.
- Gesprekken in een groep (groepsinterview of focusgroep) kunnen erg nuttig zijn, omdat je in korte tijd meerdere mensen kunt bevestigen. Houd

er echter wel rekening mee dat mensen in een groep niet altijd (durven te) zeggen wat ze denken. Als je een groep wilt bevragen, denk dan goed na over de samenstelling van die groep.

5.1.4 Alternatieve methoden van dataverzameling

Voorbeelden van alternatieve methoden van dataverzameling: een groep medewerkers deelt persoonlijke ervaringen en vertelt hoe ze een bepaalde crisissituatie beleefd hebben, cliënten maken een filmpje waarin ze een dag uit hun leven in beeld brengen, een mindmap over duurzame zorgverlening, dagelijkse reflectie gericht op het bevorderen van zelfregie van cliënten, een bloeddrukmeting, een sociaal experiment naar het verlenen van microkrediet aan werkloze jongeren.

Er zijn verschillende alternatieve methoden van dataverzameling mogelijk. Ze zijn veelal gebaseerd op het bestuderen, observeren of bevragen, maar bieden andere ingangen. We onderscheiden zes categorieën van alternatieve methoden van dataverzameling die soms kunnen overlappen.

1 Beeldende methoden

Met de traditionele methoden van dataverzameling, zoals in het bijzonder het bevragen, kun je mensen niet altijd goed bereiken. Denk aan mensen die sociaal benadeeld zijn op basis van hun afkomst, beperking of opleidingsachtergrond en/of zich verbaal minder goed kunnen uiten. Daarnaast zetten deze methoden van dataverzameling mensen niet altijd aan tot een actieve deelname, wat van belang is met het oog op het creëren van draagvlak en empowerment. Technieken die uitgaan van visuele of dramatische aanbiedingsvormen nodigen mensen uit zich op een andere manier te uiten (Von Unger, 2013).

2 Narratieve of verhalende methoden

Je kunt narratieve technieken en verhalen op verschillende manieren inzetten om inzicht te krijgen in de belevingswereld van de respondenten en/of hun kijk op een bepaalde thematiek (Van Biene et al., 2012). Verhalen vertellen is een alledaagse activiteit die zich richt op concrete gebeurtenissen. Respondenten kunnen hierdoor op een natuurlijke, authentieke wijze hun inbreng leveren. Afhankelijk van de vraagstelling en context kan het om waargebeurde of fictieve verhalen gaan. De verhalen kunnen zowel in woorden als beelden worden opgetekend.

3 Reflectieve methoden

Reflectie is een methode waarmee mensen van ervaringen kunnen leren. Deze ervaringen omvatten handelingsaspecten (handelen), cognitieve aspecten

ten (denken), emotionele aspecten (voelen) en motivationele aspecten (willen) (Geenen, 2010). Het reflecteren maakt vaak impliciet of expliciet deel uit van het dagelijks handelen van professionals en cliënten. Er bestaan verschillende reflectiemodellen en reflectietechnieken die je kunt gebruiken voor je eigen reflectie en/of die van respondenten om zicht te krijgen op (leer) ervaringen.

4 Waarderings- of keuzemethoden

Soms wil je met je onderzoek zicht krijgen op waarderungen of keuzevoorkeuren van respondenten over feitelijke of fictieve kwesties. Ook kan het zijn dat de dataverzameling een onderbouwde keuze moet opleveren. Je kunt dan gebruikmaken van methoden die je ondersteunen om het keuzeproces op een systematische en transparante wijze te doorlopen.

5 Metingen

Het verrichten van metingen maakt voor veel professionals in de zorg- en welzijnssector deel uit van het dagelijks handelen. Deze kunnen bijvoorbeeld worden ingezet voor een diagnose, een prognose of een evaluatie van een behandeling of methode (Beurskens, Van Peppen, Stutterheim, Swinkels & Wittink, 2012). Metingen kunnen gericht zijn op lichamelijk onderzoek, zelfrapportage, functietesten en laboratoriumonderzoek. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen ziektespecifieke en generieke metingen en meetinstrumenten. Zulke metingen kunnen data opleveren die bij kunnen dragen aan het beantwoorden van je onderzoeksvraag.

6 Sociale experimenten

Soms wil je iets in gang zetten om te kijken hoe mensen reageren in bepaalde situaties. Je bent dan geïnteresseerd in welk gedrag de personen in deze situaties laten zien. Het gaat in dit geval om situaties die niet dagelijks of van nature voorkomen en daarom nagebootst of gecreëerd moeten worden (Van Lanen & Van der Donk, 2015). We spreken in dit kader over een *sociaal experiment*. Bij sociale experimenten moet je je altijd afvragen of deze ethisch verantwoord zijn (zie paragraaf 2.5).

Overwegingen bij de alternatieve methoden van dataverzameling

- De alternatieve methoden van dataverzameling zijn afgeleid van het bestuderen, observeren of bevragen. De werkwijze van de alternatieve methoden van dataverzameling zijn vergelijkbaar met die van het bestuderen, opvragen en/of bevragen.
- Als je kiest voor alternatieve methoden van dataverzameling, zul je goed moeten nadenken over hoe je de data vastlegt en wilt analyseren. Dit vraagt soms om de nodige creativiteit.

- De wijze van dataverzameling sluit vaak aan bij methoden en technieken waar respondenten in het kader van de zorg- en dienstverlening mee bekend zijn. Ze roepen bij respondenten wellicht minder snel het gevoel op dat ze deelnemer aan een onderzoek zijn.
- Veel alternatieve methoden hebben tot doel een bepaalde groep mensen te bereiken die je anders niet zou kunnen bereiken en die je op deze manier toch een stem kunt geven. Je werkt zo aan zowel de democratische validiteit als de procesvaliditeit van je onderzoek.
- Veel alternatieve methoden van dataverzameling leveren rijke, kwalitatieve data op die inzicht geven in de ervaringen, beelden en meningen van respondenten. Respondenten kunnen zich hierdoor beter gehoord voelen. Je kunt zo het draagvlak voor je onderzoek vergroten en werken aan de empowerment van de belanghebbenden.

5.1.5 Bezoeken

Voorbeelden van bezoeken: een bezoek brengen aan een producent van medicijnen, een werkdag meelopen met een collega van een andere organisatie, een bezoek brengen aan een instelling met een specifieke expertise, een andere afdeling van je eigen organisatie bezoeken en de open dag van een andere organisatie bezoeken.

Je kunt ook gericht data verzamelen door binnen je eigen organisatie andere afdelingen te bezoeken of op bezoek te gaan bij instellingen of voorzieningen buiten jouw organisatie. Bij praktijkonderzoek beschouwen we bezoeken als een zelfstandige vorm van dataverzameling waarbij de eerder beschreven dataverzamelmethode bestuderen, observeren, bevragen en/of alternatieve methoden van dataverzameling worden ingezet. Bezoeken biedt de mogelijkheid om andere beroepspraktijken aan den lijve te ervaren.

Elke organisatie heeft een uniek werkklimaat. Dat ontstaat doordat er bewust of onbewust gemeenschappelijke opvattingen, vaste routines, afspraken en omgangsvormen gelden. Doordat je sterk verbonden bent met je eigen organisatie, is het niet altijd eenvoudig om als onderzoeker buiten je organisatiegrenzen te denken. Het kan nuttig zijn om af en toe fysiek afstand te nemen door een kijkje te nemen bij andere organisaties of instellingen. Een andere reden kan zijn dat er binnen je eigen organisatie weinig ervaring of deskundigheid aanwezig is met betrekking tot de onderwerpen die je wilt onderzoeken. Aangestuurd door landelijke of regionale beleidsmaatregelen richten organisaties zich vaak op dezelfde veranderingsonderwerpen. Organisaties kunnen daardoor veel van elkaar leren.

Sharon is werkzaam als casemanager bij een organisatie voor verslavingszorg en zal leiding gaan geven aan een onderzoeksproject waarbij geëxperimenteerd zal worden met de inzet van ervaringsdeskundigen bij het behandelen van cliënten. Omdat de organisatie hier nog weinig ervaring mee heeft, wordt er relevante vakliteratuur bestudeerd en zal een bezoek worden gebracht aan een instelling die gespecialiseerd is in deze specifieke vorm van behandeling.

Overwegingen bij het bezoeken

- Het bezoeken bestaat in feite uit een mix van bestuderen, observeren en bevragen: je bestudeert relevante documenten, bekijkt de dagelijkse gang van zaken en spreekt met betrokkenen. Indien wenselijk kun je ook alternatieve methoden van dataverzameling inzetten.
- Een bezoek hoeft zich niet altijd te richten op een andere organisatie, maar kan ook plaatsvinden binnen je eigen organisatie. Je neemt dan een kijkje of draait mee in een deel van de organisatie dat voor jou nog onbekend is. Je bezoekt bijvoorbeeld een andere afdeling of locatie, draait mee met iemand die een andere functie uitoefent of neemt deel aan een overleg van een ander team.
- Leg het bezoek eventueel af met een team van mensen. Je kunt de verzamelde data dan beter vastleggen en verschillende perspectieven opnemen.
- Een bezoek brengen aan andere organisaties kost de nodige tijd. Het is belangrijk dat je de bezoeken goed voorbereidt, zodat je precies weet wat je tijdens een bezoek allemaal van plan bent te doen. Bij sommige onderzoeksvragen kan het nodig zijn om langere tijd in de andere organisatie mee te lopen.
- Organisaties willen soms hun concurrentiepositie bewaken, zijn bang voor negatieve berichtgeving of de verspreiding van privacygevoelige data. Je kunt er dus niet van uitgaan dat elke organisatie openstaat voor jouw bezoek. Reserveer de nodige tijd om organisaties te benaderen en uit te leggen wat het doel is van je bezoek. Maak duidelijke afspraken over wat er zal gebeuren met de verzamelde data.

5.2 ■ Methoden van dataverzameling kiezen

Als je data verzamelt, kun je kiezen voor een kwantitatieve of kwalitatieve benadering.

Bij *kwantitatief onderzoek* streef je naar een groot aantal deelnemers (respondenten) aan het onderzoek. Je wilt weten hoe vaak of in welke mate iets voorkomt. Je maakt gebruik van gestandaardiseerde procedures voor het verzamelen van gegevens om (vaak) grote groepen respondenten te kunnen

bereiken. *Gestandaardiseerd* betekent dat respondenten dezelfde vragen met dezelfde antwoordmogelijkheden krijgen voorgelegd, op basis van dezelfde gesloten observatiepunten worden geobserveerd of met behulp van gestandaardiseerde testen en professionele meetapparatuur worden getest of gemeten. De antwoorden van de respondenten en de resultaten van de observaties of metingen worden omgezet in getallen (gekwantificeerd). In dit boek spreken we over *voorgestructureerde data*.

Bij *kwalitatief onderzoek* wil je gedetailleerdere informatie verkrijgen van de individuele deelnemers aan een onderzoek en gaat het om betekenis. Hierbij maak je gebruik van dataverzamelingsmethoden met een open karakter. 'Open' betekent dat de antwoordmogelijkheden van een respondent niet vooraf bepaald zijn (gestandaardiseerd), maar dat hij in eigen bewoordingen inbreng kan hebben. De data die voortkomen uit kwalitatief onderzoek bestaan doorgaans uit teksten, zoals uitgeschreven interviews (transcripties), observatieverslagen en tekstfragmenten die ontleend zijn aan diverse soorten bronnen. In dit boek spreken we over *minder gestructureerde data*.

In veel onderzoeksdisciplines wordt aan het begin van een onderzoek een keuze gemaakt voor een kwantitatieve of kwalitatieve aanpak. Bij praktijkonderzoek maak je doorgaans gebruik van beide benaderingen, omdat het accent ligt op verbetering van de eigen praktijk. Bij het beantwoorden van de onderzoeksvraag heb je meestal zowel kwantitatieve als kwalitatieve data nodig (Verhagen, 2008). Je wilt inzicht krijgen in frequenties van verschijnselen of de mate waarin deze voorkomen en je wilt inzicht krijgen in de betekenissen die daaraan gegeven worden. Doordat je deel uitmaakt van de praktijk, heb je vaak goede mogelijkheden om zowel kwantitatief als kwalitatief te werk te gaan. We spreken in dit kader over een *mixed-method*-aanpak (De Boer, 2006; Smeijsters et al., 2011; Tashakorri & Teddlie, 2003).

Je bepaalt wat voor soort data je wilt verzamelen. Je verzamelt voorgestructureerde (kwantitatieve) data dan wel minder gestructureerde (kwalitatieve) data, of een combinatie daarvan. In je onderzoeksaanpak beschrijf je welke methoden van dataverzameling je in wilt zetten en kies je daar de instrumenten bij. Tabel 5.1 geeft inzicht in veelvoorkomende dataverzamelingsmethoden en -instrumenten. We raden je aan om voordat je je onderzoeksaanpak gaat bepalen, hoofdstuk 6 te lezen. In dit hoofdstuk worden de keuzemogelijkheden voor methoden en instrumenten van dataverzameling uit het overzicht toegelicht.

Tabel 5.1 Overzicht dataverzamelmethode(n) en -instrumenten

Methoden van dataverzameling	Instrumenten voor dataverzameling
Bestuderen <ul style="list-style-type: none"> • Interne bronnenstudie • Publieke bronnenstudie • Literatuurreview 	<ul style="list-style-type: none"> • Voorgestructureerd kijkkader • Minder gestructureerd kijkkader
Observeren <ul style="list-style-type: none"> • Participerende, directe observatie • Participerende, indirecte observatie • Niet-participerende, directe observatie • Niet-participerende, indirecte observatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Voorgestructureerd observatieschema gericht op: <ul style="list-style-type: none"> – of iets voorkomt; – hoe vaak iets voorkomt; – hoelang iets duurt; – in welke mate iets voorkomt. • Minder gestructureerd observatieschema
Bevragen <ul style="list-style-type: none"> • Individueel interview • Groepsinterview of focusgroep • Vragenlijst • Toets of test 	<i>Interview</i> <ul style="list-style-type: none"> • Voorgestructureerde interviewleidraad • Minder gestructureerde interviewleidraad <i>Vragenlijst</i> <ul style="list-style-type: none"> • Voorgestructureerde vragenlijst • Minder gestructureerde vragenlijst <i>Toets of test</i> <ul style="list-style-type: none"> • Open toets of test • Gesloten toets of test
Alternatieve methoden van dataverzameling <ul style="list-style-type: none"> • Beeldende methode • Narratieve of verhalende methode • Waarderings- of keuzemethode • Reflectieve methode • Meting • Sociaal experiment 	Baseer je instrument(en) van dataverzameling op de instrumenten die opgenomen zijn bij bestuderen, observeren en bevragen.
Bezoeken <ul style="list-style-type: none"> • Bezoek in de organisatie • Bezoek buiten de organisatie 	Baseer je instrument(en) van dataverzameling op de instrumenten die opgenomen zijn bij bestuderen, observeren en bevragen.

Stel je voor dat je wilt weten hoe dakloze mensen in de gemeente waar je werkzaam bent hun dag doorbrengen. Je kunt er dan voor kiezen een aantal dagen met daklozen op te trekken en ze te observeren (participerende directe observatie). Een andere mogelijkheid is met de mensen op straat in gesprek te gaan over hun dagelijkse bezigheden (bevragen met individuele interviews). Ook zou je daklozen in de nachtopvang in een groep kunnen vragen wat ze gedurende de dag gedaan hebben en waar ze zijn geweest (bevragen met groepsinterviews).

De volgende vragen kunnen je helpen bij de keuze voor methoden van dataverzameling.

1 In hoeverre past de methode van dataverzameling bij de deelvraag?

De keuze voor een bepaalde methode moet worden ingegeven door de aard van de deelvraag die je wilt beantwoorden. Een deelvraag kan beschrijvend, definiërend, verklarend, vergelijkend of evaluerend zijn. In het geval van ontwerponderzoek zul je bijvoorbeeld gegevens over je ontwerp verzamelen door te beschrijven, te vergelijken en/of te evalueren.

2 In hoeverre is de methode van dataverzameling de efficiëntste manier om aan de beoogde data te komen?

Het is vaak efficiënter en minder belastend voor de onderzoeksomgeving om zo veel mogelijk gebruik te maken van materiaal dat al voorhanden is. Daarnaast zijn sommige methoden van dataverzameling minder geschikt om bepaalde onderzoeksvragen te beantwoorden.

Als je kiest voor een beroep in de zorg- en welzijnssector, zul je je in het kader van je studie oriënteren op de verschillende beroepsmogelijkheden. Dit kun je bijvoorbeeld doen door een beschrijvend onderzoek uit te voeren naar voor jou interessante functies in een organisatie. Je besluit te starten met het houden van interviews met de personen die deze functies uitvoeren en met hun direct leidinggevend.

Door interviews af te nemen krijg je uiteraard een beeld van de wijze waarop in een organisatie inhoud wordt gegeven aan bepaalde functies. Je kunt je echter afvragen of je deze data niet op een andere manier had kunnen verzamelen. In de meeste organisaties zijn de taken en verantwoordelijkheden beschreven in functieprofielen. Het is efficiënter om deze eerst te bestuderen en vanuit dat kader, indien gewenst, in een aanvullend interview gerichte vragen te stellen. Voor de organisatie geldt dat de medewerkers op deze manier niet te zeer belast worden.

3 Is er triangulatie ingebouwd?

Bij praktijkonderzoek in zorg en welzijn gaat het om betekenisgeving. Je maakt hiervoor gebruik van beelden en opvattingen van collega's, cliënten en externe deskundigen die betrokken zijn bij de organisatie. Om herkenbare en bruikbare conclusies te kunnen trekken over een situatie, doe je er goed aan gebruik te maken van meerdere databronnen en methoden van dataverzameling (zie ook paragraaf 1.5.1).

Een verpleegkundige van een oncologisch centrum wil weten of cliënten die met succes een behandeling hebben afgerond tijdens de behandeling voldoende

psychologische ondersteuning hebben gekregen. De verpleegkundige besluit de beleidsplannen en protocollen van het centrum op dit thema te bestuderen en maakt een overzicht van de verschillende vormen van ondersteuning die tijdens de behandeling worden aangeboden. Daarnaast gaat hij in gesprek met de verpleegkundigen en psychologisch medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de psychologische ondersteuning.

De verpleegkundige uit dit voorbeeld heeft een vraag over de kwaliteit van de psychologische ondersteuning. Hij gebruikt brontriangulatie door het ondersteuningsaanbod te onderzoeken op basis van beleidsplannen, protocollen en het perspectief van de verpleegkundigen en psychologisch medewerkers. De verpleegkundige heeft ook methodische triangulatie toegepast in zijn onderzoek door tekstbronnen te bestuderen en belanghebbenden te bevragen.

De vraag is echter of de verpleegkundige voldoende brontriangulatie heeft toegepast. Voor een goede beantwoording van de onderzoeksvraag zou hij niet alleen verpleegkundigen en psychologisch medewerkers, maar ook cliënten als bron moeten raadplegen. Pas dan weet hij in hoeverre de ondersteuning voldoet.



Oefening 1 Het beoordelen van de keuze voor methoden van dataverzameling



Oefening 2 Een cliëntportret maken

5.3 ■ Respondenten selecteren

Bij praktijkonderzoek ontleen je de data veelal aan tekstbronnen en personen (respondenten) in een specifieke beroepscontext. Deze worden ook wel *onderzoekseenheden* genoemd. Al bij het plannen denk je na over welke personen je als respondent bij je onderzoek wilt betrekken, zodat jij en de respondenten hier in hun planning rekening mee kunnen houden.

De groep mensen over wie je uitspraken wilt doen in het kader van je praktijkonderzoek wordt ook wel de *populatie* genoemd. De grootte van de populatie hangt af van de gewenste reikwijdte van de onderzoeksresultaten. Aangezien deze resultaten bij praktijkonderzoek vaak betrekking hebben op de eigen beroepspraktijk, is de populatie meestal niet zo groot (bijvoorbeeld alle verpleegkundigen van de intensive care). Hierdoor is het soms mogelijk om de hele populatie als respondent aan het onderzoek te laten deelnemen en hoeft je je niet af te vragen of deze personen wel representatief zijn. Je respondenten vormen gezamenlijk immers deze hele populatie. Je *onderzoekspopulatie* is dan

gelijk aan de populatie. Wanneer de populatie zo groot is dat je niet iedereen bij je onderzoek kunt betrekken (bijvoorbeeld alle thuiszorgcliënten in een bepaalde stadswijk), ben je genoodzaakt om te werken met een *steekproef*: een kleine groep die een afspiegeling is van de grotere groep. Je doel is een groep mensen als onderzoekspopulatie te selecteren of te kiezen die zo veel mogelijk overeenkomstige kenmerken heeft met de totale populatie. Wanneer dit laatste het geval is, spreek je van een *representatieve steekproef*.

Fenna is kwaliteitszorgmedewerker bij een grote thuiszorgorganisatie. Ze is geïnteresseerd in de mate waarin cliënten verschillen ervaren in het handelen van de thuiszorgmedewerkers. Ze zorgt voor een representatieve afspiegeling van de cliëntenpopulatie door verschillende selectiecriteria te hanteren bij de keuze van cliënten, waaronder leeftijd, zorgbehoefte, aanwezigheid van huisgenoten en tijdstip van zorg.

Je kunt op verschillende manieren een steekproef samenstellen. Wanneer je te maken hebt met grote groepen, wordt meestal gebruikgemaakt van een *aselecte steekproeftrekking*. Het voordeel van een aselecte steekproef is dat je als onderzoeker geen invloed kunt uitoefenen op het keuzeproces. Op basis van toeval selecteer je uit de gehele populatie een aantal respondenten. Net als bij een loterij hebben alle mensen in de populatie evenveel kans om uitgekozen te worden. Om een steekproeftrekking te kunnen uitvoeren, moet je wel de beschikking hebben over een namenbestand van de mensen in de populatie. Je stelt een lijst samen waarbij elke naam een eigen identificatienummer krijgt. Je bepaalt het aantal respondenten dat je in je steekproef wilt opnemen. Op het internet zijn verschillende toevalsgeneratoren te vinden die je meerdere willekeurige getallen (*random numbers*) kunt laten weergeven. De identificatienummers die hiermee op basis van toeval geselecteerd worden, zijn de respondenten die je uitnodigt om deel te nemen aan je onderzoek.

Een diëtiste die zelfhulpgroepen begeleidt op het gebied van eetstoornissen is benieuwd naar het effect van de bijeenkomsten op het leefpatroon van de deelnemers. Ze wil om die reden een groepsgesprek voeren met enkele voormalige deelnemers. Dit deelnemersbestand bestaat echter uit 150 mensen. Kirsten nummert de mensen van 1 tot en met 150. Ze gebruikt een generator die uit deze getallen tien getallen trekt. Dit zijn de tien deelnemers die ze wil uitnodigen voor het groepsinterview.

Naast de aselecte steekproeftrekking kun je kiezen voor een *selecte steekproeftrekking*. De selectie is niet gebaseerd op toeval, maar op overwegingen van de onderzoeker zelf. Waar een respondent bij aselecte steekproeftrekking een gelijke kans heeft om in de steekproef terecht te komen, is dit bij selecte

steekproeftrekking niet het geval (Delnooz, 2010). We geven een aantal voorbeelden van selecte steekproeftrekkingen.

- *Convenience sampling*: In gevallen waarin de populatie moeilijk te bereiken is, of het niet duidelijk is wie precies tot de populatie behoren (denk aan dakloze jongeren in een grote stad) is dit vaak de enige mogelijkheid voor het samenstellen van een steekproef. Je bepaalt je steekproef door willekeurig te selecteren. Hier wordt meestal de term *convenience sample* voor gebruikt (convenience = gemak, sample = steekproef). Er worden mensen geselecteerd die eenvoudig te benaderen zijn of bekend zijn bij de onderzoeker.
- *Sneeuwbalsysteem*: Bij deze selectiemethode vraag je aan iedere deelnemer namen te noemen van anderen die kunnen optreden als respondent (Bartelds, Kluiters & Van Smeden, 1987). Je zult in eerste instantie uitkomen bij mensen die vanuit hun functie bepaalde taken in hun pakket hebben. Zo kun je voor personeelszaken beginnen bij de personeelsfunctionaris, voor zorgzaken bij de zorgcoördinator en voor beleidsmatige zaken bij de leidinggevenden. Daarnaast zijn mensen soms om andere redenen specialist op een bepaald gebied: ze participeren in een bepaalde werkgroep, hebben ergens onderzoek naar gedaan, zijn ervaringsdeskundige, enzovoort.
- *Aspectenmethode of purpose sampling* (Bartelds et al., 1987; Plochg & Van Zwieten, 2007): Bij een kwalitatieve benadering, waarbij je vaak een beperkt aantal mensen kunt bevragen, is dit een veel gehanteerde werkwijze. Je gaat na vanuit welke invalshoeken het onderwerp bekeken kan worden, welke belangen er meespelen en wie die belangen vertegenwoordigt. Je zorgt ervoor dat alle belangrijke aspecten worden vertegenwoordigd.

Een maatschappelijk werker onderzoekt de invloed van het gemeentelijke welzijnsbeleid op het leven van gezinnen in een stadswijk. Ze besluit uit praktische overwegingen zes van deze gezinnen uitgebreid te interviewen. Bij de selectie van deze gezinnen houdt ze rekening met een evenwichtige verdeling over de volgende kenmerken: het opleidingsniveau van de ouders, het aantal kinderen en het aantal volwassenen in het huishouden (alleenstaande ouder versus niet-alleenstaande ouder).

- *Reputatiemethode* (Bartelds et al., 1987): Met behulp van de reputatiemethode probeer je uit te zoeken wie de reputatie heeft goed op de hoogte te zijn van het onderwerp. Je selecteert respondenten die een grotere groep zouden kunnen vertegenwoordigen en over het onderwerp kunnen meepraten.

Wanneer mensen worden uitgenodigd om deel te nemen aan een onderzoek, betekent dit niet dat zij altijd deelnemen. Het is daarom van belang bij het

samenstellen van een steekproef na te denken over de *wervingsstrategie*, waarbij je rekening houdt met de belangen van de deelnemers. Het is een voordeel dat je als praktijkonderzoeker deze deelnemers vaak goed kunt bereiken. Als cliënten bijvoorbeeld weten dat de onderzoeksresultaten kunnen bijdragen aan de verbetering van de zorg, of als collega's door deel te nemen ervaren dat ze invloed uit kunnen oefenen op de besluitvorming in de organisatie, zijn ze wellicht gemotiveerder om deel te nemen. Soms worden mensen geworven met cadeaubonnen of andere materiële prikkels. De vraag is in hoeverre deze beloning de deelnemers beïnvloedt.

5.4 ■ Onderzoeksactiviteiten beschrijven en plannen

Nadat je voor elke deelvraag een of meer methoden van dataverzameling hebt bepaald, beschrijf je de onderzoeksactiviteiten die je van plan bent uit te voeren en maak je een tijdsplanning voor je onderzoek. In de tijdsplanning geef je aan welke onderzoeksactiviteiten je verspreid over een bepaalde tijdspanne gaat uitvoeren. Je gebruikt de literatuur (waaronder bijvoorbeeld dit boek) om je onderzoeksaanpak te beschrijven en te verantwoorden. Het is belangrijk voldoende onderzoeksactiviteiten voor het verzamelen van data in te plannen. Wanneer activiteiten onverhoopt niet door kunnen gaan of anders verlopen dan gedacht, heb je alternatieven achter de hand. Smeijsters et al. (2011) spreken over flexibiliteit in de onderzoeksplanning, waardoor je kunt inspelen op veranderingen in de praktijk.

In paragraaf 5.4.1 gaan we in op hoe je de onderzoeksactiviteiten beschrijft en plant in de tijd. Als je ontwerponderzoek doet, voeg je ook een (voorlopige) planning toe voor het maken en testen van het ontwerp (5.4.2). In de laatste paragraaf laten we zien hoe je omgaat met randvoorwaarden (5.4.3).

5.4.1 Onderzoeksactiviteiten beschrijven en plannen in de tijd

Tijdens het oriënteren en richten heb je al verschillende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd. Nu je de hoofdvraag en deelvragen hebt geformuleerd, maak je een planning met onderzoeksactiviteiten voor het vervolg van je praktijkonderzoek. We maken onderscheid tussen onderzoeksactiviteiten gericht op het verzamelen van data, analyseren van data, trekken van conclusies, rapporteren en presenteren. Als je ontwerponderzoek doet, voer je ook onderzoeksactiviteiten uit gericht op het maken en testen van het ontwerp (5.4.2).

De onderzoeksactiviteiten voor het verzamelen en analyseren van data beschrijf je per deelvraag. Maak voor elke deelvraag gebruik van de volgende handreiking.

1 Wat is de deelvraag?

Beschrijf de deelvraag die je wilt beantwoorden.

2 Welke dataverzamelingsmethode(n) en instrument(en) wil je inzetten om deze deelvraag te beantwoorden?

Je kunt ervoor kiezen één methode te hanteren om data te verzamelen, maar vaak is het beter meerdere methoden in te zetten. Je zorgt dan voor triangulatie. Beantwoord voor iedere dataverzamelingsmethode afzonderlijk de volgende vragen.

a Hoe verzamel je de data?

Motiveer de keuze voor de dataverzamelingsmethode en geef aan welk instrument voor dataverzameling je wilt hanteren. Beschrijf zo nauwkeurig mogelijk op welke manier je de onderzoeksactiviteit gaat uitvoeren. Deze bestaat meestal uit een aantal deelactiviteiten. Bij het afnemen van een interview gaat het bijvoorbeeld om het opstellen van de interviewleidraad, het testen van deze leidraad, het uitvoeren van het interview, het transcriberen en het laten nalezen van het interviewverslag door de respondent (valideren). Indien van toepassing geef je ook aan welke personen je helpen bij het uitvoeren van deze activiteit.

b Waaraan ontleen je de data?

Maak inzichtelijk op basis waarvan je data gaat verzamelen. Wat zijn de bronnen waar je de data aan ontleend? Meestal gaat het hier om tekstbronnen of respondenten. Leg uit hoe je bepaalt:

- welke bronnen je wilt bestuderen;
- welke respondenten je in welke situaties wilt observeren;
- welke respondenten je wilt bevragen;
- welke locaties je wilt bezoeken.

Indien van toepassing leg je uit hoe je gekomen bent tot een steekproef (paragraaf 5.3).

c Hoe analyseer je de verzamelde data?

Laat zien welke technieken je wilt gebruiken om de verzamelde data te analyseren. Zorg ervoor dat je goed voor ogen hebt in welke vorm je de analyseresultaten zult opleveren (bijvoorbeeld een tabel met cijfers, een opsomming van kernachtige uitspraken, een samenvatting of een cirkeldiagram). Indien van toepassing geef je ook aan welke personen je helpen bij het uitvoeren van deze activiteit.

In een tijdsplanning laat je vervolgens zien welke onderzoeksactiviteiten je in welke volgorde wilt uitvoeren. Neem hierin ook de onderzoeksactiviteiten gericht op het trekken van conclusies, het rapporteren en het presenteren mee. Daarmee wordt duidelijk of je activiteiten haalbaar zijn in de tijd en het kan je helpen om je onderzoeksvraag verder aan te scherpen.

Een pedagogisch medewerker wil weten hoe hij kinderen met gedragsproblemen in de leeftijd van zes tot en met zeventien jaar kan leren om te gaan met conflicten die zich voordoen in buitenschoolse situaties. In het kader van dit praktijkonderzoek wil hij een aantal kinderen in vrije situaties observeren, zich verdiepen in de relevante vakliteratuur en met collega's en ouders in gesprek gaan. Bij het maken van een planning ontdekt hij dat hij deze onderzoeksactiviteiten voor verschillende leeftijdscategorieën afzonderlijk zal moeten uitvoeren om de vraag goed te kunnen beantwoorden. Gezien de beschikbare tijd besluit hij in te zoomen op kinderen van twaalf tot en met vijftien jaar. Zowel de onderzoeksvraag als de tijdsplanning zal daardoor veranderen.

Een voordeel van een goede tijdsplanning is dat je je activiteiten ook voor andere personen inzichtelijk maakt. Of het nu gaat om kleine of grote onderzoeken, het is altijd verstandig je tijdsplanning vooraf te bespreken. Vaak zie je zaken over het hoofd: drukke perioden in het jaar, de gevoeligheid van bepaalde onderwerpen, het risico om collega's te overvragen, specifieke deskundigheid van collega's, enzovoort.

Je kunt een tijdsplanning op verschillende manieren weergeven. Een handige vorm is het Gantt-diagram. Je maakt hiermee een overzichtelijke planning die de vorm heeft van een kalender of agenda (zie tabel 5.2).

Tabel 5.2 Gantt-diagram voor een kennisgericht praktijkonderzoek

Verzamelen									
Deelvraag	Onderzoeksactiviteiten	Oktober 2019				November 2019			
Deelvraag 1	Mindmapping								
	Groepsinterviews voeren								
Deelvraag 2	Bestuderen van bronnen								
	Vragenlijstafname								
Deelvraag 3	Mindmapping								
	Groepsinterviews voeren								

Analyseren en concluderen								
Onderzoeksactiviteiten	Oktober 2019				November 2019			
Analyseren van de mindmaps								
Analyseren van de groepsinterviews								
Analyseren van de opbrengsten van de bronnenstudie								
Analyseren van de vragenlijstafname								
Concluderen (onderzoeksvraag beantwoorden)								
Rapporteren en presenteren								
Onderzoeksactiviteiten	Oktober 2019				November 2019			
Presentatie tijdens een teamvergadering								
Oplevering adviesrapport aan directie								



Oefening 3 Methoden van dataverzameling kiezen en beschrijven



Oefening 4 Methoden van dataverzameling plannen

5.4.2 Aanvullende onderzoeksactiviteiten bij ontwerponderzoek

Bij een ontwerponderzoek bestaat je praktijkonderzoek uit twee onderzoeksfasen (zie hoofdstuk 8 voor meer informatie).

De eerste onderzoeksfase is gericht op het verzamelen en analyseren van data om tot ontwerpeisen te komen. Voor het beschrijven van deze onderzoeksactiviteiten maak je gebruik van de handreiking in paragraaf 5.4.1.

In de tweede onderzoeksfase maak je het ontwerp, dat je vervolgens gaat testen. Omdat de uitkomsten van onderzoeksfase 1 nog niet bekend zijn, kun je voor deze tweede fase slechts een voorlopige planning maken. Je neemt de activiteiten die je verwacht te gaan uitvoeren op in je voorlopige planning. We presenteren een voorbeeld van een Gantt-diagram voor een ontwerp-onderzoek (tabel 5.3).

Tabel 5.3 Gantt-diagram voor een ontwerponderzoek

Eerste onderzoeksfase									
Verzamelen									
Deelvraag	Onderzoeksactiviteiten	Oktober 2019				November 2019			
Deelvraag 1	Bezoek aan een good practice								
	Observaties								
Deelvraag 2	Bestuderen van bronnen								
	Individuele interviews met pedagogisch hulpverleners								
Deelvraag 3	Bestuderen van bronnen								
	Individuele interviews met cliënten								
Analyseren en concluderen									
Onderzoeksactiviteiten		Oktober 2019				November 2019			
Analyseren van de opbrengsten van het bezoek									
Analyseren van de opbrengsten van de observaties									
Analyseren van de interviews met pedagogisch hulpverleners									
Analyseren van de opbrengsten van de bronnenstudie									
Analyseren van de interviews met cliënten									
Concluderen (ontwerpeisen formuleren)									
Tweede onderzoeksfase									
Ontwerpen, testen en evalueren									
Onderzoeksactiviteiten		Oktober 2019				November 2019			
Een eerste ontwerp maken									
Het eerste ontwerp voorleggen aan cliënten en collega's									
Aanpassen van het eerste ontwerp (optioneel)									
Het ontwerp laten uittesten door collega's									
Evalueren van het ontwerp									
Concluderen (onderzoeksvraag beantwoorden)									

Rapporteren en presenteren								
Onderzoeksactiviteiten	Oktober 2019				November 2019			
Oplevering definitief ontwerp								
Workshop voor collega's								
Oplevering verantwoordingsverslag								

5.4.3 Randvoorwaarden beschrijven

Het is zinvol bij je planning zo nauwkeurig mogelijk aan te geven met welke randvoorwaarden je rekening moet houden en welke middelen nodig zijn om het onderzoek goed uit te kunnen voeren. Je kunt onder andere denken aan de volgende vragen:

- Hoeveel uren moeten voor mijzelf en andere betrokkenen gereserveerd worden om het onderzoek uit te voeren?
- Op welke wijze wordt de onderzoekstijd verrekend (eigen tijd of werktijd)?
- Welke apparaten, materialen, bronnen en hulpmiddelen moeten worden aangeschaft en hoe worden deze bekostigd?
- Welke ruimtes zijn beschikbaar voor de uitvoering van het onderzoek?
- In hoeverre moet er bij het inroosteren van taken/werkzaamheden en het plannen van activiteiten rekening gehouden worden met het onderzoek?
- Welke financiële middelen heb ik nodig om mijn onderzoek te kunnen uitvoeren?
- Van wie heb ik toestemming nodig om bepaalde onderzoeksactiviteiten uit kunnen voeren?
- In hoeverre kan ik gebruikmaken van de communicatiekanalen van de organisatie om over het onderzoek te communiceren met collega's, cliënten en externe betrokkenen?
- Welke onderzoeksbegeleiding kan ik krijgen en wie zijn mijn belangrijkste aanspreekpunten?

5.5 ■ Het onderzoeksplan opstellen

Het onderzoeksplan kun je zien als een samenvatting van de opbrengsten van de kernactiviteiten oriënteren, richten en plannen uit de onderzoekscyclus. Het geeft jou en andere personen in en buiten de organisatie zicht op wat je van plan bent te gaan uitvoeren, waarom je het zo wilt doen en wat het moet gaan opleveren. Het praktijkprobleem en het doel van je onderzoek bepalen hoe uitgebreid je onderzoeksplan wordt.

5.5.1 Onderdelen van een onderzoeksplan

Een onderzoeksplan bestaat uit de volgende onderdelen:

- a Inleiding
- b Probleemstelling
- c Onderzoeksaanpak

De verschillende onderdelen komen logischerwijs voort uit de stappen die je gezet hebt tijdens het oriënteren, richten en plannen. Ze hangen ook samen met elkaar. Nieuwe inzichten kunnen bijvoorbeeld leiden tot aanpassing van je onderzoeksvraag, wat weer consequenties heeft voor de stappen die je wilt zetten om je onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden (de onderzoeksaanpak).

Format voor een onderzoeksplan

a Inleiding

☐ Aanleiding

Geef aan wat de aanleiding is voor het onderzoek. Waarom kies je voor dit specifieke praktijkprobleem? Waarom ben je benaderd om het onderzoek uit te voeren? Wie heeft je benaderd? Waarom heb je er zelf voor gekozen een onderzoek te gaan uitvoeren? Voor wie moeten de resultaten iets opleveren? Wat wil je zelf op basis van dit onderzoek leren?

☐ Context

Beschrijf in grote lijnen binnen welke context het onderzoek zich afspeelt. Ga in op:

- kenmerken van de organisatie die relevant zijn voor je onderzoek;
- recente ontwikkelingen op de verschillende niveaus.

b Probleemstelling

☐ Beschrijving van het praktijkprobleem

Presenteer de beschrijving van je praktijkprobleem inclusief de kritische beschouwing.

☐ Literatuurstudie

Presenteer een overzicht van wat er vanuit de vakliteratuur bekend is over je praktijkprobleem en mogelijke oplossingen hiervan en verwijs hierbij naar je bronnen. Beargumenteer op welke theorie je je met je praktijkonderzoek wilt baseren.

☐ Onderzoeksdoel

Geef duidelijk aan wat je met je onderzoek wilt bereiken. Wat is het belang van het onderzoek voor jezelf en de organisatie?

☐ *Onderzoeksvraag*

Formuleer de hoofdvraag en de deelvragen. Geef een definitie van de kernbegrippen.

c Onderzoeksaanpak☐ *Onderzoeksactiviteiten*

Beschrijf de onderzoeksactiviteiten voor het verzamelen en analyseren van data voor elke deelvraag.

☐ *Tijdsplanning*

Maak een overzichtelijke tijdsplanning van alle onderzoeksactiviteiten.

☐ *Randvoorwaarden*

Maak inzichtelijk met welke randvoorwaarden je te maken hebt en welke ureninvestering en extra middelen nodig zijn om te komen tot de gewenste onderzoeksresultaten.

5.5.2 Beoordelen van het onderzoeksplan

Het is goed om het onderzoeksplan te bespreken met een aantal belanghebbenden, onder wie de directie en de direct betrokken collega's. Enerzijds krijg je zo waardevolle feedback op je plan en anderzijds creëer je draagvlak.

Als het praktijkonderzoek een onderdeel is van je opleiding, zal de beoordeling van je onderzoeksplan een beslissend moment zijn. Opleidingen hantieren vaak eigen beoordelingscriteria. Je kunt je onderzoeksplan in ieder geval zelf beoordelen aan de hand van de volgende vragen.

- ☐ Heb je alle onderdelen uit het onderzoeksplan helder beschreven?
- ☐ Vormen de onderdelen een logisch geheel?
- ☐ Verwacht je dat je met de onderzoeksactiviteiten je onderzoeksvraag kunt beantwoorden?
- ☐ Heb je gezorgd voor voldoende triangulatie?
- ☐ Overschrijd je geen ethische grenzen en voldoe je aan de wetgeving op het gebied van privacy en datagebruik?
- ☐ Verwacht je dat de onderzoeksactiviteiten jouzelf en/of anderen nieuwe inzichten opleveren?
- ☐ Bevat het onderzoeksplan een realistische planning met onderzoeksactiviteiten die uitvoerbaar zijn in jouw beroepscontext?
- ☐ Zijn de onderzoeksactiviteiten zo beschreven dat anderen precies weten wat je gaat doen?
- ☐ Heb je het onderzoeksplan voorgelegd aan belanghebbenden en staan zij erachter?

- ☐ Heb je nagedacht over de wijze waarop je belanghebbenden bij het vervolg van je praktijkonderzoek betreft?
- ☐ Zijn de bronnen die je gebruikt hebt in je onderzoeksplan herleidbaar (zie bijlage A, paragraaf A4)?



Oefening 5 Een onderzoeksplan maken



Oefening 6 Een onderzoeksplan beoordelen

5.6 ■ Samenvatting

In dit boek onderscheiden we de volgende dataverzamelmethode(n): het bestuderen van tekstbronnen, het observeren van mensen en situaties, het bevragen (in de vorm van een interview, vragenlijst of toets/test) en het bezoeken. Ook kun je gebruikmaken van alternatieve methoden van dataverzameling. Zo kun je kiezen voor een beeldende methode, narratieve of verhalende methode, reflectieve methode, waarderings- of keuzemethode, meting of sociaal experiment.

Bij het verzamelen van data kun je kiezen voor een kwantitatieve of kwalitatieve benadering of een combinatie van beide (*mixed methods*). Bij de keuze voor een methode van dataverzameling weeg je af of deze logischerwijs zal bijdragen aan de beantwoording van je onderzoeksvraag. Om tot herkenbare en bruikbare conclusies te komen, maak je gebruik van een variatie aan methoden die goed uitvoerbaar zijn in jouw onderzoekscontext. Het karakter van de deelvraag bepaalt de wijze waarop je data gaat verzamelen.

Bij praktijkonderzoek ontleen je de data veelal aan personen (respondenten). Niet altijd is het mogelijk om alle personen over wie je uitspraken wilt doen bij je onderzoek te betrekken. In dat geval kies je voor een aselechte of een selecte steekproeftrekking.

Je legt nauwkeurig vast welke onderzoeksactiviteiten je op welk moment wilt gaan uitvoeren. Voor elke deelvraag beschrijf je hoe je de data wilt verzamelen en analyseren. Je kunt je planning presenteren in de vorm van een Gantt-diagram, waarin je ook laat zien op welk moment je wilt concluderen, rapporteren en presenteren. Als je ontwerponderzoek doet, neem je ook onderzoeksactiviteiten gericht op het maken en testen van het ontwerp op in je planning. Daarnaast maak je inzichtelijk met welke randvoorwaarden je te maken hebt om te komen tot de gewenste onderzoeksresultaten.

Het product van de kernactiviteiten oriënteren, richten en plannen is een onderzoeksplan dat de basis vormt voor de uitvoering van je onderzoek. In dit plan leg je vast wat je op welke manier in welk tempo wilt onderzoeken. Een onderzoeksplan bestaat uit een inleiding (deel a), de probleemstelling (deel b) en de onderzoeksaanpak (deel c).

5.7 ■ Oefeningen

Oefening 1 Het beoordelen van de keuze voor methoden van dataverzameling

Bespreek met een collega wat je vindt van de keuze van methoden van dataverzameling in het volgende voorbeeld van Freek.

Freek heeft de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: 'Hoe wordt het beleid van het ziekenhuis rondom cliëntveiligheid door verpleegkundigen in de dagelijkse praktijk toegepast?' Freek begon met een schriftelijke enquête onder alle verpleegkundigen in het ziekenhuis. De enquête was bedoeld om in beeld te brengen of de verpleegkundigen op de hoogte waren van het beleid. Vervolgens hield hij een groepsgesprek met vier verpleegkundigen op de afdeling Chirurgie. Dit gesprek was gericht op de vraag hoe het beleid op deze afdeling in praktijk werd gebracht. Hij had de enquête en de leidraad voor het interview zelf opgesteld met behulp van het beleidsdocument cliëntveiligheid en had deze met niemand besproken.

Oefening 2 Een cliëntportret maken

Bij deze oefening maak je een cliëntportret door triangulatie toe te passen. Een cliëntportret is een samenhangend beeld van een cliënt, op basis van verschillende methoden van dataverzameling. De cliënt zelf is de belangrijkste databron. Je verzamelt data via:

- observaties van de cliënt;
- gesprekken met de cliënt, al dan niet in groepsverband;
- producten over en/of van de cliënt (dossiers, overdrachtsverslagen, logboeken).

Je vat de verzamelde data over de cliënt samen. Je bekijkt welke patronen zichtbaar zijn, welke thema's steeds terugkeren en welke samenhang er te zien is op bijvoorbeeld het gebied van communicatie, stemming, uiterlijke kenmerken en fysieke conditie.

Wanneer je cliëntportretten van meerdere cliënten maakt, kun je op zoek gaan naar patronen en rode draden op het niveau van een groep.

Wanneer je deze oefening met anderen doet, kan het interessant zijn om ieder afzonderlijk dezelfde cliënt in beeld te brengen op basis van de verzamelde data, om vervolgens de verschillende beschrijvingen naast elkaar te leggen en op zoek te gaan naar overeenkomsten en verschillen. Probeer met elkaar eventuele geconstateerde verschillen te verklaren.

Oefening 3 Methoden van dataverzameling kiezen en beschrijven

Doe deze oefening met meerdere collega's.

Het is de bedoeling dat elke collega een onderzoeksvraag bedenkt die betrekking heeft op de eigen organisatie. Om de beurt presenteren jullie je onderzoeksvraag en lichten deze kort toe. Na elke korte presentatie krijgt ieder een paar minuten de tijd om zo veel mogelijk verschillende onderzoeksactiviteiten te bedenken die bij kunnen dragen aan de beantwoording van de onderzoeksvraag. Daarna volgt uitwisseling van de onderzoeksactiviteiten die bij elke onderzoeksvraag zijn opgeschreven. Alle deelnemers maken vervolgens per onderzoeksvraag een onderbouwde keuze voor de drie onderzoeksactiviteiten die het best toepasbaar zijn.

Oefening 4 Methoden van dataverzameling plannen

Rachid en Peter zijn werkzaam in een psychiatrische instelling en willen onderzoek doen naar de wijze waarop cliëntbegeleiders tijdens de gespreksvoering rekening houden met cultuurverschillen tussen cliënten. Rachid wil graag beginnen met een schriftelijke enquête onder een grote groep begeleiders, om daarna een beperkt aantal interviews te houden. Peter wil echter beginnen met enkele interviews, gevolgd door een schriftelijke enquête onder een grote groep begeleiders.

Bespreek met een collega welke volgorde jij zou kiezen en beargumenteer je keuze.

Oefening 5 Een onderzoeksplan maken

In een verzorgingstehuis zijn geregeld kleine conflicten tussen bezoekers en verzorgenden. Uit de probleemanalyse blijkt dat de conflicten vaak ontstaan doordat de bezoekers zich met vragen en opmerkingen richten tot de verzorgenden. De bezoekers vinden dat de verzorgenden weinig tijd en aandacht hebben voor de beantwoording van deze vragen. De verzorgenden geven aan dat ze niet uitgebreid kunnen ingaan op vragen van bezoekers omdat ze hun zorgtaken dan niet kunnen uitvoeren.

Formuleer een onderzoeksvraag die past bij de casus. Met het onderzoek wil je een bijdrage leveren aan het verbeteren van de relatie tussen bezoekers en verzorgenden. Bepaal je methoden van dataverzameling. Maak gebruik van memoblaadjes en schrijf daar onderzoeksactiviteiten op die relevant zijn voor het beantwoorden

van de onderzoeksvraag. Maak de ideale tijdsplanning, zodat je voldoende data kunt verzamelen om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden.

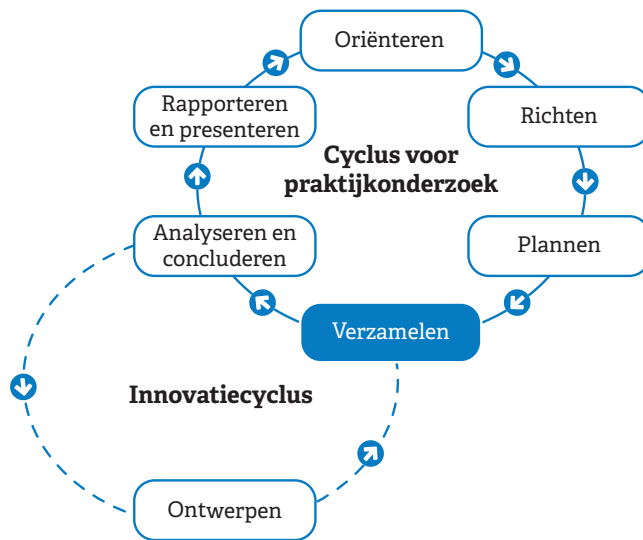
Wanneer je deze oefening met collega's uitvoert, kun je de verschillende plannen achteraf met elkaar vergelijken. Het is interessant om met elkaar in gesprek te gaan over de verschillen in keuzes die gemaakt zijn.

Oefening 6 Een onderzoeksplan beoordelen

Beoordeel een of meerdere onderzoeksplannen van anderen aan de hand van de criteria in paragraaf 5.5.2. Je kunt hiervoor onderzoeksplannen van eerdere onderzoeken gebruiken of een vorm van peerassessment uitvoeren (beoordeling door gelijken), waarbij je de onderzoeksplannen van elkaar becommentarieert.

6

Verzamelen



Figuur 6.1 Kernactiviteiten van praktijkonderzoek: verzamelen

In dit zesde hoofdstuk gaan we uitgebreider in op het verzamelen van data. In paragraaf 6.1 komt eerst het ontwikkelen van instrumenten voor dataverzameling aan bod. In de daaropvolgende vier paragrafen besteden we uitgebreid aandacht aan de methoden van dataverzameling. Paragraaf 6.2 is gewijd aan het bestuderen van tekstbronnen. In paragraaf 6.3 gaan we in op het observeren. Paragraaf 6.4 belicht het bevragen van respondenten. Paragraaf 6.5 gaat in op het verzamelen van data met behulp van alternatieve methoden van dataverzameling. In paragraaf 6.6 geven we handreikingen voor het afleggen van een bezoek. We besluiten het hoofdstuk met een samenvatting (paragraaf 6.7) en een aantal oefeningen (paragraaf 6.8).

6.1 ■ Instrumenten voor dataverzameling

De data die je verzamelt, moeten bijdragen aan de beantwoording van je onderzoeksvraag. Instrumenten voor dataverzameling helpen je de data op een eenduidige wijze te verzamelen. Denk hierbij aan een kijkkader voor het be-

studeren van tekstbronnen, een observatieschema, een interviewleidraad, een vragenlijst of enquête, een toets of test of een indeling voor een logboek.

Voor elke methode van dataverzameling uit je onderzoeksplan heb je een instrument nodig. Soms kun je gebruikmaken van bestaande instrumenten (bijvoorbeeld een instrument voor het meten van het sociaal welbevinden of een patiënttevredenheidsvragenlijst die gebruikt wordt in de organisatie). Als er geen goede, bestaande instrumenten zijn die passen bij jouw onderzoeksvraag, zul je die zelf moeten ontwikkelen.

Elk instrument bevat een beknopte omschrijving van de kernbegrippen en deelaspecten waar de dataverzameling zich op richt. Afhankelijk van het instrument werk je deze kernbegrippen en deelaspecten uit in de vorm van kijkpunten (bij bestuderen), observatiepunten (bij observeren) en/of vragen (bij bevragen), zoals je kunt zien in tabel 6.1. Een andere term hiervoor is *operationaliseren*. Soms wil je als praktijkonderzoeker bij het verzamelen van data bewust een open blik hanteren. In dat geval baseer je de kijkpunten, observatiepunten en/of vragen niet zozeer op kernbegrippen en deelaspecten, maar op *sensitizing concepts* (Boeijs et al., 2009). Dit zijn richtinggevende ideeën die je vaak ontleent aan de literatuur (zie tabel 6.3).

In dit boek onderscheiden we drie categorieën van kijkpunten, observatiepunten en vragen (Van Lanen & Van der Donk, 2015):

1 Kijkpunten, observatiepunten en/of vragen die een getal opleveren

Deze leveren direct data op in de vorm van een getal.

2 Gesloten kijkpunten, observatiepunten en/of vragen

De antwoorden of keuzemogelijkheden zijn voorgestructureerd. De data zijn eenvoudig om te zetten naar getallen. In dit boek gaan we in op drie soorten gesloten kijkpunten, observatiepunten en vragen:

- a *Kijkpunten, observatiepunten en vragen met enkele keuzemogelijkheden*
De onderzoeker, observant of respondent kan uit een aantal keuzemogelijkheden slechts één mogelijkheid kiezen.
- b *Kijkpunten, observatiepunten en vragen met meerdere keuzemogelijkheden*
De onderzoeker, observant of respondent kan uit een aantal keuzemogelijkheden meer dan één mogelijkheid kiezen. Eigenlijk kun je elke afzonderlijke keuzemogelijkheid beschouwen als een enkelekeuzevraag met twee antwoordmogelijkheden (wel aankruisen of niet aankruisen).
- c *Kijkpunten, observatiepunten en vragen met een beoordelingsschaal*
De onderzoeker, observant of respondent beoordeelt een stelling op basis van een schaal met twee uiterste waarden en een aantal tussen-

liggende waarden. De grootte van de schaal kan variëren. Een voordeel van een schaal met een even aantal keuzemogelijkheden is dat iemand nooit neutraal kan kiezen. Er is namelijk geen middelpunt bij een even schaal.

3 Open kijkpunten, observatiepunten en/of vragen

Deze leveren data op in de vorm van woorden, zinnen of teksten. De antwoorden of keuzemogelijkheden zijn niet voorgestructureerd. Mensen mogen in eigen bewoordingen een antwoord formuleren. Je moet doorgaans structuur aanbrengen in deze data alvorens je ze kunt gebruiken.

De kijkpunten, observatiepunten en vragen die je formuleert en de data die je hier mee verkrijgt, bepalen welke analysemethode je kunt toepassen. Je zult bij de ontwikkeling van je instrument dus al over de analyse na moeten denken. In hoofdstuk 7 vind je meer informatie over analysemethoden.

6.1.1 Een instrument voor dataverzameling ontwikkelen

We presenteren een stappenplan aan de hand waarvan je zelf een instrument voor dataverzameling kunt ontwikkelen (tabel 6.1). De probleemstelling uit je onderzoeksplan biedt houvast bij het doorlopen van dit stappenplan.

Stappenplan voor het maken van een instrument voor dataverzameling

- 1 Maak een tabel met vier kolommen.
- 2 Noteer in de eerste kolom het doel van het instrument voor dataverzameling, dat je afleidt van de deelvraag of deelvragen waar de dataverzameling op gericht is.
- 3 Stel een lijst samen met de belangrijkste kernbegrippen die betrekking hebben op dit doel. Je noteert ze in de tweede kolom.
- 4 Splits de kernbegrippen verder uit in deelaspecten wanneer dit relevant lijkt voor het doel van de dataverzameling. Noteer de deelaspecten in de derde kolom.
- 5 Zet in de vierde kolom de kernbegrippen en deelaspecten om in kijkpunten, observatiepunten en/of vragen, die je vragend of stellend kunt formuleren.
- 6 Kies de kijkpunten, observatiepunten en/of vragen die het beste passen bij het doel van de dataverzameling en de hiervan afgeleide kernbegrippen en deelaspecten.
- 7 Ontwerp op basis van de voorgaande stappen het instrument. Breng een geschikte ordening aan, hanteer de taal van de personen die gebruik moeten maken van het instrument en geef een toelichting als je verwacht dat begrippen verkeerd geïnterpreteerd kunnen worden.
- 8 Leg je instrument voor aan anderen en/of test het een keer (proefdraaien). Op die manier kun je nagaan of het instrument werkt in de praktijk en bevorder je de validiteit en betrouwbaarheid.

Tabel 6.1 Stappenplan voor het maken van een instrument

Doel van het instrument voor dataverzameling	Kernbegrip	Deelaspecten	Kijkpunten, observatiepunten en/of vragen
Doel	Kernbegrip 1	Deelaspect 1.1	
		Deelaspect 1.2	
	Kernbegrip 2	Deelaspect 2.1	
		Deelaspect 2.2	
		Deelaspect 2.3	

In tabel 6.2 geven we een voorbeeld van een observatieschema in ontwikkeling, waarbij de eerste zes stappen uit het stappenplan zijn doorlopen.

Tabel 6.2 Observatieschema in ontwikkeling

Doel van de observatie	Kernbegrip	Deelaspecten	Observatiepunten
Na afloop van de observatie heb ik data waaruit blijkt hoe medewerkers met ouders/verzorgers communiceren over conflictsituaties waar cliënten een rol in hebben gespeeld.	Inhoud van de communicatie	Refereren aan concrete situaties	<ul style="list-style-type: none"> Deze medewerker informeert ouders/verzorgers over conflictsituaties waar hun zoon of dochter bij betrokken is geweest.
		Op de hoogte zijn van procedures binnen de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> Deze medewerker informeert ouders/verzorgers correct over de procedure rondom agressie.
		Duidelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> Deze medewerker legt duidelijk uit wat er aan de hand is. Deze medewerker maakt concrete en heldere afspraken.
	Wijze van de communicatie	Empathie	<ul style="list-style-type: none"> Deze medewerker toont inlevingsvermogen tegenover de gesprekspartners.
		Ruimte voor eigen inbreng	<ul style="list-style-type: none"> Deze medewerker biedt ouders/verzorgers ruimte voor eigen inbreng in de communicatie.

Als je je tijdens de dataverzameling vooral wilt laten leiden door de verhalen, inzichten en ervaringen in de beroepspraktijk is het voorgaande stappenplan meestal niet goed bruikbaar. Je instrument voor dataverzameling zal dan een wat meer open karakter moeten hebben. Je wilt immers in alle openheid zicht krijgen op de zienswijzen van anderen. Je kunt je probleemstelling en aanvullende theorie benutten voor het bepalen van zogenoemde *sensitizing concepts* (Boeije et al., 2009). Het instrument dat op deze wijze ontstaat, wordt ook wel een *topiclist* genoemd (Baarda, 2009). In plaats van het bepalen van kernbegrippen en deelaspecten, maak je een lijst met sensitizing concepts of topics: verkennende begrippen die een vertrekpunt en mogelijke richting vormen voor je dataverzameling. De begrippen mogen de dataverzameling niet volledig op voorhand inkleuren. Noteer op basis hiervan mogelijke open kijkpunten, observatiepunten of vragen, die je al dan niet kunt inzetten tijdens de dataverzameling (zie tabel 6.3).

Tabel 6.3 Een minder gestructureerde interviewleidraad in ontwikkeling

Doel van het gesprek	Sensitizing concepts/topics	Stimulerende vragen/impulsvragen
Aan het einde van het gesprek wil ik zicht hebben op hoe collega's cliënten begeleiden bij rouwverwerking.	<ul style="list-style-type: none"> Fasen van rouwverwerking Begeleidingsvormen Rollen Handelingsverlegenheid 	<ul style="list-style-type: none"> Kun je fasen van rouwverwerking schetsen aan de hand van een praktijkvoorbeeld? Kun je een situatie beschrijven waarin je een cliënt goed hebt kunnen ondersteunen? Welke begeleidingsvormen zet je in? Welke invloed kun jij uitoefenen op het rouwverwerkingsproces? Kun je een situatie beschrijven waarin je handelingsverlegen was?

6.1.2 Aandachtspunten bij de uitwerking van instrumenten voor dataverzameling

Probeer te voorkomen dat je kijkpunten, observatiepunten en/of vragen opneemt waarmee je data verzamelt die niet relevant zijn en die je analyse onnodig complex maken. De psycholoog van een penitentiaire inrichting in het volgende voorbeeld zoomt bijvoorbeeld alleen in op de onderlinge verhoudingen in de groep. Ze heeft daarmee gekozen voor een vorm van dataverzameling die eenvoudig analyseerbare data oplevert, waarmee ze snel zicht krijgt op een deel van het praktijkprobleem.

