

Actieonderzoek in het sociaal domein

HANDREIKING



Colofon

Auteurs: Silke van Arum
Met medewerking van: Esther Schrijver

Beeld: 123RF

December 2021
© Movisie

Te downloaden via: www.movisie.nl



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder
voorwaarde van bronvermelding:

© Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken

De inhoud van deze publicatie is met grote zorg samengesteld.
Desondanks is Movisie niet aansprakelijk voor de eventuele schade die
ontstaat door het gebruik van deze informatie.

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	4
2	Wat is actieonderzoek?	5
2.1	Doel van actieonderzoek	5
2.2	Kenmerken	6
2.2.1	Activiteiten als cyclisch proces	6
2.2.2	Relatie onderzoeker en onderzochten	6
2.2.3	Taak van onderzoeker	7
2.2.4	Actieonderzoek en wetenschap	7
2.3	Modellen van actieonderzoek	8
3	Actieonderzoek in de praktijk	11
3.1	Praktijkvoorbeelden	11
3.1.1	Voor het verval. Belemmeringen en voorwaarden voor vroegsignalering en bewonersparticipatie in wijkveiligheid	11
3.1.2	Actieonderzoek Kansfonds programma 'Alle jongeren een thuis'	12
3.1.3	Hoe actieonderzoek kan bijdragen aan de transformatie in de jeugdzorg, ZonMw	13
3.1.4	Reclasseren in de buurt	13
3.1.5	Verbetertraject ouderenzorg 'Langer en weer thuis' in Almere en Ouder-Amstel	15
3.2	Meer lezen over actieonderzoek (in het sociaal domein)	16
4	Zelf aan de slag met actieonderzoek	18
4.1	Wanneer kies je voor actieonderzoek?	18
4.2	Kwaliteitscriteria	18
4.3	Randvoorwaarden	19
4.4	Verschillende fase van het onderzoek	19
4.5	Hulpmiddelen	20
5	Literatuur	22

1 INLEIDING

Actieonderzoek heeft veel belangstelling binnen het sociaal domein. Steeds vaker wordt actieonderzoek (ook wel participatief actieonderzoek, participatief onderzoek of handelingsonderzoek genoemd) gedaan. De basis van actieonderzoek ligt bij de Duitse psycholoog Kurt Lewin en in de Zuid-Amerikaanse vrijheidsbeweging van de Braziliaan Paulo Freire. Het heeft van oudsher een sterk emancipatoir karakter en streeft naar bewustwording van de betrokkenen. Hiermee wordt direct de grote verscheidenheid van actieonderzoek duidelijk; van leren in de praktijk en sociale verandering op kleine schaal tot collectieve bewustwording en maatschappelijk activisme.

Veel verschillende onderzoeken worden aangemerkt als actieonderzoek. Begrippen als praktijkgericht onderzoek, participatief onderzoek, actiegericht onderzoek worden door elkaar gebruikt. Veel wordt onder het begrip actieonderzoek geschoven waardoor de klassieke kenmerken van actieonderzoek vertroebelen. Actieonderzoek is namelijk meer dan 'het in de praktijk implementeren van onderzoeksresultaten' of 'een onderzoeker die meekijkt hoe het eraan toegaat in de uitvoeringspraktijk'.

Met deze handreiking wordt aan de hand van een korte uitleg en voorbeelden uit de praktijk duidelijk wat actieonderzoek is, wanneer het ingezet kan worden en hoe het onderzoeksproces eruit ziet.

De handreiking is bedoeld voor diegene die in leer- en verbetertrajecten binnen het sociaal domein aan de slag willen gaan met actieonderzoek. Zoals medewerkers van landelijke kennisinstututen, onderwijsinstellingen, instellingen in de zorg- en welzijnssector of gemeenten.

2 WAT IS ACTIEONDERZOEK?

Actieonderzoek begint met een vraagstuk uit de praktijk. Het slaat een brug tussen wetenschap en praktijk. En heeft als doel om het handelen in de praktijk te veranderen. Naast een evaluatiefunctie heeft het – de naam zegt het al – ook een actiefunctie. Het gaat niet alleen om het begrijpen, het beschrijven en het verklaren van de werkelijkheid, maar er wordt ook kennis verzameld over hoe beter te handelen. Veranderen van de praktijk en het volgen van deze veranderingsprocessen staat bij actieonderzoek centraal ('t Hart et al, 1992). Het is een meervoudig proces van handelen, onderzoek, reflectie en verandering (Migchelbrink, 2007). Bij actieonderzoek wordt de traditionele scheiding tussen onderzoeker en onderzochten doorbroken (Lub, 2014). De belanghebbende zijn namelijk geen object van onderzoek, maar zijn medeonderzoekers. Ze staan op gelijke voet met de onderzoeker.