De sfeer in een van de groepen binnen de inrichting is niet goed. Meerdere collega's hebben de psycholoog laten weten dat er jongeren buitengesloten worden. Om dit in kaart te brengen vraagt de psycholoog de jongeren individueel antwoord te geven op de volgende twee vragen: 'Met wie ga je graag om?' en 'Met wie ga je niet graag om?' Om een goed beeld te krijgen van de sociale structuur besluit de psycholoog een tabel te maken die laat zien hoe vaak iedere jongere in positieve of negatieve zin genoemd is door de anderen. Zo krijgt ze inzicht in de onderlinge verhoudingen binnen de groep.

Wanneer de formulering van kijkpunten, observatiepunten en/of vragen niet afgestemd is op de wijze waarop je de data wilt analyseren, leidt dit tot problemen. Je streeft daarom naar een eenduidige manier van dataverzameling en data-analyse.

Je voert een onderzoek uit naar de ervaren werkdruk van gezinscoaches in je organisatie. Hiervoor ga je individueel met je collega's in gesprek. De helft van de coaches vraag je of ze hun werktaken in de daarvoor beschikbare tijd kunnen uitvoeren, de andere helft vraag je naar de beschikbare vrije tijd die ze hebben naast hun werkzaamheden als gezinscoach.

In dit voorbeeld is de vraagstelling niet eenduidig. In feite worden er twee verschillende thema's bevraagd. De data die je aldus verzameld hebt, kunnen nu niet met elkaar vergeleken worden.

Ook het hanteren van verschillende categorieën vragen (en daarmee ook verschillende categorieën antwoorden) kan de data-analyse bemoeilijken.

Vraag X:

Ik heb last van een hoge werkdruk.

Zeer mee oneens ← ○○○○ → Zeer mee eens

Vraag Y:

Ik heb last van een hoge werkdruk.

- ☐ Dagelijks
- ☐ Wekelijks
- ☐ Maandelijks

Je laat vraag X beantwoorden door verpleegkundigen van de afdeling Heelkunde en je legt de verpleegkundigen van de afdeling Kraamverzorging vraag Y voor. Bij het analyseren van de resultaten merk je dat het lastig is om de antwoorden van de collega's van de beide afdelingen te vergelijken. In feite heb je ze twee verschillende vragen voorgelegd.

6.2 ■ Bestuderen

In bijlage A geven we een overzicht van bronnen. We maken onderscheid tussen publieke en interne bronnen. In deze paragraaf gaan we in op hoe je met behulp van deze bronnen een of meerdere deelvragen kunt beantwoorden. Je gebruikt de bronnen dan als databron.

Uit een enquête onder medewerkers van een psychiatrisch centrum blijkt dat veel medewerkers niet goed weten hoe ze om moeten gaan met oudere cliënten met faalangst. Het team formuleert de volgende onderzoeksvraag: 'Hoe kunnen we faalangst van cliënten (ouder dan 65 jaar) tijdens de behandeling signaleren en helpen reduceren?' Het uiteindelijke doel is een handleiding te ontwikkelen. Het team besluit te starten met bestudering van theoretische bronnen over faalangst en ouderen.

Het team uit het voorgaande voorbeeld gebruikt de dataverzamelingsmethode bestuderen om een van de deelvragen te kunnen beantwoorden. Deze deelvraag luidt: wat is er vanuit de vakliteratuur bekend over faalangst bij ouderen? Het team is van plan na het bestuderen ook gesprekken te voeren met ouderen en observaties uit te voeren tijdens een dagbestedingsactiviteit. De keuze voor de volgorde van dataverzameling is bewust gemaakt. Het bestuderen levert inzicht op in faalangst bij ouderen. Deze inzichten kunnen het uitgangspunt vormen voor de gesprekken en richting geven aan de observaties.

Naast de vakliteratuur gebruik je bij deze dataverzamelingsmethode vaak ook andersoortige bronnen. Dit hangt af van de inhoud van je deelvraag. Denk bijvoorbeeld aan interne bronnen als gespreksverslagen van begeleidingsgesprekken, notulen van vergaderingen, notities in cliëntendossiers en opmerkingen van mantelzorgers in een zorgmap. Zo zal een maatschappelijk werker die geïnteresseerd is in de hulpvragen die besproken worden bij het Jongeren Informatie Punt (JIP) gebruik kunnen maken van binnengekomen e-mails en chatgesprekken.

6.2.1 Op welke wijze bestudeer je?

Er zijn vaak veel bronnen beschikbaar die een bijdrage kunnen leveren aan het beantwoorden van een deelvraag. Je bepaalt dan aan de hand van selectiecriteria welke tekstbronnen je wel en welke je niet opneemt. Deze worden ook wel *inclusie-* en *exclusiecriteria* genoemd. Op deze manier kun je verantwoorden waarom je bepaalde bronnen wel of niet gebruikt. Ook leg je vast welke zoekstrategie je toepast. Voor anderen wordt hiermee inzichtelijk hoe je aan je tekstbronnen bent gekomen. Soms is uit een deelvraag al duidelijk af te leiden welke tekstbronnen te gebruiken zijn bij het beantwoorden van deze

vraag. Wanneer je bijvoorbeeld geïnteresseerd bent in bepaalde landelijke wet- en regelgeving, is het vanzelfsprekend dat je je verdiept in beleidsdocumenten van het betreffende ministerie.

Selectiecriteria formuleren

We geven hier een voorbeeld van inclusie- en exclusiecriteria die gebruikt zijn bij de selectie van tekstbronnen in het kader van een onderzoek.

Inclusie	Exclusie
De bron: <ul style="list-style-type: none"> • heeft betrekking op intramurale zorg; • is gericht op kwaliteit van leven; • is volledig beschikbaar (<i>full text</i>). 	De bron: <ul style="list-style-type: none"> • richt zich op een doelgroep in de leeftijd tot en met achttien jaar.

De zoekstrategie vastleggen

De selectiecriteria die je formuleert, zijn mede bepalend voor de zoekstrategie die je toepast. Wanneer het bijvoorbeeld wenselijk is dat je alleen gebruikmaakt van interne bronnen, zoek je op een andere manier dan wanneer je gebruik wilt maken van wetenschappelijke literatuur. Wanneer je zoekt met behulp van zoekmachines en/of databases, leg je de zoekwoorden vast die je gebruikt hebt tijdens het zoekproces. Het is gebruikelijk het aantal treffers dat diverse zoektermen opleveren te noteren. Op die manier maak je zichtbaar hoe je de zoekresultaten verkleind of vergroot hebt. Veel zoekmachines bieden geavanceerde zoekopties, waarmee je bijvoorbeeld zoekwoorden kunt in- of uitsluiten.

Zoekterm(en)	Aantal treffers
Nurses	119.098
Nurses AND empathy	1992
Nurses AND empathy AND infant	313
Nurses AND empathy AND infant NOT birth	101

De bronnen die de opbrengst vormen van je zoekproces beoordeel je op betrouwbaarheid en bruikbaarheid aan de hand van de richtlijnen in bijlage A.

6.2.2 Welk instrument gebruik je bij het bestuderen van tekstbronnen?

Nadat je bruikbare bronnen hebt gevonden, zul je deze gericht moeten bestuderen. Een kijkkader is een geschikt instrument voor het bestuderen van tekstbronnen. Je kunt gebruikmaken van kijkpunten die een getal opleveren, gesloten kijkpunten en/of open kijkpunten. De punten kun je vragend of stellend formuleren en opnemen in je kijkkader.

1 Kijkpunten die een getal opleveren

- In hoeveel verhalende teksten in het lesboek is er sprake van stereotypering van groepen in de samenleving?
- Hoeveel verschillende gespreksonderwerpen worden er in de notulen van het afdelingsoverleg beschreven?

2 Gesloten kijkpunten*a Kijkpunten met een enkele keuzemogelijkheid*

In welke taal is de tekst geschreven?

- ☐ Nederlands
- ☐ Engels
- ☐ Duits

b Kijkpunten met meerdere keuzemogelijkheden

Welke onderwerpen komen er in de medewerkerstevredenheidsenquête aan bod?

- ☐ Werkbelasting
- ☐ Positie in de organisatie
- ☐ Zelfstandigheid
- ☐ Samenwerking
- ☐ Variatie in werkzaamheden

c Kijkpunten met een beoordelingsschaal

‘In de brochure wordt inzichtelijk uitgelegd hoe de informatievoorziening naar familieleden en verwanten geregeld is.’

Niet van toepassing ← ○○○○○ → Zeer van toepassing

3 Open kijkpunten

- Welke opvatting heeft de auteur over het gebruik van tablets in de thuiszorg?
- Op welke wijze kan een psycholoog volgens deze bron inspelen op de verschillen tussen mannen en vrouwen?

De kijkpunten in je kijkkader helpen je om tijdens het bestuderen doelgericht antwoorden, korte zinnen of tekstfragmenten te verzamelen die relevant zijn voor je onderzoek. In paragraaf 6.1 hebben we uitgelegd hoe je kijkpunten aan de hand van een stappenplan kunt vaststellen. Het is gebruikelijk kijkpunten te nummeren of een code te geven. Als je kiest voor een meer open kijkkader op basis van een topiclijst, is dit niet nodig. Zorg ervoor dat je bij het verzamelen van korte zinnen of tekstfragmenten verwijzingen noteert naar de oorspronkelijke bron (zie bijlage A). Dat stelt je in staat altijd te achterhalen welke bronnen bij welke tekstfragmenten horen.

We geven als eerste voorbeeld een minder gestructureerd kijkkader dat is gebruikt bij het bestuderen van een handleiding voor een training voor het vergroten van de zelfredzaamheid van jongeren van 16 tot 21 jaar met een stoornis in het autistisch spectrum (ASS). Het betreft een klein deel van het kijkkader. Het kijkkader bevat open kijkpunten en levert minder gestructureerde data op in de vorm van korte zinnen of tekstfragmenten.

Deelvraag: Welke onderwerpen komen aan bod in de handleiding?		Beschrijving
1	Op welke wijze wordt er aandacht besteed aan het omgaan met sociale contacten?	
2	Op welke wijze wordt er aandacht besteed aan het leren plannen en organiseren?	
3	Op welke wijze wordt er aandacht besteed aan het verkrijgen van een realistisch toekomstbeeld?	

We presenteren als tweede voorbeeld een meer gesloten kijkkader dat een verpleegkundige heeft gebruikt om MIC-meldingen (Melding Incident Cliënten) te bestuderen van (bijna-)incidenten binnen haar zorginstelling. Ze heeft het kijkkader gebruikt om na te gaan hoe frequent bepaalde typen meldingen zich in 2018 hebben voorgedaan. Ook is ze nagegaan hoe de verpleegkundigen hebben gehandeld naar aanleiding van het incident (niet opgenomen in dit voorbeeld).

Deelvraag: Hoeveel meldingen zijn er in 2018 per incidentencategorie gedaan?		Frequentie
1	Incidenten gericht op medicatietoediening	
2	Incidenten gericht op voeding	
3	Valincidenten	
4	Incidenten gericht op de communicatie	
5	Incidenten gericht op het verpleegkundig onderzoek	
6	Incidenten gericht op het verpleegkundig handelen	

De indeling van het kijkkader is niet alleen een belangrijk hulpmiddel bij het verzamelen van de data, maar biedt ook het kader voor de analyse van de data.

6.3 ■ Observeren

Observeren is in de context van een onderzoek: doelgericht kijken naar situaties in de beroepspraktijk. Je onderzoeksvraag bepaalt in eerste instantie of je al dan niet gaat observeren en vervolgens wie of wat je wilt observeren en op welke manier. Via observaties krijg je inzicht in wat er daadwerkelijk gebeurt in de praktijk.

Je onderzoeksvraag en deelvragen zijn bepalend voor wie, wat en hoe je gaat observeren. Je formuleert je observatiedoel op basis van deze vragen. Het is belangrijk je doel goed af te bakenen.

Binnen zorg en welzijn zijn observaties vaak gericht op het gedrag van zorg- en dienstverleners en cliënten.

Linda is eerstejaarsstudent Creatieve Therapie. Ze krijgt vanuit de opleiding de opdracht om een aantal bijeenkomsten van haar stagebegeleider te observeren. Linda schrijft alles op wat haar opvalt aan het gedrag van de begeleider en van de cliënten.

Het observatiegedrag van Linda is wellicht herkenbaar: Linda observeert niet vanuit een specifiek observatiedoel, maar schrijft bij wijze van spreken alles op wat haar relevant lijkt. Dat kan interessant zijn als eerste verkennende onderzoeksactiviteit. Toch is het meestal verstandiger om vanuit een duidelijk doel te observeren. Zeker als je iets wilt evalueren of wilt uitdiepen, is het belangrijk om duidelijk af te bakenen waar de observatie zich op moet richten: wil je het gedrag van de begeleider in kaart brengen, de interactie tussen begeleider en cliënten of de interactie tussen cliënten onderling? Of is de observatieopdracht specifiek: hoe verdeelt de begeleider de aandacht over de cliënten? Hoe vaak geeft de begeleider positieve feedback? Hoe verloopt de samenwerking binnen een bepaald groepje cliënten?

Voorafgaand aan de observatie denk je na over het gedrag waarop je wilt inzoomen (zie paragraaf 6.1). Wanneer je bijvoorbeeld geïnteresseerd bent in de wijze waarop teamleiders de groepsleiders in een woonvoorziening aansturen, richt je je op vaardigheden die betrekking hebben op leidinggeven. Ben je geïnteresseerd in de wijze waarop zorgverleners de richtlijnen met betrekking tot handreiniging en handdesinfectie naleven, dan zoom je in op vaardigheden die betrekking hebben op de persoonlijke hygiëne. De vakliteratuur en interne bronnen vormen vaak handige hulpmiddelen bij het specificeren van deze vaardigheden. Zo is er veel kennis beschikbaar over leiderschapstijlen en zijn er interne of landelijke richtlijnen voor handreiniging en handdesinfectie.

Voorafgaand aan je observatie bepaal je de specifieke situatie(s) waarin dit gedrag ook daadwerkelijk waarneembaar is. De wijze waarop teamleiders leidinggeven, is bijvoorbeeld waarneembaar in de volgende situaties:

- een vergadering van groepsleiders die geleid wordt door de teamleider;
- een functioneringsgesprek tussen een groepsleider en zijn teamleider;
- een beoordelingsgesprek tussen een groepsleider en zijn teamleider;
- een informeel overleg tussen een groepsleider en zijn teamleider.

Wanneer je zicht hebt op het doel van je observatie, het gedrag dat je wilt waarnemen en de situaties waarin dit gedrag voorkomt, bepaal je de wijze waarop je de observatie wilt uitvoeren.

6.3.1 Op welke wijze observeer je?

Als je een situatie wilt observeren, kun je dat op verschillende manieren doen. De keuze die je maakt, wordt enerzijds bepaald door de mogelijkheden die de te onderzoeken praktijk biedt en anderzijds door de onderzoeksvraag en deelvragen waar je antwoord op wilt krijgen.

De volgende keuzemogelijkheden zijn uitersten. Er zijn vele tussenvormen mogelijk. Bij het observeren maak je een keuze voor (Flick, 2007; Stokking, 2000):

- eenmalig of vaker observeren;
- participerende of niet-participerende observatie;
- directe of indirecte observatie;
- minder gestructureerde of gestructureerde observatie.

Flick (2007) maakt daarnaast nog onderscheid tussen:

- verborgen of openlijke observatie;
- observatie in een natuurlijke of kunstmatige situatie (veld versus laboratorium);
- observatie van en door anderen of zelfobservatie.

Het betreft hier een breed pallet aan keuzemogelijkheden die met elkaar gecombineerd kunnen worden. Zo kun je kiezen voor een eenmalige, gestructureerde, directe, participerende observatie in een natuurlijke situatie.

Eenmalig of vaker observeren

Soms kun je volstaan met één observatiemoment. Denk bijvoorbeeld aan een situatie die maar een keer plaatsvindt, zoals een sollicitatiegesprek of een intakegesprek. Als je wilt weten hoe zaken gedurende een periode veranderen, bijvoorbeeld na bepaalde interventies in je onderzoek, kies dan voor meerdere tijdstippen om data te verzamelen. Wanneer een verschijnsel gedurende een langere periode geobserveerd wordt, spreek je ook wel van een *longitudinale observatie*.

Een team dat werkzaam is in de ouderenpsychiatrie wil weten welk effect hun training 'Omgaan met angst' heeft op de deelnemers van de training. Het team besluit om de deelnemers voorafgaand aan en na de training te observeren.

Om een betrouwbaar beeld te krijgen van een praktijksituatie kan het soms beter zijn om veel verschillende momenten te kiezen voor dataverzameling.

Een student onderzoekt het gebruik van de hobbyruimte door de bewoners van een woonzorgcentrum. Hij voert één observatie uit op een vrijdagmiddag. Die middag zijn er slechts drie bewoners aanwezig. In zijn onderzoeksverslag concludeert hij dat de bewoners weinig gebruikmaken van de hobbyruimte.

Het mag duidelijk zijn dat één observatie op een vrijdagmiddag geen betrouwbaar beeld oplevert van de situatie. Wellicht is het op de andere dagen doorgaans drukker. Bovendien kan het zijn dat er toevallig juist op die vrijdagmiddag andere activiteiten waren, waardoor het niet zo druk was in de hobbyruimte.

In het voorbeeld hierna wordt de observatie gespreid en zijn er dus meerdere observatiemomenten.

Derdejaarsstudenten Pedagogiek kregen de opdracht om, in overleg met de stagebegeleider, één cliënt uit te kiezen om intensief te observeren. Het doel was het welbevinden van de cliënt tijdens de activiteiten in kaart te brengen. Om een zo betrouwbaar mogelijk beeld te krijgen, observeerden de studenten de cliënt bij verschillende activiteiten, op verschillende dagen, verspreid over een periode van drie weken.

Participerende of niet-participerende observatie

Je kunt ervoor kiezen om tijdens het observeren actief deel uit te maken van de situatie die je observeert, of de rol van buitenstaander aan te nemen.

Participerende observatie is vaak een logische keuze wanneer je als zorgen/of dienstverlener je eigen praktijk of handelen in de praktijk wilt onderzoeken. Deze vorm wordt veelvuldig toegepast bij *etnografisch onderzoek*, dat gericht is op het in kaart brengen van leefgemeenschappen. Je krijgt een realistisch beeld van samenlevingsvormen en werksituaties, omdat je deze van binnenuit beleeft. Ook kun je waar nodig tijdens het observeren aan cliënten of collega's vragen stellen ter verheldering. Een ander voordeel is dat de situatie niet echt afwijkt van de dagelijkse praktijk, wat de validiteit van je onderzoek ten goede komt. Een aandachtspunt bij participerende observatie is dat je je te veel betrokken kunt voelen, waardoor je minder objectief bent in je dataverzameling en wellicht te eenzijdig interpreteert. Je hebt misschien de

neiging je te laten beïnvloeden door wat er in de praktijk gebeurt. Daarnaast ben je voortdurend met twee dingen tegelijk bezig: observeren en zorg verlenen, observeren en vergaderen, observeren en begeleiden, enzovoort. Denk vooraf goed na over de manier waarop je de bevindingen vastlegt tijdens de participerende observatie.

Bij niet-participerende observatie neem je niet actief deel aan de situatie die je wilt observeren. Je observeert de situatie van een afstand. Je bent meestal wel zichtbaar aanwezig. Hierdoor is er over het algemeen toch sprake van een zekere beïnvloeding. Cliënten of collega's stellen zich wellicht net iets anders op door de aanwezigheid van een observant.

Uit ethische overwegingen informeer je zowel bij participerende als niet-participerende observaties in ieder geval je collega's over de geplande observatie. In voorkomende gevallen informeer je de cliënten ook (zie paragraaf 2.5).

Je wilt van een autistisch kind weten hoeveel contact hij met jou of anderen kan maken en hoelang hij dat contact weet vast te houden. Daarvoor kun je bijvoorbeeld gesprekjes met dit kind voeren of spelletjes met hem doen (participerende observatie).

Als je op afstand observeert, dan maak je in principe geen deel uit van de situatie. Je bekijkt het gedrag van het kind dan door onopvallend aanwezig te zijn in de ruimte, eventueel zelfs achter glas (een onewayscreen) (niet-participerende observatie).

Directe of indirecte observatie

Bij directe observatie neem je live waar wat er gebeurt. Het voordeel hiervan is dat je de situatie ervaart met al je zintuigen. Zo kun je merken dat er weinig frisse lucht is in een vergaderruimte of dat cliënten onrustig zijn. Ook kun je bij directe observatie zelf bepalen waar je op inzoomt.

Een logopediste onderzoekt de wijze waarop collega's in een instelling voor de behandeling van spraaktaalstoornissen de oraal-aurale benaderingswijze in praktijk brengen. Ze besluit gedurende drie weken verschillende behandelsessies te observeren van twee collega's die veel ervaring hebben met deze aanpak. Tijdens deze weken zal ze bij elke sessie achter in de ruimte plaatsnemen.

Een nadeel van directe observatie is dat je de situatie op een later tijdstip niet nog eens kunt observeren. Om die reden moet je er ook voor zorgen dat je al je waarnemingen meteen goed registreert. Daarnaast is directe observatie niet altijd ideaal wanneer je van plan bent met meerdere personen te observeren, omdat alle observanten dan tegelijkertijd dezelfde situatie moeten observe-

ren. De aanwezigheid van al die observanten kan de mensen die geobserveerd worden behoorlijk beïnvloeden. Omgekeerd is een directe observatie meestal ook niet geschikt voor het intensief observeren van meerdere mensen tegelijkertijd – je komt dan ogen en oren tekort.

Bij indirecte observatie maak je gebruik van hulpmiddelen als film- of geluidsopnameapparatuur, waardoor het mogelijk wordt een geobserveerde situatie op een ander moment te bekijken. Deze werkwijze biedt verschillende voordelen.

- Doordat je zelf als observant niet zichtbaar aanwezig bent, is er minder kans dat je met je aanwezigheid de situatie beïnvloedt.
- Je kunt de situatie net zo vaak observeren als je zelf wilt en je kunt collega's vragen dit ook te doen.
- Als je je bevindingen toetst bij anderen, is je beoordeling gebaseerd op meer dan één waarneming (*intersubjectiviteit*) en zorg je voor triangulatie.
- Door gebruik te maken van opnameapparatuur wordt het zelfs mogelijk om een situatie waaraan je zelf actief deelneemt op een later tijdstip te observeren (participerende observatie).

Directe observatie heeft ook nadelen. Het belangrijkste nadeel is dat je nadien altijd afhankelijk bent van de opname. Het is vaak lastig om achteraf in te zoomen op interessante gebeurtenissen, en je mist soms belangrijke data omdat je de situatie minder intensief waarneemt – denk bijvoorbeeld aan lichaamstaal die niet goed waarneembaar is, zachte geluiden, geuren of gebeurtenissen in de omgeving.

Een maatschappelijk werker constateert in een gezin dat de ouders moeite hebben met de opvoeding van hun kind. Ze besluit een videohometraining te adviseren. De ouders worden in hun dagelijks handelen gefilmd. Het beeldmateriaal wordt gebruikt om alledaagse opvoedingssituaties met de ouders te bespreken. Vervolgens stelt de maatschappelijk werker in samenspraak met de ouders een voorlopig behandelplan op. In een intervisiebijeenkomst vraagt ze collega's feedback te geven op de analyse van een aantal fragmenten en op het behandelplan. Zo zet zij de opnamen in als onderzoeksmateriaal.

Minder gestructureerde of gestructureerde observatie

Als je een situatie wilt observeren, kun je dit minder gestructureerd of gestructureerd doen. Bij minder gestructureerde observaties probeer je datgene wat je waarneemt zo rijk mogelijk te beschrijven. Je blijft wel kijken vanuit een bepaald doel, maar de manier van observeren en datgene waarop je let, heb je nog niet exact omschreven. De data die je op deze manier verzamelt, bestaan vaak uit beschrijvingen. Je gebruikt deze observatievorm voor verkennende activiteiten.

Een verpleegkundige in opleiding werkt in een ziekenhuis dat zich profileert als een instelling met patiëntgericht verplegen als uitgangspunt. Wat er precies bedoeld wordt met patiëntgericht verplegen, is niet altijd even duidelijk. Om beter zicht te krijgen op de vraag welke aspecten bijdragen aan patiëntgericht verplegen, heeft ze vier collega's gevraagd een aantal activiteiten van elkaar te observeren en waarneembare aspecten te noteren die volgens hen bijdragen aan patiëntgericht verplegen. Op basis van de observatieverslagen probeert ze vervolgens een beschrijving te geven van patiëntgericht verplegen, zoals geïnterpreteerd op de afdeling van het ziekenhuis waar zij werkzaam is.

Bij gestructureerde observatie maak je gebruik van een observatieschema waarin je exact aangeeft op welke aspecten of gedragingen je wilt letten tijdens het observeren (zie paragraaf 6.3.2). Je probeert deze aspecten zo concreet mogelijk te beschrijven, zodat je tijdens het observeren precies weet waar je je aandacht op moet richten. Ook als je andere personen vraagt samen met jou een situatie te observeren, zorg je ervoor dat iedereen naar dezelfde aspecten of gedragingen kijkt. Vaak registreer je de waarnemingen bij een gestructureerde observatie door te turven, iets aan te kruisen of aantallen te noteren.

Verborgen of openlijke observatie

Bij een verborgen observatie zijn mensen er niet van op de hoogte dat ze geobserveerd worden. De situatie wordt hierdoor niet beïnvloed en behoudt haar natuurlijke karakter. Op openbare plekken waar veel mensen aanwezig zijn (markten, winkelcentra, terrassen, enzovoort), is deze vorm doorgaans goed uitvoerbaar, aangezien de anonimiteit van de observanten daar gewaarborgd blijft en geobserveerden niet weten dat ze geobserveerd worden. Op plekken met een wat meer gesloten karakter is deze observatievorm niet gebruikelijk en om ethische redenen vaak niet wenselijk. Er wordt dan gekozen voor een openlijke observatie.

Observatie in een natuurlijke of kunstmatige situatie (veld versus laboratorium)

In het kader van een praktijkonderzoek vinden observaties meestal in een natuurlijke situatie plaats. We bedoelen hier situaties mee die ook zouden voorkomen wanneer de observatie niet zou plaatsvinden. In het kader van een sociaal experiment of rollenspel (zie paragraaf 5.1.4) kun je echter ook doelbewust een bepaalde kunstmatige situatie creëren om specifieke gedragingen of reacties van mensen zichtbaar te maken. Wanneer je data wilt verzamelen over het handelen van mensen in deze kunstmatige situaties, kun je een observatie uitvoeren.

Een sociaal werker wil weten hoe buurtbewoners reageren op veelvoorkomende situaties die betrekking hebben op de leefbaarheid in de buurt. Hij heeft een aantal bewoners benaderd om in een buurtlokaal deel te nemen aan rollenspelen, waarbij de bewoners verschillende fictieve casussen naspelen. De sociaal werker observeert de interacties tussen de bewoners tijdens de rollenspelen.

Observatie van en door anderen of zelfobservatie

In tegenstelling tot het observeren van anderen ben je bij zelfobservatie zelf het object van je onderzoek. Dit kan ertoe leiden dat het praktijkonderzoek bewust of onbewust leidt tot een bevestiging van bestaande overtuigingen. Daarom is het bij zelfobservatie extra belangrijk anderen bij je onderzoek te betrekken.

Richtlijnen voor het vastleggen van waarnemingen

Observeren is het gedrag en de situatie zo objectief mogelijk waarnemen. Deze waarnemingen leg je vast door te beschrijven of te turven. Aan de hand van een casus geven we een aantal richtlijnen voor het vastleggen van observaties.

Ellen is werkzaam als pedagoge op een vso-zmok-school en heeft één leerling gedurende drie lessen geobserveerd. Het doel van haar observatie was het gedrag van de betreffende leerling in de lessen te registreren. Het volgende voorbeeld betreft het verslag van haar eerste lesobservatie.

18 september 2018, praktijkles: bakkerij, 1e-3e uur: 08.15-10.30 uur

- Michel werkt samen met Frans bij het maken van rondo's, waarbij Michel het deeg maakt.
- Michel is echter snel afgeleid door Frans, die een opmerking maakt waarop Michel reageert. Doordat hij reageert, stopt hij met waar hij mee bezig is.
- Michel heeft weinig tijd nodig om zijn ongezouten mening te laten horen; bijna altijd reageert hij ook. Onder het werken door wordt er dan soms gelachen, maar soms stopt hij met werken om te reageren.
- Frans houdt Michel niet bewust van het werk af, maar hij vindt het wel leuk om Michels mening te horen.
- Daarnaast worden er over en weer grapjes gemaakt.
- Bij het machinaal kneden van het deeg staat Michel naast Victor. Ook Victor weet Michel af te leiden door een paar opmerkingen te plaatsen, waar Michel natuurlijk op ingaat.
- Michel vergeet op zijn deeg te letten, dat inmiddels te dik is. Hij corrigeert dit.
- Frans lacht hier heel hard om en Michel zegt dat Frans 'zijn bek moet houden'.
- Eenmaal bezig met zijn eigen taak lijkt Michel goed aan het werk te zijn.

- Hij werkt zorgvuldig en probeert geen fouten te maken. Het deeg wordt heel precies op de machine gelegd en ook het insmeren met eigeel doet hij met ijver.
- Uiteindelijk maakt Frans weer een opmerking waarop gereageerd moet worden. Michel roept en scheldt even door de bakkerij, hier wordt wel om gelachen. Daarna concentreert hij zich weer op zijn eigen taak.

Richtlijn 1 Formuleer observatiedoelen en gebruik observatiepunten

Ellen had een observatiedoel, maar het is niet duidelijk vanuit welke observatiepunten ze geobserveerd heeft. Geef richting aan je observatie door aan te geven wie je observeert, op welk gedrag of aspect je let en waarom je hierin geïnteresseerd bent. Ga zowel bij meer of minder gestructureerde observaties uit van waarneembare observatiepunten.

Richtlijn 2 Documenteer je observaties

Ellen is begonnen met een beschrijving van de situatie: het betrof een praktijkles op 18 september 2018 in de bakkerij, van 08.15-10.30 uur. Dat is goed. Iedere observatie moet gedocumenteerd zijn met een plaats, datum en tijdstip. Ook geluidsopnamen begin je met het inspreken van deze gegevens. Ellen had de situatie wel uitgebreider mogen beschrijven: hoeveel leerlingen waren er in de groep? Hoe zag het lokaal eruit? Wat was het doel van de les? Het is met andere woorden van belang dat je de relevante context beschrijft.

Richtlijn 3 Beschrijf waarneembaar verbaal en non-verbaal gedrag en vermijd interpretaties

Bij een observatie is het belangrijk om je te beperken tot datgene wat je ziet en hoort. Met andere woorden: richt je op objectief waarneembare verbale en non-verbale gedragingen. Ellen houdt zich daar niet altijd aan in haar verslag. Zo weidt ze bijvoorbeeld uit over eerder waargenomen gedrag, bijvoorbeeld:

Michel heeft weinig tijd nodig om zijn ongezouten mening te laten horen; daarna altijd reageert hij ook. Onder het werken door wordt er dan soms gelachen, maar soms stopt hij met werken om te reageren.

Daarnaast staan er in het verslag van Ellen interpretaties en waarderingen:

Frans houdt Michel niet bewust van het werk af, maar hij vindt het wel leuk om Michels mening te horen. (...) Ook Victor weet Michel af te leiden door een paar opmerkingen te plaatsen, waar Michel natuurlijk op ingaat.

Waak bij het observeren voor foutenbronnen als projectie, vertekening door sympathie of antipathie, en stereotypering (Ponte, 2002b):

- *Projectie* wil zeggen dat je eigenschappen, verlangens, motieven en drijfveren die je zelf bezit, toedicht aan anderen.
- Bij *vertekening* door sympathie of antipathie geef je verschillende betekenissen aan hetzelfde gedrag omdat je iemand mag of niet mag.
- *Stereotypering* houdt in dat je je laat beïnvloeden door denkbeelden over eigenschappen van een bepaalde groep, wat vaak leidt tot vooringenomenheid: je hebt oordelen over eigenschappen of gedragingen van leden van groepen die niet of onvoldoende op feiten zijn gebaseerd.

Realiseer je dat je ook bij voorgestructureerde observatie het gevaar loopt te interpreteren. We illustreren dit met het volgende voorbeeld.

Een begeleider observeert de mate waarin een collega de interactie tussen bewoners van een blijf-van-mijn-lijfhuis in een groepsessie stimuleert. Hij doet dat aan de hand van een aantal categorieën gedragingen.

De begeleider	Tijd in minuten					
	1	2	3	4	5	6
vraagt verduidelijking	x		x			
geeft informatie						
vat samen				x		
enzovoort						

De onderzoeker interpreteert de in de linkerkolom genoteerde gedragingen als gedrag dat de interactie tussen de bewoners stimuleert. Je kunt je afvragen of dit terecht is. Mogelijk stimuleert hij met sommige gedragingen alleen de interactie tussen de bewoners en zichzelf.

Richtlijn 4 Beschrijf bij minder gestructureerde observaties de relevante stimuluscondities

Gedrag vindt niet zomaar plaats. Er gaan prikkels (stimuli) aan vooraf en daarop volgen nieuwe prikkels. Om gedrag te kunnen interpreteren is het belangrijk om de stimuli die onmiddellijk aan het gedrag voorafgaan te noteren en ook de stimuli die onmiddellijk op het gedrag volgen. In het voorbeeld van de bakkerij heeft Ellen wel geregeld de stimuluscondities beschreven, maar ze zou dat explicieter en concreter mogen doen.

Michel is echter snel afgeleid door Frans, die een opmerking maakt waarop Michel reageert. Doordat hij reageert, stopt hij met waar hij mee bezig is.

Op de volgende manier is het explicieter en concreter:

Frans zegt: 'Kijk, Michell!' en wijst naar buiten. Michel draait zich om naar Frans en stopt met het kneden van het deeg.

Het is in dit verband handig om met tijdsindicaties te werken. Ellen heeft de tijdstippen waarop het gedrag zich voordeed niet genoteerd. Als ze dat wel had gedaan, was er een duidelijker en accurater beeld ontstaan van het gedrag van Michel in de praktijkles.

6.3.2 Welk instrument gebruik je bij het observeren?

Zowel bij minder gestructureerde als gestructureerde observaties maak je gebruik van observatieschema's. Een observatieschema bestaat uit observatiepunten die een getal opleveren, gesloten observatiepunten en/of open observatiepunten. De punten kun je vragend of stellend formuleren. In paragraaf 6.1 hebben we uitgelegd hoe je observatiepunten aan de hand van een stappenplan kunt vaststellen.

1 Observatiepunten die een getal opleveren

- Hoeveel minuten duurt de evaluatie aan het einde van de bijeenkomst?
- Hoeveel verschillende cliënten stellen tijdens de groepsactiviteit een inhoudelijke vraag aan de begeleider?

2 Gesloten observatiepunten

a Observatiepunten met een enkele keuzemogelijkheid

Blijkt de fysiotherapeut tijdens de therapie terug op het vorige consult?

- ☐ Ja
☐ Nee

b Observatiepunten met meerdere keuzemogelijkheden

Welke vorm(en) van differentiatie zet de therapeut in tijdens de oefen-fase?

- ☐ tempodifferentiatie
☐ niveaudifferentiatie
☐ differentiatie naar leerstijl
☐ differentiatie naar interesse
☐ differentiatie naar voorkennis

c Observatiepunten met een beoordelingsschaal

'De jobcoach ondersteunt de werkloze bij het solliciteren.'

Niet van toepassing ← ○○○○○ → Zeer van toepassing

3 Open observatiepunten

- Hoe reageren de bewoners met alzheimer op het nieuwe hulpmiddel?
- Welke vragen stellen patiënten tijdens een tandartsbezoek?

Bij minder gestructureerde observatie bestaat je observatieschema uit open observatiepunten. In een minder gestructureerd observatieschema noteer je het doel dat je met je observatie beoogt en de punten of het punt waar je op wilt letten. We geven hier een voorbeeld van een minder gestructureerde observatie.

Datum: Maandag 23 oktober

Tijd: 9.00 tot 10.00 uur

Activiteit: Woordlotto

Groep: Ouderen met alzheimer van zorginstelling De Ster

Setting: De deelnemers zitten in een kring.

Opmerkingen: Deze observatie heb ik uitgevoerd tijdens mijn eigen activiteit met de groep. Tijdens de activiteit heb ik voorbeelden genoteerd van gedrag dat volgens mij wijst op betrokkenheid.

Doel: Met deze minder gestructureerde observatie wil ik inzicht krijgen in de vraag welke gedragingen van de deelnemers ik typeer als kenmerkend voor betrokkenheid.

Tijdstip	Gedrag dat wijst op betrokkenheid
9.16	B. steekt zijn vinger op en heeft een vraag over de werkwijze.
9.18	M. dekt een afbeelding af.
9.20	B. lacht en roept dat hij een afbeelding af mag dekken.
9.22	Z. komt enthousiast haar halfvolle kaart aan mij laten zien.

Als je kiest voor gestructureerde observatie, kun je verschillende soorten observatieschema's gebruiken. De observatieschema's bevatten gesloten observatiepunten of observatiepunten die een getal opleveren. Afhankelijk van wat je wilt weten, kies je voor een van de vier observatieschema's die we hier-na presenteren (deels ontleend aan Stokking, 2000):

- 1 observatieschema's waarmee je observeert *of* iets voorkomt;
- 2 observatieschema's waarmee je observeert *hoe vaak* iets voorkomt;
- 3 observatieschema's waarmee je observeert *hoelang* iets duurt;
- 4 observatieschema's waarmee je observeert *in welke mate of hoe intens* iets voorkomt.

1 Observatieschema's waarmee je observeert of iets voorkomt

Deze schema's gebruik je als je wilt weten of bepaalde aspecten of gedragingen zich in de beroepspraktijk voordoen; je bent niet geïnteresseerd in de frequentie en duur van het betreffende gedrag of de gebeurtenis. Bij deze vorm van observeren moet je vooraf vastleggen welke gebeurtenissen of gedragingen je wilt registreren. Je kunt er eventueel voor kiezen om in je observatieschema een tijdsinterval op te nemen. Je deelt in dat geval je observatie op in vaste tijdseenheden en binnen elk tijdsinterval noteer je welke gedragingen of aspecten je hebt waargenomen. Op die manier observeer je niet alleen of iets voorkomt, maar ook in welke volgorde en hoe vaak.

Een therapeut observeert zijn eigen gedrag tijdens een intakegesprek dat hij heeft gefilmd. Hij kruist aan of hij in een tijdsinterval bepaald gedrag laat zien.

Gedrag van de therapeut	Tijdsinterval in minuten					
	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6
stelt een open vraag	x		x			
stelt een gesloten vraag		x		x		
vat samen				x		
geeft uitleg	x				x	x
enzovoort						

Uit de registratie is af te leiden welke gedragingen de therapeut in welke volgorde laat zien tijdens het intakegesprek. Of het betreffende gedrag meerdere keren per minuut is voorgekomen, is niet van belang.

2 Observatieschema's waarmee je observeert hoe vaak iets voorkomt

In deze schema's zet je een turfstreepje bij een van de aangegeven categorieën voor elke keer dat bepaald gedrag optreedt.

Lieke is groepsleider in een kinderdagverblijf en heeft na een observatie van haar coach de feedback gekregen dat ze bij spelactiviteiten vooral de kinderen die zichtbaar aandacht vragen aandacht geeft. Ze heeft zich voorgenomen daar wat aan te doen. Lieke vraagt haar begeleider om de volgende keer tijdens één activiteit te turven welke kinderen zij aandacht geeft. Ze heeft voor dat doel een observatieschema gemaakt.

	Kinderen die zichtbaar aandacht vragen	Kinderen die niet zichtbaar aandacht vragen
Introductie van de spelactiviteit		
Uitvoering van de spelactiviteit		
Afsluiting van de spelactiviteit		

Uit de registratie kan zij afleiden in welke fase zij op welke manier haar aandacht verdeelt.

3 Observatieschema's waarmee je observeert hoelang iets duurt

Tijdens het observeren noteer je of bepaald gedrag voorkomt en hoelang dit gedrag waarneembaar is.

Marcel is fysiotherapeut en wil weten hoeveel procent van de tijd cliënten met een bepaalde diagnose tijdens een behandelsessie daadwerkelijk waarneembaar in beweging zijn. Soms heeft hij het idee dat hij erg veel aan het praten is en dat er te weinig oefentijd is voor de cliënten. Om na te gaan of dit inderdaad zo is, filmt hij een aantal behandelsessies. Na afloop observeert hij met behulp van een observatieschema het beweeggedrag van individuele patiënten. Per cliënt rekent hij uit hoeveel tijd deze wel en niet waarneembaar in beweging is geweest.

	Waarneembare beweging	Geen waarneembare beweging
0-10 sec.	x	
10-30 sec.		x
30-55 sec.	x	
55-85 sec.		x

4 Observatieschema's waarmee je observeert in welke mate of hoe intens iets voorkomt

Deze worden ook wel *beoordelingsschalen* genoemd. Je geeft een waardeoordeel aan de punten die je observeert op basis van een vooraf vastgestelde schaal. Een belangrijk nadeel van de beoordelingsschaal is dat je als observant systematisch te streng of te mild oordeelt, of juist met de scores in het midden uitkomt. Dit gaat ten koste van de objectiviteit en de betrouwbaarheid van de uitkomsten.

Een preventiemedewerker van een stichting krijgt een training in het verzorgen van gastlessen verslavingspreventie. Met de lessen wordt beoogd jongeren meer kennis en inzicht te geven in verslavende middelen en hun weerbaarheid te bevorderen. De preventiemedewerker wordt beoordeeld op een aantal criteria.

	--	-	0	+	++
Opbouw					
Duidelijke inleiding				x	
Heldere opbouw van de kern in kernpunten				x	
Afsluiting met samenvatting en conclusies				x	
Logische opbouw					x
Goede lengte (ongeveer 45 minuten)			x		
Techniek					
Voldoende interactie met de klas	x				
Effectief mediagebruik				x	
Inhoud					
Sluit aan bij de belevingswereld van de leeftijdsgroep	x				
Is relevant		x			
Heeft diepgang				x	
Is actueel			x		



Oefening 1 Een logboekformat



Oefening 2 Foutenbronnen bij het beschrijven van waarnemingen



Oefening 3 Een minder gestructureerd observatieverslag



Oefening 4 Cliënten observeren en kijken naar signalen van welbevinden



Oefening 5 Kijken naar interculturele communicatie

6.4 ■ Bevragen

Bevragen is een veelvoorkomende vorm van dataverzameling. Hierbij kun je kiezen voor een kwantitatieve aanpak (bijvoorbeeld een grootschalige enquête met gesloten vragen), een kwalitatieve (bijvoorbeeld een groepsinterview met veel open vragen) of een tussenvorm (bijvoorbeeld een beknopte vragenlijst met zowel open als gesloten vragen in combinatie met een interview). Het is de kunst data zo te verzamelen dat de resultaten niet beïnvloed zijn door de manier van vragen, de vragensteller, de plek waar het interview plaatsvindt, enzovoort. Als je collega's, cliënten of bijvoorbeeld ouders/verzorgers/overige familieleden van cliënten bevroegt, verzamel je data die gekleurd zijn door eigen ervaringen en meningen. Voor respondenten kan het lastig zijn om dat wat er feitelijk gebeurt of gebeurd is, te scheiden van dat wat hij of zij zelf wenselijk vindt.

We presenteren een aantal algemene aandachtspunten waar je bij het bevragen rekening mee moet houden.

De gerichtheid van de vragen

De vragen die je stelt moeten (afgezien van enkele warming-upvragen en vragen ter afronding) direct of indirect bijdragen aan het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

Loes werkt in een asielzoekerscentrum en heeft mini-interviews gehouden met de bewoners in het kader van een onderzoekje. Hoofddoel van het onderzoek was: inzicht verwerven in de verwachtingen van de bewoners over de dagelijkse gang van zaken. Naast vragen over rechten en plichten in het centrum, huisregels en activiteiten stelt ze vragen over wat de bewoners meegemaakt hebben in het land van herkomst.

Uit het voorgaande voorbeeld blijkt dat Loes ook vragen stelt die niet gericht zijn op het doel dat ze heeft. Ze had de vragen moeten controleren op hun relevantie.

We geven hier een aantal voorbeelden van verschillende doelen en bijbehorende vragen.

- Je wilt een onderwerp in kaart brengen:
 - Wat maakt een activiteit aantrekkelijk voor de doelgroep?
 - Welke aspecten maken deel uit van het behandelplan?
 - Welke inhouden worden er aangeboden?
 - Welke rollen heeft een verpleegkundige?
- Je wilt erachter komen hoe iets voelt:
 - Hoe voel je je als een cliënt je agressief benadert?
 - Hoe voel je je als er niet naar je geluisterd wordt?
 - Op welke plekken in de wijk voel jij je onveilig?
- Je wilt weten wat iemand vindt:
 - Wat vind je van de klantvriendelijkheid van deze instelling?
 - Waarover zouden patiënten mee moeten kunnen beslissen?
 - Wat vind je van de hulp die drugsverslaafden krijgen?
- Je wilt ideeën, praktijkvoorbeelden of oplossingen inventariseren:
 - Hoe kunnen we de hulpverlening verbeteren? Wat is daarvoor nodig?
 - Welke afspraken zouden we met buurtbewoners kunnen maken?
- Je wilt inzicht krijgen in het kennisniveau:
 - Noem twee belangrijke functies van de huid.
 - Een cliënt krijgt tijdens het vervoer naar een ziekenhuis via een sonde acht liter zuurstof toegediend uit een cilinder van drie liter met zestig bar druk. Na hoeveel minuten is de fles leeg?

Vermijd een suggestieve vraagstelling. Dit lijkt vanzelfsprekend, maar een suggestieve vraag is snel gesteld.

‘Wat vindt u van het feit dat het personeel niet eens tijd meer heeft voor een praatje met de bewoners?’

Het gebruik van begrippen

Bij het stellen van vragen maak je gebruik van begrippen, bijvoorbeeld: clientgericht, zelfredzaamheid, interactief, opbrengstgericht, veiligheid, openheid, participatie, pedagogisch, niveau, samenwerken, communiceren. Verder gebruik je aanduidingen als: veel, goed, weinig, druk, lastig. Verschillende betrokkenen interpreteren begrippen en aanduidingen ook vaak verschillend. Je moet er rekening mee houden dat niet iedereen per definitie over hetzelfde praat, ook al worden dezelfde woorden gebruikt.

De mate van structureren

Je kunt ervoor kiezen om minder gestructureerd of zeer gestructureerd te bevragen. Bij de minder gestructureerde vormen van bevragen weet je als on-

derzoeker dat je veel verschillende antwoorden kunt verwachten, terwijl je bij de zeer gestructureerde vragen al een idee hebt van de mogelijke antwoorden die gegeven kunnen worden. Een voordeel van een sterke structurering is dat je de data gemakkelijk kunt analyseren. Als je veel structuur aanbrengt in je vragenlijst of interviewleidraad, hebben de respondenten die je bevragecht echter minder mogelijkheden om zelf ergens op in te gaan, en daardoor heb je minder zicht op het belang van bepaalde onderwerpen voor een respondent.

Het tijdstip

Het tijdstip waarop je data verzamelt, kan van grote invloed zijn op de onderzoeksresultaten. Zo kunnen belangrijke nieuwsmomenten, sfeerproblemen, economische ontwikkelingen of persoonlijke ervaringen ervoor zorgen dat respondenten zich positiever of negatiever uitspreken dan ze normaal zouden doen.

Vlak na een belangrijke vergadering waarin meegedeeld is dat de instelling moet gaan fuseren, wordt de medewerkers gevraagd naar hun arbeidsmotivatie.

De frequentie van bevragen

Net als bij het observeren kun je ervoor kiezen betrokkenen in de organisatie meerdere keren te bevragen. Of je dit inderdaad doet, hangt af van je onderzoeksvraag. Als je bijvoorbeeld wilt weten hoe cliënten een nieuwe behandelmethode ervaren, zul je hen op meerdere momenten in de tijd moeten bevragen. Als je slechts geïnteresseerd bent in de vraag hoe cliënten de opstart van een nieuwe behandelmethode ervaren, is een eenmalige bevraging voldoende.

De context

De context waarbinnen het bevragen plaatsvindt, kan van invloed zijn op het gedrag van respondenten. Als respondenten bijvoorbeeld verwachten dat de onderzoeksresultaten worden meegenomen in de besluitvorming over hun toekomst, dan kan dit hun antwoorden beïnvloeden.

Aan de hand van een schriftelijke enquête wordt vastgesteld hoe medewerkers van een grote instelling functioneren. Mede op basis hiervan worden nieuwe functieomschrijvingen opgesteld.

6.4.1 Op welke wijze wil je bevragen?

We onderscheiden drie specifieke vormen van bevragen: het interview, de vragenlijst of enquête en de toets of test.

Het interview

Het interview is een directe vorm van bevragen waarbij je in gesprek gaat met de respondent. Flick (2007) maakt in grote lijnen onderscheid tussen twee vormen van interviewen: het *gestructureerde interview* en het *narratieve interview*. Elke vorm vraagt om een andere voorbereiding. Bij gestructureerde interviews maak je gebruik van voorgestructureerde vragen die voorafgaand aan het gesprek worden opgesteld. Bij het narratieve gesprek stimuleer je de geïnterviewde om een eigen verhaal te vertellen. Dit verhaal vormt het vertrekpunt van het gesprek, waarin je op zoek gaat naar gebeurtenissen, ervaringen en de betekenis die de verteller hieraan geeft (Van Biene et al., 2012). Zulke gesprekken hebben vaak een biografisch karakter. Bijvoorbeeld: ‘Vertel me eens over je ervaringen met de opvoedingsondersteuning vanaf de eerste kennismaking.’ Het verhaal van de geïnterviewde wordt slechts onderbroken door korte vragen gericht op verduidelijking of impulsvragen die het verhaal in een bepaalde richting moeten sturen wanneer de spreker afdwaalt van het onderwerp.

Individueel of groep

Je kunt een interview individueel of in groepsverband organiseren. Een specifieke vorm van een groepsgesprek is de *focusgroep*. Je stelt dan een groep samen van respondenten die vanuit hun ervaring ieder een eigen focus hebben op het thema. Je belicht het thema dan vanuit verschillende invalshoeken. Je kiest voor een individueel interview wanneer de vragen betrekking hebben op een gevoelig thema en/of de privacy van de respondent gewaarborgd moet blijven. Ook kan het voorkomen dat je niet wilt dat mensen elkaar kunnen beïnvloeden of dat je geïnteresseerd bent in individuele uitspraken, die het beste in een-op-eengesprekken geuit kunnen worden.

Johan is outdoorcoach in de jeugdhulpverlening en voert een onderzoek uit naar pestgedrag bij jongeren. In een van de groepen die hij begeleidt, worden enkele kinderen flink gepest. Johan besluit om een aantal kinderen uit die groep te bevragen. Hij kiest voor individuele gesprekken.

De keuze van Johan om te kiezen voor individuele interviews is gebaseerd op de veronderstelling dat de groep waarin hij zijn onderzoek uitvoert onveilig is voor de betreffende kinderen. In een groepsgesprek zouden kinderen bovendien beïnvloed kunnen worden door de groepsdruk. De antwoorden zouden daarmee niet meer betrouwbaar zijn. Daarnaast speelt mee dat een interview met de hele groep de situatie zou kunnen verergeren.

Je kunt ervoor kiezen om individuele respondenten apart uit te nodigen voor een interview, maar het is soms eenvoudiger om mensen te bevragen in een werksituatie waarin je toch al samen bent. Hiermee bespaar je bovendien tijd.

Je kunt in dit verband denken aan een exitgesprek, een teamvergadering of een therapeutisch begeleidingsmoment met een cliënt.

Een justitiële inrichting wil onderzoeken hoe de ouderparticipatie vormgegeven kan worden. De eerste stap om beter zicht te krijgen op de vraagstelling is de afspraak dat groepsleiders de ideeën van de jongeren hierover inventariseren door de wekelijkse groepsgesprekken af te sluiten met een aantal vragen over het onderwerp.

De inrichting kiest ervoor om de bevraging onder te brengen in een bestaande activiteit. Daarmee is voorkomen dat er een extra activiteit ingepland moet worden.

Je kunt om verschillende redenen besluiten een groepsinterview af te nemen.

- Je hebt niet veel tijd: het afnemen van zes afzonderlijke interviews kost meer tijd dan het afnemen van een groepsinterview met zes personen.
- Je wilt dat de respondenten op elkaar reageren.
- Je wilt data vanuit verschillende perspectieven verzamelen.
- Het thema dat je wilt onderzoeken, speelt op groepsniveau. Denk bijvoorbeeld aan een groepsgesprek over hoe een multidisciplinair team omgaat met diverse problemen.

Non-verbale communicatie

Wees je ervan bewust dat je lichaamshouding van invloed kan zijn op het verloop van het interview.

De onderzoeker knikt en laat tijdens een interview non-verbaal merken dat hij het eens is met de respondent.

De aanwezigheid van personen

De aanwezigheid van personen (onder wie jijzelf) kan het gedrag van respondenten beïnvloeden. Dit kan verschillende oorzaken hebben: de positie van de aanwezige persoon in de organisatie, gevoelens van sympathie of antipathie richting hem of haar, onopgeloste conflicten in het verleden, enzovoort. Als er bijvoorbeeld een directielid aanwezig is bij een groepsinterview over de werkdruk, zal dat hoogstwaarschijnlijk de antwoorden van de respondenten beïnvloeden.

De plaats

De plek waar een interview wordt gehouden, kan de antwoorden van mensen beïnvloeden.

In het kader van een onderzoek naar de arbeidsomstandigheden in een instelling worden medewerkers geïnterviewd in een ruimte die in een zeer slechte staat van onderhoud verkeert. Veel medewerkers gaan tijdens het interview in op het achterstallig onderhoud van een deel van het gebouw. Ze geven voorbeelden die betrekking hebben op de ruimte waar het interview plaatsvindt.

De vragenlijst of enquête

Wanneer je in korte tijd een grote groep respondenten wilt benaderen, kies je meestal voor een vragenlijst of enquête. De vragenlijst kan zowel op papier als digitaal worden verspreid. Bij een interview kun je je vragen mondeling toelichten, doorvragen en kunnen mensen antwoorden geven in hun eigen bewoordingen. Dit is bij een schriftelijke vragenlijst vaak niet mogelijk. Een respondent kan je vragen anders interpreteren dan je ze bedoeld hebt. Je kunt een afzonderlijke vragenlijst opstellen en deze via de post, mail of een online enquête verspreiden, maar je kunt ook een aantal vragen toevoegen aan bijvoorbeeld een brief van de organisatie die toch al verstuurd zou worden, zoals in het voorbeeld hierna.

Iris werkt bij een multifunctioneel kinderactiviteitscentrum voor kinderen van vier tot twaalf jaar en wil graag weten hoe de verschillende participanten uit onderwijs en kinderopvang de innovatievoorstellen van de stichting beoordelen. In de maandelijkse digitale nieuwsbrief voegt ze daarom, na overleg met de directie, een korte vragenlijst toe.

De toets of test

Als je in het kader van je onderzoeksvraag geïnteresseerd bent in de ontwikkelingsvoortgang of leervorderingen van cliënten, collega's of andere betrokkenen die je onderzoekt, ligt het voor de hand gebruik te maken van toetsen of testen. Er is een groot aantal toetsen en testen beschikbaar waarmee je op systematische en reproduceerbare wijze na kunt gaan of cliënten, collega's of andere betrokkenen die je onderzoekt bepaalde ontwikkelings- of leerdoelen beheersen. Je meet deze doelen aan de hand van verschillende vragen. De doelen (en dus ook de vragen) kunnen betrekking hebben op (Bloom, 1956):

- cognitieve doelstellingen (verstand);
- affectieve doelstellingen (gevoelens/emoties);
- psychomotorische doelstellingen (motorisch handelen en zintuiglijk waarnemen).

6.4.2 Met welk instrument voer je een interview uit?

Bij het uitvoeren van een interview maak je gebruik van een interview-leidraad. Dit is een soort stappenplan dat richting geeft aan je interview. Hierin beschrijf je welke onderwerpen je wilt bespreken en in welke volgorde

je de vragen stelt. Je kunt gebruikmaken van interviewvragen die een getal opleveren, gesloten interviewvragen en/of open interviewvragen. De vragen kun je vragend of stellend formuleren en opnemen in je interviewleidraad.

1 Interviewvragen die een getal opleveren

- Met welk cijfer van 1 tot 10 beoordeelt u de wijze waarop de instelling zich extern profileert?
- Hoeveel jaar bent u al werkzaam als ergotherapeut?

2 Gesloten interviewvragen

a Interviewvragen met een enkele keuzemogelijkheid

Kies de stelling die het meest overeenkomt met uw mening:

- ☐ Huisbezoeken spreken mij meer aan dan oudergesprekken in de jeugdinrichting.
- ☐ Huisbezoeken spreken mij minder aan dan oudergesprekken in de jeugdinrichting.
- ☐ Ik heb geen voorkeur voor huisbezoeken of oudergesprekken in de jeugdinrichting.

b Interviewvragen met meerdere keuzemogelijkheden

In welke aspecten van het beroep wilt u zich de komende jaren als pedagoog richten?

- ☐ Pedagogische vraagstukken
- ☐ Het reflectievermogen
- ☐ De samenwerking met collega's
- ☐ De samenwerking met externen

c Interviewvragen met een beoordelingsschaal

'Wanneer ik advies wil inwinnen over patiënten, dan kan ik terecht bij mijn collega's.'

Zeer mee oneens ← ○○○○○ → Zeer mee eens

3 Open interviewvragen

- Welke doelen heb je samen met de cliënt opgesteld?
- Wat is volgens u de beste aanpak om pestproblematiek bespreekbaar te maken in het verzorgingshuis voor ouderen?

Je interviewleidraad moet de volgende onderdelen bevatten:

- een beschrijving van het doel van het interview;
- een aanduiding van de manier waarop het gesprek wordt vastgelegd of opgenomen;

- een beschrijving van de afspraken over anonimiteit en het terugkoppelen van resultaten (zie paragraaf 2.5).

Breng bij gestructureerde interviews een logische volgorde aan in je interviewleidraad en structureer de vragen in blokken van vragen die bij elkaar horen. Kies voor het bepalen van de volgorde van gespreksthema's een voor de hand liggende ordening, zoals:

- eerst vragen naar de oude situatie, dan naar de huidige situatie en tot slot naar de gewenste situatie;
- eerst visie en uitgangspunten laten benoemen en deze daarna laten vertalen naar het handelen in de praktijk;
- eerst het handelen in de praktijk bespreken en daarna vragen naar de onderliggende visie en uitgangspunten;
- eerst vragen naar het 'wat' en 'waarom' en daarna naar het 'hoe';
- eerst de eigen ervaringen van de respondent aan bod laten komen en daarna meer algemene aspecten.

Plaats thema's die nogal wat inspanning en nadenken vereisen of die mogelijk gevoelig liggen niet aan het begin. Wacht hiermee tot het gesprek op gang is gekomen.

Je kunt starten met het stellen van algemene vragen en je vragen na verloop van tijd steeds specifiek maken. Je zoomt dan steeds verder in op de belangrijkste gesprekspunten: de *trechterstructuur* of *fuik*. Een andere mogelijkheid is te kiezen voor de *omgekeerde trechter* (Bartelds et al., 1987). Je begint dan met detailvragen en vraagt de respondent(en) vervolgens de antwoorden hierop in breder perspectief te plaatsen, zoals het voorbeeld hierna laat zien.

Je houdt een interview over de manier waarop cliënten de veiligheid op de afdeling ervaren. In het begin van het gesprek stel je de cliënten vragen die betrekking hebben op specifieke veiligheidsthema's, zoals de interactie met medebewoners, de indeling van het gebouw en de regels. Aan het einde van het gesprek vraag je de cliënten een samenvattend oordeel te geven over hun eigen gevoel van veiligheid op de afdeling.

Bij het narratieve of open interview bestaat je interviewleidraad uit een startvraag en een aantal vooraf gedefinieerde impuls vragen die je kunt stellen indien dit nodig is. Je interviewleidraad heeft dan het karakter van een topiclist (zie paragraaf 6.1).

Een goed interview heeft een inleiding, een kern en een slot.

A Inleiding

De inleiding is de kennismaking. Je geeft aan met welk doel en op welke wijze je het interview voert en hoelang het interview zal duren. Het is ook belangrijk om tijdens de inleiding afspraken over de verwerking van de data te maken. Je kunt de respondent toestemming vragen om aantekeningen of opnamen te maken. Geef aan het einde van je inleiding ruimte voor vragen. Neem genoeg tijd voor dit eerste deel van het gesprek, zodat jullie aan elkaar kunnen wennen.

B Kern

In de kern stel je de vragen die relevant zijn in het kader van je onderzoeksvraag. Niet alle vragen in een interview kun je voorbereiden. Vaak gebruik je tijdens het interview speciale vraagtechnieken. Welke techniek je gebruikt, hangt af van de respondent en het verloop van het gesprek. Wees je ervan bewust dat sommige vragen anders opgevat worden dan jij ze bedoeld hebt. Het is belangrijk om geregeld door te vragen. Ook kun je als interviewer jouw interpretaties van een gegeven antwoord terugkoppelen naar de respondent; deze techniek heet *spiegelen* of *parafraseren* (zie hierna, onder 'Vraagtechnieken').

C Slot

Tijdens het slot van het interview geef je de persoon of personen die je interviewt de mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te maken naar aanleiding van het gesprek. Geef aan wat je met de data gaat doen en hoe je de resultaten van je onderzoek van plan bent terug te koppelen. Tot slot bedank je de geïnterviewde(n) voor het gesprek.

Vraagtechnieken

Kvale (1996) presenteert negen vraagtechnieken die ingezet kunnen worden tijdens een interview om het gesprek te starten, in gang te houden en/of af te bakenen. Het pauzemoment neemt hierbij een bijzondere plaats in.

Inleidende vragen

Deze startvragen kunnen de interviewer op een spontane manier inzicht geven in wat respondenten zien als de belangrijkste aspecten van het onderzoeksthema. In het vervolg van het interview kan hij hierop ingaan.

- Kun je me iets vertellen over ...?
- Kun je je een gebeurtenis herinneren ...?
- Kun je een gedetailleerde beschrijving geven van een situatie waarbij ...?

Vervolg vragen

Deze vragen gebruikt de interviewer om het verhaal van de respondent verder te verrijken. Het is belangrijk dat hij voortdurend een afweging maakt tussen wat interessant is vanuit het perspectief van de respondent en vanuit het doel van het interview. De interviewer heeft verschillende mogelijkheden om verder in te zoomen op gespreksthema's. Inzoomen kan in de vorm van een directe vraagstelling, maar ook door woorden te herhalen, kort te pauzeren, te knikken of geïnteresseerde geluiden te maken.

- Je gaf net een voorbeeld van ...
- Kun je aangeven welke materialen daarbij gebruikt werden?
- 'In mijn ogen zijn collega's daar niet goed op voorbereid.' 'Niet goed op voorbereid?'

Verdiepende vragen

De interviewer gaat dieper in op het antwoord van de respondent zonder expliciet aan de respondent aan te geven welke thema's hij wil uitdiepen.

- Kun je nog iets meer daarover vertellen?
- Heb je hiervan nog meer voorbeelden?

Specificerende vragen

De interviewer gaat dieper in op het antwoord door vragen te stellen die het verhaal concreter maken.

- Wat dacht je toen?
- Hoe reageerde je toen je zag dat niemand luisterde?
- Heb je deze situatie zelf ook weleens meegemaakt?

Directe vragen

De interviewer stelt directe vragen over de belangrijkste thema's en dimensies van het onderzoek. Het is aan te bevelen dit soort vragen pas te stellen nadat de respondent de gelegenheid heeft gehad aan te geven welke aspecten voor hem belangrijk zijn.

- Hoe frequent komen intervisiegroepen bijeen?
- Je sprak net over beoordeling. Doel je dan op formatieve of summatieve beoordeling?
- Word je als student betaald voor je stage?

Indirecte vragen

De interviewer richt zich met zijn vragen niet op de mening, ervaring of visie van de respondent zelf, maar vraagt in plaats daarvan hoe de respondent denkt dat anderen denken, reageren, doen, enzovoort.

- Hoe denk je dat nieuwe collega's aankijken tegen de begeleiding in de inwerkperiode?
- Wat is het draagvlak voor het beleid bij cliënten, denk je?

Structurende vragen

Deze vragen (of opmerkingen) gebruikt de interviewer om het interview in goede banen te leiden en de grenzen van het interview af te bakenen. Ook wendt de interviewer dit type vraag aan als bepaalde thema's in zijn ogen voldoende zijn uitgediept.

- Vind je het goed dat we dit onderwerp nu afsluiten?
- We hebben nog vijf minuten; graag zou ik nog meer willen weten over je eigen ervaringen met intervisiebijeenkomsten.

Interpreterende vragen

Dit zijn vragen waarbij een interviewer delen van antwoorden herhaalt en koppelt aan eigen interpretaties (parafraseren en spiegelen). Ook kan de interviewer in andere bewoordingen vragen om bevestiging van eigen interpretaties.

- Bedoelde je toen dat ...? Klopt het dat je het gevoel hebt dat ...? Dekt de term 'wantrouwen' de lading van dat wat je net gezegd hebt?
- Klopt het dat je vindt dat het management verantwoordelijk is voor een evenredige taakbelasting van medewerkers?
- Zie je enig verband tussen het feit dat je moeilijk contact kunt maken met cliënten en het weinige plezier dat je hebt in je werk?
- Ik hoor je zeggen dat ... Als ik het goed begrijp is ...

Pauzemomenten

In plaats van voortdurend vragen te stellen doet de interviewer er goed aan ook tijd te nemen voor pauzes. Pauzemomenten bieden de respondent de gelegenheid antwoorden te overdenken en te reflecteren. De respondent kan een pauzemoment zelf doorbreken met belangrijke informatie. De pauzemomenten bieden de interviewer zelf de gelegenheid na te denken over wat wel en niet besproken is.

- De interviewer wacht even en kijkt de geïnterviewde vragend aan.
- De interviewer laat merken dat hij in stilte nadenkt over de antwoorden.

Organisatie en verslaglegging

Het is verstandig tijdig contact op te nemen met betrokkenen om een interview te plannen. Zorg ervoor dat je voldoende tijd hebt voor je interview en dat je op een rustige plek kunt zitten.

Neem het interview op of maak tijdens het gesprek aantekeningen. Start elk interviewverslag met de naam van de persoon of personen die je gesproken hebt, het tijdstip en de plaats van het gesprek. Noteer ook altijd eventuele bijzondere gespreksomstandigheden.

Werk het gesprek zo snel mogelijk na afloop uit. Als je te lang wacht, zit het interview niet meer vers in je geheugen. Als je gebruik hebt gemaakt van opnameapparatuur, kun je altijd op elk gewenst moment het gesprek naluisteren (geluidsopname) of bekijken (filmopname). Het volledig uitwerken van een gesprek (transcriberen) kost erg veel tijd. Afhankelijk van je onderzoeksvraag kies je ervoor het hele gesprek uit te schrijven of alleen gespreksdelen op papier te zetten. Je interviewleidraad kan van pas komen bij het vastleggen van de interviewopbrengsten. Je kunt de vragen die je daarin hebt opgenomen namelijk gebruiken als kapstok voor de ordening van de antwoorden van de geïnterviewden. Om er zeker van te zijn dat je verslag van het interview klopt, leg je het ter controle aan de geïnterviewde(n) voor.



Oefening 6 Een individueel interview voorbereiden en uitvoeren



Oefening 7 Mini-interviews met cliënten voorbereiden en uitvoeren

6.4.3 Met welk instrument neem je een vragenlijst of enquête af?

Het zelf ontwerpen van een vragenlijst is een intensief proces. Je besluit pas zelf een vragenlijst te ontwikkelen als je geen gebruik kunt maken van geschikte bestaande vragenlijsten. In een vragenlijst kun je gebruikmaken van enquêtevragen die een getal opleveren, gesloten enquêtevragen en/of open enquêtevragen. De vragen kun je vragend of stellend formuleren.

1 Enquêtevragen die een getal opleveren

- Hoeveel minuten besteed je per dag aan het wassen van de cliënten op de afdeling?
- Wat is uw gewicht in kilogram?
- Hoe waardeert u de gespreksgroep op een schaal van 1 tot 10?

Je kunt ook een vraag stellen waarbij je mensen dwingt een rangorde aan te brengen in de vorm van een cijferwaardering. We noemen dit ook wel rangordevragen.

De directie beraadt zich op het wel of niet invoeren van een eigen bijdrage voor dagactiviteiten. Geef in de rechterkolom het cijfer 1 aan de mogelijkheid die volgens jou het beste is, het cijfer 2 aan de mogelijkheid die daarna het beste is en het cijfer 3 aan de minst geschikte mogelijkheid.

Mogelijkheden	Rangorde
We voeren geen eigen bijdrage in.	
We voeren voor een deel van de activiteiten een eigen bijdrage in.	
We voeren voor alle activiteiten een eigen bijdrage in.	

2 Gesloten enquêtevragen

a Enquêtevragen met een enkele keuzemogelijkheid

Bent u al eerder behandeld door deze zorgverlener?

- ☐ Ja
☐ Nee

In de organisatie wordt te veel vergaderd.

- ☐ Eens
☐ Oneens
☐ Geen mening

b Enquêtevragen met meerdere keuzemogelijkheden

Kruis de woningaanpassingen aan die in uw huis aanwezig zijn.

- ☐ Lichtschakelaars op zithoogte
☐ Een badlift of douchestoel
☐ Een toiletverhoger
☐ Een toiletbeugel
☐ Een traplift
☐ Een elektrische deuropener
☐ Anders, nl ...

c Enquêtevragen met een beoordelingsschaal

‘Deze therapie heeft tot een verandering in mijn leefgewoonten geleid.’

Mee eens ← ○○○○○ → Mee oneens

3 Open enquêtevragen

- Op welke wijze organiseert u de distributie van levensmiddelen?
- Welke ideeën heb je om medebewoners te betrekken bij activiteiten?

Een vragenlijst opstellen

Bij het opstellen van de vragen let je op de volgende aspecten (deels ontleend aan Bartelds et al., 1987):

- Zorg dat de vragenlijst het verloop heeft van een normaal gesprek. De vragenlijst moet een logische volgorde hebben. Vermeld altijd wat het doel is van de vragenlijst en wat er met de data zal gaan gebeuren. Ook is het fijn als het voor respondenten duidelijk is of anonimiteit gewaarborgd is.
- Zorg ervoor dat de vragen met een enkele keuzemogelijkheid en de vragen met meerdere keuzemogelijkheden uitputtend zijn. De respondent moet een antwoordmogelijkheid kunnen kiezen die van toepassing is op zijn eigen situatie. Test de vragenlijst daarom van tevoren. Ook kun je een antwoordmogelijkheid opnemen waarbij de respondent kan aangeven dat geen van de genoemde keuzes van toepassing is, of je geeft de mogelijkheid een eigen antwoord toe te voegen.
- Het analyseren van antwoorden op open vragen is vaak arbeidsintensief. Ook komt het geregeld voor dat open vragen niet of slechts met weinig woorden worden beantwoord. Als je van plan bent een enquête bij grote groepen af te nemen, is het aan te raden gebruik te maken van gesloten vragen.
- Pas op voor dubbele ontkenningen. Enerzijds omdat dubbele ontkenningen moeilijker te lezen zijn en anderzijds omdat je bij het analyseren van de vraag alert moet zijn op omgekeerd redeneren (zie paragraaf 7.5.2).

- Waarom bent u niet tegen het niet invoeren van de regeling?
 - 'Ik ga niet met tegenzin naar de dagopvang.'
- Nooit ← ○○○○○ → Altijd

- Structureer de vragenlijst door blokken te maken van vragen die bij elkaar horen. Je kunt ervoor kiezen om bij elk vragenblok een toelichting op te nemen, zodat een respondent weet wat er van hem wordt verwacht.
- Het is verleidelijk om veel vragen te stellen, maar maak je vragenlijst niet te uitgebreid. Realiseer je dat de lengte van de vragenlijst over het algemeen van invloed is op de nauwkeurigheid waarmee de respondent de vragen beantwoordt.
- Je kunt ervoor kiezen om vragen te stellen waarbij respondenten 'geen mening', 'weet ik niet' of 'niet van toepassing' kunnen aanvinken. Je voorkomt op die manier dat respondenten die een vraag niet kunnen beantwoorden zomaar wat invullen of de vraag openlaten. Als veel respon-

denten kiezen voor ‘weet ik niet’, levert dit ook informatie op waarover je uitspraken kunt doen: kennelijk hebben respondenten dan weinig inzicht in dit onderwerp.

- Soms hebben respondenten de neiging om voor meerdere antwoordmogelijkheden te kiezen, terwijl jij wilt dat slechts één antwoordmogelijkheid wordt aangevinkt. Het is belangrijk het aantal antwoordmogelijkheden dat kan worden aangevinkt expliciet bij de instructie te vermelden. Voor de duidelijkheid kun je de instructie bij elke vraag herhalen.
- Je kunt gebruikmaken van een trechtersvormige vragenreeks. Je begint dan met een algemene vraag over een onderwerp, waarna je een aantal vragen stelt om het betreffende onderwerp verder uit te diepen.
- Je kunt ook filtervragen gebruiken. Respondenten hebben dan de mogelijkheid vragen over te slaan die voor hen niet van toepassing zijn (‘Zo nee, ga door met de volgende vraag ...’).
- Gebruik eenduidige formuleringen, waardoor je meer zekerheid hebt dat vragen door verschillende respondenten op dezelfde wijze worden geïnterpreteerd.

Bent u betrokken bij de vernieuwingen? (Het is onduidelijk wat hier met vernieuwingen wordt bedoeld. Gaat het hier om een specifiek aspect of om alle vernieuwingen samen? En wat wordt er bedoeld met ‘betrokken zijn’?)

- Is de vraag helder gesteld? Stel enkelvoudige vragen, vermijd moeilijke woorden, zorg voor een heldere zinsbouw, enzovoort.

Kunt u aangeven wat u beweegt om in de gezondheidszorg werkzaam te zijn en hoe dit zo is ontstaan? (Er worden hier twee vragen tegelijkertijd gesteld.)

- Bespreek je vragenlijst eerst met collega’s, cliënten of andere praktijkdeskundigen. Leg de lijst bij voorkeur ter controle voor aan enkele respondenten of andere mensen die representatief zijn voor de groep die je wilt bevragen. Op deze manier kun je nagaan of de vragen goed begrepen worden, hoelang de vragenlijstafname duurt en of er relevante vragen ontbreken. Met deze stap verhoog je de validiteit en betrouwbaarheid van je vragenlijst.
- Wanneer je bij jonge kinderen of cliënten met bijvoorbeeld een verstandelijke beperking een vragenlijst wilt afnemen, dan kun je de vragen voorlezen. Om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen kun je hierbij gebruikmaken van (hand)poppen of animatiefilmpjes waarin een animatiefiguur de vragen stelt.
- Op het internet zijn verschillende websites te vinden waar je vragenlijsten online kunt ontwikkelen en afnemen. Ook beschikken instellingen soms over software waarmee vragenlijsten kunnen worden gemaakt en

verspreid. Een digitale vragenlijstafname scheelt je vaak veel tijd bij het verwerken en analyseren van data.

- Als je respondenten op een minder gestructureerde wijze schriftelijk wilt bevragen, kun je ze vragen een logboek (minder gestructureerde vragenlijst) bij te houden. De vragen zijn dan open geformuleerd. De vragen die je opneemt in het logboek moeten richting geven aan het denkproces van mensen en de ervaringen die je mensen wilt laten vastleggen.

Doel: Dit logboek heeft tot doel inzicht te krijgen in hoe je tegemoetkomt aan de psychologische basisbehoeften van de kinderen.

Werkwijze: Probeer dit logboek na elke begeleidingsactiviteit in te vullen.

Datum:

Beschrijf de begeleidingsactiviteit die je hebt uitgevoerd.

Wat heb je tijdens de begeleidingsactiviteit gedaan om tegemoet te komen aan de psychologische basisbehoeften van de kinderen?



Oefening 8 Een schriftelijke vragenlijst opstellen

6.4.4 Met welk instrument neem je een toets of test af?

Er zijn veel gestandaardiseerde toetsen of testen beschikbaar die bruikbaar zijn om bepaalde persoonskenmerken te meten (bijvoorbeeld IQ, depressie, overgewicht, BMI en de mate van kwetsbaarheid bij ouderen). Deze zijn vaak gevalideerd en leveren gegevens op die vergelijkbaar zijn met andere metingen. Gestandaardiseerde toetsen of testen zijn doorgaans voorzien van aanwijzingen ten behoeve van de afname en analyse. Voor de afname van sommige toetsen of testen gelden specifieke opleidingseisen. Je kunt kijken of je in dat geval een gekwalificeerde collega kunt inschakelen.

Als je geen geschikt toets- of testinstrument vindt voor je doel, zul je dit zelf moeten maken. Dousma, Horsten & Brants (1997) presenteren de volgende vuistregels om te onderzoeken in hoeverre personen bepaalde ontwikkelings- of leerdoelen beheersen:

- Stel de te toetsen doelen vast.

- Zorg ervoor dat de inhoud van de vragen/opdrachten is afgestemd op deze doelen.
- Stel de vragen/opdrachten op in overleg met deskundige collega's.
- Zorg voor een nauwkeurige formulering van de vragen/opdrachten. Houd deze kort en zakelijk. Vermijd misleidende informatie en vage formuleringen.
- Zorg ervoor dat de toets uit voldoende vragen/opdrachten bestaat.
- De vragen moeten gemaakt kunnen worden in de tijd die ervoor staat.

Er zijn in dit verband verschillende vraagvormen of opdrachtvormen te bedenken. Dousma et al. (1997) spreken over *open toetsvormen* en *gesloten toetsvormen*. Bij de laatste is er één goede oplossing die op voorhand vastligt, bij open toetsvormen is dit niet het geval. Het beoordelen hiervan is moeilijker dan het beoordelen van gesloten toetsvormen. Het is belangrijk dat je van tevoren duidelijke beoordelingscriteria formuleert. We presenteren een aantal verschillende voorbeelden van beide toetsvormen.

Enkele voorbeelden van gesloten toets- of testvormen

1 **Ja-neetoetsen**

- Een lepel mayonaise bevat net zo veel calorieën als een lepel ketchup.
→ Ja / Nee
- Dementie is met cognitieve gedragstherapie goed te behandelen.
→ Ja / Nee

2 **Meerkeuzetoetsen (multiple choice: er is één goed antwoord)**

Welke kaas heeft het hoogste vetpercentage?

- ☐ Jonge kaas
- ☐ Jong belegen kaas
- ☐ Extra belegen kaas

3 **Matchingtoetsen**

Trek de juiste lijnen tussen de vakken aan de linker- en rechterkant:

0-24 maanden	Peuter
25-48 maanden	Kleuter
49-72 maanden	Baby
73-144 maanden	Schoolkind

Enkele voorbeelden van open toets- of testvormen

1 **Mondelinge toetsen**

- Een werkbegeleider is geïnteresseerd in het cognitief leervermogen van een groep licht verstandelijk gehandicapte cliënten. De cliënten krijgen de opdracht een brochure door te nemen waarin allerlei taken van een postbode in tekst en beeld worden uitgelegd. Na een week voert de werkbegeleider korte gesprekjes met zijn cliënten. Aan de hand van een checklist gaat hij tijdens het gesprek na welke kennis de cliënten door de opdracht hebben verworven.

2 **Essaytoetsen**

- Schrijf een ingezonden brief waarmee je reageert op de beleidsvoornemens voor de komende jaren zoals beschreven in het instellingsplan. Maak in de brief aan de hand van argumenten duidelijk op welke punten je het eens of oneens bent met het toekomstige beleid. Je brief mag bestaan uit maximaal 500 woorden.

3 **Kort-antwoordtoetsen**

- Geef drie oorzaken van een verhoogd cholesterol.
- Leg uit wat er wordt bedoeld met de uitspraak: 'het vergroten van de marktwerking in de zorg'.

4 **Aanvulttoetsen**

- Dyslexie wordt ook wel ... genoemd.
- De rode bloedlichaampjes zorgen voor het vervoer van ... en ... in het bloed.

5 **Casussen met probleemvragen**

- Jongeren krijgen een fictieve casusbeschrijving uitgereikt van een conflict tussen twee jongens op een hangplek. Aan de jongeren wordt gevraagd hoe de jongens uit de casus het conflict op een goede manier zouden kunnen oplossen.
- Een groep gezinscoaches gaat met elkaar in gesprek over de volgende casus: Je hebt vermoedens dat er ernstige vormen van kindermishandeling voorkomen in een gezin dat jij begeleidt. Je hebt echter geen concrete aanwijzingen of signalen om dit vermoeden te kunnen bevestigen. Wat zou je doen in deze situatie?

6 **Rollenspel**

- Een teamleider vraagt medewerkers van de Spoedeisende Hulp (SEH) te laten zien op welke manier ze een slechtnieuwsgesprek voeren. Het gesprek vindt plaats met een trainingsacteur. Met de rollenspelen wil de teamleider inzicht krijgen in de gespreksvaardigheden van zijn medewerkers.

7 Praktijkopdracht

- De verpleegkundigen krijgen de opdracht een simulatiepatiënt (met een bepaalde aandoening) te behandelen volgens de aanwijzingen uit het protocol. Ze mogen gebruikmaken van een aantal vaste materialen die in de praktijkruimte aanwezig zijn.

6.5 ■ Alternatieve methoden van dataverzameling

Ook bij de alternatieve methoden van dataverzameling kun je kiezen voor een kwantitatieve aanpak (bijvoorbeeld een grootschalige meting). De meeste methoden zijn echter doorgaans meer kwalitatief van aard. De verhalen, ervaringen en beleving van respondenten staan centraal. Je verzamelt dan ook veelal minder gestructureerde data. Net als bij de methoden van dataverzameling die in de vorige paragrafen besproken zijn, kun je kiezen voor een individuele of groepsbenadering en kun je de methoden eenmalig of vaker inzetten.

6.5.1 Op welke wijze zet je alternatieve methoden van dataverzameling in?

In deze paragraaf presenteren we verschillende voorbeelden van methoden en technieken die je in kunt zetten bij de zes categorieën van alternatieve dataverzamelingsmethoden. Deze opsomming is bedoeld ter inspiratie. Er is veel meer mogelijk en je kunt ook methoden en technieken inzetten die in het primaire proces van jouw beroepspraktijk gangbaar zijn.

Beeldende methoden

- *Situaties laten uitbeelden:* Je kunt mensen situaties laten uitbeelden in de vorm van bijvoorbeeld een rollenspel, sketch of korte film.

Jeugdzorgmedewerkers krijgen een casus voorgelegd van een problematische situatie (bijvoorbeeld: een gezin legt verantwoordelijkheden voortdurend bij anderen neer). In groepen bedenken de medewerkers een voorstel voor een aanpak van dit probleem, dat ze vervolgens in de vorm van een rollenspel presenteren. Alle groepen laten hun oplossing zien aan de rest van de collega's. De onderzoeker observeert en analyseert de verschillende oplossingen en brengt zo de beginsituatie van de medewerkers op dit gebied in kaart.

Een groep ouderen speelt in hun vrije tijd theater. Een creatief therapeut in opleiding neemt het initiatief om in de groep te laten onderzoeken welk effect het spelen op hun leven heeft. Met behulp van improvisatieoefeningen wordt het antwoord op de vraag verkend. De groep bespreekt de oefeningen steeds na om op de verworven resultaten te reflecteren.

- *Afbeeldingen gebruiken:* Je kunt afbeeldingen van bijvoorbeeld dieren of voorwerpen gebruiken om via een omweg te praten over persoonlijke onderwerpen. Zo komen zaken aan het licht die anders onbesproken zouden blijven, maar wel een rol spelen bij de antwoorden en keuzes van de respondent(en).

Een re-integratiecoach wil weten welke onderliggende beweegredenen zijn cliënten hebben bij het zoeken naar een nieuwe, geschikte werkplek. De coach spreidt aan het begin van de bijeenkomst een groot aantal ansichtkaarten op een tafel uit. Het is de bedoeling dat de cliënten vier kaarten kiezen die bij hen associaties oproepen met een ideale werkplek. Vervolgens vraagt de coach de cliënten hun keuzes toe te lichten.

Afbeeldingen kunnen ook helpen in de communicatie met bijvoorbeeld cliënten die het Nederlands niet goed beheersen of zich om andere redenen verbaal minder goed kunnen uitdrukken.

Een student Voeding en Diëtetiek wil voor haar onderzoek het eetpatroon van patiënten van Marokkaanse afkomst in haar praktijk in kaart brengen. Omdat veel van de oudere patiënten slecht Nederlands spreken, kiest ze voor een visuele aanpak.

- *PhotoVoice:* De deelnemers kunnen zelf foto's maken om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Deze methode biedt de mogelijkheid om plaatsen, voorwerpen, personen, enzovoort te fotograferen die voor de antwoorden op de vragen staan (PhotoVoice, 2018; Von Unger, 2013).

Uit een enquête die ingevuld is door wijkbewoners blijkt dat veel mensen zich zorgen maken over de verkeersveiligheid in de wijk. De gemeente neemt de uitkomsten serieus en maakt een plan voor een vervolgonderzoek. Dertig bewoners uit de wijk krijgen de opdracht om de voor hen onveiligste plekken in de wijk op foto vast te leggen. Tijdens een bijeenkomst presenteren de bewoners hun foto's en leggen uit waarom deze plekken niet verkeersveilig zijn.

- *Iets concreet laten vormgeven:* Je kunt respondenten meningen of gedragskenmerken laten visualiseren door ze beeldende opdrachten te geven (in het platte vlak of driedimensionaal). Dat kan individueel of als groep uitgevoerd worden.

In tweetallen gaan jongeren in een gezinsvervangend tehuis aan de slag met het bouwen van hun ideale huiskamer. Ze maken gebruik van allerlei knutselmaterialen. Elk tweetal dat de ideale huiskamer klaar heeft, krijgt van de woonbegeleider een formulier met behulp waarvan ze hun eigen ideale huiskamer

aan de hand van een aantal vaste kijkpunten (kleuren, opstelling, materialen, enzovoort) kunnen vergelijken met de bestaande huiskamer. De woonbegeleider gebruikt deze formulieren om te inventariseren op welke punten de huiskamer volgens de jongeren verbetering behoeft.

Narratieve of verhalende methoden

- **Storytelling:** Verhalen maken het mogelijk om gevoelens, ervaringen en waarden te onderzoeken. Een speciale vorm van verhalen vertellen is respondenten een kort, nog niet voltooid verhaal voor te leggen en ze vervolgens te vragen om het verhaal af te maken.

Een medewerker van een justitiële inrichting begeleidt een groep jongeren die meerdere keren voor kleine delicten in aanraking zijn geweest met justitie. Hij legt de jongeren een aantal verhalen voor over alledaagse situaties. Deze verhalen eindigen steeds in een sociaal dilemma. De jongeren moeten de verhalen voltooien. Op deze wijze achterhaalt de medewerker indirect informatie over 'gevoelige' onderwerpen als groepsdruk, gezagsverhoudingen en seksuele diversiteit. De inzichten die dit oplevert, kan hij gebruiken om de inhoud voor de volgende bijeenkomsten te bepalen.

- **Story dialogue:** De respondenten kunnen ook verhalen uit hun leven vertellen om gezamenlijk antwoorden op de onderzoeksvragen te vinden (Labonte, Feather & Hills, 1999).

Een maatschappelijk werker neemt deel aan een project ter preventie van alcoholgebruik bij twaalf- tot zestienjarigen. Zij wil graag weten in welke situaties de jeugd in aanraking komt met drank. De jongeren vertellen over situaties waarin ze gestimuleerd werden om alcohol te drinken. Samen met de maatschappelijk werker vergelijken de jongeren hun ervaringen en zoeken ze naar overeenkomsten in de situaties. De resultaten van het onderzoek zullen worden gebruikt om de begeleiding van deze groep jongeren te verbeteren.

Je kunt respondenten verhalen laten schrijven vanuit het eigen perspectief, maar ook vanuit het perspectief van een ander.

Een jongerenwerker wil zicht krijgen op het beeld dat meisjes in de puberleef-tijd hebben van loverboys. Hij organiseert een groepsgesprek in een jongeren-centrum, waarbij alle meisjes vooraf in dagboekvorm een dag beschrijven uit het leven van een loverboy. De verslagen worden aan elkaar voorgelezen en besproken. Op basis van deze beschrijvingen en de gesprekken na afloop krijgt de jongerenwerker een beeld van de manier waarop de meisjes denken over loverboys. De meisjes hoeven niet rechtstreeks over hun eigen ervaringen te vertellen. Ze schrijven het verhaal vanuit het perspectief van een andere

persoon. Hierdoor zullen ze zich waarschijnlijk veilig genoeg voelen om hun dagboekverslagen voor te lezen en te vertellen over hun beeld van loverboys.

- *Een presentatie laten maken:* Je kunt respondenten vragen hun verhaal te vertellen aan de hand van een presentatie.

Cliënten die deelnemen aan een groepstherapie krijgen de opdracht een korte diapresentatie te maken waarin ze in woord en beeld duidelijk maken wat ze het liefst doen in hun vrije tijd. De presentaties geven de therapeut inzicht in de verschillende manieren van vrijetijdsbesteding van de cliënten in de groep.

Reflectieve methoden

- *Tekstballonnen laten invullen:* Dit is een techniek waarbij je respondenten een cartoon voorlegt met de opdracht de tekst in de lege tekstballonnen in te vullen.

Een docent aan de opleiding Social Work wil graag weten in hoeverre de praktijkstage studenten beïnvloedt in hun attitudes ten opzichte van bepaalde probleemsituaties in het werkveld. Hij legt zijn studenten voorafgaand aan de stage een aantal cartoons voor met het verzoek de lege tekstballonnen in te vullen. De studenten geven in deze tekstballonnen aan wat er volgens hen omgaat in de betreffende personen in de cartoon. Door op de teksten in de ballonnen door te vragen, wordt duidelijk wat de attitudes van de studenten zijn voorafgaand aan de stage. De docent herhaalt de activiteit na afloop van de stage.

- *Een mindmap laten maken:* In paragraaf 3.5 heb je gezien hoe je via het maken van een mindmap een praktijkprobleem kunt verkennen. Deze techniek kun je ook gebruiken als methode van dataverzameling.

Een ergotherapeut doet in zijn wijk onderzoek naar het effect van netwerktafels op het integreren en functioneren van mensen met een psychiatrische aandoening. Deze netwerktafels zijn maandelijkse wijkbijeenkomsten van mensen met een psychiatrische aandoening – ze wonen in de wijk of willen daar weer wonen – en anderen uit de wijk. Voorafgaand aan de eerste bijeenkomst vraagt hij een groep deelnemers een mindmap te maken van de integratiemogelijkheden die zij voor zichzelf zien in de wijk. Na drie en zes maanden vraagt hij de groep deelnemers om de mindmap, zo nodig, aan te passen.

- *Logboeken en/of reflectieverslagen (laten) schrijven:* In een logboek beschrijft iemand zijn eigen praktijkervaringen, eventueel aangevuld met zelfreflecties (zie ook paragraaf 3.2). Je kunt zowel de logboeken en/of reflectieverslagen van jezelf als die van respondenten gebruiken voor je dataverzameling.

Een projectleider van een intercultureel festival dat jaarlijks georganiseerd wordt, wil een goed beeld krijgen van de manier waarop de organisatie van het festival nog efficiënter kan. Hij vraagt de vaste medewerkers en vrijwilligers gedurende een langere tijd een logboek bij te houden waarin ze noteren welke taken ze uitvoeren. Ook vraagt hij ze belangrijke overwegingen of ideeën ter verbetering die opkomen tijdens de uitvoering van de taken te noteren.

Waarderings- of keuzemethoden

- *Stellingen voorleggen:* Je kunt respondenten stimuleren hun standpunten te verwoorden door ze stellingen en uitspraken voor te leggen.

Je wilt graag weten op basis van welke criteria een team van therapeuten kiest voor een bepaalde behandelmethode. Je legt ze een aantal uitspraken voor op basis waarvan ze stelling moeten nemen.

- *Waarderingen laten geven:* Je kunt respondenten uitspraken laten waarderen met behulp van waarderingskaarten met cijfers of kleuren.

De directie van een instelling voor geestelijke gezondheidszorg onderzoekt op welke wijze zij cliënten kan ondersteunen om met hulp van familie en vrienden zo veel mogelijk zelfstandig te functioneren in de maatschappij. Tijdens een studiemiddag voor het eigen personeel wil zij nagaan wat het draagvlak is voor de ideeën die in eerdere bijeenkomsten geïnventariseerd zijn. Alle medewerkers in de zaal geven met behulp van waarderingskaarten (met daarop de cijfers 1 tot en met 5) aan in hoeverre ze de betreffende ideeën onderschrijven.

- *De nominale techniek inzetten:* De nominale techniek (Van de Ven & Delbecq, 1972) is een vorm van brainstormen, waarbij alle deelnemers aan de sessie een gelijke inbreng hebben. De techniek wordt vaak gebruikt om te komen tot keuzes die gedeeld worden in een groep.

Een teamleider in een organisatie voor thuiszorg wil zicht krijgen op de verbeteronderwerpen die volgens haar collega-verpleegkundigen aandacht verdienen. Om die reden plant zij een aantal sessies waarin zij aan de hand van de nominale techniek met de medewerkers in gesprek zal gaan over de vraag: 'Welke verbeteronderwerpen moeten op de beleidsagenda komen te staan?'

Werkwijze

- 1 Elk groepslid maakt voor zichzelf een lijst. Bij het voorgaande voorbeeld zou dit een lijst met mogelijke verbeteronderwerpen voor de thuiszorg-organisatie zijn.

- 2 Ieder kiest voor zichzelf uit die lijst de drie belangrijkste onderwerpen.
- 3 Alle groepsleden presenteren de drie onderwerpen in de groep en geven de relevantie ervan aan.
- 4 Er ontstaat een lijst met groepsonderwerpen.
- 5 Elk van de groepsleden kiest uit deze lijst drie onderwerpen en waardeert ze met een, twee of drie punten.
- 6 Alle door de groepsleden gegeven punten worden opgeteld. Op deze manier wordt zichtbaar welke onderwerpen de groep als geheel het belangrijkste vindt.

Metingen

Metingen kunnen verricht worden met behulp van instrumentele meetinstrumenten, observatielijsten, performancetesten of vragenlijsten. Wanneer je gebruik wilt maken van meetinstrumenten, verwijzen we naar de hiervoor beschikbare richtlijnen, protocollen en vakliteratuur.

Een praktijkondersteuner heeft gehoord van het wittejassensyndroom. Dit houdt in dat cliënten onrustig kunnen worden in het bijzijn van een zorgverlener. Ze vraagt zich af of dit ook van toepassing is op haar cliëntengroep. Ze besluit een aantal cliënten daarom in twee verschillende situaties te meten; zowel in de huisartsenpraktijk als in de thuissituatie. De cliënten krijgen een bloeddrukmeter mee, waarmee ze zelf metingen kunnen doen.

Sociale experimenten

De volgende indeling kun je gebruiken als basis voor de voorbereiding van een experiment (Van Lanen & Van der Donk, 2015).

- ☐ *Datum, tijdstip en tijdsduur:* Geef aan wanneer het sociaal experiment plaatsvindt en hoelang het zal duren.
- ☐ *Locatie:* Beschrijf op welke plek en onder welke omstandigheden het experiment zal worden uitgevoerd.
- ☐ *Deelnemers:* Benoem de personen die het experiment uitvoeren of deel uitmaken van het experiment.
- ☐ *Benodigdheden:* Maak een lijst van materialen, voorwerpen en onderzoeksinstrumenten die nodig zijn om het experiment te kunnen uitvoeren.
- ☐ *Deelvraag:* Noteer de deelvraag of deelvragen waarop je met je sociaal experiment antwoord wilt krijgen. Leid hiervan vragen af die tijdens je experiment centraal staan.
- ☐ *Verwachting(en):* Beschrijf je verwachting(en) ten aanzien van wat de mogelijke uitkomsten zijn van je experiment en de verklaringen hiervoor.
- ☐ *De opzet van het experiment:* Geef een nauwkeurige beschrijving en maak foto's en/of tekeningen van de wijze waarop je het experiment wilt uitvoeren.

Geef aan welke verschillende stappen je wilt zetten. Iemand anders moet in staat zijn op basis van jouw beschrijving het experiment te herhalen.

- ☐ *Informatie verzamelen:* Geef duidelijk aan welke data je tijdens of na afloop van het experiment wilt verzamelen. Afhankelijk van het experiment dat je wilt uitvoeren, maak je gebruik van een of meerdere methoden van dataverzameling.
- ☐ *Privacy en ethiek:* Vraag bij sociale experimenten toestemming aan de deelnemers (of hun ouders) en bewaak de privacy. Vraag je van tevoren goed af wat de mogelijke effecten op de deelnemers kunnen zijn en of er geen schade (in wat voor vorm dan ook) kan ontstaan.
- ☐ *Veiligheid:* Geef aan hoe je rekening houdt met veiligheidsaspecten.

Een therapeut in een psychiatrisch centrum wil weten of de groepsgrootte van invloed is op de wijze waarop cliënten een therapeutische groepsopdracht uitvoeren. Hij heeft hiervoor twee vergelijkbare taken ontwikkeld die hij in elk van de twee groepen aanbiedt. In beide groepen laat hij de cliënten respectievelijk in vier- en zestallen samenwerken. De therapeut houdt tijdens de samenwerking een logboek bij waarin hij zijn bevindingen over de groepsopdracht vastlegt. Ook evalueert hij na afloop de aanpak samen met de cliënten.

6.5.2 Welke instrumenten gebruik je bij alternatieve methoden van dataverzameling?

De meeste alternatieve methoden van dataverzameling zijn gebaseerd op het bestuderen, observeren of bevragen. Je kunt de daarbij passende instrumenten voor dataverzameling gebruiken, zoals een kijkkader voor het bestuderen van tekstbronnen, een observatieschema, een interviewleidraad, een vragenlijst of enquête, een toets of test of een indeling voor een logboek.



Oefening 9 Alternatieve methoden van dataverzameling inzetten

6.6 ■ Bezoeken

Andere afdelingen, bedrijven of instellingen bezoeken is een mogelijke manier om data te verzamelen. Je kunt tijdens zo'n bezoek zaken bestuderen, observeren, betrokkenen bevragen of alternatieve methoden van dataverzameling inzetten.

6.6.1 Op welke wijze voer je een bezoek uit?

Het is belangrijk scherp voor ogen te hebben wat het doel van je bezoek is. Met andere woorden: welk deel van je onderzoeksvraag hoop je met het bezoek te kunnen beantwoorden?

Marijke is beginnend muziektherapeute en merkt geregeld dat haar instructies te uitgebreid en complex zijn voor haar cliënten. Uit haar probleemanalyse blijkt dat ze haar instructies altijd op dezelfde wijze verzorgt en dat ze weinig kennis heeft van de verschillende instructievormen die ze kan toepassen tijdens de sessies. Marijke besluit een bezoek te brengen aan enkele andere beginnende muziektherapeuten, die ze nog kent van de opleiding, die werkzaam zijn in andere instellingen. Door middel van dit bezoek wil ze zich oriënteren op verschillende instructievormen.

De gekozen activiteit past niet helemaal bij het doel dat Marijke in het kader van haar onderzoek beoogt. Het is voor Marijke veel zinvoller (en wellicht ook efficiënter) om in deze fase van haar onderzoek eerst wat vakliteratuur te bestuderen en/of met een ervaren collega in gesprek te gaan over instructievormen.

Als het afleggen van een bezoek past bij je onderzoeksvraag, kun je je bezoek daadwerkelijk plannen. Allereerst bepaal je welke afdeling of organisatie je wilt bezoeken. Voordat je contact legt, bereid je je bezoek op papier voor. Je geeft antwoord op de volgende vragen:

- Wat is het doel van mijn bezoek?
- Op welke termijn zou mijn bezoek moeten plaatsvinden?
- Wie gaat of gaan er met me mee op bezoek?
- Hoelang duurt het bezoek?
- Hoe wil ik data verzamelen en met welk doel?
- Wat ben ik van plan te doen met de verzamelde data?

Vervolgens leg je contact met de betreffende afdeling of organisatie. Door een goede voorbereiding kun je uitleggen wat je precies van plan bent. Hierdoor kunnen ze binnen de organisatie beter inschatten of ze akkoord gaan met je bezoek. De organisatie zal afspraken willen maken over wat er na afloop van het bezoek met de verzamelde data gebeurt. Meestal vindt er eerst intern overleg plaats over je verzoek. Ook kan het voorkomen dat een organisatie beperkende eisen stelt aan je bezoek (je mag bijvoorbeeld wel het jaarverslag en het instellingsplan bekijken, maar niet de cliëntendossiers).

Bij een akkoord op je verzoek kun je je bezoek in detail gaan voorbereiden. Waarschijnlijk zul je dit in overleg doen. We presenteren een aantal zaken om aan te denken:

- Maak een duidelijke tijdsplanning van je activiteiten.
- Informeer wie je contactpersonen zijn en noteer de namen.
- Denk goed na over de manier waarop je de data tijdens het bezoek wilt verzamelen en ontwikkel voorafgaand aan je bezoek de instrumenten voor dataverzameling.
- Bepaal op welke wijze je de data vastlegt. Je kunt ervoor kiezen gebruik te maken van opnameapparatuur. Voor het maken van geluidsopnamen en filmbeelden heb je toestemming nodig van de organisatie.

In principe probeer je je tijdens het bezoek zo goed mogelijk te houden aan je planning. Anticipeer op situaties waarin activiteiten anders lopen dan verwacht. Zo kan het voorkomen dat afspraken niet goed doorgekomen zijn of activiteiten uitlopen. Toch is het belangrijk je altijd te realiseren dat je te gast bent en je dus moet aanpassen aan de omstandigheden. Op het moment dat je keuzes moet maken, ga je zo veel mogelijk uit van de doelstelling die je geformuleerd hebt voor je bezoek. Het volgende voorbeeld illustreert dit.

Manon wil als wijkverpleegkundige weten hoe er omgegaan wordt met anderstaligen tijdens het open spreekuur op het consultatiebureau. Ze heeft afgesproken een dag mee te draaien op een ander consultatiebureau. Tijdens deze dag zal ze met twee wijkverpleegkundigen meekijken. Daarnaast zal ze gesprekken voeren met deze verpleegkundigen en met de arts. Het open inloopsprekuur loopt erg uit; hierdoor moet Manon kiezen tussen het gesprek met de twee wijkverpleegkundigen en het gesprek met de arts van het consultatiebureau. Gezien het doel van haar bezoek maakt Manon de keuze om met de arts te spreken. Hij kan haar inzicht geven in het beleid van het consultatiebureau op het gebied van de communicatie met anderstaligen.

Je doet er goed aan om kort na je bezoek – wanneer alle indrukken nog vers zijn – de bevindingen vast te leggen. De meeste data heb je verzameld tijdens het bezoek, maar het kan voorkomen dat je niet alle indrukken hebt kunnen noteren. Lees daarom de data die je verzameld hebt door en vul ze (indien nodig) aan. Als je dit met een andere kleur of in een ander lettertype doet, kun je achteraf in één oogopslag zien welke data je in een later stadium hebt toegevoegd.

Besteed in je verslaglegging voldoende aandacht aan de contextgegevens van de afdeling of organisatie die je bezocht hebt.

Het is gebruikelijk om de organisatie die je bezocht hebt ook inzage te geven in je verslag van het bezoek. Een bijkomend voordeel van de mogelijkheid van inzage is dat de contactpersoon in de betreffende organisatie je verslag nog eens kritisch kan bekijken en kan reageren op jouw bevindingen. Dat bevordert de validiteit van je onderzoek.

6.6.2 Welke instrumenten gebruik je bij het bezoeken?

Tijdens het bezoeken maak je gebruik van methoden van dataverzameling die gebaseerd zijn op het bestuderen, observeren of bevragen. Ook kun je alternatieve dataverzamelingsmethoden inzetten. Je kunt de daarbij passende instrumenten voor dataverzameling gebruiken, zoals een kijkkader voor het bestuderen van tekstbronnen, een observatieschema, een interviewleidraad, een vragenlijst of enquête, een toets of test of een indeling voor een logboek.

6.7 ■ Samenvatting

In dit hoofdstuk hebben we laten zien hoe je data kunt verzamelen. Bij het verzamelen van data maak je gebruik van instrumenten voor dataverzameling. Je kunt bestaande instrumenten inzetten of zelf een instrument maken. Het praktijkprobleem, de literatuurstudie en je onderzoeksvraag vormen de basis van je instrumenten. Vanuit deze gegevens formuleer je kijkpunten, observatiepunten en vragen, die vragend of stellend zijn geformuleerd.

Bij het bestuderen van tekstbronnen maak je gebruik van een kijkkader. Dit is een lijst met kijkpunten die afgestemd zijn op het doel dat je beoogt met het bestuderen van publieke en/of interne bronnen. Aan de hand van selectiecriteria bepaal je welke tekstbronnen je wel en welke je niet bestudeert in het kader van je onderzoek.

Observeren kun je op verschillende manieren doen. Je maakt een keuze voor eenmalig of vaker observeren, voor participerende observatie of niet-participerende observatie, directe observatie of indirecte observatie, minder gestructureerde observatie of gestructureerde observatie, observatie in een natuurlijke of kunstmatige situatie (veld versus laboratorium), observatie van en door anderen of zelfobservatie. Bij het observeren maak je gebruik van observatieschema's.

Bij het bevragen vraag je naar de manier waarop respondenten iets ervaren of waarnemen. De meest voorkomende vormen van bevragen zijn het interview, de vragenlijst of enquête en de toets of test. Bij een interview maak je gebruik van een interviewleidraad. Vragenlijsten dien je vaak zelf te ontwikkelen. Soms zijn er geschikte, bestaande vragenlijsten beschikbaar. Door gebruik te maken van toetsen of testen krijg je inzicht in de ontwikkelingsvoortgang en leervorderingen van cliënten of collega's. Afhankelijk van je onderzoeksvraag kun je bij het toetsen en testen gebruikmaken van bestaande instrumenten of zelf een instrument ontwikkelen.

Je kunt verschillende overwegingen hebben om alternatieve methoden van dataverzameling in te zetten. De verschillende alternatieve methoden van dataverzameling zijn over het algemeen gebaseerd op het bestuderen, vragen of observeren. Dit betekent dat je de daarbij passende instrumenten voor dataverzameling kunt inzetten.

Een bezoek moet goed worden voorbereid. Je denkt na over de vraag welke afdeling of organisatie je wilt bezoeken, waarom dit bezoek belangrijk is voor je onderzoek en op welke wijze je de data verzamelt. Je maakt duidelijke afspraken met de contactpersoon van het bezoekadres. Tijdens het bezoek ben je in feite bezig met bestuderen, observeren en/of bevragen. Je kunt echter ook alternatieve methoden van dataverzameling inzetten. Het is van belang om alle indrukken goed en systematisch vast te leggen en in je verslaglegging voldoende aandacht te besteden aan de contextgegevens.

6.8 ■ Oefeningen

Oefening 1 Een logboekformat

Een kenniscentrum van de geestelijke gezondheidszorg ouderenpsychiatrie biedt zowel gespreksgroepen als een alzheimercafé (een ontmoetingsplek voor mensen die met dementie te maken hebben) aan. Het kenniscentrum wil weten of dit aanbod van waarde is voor mantelzorgers van dementerenden en besluit een aantal mantelzorgers te vragen een bescheiden logboek bij te houden van hun ervaringen.

Beschrijf hoe zo'n logboekformat eruit zou kunnen zien.

Oefening 2 Foutenbronnen bij het beschrijven van waarnemingen

Tijdens het beschrijven van waarnemingen moet je alert zijn op foutenbronnen als projectie, vertekening door sympathie of antipathie en stereotypering. Ga na welke foutenbronnen je herkent in de volgende voorbeelden.

Een leidinggevende verwacht dat zijn vrouwelijke medewerkers emotioneel reageren op negatieve feedback. Hij interpreteert vervolgens hetzelfde gedrag bij mannen en vrouwen verschillend.

Sophie houdt heel erg van zoetigheid. Voor al haar vriendinnen koopt ze voor hun verjaardagen grote zakken snoep.

Tijdens de instructie van de groepsactiviteit roept Martijn dat het sneeuwt. De begeleider kijkt naar buiten en lacht. Inderdaad, de eerste sneeuwvlokjes dwarrelen naar beneden. Hij belooft Martijn voor zijn opmerkzaamheid en gaat verder met de instructie. 'Meneer, mogen we naar buiten?' roept Johan vervolgens. De rest van de groep valt hem bij. De begeleider reageert nu geïrriteerd. Typisch Johan weer, hij kijkt gewoon of hij de boel kan saboteren. Hij reageert boos op Johan en maant de groep tot stilte.

Mevrouw Jansen kijkt naar buiten en ziet een onverzorgde jongen aan een fiets sleutelen. Ze belt de politie.

Margriet zucht. Ze moet morgen op survival met haar groep, maar vreest dat de jongeren er geen zin in zullen hebben. Margriet vond het zelf vroeger ook vreselijk.

Maria werd vroeger veel gepest. Nu ze stage loopt op een buitenschoolse opvang, valt haar het gedrag van een van de kinderen direct op. Het kind zegt heel weinig en speelt weinig met anderen. Maria besluit goed op te letten en ziet steeds meer dingen die erop wijzen dat het kind mogelijk gepest wordt. Na onderzoek door de jeugdarts blijkt dat het kind een zeer slecht functionerend gehoor heeft.

Extra opdracht

Bedenk bij elk van de drie foutenbronnen een vergelijkbaar voorbeeld dat je zelf hebt meegemaakt.

Oefening 3 Een minder gestructureerd observatieverslag

Twee observanten hadden de opdracht om een cliënt te observeren terwijl deze bezig was met het inpakken van spullen in het dagactiviteitencentrum. Vergelijk de twee verslagen met elkaar en noteer de opvallendste verschillen.

Observatieverslag 1

- 1 Jan weet meteen wat hij gaat doen.
- 2 Zonder te aarzelen pakt hij de spullen en stopt ze in de doos.
- 3 Als hij alles in de doos heeft gedaan, stopt hij en kijkt naar de begeleider.
- 4 Dan draait hij zich om. Hij vindt het blijkbaar heel interessant om te kijken wat zijn achterbuurman aan het doen is.
- 5 Hij zegt iets over de spullen die daar op tafel liggen.
- 6 Hij draait zich weer om en kijkt naar de begeleider.
- 7 Hij maakt een brutale opmerking.
- 8 Dan loopt hij de deur uit.
- 9 Ik vind zijn reactie erg overdreven.

Observatieverslag 2

- 1 Jan zit aan zijn tafel en pakt de doos.
- 2 Hij begint spullen in zijn doos te stoppen.
- 3 De begeleider vraagt zijn aandacht. Jan kijkt op.
- 4 Kees (die achter hem zit) tikt hem op de rug. Jan draait zich om.
- 5 Jan zegt: 'Die spullen moet je in de doos doen!'
- 6 De begeleider zegt tegen Jan dat hij het gewoon kan zeggen als hij het niet snapt. Jan draait zich weer om en kijkt naar de begeleider.
- 7 Jan zegt: 'Ik weet echt wel hoe ik het moet doen, hoor.'
- 8 'Ik dacht dat je het niet begreep', zegt de begeleider. Jan staat op, smijt zijn spullen op de grond en loopt de deur uit.

Oefening 4 Cliënten observeren en kijken naar signalen van welbevinden

Deze oefening is bedoeld om in tweetallen uit te voeren.

Iedere cliënt in een groep heeft behoeften waaraan voldaan moet worden om zich prettig te kunnen voelen in de groep. De bedoeling van deze oefening is dat je laat zien dat je een cliënt met behulp van vakliteratuur gericht kunt observeren, waar- bij je kijkt naar signalen van welbevinden.

- 1 Je kiest samen een cliënt uit die je wilt observeren. Maak een observatieschema waarin je concrete observatiepunten opneemt die je beschouwt als signalen van welbevinden. Maak gebruik van de vakliteratuur om het begrip 'welbevinden' in relatie tot de specifieke kenmerken van de doelgroep te beschrijven.
- 2 Observeer de gekozen cliënt op meerdere momenten met behulp van je observatieschema. Probeer het gedrag en de situatie zo objectief mogelijk waar te nemen en te beschrijven. Het is belangrijk dat je allebei je eigen observaties uitvoert.
- 3 Bespreek de ingevulde observatieschema's. In hoeverre hebben jullie je beiden aan de richtlijnen voor observeren gehouden? Welke overeenkomsten en verschillen constateren jullie? Hoe verklaren jullie de verschillen?
- 4 Verwerk en analyseer de gegevens (zie hoofdstuk 7) en beargumenteer in hoeverre er bij de betreffende cliënt sprake is van welbevinden.

Oefening 5 Kijken naar interculturele communicatie

Het is voor zorg- en dienstverleners belangrijk om inzicht te hebben in en om te kunnen gaan met cliënten met verschillende culturele achtergronden. Onderzoek van Hoffer (2010) laat zien dat het voor interculturele communicatie niet volstaat alleen kennis over culturen en religies te vergaren. Kennis is weliswaar onmisbaar als achtergrondinformatie, maar het omgaan met diversiteit en veranderingen vergt daarnaast een open houding. Dat wil zeggen dat hulpverleners onbevangen (zonder vooroordelen en stereotypen) vragen en luisteren naar het verhaal, de opvattingen, gevoelens en gedragingen van de cliënt.

De bedoeling van deze oefening is dat je laat zien dat je een zorg- en dienstverlener in een aantal werksituaties gericht kunt observeren, waarbij je kijkt naar de wijze waarop deze persoon invulling geeft aan interculturele communicatie.

- 1 Kies een zorg- en/of dienstverlener uit die je wilt observeren en vraag toestemming.
- 2 Bepaal de reikwijdte van je onderzoek en maak met behulp van de literatuur een observatieschema.
- 3 Observeer de zorg- en dienstverlener met behulp van je observatieschema tijdens verschillende werksituaties.
- 4 Bespreek je observaties met de zorg- en/of dienstverlener in kwestie.
- 5 Verwerk en analyseer de gegevens (zie hoofdstuk 7) en beargumenteer op welke wijze de zorg- en dienstverlener uitvoering geeft aan interculturele communicatie.

Oefening 6 Een individueel interview voorbereiden en uitvoeren

Iedereen heeft ze weleens gehad: moeilijke cliënten. De ene persoon weet goed op de cliënt in te spelen en creëert een prima werkklimaat, terwijl de andere persoon gefrustreerd raakt en weinig voor elkaar krijgt. Je besluit een onderzoek te starten met als vraag: wat doen zorg- en/of dienstverleners in de instelling om grip te krijgen op moeilijke cliënten?

De eerste fase van het onderzoek richt zich op het concretiseren van de omschrijving 'moeilijke cliënten'. In de vorm van een interview met zorg- en/of dienstverleners probeer je zicht te krijgen op de vraag wanneer cliënten door hen als moeilijk worden bestempeld.

Bereid een individueel interview voor van tien minuten waarin je een persoon bevraagt en data verzamelt in het kader van het doel van het interview.

Observanten volgen het gesprek en concentreren zich op de inhoud van de vragen. Zij schrijven de vragen op en beoordelen per vraag of deze eenduidig is, of de vraag de respondent mogelijk beïnvloedt in het beantwoorden ervan en of de vraag aansluit bij het doel van het interview.

Observatieschema interviewopdracht

Vraag	Beoordeling van de vraag
	Eenduidig: Beïnvloeding: Aansluiting doel:
	Enzovoort

Oefening 7 Mini-interviews met cliënten voorbereiden en uitvoeren

Het voeren van gesprekjes met cliënten is een goede manier om hen beter te leren kennen. De bedoeling van deze opdracht is dat je laat zien dat je een mini-inter-

view met een klein groepje cliënten kunt voorbereiden en uitvoeren. Je werkt, indien mogelijk, in tweetallen.

- 1 Je kiest samen een groepje cliënten uit dat je wilt interviewen. Het is de bedoeling dat je samen beschrijft:
 - a wat het doel is van jullie interview;
 - b welke vragen jullie gaan stellen;
 - c hoe de rolverdeling is;
 - d hoeveel tijd jullie ongeveer nodig hebben.
- 2 Bereid de respondenten goed voor:
 - a Vraag of de betreffende cliënten mee willen werken aan een interview.
 - b Spreek een tijdstip af.
 - c Kies een rustige ruimte uit als plek voor het interview.
- 3 Houd het interview en zorg ervoor dat je tijdens het gesprek aantekeningen of opnamen maakt (mits je voor dit laatste toestemming hebt).
- 4 Maak een verslag van het interview.
- 5 Bespreek de volgende vragen en schrijf je conclusies op:
 - a In hoeverre zijn jullie te weten gekomen wat jullie te weten wilden komen? Hoe komt dat, denken jullie? Wat ging er goed en wat ging er minder goed?
 - b In hoeverre hebben jullie je gehouden aan de richtlijnen voor de opbouw van het interview (zie paragraaf 6.4.2)?
 - c Wat zouden jullie de volgende keer weer zo doen en wat zouden jullie anders doen?

Oefening 8 Een schriftelijke vragenlijst opstellen

Ontwerp een vragenlijst van maximaal vijf vragen waarmee je informatie verzamelt die de leiding uit het volgende voorbeeld kan gebruiken om een beslissing te nemen over het verbeteren van het werkklimaat.

Tijdens de laatste vergadering gaven meerdere medewerkers aan dat ze ontevreden waren over de sfeer, de regels en de afspraken in de instelling. Ieder is op zijn eigen manier bezig met cliënten en de medewerkers missen een gevoel van onderlinge saamhorigheid. Met behulp van een enquête wil de leiding zicht krijgen op de vraag wat de medewerkers verstaan onder 'saamhorigheid' en welke beelden zij daarbij hebben. Op basis van de uitslag van de enquête wil de leiding mogelijk maatregelen nemen om het werkklimaat te verbeteren.

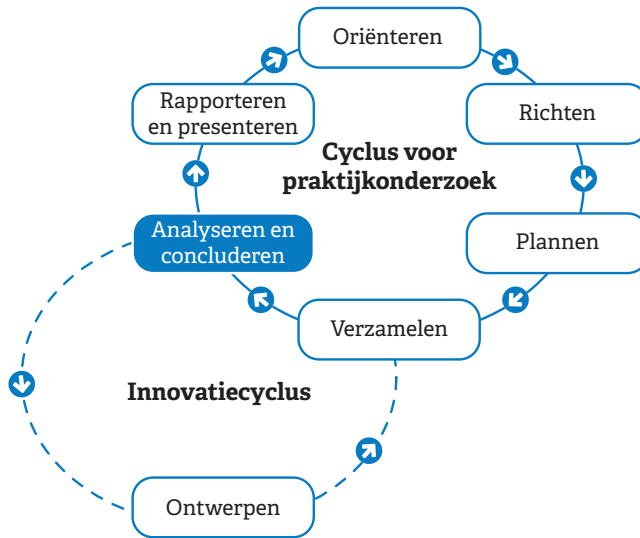
Oefening 9 Alternatieve methoden van dataverzameling inzetten

Kies beargumenteerd een alternatieve methode van dataverzameling en werk deze zo uit dat je hiermee informatie verzamelt die de leiding uit het voorbeeld van oefening 8 kan gebruiken om een beslissing te nemen over het verbeteren van het werkklimaat.



7

Analyseren en concluderen



Figuur 7.1 Kernactiviteiten van praktijkonderzoek: analyseren en concluderen

De onderzoeksvraag vormt het vertrekpunt voor je analyse. Je ordent de verzamelde data zodanig dat je je hoofdvraag en deelvragen kunt beantwoorden. In paragraaf 7.1 beschrijven we hoe je van de verzamelde data tot de analyse-resultaten komt. Bij het analyseren heb je te maken met verschillende vormen van verzamelde data. In de paragrafen 7.2 en 7.3 leggen we uit hoe je de verschillende vormen van verzamelde data (voorgestructureerd en minder gestructureerd) analyseert. Paragraaf 7.4 is gericht op het formuleren van conclusies. Paragraaf 7.5 bevat een aanbevelingen voor het analyseren van data en het trekken van conclusies. We sluiten het hoofdstuk af met een samenvatting (paragraaf 7.6) en een aantal oefeningen (paragraaf 7.7).

7.1 ■ Van verzamelde data naar analyseresultaten



Figuur 7.2 Analyseren

De kernactiviteit analyseren en concluderen start bij de data die je verzameld hebt gedurende je onderzoek. Je analyseert je data en op basis van je analyse-resultaten formuleer je je conclusies. Als je de stap van het analyseren over zou slaan, zou je je conclusies moeten verwoorden op basis van al je verzamelde data. Stel je maar eens voor dat je conclusies zou moeten formuleren op basis van 124 door cliënten ingevulde vragenlijsten. Je maakt het jezelf een stuk gemakkelijker door die vragenlijsten eerst te analyseren en ze dan samen te brengen in een overzichtelijk schema. Je doorloopt de volgende drie fasen om tot je analyseresultaten te komen (Van Lanen & Van der Donk, 2015).

Fase 1 Orden de verzamelde data per deelvraag

In je onderzoeksplan heb je per deelvraag aangegeven op welke wijze je data wilde gaan verzamelen. Met behulp van de data die dit oplevert, wil je de deelvraag kunnen beantwoorden. Vaak komt het voor dat je één dataverzamelingsmethode hebt ingezet (bijvoorbeeld een interview met cliënten) voor het beantwoorden van meerdere deelvragen. Alvorens je deze data kunt gaan analyseren, zul je eerst moeten aangeven welke data van het interview bij welke deelvraag horen. Je ordent de data per deelvraag. We geven een voorbeeld van hoe je dit zou kunnen doen.

Deelvraag	Data waarmee de deelvraag wordt beantwoord
Welke problemen ervaren patiënten met afasie bij de dagelijkse communicatie?	<ul style="list-style-type: none"> De antwoorden op vraag 3, 4A, 4B, 5 en 6 uit de partner-/familievragenlijst. De data die horen bij kijkpunt 2, 3 en 5 uit het kijkkader dat ik gebruikt heb bij het bestuderen van vakliteratuur over afasie.
Aan welke specifieke ondersteuning hebben patiënten met afasie behoefte om te kunnen telefoneren?	<ul style="list-style-type: none"> Het antwoord van de neuropsychologen op vraag 4 en 5 van het groepsinterview.
Welke hulpmiddelen kunnen ingezet worden bij de communicatie met afasiepatiënten?	<ul style="list-style-type: none"> De data die horen bij kijkpunt 1 en 4 uit het kijkkader dat ik gebruikt heb bij het bestuderen van vakliteratuur over afasie. Het antwoord van de neuropsychologen op vraag 1, 2 en 3 van het groepsinterview.

Fase 2 Reduceer, transformeer en/of combineer de verzamelde data

Waarschijnlijk heb je veel data verzameld. Je zult deze data zo moeten bewerken dat je conclusies kunt trekken. Je probeert daarom de grote hoeveelheden data te *reducen* tot betekenisvolle delen. De volgende situatie maakt duidelijk wat daarvan de functie is.

Een organisatie doet onderzoek naar het nazorgtraject voor ex-gedetineerden om na te gaan of dit traject moet worden aangepast. Een teamleider gaat in gesprek met een aantal deskundigen, bestudeert relevante literatuur, interviewt begeleiders en bezoekt ex-gedetineerden die teruggekeerd zijn in de maatschappij. Deze onderzoeksactiviteiten leveren veel data op. Het betreft hier gespreksverslagen en documenten met citaten uit relevante vakliteratuur. Het lijkt een hele klus om alle data samen te vatten om te komen tot heldere conclusies.

De teamleider brengt de data daarom eerst terug tot kleinere eenheden. Hij maakt hiervoor gebruik van de deelvragen van zijn onderzoek. Deze hebben betrekking op drie thema's: nazorg die zich richt op het verkrijgen van huisvesting, nazorg die zich richt op het verkrijgen van een sociaal netwerk en nazorg die zich richt op het verkrijgen van een vast inkomen. Alle verzamelde data ordent de begeleider aan de hand van deze drie thema's. De gespreksverslagen verdeelt hij in korte fragmenten die hij vervolgens categoriseert. De verzamelde informatie die niets met de drie thema's te maken heeft, laat hij weg.

De teamleider heeft de drie deelvragen voor de indeling van zijn analyse gebruikt en heeft daarmee de data gereduceerd. In feite heeft hij de verschijningsvorm van de data aangepast. Dit aanpassen van de data noemen we *transformeren*. Andere vormen van transformeren zijn bijvoorbeeld het omzetten van tekstuele data naar getallen of het grafisch weergeven van tekstuele en getalsmatige data. Je presenteert de data in een nieuwe vorm waarmee je een beter zicht krijgt op de resultaten. Je moet er wel voor waken dat de inhoud van de data onveranderd blijven.

Cindy wil weten hoe thuiszorgpatiënten haar verpleegkundige aanpak typeren. Ze laat cliënten ieder vijf woorden kiezen die volgens hen het beste bij haar aanpak passen. De cliënten kiezen hierbij uit een lijst van twintig woorden. Cindy transformeert de ruwe data – een lijstje van vijf woorden per cliënt – naar een overzicht van percentages. Ze turt hoe vaak elk woord gekozen is en zet de aantallen om in percentages. Ze visualiseert de resultaten in de vorm van een cirkeldiagram.

Afhankelijk van je deelvraag kun je tijdens de analyse ook data *combineren*. Je vergelijkt bijvoorbeeld de antwoorden van twee groepen (ouderen en jongeren of mannen en vrouwen) op een vraag uit een vragenlijst. Je combineert de antwoorden op deze vraag dan met de leeftijd of het geslacht. Je kunt data ook combineren om een ontwikkeling in beeld te brengen.

Je vraagt cliënten aan het einde van elke dag hoeveel tijd ze met anderen hebben doorgebracht. Aan het einde van het jaar combineer je deze verzamelde data met de weeknummers. Je rekent de gemiddelde tijd uit die cliënten elke week met anderen hebben doorgebracht. Je krijgt zo zicht op hoe dit zich gedurende het jaar ontwikkelt.

In de paragrafen 7.2 en 7.3 presenteren we verschillende analysemethoden die je kunt inzetten om je data te reduceren, te transformeren en combinaties te maken.

Fase 3 Presenteer de analyseresultaten

Je analyse is erop gericht je data zo te reduceren, te transformeren en/of te combineren dat je dat deel overhoudt waarmee je je deelvragen kunt beantwoorden. Dit deel noemen we de *analyseresultaten*. Je presenteert deze in de vorm van cijfers, teksten of visualisaties (grafieken, cirkeldiagrammen, infographics, enzovoort). Een tabel met verzamelde patiëntengegevens zou bijvoorbeeld het analyseresultaat kunnen zijn van een onderzoek naar de duur van een ziekenhuisbezoek.

7.2 ■ Voorgestructureerde data analyseren

Bij het analyseren heb je als praktijkonderzoeker vaak te maken met verschillende soorten verzamelde data. We spreken van *voorgestructureerde data* als deze data getallen betreffen (bijvoorbeeld wanneer je mensen naar hun leeftijd vraagt) of als je ze eenvoudig in getallen kunt omzetten.

Een werkbegeleider vraagt cliënten aan het einde van een werkdag op een briefje met verschillende werkzaamheden één activiteit aan te kruisen die zij die dag het moeilijkst vonden. De werkbegeleider telt vervolgens hoe vaak de activiteiten door de cliënten gekozen zijn. Op deze manier zet zij de antwoorden van de cliënten om naar getallen.

Voorgestructureerde data kunnen met behulp van berekeningen worden geanalyseerd. Voor deze verschillende berekeningsmethoden wordt vaak het overkoepelende begrip *statistiek* gehanteerd. Er bestaan twee vormen van statistiek: *beschrijvende statistiek* (of *descriptieve statistiek*) en *toetsende statistiek* (of *inferentiële statistiek*). Met behulp van beschrijvende statistiek worden de aspecten die je onderzoekt uitgedrukt in aantallen of in percentages van het totale aantal waarnemingen of antwoorden. Hieruit ontstaan de tabellen, staaf- en cirkeldiagrammen die vaak bij de presentatie van deze data gebruikt worden. Wanneer je gebruikmaakt van beschrijvende statistiek, dan hebben

je onderzoeksresultaten enkel betrekking op de onderzoekseenheden waaraan je de data hebt ontleend. Je kunt geen uitspraken doen die verder reiken dan jouw onderzoekscontext. Doorgaans zul je bij praktijkonderzoek genoeg hebben aan deze vorm van statistiek, omdat je onderzoeksvragen gericht zijn op de beroepscontext waarbinnen de data verzameld worden.

Er zijn echter voorbeelden van praktijkonderzoek waarbij de totale populatie (de mensen over wie je uitspraken wilt doen) wezenlijk groter is dan de onderzoekspopulatie (de steekproef van respondenten die je bevraagt of observeert). Denk bijvoorbeeld aan vragenlijstonderzoek. In dat geval is het gebruikelijk ook methoden voor toetsende statistiek te gebruiken. Deze methoden zijn gebaseerd op statistische toetsen die inzicht geven in de mate waarin een resultaat verkregen uit een steekproef ook geldt voor een grotere populatie. Veelgebruikte methoden zijn bijvoorbeeld het berekenen van correlaties of het uitvoeren van een chi-kwadraattest, t-test of regressieanalyse. Met behulp van zulke technieken kun je bepalen of resultaten statistisch significant zijn. Daarmee wordt bedoeld dat het waarschijnlijk is dat de resultaten die voortkomen uit de kleinere onderzoekspopulatie (de steekproef) ook van toepassing zijn op de grotere populatie. Oftewel: welke zekerheid is er dat de resultaten van de steekproef te generaliseren zijn naar de populatie? Veelgebruikte softwarepakketten als Excel, SPSS en PSPP bieden uitgebreide achtergrondinformatie. Daarnaast is er veel aanvullende literatuur beschikbaar.

In deze paragraaf presenteren we een aantal basale analysemethoden om voorgestructureerde data te analyseren. We richten ons hierbij op kijkpunten, observatiepunten en vragen die getallen opleveren (paragraaf 7.2.1) en op gesloten kijkpunten, observatiepunten en vragen (7.2.2), waarvan we de analyse van de data van beoordelingsschalen (7.2.3) en data van gesloten toets- en testvragen (7.2.4) in twee aparte paragrafen beschrijven.

7.2.1 Data-analyse bij kijkpunten, observatiepunten en vragen die getallen opleveren

Deze data van kijkpunten, observatiepunten en vragen zijn doorgaans goed vergelijkbaar, aangezien de waarden een vaste rekenkundige afstand tot elkaar hebben. Je kunt dan nagaan welke personen of groepen in welke mate meer of minder van een bepaald kenmerk hebben. Zo kun je te weten komen of cliënten die aangeven te oefenen ook daadwerkelijk hoger scoren op de door jou aangeboden testen dan cliënten die aangeven niet te oefenen. Bij deze data kun je verschillende rekenkundige analysemethoden toepassen.

Analysemethode 1 Gemiddelde berekenen

Het gemiddelde kan beschouwd worden als een maat voor de groepsscore op een vraag. Met de groep bedoelen we iedereen die de vraag beantwoord heeft.

Werkwijze om het gemiddelde te berekenen

- 1 Tel alle individuele scores op een vraag op.
- 2 Deel dit getal door het aantal personen waaruit de groep bestaat. Houd er wel rekening mee dat je de personen die de vraag niet hebben ingevuld niet mee mag nemen bij het delen.

Je kunt op deze wijze ook een gemiddelde berekenen voor kijkpunten of observatiepunten die getallen opleveren.

Analysemethode 2 Mediaan bepalen

Het berekenen van een gemiddelde is niet altijd de beste manier om inzicht te krijgen in de data. Het gemiddelde kan namelijk sterk beïnvloed worden door individuele waarden. Bij een groep van vijf personen van 8, 50, 65, 54 en 52 jaar is de gemiddelde leeftijd 45,8 jaar. Als je onderzoekt hoeveel zakgeld jongeren in een jeugdinstantie per jaar ontvangen van hun ouders/verzorgers, kan er een vergelijkbaar probleem ontstaan: wanneer een van de jongeren extreem veel zakgeld ontvangt, beïnvloedt zijn antwoord het groepsgemiddelde behoorlijk. In zo'n geval is het beter in plaats van het gemiddelde de *mediaan* te gebruiken als middelpunt van je dataverzameling. De mediaan is de middelste waarde in een reeks van getallen die je ordent van klein naar groot.

Werkwijze om de mediaan te bepalen

- 1 Zet alle getallen in volgorde van klein naar groot.
- 2 Bepaal de mediaan – die ligt precies bij de helft van het totale aantal verzamelde waarden.

Personen	1	2	3	4	5
Leeftijd	8	50	52	54	65

↑
mediaan

Let op! Bij een even aantal ligt de mediaan tussen de twee middelste waarden in. Je telt deze waarden bij elkaar op en deelt ze door twee.

Analysemethode 3 Standaarddeviatie berekenen

De *standaarddeviatie* is een maat waarmee je zicht krijgt op de verdeling (*spreiding*) van de waarden in een groep rondom het gemiddelde. *Deviatie* betekent letterlijk ‘afwijking’.

Er worden 30 rollators gewogen. Het gemiddelde gewicht is 7212 gram met een standaarddeviatie van 124 gram. Het grootste deel van de rollators heeft een

gewicht dat ligt tussen 7088 gram ($7212 \text{ gram} - 124 \text{ gram}$) en 7336 gram ($7212 \text{ gram} + 124 \text{ gram}$). De standaarddeviatie is niet zo hoog.

Een hoge standaarddeviatie (afwijking ten opzichte van het gemiddelde) wijst op veel verschillen tussen de individuele waarden. Als bijvoorbeeld een vraag op een geheugentest een hoge standaarddeviatie laat zien, betekent dit dat de deelnemers ten opzichte van elkaar zeer gevarieerd gescoord hebben. Heeft de standaarddeviatie een waarde van 0, dan betekent dit dat alle scores in de groep overeenkomen met het groepsgemiddelde. Iedereen heeft dan op die vraag dezelfde score. Om te bepalen of een standaarddeviatie hoog of laag is, moet je altijd een vergelijking maken met het gemiddelde. We leggen dit uit aan de hand van een voorbeeld.

Aan in totaal 30 jongeren in twee verschillende woongroepen wordt gevraagd hoeveel uur ze gamen per week. In woongroep A levert dit een gemiddelde op van 870 minuten per week met een standaarddeviatie van 252 minuten. In woongroep B levert dit ook een gemiddelde op van 870 minuten per week, maar nu met een standaarddeviatie van 20 minuten.

De standaarddeviatie van woongroep A is erg hoog (252 minuten) ten opzichte van het gemiddelde (870 minuten). De standaarddeviatie in woongroep B is laag (20 minuten) ten opzichte van het gemiddelde (870 minuten). In woongroep A is er veel spreiding in de antwoorden van de jongeren, die zeer verschillend hebben geantwoord. In woongroep B liggen de antwoorden dichter bij elkaar.

Werkwijze om de standaarddeviatie te berekenen

- 1 Bereken het gemiddelde van alle scores op een vraag, kijkpunt of observatiepunt.
- 2 Bepaal van elke individuele score de afstand tot het gemiddelde.
- 3 Bereken voor elke afstand het kwadraat.
- 4 Bereken het gemiddelde van deze kwadraten.
- 5 Bereken de wortel van dit getal.

Vijf licht verstandelijk gehandicapte cliënten hebben een onderdeel van een toets gemaakt waarbij ze maximaal 5 punten konden halen. Zij scoorden respectievelijk 5, 1, 4, 1 en 4. De gemiddelde score van deze cliënten is 3. De afstand tot dit gemiddelde is respectievelijk +2, -2, +1, -2, +1. De kwadraten van deze afstanden zijn respectievelijk 4, 4, 1, 4, 1. Het gemiddelde van deze kwadraten is 2,8. De wortel uit 2,8 = 1,67.

De standaarddeviatie voor de scores van de vijf cliënten is 1,67. Deze is best hoog te noemen. Dit blijkt ook als je naar de verdeling van de scores kijkt. Drie cliënten scoren een 4 en twee cliënten scoren een 1.

Wanneer je te maken hebt met grote aantallen is het bijna niet te doen om gemiddelden, medianen en standaarddeviaties met de hand uit te rekenen. Je maakt dan gebruik van software als SPSS, PSPP of Excel.

Analysemethode 4 Getalsmatige data combineren

Door getalsmatige data te combineren en op een andere wijze weer te geven kunnen er nieuwe inzichten ontstaan. Zo kun je in een vragenlijst de volgende twee vragen hebben opgenomen:

- Hoeveel jaren ben je werkzaam bij deze thuiszorgorganisatie?
- Hoeveel minuten besteed je gemiddeld gedurende een werkweek aan patiëntencontact?

Door deze vragen met elkaar te combineren krijg je inzicht in de vraag of de tijd die wijkverpleegkundigen besteden aan patiëntcontact afneemt of toeneemt naarmate ze langer bij de organisatie werkzaam zijn. Om een duidelijk beeld te krijgen transformeer je de data bijvoorbeeld naar een tabel, *histogram* of *lijngrafiek*. Meestal maak je hierbij gebruik van software. Je kunt getalsmatige data ook combineren met gesloten kijkpunten, observatiepunten of vragen (zie analysemethode 8).



Oefening 1 Vragen die getallen opleveren

7.2.2 Data-analyse bij gesloten kijkpunten, observatiepunten en vragen

We richten ons in deze paragraaf op de analyse van de data van gesloten kijkpunten, observatiepunten en vragen waarbij je een enkele keuzemogelijkheid of meerdere keuzemogelijkheden hebt.

Analysemethode 5 Aantallen berekenen

Bij gesloten kijkpunten, observatiepunten en vragen maak je gebruik van voorgestructureerde keuzemogelijkheden. Met deze analysemethode ga je na hoe vaak een van deze mogelijkheden gekozen is. Desgewenst kun je de data transformeren naar een *staafdiagram*. Dit kan een beter inzicht geven in de data. Je kunt bijvoorbeeld weergeven hoeveel mannen en hoeveel vrouwen een vragenlijst hebben ingevuld.

Werkwijze om aantallen te berekenen

- 1 Zet de keuzemogelijkheden per kijkpunt, observatiepunt of vraag onder elkaar.
- 2 Zet een turfstreepje voor elke keer dat een keuzemogelijkheid is gekozen.
- 3 Tel het aantal turfstreepjes per keuzemogelijkheid op.

Op welk tijdstip van de dag doet u meestal uw oefeningen?

In de nacht (tussen 0.00 en 6.00 uur)	
In de ochtend (tussen 6.00 en 12.00 uur)	
In de middag (tussen 12.00 en 18.00 uur)	
In de avond (tussen 18.00 en 24.00 uur)	

Een jeugdzorgmedewerker wil graag weten wat voor soort vragen hij stelt tijdens een huisbezoek. Hij heeft een geluidsopname gemaakt van een bezoek aan een ouder. Na afloop heeft hij de opname afgeluisterd en alle vragen opgeschreven die hij tijdens het gesprek heeft gesteld. Vervolgens heeft hij per gestelde vraag gescoord of het een open of gesloten vraag betreft. Hiermee heeft hij de data al teruggebracht tot de hoofdzaak.

	Open vraag	Gesloten vraag
Vraag 1: 'Heeft u samen afspraken op papier gezet?'		x
Vraag 2: 'Heeft u een omgangsregeling getroffen?'		x
Vraag 3: 'Waarom niet?'	x	
Vraag 4: 'Welke oorzaken kunt u geven voor de moeilijke omgang met uw ex-man?'	x	
Vraag 5: 'Wordt de alimentatie op tijd betaald?'		x
Vraag 6: 'Hoe komt het dat dit zo lang geduurd heeft?'	x	
Aantal	 	

Wanneer je deze analysemethode toepast bij kijkpunten, observatiepunten of vragen met meerdere keuzemogelijkheden, beschouw je elke keuzemogelijkheid als een enkelekeuzevraag met twee antwoordmogelijkheden (wel aankruisen of niet aankruisen).

Welk gedrag laat de cliënt tijdens de samenwerkingsopdracht zien?

	Wel aangekruist	Niet aangekruist
Lezen		
Schrijven		
Overleggen		

Analysemethode 6 Aantallen omzetten naar procenten

Aantallen kun je ook omzetten naar procenten. Een percentage geeft geen absolute cijfers weer, maar een verhouding. Dat stelt je in staat data van verschillende groepen respondenten met elkaar te vergelijken. Een fysiotherapeut zou bijvoorbeeld na afloop van een vragenlijstafname de data van cliënten die in een landelijk gebied wonen, kunnen vergelijken met de data van cliënten die in een stedelijk gebied wonen. Een ander voordeel is dat je de percentages eenvoudig visueel kunt weergeven. Je transformeert de data bijvoorbeeld naar een *cirkeldiagram*.

Werkwijze om aantallen om te zetten naar procenten

- 1 Tel de totale aantallen van alle keuzemogelijkheden bij elkaar op.
- 2 Deel de aantallen per keuzemogelijkheid ieder afzonderlijk door het totale aantal dat je bij stap 1 hebt uitgerekend.
- 3 Rond het getal af indien nodig.

Op welk tijdstip van de dag doet u meestal uw oefeningen?

	Landelijk gebied A (n = 20)		Stedelijk gebied B (n = 30)	
In de nacht (tussen 0.00 en 6.00 uur)	6	30%	6	20%
In de ochtend (tussen 6.00 en 12.00 uur)	3	15%	3	10%
In de middag (tussen 12.00 en 18.00 uur)	7	35%	9	30%
In de avond (tussen 18.00 en 24.00 uur)	4	20%	12	40%
Totaal	20	100%	30	100%

Het volgende voorbeeld betreft de observatie van de gespreksvaardigheden van een huisarts die een gesprek voert met een patiënt. Hij wordt geobserveerd door een collega aan de hand van filmopnamen. De collega heeft om de vijf seconden de gespreksvaardigheid of vaardigheden genoteerd die de huisarts in het desbetreffende tijdsinterval laat zien. Hij kon daarbij in elk interval meerdere keuzes maken uit een aantal vooraf bepaalde gespreksvaardigheden.

	5 sec.	10 sec.	15 sec.	20 sec.	25 sec.	30 sec.	35 sec.
Uitleggen	x	x				x	x
Vragen		x	x				
Luisteren	x			x	x		x

Tijdens de analyse kun je je enkel richten op de frequentie waarmee de bewuste gespreksvaardigheden zijn waargenomen en niet op de tijdsduur. De observant heeft immers niet vastgelegd of een gespreksvaardigheid ook daadwerkelijk vijf seconden heeft geduurd.

	Aantal	Percentage
Uitleggen	4	40%
Vragen	2	20%
Luisteren	4	40%
Totaal	10	100%

Met deze analyseresultaten wordt zichtbaar welke gespreksvaardigheden het meest en welke het minst zijn geobserveerd.

Bij kijkpunten, observatiepunten en vragen met meerdere keuzemogelijkheden moet je er alert op zijn dat je de data op de juiste wijze ordent en interpreteert. We leggen dit uit aan de hand van een voorbeeld.

Je vraagt patiënten om op basis van een lijst met namen van verpleegkundigen een of meerdere personen aan te kruisen waarvan ze vinden dat zij hen geholpen hebben om hun zelfredzaamheid te bevorderen.

Welke verpleegkundige(n) heeft of hebben u geholpen uw zelfredzaamheid te vergroten? (n = 30)

	Aantal	Percentage
Verpleegkundige 1	15	30%
Verpleegkundige 2	22	44%
Verpleegkundige 3	13	26%
Totaal	50	100%

Het getal 50 geeft hier niet aan dat de vraag door 50 patiënten is beantwoord, maar dat er 50 keer een keuze is gemaakt voor een van de drie antwoordmogelijkheden. Boven de tabel zie je namelijk $n = 30$ staan. Dit betekent dat 30 patiënten de vraag hebben beantwoord. Elke patiënt mocht meerdere personen aankruisen. Je mag op basis van de voorgaande tabel ook niet concluderen dat 30 procent van de patiënten vindt dat verpleegkundige 1 hen geholpen heeft hun zelfredzaamheid te vergroten. De 30 procent geeft aan dat 30 procent van alle antwoorden betrekking heeft op antwoordmogelijkheid 'verpleegkundige 1'. De tabel laat wel zien dat verpleegkundige 2 het meest en verpleegkundige 3 het minst gekozen is.

Je analyseresultaten worden inzichtelijker als je bij elke keuzemogelijkheid laat zien hoeveel mensen deze keuzemogelijkheid wel gekozen hebben en hoeveel mensen deze niet gekozen hebben.

	Gekozen	Niet gekozen	Totaal
Verpleegkundige 1	15 (50%)	15 (50%)	30 (100%)
Verpleegkundige 2	22 (73%)	8 (27%)	30 (100%)
Verpleegkundige 3	13 (43%)	17 (57%)	30 (100%)

Omdat je nu weet dat dertig patiënten de vraag hebben beantwoord, kun je inzichtelijk maken welk percentage patiënten voor verpleegkundige 1 gekozen heeft. In dit voorbeeld vindt vijftig procent van de patiënten dat verpleegkundige 1 hen geholpen heeft hun zelfredzaamheid te vergroten.

Analysemethode 7 Categorieën samenvoegen

Het kan voorkomen dat je de verkregen data wilt terugbrengen tot kleinere delen. Als je kijkpunten, observatiepunten en vragen bestaan uit meer dan twee keuzemogelijkheden (lees ook: categorieën), verklein je de data door keuzemogelijkheden samen te voegen. De naam die je aan deze categorie toekent, moet dan wel de lading dekken. Het is niet verstandig keuzemogelijkheden samen te voegen die logischerwijs weinig met elkaar te maken hebben. Ook mag je niet zomaar keuzemogelijkheden weglaten uit je resultaten.

Werkwijze om categorieën samen te voegen

- 1 Bepaal welke keuzemogelijkheden je wilt samenvoegen en bedenk een passende categorienaam.
- 2 Tel de aantallen van de betreffende keuzemogelijkheden bij elkaar op.
- 3 Tel de percentages van de betreffende keuzemogelijkheden bij elkaar op.

In het volgende voorbeeld zijn de keuzemogelijkheden ‘in de nacht’ en ‘in de ochtend’ samengevoegd tot de categorie ‘AM’. De keuzemogelijkheid ‘in de middag’ en ‘in de avond’ zijn samengevoegd tot de categorie ‘PM’.

Op welk tijdstip van de dag doet u meestal uw oefeningen?				
	Landelijk gebied A (n = 20)		Stedelijk gebied B (n = 30)	
AM (tussen 0.00 en 12.00 uur)	6 + 3 = 9	45%	6 + 3 = 9	30%
PM (tussen 12.00 en 24.00 uur)	7 + 4 = 11	55%	9 + 12 = 21	70%
Totaal	20	100%	30	100%

Analysemethode 8 Data van gesloten kijkpunten, observatiepunten en vragen combineren

Door kijkpunten, observatiepunten en vragen te combineren, krijg je nieuwe data die van waarde kunnen zijn voor je onderzoek. Meestal denk je bij het maken van een instrument voor dataverzameling al na over welke kijkpunten, observatiepunten en vragen je in de analysefase wilt combineren. De tabellen waarin je de gecombineerde data weergeeft, noemen we *kruistabellen*. De data in de kruistabellen kun je vervolgens transformeren naar *staafdiagrammen* of *cirkeldiagrammen*.

Werkwijze om vragen te combineren

- 1 Bepaal welke kijkpunten, observatiepunten en/of vragen je wilt combineren.
- 2 Zet de namen van de keuzemogelijkheden van een van de kijkpunten, observatiepunten en/of vragen in de kolommen.
- 3 Zet de namen van de keuzemogelijkheden van een van de andere kijkpunten, observatiepunten of vragen in de rijen.
- 4 Vul de aantallen in de cellen in op basis van de verzamelde data.
- 5 Tel het totale aantal per rij en per kolom op.
- 6 Reken afhankelijk van wat je wilt weten de deel-, kolom- of rijpercentages uit.

In dit voorbeeld zijn de volgende drie vragen met enkele keuzemogelijkheid gecombineerd:

- In welk gebied woont u? (Landelijk gebied A, Stedelijk gebied B)
- Wat is uw geslacht? (Man, Vrouw)
- Op welk tijdstip van de dag doet u meestal uw oefeningen? (In de nacht, In de ochtend, In de middag, In de avond)

	Landelijk gebied A (n = 20)		
	Man	Vrouw	Totaal
In de nacht (tussen 0.00 en 6.00 uur)	2	4	6
In de ochtend (tussen 6.00 en 12.00 uur)	3	0	3
In de middag (tussen 12.00 en 18.00 uur)	4	3	7
In de avond (tussen 18.00 en 24.00 uur)	1	3	4
Totaal	10	10	20

	Stedelijk gebied B (n = 30)		
	Man	Vrouw	Totaal
In de nacht (tussen 0.00 en 6.00 uur)	3	3	6
In de ochtend (tussen 6.00 en 12.00 uur)	1	2	3
In de middag (tussen 12.00 en 18.00 uur)	5	4	9
In de avond (tussen 18.00 en 24.00 uur)	4	8	12
Totaal	13	17	30

Je kunt ook combinaties maken met kijkpunten, observatiepunten en vragen die getallen opleveren. In het volgende voorbeeld zijn de scores op twee vragen met een enkele keuzemogelijkheid (Wat is uw geslacht?; In welke afdeling van het ziekenhuis verbleef u?) gecombineerd met een vraag die een getal oplevert (Wat is uw leeftijd?).

	Gemiddelde leeftijd Mannen	Gemiddelde leeftijd Vrouwen	Totaal
Longafdeling	55,70 (n = 12)	48,00 (n = 16)	51,30 (n = 28)
Dermatologie	62,40 (n = 17)	57,80 (n = 14)	60,32 (n = 31)
Chirurgie	63,70 (n = 13)	64,50 (n = 15)	64,13 (n = 28)



Oefening 2 Het analyseren van een vraag met enkele keuzemogelijkheid



Oefening 3 Combineren



Oefening 4 Het analyseren van een vraag met meerdere keuzemogelijkheden

7.2.3 Data-analyse bij beoordelingsschalen

Een beoordelingsschaal bevat verschillende keuzemogelijkheden waaruit een enkele keuze moet worden gemaakt. De grootte van de schaal bepaalt het aantal keuzemogelijkheden. Een schaalvraag met een driepuntsschaal bijvoorbeeld kun je beschouwen als een enkelekeuzevraag met drie keuzemogelijkheden. Je kunt hiervoor de analysemethoden 5 tot en met 7 gebruiken die in paragraaf 7.2.2 worden beschreven. Analysemethode 8 gebruik je als je een schaalvraag combineert met een andere enkelekeuzevraag. Dit doe je als je bijvoorbeeld wilt weten hoe verschillend jongens en meisjes op dezelfde schaalvraag scoren.

Veel onderzoekers gaan ervan uit dat respondenten de afstanden tussen de bolletjes als gelijk ervaren. Om die reden mag je de schalen omzetten in cijfers met een gelijke afstand (bijvoorbeeld 1 tot en met 5 bij een vijfpuntsschaal of 1 tot en met 7 bij een zevenpuntsschaal). Elke beoordelingsschaal levert dan een getal op. Als je bijvoorbeeld een vijfpuntsschaal hanteert, staan de vijf schaalpunten voor de getallen 1, 2, 3, 4 en 5. In het volgende voorbeeld heeft een respondent het vierde schaalpunt gekozen.

Zeer mee oneens ← ○○○●○ → Zeer mee eens

Doordat je de gemaakte keuzes op een beoordelingsschaal omzet naar getallen, kun je met deze getallen rekenen. Als bijvoorbeeld de gemiddelde score van alle respondenten op een vijfpuntsschaal 3,4 is, dan ligt het groepsge-middelde tussen het derde en vierde schaalpunt. Wanneer je een beoordelingsschaal omzet naar getallen, levert je dit het voordeel op dat je dan de analysemethoden 1 tot en met 4 kunt toepassen.

7.2.4 Data-analyse bij gesloten toets- en testvragen

De analysemethoden 5 en 6 zijn te gebruiken bij het analyseren van data van gesloten toets- en testvragen. Als de analyseresultaten inzicht moeten geven in de mate waarin de getoetste kennis of vaardigheden aanwezig zijn bij de respondenten, dan geef je een waardering aan de antwoorden in de vorm van een cijfer of een score. Als je toets of test resulteert in een cijfer, kun je analysemethode 1 tot en met 4 toepassen. Wanneer je gebruikmaakt van bestaande gestandaardiseerde toetsvormen of testen, dien je je te houden aan de vastgestelde analyse- en beoordelingsprocedures.

7.3 ■ Minder gestructureerde data analyseren

Vaak verzamel je in het kader van je onderzoek ook data in de vorm van zinnen of stukken tekst (antwoorden op open vragen, tekstfragmenten uit bestudeerde literatuur, verslagen van open observaties, geluidsopnamen en/of beelden of uitgewerkte mindmaps en dergelijke). Dit zijn allemaal voorbeelden van *minder gestructureerde data* die je niet gemakkelijk in getallen kunt uitdrukken. De analyse daarvan vraagt meestal meer tijd omdat je, anders dan bij voorgestructureerde data, structuur moet aanbrengen in de verzamelde data. Een algemene term voor het analyseren van deze data is *inhoudsanalyse*.

We presenteren enkele basale analysemethoden voor minder gestructureerde data. We richten ons in het bijzonder op de verwerking van antwoorden op open kijkpunten, observatiepunten en vragen (7.3.1). Aan het eind van de paragraaf gaan we in op het analyseren van visuele of auditieve data (7.3.2) en data van open toets- en testvragen (7.3.3).

7.3.1 Data-analyse bij open kijkpunten, observatiepunten en vragen

Bij open kijkpunten, observatiepunten en vragen zijn de antwoord- of keuzemogelijkheden vooraf niet vastgelegd. De verzamelde data kunnen daardoor heel divers zijn. We presenteren hierna een aantal analysemethoden. Welke daarvan het meest geschikt is, is afhankelijk van je onderzoeksvraag.

Analysemethode 9 Betekenisvolle tekstfragmenten labelen (open coderen)

Als je minder gestructureerde data verzamelt, levert je dit vaak veel tekst op. Een gesprek van tien minuten leidt al snel tot drie pagina's. Je zult de tekst eerst moeten verdelen in betekenisvolle tekstfragmenten: stukjes van een aantal woorden, een zin of een paar zinnen die betrekking hebben op hetzelfde onderwerp. Deze tekstfragmenten geef je dan een categorienaam (*open coderen*). Houd daarbij je onderzoeksvraag goed voor ogen, want tekstfragmenten die geen relatie hebben met de onderzoeksvraag kun je weglaten. Bij het open coderen ontstaan de categorieën vanuit de bestaande tekst. Dit noemen we ook wel een *inductieve werkwijze*. Er zijn voorafgaand aan de analyse dan nog geen categorieën geformuleerd. Deze worden tijdens het analyseren afgeleid van de beschikbare data. Deze lijst met categorieën vormt de belangrijkste opbrengst van deze methode. Je kiest voor deze aanpak wanneer je instrument voor dataverzameling een open karakter heeft en weinig houvast biedt voor de analyse, er beperkte literatuur en praktijkkennis beschikbaar is over je onderzoeksvraag en je je zo min mogelijk wilt laten leiden door bestaande denkbeelden of aannames. Het volgende voorbeeld geeft inzicht in deze analysemethode.

Je bent geïnteresseerd in de manier waarop hulpverleners in een woonvorm voor kinderen met ernstige gedragsproblemen omgaan met heimweegevoelens. De verwantencommissie (ouders/verzorgers van de kinderen) heeft erop gewezen dat hier geen duidelijke richtlijnen voor bestaan. In samenspraak met de verwantencommissie start je een onderzoek om te inventariseren hoe hulpverleners in de praktijk handelen bij heimweegevoelens van kinderen. Je gaat met een groepje hulpverleners in gesprek over dit thema en maakt een gespreksverslag. Je besluit dit gespreksverslag in te delen in betekenisvolle tekstfragmenten. Dit zou er als volgt uit kunnen zien:

Tekstfragment 1:

Ik heb gisteren nog een lang gesprek gehad met M. over zijn familie. Dit doe ik eigenlijk altijd als ik merk dat kinderen verdriet hebben.

→ **Handelwijze: in gesprek gaan.**

Tekstfragment 2:

Als kinderen in mijn groep last hebben van heimwee, probeer ik leuke dingen met ze te gaan doen. Op die manier vergeten ze hun verdriet en gaan ze helemaal op in bijvoorbeeld een computerspel, film of voetballen.

→ **Handelwijze: afleiding bieden.**

Tekstfragment 3:

Van heimwee merk ik eigenlijk helemaal niet zo veel in de groep. Als een kind verdrietig is, merk ik dat dat vaak te maken heeft met een conflict in de groep. Ik probeer dit conflict dan met het kind te bespreken. Vaak is het verdriet dan weg.

→ **Handelwijze: zoeken naar een andere oorzaak.**

Tekstfragment 4:

We praten nu wel over heimwee, maar eigenlijk zou ik het willen hebben over iets wat gisteren speelde. Een van de kinderen merkte op dat de taxi altijd te laat is bij het ophalen (...).

→ **Dit fragment is niet relevant voor mijn onderzoek en kan worden weggelaten.**

Tekstfragment 5:

Ik ga eerst altijd met de kinderen in gesprek op een rustig plekje.

→ **Handelwijze: in gesprek gaan.**

Tekstfragment 6:

Daarna zoek ik naar mogelijkheden om het gemis te verzachten. Zo laat ik kinderen bellen met hun ouders.

→ **Handelwijze: contact op laten nemen met thuis.**

Tekstfragment 7:

Of ik bekijk samen met het kind foto's van thuis.

→ **Handelwijze: foto's van thuis bekijken.**

Analysemethode 10 De data analyseren aan de hand van categorieën

Waar je bij de vorige analysemethode tijdens of na het analyseren categorieën bedenkt, zijn deze bij deze methode al voor de analyse vastgesteld op basis van de inzichten die je verworven hebt uit de literatuur en de beroepspraktijk in het begin van het onderzoek. Dit noemen we ook wel een *deductieve werkwijze*. Je gaat op zoek naar tekstfragmenten die betrekking hebben op een of meer van deze categorieën. Vaak zijn de instrumenten waarmee je de data hebt verzameld (vragenlijst, observatieschema, enzovoort) al opgebouwd uit de categorieën die je kunt gebruiken.

In een woonvoorziening voor ouderen wordt al jaren een cliënttevredenheids-enquête afgenomen. De meeste woonbegeleiders geven aan weinig met de resultaten te kunnen, omdat ze het verhaal achter de cijfers niet weten. Je organisatie besluit de cliënttevredenheid op een andere wijze te meten. Er zullen twaalf cliënten in de woonvoorziening uitgebreid geportretteerd worden. De cliëntportretten moeten de woonbegeleiders en directie van de woonvoorziening een concreet beeld geven van de manier waarop cliënten de dagelijkse gang van zaken ervaren.

De twaalf cliënten zijn geselecteerd voor het onderzoek op basis van een aantal vooraf vastgestelde selectiecriteria en hebben toegestemd in deelname aan het onderzoek. Verschillende woonbegeleiders hebben de twaalf cliënten gedurende een aantal dagen tijdens gezamenlijke activiteiten intensief geobserveerd. Ook zijn ze met hen meegelopen, waarbij ze opvallende zaken genoteerd hebben. Daarnaast zijn er individuele gesprekken gevoerd met de cliënten. Het observatieschema en de interviewleidraad zijn ontwikkeld op basis van een literatuurstudie. In de oriëntatiefase van het onderzoek is een ordening aangebracht in categorieën die betrekking hebben op cliënttevredenheid. Deze categorieën hebben onder meer betrekking op de inrichting van de kamer, de interactie met woonbegeleiders, de sociale contacten met andere bewoners, het activiteitenaanbod en de kwaliteit van het eten. Deze categorieën worden gebruikt voor de analyse van de data.

Werkwijze om data te analyseren aan de hand van categorieën

- 1 Noteer de deelvraag die je met de data-analyse wilt beantwoorden.
- 2 Bepaal de categorieën aan de hand waarvan je de data wilt analyseren. Maak hiervoor gebruik van de literatuurstudie en de instrumenten die je gebruikt hebt bij het verzamelen van de data.
- 3 Deel de data die je hebt (observatieverslagen, verslagen van interviews, enzovoort) op in kleinere betekenisvolle tekstfragmenten (zie analysemethode 9).
- 4 Richt je op elke categorie afzonderlijk, ga na waar deze in de tekst voorkomt en markeer dit deel van de tekst. Voor tekstfragmenten die je niet kunt onderbrengen bij een van de categorieën, moet je wellicht een nieuwe categorie toevoegen.
- 5 Als je de data ondergebracht hebt bij de categorieën kun je verschillende analyses uitvoeren. Je kunt bijvoorbeeld nagaan hoe vaak de categorieën gescoord zijn (frequenties), in welke volgorde of in welke combinatie bepaalde categorieën in de tekst voorkomen en of er verschillen zijn in de frequentieverdeling van de categorieën bij het vergelijken van twee of meer groepen.

Op deze manier kun je minder gestructureerde data in de vorm van getallen presenteren, zoals blijkt uit het volgende voorbeeld.

Stel dat je sociaal werkers vraagt hun eigen beroepskwaliteiten te beschrijven. Je deelt de beschrijvingen op in betekenisvolle tekstfragmenten, waarbij elk fragment één persoonlijke kwaliteit beschrijft. De categorieën die je hanteert, zijn gebaseerd op de generieke beroepscompetenties van sociaal werkers (Van der Meij & Luttik, 2018) zoals je die hebt beschreven in je literatuurstudie. De tekstfragmenten breng je onder in deze categorieën. Je analyseresultaat is een overzicht van de persoonlijke beroepskwaliteiten, ingedeeld per categorie (de beroepscompetenties). Je geeft per categorie aan hoe vaak de sociaal werkers hebben aangegeven op dit gebied kwaliteiten te bezitten. Nadat je dit gedaan hebt, concludeer je dat categorie 2 (Signaleren en agenderen) en categorie 4 (Mensen met elkaar verbinden) het meest genoemd zijn.

Analysemethode 11 Thematisch coderen

Bij deze analysemethode analyseer je de data net als bij de vorige methode aan de hand van enkele vooraf vastgestelde, centrale thema's. In tegenstelling tot de vorige methode richt je je vervolgens niet zozeer op de frequentie waarin deze thema's in de data voorkomen, maar op de wijze waarop de thema's in de data zichtbaar zijn en zich tot elkaar verhouden (verbanden en diepere betekenissen). Bij zo'n analyse presenteer je vaak eerst een motto dat weergeeft wat het denkbeeld is van een respondent of schrijver van een tekstbron. Dit kan een kort citaat zijn of een korte typering. Vervolgens vat je het gesprek of

de tekstbron kernachtig samen. Deze samenvatting voeg je toe aan het motto. Als je elke databron op deze manier reduceert tot het meest wezenlijke, is het mogelijk deze met andere databronnen te vergelijken (bijvoorbeeld aan de hand van analysemethode 12). Waar analysemethode 10 een lijst met categorieën oplevert, blijf je bij deze analysemethode ook de data waar je het motto aan ontleent in beeld houden. Bij het vergelijken van motto's van verschillende respondenten of bronnen kun je hierdoor dieper ingaan op verbanden, verklaringen en patronen. Je kunt rijkere vergelijkingen maken, omdat je ook het verhaal achter het motto betreft bij je analyse.

De laatste jaren zijn er veel nieuwe zorgverleners komen werken in het verpleegtehuis. Leo wil weten hoe zijn collega's de beginperiode van hun loopbaan in het verpleegtehuis hebben ervaren. De resultaten van zijn praktijkonderzoek wil hij gebruiken bij de ontwikkeling van een begeleidingstraject voor startende zorgverleners. In het kader van zijn onderzoek heeft hij met zes zorgverleners een individueel gesprek gevoerd, waarbij hij veel open vragen gesteld heeft. Hij besluit de verslagen van deze gesprekken thematisch te coderen. Hij heeft een aantal centrale thema's geselecteerd die voor startende zorgverleners relevant zijn. Een van de thema's betreft de ondersteuning door collega's. Uit elk van de zes gespreksverslagen kiest hij een citaat dat typerend is voor hoe de beginnende zorgverlener over dit thema denkt. Vervolgens voegt hij een samenvatting van het gesprek toe. Hier volgt een voorbeeld voor een van deze gesprekken.

Motto: 'Collega's waren altijd bereid mij te woord te staan, maar namen zelf nauwelijks initiatief om mij vragen te stellen of uitleg te geven.'

Samenvatting: L. is anderhalf jaar geleden op deze locatie komen werken. Hiervoor werkte ze op een andere locatie. Ze heeft te maken gehad met verplichte mobiliteit; er was een personeelsoverschot. Op deze vorige locatie fungeerde ze min of meer als teamleider, alhoewel dit niet officieel haar functie was. Ze merkt dat ze bij de start op deze afdeling heeft moeten wennen, omdat haar rol hier duidelijk anders was. Af en toe leidde dat wel tot kleine conflicten met haar collega's. Hierdoor had ze het gevoel dat ze er soms alleen voor stond. Ze had het in het begin dan ook niet zo naar haar zin. Als ze vragen had, kon ze bij iedereen terecht. Ze heeft veel met collega's gesproken over procedures en wijze van overdracht. Collega's waren vaak erg druk. Ze stelden haar weinig vragen en leken ervan uit te gaan dat ze zich wel zou redden.

Nadat hij de zes gesprekken op deze manier geanalyseerd heeft, maakt hij vergelijkingen tussen wat de zes zorgverleners over de thema's hebben gezegd. De vergelijkingen helpen hem om beter in beeld te krijgen hoe de interactie verloopt en welke ondersteuning de nieuwe zorgverleners krijgen.

Analysemethode 12 Horizontaal vergelijken

Om een beeld te krijgen van de manier waarop verschillende respondenten een open vraag beantwoord hebben, kun je de antwoorden op deze vraag horizontaal vergelijken. Je plaatst alle antwoorden die op de open vraag gegeven zijn naast elkaar en gaat op zoek naar verschillen en overeenkomsten. Vervolgens geef je een korte samenvatting van je bevindingen.

Ook bij open kijkpunten en observatiepunten hanteer je deze werkwijze. Je maakt dan vergelijkingen tussen beschrijvingen van tekstfragmenten uit tekstbronnen of observaties.

Horizontaal vergelijken is alleen mogelijk bij een beperkt aantal respondenten, tekstfragmenten of observaties.

Werkwijze om horizontaal te vergelijken

- 1 Maak een analyseschema met een aantal kolommen en rijen.
- 2 Schrijf in de eerste kolom de vraag, het kijkpunt of het observatiepunt waarvan je de data horizontaal wilt vergelijken. Geef ook aan waarom je deze vraag gesteld hebt of dit kijkpunt of observatiepunt hebt geformuleerd.
- 3 De volgende kolommen zijn bedoeld voor de antwoorden van de respondenten, de tekstfragmenten of de observaties. Per respondent, tekstbron of observatie maak je één kolom aan waarin je de data weergeeft. Je noteert alleen de inhoud die relevant zijn voor dat wat je wilt weten. De laatste kolom is bedoeld voor je belangrijkste bevindingen.
- 4 Lees de data per vraag, kijkpunt of observatiepunt door en onderstreep of markeer de delen die van belang zijn voor de beantwoording van je vraag.
- 5 Probeer op basis van datgene wat je gelezen en onderstreept hebt een aantal algemene bevindingen te formuleren. Je kunt hier zowel ingaan op overeenkomsten als op verschillen.

	Antwoord Cliënt 1	Antwoord Cliënt 2	Antwoord Cliënt 3	Bevindingen
Vraag 1: Hoe vind je de inrichting van de nieuwe werkruimte? Toelichting: Ik wil weten of cliënten tevreden zijn met de inrichting van de nieuwe werkruimte en of ze nog verbetertips hebben.	Ik ben erg blij met de nieuwe inrichting . Ik had niet gedacht dat het zo mooi zou worden. Wel mis ik mijn eigen kastje dat ik vroeger had.	Ik moest er wel erg aan wennen , maar ik merk nu dat ik de nieuwe inrichting wel prettig vind. Ik vind het fijn om samen met anderen te kunnen werken .	Ik ben tevreden , maar mis de oude situatie soms wel. Ik merk dat er door de indeling erg veel samen gedaan wordt . Misschien kan de ruimte in twee delen worden verdeeld, zodat je ook echt alleen kunt werken .	De drie cliënten zijn redelijk tevreden. Ze hebben wel verbeterpunten: mogelijkheden om alleen te kunnen werken en meer individuele opbergruimte.
Vraag 2: (...) Toelichting: (...)				

Analysemethode 13 De analyseresultaten illustreren

Om inzicht te geven in het verhaal achter de cijfers, kan het interessant zijn om analyseresultaten te illustreren aan de hand van concrete voorbeelden of kleine tekstfragmenten. Het volgende voorbeeld laat zien hoe deze analyse-methode werkt.

Je bent benieuwd hoe de ouders/verzorgers van verstandelijk gehandicapten de sfeer in de leefgroep ervaren. Je besluit de ouders/verzorgers een korte vragenlijst toe te sturen waarin een aantal stellingen is opgenomen. Een van de stellingen luidt: 'Mijn zoon/dochter uit zich op een positieve manier over de gezamenlijke activiteiten die worden aangeboden in de leefgroep.' De ouders/verzorgers geven aan of ze het eens of oneens zijn met de stelling. Vervolgens hebben ze de mogelijkheid om onder de vraag bij 'toelichting' aanvullende opmerkingen te maken. Een aantal ouders/verzorgers maakt van deze mogelijkheid gebruik. Er worden opmerkingen gemaakt als:

- 'Julia heeft genoten van het gezamenlijke kerstdiner.'
- 'Als we Mia vragen naar de activiteiten in de groep, wordt ze helemaal vrolijk. Ze spreekt veel over het inrichten van de seizoenstafel, de creatieve opdrachten en het versieren van de kamer bij verjaardagen.'
- 'Er wordt veel door jullie georganiseerd. Voor veel bewoners is dit fijn. Onze Julius kan echter moeilijk omgaan met de drukte en de spanning die deze activiteiten soms met zich meebrengen. Hij kan dit moeilijk benoemen, maar we kunnen het wel aan hem merken.'

- 'We merken dat Janny veel plezier beleeft aan de gezamenlijke activiteiten. Zelf vinden we dat er wat meer aandacht mag zijn voor sport en beweging.'

Bij de analyse van de resultaten blijkt dat de meeste ouders/verzorgers het eens zijn met de stelling. Je neemt in de rapportage concrete opmerkingen (geanonimiseerd) op ter illustratie van zowel de bevestigende als de ontkennende antwoorden op de stelling.



Oefening 5 Inhoudsanalyse



Oefening 6 Een tekst verdelen in betekenisvolle tekstfragmenten

7.3.2 Visuele of auditieve data analyseren

In je onderzoek kun je gebruikmaken van film- en geluidsmateriaal, zoals eerder al aan de orde is geweest. Het kan verstandig zijn om zowel film- als geluidsopnamen eerst te transcriberen (uit te schrijven) en vervolgens te analyseren. Voor de analyse van visuele data gebruik je een observatieschema of kijkkader en voor auditieve data gebruik je een kijkkader. Als je kiest voor gesloten kijkpunten of observatiepunten, kun je gebruikmaken van de analysemethoden 5 tot en met 8; als je kiest voor open kijkpunten of observatiepunten zijn de analysemethoden 9 tot en met 13 geschikt.

Je hebt wellicht respondenten een mindmap of conceptmap laten maken. Iedereen die op jouw verzoek een mindmap of conceptmap maakt, hanteert en ordent begrippen echter op een eigen manier. Hierdoor is het lastig om mindmaps of conceptmaps met elkaar te vergelijken. Uiteraard kun je ze altijd gebruiken in hun originele vorm, bijvoorbeeld ter illustratie van onderzoeksresultaten (analysemethode 13). Als je een mindmap of conceptmap uitvoeriger wilt analyseren, is het aan te raden om de persoon die de mindmap of conceptmap heeft gemaakt te vragen de begrippen uit te leggen. Je maakt een verslag van deze uitleg. Je doet dit met elke mindmap of conceptmap. De verslagen analyseer je vervolgens met behulp van de analysemethoden 9 tot en met 13.

Als je respondenten hun gedachten of ideeën hebt laten visualiseren in de vorm van een tekening of een werkstuk, kun je het beeldende materiaal gebruiken ter illustratie van resultaten van de analyse van andere data (analysemethode 13). Als je het materiaal uitgebreid wilt analyseren, kun je het bekijken aan de hand van een kijkkader met kijkpunten.

Je laat verschillende ouderen in een wijk schetsen maken van hun ideale ontmoetingsplek. Je vergelijkt de verschillende schetsen vervolgens door ze te bekijken en te beschrijven aan de hand van een aantal kijkpunten, zoals locatie van de ontmoetingsplek, de opstelling van tafels en stoelen en de gebruikte kleuren.

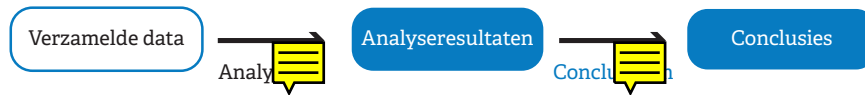
De beschrijvingen van de verschillende tekeningen of werkstukken kun je vervolgens op basis van de kijkpunten horizontaal met elkaar vergelijken (analysemethode 12). Je kunt ook de personen die de tekening of het werkstuk gemaakt hebben, vragen een toelichting te geven bij het door hen gemaakte materiaal. De toelichting kun je vervolgens op papier zetten en analyseren met behulp van de analysemethoden 9 tot en met 13.

7.3.3 Data-analyse bij open toets- en testvragen

Als je open toetsvormen of testen analyseert, wil je inzicht krijgen in het ontwikkelings- of leerniveau van de respondent(en). De doelen die je beoogt, vormen je referentiepunt. Deze doelen (die je ontleend hebt aan je probleem-analyse) gebruik je als categorieën voor het analyseren van de data. Je kunt dit voor een individu doen of voor een hele groep. Je kunt gebruikmaken van analysemethoden 9 tot en met 13.

Een voorlichter van de GGD organiseert projecten op middelbare scholen om leerlingen te informeren over veilig vrijen. Zij laat aan het eind van het project de leerlingen een tekst schrijven over dit thema. De leerlingen krijgen de opdracht met de tekst te laten zien wat ze over het onderwerp hebben geleerd. Ze moeten daarbij in ieder geval ingaan op een aantal kernbegrippen. Na afloop analyseert de voorlichter de teksten aan de hand van de leerdoelen van het project. Zij deelt de teksten van de leerlingen op in betekenisvolle tekstfragmenten en brengt deze onder bij de leerdoelen. Dit doet zij alleen in de gevallen dat een leerling met een tekstfragment laat zien dat hij het leerdoel beheerst. Na afloop van de analyse van alle teksten blijkt dat er bij twee leerdoelen geen tekstfragmenten staan. Dit zou kunnen betekenen dat de leerlingen de leerdoelen met het doorlopen van het project niet hebben gehaald. De voorlichter kan besluiten op basis van deze bevindingen de projectinhoud aan te passen, zodat de doelen meer aandacht krijgen tijdens de lessen. Voordat zij hiertoe overgaat, doet ze er goed aan uit te zoeken waarom de leerlingen in hun teksten geen aandacht hebben gehad voor de betreffende leerdoelen. Daar kunnen namelijk meerdere motieven (bijvoorbeeld schaamte en groepsdruk) aan ten grondslag liggen.

7.4 ■ Concluderen



Figuur 7.3 Concluderen

Op het moment dat je de beschikking hebt over de analyseresultaten, kun je conclusies trekken. Dit is een systematisch proces waarbij je eerst kort en bondig antwoorden formuleert op je deelvragen en daarna op je hoofdvraag. De antwoorden geven als het goed is meer inzicht in je praktijkprobleem en dragen zo bij aan de oplossing van het praktijkprobleem.

Voor iedereen die je conclusies leest, moet duidelijk zijn dat ze logischerwijs voortkomen uit de verzamelde data. Als onderzoeker kun je de neiging hebben om conclusies net iets scherper te formuleren dan wat op basis van de resultaten van je analyse gerechtvaardigd is. Het is lastig om je eigen mening niet te veel in je conclusies naar voren te laten komen. Maar op het moment dat je zaken concludeert die niet uit de analyseresultaten zijn af te leiden, mag je je bevindingen niet aanmerken als conclusies. Je eigen mening kun je later opnemen in de discussieparagraaf van je onderzoeksverslag, waarin je vooruitblijkt en de vragen, discussiepunten en nieuwe gedachten formuleert die uit het onderzoek zijn voortgekomen. Op die manier is het voor de lezer duidelijk welke bevindingen de opbrengst vormen van het onderzoek, en welke ideeën en adviezen jij daar als onderzoeker zelf aan verbindt (zie ook hoofdstuk 9).

In de volgende twee paragrafen laten we zien hoe je conclusies kunt trekken bij een kennisgericht praktijkonderzoek en hoe je dit doet bij ontwerponderzoek.

7.4.1 Concluderen bij een kennisgericht praktijkonderzoek

Bij een kennisgericht praktijkonderzoek beantwoord je alle deelvragen en kom je vervolgens tot een antwoord op je hoofdvraag. Het volgende stappenplan kan je helpen bij het trekken van conclusies.

Stappenplan voor het trekken van conclusies

- 1 Orden – indien je dit nog niet gedaan hebt – de analyseresultaten per deelvraag.
- 2 Bekijk de analyseresultaten van elke deelvraag. Formuleer op basis hiervan voor elke deelvraag antwoorden in de vorm van korte uitspraken.

Een hoofdverpleegkundige onderzoekt in welke mate de beleidsvoornemens uit het instellingsplan tot zichtbare veranderingen in het handelen van verpleegkundigen op de afdeling Urologie leiden. Hij ordent de analyseresultaten op basis van de deelvragen die hij heeft geformuleerd. We laten twee deelvragen zien.

Deelvraag 1: Hoe zijn de geplande beleidsvoornemens over de acht beleidsthema's van het instellingsplan verdeeld?

- Een derde deel van de beleidsvoornemens in het instellingsplan impliceert veranderingen die direct merkbaar zijn voor cliënten in de praktijk.
- Er zijn geen beleidsvoornemens geformuleerd ten aanzien van het vergroten van de inspraak van het personeel.

Deelvraag 2: In welke mate heeft het beleidsvoornemen 'Geen privé-informatie bespreken met de patiënt tijdens bezoeken' geleid tot veranderingen in het handelen van verpleegkundigen op de afdeling Urologie?

- Dit beleidsvoornemen is volgens 28 van de 30 respondenten niet zichtbaar in het handelen van de verpleegkundigen in de beroepspraktijk.
- Alle mannelijke verpleegkundigen geven aan meer invloed te willen op hoe dit beleidsvoornemen wordt geconcretiseerd in de praktijk.

- 3** Maak de uitspraken duidelijk leesbaar en relateer ze aan de context van je onderzoek, zodat ze begrepen worden door mensen die geïnteresseerd zijn in je onderzoeksresultaten.

De uitspraak:

Dit beleidsvoornemen is volgens 28 van de 30 respondenten niet zichtbaar in het handelen van de verpleegkundigen in de beroepspraktijk.

Wordt herschreven tot de volgende conclusie:

Bijna alle verpleegkundigen (93%) op de afdeling Urologie geven aan dat het beleidsvoornemen 'Geen privé-informatie bespreken met de patiënt tijdens bezoeken' niet tot zichtbare veranderingen heeft geleid in het handelen van verpleegkundigen op deze afdeling.

- 4** Illustreer conclusies zo nodig met fragmenten uit je verzamelde data.

De hoofdverpleegkundige voegt bij de hiervoor gepresenteerde conclusie het volgende citaat toe van een verpleegkundige tijdens de groepsinterviews: 'Collega's spreken tijdens het bezoeken nog geregeld over de situatie van de patiënt in aanwezigheid van familieleden, vrienden en/of bekenden. In het instellingsplan staat nadrukkelijk vermeld dat de privacy van de cliënt gewaarborgd moet blijven tijdens het bezoeken.'

- 5 Geef duidelijk aan welke deelvraag je beantwoordt, welke conclusies je trekt en op welke analyseresultaten deze conclusies gebaseerd zijn.

Deelvraag: In welke mate heeft het beleidsvoornemen 'Geen gevoelige privé-informatie bespreken met de patiënt tijdens bezoeken' geleid tot veranderingen in het handelen van verpleegkundigen op de afdeling Urologie?

Conclusie 1: Bijna alle verpleegkundigen (93%) op de afdeling Urologie geven aan dat het beleidsvoornemen 'Geen gevoelige privé-informatie bespreken met de patiënt tijdens bezoeken' niet tot zichtbare veranderingen heeft geleid in het handelen van verpleegkundigen op deze afdeling.

Verwijzing: Zie overzichtstabel 3 met de analyseresultaten van vraag 4 van de vragenlijst.

Conclusie 2: Alle mannelijke verpleegkundigen geven aan meer invloed te willen op hoe het beleidsvoornemen 'Geen gevoelige privé-informatie bespreken met de patiënt tijdens bezoeken' wordt geconcretiseerd in de praktijk.

Verwijzing: Zie overzichtstabel 3 met de analyseresultaten van vraag 5 van de vragenlijst.

- 6 Maak vergelijkingen tussen de antwoorden op de deelvragen en formuleer een antwoord op de hoofdvraag. Soms kun je ook antwoord geven op de hoofdvraag door te verwijzen naar de antwoorden op de deelvragen.
- 7 Laat iemand anders je conclusies nalezen en de analyseresultaten bekijken om na te gaan of de getrokken conclusies juist zijn.

7.4.2 Concluderen bij een ontwerponderzoek

Aan het einde van de eerste onderzoeksfase van een ontwerponderzoek (het vooronderzoek) beantwoord je de deelvragen om tot ontwerpeisen te komen. In deze paragraaf leggen we uit hoe je van analyseresultaten tot ontwerpeisen komt. *Ontwerpeisen* zijn richtlijnen voor de eisen waaraan het uiteindelijke ontwerp in jouw beroepspraktijk moet voldoen. Wanneer je voldoende data hebt verzameld, kun je de data reduceren tot een set van ontwerpeisen.

Een groep therapeuten doet onderzoek naar de eisen voor een ruimte die gebruikt kan worden voor groepstherapie. Op basis van vragenlijsten die zijn afgenomen bij cliënten, individuele gesprekken met therapeuten, bestudeerde artikelen en een bezoek aan een groepstherapie ruimte op een andere afdeling komen ze tot een set van ontwerpeisen, waaronder:

- Alle cliënten moeten kunnen zitten.
- De ruimte moet een kleurrijke uitstraling hebben.

- De ruimte moet geluidsdicht zijn zodat omgevingsgeluiden niet in de ruimte te horen zijn en vice versa.
- Bij de keuze voor materialen moet rekening gehouden worden met mogelijke allergieën.
- Iedereen moet elkaar goed aan kunnen kijken.
- De ruimte moet mogelijkheden bieden om je als cliënt even terug te trekken.
- De uitgaven voor de inrichting mogen niet boven de vijftienduizend euro uitkomen.

Deze ontwerpisen vormen de richtlijnen voor het inrichten van de groepstherapie ruimte.

Het kan zijn dat bepaalde wensen niet haalbaar of niet verenigbaar zijn. Als dit uit je analyse naar voren komt, hoef je de betreffende eis niet meteen te laten vallen. Het kan ook aanleiding zijn om meer informatie te verzamelen of naar alternatieven te zoeken.

De therapeuten merken op dat de eisen dat alle cliënten elkaar goed aan kunnen kijken en dat de cliënten zich even terug kunnen trekken mogelijk met elkaar kunnen conflicteren. Ze besluiten in te zoomen op de relevantie van beide ontwerpisen tijdens een groepsinterview met collega's.

Soms kom je erachter dat je te weinig informatie hebt om goede ontwerpisen te kunnen formuleren. In dat geval zul je nog meer data moeten verzamelen. Dit kan betekenen dat je extra interviews plant, aanvullende observaties uitvoert of extra vakliteratuur bestudeert.

Het volgende stappenplan kan je helpen bij het formuleren van de ontwerpisen.

Stappenplan voor het formuleren van ontwerpisen

- 1 Orden – indien je dit nog niet gedaan hebt – de analyseresultaten van het vooronderzoek per deelvraag.
- 2 Bekijk de analyseresultaten van elke deelvraag. Formuleer op basis hiervan voor elke deelvraag antwoorden in de vorm van korte uitspraken. Leid hier de ontwerpisen uit af. Formuleer ze in de vorm van richtlijnen voor een toekomstige oplossing.
- 3 Breng de ontwerpisen onder in categorieën. Je kunt deze categorieën baseren op of afleiden van de deelvragen die je hebt geformuleerd:

- ontwerpeisen die voortkomen uit de theorie, ideeën van experts en good practices in andere contexten met vergelijkbare praktijkproblemen;
- ontwerpeisen die voortkomen uit de behoeften die er bestaan bij belanghebbenden in de beroepscontext ten aanzien van de oplossing van het praktijkprobleem;
- ontwerpeisen die betrekking hebben op de kenmerken van de beroepscontext (randvoorwaarden) waar bij het ontwerpen van de oplossing rekening mee moet worden gehouden.

De volgende indeling is in veel situaties ook bruikbaar:

- Kenmerken van de doelgroep(en): de ontwerpeisen kunnen zich onder meer richten op de grootte van de doelgroep(en) die met het ontwerp te maken krijgt (krijgen), de cognitieve kenmerken van de doelgroep(en), de sociaal-emotionele kenmerken van de doelgroep(en), de motorische kenmerken van de doelgroep(en), de maatschappelijke positie van de doelgroep(en) en de verschillen tussen doelgroepsleden.
- Organisatorische kenmerken: de ontwerpeisen kunnen zich onder meer richten op het beschikbare budget, de locatie waar het ontwerp gebruikt zal worden, de tijdstippen waarop het ontwerp gebruikt wordt en de beschikbare tijd van medewerkers.
- Inhoudelijke kenmerken: de ontwerpeisen kunnen zich onder meer richten op de gehanteerde methodieken in de organisatie, de visie op zorg- en dienstverlening en de doelen en inhouden waar het ontwerp op gericht is.

Een cultureel centrum biedt vele cursussen aan vanuit verschillende kunstdisciplines. De directie vindt het belangrijk dat cursisten zich kunnen oriënteren op dit brede aanbod alvorens een keuze te maken voor een van de cursussen. In een ontwerponderzoek wordt onderzocht hoe zo'n oriëntatie eruit moet komen te zien. Er zijn data verzameld via interviews met cursisten en cursusleiders, een bezoek aan een ander cultureel centrum en bestudering van vakliteratuur over kennismakingstrajecten. De data zijn verzameld aan de hand van een aantal vaste categorieën: kenmerken van de doelgroep (beginniveau, leerwensen, ervaring met kunstdisciplines), organisatorische kenmerken (duur van de oriëntatie, kosten, aantal cursusleiders), inhoudelijke kenmerken (doelstellingen, variatie in kunstdisciplines, opbouw van de oriëntatie) en kenmerken van de cursusleiders (beheersing kunstdisciplines, benadering van cursisten). Bij het analyseren van de data en het formuleren van ontwerpeisen worden deze categorieën gebruikt als kapstok. Dit leidt tot ontwerpeisen als: het oriëntatietraject kent minimaal drie instapniveaus voor elke kunstdiscipline.

- 4 Lees de ontwerpeisen nog eens door en probeer ze zo concreet en eenduidig mogelijk te formuleren. Hoe duidelijker de omschrijving van een ontwerp is, des te meer handvatten deze biedt voor je ontwerp. Onduidelijke ontwerpeisen zijn een belangrijke oorzaak van het mislukken van gerealiseerde ontwerpen (Van Aken, 2011). Een ontwerp is als 'de behandeling mag niet te lang duren' is minder eenduidig dan de ontwerp is 'de behandeling mag maximaal twintig minuten duren'. Dit laatste is niet alleen van belang bij het maken van je ontwerp, maar ook voor het evalueren ervan. De ontwerpeisen vormen immers de belangrijkste evaluatiecriteria.

We geven hier een aantal voorbeelden van ontwerpeisen voor het ontwerp van een informerende website van een zorginstelling voor visueel beperkten.

- De teksten op de website moeten zowel in tekst als in geluid worden weergegeven.
- Op de website mogen enkel interne en geen externe hyperlinks worden opgenomen.
- De informatie moet qua taalgebruik aansluiten bij zowel jongeren in de puberteit als volwassenen.
- De bezoeker moet persoonlijk worden aangesproken.

- 5 Verantwoord de ontwerpeisen. Bij het formuleren van een ontwerp is het belangrijk dat je inzichtelijk maakt op basis van welke data je tot de betreffende ontwerp is komt. Verwijs naar je analyseresultaten.

We geven een voorbeeld van de manier waarop je ontwerpeisen kunt verantwoorden. Het betreft een ontwerp onderzoek naar resocialisatie van zwerfjongeren.

Tabel 7.1 Verantwoording van ontwerpeisen op basis van verzamelde data

Ontwerpeisen	Op basis van welke data is deze ontwerp is geformuleerd?
De bij zwerfjongeren gehanteerde gesprekstechnieken moeten jongeren doen inzien dat ze veel kwaliteiten bezitten.	<p>Tekstbron: Het sociaal competentiemodel (Slot & Spanjaard, 2004)</p> <p>Interview met ervaringsdeskundige: A. geeft aan dat hij in het verleden geregeld geconfronteerd werd met dat wat hij moeilijk vond. Dit frustreerde enorm.</p> <p>Tekstbron: In het visiedocument (opgesteld door het bestuur op 12 maart 2014) wordt het sociaal competentiemodel expliciet benoemd als basis voor de hulpverlening binnen de organisatie.</p>

De problemen van zwerfjongeren moeten in een vroegtijdig stadium worden gesignaleerd en aangepakt.

Tekstbron (Reed Business, 2010): “Volgens de zwerfjongeren zelf valt er nog genoeg te verbeteren aan de hulpverlening. Opvallend is dat 80 procent van de jongeren met een persoonlijk begeleider heel tevreden is. Maar we zien ook dat 85 procent aangeeft dat ze eigenlijk best in een vroeg stadium hulp wilden hebben en dat deze hulp wel het verschil had kunnen maken.”

Groepsgesprek met hulpverleners: “We merken dat veel jongeren niet goed weten hoe ze hun problemen moeten oplossen. Ze hebben veel behoefte aan hulp hierbij.”

Bij de begeleiding van zwerfjongeren moet het aantal hulpverleners zo veel mogelijk worden beperkt.

Tekstbron (Reed Business, 2010): “Ook is er aan continuïteit in de hulpverlening een groot gebrek, zo blijkt uit de verhalen. Vijftig procent heeft al in twee tot vijf instellingen gewoond. Dat is een heel onrustig leven.”

Bezoek aan een vergelijkbare instelling: Tijdens het bezoek bleek dat de meeste jongeren te maken hadden met een en maximaal twee vaste begeleiders. Twaalf van de dertien jongeren gaven aan dit zeer prettig te vinden.

6 Koppel de ontwerpeisen terug. Het is meestal zinvol om de lijst met ontwerpeisen terug te koppelen naar de belanghebbenden (collega's, cliënten, enzovoort) alvorens het ontwerp te maken. Het biedt de volgende voordelen:

- Je kunt nagaan of je het praktijkprobleem goed geanalyseerd hebt en de ontwerpeisen juist geformuleerd hebt, wat de bruikbaarheid van het ontwerp ten goede komt.
- Je werkt aan het draagvlak van je ontwerp door belanghebbenden actief te betrekken bij het ontwerpproces.
- De herkenbaarheid zal de implementatie van je ontwerp in de beroepspraktijk versoepelen, en de kans dat je ontwerp daadwerkelijk als innovatie een verandering in de organisatie tot stand brengt, neemt daarmee aanzienlijk toe.
- Je ontwerpproces wordt transparant: het is voor de belanghebbenden duidelijk hoe het ontwerp tot stand gekomen is.

Een nadeel kan zijn dat er meer overleg nodig is en dat je dus met elkaar tijd moet vrij maken.

De ontwerpeisen vormen het uitgangspunt voor je ontwerp. Wanneer je die hebt opgesteld, doorloop je de innovatiecyclus: de tweede onderzoeksfase van een ontwerponderzoek (zie hoofdstuk 8). Je maakt en test je ontwerp en beantwoordt de deelvragen die betrekking hebben op deze tweede onderzoeksfase. Als blijkt dat je ontwerp tijdens het testen niet voldoet, zul je ontwerpeisen aan moeten passen en/of toe moeten voegen. Als je ontwerp definitief is, kun je je hoofdvraag beantwoorden.



Oefening 7 Ontwerpeisen formuleren



Oefening 8 Ontwerpeisen concreet maken

7.5 ■ Algemene aanbevelingen

We presenteren in deze paragraaf een aantal algemene aanbevelingen voor het analyseren en concluderen.

Maak gebruik van digitale hulpmiddelen

Er zijn veel digitale hulpmiddelen op de markt die je kunnen ondersteunen bij het analyseren van data. Gangbare tekstverwerkingsprogramma's zijn doorgaans prima te gebruiken bij het analyseren van tekstfragmenten of voor het creëren en analyseren van visuele data (foto's, mindmaps, conceptmaps, enzovoort). Voor het analyseren van minder gestructureerde data wordt soms gebruikgemaakt van programma's voor kwalitatieve analyse als ATLAS.ti of MAXQDA. Voor rekenkundige bewerkingen kun je gebruikmaken van statistische toepassingen die zijn geïntegreerd in bekende spreadsheetprogramma's zoals Microsoft Excel of Calc of van programma's voor statistische analyse als SPSS of PSPP. Berekeningen die je handmatig uren werk zouden kosten, kun je daarmee in korte tijd uitvoeren.

Zorg voor goede documentatie

Documenteer zowel de bestaande data als de 'nieuwe' data die in de vorm van analyseresultaten ontstaan. Zo zorg je ervoor dat voor iedereen helder is hoe je tot bepaalde bevindingen bent gekomen en kun je de data in de toekomst eventueel weer gebruiken.

Je bent werkzaam in de kinderopvang en hebt de kinderen in de buitenschoolse opvang (bso) gevraagd hoe ze de verschillende spelmaterialen op de bso waarderen. Op basis van de resultaten van het onderzoek besluit je de laag scorende spelmaterialen extra onder de aandacht te brengen bij de kinderen. Uit een vervolggesprek is immers gebleken dat kinderen sommige spelmaterialen lager waarderen omdat ze niet goed weten hoe ze ermee om moeten gaan. Een half jaar later besluit je de vragenlijst nog eens af te nemen. Je beschikt nog over een aantal bevindingen, maar niet meer over de oorspronkelijke data en je kunt ook niet meer achterhalen hoe je de analyse hebt uitgevoerd. De beide metingen zijn nu lastig vergelijkbaar.

Maak gebruik van anderen

Op de stelling: 'Ik beleef elke dag veel plezier aan het verlenen van zorg aan cliënten', scoren de verpleegkundigen in een consultatiebureau bijna allemaal 'mee oneens'. Je trekt de voorzichtige conclusie dat de verpleegkundigen weinig plezier hebben in hun werk. Je legt je bevindingen voor aan een aantal verpleegkundigen. Uit de gesprekken blijkt dat de meesten wel degelijk met veel plezier werken. Aangezien het in de stelling gaat over 'elke dag', hebben de verpleegkundigen de stelling ontkennend beantwoord. Je besluit 'elke dag' uit de stelling te verwijderen. Na verloop van tijd neem je de aangepaste vragenlijst af. Waarschijnlijk zullen de verpleegkundigen nu positiever scoren op de stelling.

Het voorbeeld illustreert de noodzaak om ook in de analysefase je activiteiten en bevindingen terug te koppelen. In feite bevorder je op deze manier de validiteit van je onderzoeksresultaten. Om dezelfde reden leg je bijvoorbeeld ook een concluderende samenvatting van een interview voor aan de geïnterviewde met de vraag of hij zich erin herkent.

Een andere manier om te controleren of je bevindingen kloppen met de praktijk is anderen bij de analyse betrekken. Doordat meerdere personen naar dezelfde data kijken, voorkom je dat je zelf met bewuste of onbewuste ideeën of gedachten het analyseproces systematisch beïnvloedt.

Een instelling organiseert interviews met therapeuten over de verschillen tussen de cognitieve gedragstherapie en de gestalttherapie bij het behandelen van cliënten met een postnatale depressie. De verslagen van de gesprekken worden door één therapeut geanalyseerd.

Het is niet ondenkbaar dat een therapeut die fervent aanhanger is van de cognitieve gedragstherapie bij deze analyse onbewust tot andere resultaten komt dan een therapeut die hier minder affiniteit mee heeft. Beter is het daarom de data door meerdere therapeuten te laten analyseren.

Richt je op de beantwoording van de onderzoeksvraag

Houd bij het analyseren van data en het formuleren van conclusies je onderzoeksvraag voortdurend in beeld. Doe je dat niet, dan loop je het risico antwoord te geven op andere vragen dan je onderzoeksvraag.

Anja wil weten of cliënten tevredener zijn over de vrouwelijke verpleegkundigen op de afdeling dan over de mannelijke. Bij het analyseren van de data komt ze erachter dat de gemiddelde beoordelingen nauwelijks van elkaar verschillen. Bij een nadere analyse van de data merkt ze echter op dat mannelijke cliënten de totale groep van verpleegkundigen (mannen en vrouwen) gemiddeld duidelijk hoger beoordelen dan vrouwelijke cliënten doen. Ze besluit met name dit resultaat als belangrijkste opbrengst in haar verslag op te nemen.

In het voorgaande voorbeeld was het beter geweest in eerste instantie toch de onderzoeksvraag te beantwoorden. Uiteraard kunnen andere bevindingen wel benoemd worden, maar deze mogen niet opeens de kern vormen van de bevindingen en de oorspronkelijke vraag vervangen. De nevenopbrengst zou aanleiding kunnen vormen voor vervolgonderzoek.

Houd voldoende rekening met de verdeling van de data

Het uitrekenen van het gemiddelde is een veelgebruikte manier om verzamelde data beknopt weer te geven. Door alleen naar het gemiddelde te kijken, trek je soms ongemerkt conclusies die niet helemaal kloppen met de beroepspraktijk.

De directeur van een instelling voor geestelijke gezondheidszorg vindt het belangrijk dat de psychologisch begeleiders kennismaken met nieuwe behandelmethoden. Hij organiseert om die reden een informatieve bijeenkomst, waarin de begeleiders kennismaken met een nieuwe behandelmethode. Na afloop vraagt hij aan de begeleiders of ze willen aangeven of deze methode volgens hen in de toekomst moet worden opgenomen in het zorgaanbod van de organisatie. De begeleiders geven een score van 1 tot en met 7 op basis van twee uitersten (Deze behandelmethode moet geen vast onderdeel vormen. $\leftarrow \rightarrow$ Deze behandelmethode moet wel een vast onderdeel vormen.). Van de dertig begeleiders zijn er tien zeer enthousiast: zij kruisen een 7 aan. De rest van de begeleiders is minder enthousiast: zes begeleiders kiezen een 2 en veertien begeleiders een 3. Met deze scores komt het erop neer dat de meerderheid van de begeleiders aangeeft liever niet te willen dat de behandelmethode een vast onderdeel wordt van het zorgaanbod van de organisatie. De directeur besluit de scores op te tellen en te delen door het aantal begeleiders. Aangezien hij gebruikmaakt van een schaalvraag, mag hij deze bewerking ook uitvoeren. Hij komt uit op een gemiddelde van 4,13 en concludeert dat deze gemiddelde score aangeeft dat de behandelmethode in het zorgaanbod moet worden opgenomen.

Als de directeur wat beter naar de verdeling van de scores had gekeken, had hij gezien dat het grootste deel van de begeleiders lager scoort dan een 4. De gemiddelde score wordt behoorlijk beïnvloed door de tien begeleiders die de maximale score aankruisen.

Zo zie je hoe belangrijk het is altijd naar de verdeling van de scores te kijken. Een goede maat hiervoor is de standaarddeviatie. Een hoge standaarddeviatie duidt op veel verschil in scores. Vaak is dit aanleiding om de data aan de hand van een tabel, staafdiagram of grafiek nog eens nader te bestuderen of in gesprek te gaan over de uitslag. Ook kan het in voorkomende gevallen zinvoller zijn om de mediaan te presenteren in plaats van het gemiddelde (zie paragraaf 7.2.1).

Verlies het verhaal achter de cijfers niet uit het oog

Cijfers vormen een handig hulpmiddel om de verzamelde data samen te vatten, maar ze vertellen vaak slechts een deel van de werkelijkheid. De volgende situatiebeschrijving maakt duidelijk dat je kritisch moet zijn en getallen moet relateren aan andere beschikbare data en de specifieke onderzoekscontext.

Een begeleider in de verslavingszorg wil weten welke invloed de gehanteerde gespreksvormen hebben op de interactie tussen cliënten tijdens een groepsessie. In het eerste groeps gesprek wordt met elkaar gesproken aan de hand van persoonlijke ervaringen van cliënten. In het tweede groeps gesprek wordt gesproken aan de hand van fictieve casussen. In het kader van dit onderzoek besluit de begeleider tijdens de twee groeps sessies achter in de gespreksruimte een camera te plaatsen. De camera is gericht op de groep als geheel. Bij het observeren van de filmopname turft de begeleider het aantal keren dat er sprake is van interactie tussen cliënten.

Nadat hij beide groeps sessies geobserveerd heeft en de data heeft geanalyseerd, valt het de begeleider op dat de groepsleden tijdens de eerste sessie veel minder vaak op elkaar reageerden dan tijdens de tweede sessie. Hij constateert dat de cliënten tijdens de eerste gespreksvorm minder interactie hebben met elkaar dan bij de tweede gespreksvorm. De begeleider concludeert dat de tweede gespreksvorm beter geschikt is om interactie tussen de cliënten te stimuleren.

Het kan best zijn dat de conclusie van deze begeleider klopt, maar het is geen goed onderbouwde conclusie. Dat er tijdens de eerste groeps sessie minder interactie zichtbaar is tussen cliënten heeft mogelijk te maken met de onbekendheid van de aanwezigheid van een camera. Een andere oorzaak kan zijn dat de cliënten tijdens de eerste groeps sessie moesten wennen aan de groep. De begeleider zou met meerdere observatiesessies in combinatie met een vorm van bevragen de conclusies steviger hebben kunnen onderbouwen.

Pas geen foutieve redeneringen toe

Omgekeerd redeneren is een veel voorkomende fout.

Stel je voor dat 25% van de mannelijke collega's aangeeft met tegenzin naar het werk te gaan. Dus – zo concludeer je – gaat 75% van de mannelijke collega's met plezier naar het werk.

Dit is geen gerechtvaardigde conclusie. Je hebt de respondenten immers niet gevraagd aan te geven of ze met plezier naar hun werk gaan. Je kunt wel concluderen dat 75% procent van de mannelijke collega's aangeeft niet met tegenzin naar het werk te gaan.

Houd rekening met ontbrekende of incorrecte data

Het kan voorkomen dat je dataverzameling niet compleet is. Denk bijvoorbeeld aan niet ingevulde vragen op een vragenlijst, een observatie die je halverwege moet onderbreken of een groepsgesprek waarbij niet alle vragen besproken kunnen worden. Soms kun je ook te maken krijgen met dubbel ingevulde vragen. Bij het analyseren van je data en het trekken van conclusies kun je hier niet zomaar aan voorbijgaan.

Je vraagt een groep van dertig cliënten in de schuldhulpverlening naar de besteding van hun inkomen. Een van de vragen gaat over het aantal contractuele verplichtingen dat door cliënten het afgelopen jaar is aangegaan. Slechts één cliënt heeft antwoord gegeven op deze vraag. Mogelijk hebben de andere cliënten de vraag niet begrepen. De cliënt die antwoord heeft gegeven op deze vraag geeft aan geen enkele contractuele verplichting te zijn aangegaan. Je concludeert dat de cliënten over het algemeen geen contractuele verplichtingen zijn aangegaan.

In het voorgaande voorbeeld is sprake van *non-respons* (vragen die door respondenten niet zijn ingevuld, waardoor niet bekend is wat hun antwoorden zijn). Met dit gegeven zul je rekening moeten houden bij het trekken van conclusies. In het voorbeeld zou dit kunnen betekenen dat de bij deze vraag verzamelde data te beperkt zijn om verantwoorde conclusies te kunnen trekken. Het is altijd verstandig de mate van *non-respons* zorgvuldig te beoordelen. Heb je onvoldoende data om te komen tot een goede beantwoording van je onderzoeksvraag, dan zul je nieuwe data moeten verzamelen. Je kunt daartoe ook om andere redenen moeten besluiten, bijvoorbeeld vanwege een te beperkt aantal respondenten, te weinig relevante antwoorden om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden of te eenzijdige dataverzamelingsmethoden (oftewel te weinig triangulatie). Het is handig in je onderzoek alternatieven achter de hand te hebben als de activiteiten waarop je je aanvankelijk wilde baseren onvoldoende data hebben opgeleverd.

Laat je bij het nemen van zulke beslissingen leiden door je gezond verstand en geef bij de presentatie van je onderzoeksresultaten altijd aan hoe je omgegaan bent met ontbrekende of niet bruikbare data.



Oefening 9 De relatie leggen tussen analyseresultaten en conclusies



Oefening 10 Ondeugdelijkheid van conclusies vaststellen

7.6 ■ Samenvatting

In dit hoofdstuk hebben we beschreven hoe je de verzamelde data kunt analyseren om vervolgens naar conclusies toe te werken. Tijdens deze kernactiviteit doorloop je de volgende vier fasen:

- 1 Orden de verzamelde data per deelvraag.
- 2 Reduceer, transformeer en/of combineer de verzamelde data.
- 3 Presenteer de analyseresultaten.
- 4 Trek heldere conclusies op basis van de analyseresultaten.

We maken onderscheid tussen voorgestructureerde en minder gestructureerde data. De analyse van minder gestructureerde data vraagt vaak meer tijd, omdat je, in tegenstelling tot bij voorgestructureerde data, structuur moet aanbrengen in de verzamelde data voordat je daadwerkelijk kunt analyseren. Voor beide vormen zijn verschillende analysemethoden beschikbaar. Het is belangrijk dat je bij het analyseren altijd de onderzoeksvraag in gedachten houdt.

Bij het formuleren van conclusies geef je antwoord op je onderzoeksvraag. Voor iedereen die de conclusies leest, moet duidelijk zijn dat ze logischerwijs voortkomen uit de verzamelde data.

Bij een ontwerponderzoek beantwoord je eerst de deelvragen van het vooronderzoek om tot ontwerpeisen te komen. Vervolgens doorloop je de innovatiecyclus. Daarna kun je je hoofdvraag beantwoorden en aangeven welk ontwerp de best passende oplossing vormt voor het praktijkprobleem.

Belangrijke aandachtspunten bij het analyseren zijn: (waar mogelijk) gebruikmaken van digitale hulpmiddelen, voor goede documentatie zorgen, anderen inzetten bij de analyse om de validiteit en betrouwbaarheid van je onderzoeksresultaten te vergroten, je op de beantwoording van de onderzoeksvraag richten, voldoende rekening houden met de verdeling van de data, het verhaal achter de cijfers niet uit het oog verliezen, niet foutief redeneren en rekening houden met ontbrekende of incorrecte data.

7.7 ■ Oefeningen

Oefening 1 Vragen die getallen opleveren

Enquêtevraag: 'Hoeveel kinderen in jouw groep van de buitenschoolse opvang (bso) zijn vriend of vriendin van jou?'

- Antwoorden van tien kinderen uit groep A → (3, 5, 1, 7, 4, 5, 34, 6, 2, 2)
- Antwoorden van tien kinderen uit groep B → (2, 5, 7, 6, 5, 1, 4, 3, 3, 1)

- a Bepaal per groep het gemiddelde aantal vrienden of vriendinnen per kind.
- b Bepaal per groep de mediaan van het aantal vrienden of vriendinnen per kind.
- c Voor welke maat zou jij bij deze data kiezen, voor het gemiddelde of de mediaan?
- d Welke conclusie(s) zou je kunnen formuleren op basis van deze data?

Oefening 2 Het analyseren van een vraag met een enkele keuzemogelijkheid

Enquêtevraag: 'Ik ben tevreden met de behandeltijd van 25 minuten.'

- Ja (41 keer gekozen)
- Nee (62 keer gekozen)

(n = 103)

- a Wat wordt er bedoeld met n = 103?
- b Hebben alle respondenten antwoord gegeven op deze vraag?
- c Zet de aantallen om naar procenten.

Oefening 3 Combineren

Respondent	Vraag 1	Vraag 2
R1	1	1
R2	1	2
R3	2	1
R4	2	1
R5	1	3
R6	2	3
R7	1	2
R8	2	1
R9	1	3
R10	1	1

Toelichting:

R = respondent

Vraag 1: Wat is je geslacht?

(1 = man, 2 = vrouw)

Vraag 2: Wat is je hoogst genoten opleidingsniveau?

(1 = mbo, 2 = hbo, 3 = wo)

- a Hoeveel respondenten hebben de vragen beantwoord?
- b Combineer de antwoorden op vraag 1 met de antwoorden op vraag 2.
- c Zet de aantallen om naar procenten.
- d Welke conclusie(s) zou je kunnen formuleren op basis van deze data?

Oefening 4 Het analyseren van een vraag met meerdere keuzemogelijkheden

Ik communiceer met cliënten wekelijks op de volgende manier(en):

- Telefoon (63 keer gekozen)
- App (82 keer gekozen)
- E-mail (12 keer gekozen)
- Gesprek bij de cliënt thuis (26 keer gekozen)
- Gesprek op de afdeling (42 keer gekozen)

(n = 90)

- a Hoeveel keuzemogelijkheden zijn er gemiddeld door iedere respondent aangevinkt?
- b Zet de aantallen om naar procenten.
- c Welke conclusie(s) zou je kunnen formuleren op basis van deze data?

Oefening 5 Inhoudsanalyse

Deze oefening voer je uit in een groep. Kies gezamenlijk één concrete open interviewvraag op basis waarvan je met elkaar in gesprek gaat. Denk daarbij aan vragen als:

- Wat zijn ingrediënten voor een succesvolle behandeling?
- Wat zijn je ervaringen met de nieuwe richtlijn?
- Op welke wijze zou er volgens jou in de organisatie vergaderd moeten worden?

Voer met elkaar gesprekken over de vraag die jullie gekozen hebben en maak allemaal een verslag van het gesprek. Maak een kopie van de verslagen en verspreid deze in de groep.

Analyseer de gespreksverslagen met behulp van een van de analysemethoden voor minder gestructureerde data. Probeer op basis van deze analyse tot beantwoording te komen van de interviewvraag. Wanneer dit deel van de oefening individueel wordt gedaan, kan achteraf in de groep bekeken worden of iedereen tot dezelfde conclusies is gekomen.

Oefening 6 Een tekst verdelen in betekenisvolle tekstfragmenten

Lees het volgende observatieverslag van een sociaalpedagogisch hulpverlener. Zij heeft drie cliënten met een verstandelijke beperking geobserveerd tijdens hun werkzaamheden in een winkel met cadeauartikelen. Het werken in deze winkel maakt deel uit van een nieuw programma van dagactiviteiten dat medewerkers van de instelling ontwikkelen en testen. In het kader hiervan wil de sociaalpedagogisch hulpverlener zicht krijgen op de vraag: hoe gaan de cliënten om met vragen van klanten in de winkel? Probeer het observatieverslag te verdelen in betekenisvolle tekstfragmenten. Laat stukken tekst weg die geen betrekking hebben op de vraag. Geef de betekenisvolle tekstfragmenten een label.

Locatie: Cadeauwinkel Present, datum: 11 december 2018, tijdstip: 11.30-12.30 uur

(...) J. loopt voor de deur van de winkel heen en weer. Hij kijkt voortdurend op zijn horloge en vraagt aan L. (begeleider) of hij de winkel mag openen. L. geeft aan dat het bijna tijd is en de deur opengemaakt mag worden. C. en A. lopen ondertussen rond in de winkel en verschuiven enkele cadeautjes.

De eerste klant komt binnen en J. en A. lopen er meteen op af. Ze vragen bijna gelijktijdig of de klant iets wil kopen. De klant zegt dat hij misschien iets wil kopen, maar eerst rond wil kijken in de winkel. J. begint op te sommen wat er allemaal te koop is in de winkel. A. verbetert J. omdat hij iets noemt wat niet te koop is in de winkel (een fruitmand).

De klant loopt verder rond en wordt daarbij gevolgd door J. en A. De klant vraagt aan C., die in de hoek van de winkel staat, of hij nog een leuk idee heeft voor een cadeautje voor een pasgeboren baby. C. reageert meteen op de vraag van de klant door een pandaknuffel te pakken en deze aan de klant te geven. Hij vraagt of hij de panda moet inpakken. De klant reageert hierop door aan te geven dat hij eerst wil weten wat de prijs is. J. en A. roepen allebei een andere prijs door de winkel, terwijl C. niet reageert op de vraag van de klant. De klant vraagt nog een keer aan C. of hij weet hoeveel de pandaknuffel kost. C. loopt naar de begeleider en vraagt haar of zij weet wat de pandaknuffel kost. De begeleider fluistert het bedrag in het oor van C., die het vervolgens aan de klant vertelt (zes euro).

De klant geeft aan dat hij de knuffel wil kopen en dat hij graag wil dat hij ingepakt wordt. Op hetzelfde moment komen er twee andere klanten gelijktijdig de winkel binnenlopen. J. loopt eropaf en zegt dat ze even moeten wachten omdat ze het druk hebben. De twee klanten blijven even staan in de deuropening. De begeleider geeft aan dat ze best alvast mogen rondkijken in de winkel. J. reageert hierop door te knikken naar de klanten en te zeggen dat ze mogen rondkijken. A. helpt C. met het inpakken van de knuffel die zojuist is afgerekend door de eerste klant.

De twee nieuwe klanten horen bij elkaar en willen weten of de cadeaus ook geruild mogen worden. J. schudt zijn hoofd heen en weer en zegt dat dat niet kan.

De begeleider roept J. en legt hem uit wat de klanten met ruilen bedoelen. J. loopt vervolgens terug naar de klanten en zegt dat er wel geruild mag worden. A. roept vanachter de toonbank dat ze dan wel een bonnetje moeten laten zien, want anders kan het echt niet. (...)

Oefening 7 Ontwerpeisen formuleren

Hierna vind je een overzicht van eindproducten die ooit zijn ontworpen. Probeer eens een aantal ontwerpeisen te formuleren op basis waarvan deze producten in het verleden ontworpen zouden kunnen zijn.

- a een rollator;
- b een protocol voor het tillen van cliënten;
- c de website van de organisatie waar je werkt;
- d de inrichting van een personeelsruimte;
- e de kennismakingstraining voor nieuw personeel;
- f een format voor een cliëntintake;
- g het cursusaanbod van een culturele instelling;
- h een zorgboerderij;
- i een project voor jongeren over omgaan met geld;
- j een activiteit waarbij cliënten met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) in de thuissituatie leren om weer zelf boodschappen te doen.

Oefening 8 Ontwerpeisen concreet maken

Zoals je in dit hoofdstuk hebt kunnen lezen, is het belangrijk dat je je ontwerpeisen zo concreet mogelijk formuleert. Hierna staan twee ontwerpeisen voor een informatieve website. Probeer deze ontwerpeisen concreter te formuleren. Dit kan betekenen dat je een ontwerpeis opsplitst in meerdere ontwerpeisen.

Ontwerpeis 1: De tekst op de webpagina is uitdagend voor de cliënten.

Ontwerpeis 2: De informatieve website nodigt cliënten uit tot interactie.

Oefening 9 De relatie leggen tussen analyseresultaten en conclusies

Beschrijf op basis van welke analyseresultaten je tot de volgende conclusies zou kunnen komen. Probeer zo concreet mogelijk te beschrijven welke onderzoeksactiviteiten zouden kunnen zijn uitgevoerd.

- a De cliënten in de woongroep moeten elke dag minimaal een half uur bewegen.
- b Het nieuwe project over veilig internet moet jongeren op een actieve wijze kennis laten maken met de mogelijkheden en gevaren van internetgebruik.
- c Zowel de behandelaars als de leidinggevendenden zijn zeer tevreden over het gebruik van het nieuwe registratiesysteem voor cliënten. De behandelaars vinden dat het registratiesysteem ook mogelijkheden moet bieden voor het opslaan van filmopnamen en foto's.

- d De frequentie van vergaderen moet omhoog en de vergadertijd moet minder worden.
- e Er zouden mogelijkheden moeten zijn om buiten kantoortijden een afspraak te maken bij de fysiotherapeut.
- f Bijna alle cliënten geven aan na drie maanden niet meer afhankelijk te zijn van werkcoaches bij het dagelijks functioneren in de werksituatie.
- g Het verruimen van de behandel tijd leidt in de praktijk voor mondzorg tot een hogere cliënttevredenheid.

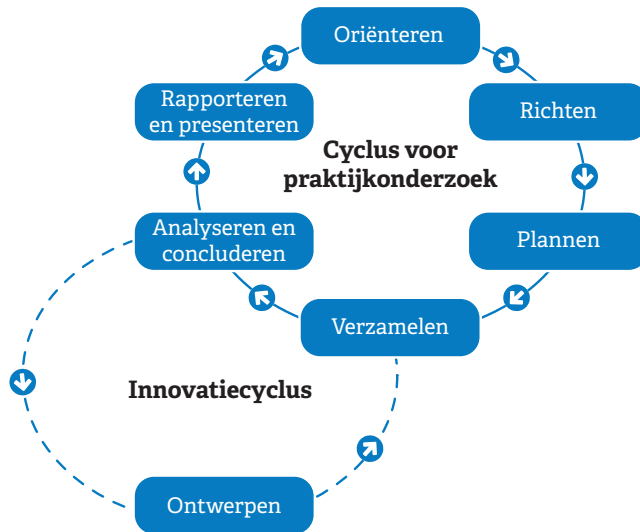
Oefening 10 Ondeugdelijkheid van conclusies vaststellen

Hierna wordt een aantal conclusies gepresenteerd. Denk na of ga met elkaar in gesprek over de inhoud van deze conclusies. Wat maakt de conclusies ongeschikt?

- a De cliënten van de ochtendgroep zijn beter dan de cliënten van de middaggroep.
- b De nieuwe inrichting van de afdeling past mijns inziens niet bij de visie op het bieden van zorg.
- c Er moeten andere eisen gesteld worden aan collega's die nieuw aangenomen worden in de organisatie.
- d De therapeuten vinden het niet verstandig dat cliënten geen invloed hebben op de duur en inhoud van de behandeling.
- e Het uitbreiden van het zorggebied leidt misschien tot meer concurrentie tussen de verschillende zorgaanbieders.

8

Ontwerpen en innoveren



Figuur 8.1 Kernactiviteiten van praktijkonderzoek: ontwerpen

Een praktijkonderzoek start altijd met een oriëntatie op het praktijkprobleem. Als hieruit blijkt dat er iets ontbreekt, dat je iets nieuws wilt uitproberen of dat bestaande praktijken moeten worden verbeterd, kun je besluiten een ontwerp te maken waarmee je op een systematische wijze een oplossing voor je praktijkprobleem creëert. In de eerste paragraaf (8.1) van dit hoofdstuk gaan we in op de algemene kenmerken van een ontwerponderzoek. In paragraaf 8.2 leggen we uit welke stappen je zet bij het doorlopen van de kernactiviteit ontwerpen. In paragraaf 8.3 bespreken we hoe je het ontwerp in de praktijk kunt testen. Paragraaf 8.4 gaat in op het rapporteren en presenteren bij een ontwerponderzoek. In paragraaf 8.5 presenteren we een specifieke ontwerpmethodiek, te weten *rapid prototyping*. We sluiten het hoofdstuk af met een samenvatting (paragraaf 8.6) en een aantal oefeningen (paragraaf 8.7).

8.1 ■ Een inleiding tot ontwerponderzoek

In hoofdstuk 1 hebben we uitgelegd dat ontwerponderzoek praktijkonderzoek betreft waarbij je direct werkt aan verbetering van je eigen beroepsprak-

tijk. Je doet dit door je te verdiepen in een praktijkprobleem en de oplossing om op basis daarvan een ontwerp te maken en dit doelgericht te testen en in te voeren. Voorbeelden van zulke veranderingen zijn een nieuwe behandel-methode, therapeutische opdrachten, een ondersteunende handleiding voor collega's, een educatief programma, de inrichting van een ruimte, een proto-col voor de omgang met cliënten, een informatiebrochure of website en een screeningslijst voor de intake van cliënten. Het doelbewust invoeren en tes-ten van een ontwerp om verbeteringen op de werkvloer te bewerkstellingen, noemen we *innoveren*.

In dit boek hanteren we voor *innovatie* de volgende definitie van Van Leeuwen (2004, p. 1).

“Een innovatie is een idee, gebruik of object dat als nieuw wordt ervaren door de doelgroep, bijvoorbeeld door een individuele gebruiker of een organisatie. Het maakt niet uit of de idee ook echt nieuw is, het gaat om de ervaring van de nieuwigheid door de gebruikers. Innovatie heeft dus niet zozeer met ‘uitvinden’ (inventie) te maken, als wel met het slim toepassen van bestaande uitvindingen.”

Met de term *ontwerp* refereren we aan een uitgewerkt idee, gebruik of object uit de definitie van Van Leeuwen. Wanneer een ontwerp voldoende is getest, in de praktijk voldoet en niet meer hoeft te worden verbeterd, spreken we van een *definitief ontwerp*.

Door te innoveren probeer je efficiënter te werken en cliënten betere zorg en diensten te leveren. In de zorg- en welzijnssector heb je te maken met inno-vaties van verschillende omvang. Denk aan de invoering van elektronische registratiesystemen, het creëren van een ontmoetingsruimte voor alzheimerpatiënten of het experimenteren met speltechnieken.

Innoveren is niet eenvoudig en met alleen een goed idee ben je er nog niet. De kunst is ervoor te zorgen dat je idee werkt in de praktijk van alledag en dat er bij collega's en andere belanghebbenden voldoende draagvlak is. Het vol-gende voorbeeld illustreert dit.

Een organisatie voor thuiszorg wil de communicatielijnen met cliënten vereen-voudigen. Er wordt een app ontwikkeld waarbij ouderen via internet 24 uur per dag contact op kunnen nemen met een thuiszorgmedewerker. Het idee is door een paar mensen bedacht en ontwikkeld. Wanneer het in de praktijk wordt ge-bracht, blijkt dat er onvoldoende rekening gehouden is met de toekomstige ge-bruikers en belangrijke randvoorwaarden. Zo hebben veel ouderen moeite om te communiceren via de app. Er zijn daarnaast weinig thuiszorgmedewerkers

die ervoor voelen diensten te draaien achter de computer zonder het directe cliëntcontact.

Je zult dus mensen die met je ontwerp te maken krijgen, zoals directieleden, collega's en cliënten, nadrukkelijk moeten betrekken bij zowel het ontwerpproces als het testen in de praktijk, en hun bevindingen serieus moeten nemen.

Ook het volgende voorbeeld maakt duidelijk dat ontwerponderzoek vaak leidt tot een verandering waar meerdere personen in de organisatie bij betrokken zijn. Wanneer anderen de gelegenheid krijgen mee te denken en hun ervaringen kenbaar te maken, heb je veel meer kans dat je ze ook meekrijgt. Pas dan kun je spreken over echte innovatie. De verandering is dan niet alleen zichtbaar op papier, maar ook in het handelen in de beroepspraktijk.

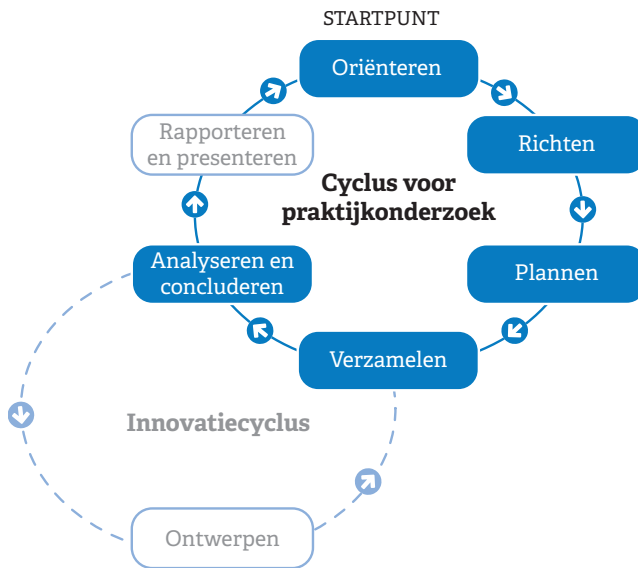
Een team van groepsleiders in een leefgroep voor jongeren met ernstige gedragsproblemen merkt dat er geregeld conflictsituaties ontstaan met cliënten over de leefregels en het naleven ervan in de groep. Na een probleemanalyse ontdekken de groepsleiders dat de conflicten veelal betrekking hebben op het verschil in leefregels tussen de thuissituatie en de situatie in de groep. Ze besluiten verder op dit probleem in te zoomen en na te gaan hoe een mogelijke oplossing van dit probleem eruit kan zien. Ze gaan in gesprek met de cliënten en hun familie, bezoeken andere leefgroepen en bestuderen verschillende artikelen uit vaktijdschriften. Op basis hiervan komen ze tot een aantal ontwerpeisen. De eisen hebben onder meer betrekking op het vergroten van de inspraak van ouders/verzorgers en cliënten, het zelfverantwoordelijk maken van cliënten voor het leven in de groep en het vergroten van het contact tussen groepsleiding en familie van de cliënten.

Het team werkt de ontwerpeisen uit tot een concreet ontwerp. Het ontwerp bestaat onder meer uit een plan voor het oprichten van een commissie waarin een afvaardiging van cliënten, familieleden en groepsleiding zitting neemt. Deze commissie komt een keer in de twee weken bijeen en bespreekt gezamenlijk de dagelijkse gang van zaken in de groep, waarbij zowel op de positieve als op de negatieve ervaringen wordt ingegaan. Het ontwerp wordt gedurende twee maanden getest in de praktijk. Tijdens het testen blijkt dat het ontwerp niet op alle punten voldoet. Zo is het voor familieleden organisatorisch lastig en inhoudelijk niet altijd zinvol om tweewekelijks deel te nemen. Cliënten in de commissie geven aan het lastig te vinden om medebewoners te moeten vertegenwoordigen. Nadat het ontwerp tweemaal is bijgesteld, voorziet het definitieve ontwerp in onder meer een wekelijkse bewonersvergadering, waarbij eens in de maand familieleden aanschuiven. Het aantal conflicten is enorm afgenomen.

De twee onderzoeksfasen van een ontwerponderzoek

Het ontwerponderzoek bestaat uit twee onderzoeksfasen: een fase gericht op het diagnosticeren van het praktijkprobleem en een fase gericht op het ontwerpen van een oplossing (Andriessen, 2011).

In de eerste onderzoeksfase voer je een *vooronderzoek* uit (zie figuur 8.2). Dit vooronderzoek heeft tot doel de *ontwerpeisen* in kaart te brengen. Dit zijn de eisen waaraan het ontwerp moet voldoen, wil het een oplossing bieden voor je praktijkprobleem.



Figuur 8.2 Onderzoeksfase 1: vooronderzoek

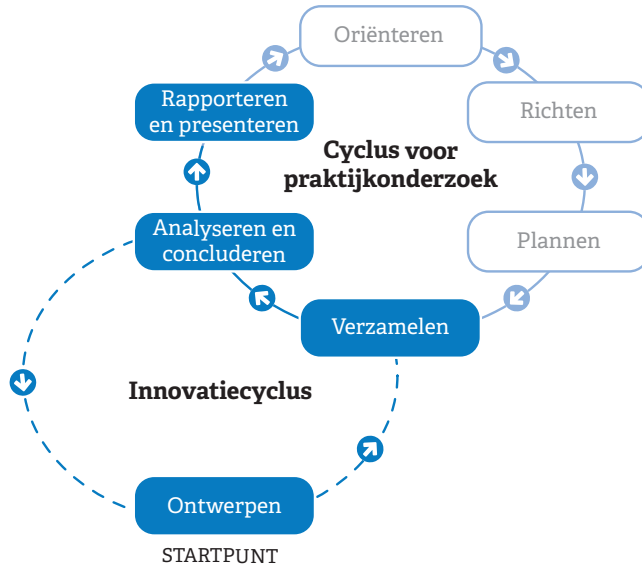
Om deze ontwerpeisen te kunnen opstellen, dien je tijdens het vooronderzoek:

- het praktijkprobleem te doorgronden;
- zicht te krijgen op wat volgens de theorie, experts en ervaringen met good practices in andere contexten bijdraagt aan de oplossing van het praktijkprobleem;
- zicht te krijgen op de behoeften die er bestaan bij belanghebbenden in de beroepscontext ten aanzien van de oplossing van het praktijkprobleem;
- zicht te krijgen op de kenmerken van de beroepscontext (randvoorwaarden) waar bij het ontwerpen van de oplossing rekening mee moet worden gehouden.

Je doorloopt hiervoor de kernactiviteiten oriënteren, richten, plannen, verzamelen, en analyseren en concluderen. In de hoofdstukken 3 tot en met 7 staat beschreven hoe je de eerste onderzoeksfase van het ontwerponderzoek

uit kunt voeren. De kernactiviteiten doorloop je op een grotendeels vergelijkbare wijze als bij een kennisgericht praktijkonderzoek.

In de tweede onderzoeksfase van het ontwerponderzoek doorloop je de *innovatiecyclus* (zie figuur 8.3).



Figuur 8.3 Onderzoeksfase 2: innovatiecyclus

Op basis van de ontwerpeisen die je in de eerste fase hebt geformuleerd, maak je een ontwerp. Je test het ontwerp in de praktijk en verzamelt en analyseert de data over deze test. Je trekt conclusies. Op basis van je conclusies besluit je of het ontwerp moet worden aangepast. Het kan zijn dat je tijdens het testen merkt dat je ontwerp niet voldoet. In dat geval maak je een *herontwerp*. Dit betekent dat je het ontwerp gaat verbeteren met behulp van de data die je verzameld hebt in de testfase. Het verbeterde ontwerp ga je opnieuw testen. Deze cyclus van ontwerpen, testen en verbeteren herhaal je totdat het ontwerp voldoet in de praktijk en een oplossing vormt voor het praktijkprobleem. Het definitieve ontwerp vormt het belangrijkste onderzoeksresultaat van je ontwerponderzoek.

De deelvragen van de innovatiecyclus hebben betrekking op het maken, testen en evalueren van het ontwerp en zijn vaak een afgeleide van de volgende vragen (zie paragraaf 4.6.1 voor toelichting):

- Wat is het best passende ontwerp voor probleem X?
- In hoeverre voldoet het ontwerp?

In volgende twee paragrafen laten we zien welke activiteiten je kunt ondernemen om antwoord te krijgen op deze vragen.



Oefening 1 Ontwerpprocessen herkennen in de praktijk

8.2 ■ De innovatiecyclus: ontwerpen

Ontwerpen is een systematisch proces, maar vraagt ook om de nodige creativiteit. Je zet divergerende creatieve technieken in om verschillende ontwerpideeën te genereren, waarna je een keuze maakt (convergeert) voor het best passende idee. In deze paragraaf laten we de stappen zien die je zet bij de kernactiviteit ontwerpen. Je dient hiervoor de eerste onderzoeksfase van een ontwerponderzoek te hebben doorlopen en heldere ontwerpeisen te hebben geformuleerd (zie hoofdstuk 3 tot en met 7).

Als je weet aan welke ontwerpeisen je ontwerp moet voldoen, kun je nadenken over de ontwerpen die een oplossing kunnen vormen voor je praktijkprobleem. Het is van belang dat je eerst een veelheid aan ontwerpideeën genereert alvorens je een keuze gaat maken voor het best passende ontwerpidee. Bij het genereren van ontwerpideeën ga je divergent te werk. De ontwerpeisen zijn weliswaar leidend, maar het aantal ideeën dat dit denkproces oplevert, is ongelimiteerd. Alvorens je ontwerpideeën genereert, stel je vast wat de impact van je ontwerp zal zijn. Je stelt vast in welke mate je iets in de praktijk wilt gaan veranderen.

8.2.1 Genereer ontwerpideeën

Je ontwerpeisen geven richting aan je ontwerpproces, maar je hebt bijna altijd te maken met ontbrekende data (hiaten), en de ontwerpeisen zullen daardoor nooit helemaal dekkend zijn voor de oplossing van het betreffende praktijkprobleem. Dit impliceert dat je met de nodige creativiteit de ontbrekende puzzelstukjes moet zien in te vullen om te komen tot het best passende ontwerp.

Op basis van de ontwerpeisen inventariseer je verschillende ontwerpideeën die kunnen bijdragen aan de oplossing van het probleem. Maak voor het genereren van ontwerpideeën gebruik van creatieve technieken die het divergent denken stimuleren. Denk bijvoorbeeld aan technieken die we in andere hoofdstukken van dit boek presenteren, zoals brainstormen, mindmapping, conceptmapping, perspectiefwisseling, freewriting, vragenstorm of out of the box vragen. In plaats van het genereren of verkennen van praktijkproblemen of vragen, ga je nu op zoek naar ontwerpideeën. Maak hierbij ook gebruik van de denkracht van anderen.

Ontwerpideeën kunnen gebaseerd zijn op verschillende ontwerpvormen. Om je een beeld te geven van wat je zoal kunt ontwerpen, bespreken we een aantal gangbare ontwerpvormen. Deze lijst dient als inspiratiebron en is verre van volledig.

- **Les- of cursusmateriaal:** In sommige beroepen wordt intensief gebruik gemaakt van les- of cursusmateriaal. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om een faalangstreductietraining, een voorlichtingsproject over veilig omgaan met vuurwerk, een groepstherapie voor ouders van kinderen met eetstoornissen, een kookcursus voor verstandelijk gehandicapten of een e-learningmodule voor collega's. Bij het ontwerpen van les- of cursusmateriaal denk je onder meer na over de leerdoelen, de leerinhouden, de aanpak, de werkvormen, het concrete leermateriaal, eventuele toetsmomenten en het gebruik van media.
- **Opdrachten of taken:** Opdrachten of taken kunnen mondeling, op papier of digitaal worden aangeboden. Je gebruikt ze vaak om (groepen) cliënten te helpen nieuwe kennis, vaardigheden en/of attitudes te verwerven, gedachten te verwoorden, ervaringen te laten (her)beleven, gevoelens op te roepen, enzovoort. Je kunt denken aan samenwerkingsopdrachten om de cohesie in een groep te versterken, een oefening waarmee de cliënt zijn zelfstandigheid leert vergroten of een rollenspel waarmee een cliënt leert solliciteren. Om een opdracht te kunnen ontwerpen, moet je goed in beeld hebben wat je beoogt en zicht hebben op de leefwereld en het denk-niveau van de doelgroep.
- **Expertsystemen:** Het doel van expertsystemen is kennis breed beschikbaar maken in de organisatie of in een samenwerkingsverband van organisaties. Een voorbeeld van dit laatste is een kennisnet over zorg en ondersteuning in de buurt voor verpleegkundigen en verzorgenden die werkzaam zijn in de eerstelijnsgezondheidszorg. Bij het ontwerpen van deze systemen richt je je op de presentatievorm, de inhouden, de mogelijkheden voor interactie, enzovoort.
- **Job aids:** *Job aids* zijn hulpmiddelen waarmee iemand snel toegang heeft tot de informatie die hij nodig heeft om een taak uit te voeren. Enerzijds dragen job aids bij aan het verspreiden van kennis in de organisatie en anderzijds geven ze richting aan het beroepsmatig handelen. Denk aan een handleiding met richtlijnen voor de coaching van nieuwe medewerkers, een folder met praktische tips over het begeleiden van cliënten na het overlijden van een dierbare, een wandposter met de groepsregels of een instructiekaart voor het gebruik van medische hulpmiddelen.
- **Inrichting van ruimtes:** De inrichting van ruimtes heeft invloed op het zorg- en dienstverleningsproces. Zo kan het uitmaken of je met een cliënt in een gespreksruimte tegenover elkaar aan een tafel zit of staand een dartspeel speelt. Bij het ontwerpen van ruimtes denk je na over de opstel-

ling van meubilair, het kleurgebruik, de lichtinval, de materialen, de looproutes, de inijk van buitenaf, enzovoort. Als je een bestaande ruimte wilt aanpassen of een nieuwe ruimte wilt inrichten, maak je vaak eerst een ontwerp dat je op papier of in de vorm van een maquette uitwerkt. Door de ruimte in het klein na te bootsen, krijgen de betrokkenen een concrete voorstelling van hoe een en ander eruit komt te zien. Je kunt het ontwerp evalueren en verbeteren zonder dat er meteen hoge kosten aan verbonden zijn.

- **Voorlichtingsmateriaal:** Je kunt brochures, folders, nieuwsbrieven of websites ontwerpen als je cliënten, ouders, collega's of andere geïnteresseerden wilt informeren. Voorlichtingsmateriaal ontwerp je vanuit een duidelijk communicatiedoel, bijvoorbeeld cliënten enthousiasmeren om zich aan te melden voor het nieuwe cursusaanbod, ouders/verzorgers stimuleren om zich aan te melden voor de verwantencommissie of collega's van andere locaties informeren over de ingevoerde behandelmethodes.
- **Toets-, test- en evaluatie-instrumenten:** In zorg en welzijn wordt veel gebruikgemaakt van toetsen, testen en evaluatie-instrumenten om zicht te krijgen op de beginsituatie van een cliënt of om behandel-effecten te meten. Er bestaan ook instrumenten die betrekking hebben op het handelen van zorg- en dienstverleners. Denk hierbij aan een vragenlijst waarmee begeleiders hun werkwijze samen met cliënten kunnen evalueren of een checklist aan de hand waarvan professionals zicht krijgen op hun beroepskwaliteiten. Je ontwerp kan betrekking hebben op het ontwikkelen of aanpassen van zulke toetsen, testen of evaluatie-instrumenten.
- **Werkmethoden en technieken:** Iedere zorg- en/of dienstverlener heeft zijn eigen werkmethode en maakt gebruik van verschillende technieken. Voor een deel worden hierover op organisatieniveau afspraken gemaakt en voor een deel geeft de zorg- en/of dienstverlener hier een eigen invulling aan. Je kunt handleidingen of stappenplannen ontwerpen waarmee je nieuwe of aangepaste werkmethode en technieken beschrijft.
- **Projecten:** In zorg en welzijn worden veel projecten geïnitieerd om problemen aan te pakken en/of doelen te realiseren (bijvoorbeeld een buurtproject of antipestproject). Een project is in principe tijdelijk en heeft een begin en een eind. Het wordt vaak uitgevoerd in een tijdelijk samenwerkingsverband en is gericht op een vooraf gedefinieerd eindresultaat. Projecten kunnen zich richten op verschillende doelgroepen en doelen.
- **Systemen voor planning, administratie en registratie:** Gedurende een werkdag leg je doorgaans veel vast: je houdt bij welke taken je verricht hebt, maakt verslagen van gesprekken, werkt cliëntdossiers bij, maakt een planning voor je werkzaamheden, zorgt voor overdracht, enzovoort. In organisaties vindt een deel van deze registratie volgens protocollen of formats plaats. Hiervoor wordt vaak gebruikgemaakt van elektronische systemen, die doorgaans aangepast kunnen worden aan de eisen van de

gebruikers. Denk aan een systeem voor de dagelijkse cliëntoverdracht, de ontwikkeling van een urenregistratiesysteem of een aftekenlijst voor medicatietoediening.

Bij het selecteren en uitwerken van ontwerpideeën ga je convergent te werk. Je hebt verschillende ontwerpideeën gegenereerd die je nu kritisch langs een meetlat gaat leggen: de ontwerpeisen.

8.2.2 Maak een beargumenteerde keuze voor de best passende oplossing

De ontwerpeisen vormen – als je deze op systematische wijze in kaart hebt gebracht – de specifieke criteria waaraan de best passende oplossing moet voldoen. Plomp, Feteris, Pieters en Tomic (1992) onderscheiden daarnaast de volgende algemene eisen waar het best passende ontwerp (de beste oplossing) voor het praktijkprobleem aan moet voldoen:

- het moet voldoende specifiek zijn uitgewerkt;
- het moet gebruikersvriendelijk zijn;
- het moet voor de gebruikers aanvaardbaar zijn en geen weerstanden oproepen;
- het moet realiseerbaar zijn, rekening houdend met tijd, geld en menskracht.

We presenteren hier vier technieken die je in kunt zetten om het beste idee te selecteren.

Techniek 1 Wegingstechniek

Om te komen tot een goede afweging kun je gebruikmaken van een *wegingstechniek* (Vos, 1992). Je maakt een keuze door positieve en negatieve aspecten van de verschillende ontwerpideeën met elkaar te vergelijken en te beoordelen (te wegen). Deze activiteit kun je ook met andere belanghebbenden uitvoeren. Je zult in ieder geval altijd de ontwerpeisen bij dit wegingsproces mee moeten nemen.

We presenteren een vereenvoudigd voorbeeld met twee ontwerpideeën die inhoudelijk worden beoordeeld en vergeleken op basis van drie categorieën. Op basis hiervan wordt het best passende ontwerpidee gekozen (zie tabel 8.1).

Onderzoeksvraag: 'Hoe kunnen activiteitenbegeleiders op een dagbesteding het aanbod aan activiteiten afstemmen op de interessegebieden van de cliënten?'

Enkele ontwerpeisen die voortkomen uit de eerste onderzoeksfase (het vooronderzoek):

- 1 De activiteitenbegeleiders mogen per werkweek niet meer dan vijftien minuten kwijt zijn aan het voorbereiden van het aanbod per cliënt.

- 2 Het ontwerp moet een structurele oplossing bieden, waarbij de cliënten wekelijks verschillende activiteiten uitvoeren.
- 3 De activiteiten moeten aansluiten bij de interesses van de cliënt.
- 4 Het aanbod moet cliënten stimuleren om zelf keuzes te maken.

Tabel 8.1 Een voorbeeld van een weging van ontwerpideeën

Ontwerpidee	Voldoet het idee aan de ontwerpeisen?	Is het idee een oplossing voor het praktijkprobleem?	Is het idee realiseerbaar?
Een roulatiesysteem met verschillende dagactiviteiten. Elke dag kan de cliënt een keuze maken uit verschillende activiteiten, die wekelijks vernieuwd worden.	Het idee voldoet aan bijna alle ontwerpeisen; de vraag is of de activiteitenbegeleiders tijd hebben om wekelijks voldoende opdrachten te bedenken. Je kunt je afvragen of cliënten in een week niet steeds hetzelfde kiezen.	Het idee lijkt een goede oplossing voor het praktijkprobleem.	Het idee vraagt om een zeer uitgebreid aanbod aan activiteiten en materialen. Er moet zowel qua voorbereiding als qua materiaalkosten behoorlijk geïnvesteerd worden.
Wekelijks één centraal thema aanbieden, waarbij de cliënt elke dag een andere aan het thema gerelateerde activiteit krijgt aangeboden.	Het idee voldoet weliswaar aan ontwerpeis 1 en 2, maar het is de vraag of de activiteiten voldoende aansluiten bij de individuele interessegebieden van de cliënten. Ook kunnen cliënten niet zelf kiezen.	Het idee lijkt geen structurele oplossing te zijn voor het praktijkprobleem, omdat er te weinig rekening wordt gehouden met de interesses van de cliënt.	Het idee lijkt organisatorisch goed uitvoerbaar.

Techniek 2 Reverse brainstorming

Deze techniek richt zich op het genereren van kritiekpunten in plaats van ideeën (Vos, 1992). Een groep belanghebbenden bekijkt de lijst met ontwerpideeën en de ontwerpeisen en formuleert op basis hiervan kritiekpunten voor elk ontwerpidee. Vervolgens wordt in de groep geprobeerd de ontwerpideeën te repareren. Ze worden indien mogelijk zo aangepast dat kritiekpunten kunnen komen te vervallen. Het ontwerpidee dat – na reparatie – de minste kritiekpunten overhoudt en ook daadwerkelijk het probleem lijkt op te lossen, zal waarschijnlijk de best passende oplossing zijn.

Techniek 3 Idea advocate

In tegenstelling tot de vorige techniek richt deze techniek zich op de voordelen van een ontwerpidee (Vos, 1992). Een persoon krijgt de opdracht om alle ontwerpideeën voor een groep belanghebbenden te presenteren. Deze persoon (de advocaat van het idee) bespreekt tijdens zijn pleidooi alle voordelen van elk ontwerpidee. Hij baseert zich hierbij onder meer op de ontwerpeisen.

Nadat elk ontwerpidee op deze wijze de revue is gepasseerd, gaat de groep plenair in discussie en maakt een keuze voor de best passende oplossing.

Techniek 4 De nominale techniek

In hoofdstuk 6 is de nominale techniek beschreven. Deze techniek kan ook toegepast worden bij het kiezen van een ontwerpidee. Alle deelnemers kiezen, met de ontwerpeisen in het achterhoofd, een aantal ontwerpideeën die in hun ogen het meest passend zijn. Elk groepslid onderbouwt vervolgens zijn keuzes voor de groep. De keuzes van alle groepsleden worden weergegeven in de vorm van een lijst. Alle groepsleden kiezen uit deze lijst drie onderwerpen en waarderen deze met een, twee of drie punten. Het ontwerpidee met de meeste punten zal waarschijnlijk de best passende oplossing zijn.

8.2.3 Werk het ontwerp verder uit

Als je in samenspraak met belanghebbenden uit alle ideeën een onderbouwde keuze hebt gemaakt, kun je de details van het eerste ontwerp uitwerken. Zo'n voorlopige versie van je ontwerp wordt ook wel *een prototype* genoemd (Van den Berg & Kouwenhoven, 2008). Ook het uitwerken van het ontwerp doe je bij voorkeur met toekomstige gebruikers. De ontwerpeisen blijven hierbij voortdurend in beeld.

Maak waar mogelijk gebruik van beschikbare hulpbronnen, zodat je het wiel niet opnieuw hoeft uit te vinden. We geven een aantal voorbeelden van hulpbronnen die van waarde kunnen zijn.

Materialen die in het verleden zijn aangeschaft of ontwikkeld

De GGD waar je werkzaam bent, wil een voorlichtingscampagne starten voor kinderen in asielzoekerscentra. Het is de bedoeling dat ouders en kinderen tips krijgen over een goede gebitsverzorging. Collega's geven aan dat er in het verleden meerdere projecten geweest zijn die betrekking hadden op dit onderwerp. Je besluit op zoek te gaan in het archief en vindt voorbeelden van voorlichtingsprojecten. Je kunt deze voorbeelden gebruiken als input voor je ontwerp.

Bruikbare materialen die door andere organisaties zijn ontwikkeld

Je praktijkonderzoek richt zich op het inzetten van leeftijdsgenoten als bemiddelaars bij het oplossen van conflicten tussen jongeren in de jeugdinrichting waar je werkzaam bent als groepsopvoeder. Je weet dat een middelbare school in de buurt van de jeugdinrichting hierover een intensief trainingstraject heeft doorlopen. Het traject resulteerde in een handelingsprotocol voor leraren die conflictbemiddeling tussen leeftijdsgenoten willen begeleiden. Je benadert de school en vraagt ze of je dit protocol mag gebruiken als hulpbron bij je ontwerp.

Collega's die deskundig zijn op het terrein waar jouw ontwerp zich op richt
Om groepsleiders in je organisatie goed te kunnen toerusten bij het begeleiden van jongeren met ADHD, ontwerp je een handleiding met praktische informatie en tips voor het opvoeden. Een van de maatschappelijk werkers in je organisatie heeft een opleiding over ADHD gevolgd. Je besluit haar te benaderen voor inbreng bij je ontwerp.

Vakinhoudelijke bronnen

Er is grote behoefte aan collegiale uitwisseling in een praktijk voor fysiotherapie. Uit je probleemanalyse blijkt dat groepsintervisie mogelijk in deze behoefte kan voorzien. Op basis van interviews met je collega's en een oriënterende bronnenstudie heb je een aantal ontwerpeisen geformuleerd waaraan groepsintervisie in de praktijk zou moeten voldoen. Je besluit een vaktijdschrift te raadplegen waarin een interviesystematiek beschreven staat die in grote lijnen past bij de geformuleerde ontwerpeisen.



Oefening 2 Ontwerpideeën genereren en selecteren

8.3 ■ De innovatiecyclus: verzamelen, analyseren en concluderen

Nadat je het ontwerp hebt uitgewerkt, kun je dit in praktijk gaan brengen en nagaan of het voldoet. We noemen dit ook wel testen en evalueren. Je kunt data verzamelen over het ontwerp tijdens het testen of meteen na afloop van een test(periode). Maak een planning voor het testen waarin je een of meerdere test- of evaluatiestrategie(en) opneemt. Voordat je het ontwerp daadwerkelijk gaat testen, informeer je de betrokkenen over de geplande activiteiten. Afhankelijk van de aard van je ontwerp zul je ze eventueel op het gebruik van het ontwerp in de praktijk moeten voorbereiden.

In paragraaf 8.3.1 gaan we in op het verzamelen van data tijdens of na afloop van het testen van het ontwerp. Daarna laten we in paragraaf 8.3.2 zien hoe je op basis van deze verzamelde data vaststelt of het ontwerp voldoet. Je analyseert de data en trekt conclusies. De uitkomst hiervan bepaalt of je het ontwerp dient aan te passen.

8.3.1 Data verzamelen

Tijdens of net na het testen verzamel je data over het ontwerp door te bestuderen, te bevragen, te observeren of alternatieve methoden van dataverzameling in te zetten. Het doel hiervan is tweeledig.

1 Vaststellen of het ontwerp voldoet aan de ontwerpeisen

Het eerste doel is vaststellen of het ontwerp volgens de betrokkenen (waaronder jijzelf) in de beroepspraktijk voldoet aan de opgestelde ontwerpeisen. Dit vormt dan ook het uitgangspunt bij het verzamelen van data.

Een kraamafdeling in een ziekenhuis heeft te maken met een hoge cliëntontevredenheid. Er is een verklarend onderzoek uitgevoerd, waarin onder meer naar voren kwam dat cliënten zeer ontevreden zijn over het gebrek aan privacy op de afdeling. Jonge moeders hebben het idee dat ze voortdurend in het zicht liggen en dat de afdeling overvol is, en ze hebben last van de herrie. Op basis van de probleemanalyse wordt besloten om deze aspecten van het probleem aan te pakken. Samen met de betrokkenen (cliënten en verpleegkundigen) worden er ontwerpeisen opgesteld. De ontwerpeisen richten zich op de indeling van de ruimte, de bezoektijden, de zitplekken en de geluidsnormen. Gezamenlijk wordt er een ontwerp gemaakt voor de nieuwe afdeling. Het ontwerp wordt in praktijk gebracht na uitvoerig te zijn doorgesproken met betrokkenen. Cliënten en verpleegkundigen evalueren samen de inrichting van de nieuwe afdeling aan de hand van evaluatievragen die zijn afgeleid van de ontwerpeisen.

2 Nieuwe ontwerpeisen in kaart brengen

Het tweede doel is nieuwe ontwerpeisen in kaart brengen. Het kan immers voorkomen dat de ontwerpeisen die zijn voortgekomen uit de eerste onderzoeksfase niet volledig waren of dat je tijdens het testen ontdekt dat sommige ontwerpeisen niet van belang zijn of dat ze verkeerd zijn geformuleerd. Het is daarom belangrijk om aanvullend aandacht te hebben voor reflecties die kunnen leiden tot bijstelling van de eerder geformuleerde ontwerpeisen en/of nieuwe ontwerpeisen.

Je kunt verschillende strategieën toepassen om je ontwerp in de praktijk te testen en hierover data te verzamelen. Deze data gebruik je vervolgens om je ontwerp te evalueren. Dit noemen we ook wel *formatieve of tussentijdse evaluatie*. Je bent dan vooral geïnteresseerd in het blootleggen van tekortkomingen in het ontwerp met als doel het ontwerp op basis hiervan te verbeteren (Van den Akker & Thijs, 2009).

We presenteren hier vijf test- of evaluatiestrategieën voor het testen van het ontwerp (Nieveen & Folmer, 2013), waarbij je evaluatiedata verzamelt. Alleen bij de laatste strategie (try-out) wordt het ontwerp daadwerkelijk in de beroepspraktijk ingevoerd. Welke strategie(ën) je kiest, hangt af van de beroepscontext en de aard en omvang van je ontwerp. Wanneer je de mogelijkheid hebt om de innovatiecyclus meerdere keren te doorlopen, is het zinvol de teststrategieën gefaseerd op te bouwen. Je test het ontwerp pas in de beroepspraktijk, nadat je dit eerst grondig op andere manieren geëvalueerd hebt.

1 *Screening*

Bij deze strategie leg je een checklist naast je ontwerp. Op deze lijst staan de ontwerpeisen, op basis waarvan je het ontwerp beoordeelt. Je bestudeert het ontwerp intensief en geeft aan in hoeverre het ontwerp tegemoetkomt aan de eisen. Uiteraard is het aan te bevelen om deze activiteit ook door anderen te laten uitvoeren.

2 *Focusgroep*

Deze strategie gaat ervan uit dat je een groep formeert met deskundigen en/of belanghebbenden die met het ontwerp te maken krijgen. Je presenteert je ontwerp in een kleine groep en gaat aan de hand van stellingen of vragen met de aanwezigen in gesprek over het ontwerp. Door te zorgen voor variatie in de kennis en achtergronden van deelnemers, wordt je ontwerp vanuit verschillende invalshoeken bekeken en geëvalueerd. De evaluatiedata verzamel je in dit geval door te bevragen (groepsinterview of focusgroep).

3 *Walkthrough*

Bij deze strategie doorloop je het ontwerp op papier samen met toekomstige gebruikers en andere belanghebbenden. Hierbij worden (fictieve) praktijk-situaties als voorbeeld gebruikt. Denk bijvoorbeeld aan een situatie waarbij het gebruik van een nieuw protocol centraal staat. In een gesprek worden de stappen van het protocol doorlopen vanuit alle mogelijke scenario's die de deelnemers zich kunnen inbeelden. De evaluatiedata verzamel je in dit geval door te bevragen.

4 *Micro-evaluatie*

Bij deze strategie wordt het ontwerp uitgetest buiten de eigen beroepspraktijk. Hierbij kan gedacht worden aan een experimentele setting of simulatie, waarbij eventueel gebruikgemaakt wordt van acteurs of proefpersonen. De evaluatiedata verzamel je door tijdens het testen te observeren, te bevragen (deelnemers te interviewen of hen een vragenlijst te laten invullen) of door de deelnemers een logboek te laten bijhouden. Wanneer het ontwerp moet leiden tot een ontwikkeling bij de doelgroep, behoort ook het afnemen van een toets of test tot de mogelijkheden.

Lena heeft in het kader van een ontwerponderzoek enkele *skill sheets* ontwikkeld die cliënten ondersteuning moeten bieden bij het uitvoeren van huishoudelijke taken. Deze *skill sheets* worden uitgetest door collega's die de cliënten goed kennen. De collega's proberen de huishoudelijke taken met behulp van de *skill sheets* uit te voeren, waarbij ze zich inleven in hun cliënten. Lena heeft de collega's gevraagd hardop te denken. Haar observatiegegevens en aantekeningen gebruikt ze om de *skill sheets* te evalueren.

5 Try-out

Bij deze laatste strategie wordt het ontwerp in de beroepspraktijk ingevoerd. Dit kan op verschillende manieren gebeuren.

a Het ontwerp op kleine schaal uitproberen

In dit geval probeer je een ontwerp met een beperkt aantal collega's of cliënten uit. Je verzamelt evaluatiedata bij deze kleine groep en past je ontwerp op basis hiervan eventueel aan. Pas als je ontwerp voldoet aan de ontwerpeisen, wordt het op brede schaal in de organisatie ingevoerd.

Een organisatie voor re-integratie van langdurig werklozen in het arbeidsproces experimenteert met het gebruik van oriëntatievouchers. Deze oriëntatievouchers geven werklozen het recht om vier keer onder begeleiding van een werkcoach een korte periode mee te draaien in verschillende bedrijfstakken naar keuze. De werknemer en werkgever kunnen tijdens deze periode kennismaken met elkaar, zonder dat er sprake is van een werkovereenkomst. Het experiment wordt eerst met een beperkt aantal werkzoekenden en bedrijven getest. Pas daarna zal besloten worden of het idee ook op grotere schaal zal worden doorgevoerd.

b Het ontwerp uitproberen in kleine delen

Sommige ontwerpen lenen zich er ook voor om in delen te worden uitgetest. Je kunt dan verspreid over collega's, locaties of groepen een aantal onderdelen van het ontwerp testen, evalueren en aanpassen. Pas als deze onderdelen voldoen aan de ontwerpeisen, voeg je ze samen en voer je ze organisatiebreed in.

c Het ontwerp volledig invoeren

Je brengt het ontwerp in zijn geheel in de praktijk en laat iedereen voor wie het ontwerp bedoeld is ermee werken. Het voordeel hiervan is dat je veel data kunt verzamelen over het gebruik van het ontwerp in de praktijk. Een nadeel is dat alle gebruikers er last van hebben als je ontwerp in de praktijk niet voldoet.

Je hoeft voor het testen niet altijd te wachten tot het ontwerp af is. Soms is het aan te raden om al in een vroeg stadium een ontwerp dat gedeeltelijk of globaal is uitgewerkt te testen, omdat je dan nog eenvoudig wijzigingen in je ontwerp kunt aanbrengen. Je maakt gebruik van een prototype dat belanghebbenden een schetsmatige indruk moet geven van het ontwerp (Van den Berg & Kouwenhoven, 2008). Hierdoor kunnen ze feedback geven op het ontwerp zonder dat dit al volledig hoeft te zijn uitgewerkt.

De directie van een zorginstelling vindt het belangrijk dat de urenregistratie efficiënter en eenduidiger wordt. Momenteel heeft elke werknemer zijn eigen systematiek van registreren, waardoor sommige medewerkers er veel tijd mee kwijt zijn. Ook zijn de gegevens moeilijk vergelijkbaar. Het nieuwe systeem wordt samen met de werknemers ontwikkeld. Op basis van een literatuurstudie, groeps gesprekken en het bekijken van voorbeelden van andere organisaties zijn er ontwerpeisen opgesteld. Een aantal werknemers heeft deze ontwerpeisen uitgewerkt tot een concreet ontwerp: een digitaal urenregistratiesysteem. Alvorens dit systeem uit te werken tot een softwareprogramma, worden er schetsen gemaakt van onderdelen van het programma. Hierdoor kunnen er nog eenvoudig veranderingen worden aangebracht in het ontwerp zonder dat dit tot hoge kosten zal leiden. De schetsen worden met enkele collega's bekeken en besproken. Hierbij blijkt dat het lettertype te klein is, dat belangrijke werk-categorieën ontbreken en dat er geen optie is om achteraf wijzigingen door te voeren in geregistreerde uren. Daarnaast realiseren de werknemers zich na het bekijken van de schetsen dat het wellicht ook handig kan zijn als ze het systeem tevens als agenda en werkplanner kunnen gebruiken.



Oefening 3 Testen en verzamelen

8.3.2 Analyseren en concluderen

Bij het analyseren van de verzamelde data ga je na in hoeverre het ontwerp voldoet. Maak hiervoor gebruik van hoofdstuk 7. Je evalueert het ontwerp aan de hand van de volgende twee vragen:

- 1 Voldoet het ontwerp aan de ontwerpeisen?
- 2 Ben ik tijdens het testen van het ontwerp op nieuwe ontwerpeisen gestuit die nog niet uitgewerkt zijn in mijn ontwerp?

Wanneer je vraag 1 bevestigend en vraag 2 ontkennend kunt beantwoorden, mag je ervan uitgaan dat je ontwerp in de praktijk in grote lijnen voldoet en een bijdrage levert aan de oplossing van het praktijkprobleem. Je ontwerp mag echter niet tot nieuwe praktijkproblemen leiden. Wanneer je ontwerp inderdaad voldoet, rond je je onderzoek af met de laatste kernactiviteit rapporteren en presenteren en presenteer je je definitieve ontwerp (zie paragraaf 8.4). In alle andere gevallen doorloop je nogmaals de innovatiecyclus. Er kunnen zich twee situaties voordoen:

1 Je ontwerp voldoet niet aan de ontwerpeisen

Wanneer je op basis van de analyse moet concluderen dat je ontwerp volgens de betrokkenen in de beroepspraktijk (waaronder jijzelf) onvoldoende aan de ontwerpeisen voldoet, zul je het ontwerp moeten aanpassen aan de ontwerp-

eisen. Je moet je daarbij wel realiseren dat mensen bij een innovatie vaak moeten wennen aan de nieuwe situatie en dat er sprake kan zijn van weerstand tegen de verandering. Probeer de feedback te zien als een positieve vorm van betrokkenheid. Plan de testfase dus niet te krap, zodat mensen kunnen wennen aan het ontwerp, en zorg voor goede begeleiding.

2 Je stuit op nieuwe ontwerpeisen

Het kan ook voorkomen dat je door het maken en uitproberen van je ontwerp nieuwe inzichten krijgt over het praktijkprobleem of dat je ontwerp tot andere problemen leidt. Dit kan betekenen dat je je ontwerpeisen moet aanpassen. Als dit het geval is, dan is het van belang dat je goed aangeeft welke nieuwe inzichten tot een andere kijk op het probleem hebben geleid. Het volgende voorbeeld illustreert deze situatie.

Een stichting biedt huiswerkbegeleiding aan leerlingen in een achterstandssituatie. Doordat de studeerruimte ook gebruikt wordt voor recreatiedoeleinden, is het soms moeilijk voor de jongeren zich te concentreren. Na onderzoek wordt er een herontwerp gemaakt voor de groepsruimte. Er worden aparte werkplekken gecreëerd waar jongeren in rust met hun huiswerk bezig kunnen zijn. Na verloop van tijd wordt de oplossing voor het probleem samen met de jongeren geëvalueerd. Uit de evaluatie blijkt dat het probleem nog steeds niet helemaal opgelost is. Veel jongeren geven aan dat ze meer ondersteuning zouden willen bij het huiswerk. Niet alleen de ruimte blijkt onderdeel te zijn van het probleem, maar ook de begeleidingsvaardigheden van de begeleiders. Het bestaande ontwerp wordt uitgebreid met een cursus voor de begeleiders waarin ze tips krijgen voor het intensiever begeleiden van jongeren bij hun huiswerk.

Het aanpassen van het ontwerp wordt ook wel *herontwerpen* genoemd. Je doorloopt de innovatiecyclus in feite nog een keer. Het aangepaste ontwerp test je weer in de praktijk. Tegelijkertijd verzamel je data. Aan de hand van deze data geef je weer antwoord op de twee vragen aan het begin van deze paragraaf. Dit proces herhaal je totdat je ontwerp voldoet aan de ontwerpeisen en je niet meer op nieuwe ontwerpeisen stuit.

We willen er in dit verband op wijzen dat het niet nodig is om dit proces eindeloos te herhalen. Het is ook niet altijd mogelijk om je ontwerp volledig overeen te laten komen met de ontwerpeisen en de behoeften van de gebruikers. Zeker als je ontwerponderzoek tijdgebonden is, zul je soms concessies moeten doen.

8.4 ■ Rapporteren en presenteren bij ontwerponderzoek

Wanneer je ontwerp definitief is, rond je je ontwerponderzoek af met het verspreiden en implementeren van de onderzoeksresultaten. Maak hiervoor gebruik van hoofdstuk 9. De belangrijkste opbrengst van je ontwerponderzoek is je ontwerp in de vorm van een beroepsproduct. De totstandkoming verantwoord je in een (onderzoeks)verslag. In je (onderzoeks)verslag beschrijf je de stappen die je hebt gezet en geef je inzicht in de beslissingen die je hebt genomen. Probeer duidelijk te maken hoe je gekomen bent tot een eerste ontwerp en op welke wijze je dit ontwerp hebt ontwikkeld tot het definitieve ontwerp. Zie hiervoor paragraaf 9.3.1.

Een belangrijk onderdeel van deze laatste kernactiviteit is het verankeren van de opbrengsten in de organisatie. Hierbij zijn onder meer de volgende aspecten van belang.

De borging van het ontwerp in de organisatie

Met je ontwerponderzoek heb je een aanzet gegeven om het ontwerp in te voeren in de organisatie. Er is echter pas sprake van een echte innovatie wanneer het ontwerp ook daadwerkelijk gebruikt wordt in de beroepspraktijk en volledig geïntegreerd is in de organisatie. Het is daarom meestal nodig om ook na afloop van het ontwerponderzoek over de resultaten te communiceren en implementatie-activiteiten te agenderen of hiervoor suggesties aan te dragen (zie hoofdstuk 9).

De effecten van het ontwerp op de lange termijn (summatieve evaluatie)

Gedurende het ontwerpproces heb je aan de hand van formatieve evaluaties kennis opgedaan over het gebruik van het ontwerp in de praktijk en op basis van verzamelde data aanpassingen verricht. Of het ontwerp daadwerkelijk tot de beoogde effecten leidt, is niet altijd gedurende de looptijd van het ontwerponderzoek vast te stellen. Sommige effecten zijn pas waarneembaar op de langere termijn, wanneer het ontwerp volledig geïmplementeerd is. Het vaststellen van de (uiteindelijke) effectiviteit van het ontwerp wordt ook wel *summatieve evaluatie* of *eindevaluatie* genoemd (Nieveen & Folmer, 2013). De summatieve evaluaties kunnen (afhankelijk van de reikwijdte van het ontwerp en het niveau waarop het gericht is) opgenomen worden in de gangbare kwaliteitszorgcycli van de organisatie. De opbrengsten van het ontwerponderzoek worden hiermee stevig verankerd in de organisatie.

Verpleegkundigen van de diabetesafdeling van een ziekenhuis hebben een begeleidingstraject ontwikkeld voor insulineafhankelijke pubers met diabetes. Dit traject, dat drie jaar geleden is ingevoerd, omvat onder meer een aantal bijeenkomsten met leeftijdsgenoten. In het kader van een summatieve evaluatie

gaan de verpleegkundigen na wat het effect is van het traject op de therapietrouw. Ze vergelijken de uitkomsten met een onderzoek dat vier jaar geleden is uitgevoerd. Op basis van de uitkomsten wordt bepaald of het traject moet worden bijgesteld.

8.5 ■ Rapid prototyping

Een specifieke ontwerpmethodiek waarbij het testen en evalueren een belangrijke rol spelen, is *rapid prototyping* (Schellens, Klaassen & De Vries, 2006). Van den Akker (2013) spreekt in dit verband over *evolutionary prototyping*. Bij deze methodiek (die haar oorsprong kent in de technologische sector) wordt de eerste onderzoeksfase van het ontwerponderzoek relatief snel doorlopen. Je voert de kernactiviteiten van de eerste onderzoeksfase van het ontwerponderzoek in een beperkte tijd uit en start vrij snel met de tweede onderzoeksfase (zie paragraaf 8.3), waarin je een eerste ontwerp (prototype) maakt. Door dit prototype te testen en te evalueren met belanghebbenden, krijgen zij een concreet beeld van wat het ontwerp betekent voor de beroepspraktijk. Hierdoor kunnen er in korte tijd gericht data worden verzameld over de mogelijkheden en beperkingen van een ontwerp. Op basis van deze evaluaties wordt het prototype aangepast en volgt er een nieuwe evaluatieronde. De innovatiecyclus wordt meerdere keren doorlopen. Dit is noodzakelijk, omdat je vooronderzoek beperkt is geweest. Je kunt je ontwerp dus slechts voor een deel verantwoorden met data uit de eerste onderzoeksfase van het ontwerponderzoek. Door tijdens de tweede onderzoeksfase de prototypes in meerdere cycli te testen, te evalueren en aan te passen, ontstaat er een steeds beter beeld van het praktijkprobleem en de oplossing ervan. Je verzamelt hierdoor aanvullende data in de praktijk, aan de hand waarvan je de uiteindelijke oplossing kunt onderbouwen. Om te voorkomen dat de methodiek een hoog trial-and-errorgehalte krijgt, is het van belang de prototypes voortdurend te relateren aan het praktijkprobleem, systematisch te testen en te evalueren en de ontwerpeisen gedurende het traject vast te leggen en te verantwoorden vanuit de praktijk en de theorie.

Teamleiders in een verpleegtehuis willen de eenzaamheid onder ouderen aanpakken. Ze hebben gelezen over zogenoemde 'zorgrobots' die hiervoor kunnen worden ingezet. Cliëntbegeleiders en cliënten vinden het echter lastig om aan te geven op welke wijze deze robots een meerwaarde kunnen hebben. Ze hebben er namelijk geen beelden bij. De teamleiders besluiten deze zorgrobots actief in de praktijk te laten testen en systematisch evaluatiedata te verzamelen. Op basis hiervan worden de ontwerpeisen in kaart gebracht. Zo ontstaat er een steeds duidelijker beeld van het praktijkprobleem en de inzet van zorgrobots als mogelijke oplossing ervan.

Je kiest voor deze ontwerpmethodiek wanneer:

- snelle tastbare resultaten wenselijk zijn met het oog op de implementatie;
- deze werkwijze aansluit bij de cultuur van de organisatie;
- snel bekend moet zijn welke investeringen nodig zijn om een oplossing te realiseren;
- het praktijkprobleem zeer complex van aard is, waardoor belanghebbenden lastig bij de probleemanalyse kunnen worden betrokken;
- er weinig bekend is over het praktijkprobleem vanuit de literatuur;
- belanghebbenden nauwelijks beelden hebben bij het praktijkprobleem en de oplossing ervan.

8.6 ■ Samenvatting

In dit hoofdstuk hebben we besproken welke stappen je zet om te komen tot een passend ontwerp in het kader van een ontwerponderzoek. Ook hebben we inzicht gegeven in de wijze waarop je het ontwerp kunt testen in de beroepspraktijk. Het doelbewust invoeren en testen van een ontwerp om verbeteringen op de werkvloer te bewerkstellingen, noemen we *innoveren*.

Als je kiest voor ontwerponderzoek, bestaat je onderzoek in feite uit twee onderzoeksfasen. De eerste onderzoeksfase kun je beschouwen als een vooronderzoek. Je doorloopt de kernactiviteiten oriënteren, richten, plannen, verzamelen, en analyseren en concluderen om de eisen vast te stellen waaraan je ontwerp moet voldoen als oplossing voor het praktijkprobleem.

Tijdens de tweede onderzoeksfase van je ontwerponderzoek doorloop je een of meerdere keren de innovatiecyclus. De cyclus begint met de kernactiviteit ontwerpen. Je hanteert eerst een divergerende en daarna een convergerende aanpak. De kernactiviteit ontwerpen bestaat uit de volgende stappen:

- Stap 1: Genereer ontwerpideeën.
- Stap 2: Maak een beargumenteerde keuze voor de best passende oplossing.
- Stap 3: Werk het ontwerp verder uit.

Vervolgens test je het ontwerp. Hiervoor maak je gebruik van een of meerdere test- of evaluatiestrategieën, waarbij je data verzamelt. Deze data gebruik je vervolgens om het ontwerp formatief te evalueren. Je analyseert de verzamelde data en trekt conclusies. Op deze wijze ga je na in hoeverre het ontwerp voldoet aan de ontwerpeisen. Ook inventariseer je of er nog andere ontwerpeisen zijn die je over het hoofd hebt gezien. Een belangrijke informatiebron hierbij zijn de gebruikers. Als het ontwerp niet voldoet aan de ontwerpeisen of je op nieuwe ontwerpeisen stuit, dan doorloop je de innovatiecyclus nog een keer. Je maakt een herontwerp, dat je opnieuw test en formatief evalueert.

Dit proces herhaal je totdat je ontwerp voldoet aan de ontwerpeisen en je niet meer op nieuwe ontwerpeisen stuit.

Je kunt afsluitend over de onderzoeksresultaten rapporteren en het definitieve ontwerp presenteren en verder implementeren in de beroepspraktijk. Nadat het ontwerp volledig is geïmplementeerd, kun je een summatieve evaluatie uitvoeren om de effecten ervan in kaart te brengen.

Een specifieke ontwerpmethodiek waarbij het testen en evalueren een belangrijke rol spelen, is rapid prototyping.

8.7 ■ Oefeningen

Oefening 1 Ontwerpprocessen herkennen in de praktijk

Als zorg- en dienstverlener ben je voortdurend bezig met aanpassingen in de dagelijkse praktijk: je maakt een bestaand therapeutisch aanbod passend voor de beginsituatie van een groep, probeert nieuwe gespreksmethoden uit in de praktijk, ontwikkelt een nieuw aanbod aan dagactiviteiten, maakt een andere opzet voor de planning van je taken gedurende een werkdag of past de inrichting van je werkruimte aan. In wezen ben je in al deze situaties bezig met ontwerpen. Sta eens stil bij je eigen stage- of werksituatie en bedenk een voorbeeld van een aanpassing die je doorgevoerd hebt in de dagelijkse praktijk. Aan welke eisen moest deze aanpassing voldoen? Vergelijk het proces dat je destijds doorliep met het proces van ontwerponderzoek zoals beschreven in dit boek. Wat valt op?

Oefening 2 Ontwerpideeën genereren en selecteren

Bedenk zo veel mogelijk verschillende ontwerpideeën bij de volgende casus. Maak gebruik van een of meerdere technieken uit dit boek. Gebruik daarna de wegingstechniek om na te gaan welk ontwerpidee het beste aansluit bij de ontwerpeisen. Je kunt de werkwijze ook toepassen op een eigen casus.

Een welzijnsorganisatie in een oude stadswijk heeft zich tot doel gesteld het gevoel van eenzaamheid van ouderen in de wijk aan te pakken.

Enkele ontwerpeisen:

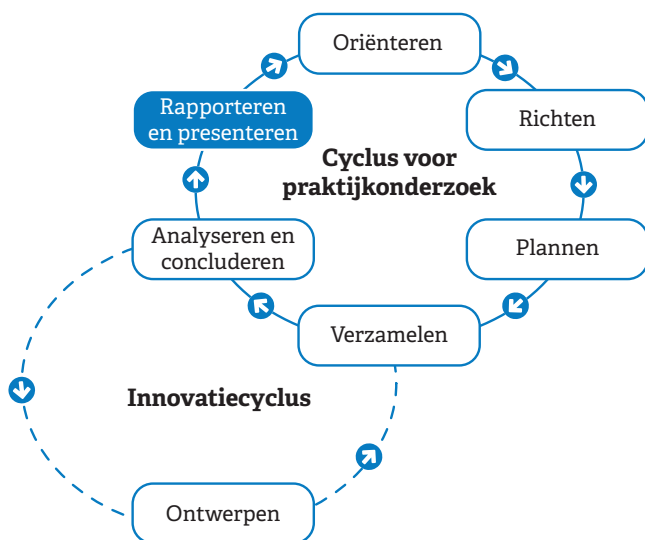
- Elke oudere moet minimaal één contactmoment per dag hebben.
- De welzijnsorganisatie kan zicht houden op de beleving en waardering van de sociale contacten.
- Er moet rekening gehouden worden met zowel mobiele als minder mobiele ouderen.

Oefening 3 Testen en verzamelen

Stel je voor dat er naar aanleiding van een ontwerponderzoek in een organisatie een nieuw digitaal systeem wordt ingevoerd voor het vastleggen van informatie over de cliënt (een cliëntdossier). Het systeem zal zo worden ingericht dat alle betrokkenen op afstand toegang hebben en notities kunnen toevoegen. In dit hoofdstuk presenteren we verschillende strategieën voor het testen van het ontwerp. Bedenk bij elke strategie een voorbeeld aan de hand van de casus. Uiteraard kun je ook uitgaan van een eigen casus.

9

Rapporteren en presenteren



Figuur 9.1 Kernactiviteiten van praktijkonderzoek: rapporteren en presenteren

Gedurende de hele onderzoekscyclus betrek je belanghebbenden bij je onderzoek, omdat dit je helpt te reflecteren op je onderzoek en draagvlak te creëren voor je onderzoeksactiviteiten en de resultaten die deze opleveren. In de laatste fase van de cyclus van praktijkonderzoek richt je je op het verspreiden en toegankelijk maken van de resultaten van het onderzoek.

In de eerste paragraaf (9.1) geven we een algemene inleiding op het verspreiden en implementeren van onderzoeksresultaten. Je zult hierbij in moeten spelen op de kenmerken en belangen van de doelgroep (paragraaf 9.2). Je kiest een passende communicatiestrategie voor het verspreiden van je onderzoeksresultaten. Deze strategie werk je uit in de vorm van een rapportage en/of een of meerdere presentatievormen (paragraaf 9.3). Wanneer je onderzoek moet leiden tot veranderingen, bepaal je ook een implementatiestrategie (paragraaf 9.4). In paragraaf 9.5 gaan we in op de evaluatie van je onderzoek, waarin je zowel vooruitkijkt als terugblijkt. We sluiten het hoofdstuk af met een samenvatting (paragraaf 9.6) en een aantal oefeningen (paragraaf 9.7).

9.1 ■ Onderzoeksresultaten verspreiden en implementeren

Mijn onderzoek zit er bijna op, ik hoef alleen nog maar de onderzoeksresultaten te presenteren aan mijn collega's.

Het is zaak om goed na te denken over hoe je de onderzoeksresultaten wilt communiceren en eventuele veranderingen wilt invoeren. Zoals de voorgaande uitspraak illustreert, wordt daar soms gemakkelijk over gedacht. Richt je op het onderzoeksdoel:

1 Je onderzoek moet leiden tot nieuwe kennis en inzichten

Wanneer het accent ligt op nieuwe kennis en inzichten, richt je je op het verspreiden van onderzoeksresultaten (*disseminatie*) (paragraaf 9.3). Je zet dan doelbewust enkele rapportage- en presentatievormen in die aansluiten bij de door jou gekozen communicatiestrategie(en).

2 Je onderzoek moet leiden tot verbeteringen

Bij veranderingen gaat het niet alleen om het verspreiden van resultaten (paragraaf 9.3), maar ook om het procesmatig en planmatig invoeren van verbeteringen (*implementatie*) (paragraaf 9.4). Dit vereist volgens Davis en Taylor-Vaisey (1997) zowel effectieve communicatiestrategieën als educatieve en beleidsmatige technieken die veranderbelemmeringen weg moeten nemen. Ook wanneer je zelf niet betrokken zult zijn bij het implementatieproces, is het wenselijk dat je een advies uitbrengt over de implementatiestrategie die het beste gehanteerd kan worden. Vaak wordt dit advies vastgelegd in de vorm van een implementatie- of verbeterplan.

We geven een voorbeeld waarin het verspreiden van onderzoeksresultaten centraal staat.

Een mondhygiëniste heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop zij en haar collega's in de praktijk kunnen omgaan met angstige cliënten. Zij heeft een handelingsprotocol ontwikkeld en dit met verschillende cliënten uitgetest. Het onderzoek resulteert in een onderzoeksverslag en een handelingsprotocol. De mondhygiëniste geeft een presentatie over het onderzoek en alle mondhygiënisten in de praktijk voor mondzorg ontvangen het handelingsprotocol.

Het volgende voorbeeld laat zien hoe er aanvullend op het verspreiden van onderzoeksresultaten ook is nagedacht over de implementatie van de onderzoeksresultaten.

Een mondhygiëniste heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop zij en haar collega's in de praktijk kunnen omgaan met angstige cliënten. Zij heeft een

handelingsprotocol ontwikkeld en dit met verschillende cliënten uitgetoetst. Daarbij heeft zij een aantal collega's gevraagd het handelingsprotocol te testen. Het onderzoek resulteert in een onderzoeksverslag en een handelingsprotocol. Het definitieve resultaat wordt aan alle collega's gepresenteerd in een training met een acteur, waarbij de mondhygiënisten die in de praktijk voor mondzorg werkzaam zijn, leren hoe ze aan de hand van het protocol kunnen omgaan met angstige cliënten. Na verloop van tijd wordt het handelingsprotocol ingevoerd in de praktijk. De mondhygiënist die het onderzoek heeft uitgevoerd, fungeert daarbij als coach.

9.2 ■ Doelgroepen bepalen en analyseren

In hoofdstuk 2 hebben we onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van betrokkenheid bij praktijkonderzoek. Voordat je vaststelt welke strategie je hanteert om over je onderzoeksresultaten te communiceren en eventuele veranderingen door te voeren, bepaal je de doelgroep(en). Vaak onderscheid je meerdere doelgroepen, die op verschillende manieren benaderd moeten worden.

De doelgroep moet niet verward worden met de onderzoekspopulatie. De onderzoekspopulatie wordt gevormd door de personen over wie je in je onderzoek uitspraken doet; de doelgroep wordt gevormd door de mensen voor wie je onderzoeksresultaten van belang zijn. Soms is de doelgroep tegelijk ook de onderzoekspopulatie, maar dit is lang niet altijd het geval.

Als je onderzoek doet naar communicatiepatronen tussen groepen jongeren in een wijk, dan vormen deze jongeren je onderzoekspopulatie. De doelgroep bestaat echter uit buurtwerkers of gemeentelijke beleidsmakers die hun werkwijze of beleid willen afstemmen op jouw onderzoeksresultaten.

Bij een onderzoek naar de invulling van de werktijd door gezinsbegeleiders zullen deze gezinsbegeleiders zowel de onderzoekspopulatie als de doelgroep vormen, waarbij waarschijnlijk ook de directie van de organisatie waar deze begeleiders werkzaam zijn tot de doelgroep hoort.

Zelf de doelgroep zijn

We zagen al eerder dat je onderzoek soms in eerste instantie vooral voor jezelf van belang is. Je vormt dan als het ware zelf de doelgroep.

Je onderzoekt de manier waarop je de interactie tussen cliënten in een praatgroep stimuleert. De resultaten van dit onderzoek geven jou handreikingen waarmee je in de toekomst meer mogelijkheden hebt om de interactie tussen cliënten tijdens groepsactiviteiten te vergroten.

Ook als je onderzoek in eerste instantie vooral van belang is voor jezelf, kunnen anderen daar zeker hun voordeel mee doen. Zorg er dus voor dat je onderzoeksresultaten ook voor anderen toegankelijk en begrijpelijk zijn.

Doelgroepen bepalen

Je kunt bij het bepalen van de doelgroepen onderscheid maken in:

- Primaire doelgroep(en): personen voor wie de onderzoeksresultaten een directe impact hebben. Vaak zijn dit cliënten en collega's.
- Secundaire doelgroep(en): personen die niet direct te maken krijgen met de onderzoeksresultaten, maar wel geïnformeerd moeten worden. Denk bijvoorbeeld aan verwanten van cliënten, directieleden of collega's van andere locaties.
- Intermediaire doelgroep(en): personen of organisaties die ingezet kunnen worden om over het onderzoek te communiceren. Denk bijvoorbeeld aan redacties van vakbladen of domeinspecifieke themasites.

Het kan behulpzaam zijn om een sociale kaart van de betrokken doelgroepen te maken, waarin je aangeeft wat de doelen en belangen van de verschillende doelgroepen zijn met betrekking tot je onderzoek. Als je een verandering door wilt (laten) voeren, zul je ook in kaart moeten brengen wat de knelpunten en prikkels zijn voor het bereiken van de beoogde doelen (Grol & Wensing, 2017). Maak eventueel gebruik van het belanghebbendenschema dat je gemaakt hebt in het kader van de verkennende probleemanalyse.

We geven een voorbeeld van een sociale kaart (tabel 9.1) die is gemaakt naar aanleiding van een onderzoek van een ergotherapeut in opleiding over de wijze waarop ergotherapeuten in een revalidatiecentrum kunnen inspelen op de behoeften van patiënten.

Tabel 9.1 Een sociale kaart

Doelgroepen	Belang in het kader van het onderzoek
Ergotherapeuten (primaire doelgroep)	Willen leren op welke wijze ze effectief in kunnen spelen op de behoeften van patiënten en op welke wijze ze hun dagelijks handelen in het revalidatiecentrum hierop kunnen aanpassen. De ergotherapeuten zijn druk bezet en hebben weinig ruimte voor professionalisering.
Leidinggevendenden (primaire doelgroep)	Willen een verantwoording van het onderzoeksproces en de opbrengsten en willen duidelijkheid over de organisatorische consequenties van de nieuwe werkwijze.

Doelgroepen	Belang in het kader van het onderzoek
Beoordelaars van de opleiding (secundaire doelgroep)	Willen weten welke ontwikkeling de ergotherapeut in opleiding heeft doorgemaakt en of hij procesmatig en inhoudelijk voldaan heeft aan de beoordelingscriteria.
Redactie van een vaktijdschrift (intermediaire doelgroep)	Willen good practices uit de beroepspraktijk beschikbaar maken voor andere vakcollega's.

Doelgroepen uitsplitsen in subgroepen

Zelfs als een doelgroep bestaat uit mensen van eenzelfde groep (bijvoorbeeld een team ergotherapeuten of een managementteam), kunnen de verschillen tussen de leden van die groep groot zijn. Je kunt subgroepen binnen een doelgroep onderscheiden, die verschillen in behoeften, kenmerken en bevorderende en belemmerende factoren (Grol & Wensing, 2017). Zo zijn er, binnen een en dezelfde groep, mensen die heel behoudend zijn en vernieuwingen afremmen en voorlopers die voortdurend nieuwe ontwikkelingen in gang willen zetten. Ook kunnen mensen verschillen in de mate waarin ze kennis hebben van het onderwerp, invloed willen uitoefenen op ideeën, behoefte hebben aan ondersteuning, zich willen uitspreken over zaken, enzovoort.

Bij het analyseren van de kenmerken van de doelgroepen kun je subgroepen bepalen door aandacht te besteden aan de overeenkomsten en verschillen tussen:

- demografische of persoonlijke kenmerken zoals leeftijd, opleidingsniveau, taal, geslacht en beroep.
- probleemgerelateerde (of domeinspecifieke) kenmerken zoals de aanwezige kennis over het onderwerp, werkervaring en de betrokkenheid en verwachtingen ten aanzien van de voorgestelde oplossing.

Elke doelgroep en subgroep binnen een doelgroep kan andere belangen hebben bij de uitkomsten van het onderzoek. Bij het rapporteren en presenteren van je onderzoek en het doorvoeren van veranderingen probeer je zo goed mogelijk met alle verschillen tussen de doelgroepen en de subgroepen binnen de doelgroepen rekening te houden.

9.3 ■ Onderzoeksresultaten verspreiden

Een handig instrument om de hoofdlijnen van je disseminatiestrategie te bepalen is het zogenoemde *communicatiekruispunt* (Van Ruler, 1998). Het kruispunt geeft aan dat je in je aanpak van de communicatie voor twee fundamentele keuzes staat, die vier basisstrategieën opleveren (zie tabel 9.2).

Tabel 9.2 Het communicatiekruispunt

Het doel is:	Informatie bekendmaken	Doelgroep beïnvloeden
Alleen zenden	Informering	Overreding
Zenden en ontvangen	Dialogisering	Formering

Informering

Bij *informering* gaat het om bekendmaking via de eenrichtingsweg (eenzijdige communicatie). Je presenteert de feiten en laat de meningsvorming zo veel mogelijk bij de ander. In de zorg- en welzijnssector gaat het dan om het presenteren van tussenopbrengsten of eindopbrengsten van het onderzoek in een vergadering, op een conferentie of in een nieuwsbrief. Het hoofddoel is informatie verstrekken.

Dialogisering

Dialogisering is bekendmaking via de tweerichtingsweg (tweezijdige communicatie). Soms wil je in je aanpak vooral in gesprek gaan met belanghebbenden (een dialoog voeren). De overheid doet dat bij inspraakrondes. Een leidinggevende doet dat in een werkoverleg. In je onderzoek kun je feedback vragen op verschillende tussenproducten of voorgenomen keuzes.

Overreding

Overreding is eenzijdige beïnvloeding. Wanneer de nadruk in je communicatie ligt op het beïnvloeden van je doelgroep door middel van eenzijdige communicatie, is er sprake van overreding. De onderzoeksresultaten worden ingezet om mensen te overtuigen.

Formering

Bij *formering* gaat het om wederzijdse beïnvloeding: je wilt de ander overtuigen, maar bent wel ontvankelijk voor zijn of haar inbreng. Je bent als het ware aan het lobbyen. Je stemt strategisch af op het gedachtegoed van de ander en probeert je boodschap op deze wijze over te brengen, zoals in het volgende voorbeeld.

Een projectgroep met jongerencoaches doet onderzoek naar de wijze waarop jongeren gestimuleerd kunnen worden om zich in te zetten voor de leefbaarheid in de wijk. Ze hebben daarvoor onder meer een bezoek gebracht aan een succesvol buurtparticipatieproject in een andere wijk. De projectgroep presenteert haar bevindingen aan collega-welzijnswerkers. De projectgroep weet dat deze collega's zelf uitgesproken ideeën hebben over hoe ze de leefbaarheid in de wijk kunnen vergroten. Door de onderzoeksresultaten te verbinden aan de

ideeën die collega's zelf hebben, hoopt de projectgroep draagvlak te creëren onder collega's voor de uitkomsten van het onderzoek.



Oefening 1 Het communicatiekruispunt

Je kunt je sociale kaart uitbreiden met een disseminatiestrategie. Je geeft dan aan welke communicatiestrategie(en) uit het hiervoor gepresenteerde communicatiekruispunt (tabel 9.2) de best passende lijkt of lijken en welke rapportagevorm(en) en presentatievorm(en) hiervoor het meest geschikt zijn. We geven een voorbeeld (tabel 9.3) voor twee van de vier doelgroepen uit tabel 9.1.

Tabel 9.3 Disseminatiestrategie per doelgroep

Doelgroepen	Communicatiestrategie	Rapportage- en presentatievorm
Leidinggevendenden (primaire doelgroep)	Formering: Ik wil in overleg gaan en met mijn onderzoek invloed uitoefenen op het toekomstig beleid van de organisatie door de resultaten te relateren aan de beleidsvoornemens van de leidinggevendenden.	Discussie(panel)
Beoordelaars van de opleiding (secundaire doelgroep)	Informerig: Ik wil aantonen dat ik voldaan heb aan de opleidingseisen.	Onderzoeksrapportage

Hierna gaan we nader in op verschillende vormen van rapporteren en presenteren.

9.3.1 Rapporteren

Met je praktijkonderzoek lever je in meer of mindere mate een bijdrage aan de ontwikkeling van de organisatie en de kennisontwikkeling in het werkveld. Vanuit het oogpunt van interne kwaliteitszorg, transparantie en/of externe verantwoording zal je onderzoek doorgaans moeten worden gedocumenteerd. Het is daarom van belang te zorgen voor een goede verslaglegging. Het verslag vormt in feite de onderbouwing.

Afhankelijk van het doel van je onderzoek en de doelgroep waaraan je rapporteert, kies je voor de best passende vorm en omvang van verslaglegging. Je kunt kiezen voor een onderzoeksverslag, maar bijvoorbeeld ook voor een projectverslag, blog, vlog, verbeterplan, adviesrapport of een managementrapportage met een schriftelijke verantwoording. Als je het belangrijk vindt

dat ook anderen in het werkveld op de hoogte zijn van jouw onderzoeksresultaten, kun je een onderzoeksartikel of opiniestuk naar de redactie van vakbladen en relevante tijdschriften sturen.

In deze paragraaf gaan we alleen in op het schrijven van een onderzoeksverslag. Een verslag kan volledig getypt zijn, maar ook worden opgebouwd met behulp van nieuwe media (interactieve elementen, beeld- en/of geluidsfragmenten). De volgende richtlijnen hebben betrekking op de opbouw van een onderzoeksverslag. Een onderzoeksartikel kent doorgaans een vergelijkbare indeling. Elke redactie stelt andere eisen aan de aanlevering van een artikel. Op de website van het betreffende blad vind je hier over het algemeen meer informatie over.

Indeling van een onderzoeksverslag

☐ Voorblad/titelpagina

Hier vermeld je relevante gegevens als de titel, eventuele ondertitel, datum en auteur.

☐ Voorwoord

Het voorwoord bestaat onder andere uit een dankwoord waarin je je richt tot de mensen en organisaties die aan de totstandkoming van het onderzoek hebben meegewerkt. Je gaat nog niet inhoudelijk in op je onderzoek. Het voorwoord krijgt geen hoofdstuk- of paragraafnummer.

☐ Inhoudsopgave

Zorg voor een overzichtelijke inhoudsopgave van ten minste twee niveaus (hoofdstuktitels en paragraaftitels) en paginanummers. Vermeld ook de literatuurlijst en eventuele bijlagen. Je verwijst nooit terug vanuit een inhoudsopgave: je neemt het voorwoord dus niet op in je inhoudsopgave.

☐ Samenvatting (abstract)

Je vat het praktijkonderzoek kernachtig samen, waarbij je in ieder geval aangeeft wat je onderzoeksvraag was en op welke wijze je tot welke conclusies gekomen bent. De samenvatting krijgt geen hoofdstuk- of paragraafnummer.

☐ Inleiding (zie hoofdstuk 3)

In de inleiding presenteer je de aanleiding voor het praktijkonderzoek en beschrijf je de context waarbinnen het praktijkonderzoek zich afspeelde.

☐ **Probleemstelling (zie hoofdstukken 3 en 4)**

Je presenteert je praktijkprobleem en relateert dit aan inzichten uit de theorie die voor jouw praktijkonderzoek relevant zijn. Maak hierbij gebruik van je literatuurstudie. Vervolgens presenteer je je onderzoeksdoel en onderzoeksvraag. Je definieert de begrippen uit je onderzoeksvraag.

☐ **Onderzoeksaanpak (zie hoofdstukken 5 tot en met 8)**

Je geeft een beschrijving van de methoden van dataverzameling, de instrumenten voor dataverzameling en de analysemethoden die je toegepast hebt in je onderzoek. Je beschrijft ze bij voorkeur aan de hand van de deelvragen van je onderzoek. Je geeft ook aan welke randvoorwaarden van invloed waren op de aanpak en hoe je belanghebbenden bij je praktijkonderzoek betrokken hebt. Als je een ontwerponderzoek doet, heeft dit deel van je onderzoeksverslag alleen betrekking op de eerste onderzoeksfase.

☐ **Resultaten (zie hoofdstuk 7 en 8)**

Je presenteert de belangrijkste analyseresultaten bij voorkeur per deelvraag, zonder conclusies te trekken. Als je een ontwerponderzoek doet, presenteer je de ontwerpeisen, die je verantwoordt aan de hand van de analyseresultaten.

De volgende twee onderdelen maken alleen bij ontwerponderzoek deel uit van een onderzoeksverslag.

☐ **Onderzoeksaanpak onderzoeksfase 2 (zie hoofdstukken 5 tot en met 8)**

Je geeft een beschrijving van de ontwerpactiviteiten, de methoden van dataverzameling, de instrumenten voor dataverzameling en de analysemethoden die je toegepast hebt om de deelvragen van onderzoeksfase 2 te beantwoorden. Je motiveert je keuzes. Je geeft aan welke randvoorwaarden van invloed waren op de aanpak en hoe je belanghebbenden betrokken hebt.

☐ **Ontwerp en evaluatie van het ontwerp (zie hoofdstuk 7 en 8)**

Je presenteert een beknopte weergave van je definitieve ontwerp in de hoofdtekst. Het volledige ontwerp neem je op in de bijlagen. Vervolgens presenteer je de belangrijkste analyseresultaten van de evaluatie.

☐ **Conclusies (zie hoofdstuk 7)**

Je beantwoordt eerst je deelvragen en dan je hoofdvraag. Geef met het beantwoorden van je onderzoeksvraag aan in hoeverre het onderzoek heeft bijgedragen aan het oplossen van het praktijkprobleem. Zorg ervoor dat je conclusies zijn af te leiden uit de analyseresultaten.

☐ **Discussie (zie paragraaf 9.5)**

Je bespreekt de reikwijdte en beperkingen van je onderzoek en geeft aan welke vragen en discussiepunten je onderzoek opleveren, waarbij je een verbinding kunt maken met onderzoeken en inzichten van anderen. Je evalueert je onderzoek. Ook kun je hier suggesties opnemen voor vervolgonderzoek. Je neemt eventuele aanbevelingen op voor de verspreiding en implementatie van de onderzoeksresultaten in de organisatie.

☐ **Literatuurlijst (zie bijlage A)**☐ **Bijlagen**

Denk hierbij aan gebruikte dataverzamelingsinstrumenten (kijkkader, vragenlijst, enzovoort), uitgewerkte interviewverslagen, het ontwerp (bij ontwerponderzoek), ruwe data (bijvoorbeeld een uitgewerkt verslag van een groepsinterview), reflectieverslagen of een implementatieplan.

Tips voor het schrijven van het onderzoeksverslag

De volgende tips kunnen je helpen bij het schrijven van je onderzoeksverslag (ontleend aan Altrichter et al., 2008; Hall, 2013, Worldwidewriting, z.d.).

Maak een tekstplan

Zorg ervoor dat je een tekstplan maakt voordat je daadwerkelijk met schrijven start. Een tekstplan bevat de indeling van je verslag. Voor elk onderdeel geef je met korte zinnen of steekwoorden aan wat de functie is en wat je van plan bent te beschrijven (concrete inhoud). Zie tabel 9.4.

Tabel 9.4 Een fragment uit een tekstplan

Onderdeel	Functie	Concrete inhoud
Inleiding	De lezer inzicht geven in de aanleiding van het onderzoek.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Persoonlijk</i>: afstudeeropdracht studie, interesse in het behandelen van depressiviteit bij pubers. • <i>Organisatie</i>: veranderingen als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving op het gebied van jeugdzorg. • <i>Landelijk</i>: nieuwe structuur voor het financieren en organiseren van jeugdzorg.
	De lezer inzicht geven in de context waarbinnen het onderzoek heeft plaatsgevonden.	<ul style="list-style-type: none"> • Kleine, platte organisatie. • Veel deeltijdbanen en zzp'ers. • Er zijn veel organisatieveranderingen geweest. • Duidelijke visie op jeugdzorgbeleid. • Het onderzoek is belangrijk voor de organisatie.

Maak keuzes

De gegevens waarover je beschikt, zijn doorgaans veel omvangrijker dan dat wat je daadwerkelijk op kunt nemen in je onderzoeksverslag. Je zult dus keuzes moeten maken als het gaat om de vraag welke informatie het meest relevant is voor je onderzoeksvraag. Leg uit hoe je bent omgegaan met ontbrekende data (zie paragraaf 7.5).

Overdenk ethische kwesties

Waarborg de anonimiteit van je respondenten als dit is afgesproken. Het is ook niet altijd gewenst om namen of functies van personen in een onderzoeksverslag op te nemen. Wanneer je dit wel van plan bent, moet je dat deel van de publicatie of rapportage voorleggen aan de betreffende personen. Denk ook goed na over de gevolgen van het publiek maken van onderzoeksresultaten voor een individu of de organisatie. Bij twijfel kun je beter eerst overleggen met de direct betrokkenen (zie paragraaf 2.5). Wanneer je je onderzoek hebt voorgelegd aan een ethische commissie, dien je dit ook in je verslag te vermelden.

Verwerk je resultaten zichtbaar en duidelijk

- Schrijf bijvoorbeeld: ‘Uit de enquête blijkt dat twintig procent van de cliënten ...’, maar geef bij kleine aantallen liever exacte cijfers: ‘Zes van de twaalf cliënten gaven aan ...’
- Neem geen (volledige) gespreksverslagen of observatieschema’s op in je verslag. Werk met bijlagen en verwijst hier in je verslag naar: ‘Zie voor een volledig overzicht van de resultaten van de enquête bijlage X.’
- Maak gebruik van opvallende en interessante citaten uit gesprekken of vragenlijsten om je verslag levendiger te maken. Ook kun je citaten gebruiken om conclusies te concretiseren.

Maak onderscheid tussen resultaten, conclusies en discussie

- De conclusies trek je op basis van de analyseresultaten die je eerder hebt gepresenteerd: de lezer zou als het ware dezelfde conclusies moeten kunnen trekken. Ondersteun je conclusies met de belangrijkste analyseresultaten op basis waarvan je deze conclusies trekt.
- Let erop dat je in de conclusies niet met nieuwe informatie komt.
- In het onderdeel ‘discussie’ heb je ruimte om je eigen mening en reflecties te presenteren. Maak daar dan wel duidelijk dat het om een mening of reflectie gaat.

Besteed aandacht aan je taalgebruik

- Gebruik duidelijke en eenvoudige taal. Probeer zinnen zo kort en krachtig mogelijk te formuleren. Dus niet: ‘Het zou mogelijk zo kunnen zijn dat jonge adolescenten in de interactie met de activiteitenbegeleider zich

oneigenlijk behandeld voelden.’ Maar: ‘Mogelijk voelden de jongeren zich door de activiteitenbegeleider niet serieus genomen.’

- Maak gebruik van schrijftaal in plaats van spreektaal. Dus niet: ‘Door de training kunnen de verpleegkundigen beter intakegesprekken voeren.’ Maar: ‘De verpleegkundigen bleken als gevolg van de training beter in staat om intakegesprekken met cliënten te voeren.’
- Gebruik waar mogelijk vaktaal in plaats van dagelijks algemeen taalgebruik.
- Leg begrippen die op meerdere manieren geïnterpreteerd kunnen worden uit.
- Een onderzoeksplan kijkt vooruit en schrijf je grotendeels in de toekomstige tijd. Een onderzoeksverslag betreft een rapportage van wat je gedaan hebt. Je schrijft een onderzoeksverslag daarom voor het grootste deel in de (voltooid) verleden tijd.

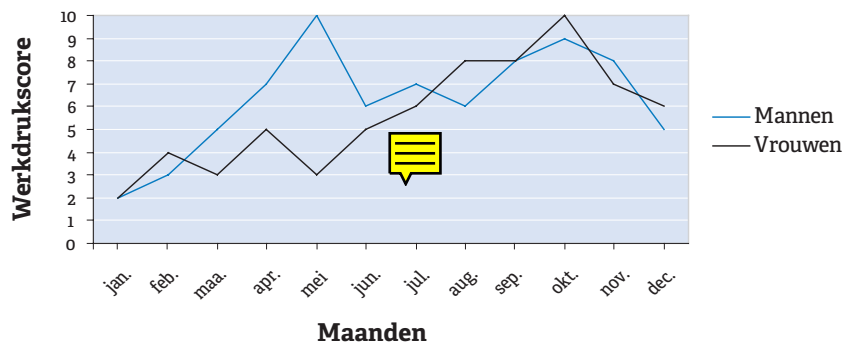
Visualiseer informatie

Beelden zeggen soms veel meer dan een beschrijving. Maak in je verslag daarom gebruik van duidelijke grafieken, tabellen, staafdiagrammen, schema's, afbeeldingen of cartoons. Vergelijk bijvoorbeeld de twee voorbeelden die volgen na deze alinea. Geef deze onderdelen een duidelijke titel, zodat ze te begrijpen zijn voor mensen die de tekst nog niet hebben gelezen. De visualisaties moeten echter wel functioneel zijn en de vorm mag niet afleiden van de inhoud. Visualisaties krijgen vaak een bijzondere betekenis voor een lezer. Het is aan te raden ze daarom vooral betrekking te laten hebben op belangrijke uitspraken en resultaten van het onderzoek (Van der Donk et al., 2014).

Voorbeeld 1

In het begin van het jaar was de ervaren werkdruk voor zowel de mannelijke als de vrouwelijke verpleegkundigen laag. In de maanden januari tot en met april nam de werkdruk voor de mannelijke verpleegkundigen zeer toe, terwijl dit bij de vrouwelijke verpleegkundigen slechts deels het geval was. Wat opvalt, is het grote piekmoment (begin oktober) bij zowel de mannelijke als de vrouwelijke verpleegkundigen. Het grootste verschil tussen de ervaren werkdruk van mannelijke en vrouwelijke verpleegkundigen deed zich voor aan het begin van de maand mei.

Voorbeeld 2



Figuur 9.2 De ervaren werkdruk door mannelijke en vrouwelijke verpleegkundigen in 2018

9.3.2 Presenteren

Bij het verspreiden (dissemineren) van onderzoekresultaten kun je gebruikmaken van verschillende presentatievormen. De keuze stem je uiteraard af op je doelgroep. Denk hierbij na over hoe je de presentatievorm kunt laten aansluiten bij je communicatiestrategie. Een groots opgezette presentatie waarbij je alleen maar aan het zenden bent, levert wellicht minder op dan een discussie of een workshop in een kleine setting waarbij de belanghebbenden inbreng kunnen hebben. Laat collega's of cliënten die betrokken zijn geweest bij je onderzoek eventueel een actieve rol spelen bij het presenteren. Op die manier versterk je het gemeenschappelijk belang van de resultaten.

Presenteer de belangrijkste zaken

Het is begrijpelijk dat je alles wat je hebt ontdekt met je onderzoek bij een presentatie wereldkundig wilt maken, maar dat is meestal niet verstandig. De toehoorders zullen het grootste deel vergeten en het zal lastig voor ze zijn om uit te maken wat nu je belangrijkste conclusies zijn. Het werkt doorgaans beter als je bij een presentatie alleen de belangrijkste uitkomsten bespreekt. Belangstellenden kunnen dan na afloop een hand-out met de samenvatting meenemen of het hele onderzoeksverslag.

Stimuleer betrokkenheid

Met je presentatie probeer je collega's, cliënten en externen nieuwsgierig te maken en enthousiast om met je onderzoekresultaten aan de slag te gaan. De presentatie moet dan ook aansluiten bij de beleavingswereld, interesses, belangen en mogelijke frustraties van deze mensen, en in je presentatie van je onderzoekresultaten moet je dus de koppeling met de dagelijkse beroepspraktijk duidelijk maken. Laat collega's en andere belanghebbenden op ac-

tieve wijze kennismaken met de onderzoeksresultaten en indien mogelijk experimenteren met ontwikkelde hulpmiddelen, methodieken, enzovoort.

Om je doelgroep actief bij je presentatie te betrekken – onder meer om hen te overtuigen van het gemeenschappelijk belang van je resultaten – is een workshop heel geschikt: je kunt een discussie op gang brengen en/of de aanwezigen laten werken met beroepsproducten die het onderzoek heeft opgeleverd.

Hierna volgen enkele voorbeelden om onderzoeksresultaten in de organisatie of daarbuiten te verspreiden. Deze voorbeelden zijn deels ontleend aan de ideeën van de onderzoeksgroep van de Nijmeegse Scholengemeenschap Groenewoud (NSG). Je kunt deze presentatievormen ook al eerder in het onderzoeksproces inzetten.

- **Panelen:** In bijvoorbeeld de centrale hal, personeelskamer, overlegruimte of praktijkruimte komt een aantal panelen of wissellijsten te hangen waarop belangrijke onderzoeksresultaten beschreven en/of gevisualiseerd zijn.
- **Onderzoeksresultaten verdedigen:** De onderzoeker geeft een korte presentatie over het onderzoek en laat enkele kritische lezers vragen stellen over het onderzoek. Het publiek hoort toe en krijgt het onderzoeksverslag of een samenvatting daarvan na afloop uitgereikt.
- **Speaker's corner:** Er wordt een ruimte aangewezen waar onderzoekers op bepaalde tijden met belangstellenden in gesprek kunnen gaan over hun onderzoek.
- **Posters:** Er worden posters opgehangen met resultaten van het onderzoek. Op gezette tijden kunnen de onderzoekers bij hun poster gaan staan om vragen van belangstellenden te beantwoorden.
- **Slogans:** Op veelbezochte plekken in de organisatie komen prikkelende slogans te hangen die verwijzen naar resultaten van het onderzoek. Bijvoorbeeld: 'Wist u dat twintig procent van de cliënten die binnen onze werkvoorziening werkzaam zijn symptomen van een burn-out vertonen? Lees hier meer over in het onderzoeksverslag op de website.'
- **Website:** De onderzoeker presenteert zijn of haar bevindingen op een website (bijvoorbeeld het intranet). Collega's, cliënten en/of andere belanghebbenden worden uitgenodigd de onderzoeksresultaten te bekijken of hierop te reageren.
- **Rollenspel:** Er worden rollenspellen uitgevoerd die inzicht geven in de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek.
- **3D-bouwwerk:** Gezamenlijk wordt symbolisch een nieuwe organisatie gebouwd, bijvoorbeeld van grote legoblokken waarop belangrijke onderzoeksresultaten worden geschreven.

- **Uitkomsten visualiseren:** Belangrijke onderzoeksresultaten worden gevisualiseerd in de vorm van een stripverhaal, fotoboek of (animatie) filmpje.
- **Quizvragen:** Er worden quizvragen gesteld over de uitkomsten van het onderzoek. Het onderzoek wordt in spelvorm gepresenteerd.
- **Discussiepanel:** Er worden enkele stellingen geformuleerd die betrekking hebben op het onderzoek en waarover deelnemers met elkaar in debat gaan.
- **Fictieve casus:** In een groep wordt een fictieve casus besproken waarmee een link gelegd wordt naar belangrijke onderzoeksresultaten.
- **Studiemiddag:** De deelnemers wonen presentaties, workshops en discussies over de onderzoeken bij.
- **Informele uitwisseling:** Tijdens bijvoorbeeld een borrel, lunchgesprek of wandelgangoverleg worden onderzoeksresultaten op informele wijze gedeeld met geïnteresseerden.
- **Flyers in (digitale) postvak:** Collega's worden via prikkelende teksten nieuwsgierig gemaakt naar de onderzoeksuitkomsten. Dit kan bijvoorbeeld in een speciaal hiervoor gemaakte (digitale) folder, waarin de onderzoeksresultaten beknopt gepresenteerd worden.
- **Consult:** De onderzoeker maakt een ronde langs collega's, directie, groepen cliënten en/of teams en gaat met hen in gesprek over de onderzoeksresultaten. Dit kan gebeuren op initiatief van de belanghebbenden of op initiatief van de onderzoeker zelf.
- **Beeldschermen:** De onderzoeksresultaten worden (bijvoorbeeld in de lunchruimte) doorlopend op een uitdagende manier gepresenteerd op (interactieve) beeldschermen.
- **Pauzeconferenties:** Tijdens een lunchpauze worden de collega's geïnformeerd over de onderzoeksresultaten. Er kan een tafel opgesteld staan in de lunchruimte waar extra informatie voor geïnteresseerden beschikbaar is.
- **Beoordelingslijsten:** Er worden beoordelingslijsten verspreid met behulp waarvan collega's inzicht krijgen in hun eigen attitudes en gedragingen. Voor extra informatie wordt verwezen naar het onderzoeksverslag of een samenvatting daarvan. Bijvoorbeeld: pedagogen binnen de organisatie vullen eerst een lijst in over de manier waarop ze omgaan met conflicten in het gezin in de thuissituatie, waarna ze het onderzoeksverslag of een beknopte weergave daarvan over strategieën voor conflicthantering lezen.
- **Resultaten voorspellen:** Aan de hand van een vragenlijst of in de vorm van een gesprek denken collega's na over hun verwachtingen ten aanzien van de onderzoeksresultaten. Vervolgens worden de echte resultaten gepresenteerd. Bijvoorbeeld: zorgbemiddelaars vullen een vragenlijst in en

voorspellen op die manier wat hun cliënten gemiddeld hebben gescoord op zorgbehoeften.

- **Tafelgroepen:** De onderzoekers nemen ieder plaats achter een eigen tafel. Belangstellenden kunnen in meerdere rondes bij verschillende tafels aanschuiven om een indruk te krijgen van de onderzoeksresultaten.



Oefening 2 Onderzoeksresultaten verspreiden

9.4 ■ Implementeren

Implementatie is een procesmatige en planmatige invoering van vernieuwingen en/of verbeteringen (van bewezen waarde) met als doel dat deze een structurele plaats krijgen in het (beroepsmatig) handelen of het functioneren van een organisatie (naar Grol & Wensing, 2017; Zorg Onderzoek Nederland, 1997).

In grote lijnen zijn er twee implementatiebenaderingen te onderscheiden (Grol & Wensing, 2017):

- *Het rationele model:* De disseminatie (verspreiding) en implementatie starten nadat de uitkomsten van een onderzoek bekend zijn. De onderzoeksresultaten worden na afloop van het onderzoek vertaald naar nieuwe beroepsproducten of richtlijnen die geïmplementeerd worden in de organisatie.
- *Het participatieve model:* De disseminatie en implementatie vinden plaats tijdens het onderzoekstraject. De innovatie (verandering) verloopt stap voor stap in samenspraak met belanghebbenden. Het onderzoek richt zich op het ontwerpen, testen en invoeren van de verandering in de praktijk. Ontwerponderzoek is gebaseerd op deze benadering.

We geven een aantal voorbeelden van veranderingen waarbij uitgegaan wordt van de rationele implementatiebenadering.

De directie van een tbs-inrichting besluit op basis van onderzoeksresultaten wijzigingen door te voeren in de veiligheidsprotocollen die het personeel hanteert.

Een groep junioradviseurs van de opleiding Pedagogiek heeft onderzoek gedaan naar de vergroting van de ouderbetrokkenheid in een justitiële inrichting voor jongeren. Ze hebben onder meer gekeken naar vormen van ouderbetrokkenheid bij andere gesloten jeugdinrichtingen. Dit heeft geresulteerd in een adviesrapport. De inrichting formuleert een vervolgopdracht waarin deze

aanbevelingen moeten leiden tot het verbeteren van de ouderbetrokkenheid. Een tweede groepje studenten gaat hiermee aan de slag.

In hoofdstuk 8 hebben we vele voorbeelden gepresenteerd die betrekking hebben op de participatieve benadering. Het volgende voorbeeld sluit hierbij aan.

Er is in samenspraak met belanghebbenden een reflectie-instrument ontwikkeld en getest in het kader van een onderzoek gericht op de professionalisering van de pedagogisch medewerkers die verbonden zijn aan een organisatie voor vroegschoolse opvang. Dit reflectie-instrument zal ingezet worden in de jaarlijkse cyclus van functionerings- en beoordelingsgesprekken.

Aangezien er bij praktijkonderzoek vaak sprake is van een grote betrokkenheid van belanghebbenden, kunnen tussentijdse onderzoeksresultaten soms ook vanzelf leiden tot verandering. Het volgende voorbeeld illustreert dit.

Je bent werkzaam in een instelling voor ouderenzorg. Je onderzoek richt zich op een van de locaties waar ouderen wonen die weinig zorg nodig hebben. Je wilt weten wat de interessegebieden zijn van de doelgroep. De ouderen wordt gevraagd gedurende een maand een logboek bij te houden waarin ze aan het eind van de dag noteren hoe ze hun vrije tijd hebben besteed en of er dingen zijn die ze die dag graag hadden willen doen, maar niet hebben gedaan. De begeleiders die op de locatie werkzaam zijn, volgen het onderzoek met grote interesse. Geregeld wisselen de ouderen hun logboekverslagen uit met het personeel. Het personeel merkt dat er veel ouderen zijn die op muziekgebied meer zouden willen ondernemen. Nog voordat het onderzoek voorbij is, worden er activiteiten gepland om in deze behoefte te voorzien.

9.4.1 Kenmerken van de verandering

We onderscheiden een aantal kenmerken van een verandering die zijn ontleend aan Fullan (2001) en Greenhalgh, Robert, Macfarlane, Bate en Kyriakidou (2004) die van invloed kunnen zijn op het implementatieproces. We relateren deze aan de validiteits- of geldigheidscriteria voor praktijkonderzoek die we gepresenteerd hebben in hoofdstuk 1.

Meerwaarde

Er moet een duidelijke noodzaak zijn voor collega's om daadwerkelijk met de resultaten van je onderzoek aan de slag te gaan. Ze moeten het gevoel hebben dat het werk eenvoudiger of beter verricht kan worden. De verandering wordt dan ervaren als een oplossing voor een praktijkprobleem. Je probeert

daarom te werken aan de katalyserende validiteit en de resultaatvaliditeit van je onderzoek.

Aansluiting

Veranderingen die nadrukkelijk aansluiten bij de heersende normen, waarden en uitgangspunten van zorg- en dienstverleners en de organisatie als geheel hebben meer kans van slagen. In je praktijkonderzoek probeer je met je onderzoek aan te sluiten bij hoe de organisatie leert en innoveert: je werkt aan de procesvaliditeit. Wanneer je onderzoek resultaten oplevert die om grote veranderingen vragen ten aanzien van dat wat gangbaar is in de dagelijkse beroepspraktijk, zul je waarschijnlijk op grote weerstand stuiten. Toch hoeft dit geen reden te zijn om van verandering af te zien.

Complexiteit

De complexiteit van een verandering hangt af van de omvang, het aantal betrokkenen en de mate waarin de verandering afwijkt van de huidige beroepspraktijk. Hoe complexer, des te meer inspanningen het kost om de verandering in de organisatie in gang te zetten. Het is daarom goed je te realiseren hoeveel impact je onderzoek heeft op de organisatie. De complexiteit van de verandering neemt ook toe wanneer er gelijktijdig andere veranderingen doorgevoerd worden in de organisatie.

Waarneembaarheid

Waarneembaarheid heeft betrekking op de mogelijkheden die er zijn voor collega's om voorbeelden van de verandering in de praktijk te ervaren of te bekijken. Bij het maken van een planning voor je onderzoek kun je hier rekening mee houden door directbetrokkenen bewust in aanraking te laten komen met je onderzoek en de onderzoeksresultaten. Laat sleutelfiguren bijvoorbeeld een keer meekijken bij een collega die werkt volgens een nieuw ontwikkelde methodiek. Je bevordert hiermee de katalyserende validiteit en de resultaatvaliditeit van je onderzoeksresultaten.

Je onderzoek heeft geresulteerd in een voorstel om zelfmanagement te stimuleren tijdens het cliëntcontact. Je hebt echter geen ondersteunend materiaal ontwikkeld (bijvoorbeeld in de vorm van een handleiding of training). De kans dat er daadwerkelijk een verandering zal optreden in de organisatie is daarmee erg klein.

Experimenteerruimte en flexibiliteit

Veranderingen waarbij de beoogde gebruikers de mogelijkheid hebben om met de verandering te experimenteren, lijken meer kans van slagen te heb-

ben. Doordat belanghebbenden invloed hebben op de invoering van de verandering en feedback kunnen geven op het proces, ontstaat er meer draagvlak en een gevoel van medeverantwoordelijkheid. De nieuwe procedure of praktijk kan aangepast worden aan de eigen situatie. Dit aspect heeft betrekking op de democratische en dialogische validiteit van je onderzoek.

Bruikbaarheid dankzij kwaliteit

Wanneer collega's het gevoel hebben dat het onderzoek gedegen is uitgevoerd, zullen zij waarschijnlijk eerder gebruikmaken van de onderzoeksresultaten. Het is dus zaak methodisch voldoende grondig te werk te gaan en helder te verwoorden hoe je tot je onderzoeksresultaten gekomen bent. Dit draagt bij aan de procesvaliditeit van je onderzoek.

Duidelijkheid

Wanneer onderzoeksresultaten duidelijk en concreet beschreven zijn of gepresenteerd worden, heb je meer kans dat collega's er in de praktijk gebruik van maken. Wanneer je onderzoek nieuwe inzichten oplevert, maak je deze resultaten inzichtelijk voor anderen wanneer je deze verbindt aan dagelijkse beroepssituaties. Je bevordert hiermee de katalyserende validiteit en de resultaatvaliditeit van je onderzoeksresultaten.



Oefening 3 Kenmerken van een verandering

9.4.2 Veranderingsfasen

Mensen die te maken krijgen met verandering doorlopen doorgaans verschillende fasen. De snelheid waarmee ze deze fasen doorlopen, kan verschillen per team of individu (Grol & Wensing, 2017).

- 1 Oriëntatie.** Er is of er ontstaat een bepaalde behoefte of noodzaak om iets te willen veranderen.
- 2 Inzicht.** Men wordt zich bewust van bestaande werkwijzen en routines, raakt inhoudelijk op de hoogte van nieuwe mogelijkheden, denkwijzen en oplossingen, en heeft het gevoel dat hiermee het praktijkprobleem kan worden aangepakt. Alleen wanneer belanghebbenden een helder beeld hebben van een verandering, kunnen ze de stap zetten naar de volgende fase.
- 3 Acceptatie.** In deze fase heeft men daadwerkelijk de intentie om de verandering in praktijk te brengen. Men is bijvoorbeeld bereid om een andere gesprekstechniek toe te passen, gebruik te maken van nieuwe hulpmiddelen, gewijzigde protocollen te volgen, enzovoort.

- 4 *Verandering.* De nieuwe werkwijzen en routines die de verandering met zich meebrengt, worden daadwerkelijk in praktijk gebracht. Men durft vertrouwde routines en gedragingen los te laten.
- 5 *Behoud van de verandering.* De verandering raakt geïntegreerd in de werkwijzen en routines van de (dagelijkse) beroepspraktijk en wordt opgenomen in het kwaliteitszorgsysteem dat de organisatie hanteert.

Rekening houden met weerstand

Het kan gebeuren dat een van de doelgroepen de uitkomsten van een onderzoek niet als wenselijk ervaart. Dit is het geval in het volgende voorbeeld.

In een verpleegtehuis worden zowel verzorgenden als verpleegkundigen ingezet bij het bieden van zorg. De leiding van de instelling wil in kaart brengen welke zorgtaken in de praktijk door verzorgenden worden uitgevoerd en welke taken door verpleegkundigen. Het onderzoek leidt tot een uitgewerkt functieprofiel dat gebaseerd is op de dagelijkse werkpraktijk. Dit profiel wordt vergeleken met het functieprofiel dat de organisatie hanteert bij het werven van nieuwe medewerkers. Het blijkt dat er grote verschillen bestaan tussen de functieprofielen op papier en in de praktijk. Zo blijken de verzorgenden veel verpleegkundige taken uit te voeren, terwijl dit formeel niet bij hun takenpakket hoort. De directie is voornemens om dit probleem aan te pakken en erop toe te zien dat verzorgenden geen verpleegkundige handelingen meer verrichten bij cliënten. Het plan leidt tot de nodige onrust op de werkvloer, omdat veel verzorgenden vinden dat ze door het plan minder uitdaging zullen ervaren in het werk.

In dit boek gaan we uit van het idee dat wanneer belanghebbenden vanaf het begin af aan bij een praktijkonderzoek worden betrokken, zij de verandering eerder zullen omarmen. In paragraaf 9.4.3 beschrijven we een aantal strategieën die je kunt inzetten om de invoering te bevorderen.

9.4.3 Implementatiestrategieën

Kenmerkend voor praktijkonderzoek is het stimuleren van de betrokkenheid van belanghebbenden tijdens het onderzoeksproces, waarmee je al automatisch werkt aan de implementatie van de resultaten. Het onderzoek wordt echter op een gegeven moment afgerond, terwijl de implementatie en verankering van de onderzoeksopbrengsten doorlopen (Smeijsters et al., 2011). De verantwoordelijkheid hiervoor ligt niet altijd bij de praktijkonderzoeker zelf. Dit hangt af van de positie van de praktijkonderzoeker in de organisatie, de reikwijdte van de onderzoeksresultaten, maar ook van praktische aspecten als beschikbare tijd en middelen. Zeker wanneer veranderingen grote beleidsmatige consequenties hebben, is het aan te bevelen verantwoordelijkheden voor de implementatie te delen.

Je kunt verschillende implementatiestrategieën adviseren of toepassen. We geven een aantal voorbeelden (gebaseerd op Davis & Taylor-Vaisey, 1997; Grol, 1997; Grol & Wensing, 2017).

Educatieve implementatiestrategieën

Het idee hierbij is veranderingen teweeg te brengen in het denken en handelen van zorg- of dienstverleners door aandacht te besteden aan het vergroten van hun deskundigheid (kennis, vaardigheden en/of attitudes). Denk hierbij aan professionaliseringsmateriaal (instructiefilms, handleidingen, inhoudelijke notities, enzovoort), congressen, cursussen, e-learning, kleinschalige scholingsbijeenkomsten, een bezoek of het uitnodigen van invloedrijke trainers of experts. Educatieve strategieën kunnen zowel vrijblijvend (op basis van vrijwillige inschrijving) als met een verplicht karakter worden ingezet.

Feedback en reminders

Het gaat hier om strategieën die erop gericht zijn collega's geregeld in aanraking te brengen met de verandering. Zij worden hierdoor bewust of onbewust gestuurd of sturen zichzelf in de richting van het gewenste gedrag. Hierbij kun je denken aan doelgerichte coaching, het hanteren van stroomschema's en checklists voor het dagelijks handelen, intercollegiale toetsing, gericht reflecteren en het opnemen van notitiecategorieën en aanwijzingen in administratiesystemen of zorgapplicaties.

Organisatorische en financiële maatregelen

Leidinggevendenden kunnen organisatorische (waaronder financiële) maatregelen nemen waarmee verandering gestimuleerd of afgedwongen wordt. Hierbij kan gedacht worden aan het aanpassen van taakomschrijvingen en functieprofielen, het plaatsen van vacatures, het sturen op prestatie-indicatoren bij functionerings- en/of beoordelingsgesprekken, interne of externe subsidies beschikbaar stellen, budgetten aanpassen of collega's vrijroosteren.

Marketingstrategieën

Deze benadering richt zich op het promoten van de verandering. Wanneer collega's een positief beeld krijgen van de verandering en/of de voordelen ervan zien of ervaren, zullen zij mogelijk eerder tot invoering ervan overgaan. Denk bijvoorbeeld aan het presenteren van goede voorbeelden uit de praktijk (zoals ervaringen in andere organisaties), het zorgen voor aantrekkelijke, gebruiksvriendelijke materialen die klaar zijn voor gebruik of het presenteren van onderzoeksresultaten die aantonen wat de effecten kunnen zijn van de verandering.

Sociale interactie

Collega's kunnen beïnvloed worden om tot verandering over te gaan door mensen in hun directe omgeving die zelf het veranderingsproces aangaan of hiernaar vragen. De verandering wordt niet zozeer opgelegd, maar ontstaat vanaf de werkvloer. Dit is bijvoorbeeld te stimuleren door pilots te organiseren waarbij enkele collega's experimenteren met nieuwe werkwijzen, door intercollegiale consultatie te organiseren waarbij collega's met elkaar meedraaien of via cliënten aandacht voor de verandering te vragen. Het praktijkonderzoek zelf nodigt vaak al uit tot sociale interactie en verandering vanaf de werkvloer.

Een teamleider wil de pedagogisch begeleiders in zijn team stimuleren om zelf meer sturing te geven aan hun eigen leerproces. Uit zijn praktijkonderzoek blijkt onder meer dat de collega's hier wel voor open staan, maar dat ze niet zo goed weten hoe ze dit aan kunnen pakken. De teamleider besluit het thema centraal te stellen door de aandacht te vestigen op het bevorderen van zelfsturing bij de cliënten. De pedagogisch begeleiders proberen een aantal begeleidingstechnieken uit waarmee jongeren gestimuleerd worden zelf sturing te geven aan dagelijkse activiteiten. Op basis van deze praktijkervaringen maakt de teamleider samen met de pedagogisch begeleiders de vertaling naar de eigen professionele ontwikkeling.

Controle en dwang

Deze strategie gaat uit van een gedwongen noodzaak tot verandering. Collega's worden tot verandering aangezet op basis van beleidsplannen, landelijke of regionale voorschriften of studies van gerenommeerde organisaties. Vervolgens wordt in het kader van de kwaliteitszorg nagegaan of medewerkers doen wat er beoogd wordt. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan accreditatiekaders, inspectierichtlijnen, wet- en regelgeving, afspraken met zorgverzekeraars en richtlijnen.



Oefening 4 Implementatiestrategieën

9.5 ■ Evalueren

Aan het eind van je onderzoek kijk je niet alleen terug, maar kijk je ook vooruit. Je formuleert nieuwe zienswijzen, discussiepunten en/of praktijkvragen die een aanleiding kunnen vormen om opnieuw een onderzoekscyclus te starten.

9.5.1 Vooruitkijken

Elk onderzoek leidt weer tot nieuwe vragen. Door die te inventariseren en op te nemen in je verslag, wordt meteen ook duidelijk op welke vragen jouw onderzoek nog geen antwoorden heeft gegeven. Deze kunnen dan aanleiding zijn voor vervolgonderzoek in of buiten de organisatie.

Ook zul je vaak zelf ideeën, gedachten en discussiepunten hebben over de resultaten van je onderzoek en het belang daarvan voor de beroepspraktijk. Ook deze neem je op in je verslag. Ze kunnen aanleiding vormen voor vervolgonderzoek.

Wanneer je onderzoek geleid heeft tot een verandering (of dit proces in gang gezet heeft), geef je aan hoe collega's binnen de organisatie verder vorm kunnen geven aan deze verandering. Je brengt een advies uit ten aanzien van de implementatiestrategie. Uiteraard is het mogelijk dat je hier ook zelf een rol bij zult spelen.

9.5.2 Evaluatie en beoordeling van het praktijkonderzoek

Gedurende je praktijkonderzoek heb je veel eigen reflecties en ervaringen van anderen verzameld over je onderzoek, bijvoorbeeld in een logboek. Deze reflecties gebruik je om terug te blikken op het onderzoeksproces. Je maakt dus als het ware een samenvatting van je belangrijkste reflecties en die van anderen. Geef aan waar je tevreden en minder tevreden over bent, wat anders liep dan je verwacht had, welke argumenten je hebt gehad om activiteiten anders uit te voeren dan gepland, enzovoort. Benoem in ieder geval expliciet de beperkingen van je onderzoek. In sommige gevallen vindt er een formele beoordeling plaats, bijvoorbeeld als je het onderzoek uitvoert in het kader van je opleiding. Vaak heb je dan ook te maken met specifieke opleidingseisen.

Bij de afronding van je praktijkonderzoek kun je een waardeoordeel geven over je onderzoek. Je evalueert of beoordeelt je praktijkonderzoek aan de hand van een aantal vragen. We presenteren een checklist met vragen die je kunt gebruiken. Deze vragen hebben betrekking op verschillende evaluatie- of beoordelingsaspecten. Deze aspecten zijn afgeleid van de richtlijnen voor praktijkonderzoek die we eerder in hoofdstuk 1 hebben gepresenteerd. Voor toelichting verwijzen we je naar paragraaf 1.5. Bepaal op welke aspecten je je wilt richten, welke waardering je aan de verschillende aspecten toekent en welke vragen je wilt stellen. Uiteraard kun je naar eigen inzicht vragen aanpassen of toevoegen.

Evaluatie en beoordeling van methodologische kwaliteit en bruikbaarheid

☐ *Eigen professionele ontwikkeling*

Hoe heb ik aan mijn eigen professionele ontwikkeling gewerkt? Welke ontwikkelingen heb ik doorgemaakt op het gebied van a) kennis en inzichten, b) onderzoekscompetenties, c) het persoonlijke en normatieve vlak?

☐ *Collectieve ontwikkeling en/of empowerment*

Hoe heb ik aan de ontwikkeling en/of empowerment van belanghebbenden gewerkt? Welke ontwikkelingen hebben belanghebbenden doorgemaakt op het gebied van a) kennis en inzichten, b) onderzoekscompetenties, c) het persoonlijke en normatieve vlak? In hoeverre voelen belanghebbenden zich gesterkt om veranderingen door te voeren?

☐ *Integratie van verschillende perspectieven*

Welke perspectieven heb ik gebruikt in mijn onderzoek? Hoe heeft dit mijn onderzoek beïnvloed?

☐ *Betekenisvolle participatie van belanghebbenden*

Hoe heb ik belanghebbenden actief betrokken? In hoeverre hebben belanghebbenden inspraak gehad bij a) de probleemdefinitie, b) de onderzoeksaanpak, c) de oplossing?

☐ *Verdieping in de organisatie*

Hoe heb ik de context in kaart gebracht? In hoeverre heb ik met mijn onderzoek aangesloten bij bestaande rituelen, afspraken, tradities en praktijken?

☐ *Recht aan de werkelijkheid*

In hoeverre heb ik bij het verzamelen van data de invloed van toevallige omstandigheden beperkt? In hoeverre heb ik onderzoeksinstrumenten gevalideerd? In hoeverre heb ik triangulatie toegepast?

☐ *De verbinding met de theorie*

Op welke momenten in het onderzoeksproces heb ik gebruikgemaakt van theorie? Welke betekenis heeft dit gehad voor mijn onderzoek?

☐ *Navolgbaarheid en transparantie*

Hoe heb ik mijn onderzoeksproces inzichtelijk gemaakt voor anderen?

☐ *Kritische uitwisseling met anderen (critical friends)*

Met wie heb ik mijn onderzoek besproken? Op welke momenten? Wat heeft mij dat opgeleverd?

☐ *Focus op de oplossing*

In hoeverre is het praktijkprobleem opgelost? Hoe heeft mijn onderzoek hieraan bijgedragen?

☐ *Een contextgerichte onderzoeksaanpak*

In hoeverre sloot mijn onderzoeksaanpak aan bij de cultuur van de organisatie en de voorkeuren van de belanghebbenden? Hoe heb ik aan disseminatie gewerkt? Met welk effect? Hoe heb ik aan implementatie gewerkt? Met welk effect?

Evaluatie en beoordeling van overdraagbaarheid☐ *Specificatie van de context en zichtbaarheid van het verhaal*

Hoe heb ik ervoor gezorgd dat mensen de uitkomsten van het onderzoek kunnen vertalen naar hun eigen praktijk? Hoe contextrijk en verhalend of narratief is mijn verslaglegging?

☐ *Doelgroepgerichte rapportage en presentatie*

Welke beroepsproducten heb ik gemaakt? Aan welke doelgroepen heb ik gerapporteerd en gepresenteerd? Hoe heb ik geprobeerd aan te sluiten bij de belangen van de betreffende doelgroepen?

**Oefening 5** Evalueren en beoordelen**9.6 ■ Samenvatting**

In dit hoofdstuk hebben we beschreven hoe je je onderzoeksresultaten kunt rapporteren en presenteren en veranderingen kunt doorvoeren. Hoewel dit de laatste kernactiviteit is uit de onderzoeksacyclus, ben je er eigenlijk al vanaf de start van je onderzoek mee bezig. Je betreft voortdurend belanghebbenden in de beroepspraktijk bij je onderzoek om de verspreiding (disseminatie) van onderzoeksresultaten en de implementatie ervan te bevorderen. Hiervoor moet je goed zicht hebben op de doelgroep. Dit zijn de personen die direct belang hebben bij de uitkomsten van je onderzoek.

Wanneer je onderzoek leidt tot kennis en nieuwe inzichten, verspreid je deze resultaten door te rapporteren en te presenteren. Je kiest hiervoor een passende communicatiestrategie op basis van het communicatiekruispunt. Je rapporteert over je onderzoek en verantwoordt hiermee je aanpak en resultaten. De verslaglegging kent verschillende verschijningsvormen. De belangrijkste

onderdelen van een onderzoeksverslag zijn de samenvatting, inleiding, probleemstelling, onderzoeksaanpak, resultaten, conclusies en discussie.

Bij het presenteren van je onderzoek houd je rekening met de verschillende interesses en belangen van de doelgroep(en). Je kunt verschillende presentatievormen inzetten bij het verspreiden van onderzoeksresultaten in de organisatie.

Wanneer je onderzoek moet leiden tot veranderingen, zul je niet alleen aandacht moeten besteden aan het verspreiden van onderzoeksresultaten, maar ook een passende implementatiestrategie moeten kiezen. Realiseer je dat leden van de doelgroep zich niet altijd in dezelfde fase van verandering bevinden. Ook zijn de kenmerken van de verandering van invloed op het implementatieproces.

Aan het eind van je onderzoek kijk je vooruit en blik je terug. In sommige gevallen vindt er een formele beoordeling plaats, bijvoorbeeld als je het onderzoek uitvoert in het kader van een opleiding. Je evalueert en beoordeelt je onderzoek aan de hand van vragen die zijn afgeleid van de criteria en richtlijnen voor praktijkonderzoek. De waardering van jouw praktijkonderzoek hangt af van de aanleiding voor je onderzoek en de doelen die je met je onderzoek wilde bereiken.

9.7 ■ Oefeningen

Oefening 1 Het communicatiekruispunt

Met deze oefening verken je de mogelijkheden voor de kernactiviteit rapporteren en presenteren in jouw organisatie.

In paragraaf 9.3 is het communicatiekruispunt belicht, ontleend aan Van Ruler (1998), dat je kunt gebruiken als ondersteuning bij het plannen van activiteiten voor rapportage en presentatie. Probeer voor elk vakje van het kruispunt een aantal vormen van rapporteren en presenteren te bedenken die gangbaar zijn in jouw organisatie. Vul dit schema aan met vormen die nog nooit in je organisatie zijn toegepast, maar wellicht wel te gebruiken zijn.

Oefening 2 Onderzoeksresultaten verspreiden

In paragraaf 9.3.2 hebben we verschillende presentatievormen beschreven die je kunt gebruiken om je onderzoeksresultaten te verspreiden. Bedenk welke presentatievormen jij zou inzetten bij de volgende casus.

De afdeling waar je werkt, biedt zorg aan cliënten met de ziekte van Alzheimer. Als zorgbegeleider vind je het erg moeilijk om mensen die zich in het laatste stadium van dementie bevinden enige kwaliteit van leven te bieden. Je besluit dit praktijkprobleem uit te diepen. Je ontdekt dat er een specifieke begeleidingsmethodiek is ontwikkeld, de zintuigactiveringsmethode, die wetenschappelijk onderbouwd is en een mogelijke oplossing kan vormen voor je praktijkprobleem. Je besluit te onderzoeken hoe deze methode in jouw eigen beroepspraktijk kan worden toegepast. Je onderzoek leidt tot zeer positieve resultaten in de dagelijkse begeleiding van cliënten met Alzheimer. Je leidinggevende vindt het belangrijk dat je collega's deze methodiek ook gaan hanteren.

Oefening 3 Kenmerken van een verandering

In paragraaf 9.4.1 zijn zeven kenmerken van een verandering gepresenteerd die medebepalend zijn voor het succes van de invoering van een verandering in de organisatie (Fullan, 2001; Greenhalgh et al., 2004). De kenmerken zijn: meerwaarde, aansluiting, complexiteit, waarneembaarheid, experimenteerruimte en flexibiliteit, bruikbaarheid dankzij kwaliteit en duidelijkheid.

Maak een lijst van vernieuwingen die de laatste jaren in jouw beroepspraktijk hebben gespeeld. Bespreek een aantal van deze vernieuwingen aan de hand van de zeven kenmerken. Doe dit eventueel ook voor je eigen onderzoek.

Oefening 4 Implementatiestrategieën

Denk aan een innovatie die onlangs in jouw organisatie of een organisatie die je goed kent, is doorgevoerd. Kijk terug en ga na welke implementatiestrategieën zijn toegepast. Bedenk ook welke andere strategieën ingezet hadden kunnen worden.

Oefening 5 Evalueren en beoordelen

Voer deze oefening uit met een groepje van belanghebbenden bij je onderzoek. Laat iedereen eerst individueel op papier brainstormen naar aanleiding van de vraag: 'Wanneer vind je het onderzoek geslaagd?'

Wissel de individuele antwoorden vervolgens uit in de groep en orden ze aan de hand van de checklist met evaluatie- en beoordelingsaspecten uit paragraaf 9.5. Probeer met elkaar te achterhalen op welke aspecten jullie antwoorden voornamelijk gericht zijn. Ga vervolgens met elkaar in gesprek over hoe je aankijkt tegen de aspecten die jullie niet of nauwelijks noemen.





Bijlage A

Het gebruik van bronnen

Gedurende een praktijkonderzoek maak je op verschillende momenten gebruik van bronnen. De redenen voor het gebruik van deze bronnen kunnen divers zijn.

- Tijdens het oriënteren gebruik je bronnen om je praktijkprobleem in de breedte te verkennen. Dit doe je door een verkennende literatuurstudie uit te voeren en bronnen te raadplegen die beschikbaar zijn binnen de organisatie.
- Tijdens het richten werk je de verkennende literatuurstudie uit tot een literatuurstudie waarbij je bronnen gebruikt om je verder te verdiepen in het praktijkprobleem, dit probleem af te bakenen en verbindingen te leggen met bestaande theorieën en inzichten.
- Bij het verzamelen benut je tekstbronnen als databronnen op basis waarvan je een of meerdere deelvragen beantwoordt. Ook kun je gebruikmaken van literatuur bij het ontwikkelen van onderzoeksinstrumenten.
- Bij het ontwerpen vormen bronnen een belangrijke input voor de verantwoording van de ontwerpeisen.
- Bij het rapporteren verwerk je veel van de hiervoor genoemde bronnen ter verantwoording in je onderzoeksverslag. Eventueel voeg je nieuwe bronnen toe in de discussieparagraaf om verbindingen te leggen met andere inzichten en bestaande theorieën.

In deze bijlage geven we een overzicht van de verschillende soorten tekstbronnen (A1). Ook gaan we in op hoe je geschikte tekstbronnen kunt vinden (A2) en de waarde ervan kunt vaststellen (A3). Tot slot geven we aan hoe je kunt verwijzen naar tekstbronnen (A4). De inhoud van deze bijlage kan bruikbaar zijn voor elk moment in je onderzoek waarop je gebruikmaakt van bronnen.

A1 ■ Welke soorten tekstbronnen zijn er?

In het geheel van digitale en schriftelijke tekstbronnen kunnen we onderscheid maken tussen publieke bronnen en interne bronnen.

Publieke bronnen

Publieke informatiebronnen zijn er in twee soorten: literatuur die door uitgevers en bibliotheken toegankelijk wordt gemaakt, en de zogenoemde 'grijze literatuur', bestaande uit (niet gecontroleerde) studies van organisaties, kranten, enzovoort. Een deel daarvan is overheidsinformatie, een deel

wetenschappelijk en een deel commercieel. Hierna belichten we kort de verschillende publieke tekstbronnen.

Vakliteratuur en onderzoeksrapporten

Over de meeste psychologische, pedagogische, sociaal-agogische, paramedische en medische onderwerpen zijn boeken, artikelen en/of onderzoeksrapporten geschreven. Je kunt hierin informatie vinden over de meest uiteenlopende onderwerpen. Ook kun je gebruikmaken van literatuur op het gebied van onderzoeksmethodologie.

Jan is clusterhoofd bij een zorginstelling en wil graag de zorgoverdracht binnen en buiten zijn afdeling evalueren. In zijn onderzoeksvraag is zorgoverdracht een kernbegrip. Hij besluit een aantal boeken te bestuderen om het begrip af te bakenen. De verzamelde vakliteratuur (of de literatuurstudie) gebruikt hij in een later stadium van zijn onderzoek bij het opstellen van een vragenlijst voor zijn medewerkers en de betrokken externe dienstverleners. Ook ontwikkelt hij op basis van de literatuur een format voor een logboek dat hij een aantal medewerkers vraagt bij te houden.

Regionale, landelijke of internationale beleidsdocumenten

Veel ontwikkelingen in zorg en welzijn zijn gebaseerd op beleidsbeslissingen op regionaal, landelijk of Europees niveau. De onderwerpen zijn beschreven in beleidsdocumenten. Hierin kun je ook vaak aanknopingspunten vinden voor je onderzoek. Wat zijn de gevolgen van de bezuinigingen/maatregelen uit het regeerakkoord, sociaal akkoord, zorgakkoord en de miljoenennota op het gebied van zorg? Denk aan de Wet langdurige zorg, de Wet maatschappelijke ondersteuning, het persoonsgebonden budget, de zorgverzekeringswet, de Participatiewet, de ziektewet, de Algemene Ouderdomswet, de Werkloosheidswet en het ontslagrecht. Welke kansen biedt e-health voor de zorg? Wat zegt de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving over informatievoorziening rondom de patiënt?

Kranten en tijdschriften

Veel berichten in kranten en tijdschriften hebben raakvlakken met zorg en welzijn. Realiseer je echter dat kranten en tijdschriften geschreven worden vanuit een ideologie of een bepaald gedachtegoed. De informatie kan dus gekleurd zijn. Het is goed om je daar bij het lezen en interpreteren van artikelen van bewust te zijn. Realiseer je ook dat artikelen vaak zijn geschreven door één persoon en dat het niet altijd duidelijk is op welke manier de informatie verzameld is.

Een student wil op basis van een aantal krantencolumns aantonen dat aggressief gedrag van ouders langs de lijn een negatieve invloed heeft op het sportplezier van jeugdspelers op het veld.

Columns worden vaak vanuit één perspectief geschreven en vertolken over het algemeen de mening of het onderbuikgevoel van een schrijver. Columns kunnen een prima aanleiding vormen voor een onderzoek, maar je kunt ze normaal gesproken niet gebruiken als basis voor de beantwoording van je onderzoeksvraag.

Informatie op websites en internetcommunities

Het internet bevat vele publieke bronnen die gemakkelijk opvraagbaar zijn. Omdat het iedereen vrij staat informatie op internet te publiceren of aan te passen, is het vaak moeilijk de bruikbaarheid van een bron te beoordelen. Je moet dan ook zeer kritisch omgaan met het gebruik van internetbronnen. Het volgende voorbeeld laat een weloverwogen gebruik van het internet zien.

Saskia is muziektherapeut in de kinder- en jeugdpsychiatrie en merkt dat ze de cliënten in de leeftijd van twaalf tot achttien jaar soms maar moeilijk kan motiveren. Ze besluit te zoeken naar aanknopingspunten in de belevingswereld van haar cliënten. Saskia vraagt een aantal van haar cliënten van de betreffende leeftijdsgroep om op te schrijven op welke manier ze met muziek bezig zijn. Naar welke muziek luisteren ze? Welke instrumenten bespelen ze? Wat lezen ze over muziek? Hoe praten ze over muziek? Op basis van de resultaten bestudeert ze een aantal muziektijdschriften en bezoekt ze een aantal thematische websites over de muzieksmaak van jongeren. Dit geeft haar inzicht in de beginsituatie van de leeftijdsgroep op het gebied van muzieksmaak en -beleving. In haar therapie probeert ze hier vervolgens rekening mee te houden.

Interne bronnen

Interne informatiebronnen zijn tekstbronnen die ontstaan vanuit de eigen organisatie waarin informatie beschikbaar gemaakt en doorgegeven wordt aan mensen die werkzaam zijn in de organisatie en/of die in meer of mindere mate met de organisatie te maken hebben. We belichten hierna drie soorten interne tekstbronnen. Zorg ervoor dat je toestemming vraagt voor het gebruik van de documenten in je onderzoek en dat je zorgvuldig omgaat met privacygevoelige gegevens.

Organisatiegebonden beleidsdocumenten

Landelijk beleid wordt vertaald in organisatiegebonden beleidsdocumenten. Aan welke punten gaat de organisatie werken? Op welke manier en binnen welke termijn gaat dit gebeuren? Hoe probeert de organisatie invulling te geven aan het uitvoeren van bepaalde regelingen?

In organisatiegebonden beleidsdocumenten kun je de specifieke kaders voor jouw organisatie vinden. Als je bijvoorbeeld een onderzoeksvraag hebt die betrekking heeft op de communicatie met familieleden van cliënten, dan kun je daar waarschijnlijk informatie over vinden in het beleidsplan van de organisatie. Andere interessante documenten zijn bijvoorbeeld visiedocumenten, jaarverslagen, een personeelsbeleidsplan, kwaliteitszorgrapportages, projectplannen en evaluaties, protocollen ten aanzien van beroepshandelingen en rapportages van cliëntenquêtes.

Documenten voor interne communicatie en registratie

In iedere organisatie is veel informatie beschikbaar in de vorm van interne communicatie en registratie met betrekking tot werkprocessen. Denk aan notulen van vergaderingen, gespreksverslagen, dossiers van cliënten, getallen over verwijzingen, een overzicht met behandelresultaten en standaardbrieven. In sommige gevallen is de informatie vertrouwelijk en mag je er alleen onder bepaalde voorwaarden gebruik van maken. In een aantal gevallen is gebruik zelfs uitgesloten.

Documenten voor communicatie met de directe omgeving

Elke instelling heeft meestal wel een brochure en waarschijnlijk ook een website waar informatie over de organisatie te vinden is. De meeste organisaties verspreiden ook een nieuwsbrief en/of tijdschrift.

A2 ■ Hoe vind je geschikte tekstbronnen?

Het is niet eenvoudig om uit alle beschikbare informatie die bronnen te filteren die bruikbaar zijn voor je onderzoek. We geven hier enkele tips voor het zoeken naar bronnen.

Bekijk bronnen die op opleidingen gebruikt worden

Een goede start voor het zoeken naar bronnen zijn de boeken over psychologische, pedagogische, sociaal-agogische, paramedische en medische onderwerpen die op de opleidingen gebruikt worden. Deze boeken worden door de opleidingen aangemerkt als kwalitatief goed en belangrijk voor het vakgebied of beroep. In de boeken zijn meestal verwijzingen opgenomen naar andere bronnen. Je kunt de literatuurlijst in die boeken bekijken en op basis daarvan zicht krijgen op andere relevante bronnen.

Bezoek studiecentra van hogescholen, universiteiten of expertisecentra

Veel organisaties hebben een kleine bibliotheek met tijdschriften en boeken, maar het aanbod is soms beperkt. Hogescholen, universiteiten of expertisecentra hebben vaak een veel uitgebreidere collectie in huis. Je kunt

gebruikmaken van de daar aanwezige zoeksystemen (die vaak ook online te raadplegen zijn) of advies vragen bij medewerkers van het studiecentrum.

Maak gebruik van online databases en thematische zoekmachines

Op het internet zijn verschillende databases te vinden waar je (soms tegen betaling) gebruik van kunt maken. Deze databases bevatten bijvoorbeeld krantenartikelen, onderzoeksartikelen, beeld- en geluidsmateriaal en tijdschriftartikelen over een specifiek kennisgebied. Een database bestaat uit een groot aantal bronnen, meestal vooraf geselecteerd en relevant voor het specifieke kennisgebied. Sommige databanken zijn voor het publiek beschikbaar (bijvoorbeeld StatLine van het CBS, Nationaal Kompas Volksgezondheid, PubMed), andere zijn alleen beschikbaar voor instellingen die een licentie hebben. De meeste bibliotheken en mediatheken van hogescholen en universiteiten bieden gratis toegang tot relevante databases (bijvoorbeeld SpringerLink, Cochrane Library).

Ook bestaan er vrij toegankelijke thematische zoekmachines zoals Google Scholar (scholar.google.nl), een zoekmachine voor wetenschappelijke literatuur, en HBO kennisbank (hbo-kennisbank.nl), een zoekmachine voor onderzoekspublicaties op hogescholen.

Maak gebruik van kernpublicaties

Dit zijn publicaties van deskundigen over een bepaald onderwerp waar je niet omheen kunt. Deze publicaties herken je aan het grote aantal verwijzingen vanuit andere bronnen, het grote aantal hits in zoekmachines en de naamsbekendheid van de auteur.

Zoek op websites van gerenommeerde instanties

Handige internetbronnen om met zoeken te starten zijn bijvoorbeeld de startpagina's voor zorg en welzijn en de websites van de verschillende ministeries (www.rijksoverheid.nl of www.belgium.be).

Daarnaast zijn er organisaties of instanties die gespecialiseerd zijn in specifieke beleidsterreinen of kennisgebieden. Deze organisaties bieden ook via het internet publicaties aan die van waarde kunnen zijn voor je onderzoek. Ook vind je op de websites vaak verwijzingen naar andere relevante (online) bronnen. Een handige website voor het opzoeken van begrippen over zorg en welzijn is www.thesauruszorgenwelzijn.nl.

Maak gebruik van literatuurverwijzingen in boeken of artikelen

Wanneer je enkele bruikbare artikelen of boeken gevonden hebt, bieden deze vaak vele aanknopingspunten voor het vinden van andere relevante bronnen. Richt je op de alinea's, paragrafen of hoofdstukken die betrekking hebben op het onderwerp van jouw onderzoek en bekijk de bronnen waarnaar verwezen

wordt. Op basis van de titels van deze bronnen kun je vaak al nagaan of het interessant is deze op te vragen of online te bekijken (indien mogelijk).

Vraag om advies bij boekhandels

Ook gerenommeerde boekhandels van studieboeken kunnen je advies geven over de vraag welke bronnen raakvlakken hebben met jouw onderzoek. Het voordeel is dat verkopers bij deze boekhandels vaak goed zicht hebben op de meest gangbare literatuur en eventuele herziene edities van boeken of recente aanwinsten.

Zoek bij online boekwinkels

Veel boeken zijn online verkrijgbaar. De meeste online boekwinkels hebben handige zoekfuncties die je bijvoorbeeld in staat stellen snel te zien welke boeken een bepaalde auteur nog meer geschreven heeft. Ook vind je vaak een overzicht van de inhoudsopgave of een korte samenvatting van het boek. Soms wordt er vermeld of er vergelijkbare boeken zijn over hetzelfde onderwerp.

Vraag experts, collega's of cliënten

Ga in het kader van je onderzoek in gesprek met ervarings- of inhoudsdeskundigen. Deze mensen zijn vaak goed op de hoogte van het actuele aanbod aan bronnen op een bepaald kennisgebied. Zij kunnen je tips geven over bronnen die interessant zijn om te bestuderen. Ook collega's of cliënten kunnen je soms verder helpen.

Stel vragen op fora of meld je aan bij community's of nieuwsgroepen

Op het internet zijn websites met fora, community's of nieuwsgroepen te vinden over thema's die raakvlakken kunnen hebben met jouw onderzoek. Soms kun je je eenvoudig aanmelden voor een nieuwsbrief waardoor je op de hoogte blijft van de actuele kennis en inzichten over een thema. Ook kun je zelf concrete vragen stellen. De andere leden kunnen dan op je vraag reageren met inhoudelijke antwoorden of verwijzingen naar publicaties, websites of boeken.

A3 ■ Hoe beoordeel je de bruikbaarheid van tekstbronnen?

Een van de belangrijkste stappen bij het bestuderen van tekstbronnen is het beoordelen van de bruikbaarheid van een bron. Je kunt je bijvoorbeeld afvragen wat voor jouw onderzoek beter bruikbaar is: een beleidsnotitie geschreven door ambtenaren van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport of een tijdschriftartikel van een welzijnswerker met 25 jaar praktijkervaring. Beide bronnen kunnen immers van waarde zijn voor je onderzoek.

Hoe dan ook zul je bij de beoordeling van de bruikbaarheid van een bron steeds twee vragen moeten beantwoorden:

- In hoeverre past de informatie uit de tekstbron bij het doel waarvoor ik deze informatie wil gebruiken?
- Hoe betrouwbaar is de tekstbron?

De relatie vaststellen met het doel waarvoor je de bron wilt gebruiken

Je zult ook na moeten gaan in hoeverre en waarom een tekstbron bruikbaar is voor jouw onderzoek.

Een collega heeft in het kader van een onderzoek bepaalde opdrachten in therapeutische sessies geanalyseerd aan de hand van een aantal vaste observatiepunten. Deze observatiepunten kan ik voor mijn praktijkonderzoek gebruiken bij de analyse van mijn eigen sessies.

Bij deze bron is het instrument voor dataverzameling mogelijk bruikbaar voor je onderzoek.

Je doet onderzoek naar het gebruik van opdrachten in dramatherapie en je vindt een interessant adviesrapport. In het adviesrapport wordt alleen aandacht besteed aan het gebruik van sterk gestructureerde opdrachten.

Dit adviesrapport lijkt gedeeltelijk bruikbaar. Je zult daarnaast nog op zoek moeten gaan naar bronnen die ook ingaan op het gebruik van weinig gestructureerde opdrachten.

Een projectgroep in een instelling voor jeugdzorg is bezig met de ontwikkeling van een methodiek voor het versterken van de sociale interactie tussen probleemjongeren in de leeftijd van twaalf tot achttien jaar. De groep baseert zich daarbij volledig op onderzoeksverslagen over een succesvolle methodiek om de sociaal-emotionele ontwikkeling van reguliere jongeren in het voortgezet onderwijs te stimuleren.

De beschreven methode is gericht op het stimuleren van de sociale interactie bij reguliere jongeren in de leeftijd van twaalf tot achttien jaar in een onderwijssetting. Dat de methode in die context succesvol is, hoeft niet te betekenen dat de methode ook geschikt is voor het bevorderen van de sociaal-emotionele ontwikkeling van probleemjongeren in de jeugdzorg. De bruikbaarheid van de bron voor de probleemvraag is in deze context daarom minder voor de hand liggend. De bron kan wel gebruikt worden in het onderzoek, maar dan in combinatie met bronnen die meer op de sociaal-emotionele ontwikkeling van probleemjongeren gericht zijn.

Je bent begonnen met je literatuurstudie over empowerment van patiënten in de instelling waar je stage loopt en je wilt een interne beleidsnotitie als bron gebruiken.

Deze interne beleidsnotitie kan bruikbaar zijn, omdat die een beeld schetst van de ontwikkelingen in de organisatie waar je literatuurstudie op gericht is. Maar het is belangrijk om in het kader van je literatuurstudie ook verder te kijken dan de bronnen die door de organisatie geschreven zijn. Misschien wordt er in de interne beleidsnotitie verwezen naar andere bruikbare bronnen. Maak in ieder geval gebruik van vakliteratuur (tijdschriftartikelen, onderzoeksverslagen, rapporten, congresverslagen, encyclopedieën en handboeken en dergelijke). Hierdoor raak je goed op de hoogte van de bestaande kennis en inzichten over je praktijkprobleem en zorg je voor een brede onderbouwing van je onderzoek.

De betrouwbaarheid van bronnen bepalen

De volgende vragen kun je gebruiken bij het bepalen van de betrouwbaarheid van een tekstbron.

- ☐ Waar is de tekstbron gepubliceerd?
- ☐ Wie heeft de tekstbron beoordeeld en op basis van welke criteria?
- ☐ In welk domein hoort de tekstbron thuis?
- ☐ In hoeverre kan de informatie uit de tekstbron gecontroleerd worden?

In juli 2016 was 5,7% van de Nederlandse beroepsbevolking werkloos.

Je kunt nagaan of deze informatie klopt door bijvoorbeeld gebruik te maken van de websites van de Rijksoverheid of het Centraal Bureau voor de Statistiek.

- ☐ Wie is de auteur van de tekst?
- ☐ Wat heeft de auteur nog meer geschreven?
- ☐ Bij welke organisatie werkt de auteur en wat is zijn achtergrond?

De achtergrond van een auteur is van invloed op de wijze waarop iemand een vraagstuk benadert en beschrijft. Een auteur die beleidsmedewerker is bij een verzekeringsmaatschappij zal een andere insteek hebben dan een politicus in de Tweede Kamer of een directeur van een zorginstelling.

- ☐ In welke andere publicaties wordt de tekstbron of de auteur genoemd?
- ☐ Is de tekstbron collegiaal getoetst?

Vooral in de academische gemeenschap worden artikelen in wetenschappelijke tijdschriften collegiaal getoetst. Collegiale toetsing wordt ook aangeduid met de term *peerreview*. Doel van deze werkwijze is de kwaliteit van (geschreven) werk te verbeteren door het te onderwerpen aan de kritische blik van een aantal vakgenoten.

☐ Met welk doel is de tekst geschreven?

- Het adviesrapport is geschreven om kraamverzorgenden te informeren over de nieuwe richtlijnen.
- Het artikel is geschreven om beleidsmakers te bewegen meer geld te investeren in de kraamhulp.

Beide teksten hebben betrekking op kraamverzorging, maar richten zich op verschillende doelen.

- ☐ Op welke manier is de informatie verzameld?
- ☐ Op basis van welke informatie trekt de auteur in het betreffende stuk conclusies?
- ☐ Naar welke bronnen wordt verwezen in de publicatie?

A4 ■ Hoe verwijst je naar bronnen?

Steeds wanneer je gebruikmaakt van wat anderen geschreven of gezegd hebben, verwijst je naar de originele bronnen. Dit geldt ook voor teksten of conclusies van anderen die je in je eigen woorden vertaalt. Je stelt de lezers op deze manier in staat deze bronnen zelf te raadplegen en na te gaan wat je opschrijft.

Er zijn regels opgesteld voor het opnemen van *referenties* (verwijzingen naar bronnen), zodat boeken, tijdschriftartikelen of internetsites goed terug zijn te vinden. Vele onderzoekers en wetenschappers maken gebruik van de APA-richtlijnen (opgesteld door de American Psychological Association), die we ook in dit boek hanteren. Hogescholen, universiteiten of organisaties kiezen echter ook voor andere verwijsmethoden. De regel is dat je één referentiemethode hanteert en deze consequent toepast.

Het is gebruikelijk om te werken met een literatuurlijst. Dit is vaak het laatste hoofdstuk van een onderzoeksplan, -verslag of -artikel. Hierin staan alle bronnen die je gebruikt hebt bij elkaar. Vanuit de tekst waarin je de bron hebt verwerkt, verwijst je dan naar de uitgebreide bronverwijzing in de literatuurlijst. We gaan achtereenvolgens in op het verwijzen naar een bron vanuit de tekst en het verwijzen naar een bron vanuit de literatuurlijst. In de voorbeel-

den van deze bijlage maken we gebruik van fictieve literatuurverwijzingen. Voor uitgebreidere informatie over de APA-richtlijnen verwijzen we naar de publicatie van de Werkgroep APA (2018) die te raadplegen is via www.auteursrechten.nl/apa.

Verwijzen naar een bron vanuit de tekst

Als je tekst gebaseerd is op ideeën of teksten van andere auteurs, moet je daarnaar verwijzen. Dit zou je kunnen doen door de hele bronverwijzing op te nemen in de vorm van een voetnoot op de bladzijde, maar het is gebruikelijker om in de tekst te verwijzen naar de literatuurlijst. Voor de lezer moet het duidelijk zijn uit welke bron een bepaald stukje tekst afkomstig is. Je voorziet hierin door bij het stukje tekst de achternaam (inclusief eventuele tussenvoegsels) van de auteur te noemen met het jaartal (zoals we dat ook in dit boek hebben gedaan). Tussen de achternaam en het jaartal plaats je een komma. Met behulp van deze gegevens kan de lezer vervolgens de bewuste bron in de literatuurlijst terugvinden.

Zorg op maat gaat uit van de zorgbehoeften van een cliënt (Kramer, 2018).

Als een publicatie bestaat uit meerdere auteurs noem je ze in de volgorde die op de publicatie wordt vermeld. Je plaatst een komma tussen de achternamen van de auteurs. Voor de achternaam van de laatste auteur plaats je een &-teken.

Het welzijnswerk is de laatste jaren toegenomen in complexiteit (Luitenberg, Dolman & Schuurs, 2017).

Je kunt ook naar meerdere bronnen tegelijk verwijzen. Je neemt de bronnen dan op in alfabetische volgorde op achternaam van de eerste auteur.

De focus in het zorgproces verschuift van het inspelen op beperkingen naar het kijken naar mogelijkheden (Elster, 2016; Janssen, Wieringa & Thompson, 2018; Lenting & Van der Laar, 2014).

Soms noem je de naam van een auteur al in het stukje tekst. Dan is het voldoende om achter deze naam het jaartal op te nemen.

- Kramer (2018) spreekt in dit verband over het bieden van zorg op maat.
- Vischer en Van der Elst (2014) hanteren een andere definitie van therapietrouw.

Wanneer een tekstbron meer dan twee auteurs kent, kun je er voor de leesbaarheid voor kiezen alleen de eerstgenoemde auteur in de tekst op te nemen.

Je zet er dan de Latijnse afkorting ‘et al.’ achter (et alii, ‘en anderen’). In de literatuurlijst neem je alle auteursnamen van de tekstbron op.

- (Van Hal et al., 2014)
- Volgens Van Hal et al. (2014) bestaan er vele verschillende interpretaties van marktwerking in de zorg.

Let op: De eerste keer dat je in de tekst naar een bron verwijst, moet je wel alle auteursnamen vermelden. Vanaf de tweede verwijzing kun je de afkorting ‘et al.’ gebruiken. Wanneer de bron uit meer dan vijf auteurs bestaat, mag je ook al bij de eerste verwijzing gebruikmaken van de afkorting ‘et al.’.

Op het moment dat je teksten letterlijk uit een andere bron overneemt (*citeert*), neem je naast de naam van de auteur en het jaartal ook het nummer van de pagina op waar het originele citaat te vinden is. Je gebruikt ‘p.’ als je naar een citaat verwijst op één pagina (p. 16) en ‘pp.’ als je naar een citaat verwijst van meerdere pagina’s (pp. 16-17). Je maakt gebruik van citaten als je iets niet in je eigen woorden kunt weergeven, bijvoorbeeld als het gaat om een bijzondere uitspraak of een definitie. Het citaat plaats je tussen dubbele aanhalingstekens.

“Zorg op maat houdt in dat je bij het bieden van zorg rekening houdt met de behoeften en specifieke kenmerken van de cliënt” (Bauer, 2011, p. 13).

Verwijzen naar een bron vanuit de literatuurlijst

In de literatuurlijst neem je alle bronverwijzingen op, alfabetisch gerangschikt op achternaam van de auteur. De lezer ziet in één oogopslag welke bronnen gebruikt zijn bij het schrijven van het onderzoeksplan, -verslag of -artikel en kan de bronnen waarnaar in de tekst verwezen is makkelijk terugvinden.

Wanneer je meerdere bronnen opneemt van dezelfde auteur(s), is het jaartal van deze bronnen bepalend voor de volgorde: de bronnen die het oudst zijn, komen het hoogst op de lijst te staan.

In het volgende kader kun je zien op welke wijze je een bronverwijzing naar een boek opneemt. Neem een spatie op tussen de letters die de initialen vormen. Bij meerdere auteurs zet je voor de naam van de laatste auteur een &-teken. Achter de initialen van de auteurs (uitgezonderd de laatste auteur) plaats je na de punt een komma.

Achternaam auteur, Initialen. (Jaar). *Titel: Eventuele ondertitel*. Plaats: Uitgever.

Eén auteur:

De Vries, J. (2009). *De samenleving in beweging*. Amsterdam: Uitgeverij Verstraten.

Vermeer, P. T. T. (1967). *Zonder spoor geen trein: Over de zin en onzin van organisatieverandering*. Den Haag: Koninklijke Uitgeverij.

Meerdere auteurs:

Klomp, J. K., Van der Velden, G., & Huisman, A. P. (2015). *Taalgebruik in het ziekenhuis*. Gorinchem: De Draaideur.

Een organisatie of stichting:

Stichting Zonderwijs. (2002). *Vakkennis als basis voor goede gespreksvoering*. Delfzijl: Boekhorst.

Bij het verwijzen naar een artikel in een handboek, tijdschrift of krant gelden er iets andere regels dan bij het verwijzen naar een boek.

Achternaam auteur, Initialen. (Jaar). Titel van het artikel. *Naam van het tijdschrift, Jaargang*(afleveringsnummer), Pagina's.

Klaassen, J., & Winkels, K. (2003). Alternatieve presentatievormen. *Poppenkast*, 12(5), 12-15.

Een krantenbericht:

Versteegh, R. L. (12 december 2009). Miljoenen naar zorg en welzijn. *Dagblad van het midden*, B1-B2.

De regels voor verwijzingen naar een tekst of een document op een internet-site zie je in het volgende voorbeeld.

Auteur, Initialen. (Jaar). *Titel*. Geraadpleegd op datum, van URL website

Abahir, M., & Simon, J. (2008). *Werkverslag jeugdzorgsymposium*. Geraadpleegd op 12 oktober 2016, van www.jeugdzorgsymposium2016.nl

Auteur(s) en datum van een document op een internetsite zijn onbekend:
Checklist reflectief handelen (z.d.). Geraadpleegd op 1 november 2013, van www.zorgprofessional.nl

z.d. is een afkorting voor zonder datum

Literatuur

- Adviesraad voor wetenschap, technologie en innovatie. (2015). *Verwevenheid van onderzoek en hoger onderwijs: Eenheid in verscheidenheid*. Den Haag: AWTI.
- Altrichter, H., Feldman, A., Posch, P., & Somekh, B. (2008). *Teachers investigate their work: An introduction to action research across the profession*. Londen: Routledge.
- Altrichter, H., & Posch, P. (2006). *Lehrerinnen und Lehrer erforschen ihren Unterricht: Unterrichtsentwicklung und Unterrichtsevaluation durch Aktionsforschung*. Leipzig: Julius Klinkhardt.
- Anderson, G. L., Herr, K., & Nihlen, A. S. (2007). *Studying your own school: An educator's guide to practitioner action research*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Andriessen, D. (2011). Veldprobleem, kennisprobleem, deelvragen. In J. van Aken, & D. Andriessen. (Reds.), *Handboek ontwerpgericht wetenschappelijk onderzoek: Wetenschap met effect* (pp. 119-127). Den Haag: Boom Lemma.
- Andriessen, D. (2014). *Praktisch relevant en methodisch grondig: Dimensies van onderzoek in het HBO*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Andriessen, D. (2015, juni). *Welke soort vraag?* Geraadpleegd op 26 september 2018, van www.scienceguide.nl/2015/06/welke-soort-vraag
- Andriessen, D., Onstenk, J., Delnooz, P., Smeijsters, H., & Peij, S. (2010). *Gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het hbo*. Den Haag: HBO-raad.
- Baarda, D. B. (2009). *Dit is onderzoek. Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, D. B., De Goede, M. P. M., & Teunissen, J. (2001). *Kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
- Banathy, B. H. (1996). *Designing social systems in a changing world*. New York: Plenum Press.
- Bartelds, J. F., Kluiter, H., & Van Smeden, K. G. (1987). *Enquête-adviesboek: Een handleiding voor het verzorgen van schriftelijke enquêtes*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Berding, J., & Witte, T. (2013). *Praktijkonderzoek op niveau*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Beurskens, S., Van Peppen, R., Stutterheim, E., Swinkels, R., & Wittink, H. (2012). *Metten in de praktijk: Stappenplan voor het gebruik van meetinstrumenten in de gezondheidszorg*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Bloom, B. S. (Ed.). (1956). *Taxonomy of educational objectives: Handbook I: Cognitive domain*. New York: McKay.
- Boeije, H., 't Hart, H., & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom Onderwijs.
- Bolhuis, S. (2012). Praktijkonderzoek als professionele leerstrategie in onderwijs en opleiding. In S. Bolhuis, & Q. Kools. (Reds.), *Praktijkonderzoek als professionele leerstrategie in onderwijs en opleiding* (pp. 15-44). Tilburg: Fontys Lerarenopleiding.
- Bramsen, I. (2014). *Onderzoeksideeën voor studiejaar 3 (Bachelor Medische Hulpverlening)*. Rotterdam: Hogeschool Rotterdam.

- Bruffee, K. A. (1986). Social construction, language, and the authority of knowledge: A bibliographical essay. *College English*, 48(8), 773-790.
- Butter, R., & Verhagen, S. (2014). *De padvinder en het oude vrouwtje: Een pleidooi voor transparante en pluriforme kwaliteit van praktijkgericht onderzoek en aanzet tot integraal prestatie management*. Utrecht: Kenniscentrum Sociale innovatie, Hogeschool Utrecht.
- Buzan, T. (2003). *The mind map book*. Londen: BBC Books.
- Carey, M. (2009). *The social work dissertation*. Berkshire: McGraw-Hill Education.
- CBO. (2011). *Richtlijn Bloedtransfusie*. Utrecht: CBO.
- Centrale Commissie Mensgebonden Onderzoek (CCMO). (2018). *Wet- en regelgeving*. Geraadpleegd op 20 november 2018, van www.ccmo.nl
- Dassen, T., Keuning, F., Jansen, G., & Jansen, W. (2011). *Lezen en beoordelen van onderzoekspublicaties*. Baarn: HB Uitgevers.
- Davis, D. A., & Taylor-Vaisey, A. (1997). Translating guidelines into practice: A systematic review of theoretic concepts, practical experience and research evidence in the adoption of clinical practice guidelines. *Canadian Medical Association Journal*, 157(4), 408-416.
- De Boer, F. (2006). Mixed Methods: Een nieuwe methodologische benadering?. *KWALON* 32, 11(2), 5-10.
- Decruynaere, F. (2016). *Zorgcommunicatie in verandering: Hoe communicatie de slagkracht van organisaties in zorg en welzijn versterkt*. Leuven: Acco.
- Dedding, C., & Moonen, X. (2013). Kinderen en onderzoek: Gaat dat samen? In C. Dedding, K. Jurrius, M. Moonen & L. Rutjes (Reds.), *Kinderen en jongeren actief in wetenschappelijk onderzoek* (pp. 11-33). Tiel: Lannoo.
- Delnooz, P. (2010). *Creatieve Actie Methodologie*. Den Haag: Boom Lemma.
- Den Boer, P., Harms, T., Hoeve, A., Nieuwenhuis, L., Smulders, H., & Teurlings, C. (2011). *Onderzoek-in-de-praktijk*. Tilburg: IVA.
- Döring, N., Bortz, J., & Poschl, S. (2014). *Forschungsmethoden und Evaluation: In den Sozial- und Humanwissenschaften*. Heidelberg: Springer.
- Dousma, T., Horsten, A., & Brants, J. (1997). *Tentamineren: Hoger Onderwijs Reeks*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Dow, P. (2000). Why Inquiry? A historical and philosophical commentary. In *Foundations: inquiry thoughts, views and strategies for the K-5 classroom: Volume 2* (pp. 5-8). Washington DC: National Science Foundation.
- Elder, L., & Paul, R. W. (2009). *The thinker's guide to the art of asking essential questions*. Dillon Beach, CA: The Foundation for Critical Thinking.
- Federatie Medisch Specialisten. (2016). *Medisch specialist 2025: Trends & ontwikkelingen: Medisch specialistische zorg*. Utrecht: Federatie Medische Specialisten.
- Flick, U. (2007). *Qualitative Sozialforschung: Eine Einführung*. Reinbek: Rowohlt Taschenbuch.
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. New York: The Continuum Publishing Co.
- Fullan, M. (2001). *The new meaning of educational change*. New York: Teachers College Press.

- Gabbay, J., & Le May, A. (2011). *Practice-based evidence for healthcare: Clinical mindlines*. Oxon, New York: Routledge.
- Geenen, M.-J. (2010). *Reflecteren: Leren van je ervaringen als sociaal professional*. Bussum: Coutinho.
- Geenen, M.-J. (2017). *Reflecteren: Leren van je ervaringen als professional*. Bussum: Coutinho.
- Gezondheidsraad. (2014). *Sociaal werk op solide basis*. Den Haag: Gezondheidsraad.
- Graamans, E. P., Otto, M., Smit, S., & Ten Have, W. D. (2017). Cultuurverandering is verandering van afstemming. *Opleiding & Ontwikkeling: Tijdschrift over human resource development*, 30(1), 28-34.
- Greenhalgh, T., Robert, G., Macfarlane, F., Bate, P., & Kyriakidou, O. (2004). Diffusion of innovations in service organizations: Systematic review and recommendations. *The Milbank Quarterly*, 82(4), 581-629.
- Grol, R. (1997). Beliefs and evidence in changing clinical practice. *British Medical Journal*, 315(7105), 418-21.
- Grol, R., & Wensing, M. (2017). *Implementatie: Effectieve verbetering van de patiëntenzorg*. Amsterdam: Reed Business.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth generation evaluation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hall, G. M. (2013). *How to write a paper?* Oxford: Wiley-Blackwell Publishing Group.
- Harinck, F. (2007). *Basisprincipes praktijkonderzoek*. Antwerpen/Apeldoorn: Garant.
- Heerink, M., Pinkster-Schalken, S., & Bratti-van der Werf, M. (2013). *Onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Pearson Benelux BV.
- Heiner, M. (1988). *Praxisforschung in der sozialen Arbeit*. Freiburg: Lambertus-Verlag.
- Herr, K., & Anderson, G. L. (2015). *The action research dissertation: A guide for students and faculty* (2nd. edition). Thousand Oaks: Sage.
- Hoffer, C. (2010). Neem niet aan, maar vraag!: Interculturele communicatie in de gezondheidszorg. *Phaxx*, 9(1), 12-14.
- Huber, M., Krottnerus, J. A., Green, L., Van der Horst, H., Jadad, A. J., Kromhout, D., ... Smid H. (2011). How should we define health?. *British Medical Journal*, 343(4163), 235-237.
- Hussein, A. (2009). The use of triangulation in social sciences research: Can qualitative and quantitative methods be combined? *Journal of Comparative Social Work*, 4(1), 1-12.
- Kallenberg, T., Koster, B., Onstenk, J., & Scheepsmma, W. (2007). *Ontwikkeling door Onderzoek: Een handreiking voor leraren*. Utrecht: Thieme Meulenhoff.
- Kennisplein Zorg voor Beter. (2018). *Verschillende rollen van familieleden*. Geraadpleegd op 26 september 2018, van www.zorgvoorbeter.nl/familieparticipatie/rollen-van-familieleden
- Kiewiet-Kester, J. (2014). *Van werkdocument tot eindverslag. Praktijkgericht onderzoek doen en beschrijven*. Bussum: Coutinho.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Kools, Q. (2012). Praktijkonderzoek doe je samen!. In S. Bolhuis, & Q. Kools. (Eds.), *Praktijkonderzoek als professionele leerstrategie in onderwijs en opleiding* (pp. 95-110). Tilburg: Fontys Lerarenopleiding.

- Kuiper, C., Verhoef, J., & Munten, G. (2016a). Evidence-based practice. In C. Kuiper, J. Verhoef, & G. Munten. (Eds.), *Evidence-based practice voor paramedici* (pp. 15-32). Amsterdam: Boom.
- Kvale, S. (1996). *An introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kwakman, K. (2003). *Anders leren, beter werken*. Lectorale rede. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Labonte, R., Feather, J., & Hills, M. (1999). A story/dialogue method for health promotion knowledge development and evaluation. *Health Education Research*, 14(1), 39-50.
- Lienkamp, A. (2010). Forschung braucht Ethik. Soziale Arbeit muss bei der Gewinnung neuer Erkenntnisse besonders sensibel sein. *Blätter der Wohlfahrtspflege*, 57(1), 16-19.
- Losse, M. A. (2018). *Onderzoekend vermogen ontwikkelen bij studenten: Een methodiek voor hbo-docenten*. Amsterdam: Boom.
- Losse, M. A., & Nahuis, R. (2015). *Tussenrapportage 14/15: PVA 15/16*. (werkdokument). Enschede: Saxion.
- LOOV. (2016). *Bachelor of Nursing 2020: Een toekomstbestendig opleidingsprofiel 4.0*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Maykus, S. (2010). *Praxisforschung in der Kinder- und Jugendhilfe: Theorie, Beispiele und Entwicklungsoptionen eines Forschungsfeldes*. Heidelberg: VS-Verlag.
- McNiff, J., Lomax, P., & Whitehead, J. (2008). *You and your action research project*. Londen: RoutledgeFalmer.
- Middel, B. (2004). Zonder passie zijn professionals niet professioneel. In M. E. Slagter. (Eds.), *De gepassioneerde professional* (pp. 74-93). Assen: Van Gorcum.
- Migchelbrink, F. (2008). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.
- Mirande, M. J. A. (1989). *Studeren door schematiseren*. Muiderberg: Dick Coutinho.
- Nathans, H. (2005). *Adviseren als tweede beroep*. Deventer: Kluwer Bedrijfswetenschappen.
- Nieveen, N., & Folmer, E. (2013). Formative Evaluation in Educational Design Research. In T. Plomp, & N. Nieveen. (Eds.), *Educational design research Part A: An introduction* (pp. 152-169). Enschede: SLO.
- Noordegraaf, M. (2010). *Gezin in Gesprek: Context, praktijk en techniek in het werken met gezinnen met adolescenten*. Lectorale rede. Ede: Christelijke Hogeschool Ede.
- Onderwijsraad. (2014). *Meer innovatieve professionals*. Den Haag: Onderwijsraad.
- Oost, H., & Markenhof, A. (2002). *Een onderzoek voorbereiden*. Baarn: HB Uitgevers.
- PhotoVoice. (2018). *Homepage*. Geraadpleegd op 14 oktober 2018, van www.photovoice.org
- Plochg, T., & Van Zwieten, M. (2007). Kwalitatief onderzoek. In T. Plochg, R. E. Juttman, N. S. Klazinga, & J. P. Mackenbach. (Eds.), *Nederlands Handboek Gezondheidszorgonderzoek* (pp. 77-93). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Plomp, T. (2013). Educational Design Research: An Introduction. In T. Plomp, & N. Nieveen. (Eds.), *Educational design research Part A: An introduction* (pp. 10-51). Enschede: SLO.
- Plomp, T., Feteris, A., Pieters, J. M., & Tomic, W. (Eds.) (1992). *Ontwerpen van onderwijs en trainingen*. Utrecht: Lemma.

- Ponte, P. (2002a). *Actieonderzoek door docenten: Uitvoering en begeleiding in theorie en praktijk*. Apeldoorn: Garant.
- Ponte, P. (2002b). *Onderwijs van eigen makelij*. Soest: Uitgeverij Nelissen.
- Projectgroep V&V 2020. (2012). *Beroepsprofiel verpleegkundige 2020: Verpleegkundige & Verzorgenden 2020: Deel 3*. Utrecht: V&VN.
- Raad voor Volksgezondheid en Samenleving. (2017). *Zonder context geen bewijs: Over de illusie van evidence-based practice in de zorg*. Den Haag: Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.
- Reed Business. (2010, mei). *Vroege hulp aan zwerfjongeren maakt het verschil*. Geraadpleegd op 25 oktober 2018, van www.zorgwelzijn.nl
- Reulen, J. J. M., & Rosmalen, P. H. W. (2000). *Het voortgezet onderwijs in Nederland*. Tilburg: Uitgeverij Remmers.
- Rosenberg, M. B. (2011). *Geweldloze communicatie*. Rotterdam: Lemniscaat.
- Rijksoverheid. (2018). *Mantelzorg*. Geraadpleegd op 19 november 2018, van www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mantelzorg
- Schellens, P. J., Klaassen, R., & De Vries, S. (2006). *Communicatiekundig ontwerpen: Methoden, perspectieven en toepassingen*. Assen: Van Gorcum.
- Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday.
- Slot, N. W., & Spanjaard, H. J. M. (2004). *Competentievergroting in de residentiële jeugdzorg*. Baarn: HB Uitgevers.
- Smaling, A. (2009). Generaliseerbaarheid in kwalitatief onderzoek. *KWALON*, 14(3), 5-12.
- Smeijsters, H. (2009). Onderzoek in en door de praktijk en practice based evidence in de lerende organisatie. *Thema: Tijdschrift voor Hoger Onderwijs en Management*, 1(1), 4-13.
- Smeijsters, H., Heerkens, Y., Beurskens, S., Van Gastel, W., Mintjes, J., Finnema, E., ... Baars, E. (2011). *Kenmerken, randvoorwaarden en criteria van praktijkgericht zorgonderzoek*. Den Haag: HBO-raad, ZonMW.
- Smith, R. (2009). *Doing social work research*. Berkshire: McGraw-Hill Education.
- Sociaal Werk Nederland. (2016). *Professionaliseringsplan Sociaal Werk: Actieprogramma Professionalisering*. Utrecht: Sociaal Werk Nederland.
- Stokking, K. (2000). *Bouwstenen voor onderzoek in onderwijs en opleiding*. Utrecht: ISOR Onderwijsresearch Universiteit Utrecht.
- SURF. (2018). 'Privacy in onderzoek' (online module). Zoetermeer: Kennisnet. Geraadpleegd op 19 maart 2019 via <https://maken.wikiwijs.nl/117199/Privacy.in.Onderzoek>
- Tashakorri, A., & Teddlie, Ch. (Eds.) (2003). *Handbook of mixed methods in social & behavioral research*. Thousand Oaks: Sage.
- Terheggen, S. (2013). *Ontwikkelingen in zorg en welzijn*. Geraadpleegd op 22 oktober 2014, van www.calibris.nl/cijfersentrends/arbeidsmarktinformatie
- Tijmstra, J., & Boeije, H. (2009). Benaderingen van onderzoek. In H. Boeije, H. 't Hart, & J. Hox. (Eds.), *Onderzoeksmethoden* (pp. 64-100). Amsterdam: Boom.
- Tilanus, C. P. G. (1997). *Onderzoeksmethoden bijagogisch handelen*. Utrecht: SWP.

- Timmermans, M. (2009). Kwaliteit in beweging!: Opleidingsscholen werken aan ontwikkeling. In T. Bergen, K. Melief, D. Beijaard, J. Buitink, P. Meijer, & K. van Veen. (Reds.), *Perspectieven op samen leraren opleiden* (pp. 151-178). Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Van Aken, J. (2011). Domeinonafhankelijke ontwerptheorie. In J. van Aken, & D. Andriessen. (Reds.), *Handboek ontwerpgericht wetenschappelijk onderzoek: Wetenschap met effect* (pp. 41-59). Den Haag: Boom Lemma.
- Van Biele, M., Kohlmann, J., Heessels, M., Bobbink, E., Degen-Nijeboer, H., Geurts, E. Woudenberg, J. (2012). *Narratief! Wablief? Ieder zijn eigen verhaal*. Nijmegen: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Van den Akker, J. (2013). Curricular development research as a specimen of educational design research. In T. Plomp, & N. Nieveen. (Eds.), *Educational design research Part A: An introduction* (pp. 52-71). Enschede: SLO.
- Van den Akker, J., Gravemeijer, K., McKenney, S., & Nieveen, N. (2006). *Educational design research*. Londen: Routledge.
- Van den Akker, J., & Thijs, A. (2009). *Leerplan in ontwikkeling*. Enschede: SLO.
- Van den Berg, E., & Kouwenhoven, W. (2008). Ontwerponderzoek in vogelvlucht. *Tijdschrift voor lerarenopleiders*, 29(4), 20-26.
- Van den Herik, M., & Schuitema, A. (2016). *Een onderzoekende houding*. Bussum: Coutinho.
- Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2015). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn* (2e herziene druk). Bussum: Coutinho.
- Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2017). *Praktijkonderzoek in de school* (3e herziene druk). Bussum: Coutinho.
- Van der Donk, C., Van Lanen, B., & Wright, M. T. (2014). *Praxisforschung im Sozial- und Gesundheitswesen*. Bern: Verlag Hans Huber.
- Van der Meij, M., & Luttik, E. (2018). *Beroepscompetentieprofiel voor de sociaal werker: Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening*. Utrecht: Sociaal werk versterkt.
- Van de Ven, A., & Delbecq, A. (1972). The nominal group as a research instrument for exploratory health studies. *American Journal of Public Health*, 62(3), 337-342.
- Van de Ven, P. (2009). Reflecteren: Het belang van kennis. *Tijdschrift voor lerarenopleiders*, 30(1), 22-27.
- Van Keken, H. (2006). *Voor het onderzoek: Het formuleren van een probleemstelling*. Amsterdam: Boom Onderwijs.
- Van Lakerveld, J. A. (2005). *Het corporate curriculum: Onderzoek naar werk-leeromstandigheden in instellingen voor zorg en welzijn*. Enschede: Ipskamp.
- Van Lanen, B., & Van der Donk, C. (2015). *Onderzoekend leren: Een stappenplan voor onderzoeksopdrachten*. Nijmegen: Van der Donk & Van Lanen.
- Van Leeuwen, S. (2004). Innoveren in de thuiszorg vraagt om een kritische aanpak. *Zorgspecial*, 6(4), 1-4.
- Van Oss, L., & Van 't Hek, J. (2016). De veranderende wereld van organisatieverandering. In J. Schenning, R. Simons, & T. Besieux. (Reds.), *Mensenorganisaties: 24 evoluties onder de loep: Weet wat er speelt bij strategisch HRD* (pp. 309-323). Zaltbommel: Thema.

- Van Regenmortel, T. (2009). Empowerment als uitdagend kader voor social inclusie en moderne zorg. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 18(4), 22-42.
- Van Ruler, A. A. (1998). *Strategisch Management van Communicatie: Introductie van het communicatiekruispunt*. Deventer: Samsom.
- Van Strien, P. J. (1986). *Praktijk als wetenschap: Methodologie van het sociaal-wetenschappelijk handelen*. Assen: Van Gorcum.
- Van Veen, K., & Van de Ven, P. (2004). *Lio's in en op weg naar het studiehuis: Een bundeling opdrachten voor groepswork, zelfstudie, stage en onderzoek*. Nijmegen: ILS.
- Vereniging Hogescholen. (2018a). *Werken in het hart van de samenleving: Hogere sociale studies*. Den Haag: Vereniging Hogescholen.
- Vereniging Hogescholen. (2018b). *Onderwijs en onderzoekend vermogen*. Geraadpleegd op 11 september 2018, van www.vereniginghogescholen.nl/themas/onderwijs-en-onderzoek
- Verhagen, P. (2011). *Kwaliteit met beleid: Basisboek voor sociale studies*. Bussum: Coutinho.
- Verhagen, S. (2008). *Participatie en maatschappelijke ontwikkeling*. Oratie Hogeschool Utrecht. Utrecht: HU.
- Verhoef, J. (2016). *Evidence Based Practise versus Practice Based Evidence*. Hogeschool Leiden, Cluster Zorg.
- Verkenningcommissie HGZO. (2013). *Voortrekkers in verandering: Zorg en opleidingen – partners in innovatie*. Den Haag: Vereniging Hogescholen.
- Verkenningcommissie HSAO. (2014). *Meer van waarde: Kwaliteitsimpuls en ontwikkelrichting voor het hoger sociaal agogisch onderwijs*. Den Haag: Vereniging Hogescholen.
- Von Unger, H. (2013). *Partizipative Forschung: Einführung in die Forschungspraxis*. Heidelberg: Springer VS.
- Vos, H. J. (1992). Het kiezen van een oplossing. In T. Plomp, A. Feteris, J. M. Pieters, & W. Tomic. (Reds.). *Ontwerpen van onderwijs en trainingen* (pp. 195-220). Utrecht: Lemma.
- Werkgroep APA. (2018). *De APA-richtlijnen uitgelegd*. Geraadpleegd op 20 november 2018, van www.auteursrechten.nl/apa
- WGV Zorg en Welzijn. (2018). *Leven lang leren*. Geraadpleegd op 24 september 2018, van www.wgvzorgenwelzijn.nl/levenlangleren
- Worldwidewriting. (z.d.). *Onderzoeksverslag*. Geraadpleegd op 15 oktober 2010, van www.worldwidewriting.com
- Wright, M. T., Kilian, H., & Brandes, S. (2013). Praxisbasierte Evidenz in der Prävention und Gesundheitsförderung bei sozial Benachteiligten. *Das Gesundheitswesen*, 75(6), 380-385.
- Zorginstituut Nederland. (2015). *Naar nieuwe zorg en zorgberoepen: De contouren*. Den Haag: Zorginstituut Nederland.
- Zorginstituut Nederland. (2016). *Anders kijken, anders leren, anders doen: Grensoverstijgend leren en opleiden in zorg en welzijn in het digitale tijdperk*. Den Haag: Zorginstituut Nederland.
- Zorg Onderzoek Nederland. (1997). *Met het oog op toepassing: Beleidsnota Implementatie ZON 1997-1999*. Den Haag: ZON.

Register

- 5xW+H-methode 109
- aanleidingen voor onderzoek 25, 43, 47, 86-88, 111, 168
- aannames onderbouwen 118-119, 141
- aansluiting 314
- aantallen berekenen 240-241
- aantallen omzetten naar procenten 242-244
- adviesrelatie 75-77
- adviseur 41, 72
- affektieve doelstellingen 204
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) 73
- algemene wetmatigheden 25, 26, 27
- alternatieve methoden voor dataverzameling 152-154, 155, 157, 217-223
 - instrumenten 223
- analyseren 20, 32, 233-256, 269-274
 - aanbevelingen 264-269
 - anderen betrekken bij analyse 265
 - beïnvloedende factoren 265
 - minder gestructureerde data 248-256
 - voorgestructureerde data 236-247
 - zie ook data-analyse
- analyseresultaten 236
 - documenteren 264
 - illustreren 254-255
- APA-richtlijnen 333-336
- aselecte steekproeftrekking 160
- aspectenmethode 161
- auditieve data 255-256
- beeldende methoden van dataverzameling 152, 157, 217-218
- begeleider bij onderzoek 72
- begeleidingsetting 65, 94
- begrippen 66-67, 94, 200
 - definiëren 119-120, 124, 142, 169
- beïnvloeding 302-303
- belangen 41, 66, 71, 73, 94, 162, 300, 301
- belanghebbenden
 - betrokkenheid/participatie 22, 27, 32, 42, 48-49, 68, 70-72, 320
 - en eigenaarschap onderzoek 43
 - empowerment 26, 27, 48
 - in kaart brengen 105
 - en onderzoeksdoel 124
 - perspectief 26, 27, 49, 52
- belanghebbendenschema 105
- beleid 16-17, 63, 66, 94
- beleidsdocumenten 93, 326, 327-328
- beoordeling
 - van methodologische kwaliteit en bruikbaarheid 319-321
 - van onderzoeksplan 169-170
 - van overdraagbaarheid 321
 - van praktijkonderzoek 72, 319-321
- beoordelingsschalen 167-177, 183, 194, 197, 205, 210, 247
- beroepscompetenties 29
- beroepscontext 23-25, 26-27, 43, 52-53, 278
 - contextanalyse 50, 94
 - en EBP en PBE 27-28
 - en overdraagbaarheid 53-54
- beroepsgroep 28, 29, 68, 95, 96
- beroepspraktijk
 - begrijpen en verbeteren 23, 24, 29, 37, 48, 123-124, 156, 275-276
 - onderzoek van de eigen praktijk 24, 27, 42-43, 156, 159
 - processen 149
 - relevantie onderzoeksdoel 121
 - specifieke kenmerken 26, 27
- beroepsproducten 121, 123-124, 292, 312
- beroepsuitoefening 16, 22
- beschrijvend onderzoek 35-36, 128
- beschrijvende statistiek 236-237
- besluitvorming 22, 27, 37, 39-40, 77
- bestuderen 148-149, 152, 153, 154, 155, 157, 181-184, 223
 - instrumenten 182-184, 223, 226
 - kijkkader 182-184
 - kijkpunten 176-177, 179-180, 182-184
- betrokkenheid 41-42, 68, 70-72, 309-310, 313, 316
 - zie ook belanghebbenden
- betrouwbaarheid 44
- bevragen 107, 108, 150-152, 153, 154, 155, 157, 199-217, 223
 - begrippengebruik 200
 - beïnvloedende factoren 199, 201, 203-204
 - context 201
 - frequentie 201
 - instrumenten 204-217, 223, 226
 - gerichtheid 199-200
 - structurering 200-201
 - tijdstip/moment 201
 - vormen 201-204
 - vragen 176-177, 179-180
- bewijsmateriaal (evidence) 27-28
- bezoeken 154-155, 157, 163, 223-226
 - instrumenten 226
 - uitvoering 224-225
 - verslaglegging 225
- boekhandels 330
- bottom-up 17, 28
- brainstormen 90-91, 98
 - reverse brainstorming 284
- bronnen 163, 325-336
 - beoordelen 103, 330-333
 - bestuderen 148-149, 157, 181-184
 - betrouwbaarheid 103, 332-333
 - bruikbaarheid 330-333
 - interne 93, 107, 148, 157, 181
 - publieke 148, 157, 181

- selectiecriteria 181-182
- soorten 325-328
- vinden 148, 182, 328-330
- verwijzingen 103, 111, 142, 168, 183, 333-336
- zoekstrategie 181, 182
- brontriangulatie 46, 50, 158-159
- bruikbaarheid 44, 46, 320-321
 - dankzij kwaliteit 315
 - richtlijnen 47-52
- categorieën (tekstfragmenten) 248-251
- cijfers *zie* getallen
- cirkeldiagram 245
- citaat 335
- citeren 335
- cliënt 16, 17, 27, 29
 - behoeften/wensen 27, 29
 - betrokkenheid bij onderzoek 41
 - contact/relatie met 65, 94
 - gesprekken met 93, 330
 - observatie door 93
 - verblijfslocatie 65, 94
- cliëntgemachtigde 71
- coderen 248-249, 251-252
- cognitieve doelstellingen 204
- collectieve ontwikkeling 29, 48-49, 96, 320
- collega's 41-42, 67, 72, 93, 94, 330
- communicatie 19, 32, 53-54
 - taalgebruik 66-67, 94, 307-308
- communicatiekruispunt 301-302
- communicatieplan 71
- competentiesegmenten 29
- complexe omgeving 15, 16, 21, 22
- complexiteit 314
- componenten praktijkprobleem 117-118
- conceptmapping 99-101
- concluderen 20, 32, 158, 162, 257-264, 269-274
 - foutieve redeneringen 267-268
 - kennisgericht praktijk-onderzoek 257-259
 - ontwerponderzoek 259-264
 - stappenplan 257-259
- constructivistische onderzoeksbenadering 26
- context 85, 94-95, 111, 168, 201
 - *zie ook* beroepscontext
- contextanalyse 50, 94, 111, 168, 320
- contextgerichte onderzoeks-aanpak 52, 321
- contextrijke beschrijvingen 53, 321
- controle 318
- convenience sampling 161
- convergeren 41, 116
- creatief denken 40, 97
- creatieve houding 23
- critical friends 51, 71-72, 320
- cyclus
 - innovatie- 20, 30, 32, 40, 263, 279-291
 - voor praktijkonderzoek 19, 30, 40
- cyclisch karakter 30, 32
- dagelijks handelen 36-37, 67, 77, 79, 153
- dagelijkse dynamiek 66, 94, 149
- data
 - combineren 235-236, 240, 245-246
 - minder gestructureerde 156, 248-256
 - ontbrekende/incorrecte 268-269
 - reduceren 234-235, 236, 259
 - transformeren 235, 236
 - verdeling 266-267
 - visuele en auditieve 255-256
 - voorgestructureerde 156, 176, 236-240
- data protection impact assessment (DIPA) 73
- data-analyse 32, 162, 233-256, 269-274
 - bij beoordelingsschalen 247
 - en dataverzameling 151, 153, 177, 180, 233-236
 - bij gesloten kijkpunten/observatiepunten/vragen 240-247
 - bij gesloten toets- en testvragen 247
 - bij kijkpunten/observatiepunten/vragen die een getal opleveren 236-240
- onderzoeksactiviteiten 162-163
- en ontwerpeisen 165
- bij open kijkpunten/observatiepunten/vragen 248-255
- bij open toets- en testvragen 256
- bij visuele of auditieve data 255-256
 - *zie ook* analyseren
- databases 329
- datagebruik 73-75, 149
- dataverzameling 31-32, 40, 162, 175-231
 - alternatieve methoden 152-154, 155, 157, 217-223
 - beïnvloedende factoren 150, 187-188, 189, 199, 201, 203-204
 - en data-analyse 151, 153, 177, 180, 233-236
 - efficiëntie 158
 - instrumenten 62, 156, 15, 163, 175-180, 182-183, 194-198, 204-217, 223, 226
 - instrumenten ontwikkelen 176, 177-178
 - kwalitatief 148, 149, 150, 155-156, 161, 199, 217
 - kwantitatief 148, 149, 150, 155-156, 199, 217
 - methoden 62, 78, 148-155, 157
 - methoden kiezen 155-159, 163
 - minder gestructureerde data 156
 - mixed-method-aanpak 156
 - moment van raadpleging 149, 150, 188, 189
 - onderzoeksactiviteiten 162-163
 - in ontwerponderzoek 32, 165, 260, 278, 279, 286-290
 - open methoden 156
 - relevantie data 179
 - respondenten selecteren 159-162
 - triangulatie 45-47, 158-159
 - vastleggen van data 150, 151, 153, 155, 188, 189, 210
 - voorgestructureerde data 156, 176

- deductieve werkwijze 250
- deelvragen 35, 132-137, 142, 181-182
 - en conclusies 257-259
 - en dataverzameling en -analyse 158, 162-163, 169, 185, 186, 234-236
 - bij ontwerponderzoek 134-136, 259-260, 263
 - volgtijdelijkheid 136-137
- definieren van begrippen 119-120, 124, 142, 169
- definiërend onderzoek 35, 127
- definitief ontwerp 276
- Deming-cirkel 70
- democratische validiteit 47, 49, 154, 315
- demografische ontwikkelingen 63, 94
- descriptieve statistiek 236-237
- deskundigen 42, 72, 330
- DESTEP-analysemodel 63-64
- diagrammen 240, 245
- dialogische validiteit 47, 51, 315
- dialogisering 302
- digitale hulpmiddelen 264
- dilemma's 22, 87, 88-89
- directe observatie 188-189
- directie 42, 72
- discourse community 41
- dissemineren *zie* verspreiden van onderzoeksresultaten
- divergeren 40, 116
- documenteren 192, 264
- doel *zie* observatiedoel; onderzoeksdoel
- doelgroep 53-54, 299-301, 321
 - subgroepen 301-302
- draagvlak 42, 71, 90, 95, 169, 276-277
- duidelijkheid 315
- dwang 318
- dynamische kwaliteit 68

- ecologische ontwikkelingen 63, 94
- economische ontwikkelingen 63, 94
- educatieve implementatie-strategieën 317
- eenduidigheid 180
- eenmalige observatie 186-187
- eigen initiatief voor onderzoek 86

- eigenaarschap onderzoeks-proces 42, 43
- empowerment 26, 27, 48, 320
- enkele keuzemogelijkheden 176, 183, 194, 205, 211, 240
- enquête *zie* vragenlijst
- ervaringen 26, 91, 152-153
- ervaringsleren 38-39
- estafetteonderzoek 79
- ethiek/ethische aspecten 73-75, 92, 153, 169, 188, 190, 223, 307
 - richtlijnen datagebruik 74-75
- ethisch handelen 73
- evalueren 32, 48, 286, 287-290, 318-321
 - formatieve evaluatie 287-290, 292
 - summatieve evaluatie 292-293
- evaluerend onderzoek 36-37, 128-129
- evidence-based practice (EBP) 27, 28
- experimenteerruimte 314-315
- externe aanleidingen voor onderzoek 87-88
- externe deskundige 42, 72
- externe omgeving 63-64, 94
- externe validiteit 52-53

- feedback 169, 289, 291, 302, 315, 317
- financiële maatregelen 317
- flexibiliteit 314-315
- focusgroep 151-152, 157, 202, 288
- formatieve evaluatie 287-290, 292
- forming 302-303
- freewriting 101-102
- fuik 206
- fundamenteel onderzoek 23-25

- Gantt-diagram 164-165, 166-167
- gedrag 21, 39, 62, 65, 66, 153, 185-186
 - stimuluscondities 193-194
 - waarneembaar 186, 192
- gegevensbescherming 73-75
- geldigheid (trustworthiness) 47
- gemiddelde berekenen 237-238
- generaliseerbaarheid 23, 24, 25, 52-53

- generieke metingen 153
- generieke problemen 23, 24
- gesloten kijkpunten/observatie-punten/vragen 176-177, 182-183, 194, 195, 205, 210, 211, 240-247, 255
- gesloten toetsvormen 215, 247
- gesprekken 93, 107, 151-152
 - met opdrachtgever 76-77, 88
 - *zie ook* bevragen
- gestandaardiseerde procedures 155-156, 214
- gestructureerd interview 202, 206
- gestructureerde observatie 190, 194, 195
- getallen/cijfers 156, 267
 - en kijkpunten/observatie-punten/vragen 176, 182-183, 194, 195, 205, 210-211, 237-240
- gezondheid 16, 21
- groepsinterview 151-152, 157, 202-203, 288

- handelingsverlegenheid 88
- herontwerpen 279, 291
- hoofdvraag 35, 133, 141, 142, 169, 257-259, 263
- horizontaal vergelijken 253

- idea advocate 284-285
- illustreren van analyse-resultaten 254-255
- implementatiestrategieën 32, 53, 316-318
- implementeren 32, 52, 298-299, 312-318, 321
 - participatieve model 312-313
 - rationele model 312-313
- indirecte observatie 189
- individu 68, 95
- inductieve werkwijze 248
- inferentiële statistiek 236-237
- informatie 15
 - en beschrijving praktijkprobleem 109
 - privacygevoelige 73-75, 149
 - verzamelen in de praktijk 107-108, 120
 - visualiseren 308
 - *zie ook* bronnen; data; literatuur; verzamelen

- informering 302
 inhoudsanalyse 248
 innovatie 15, 16, 276-277, 292
 – definitie 276
 innovatiecyclus 20, 30, 32, 40, 263, 279-280
 – ontwerpen 280-286
 – verzamelen, analyseren, concluderen 286-291
 innovatieve professional met onderzoekend vermogen 16, 22
 innoveren 20, 276, 294
 insiders en outsiders 27, 42-43, 187-188
 intentioneel leren 21
 interactie
 – met omgeving 26, 28, 29
 – sociale 318
 interne bronnen 93, 107, 148, 157, 181
 interne deskundige 72
 interne validiteit 44, 45, 52
 internet 327, 329, 330
 interpretaties 26-27, 106, 150, 192-193
 interpretatieve onderzoeksbenadering 26
 intersubjectiviteit 189
 interview 151, 157, 202-204
 – beïnvloedende factoren 203-204
 – gestructureerd 202
 – groeps- 151-152, 157, 202-203, 288
 – individueel 202-203
 – instrumenten 204-210
 – narratief 202
 – opbouw/structuur 206, 207
 – organiseren 210
 – uitwerken 151, 210
 – vastleggen 151, 210
 – verslaglegging 210
 – vraagtechnieken 207-209
 interviewleidraad 204-207, 210
 inzoomen 116, 131
 iteratief karakter 30, 32
 – en onderzoek 22, 23-27, 32, 43, 123-124, 298
 – praktijknabije 43
 – probleemgebonden 24
 – toepassen 22, 23-24
 kennisbasis 28, 50, 64, 94, 135
 kennisgericht praktijkonderzoek 29, 30, 35, 257-259
 kennisontwikkeling 15, 17, 28, 47, 298
 kennisvraag 127-129
 kernactiviteiten praktijkonderzoek 19-20, 30-34, 47-48
 – bij ontwerp onderzoek 278-279
 – opbrengsten 111, 142, 167
 kernbegrippen zie begrippen
 kernpublicaties 329
 kernwaarden 63, 94
 keuzemogelijkheden 176, 240-247
 – categorieën samenvoegen 244-245
 – enkele 176, 183, 194, 205, 211, 240
 – meerdere 176, 183, 194, 205, 211, 240, 241, 243
 keuzevoorkeuren (voor dataverzameling) 153, 157, 221-222
 kijkpunten 179-180, 182-184
 – drie categorieën 176-177, 182-183
 klankbord 51
 kortlopend onderzoek 77-78
 kranten 326-327
 kritisch-emancipatorische onderzoeksbenadering 26, 48, 49
 kritische houding 23
 kruistabel 245
 kunstmatige situatie (laboratoriumobservatie) 190-191
 kwalitatieve aanpak 156, 161, 199, 217
 kwaliteit 68-69
 – bepalen 69
 – bewaken 69-70
 – en bruikbaarheid 315
 – verhogen 70
 – zie ook methodologische kwaliteit
 kwaliteitszorg 16-17, 27, 65, 69-70, 94
 kwantitatieve aanpak 155-156, 199, 217
 laboratoriumobservatie 190-191
 langlopend onderzoek 79-80
 leercyclus van Kolb 38-39
 leerbehoefte 88-89
 leerwaarde 87
 leren 17, 22
 – ervarings- 38-39
 – intentioneel 21
 – interprofessioneel 17
 – praktijkonderzoek als leerstrategie 15, 29, 38-39, 41, 87
 – en onderzoek doen 21
 – samen 17, 22, 27
 lerende organisaties 15, 17, 48
 literatuur 30, 31, 50, 120, 148
 literatuurlijst 335-336
 literatuurreview 148, 157
 literatuurstudie 120-121, 142, 168
 – verkennende 102-104, 111, 120, 325
 literatuurverwijzingen 329-330
 logboek 51, 91-92
 longitudinale observatie 186-187
 marketingstrategieën 317
 mediaan bepalen 238
 meerdere keuzemogelijkheden 176, 183, 194, 205, 211, 240, 241, 243
 meerwaarde 313-314
 methodisch handelen 29-30, 45
 methodische triangulatie 46, 50
 methodologische kwaliteit 44, 320-321
 – richtlijnen 47-52
 metingen 153, 157, 222
 – meetinstrumenten 153, 156
 micro-evaluatie 288
 minder gestructureerde data 156, 248-256
 minder gestructureerde observatie 189, 193, 194, 195
 mindmapping 98-99
 missie 63, 94
 mixed-method-aanpak 156

- narratief interview 202, 206
- natuurlijke situatie (veldobservatie) 190
- navolgbaarheid 43, 51, 320
- nieuwsgroepen 330
- niet- participerende observatie 187, 188
- nominale techniek 221, 285
- non-respons 268
- non-verbaal 192-193, 203
- normatieve professional 42
- normen en waarden 42, 48, 92

- objectiviteit 26, 42, 149, 187, 191
- observatiedoel 185, 192
- observatiepunten 179-180, 192
 - drie categorieën 176-177, 195-196
- observatieschema's 190, 195-198
- observeren 93, 107-108, 149-150, 152, 153, 154, 155, 157, 185-199, 223
 - door anderen 93, 191
 - en beschrijven 189-190, 191, 192-194
 - documenteren van observaties 192
 - instrumenten 194-198, 223, 226
 - en interpretaties 192-193
 - manieren 186-191
 - observatiemomenten 186-187
 - observatiepunten 176-177, 179-180, 194-195
 - samen met anderen 150, 188-189, 190
 - turven van waarnemingen 191
 - vastleggen van waarnemingen 188, 189, 191-194
 - zelfobservatie 189, 191
- omgekeerde trechter 206
- omgeving 67-68
 - externe 63-64, 94
 - werk- 67
- onderzoek 21
 - fundamenteel 23-25
 - hoofddoelen 23-25
 - en kennis 22, 23-27, 32, 43, 123-124, 298
 - kortlopend en langlopend 77
 - toegepast 23-25
- onderzoekend vermogen 15, 16, 22
- onderzoekende (beroeps)-houding 15, 21-23, 28
 - drie dimensies 22-23
- onderzoekerstriangulatie 46-47, 50
- onderzoeksaanpak 50, 156, 162, 168
 - contextgerichte 52, 321
- onderzoeksactiviteiten
 - beschrijven 147, 162-163, 169
 - ontwerponderzoek 165-167
 - plannen 147, 162, 164-167, 169
- onderzoeksbenaderingen 25-28
- onderzoeksdoel 23-24, 31, 47, 142, 167, 168
 - formuleren 121-125
- onderzoeksfuncties 34-38
- onderzoeksplan 31, 43, 111, 147, 167-170, 177, 234
 - beoordelen 169-170
 - format 168-169
- onderzoekspopulatie 159-160, 161, 237
- onderzoeksresultaten 25, 43
 - beïnvloedende factoren 25, 27
 - generaliseerbaarheid/toepasbaarheid 25, 52-53
 - herhaalbaarheid 44
 - implementeren 298-299, 312-318, 322
 - en onderzoeksdoel 121-124
 - en onderzoeksfuncties 34
 - overdraagbaarheid 53-54
 - toepasbaarheid 27, 77
 - en verandering 49
 - verspreiden (dissemineren) 297, 298, 301-312, 321-322
- onderzoeksrapporten 326
- onderzoeksvaardigheden 19, 48
- onderzoeksverslag 304-308, 325
 - discussieparagraaf 257, 306,
 - indeling 304-306
 - tips 306-308
- onderzoeksvraag 31, 35, 122, 123, 125-142, 185, 186, 286-287
 - aanscherpen 41, 130, 164
 - beantwoorden 32, 40, 141, 148, 156, 158, 163, 175, 181-182, 186, 199, 234, 257-259, 325
 - deelvragen 35, 132-137, 142, 169, 185, 234-236, 257-261
 - formuleren 68, 138-142, 169
 - hoofdvraag 35, 133, 141, 142, 169, 257-259, 263
 - reikwijdte bepalen 130-132
 - richtlijnen voor controleren en formuleren 138-142
 - verkennen 125-127
- online bronnen vinden 327, 329, 330
- ontwerp 29, 32
 - aanpassen/toevoegen 32, 263, 279, 291
 - borging in organisatie 292
 - definitie 276
 - definitief 276
 - evalueren 32, 286, 287-290
 - uitwerken 285-286
 - testen 32, 40, 162, 165, 263, 276, 279, 286-291
- ontwerpeisen 165, 259-264, 278, 279, 280, 283, 285, 290-291, 325
 - formuleren 260-263
 - nieuwe 287-290, 291
- ontwerpen 20, 30, 32, 40, 275-296
 - herontwerpen 279, 291
 - ontwerpideeën 280-285
 - oplossing kiezen 280, 283-285
- ontwerponderzoek 29, 30, 32, 37-38, 275-280
 - concluderen 259-264, 269, 290-291
 - data-analyse 279, 290-291
 - dataverzameling 32, 165, 260
 - dataverzameling in testfase 279, 286-290
 - en deelvragen 134-136, 259-261, 263, 279-280
 - en hoofdvraag 263
 - kenmerken 38
 - kernactiviteiten 278-279
 - en kwaliteitsverbetering 70
 - onderzoeksactiviteiten 165-167
 - planning 165-167

- en praktijkprobleem 278, 290
- randvoorwaarden 278
- rapporteren en presenteren 292-293
- twee onderzoeksfasen 165-167, 259, 263, 278-80
- vooronderzoek 259, 278-279
- zie ook innovatiecyclus
- ontwerpvrage 32, 129
 - deelvragen 134-136, 169
- ontwikkeling 29, 48-49, 88-89, 96, 320
- opbrengsten 121-124
 - van kernactiviteiten 111, 142, 167
 - zie ook onderzoeksresultaten
- opdrachtgever 72, 75-77, 87-88
- open coderen 248-249
- open dataverzamelingsmethoden 156
- open houding 22
- open interview (narratief) 202, 206
- open kijkpunten/observatiepunten/vragen 177, 179, 182-183, 194-195, 205, 210, 212, 248-255
- open toetsvormen 215, 216, 356
- openlijke observatie 190
- opleidingen 15, 68, 72, 86, 87, 95, 169, 328-329
- oplossingen 23, 29, 47, 51-52, 76, 96, 111, 121, 168, 278, 280, 283-285, 321
- organisaties 61-67
 - en aanleidingen praktijkonderzoek 86
 - begeleidingssetting 65, 94
 - belangen 66, 94
 - beleid 16-17, 63, 66, 94
 - betrokkenen/belanghebbenden 67, 72, 111
 - bezoeken 154-155, 157, 163, 223-226
 - concurrentiepositie 155
 - contact/relatie met cliënten 65, 94
 - contextanalyse 50, 94, 111, 168, 320
 - cultuur 50, 52, 66, 94
 - dagelijkse dynamiek 66, 94
 - eigenaarschap onderzoeksproces 42, 43
 - en externe omgeving 63-64
 - en implementatie 312-318
 - interne bronnen 328-329
 - kenmerken 94, 111, 168
 - kennisontwikkeling 15, 17, 79, 87
 - kwaliteitszorg 16-17, 65, 69-70, 94
 - lerende 15, 17, 48
 - missie, visie en kernwaarden 63, 94
 - en niveaus van praktijkonderzoek 68, 95
 - organisatiestructuur 64, 94
 - primaire en secundaire processen 64, 94
 - en relevante praktijkprobleem 96
 - en relevantie van onderzoek 142, 168
 - randvoorwaarden voor onderzoek 67, 94
 - samenwerking 15, 17, 67, 95
 - taalgebruik 66-67, 94
 - veranderingen/ontwikkelingen 62, 64, 66, 95, 111, 154, 168, 276-277, 312-318
 - verblijfslocatie cliënten 65, 94
 - werkprocessen 67, 94
- organisatorische maatregelen 317
- oriënteren 20, 30-31, 85-113, 168
 - opbrengsten 111, 167
- out of the box vragen 126-127
- overdraagbaarheid (transferability) 53, 321
 - richtlijnen 53-54
- overheid 61, 87
- overreding 302
- paradigma's 25
- parafraseren 207
- participatie belanghebbenden 49, 320
- participatief implementatiemodel 312-313
- participerende observatie 187-188
- participatiesamenleving 16
- PDCA-cirkel 70
- percepties 150, 158
- perspectieven
 - kiezen 119, 320
 - perspectiefwisseling 15, 22, 30, 41, 49, 50, 105
- plannen 20, 31, 147-173
 - flexibiliteit 162
 - opbrengsten 167
- politiek-juridische ontwikkelingen 63, 94
- populatie 159-160, 161, 237
- positivistische onderzoeksbenadering 25-26
- practice-based evidence (PBE) 17, 28
- praktijk nabije kennis 43
- praktijkonderzoek
 - aanleidingen 25, 43, 47, 86-88, 111, 168
 - beïnvloedende factoren 25-26, 27, 45, 46, 62, 150, 187-188, 189, 199, 201, 203-204, 265
 - betrokkenen 41-42, 68, 70-72
 - beweegredenen 15-17
 - cyclus 19, 30, 40
 - definitie 29
 - doel 23-24, 31, 47, 121-124
 - eigenaarschap onderzoeksproces 42, 43
 - ethische aspecten 73-75
 - evaluatie/beoordeling 319-321
 - facilitering 31, 42, 67, 94
 - en fundamenteel onderzoek 23-25
 - insiders en outsiders 27, 42-43, 187-188
 - kenmerken 38-44
 - en kenmerken zorg- en welzijnssector 61-67
 - kennisgericht 29, 30, 35, 257-259
 - kernactiviteiten 19-20, 30-34, 47-48
 - kortlopend 77-78
 - en kwaliteitszorg 69-70
 - langlopend 79-80
 - als leerstrategie 15, 29, 38-39, 41, 87
 - en methodisch handelen 29-30

- niveaus 67-68, 95
- en onderzoeksbenaderingen 26-27
- en onderzoeksfuncties 34-38
- voor opdrachtgever 72, 75-77, 87-88
- positiebepaling 21-30
- randvoorwaarden 67, 75, 94, 167, 169
- relevantie/belang 29, 44, 96, 142, 168
- resultaten 25, 27, 43, 49, 77
- spelregels 44-54
- en toegepast onderzoek 23-25
- uitvoerder 71
- zie ook ontwerponderzoek
- praktijkprobleem 29, 30-31
 - afbakenen 31, 40, 77, 98, 116-121, 325
 - componenten 117-118
 - beschrijven 31, 97-98, 109-111, 121, 142, 168
 - complexiteit 77, 79
 - geschiktheid voor onderzoek 89
 - keuzes verantwoorden 117, 120-121
 - kiezen 95-96
 - oplossingen 23, 29, 47, 51-52, 76, 96, 111, 121, 168, 278, 321
 - signaleren 88-93
 - soorten 88-89
 - term 88
- praktijktheorieën 28
- presenteren 20, 32, 162, 309-312, 321-322
 - doelgroepen 53-54, 321
 - ontwerponderzoek 292-293
 - presentatievormen 310-312
- primaire processen 64, 94
- privacy 73-75, 149, 223
- probleemanalyse 31, 43, 52, 76, 97-108, 116, 123
- probleemstelling 31, 168-169, 177
- procenten 242-244
- procesvaliditeit 47, 50, 154, 314
- professionele ontwikkeling 29, 48-49, 87, 96, 320
- projectie 193
- prototypes 285, 292-293
- psychomotorische doelstellingen 204
- publieke bronnen 148, 157, 181
- purpose sampling 161
- randvoorwaarden 67, 75, 167, 169, 278
- rapid prototyping 293-294
- rapporteren 20, 32, 162, 303-308, 321-322
 - doelgroepen 53-54, 321
 - ontwerponderzoek 292-293
- rationeel implementatiemodel 312-313
- redeneren 268-269
- referenties (bronverwijzingen) 333
- reflecteren 19, 22, 92-93, 319
 - instrumenteel niveau 92
 - kritisch niveau 92
 - als methode voor dataverzameling 152-153, 220-221
 - substantieel niveau 92
- reflectieve professional 22
- reflectieverslag 92-93
- regulatieve cyclus van Van Strien 39
- reminders 317
- reputatiemethode 161
- representatieve steekproef 160
- respondenten 71, 74-75, 154, 163
 - aantal 155-156, 160, 204
 - bevraging 150-152
 - selecteren 159-162
 - wervingsstrategie 162
 - zie ook bevraging
- resultaatvaliditeit 47, 51-52, 314, 315
- reverse brainstorming 284
- richten 20, 31, 115-145, 168
 - opbrengsten 142, 167
- rollenspel 190-191
- samenleving 68, 96
 - ontwikkelingen 15, 16, 17, 21, 63-64
 - en zorg- en welzijnssector 61-62
- samenwerking 15, 17, 22, 67, 79, 95
- samenwerkingsverbanden 68, 95
- screening 288
- secundaire processen 64
- selecte steekproeftrekking 160-161
- sensitizing concepts 179
- sneeuwbalstelsel 161
- sociaal-culturele ontwikkelingen 63, 94
- sociale experimenten 153, 157, 190, 222-223
- sociale interactie 318
- specifieke problemen 23, 24
- spiegelen 207
- staafdiagram 240, 245
- standaarddeviatie berekenen 238-239
- statische kwaliteit 68
- statistiek 236-237
- steekproef 160-161
- steekproeftrekking 160-161
- stereotypering 193
- stimuluscondities 193-194
- studiecentra 328-329
- subsidies 61, 72
- subsidieverstrekkers 72
- suggestieve vraagstelling 200
- summatieve evaluatie 292-293
- systematische werkwijze 43
- taalgebruik 66-67, 94, 307-308
- team 16, 22, 68, 95
- technologie 16, 63, 94
- tekstbronnen zie bronnen
- tekstfragmenten 183
 - categorieën 248-251
 - horizontaal vergelijken 253
 - labelen (open coderen) 248-249
 - thematisch coderen 251-252
- tekstplan 120-121, 306
- testen van ontwerp 32, 40, 162, 165, 263, 276, 279, 286-291
- thematisch coderen 251-252
- theoretische uitgangspunten bepalen 116-117
- theorie 23, 50-51, 101, 102, 325
 - kiezen van theoretische inzichten 120, 142, 168
 - en ontwerp 38
 - ontwikkelen 23, 24
 - en praktijk 17, 36, 41, 116-120, 320

- praktijktheorieën 28
- toetsen 23, 24
- tijdschriften 326-327
- tijdsplanning 162, 164-165, 169
- toegepast onderzoek 23-25
- toets/test 151, 157, 204
 - gesloten toetsvormen 215, 247
 - gestandaardiseerd 156, 214
 - instrumenten 214-217
 - instrumenten ontwikkelen 214-215
 - open toetsvormen 215, 216, 256
- toetsen van theorie/vermoeden 23, 24, 88-89
- toetsende statistiek 236-237
- toevalsgeneratoren 160
- top-down 28
- topiclist 179, 183, 206
- transcriberen 150
- transferability 53
- transparantie 43, 51, 151, 320
- trechterstructuur 206
- triangulatie 45-47, 50, 158-159, 189
- trustworthiness 47
- try-out 289
- uitvoerder praktijkonderzoek 71
- uitzoomen 131
- vaardigheden 15, 29-30, 88
 - beroepscompetenties 29
 - onderzoeks- 19, 48
- vakliteratuur 30, 41, 50-51, 102-103, 111, 119, 130, 139, 142, 148, 168, 181, 326
 - zie ook bronnen; literatuur
- valideren 88-89
- validiteit 45
 - criteria 47-52, 313
 - democratische 47, 49, 154, 315
 - dialogische 47, 51, 315
 - externe 52-53
 - interne 44, 45, 52
 - katalyserende 47, 48-49, 314, 315
 - proces- 47, 50, 154, 314
 - resultaat- 47, 51-52, 314, 315
- veldobservatie 190
- verandering 32, 38, 39, 48, 49, 62, 88, 123-124, 276-277
 - kenmerken 313-315
 - weerstand tegen 316
- veranderingsfasen 315-316
- verantwoorden
 - keuzes afbakening praktijkprobleem 117, 120-121
 - keuzes bronnen 181
 - onderzoeksaanpak 162
 - ontwerpeisen 51, 262-263, 325
- verbetering zorg- en/of dienstverlening 23, 24, 27, 28, 29, 37, 38, 70, 88-89, 96, 123-124, 156, 275-276, 298
- verborgen observatie 190
- vergelijkend onderzoek 36, 128
- verhalende beschrijvingen 53
- verhalende methoden van dataverzameling 152, 157, 219-220
- verhalende verslaglegging 321
- verkennende literatuurstudie 102-104, 111
- verkennende probleemanalyse 31, 97-108 116
- verklarend onderzoek 37, 129
- verspreiden (dissemineren) van onderzoeksresultaten 297, 298, 301-312, 321-322
- vertekening 193
- vertrouwenspositie 73
- verzamelen 20, 31-32, 175-231
 - zie ook dataverzameling
- visie 63
- visualiseren 308
- visuele data 255-256
- volgtijdelijkheid 136-137
- voorgestructureerde data 156, 176, 236-240
- voorgestructureerde keuze-mogelijkheden 240
- voorgestructureerde observatie 193
- voorgestructureerde vragen 202
- voorkennis 98, 103
- vooronderstellingen 41, 98
 - aannames onderbouwen 118-119, 141
 - formuleren 106
- vooruitdenken 131-132
- vooruitkijken 319
- vraag zie onderzoeksvraag
- vragen 179-180
 - drie categorieën 176-177, 180, 205, 210-212
 - gerichtheid 199-200
 - suggestieve 200
 - vraagtechnieken interviews 207-209
 - zie ook bevraging; keuzemogelijkheden
- vragende woorden 125
- vragenhiërarchie 126
- vragenlijst/enquête 157, 204
 - instrumenten 210-214
 - opstellen 210, 212-214
- vragenstorm 125-126
- waarderingen (voor dataverzameling) 153, 157, 221-222
- waarneembaarheid 314
- walkthrough 288
- wegingstechniek 283-284
- werkelijkheid 25-27
 - recht doen aan 50, 320
- werkomgeving 67-68
- wervingsstrategie voor respondenten 162
- wet- en regelgeving 73-75, 87
- zelfobservatie 189, 191
- ziektespecifieke metingen 153
- zoekmachines 329
- zoekstrategie 181, 182
- zorg- en welzijnssector
 - integrale benadering 16, 21-22
 - kenmerken 61-67
 - kwaliteit 16-17, 27, 65, 69-70
 - ontwikkelingen 15, 16, 17, 21-22
 - zie ook organisaties
- zorgprofessional 17, 21-23, 27
- zorgvraag 15, 16, 22

Over de auteurs

Drs. Cyrilla van der Donk werkt aan het Instituut voor Leraar en School en het Instituut Paramedische Studies van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Ze is in beide instituten als docent en onderzoeker betrokken bij de ontwikkeling van de leerlijn onderzoek, de voorbereiding en begeleiding van studenten bij het doen van praktijkonderzoek en de professionalisering van onderzoeksbegeleiders. Daarnaast is ze actief als zelfstandig adviseur. Ze heeft als onderzoeker geparticipeerd in het lectoraat 'Theorie die werkt' van dr. P.H. van de Ven bij de Faculteit Educatie van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Drs. Bas van Lanen is onderwijskundige en werkt als leraar en leidinggevende in het basisonderwijs. Hij is daarnaast actief als zelfstandig adviseur, trainer en ontwikkelaar met als belangrijkste expertisegebieden praktijkonderzoek en onderwijsontwikkeling. In het verleden heeft hij gewerkt als opleidingsdocent aan de Pabo in Arnhem (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen) en als onderzoeker voor het lectoraat 'Ontwikkelen van competenties op de werkplek' van dr. Ruud Klarus bij de Faculteit Educatie van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Hij heeft veel ervaring met het trainen en begeleiden van studenten en professionals in de beroepspraktijk op het gebied van praktijkonderzoek.