2.1 DOEL VAN ACTIEONDERZOEK

Het doel van actieonderzoek is het verkrijgen van kennis waarmee het handelen en/of de sociale situatie waarin dat handelen plaatsvindt verbeterd kan worden (Migchelbrink, 2007). Het is een gecombineerd streven naar kennis ontwikkelen, leren en veranderen.

- Kennisvermeerdering in de praktijk
- Verbetering en/of verandering van sociale situatie
- Onderzoek moet bijdragen aan de oplossing
- Onderzochten krijgen meer kennis
- Betrokkenen krijgen meer of andere handelingsmogelijkheden

Grondlegger van actieonderzoek Kurt Lewin

De Duitse psycholoog Kurt Lewin, destijds actief in de VS, wordt gezien als de grondlegger van actieonderzoek. Onder zijn leiding werd na de Tweede Wereld oorlog onderzoek uitgevoerd, waarin hij het doen van onderzoek en ervaringsleren met elkaar verbond om problemen in die tijd aan te pakken. Hij beschreef in zijn artikel **Action Research and Minority Problems** actieonderzoek als 'een vergelijkend onderzoek naar de voorwaarden en effecten van verschillende vormen van sociale actie en onderzoek die leiden tot sociale actie' (Lewin, 1946). Kenmerkend aan zijn onderzoek was dat deze in de leefwereld (*in vivo*) plaatsvonden. Lewins vond dat de theorie dienstbaar moest zijn aan het praktische handelen en de praktijk aan de theorie.

Lewin zag actieonderzoek als een cyclisch proces en beschreef het als een spiraal van stappen, waarbij elke stap bestaat uit het doorlopen van planning, actie en evaluatie. Tegenwoordig ook bekend als Look, Think and Act (Stringer, 2014). Zie voor meer informatie ook 2.3. Volgens Lewins moesten deze verschillende stappen meerdere keren doorlopen worden om tot actie te komen.

2.2 KENMERKEN

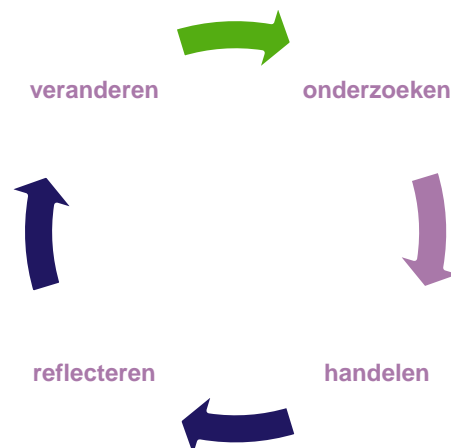
Actieonderzoek is een geheel van aan elkaar gekoppelde activiteiten die in een cyclus doorlopen worden. Om een voorbeeld te noemen: een actieonderzoeker wil niet alleen meer te weten komen over de hoge werkdruk bij sociale professionals van wijkteams, maar het onderzoek moet ook bijdragen aan vermindering van de werkdruk of verbetering van de omgang ermee door de sociale professionals. En idealiter levert het actieonderzoek vervolgens ook een bijdrage aan meer theoretische kennis over wat helpend en belemmerend is bij het verminderen van werkdruk.

2.2.1 Activiteiten als cyclisch proces

De activiteiten van actieonderzoek bestaan uit:

1. het doen van onderzoek dat zich verdiept in de praktische problemen die betrokkenen ondervinden;
2. verzamelen van bestaande kennis en verworven inzichten uit onderzoek;
3. reflecteren op de verworven kennis en aan de hand van verworven inzichten bepalen wat dit betekent voor de uitvoering en de situatie waarin de handelingen plaatsvinden;
4. uitproberen van nieuwe handelingsmogelijkheden en handelingsvolgorde en/of invoeren van oplossingen;
5. toetsen of hypothesen nog kloppen en reflecteren op nieuwe handelingen en oplossingen;
6. indien nodig bijstellen van handelingen en oplossingen.

Deze activiteiten van **onderzoeken, handelen, reflecteren** en **veranderen** (zie Figuur 1 Activiteiten van actieonderzoek) zorgt voor kennisontwikkeling en worden doorlopen om een beweging tot stand te brengen opdat het handelen en/of de sociale situatie waarin het handelen plaatsvindt, verandert in de door de betrokkenen gewenste richting. (Migchelbrink, 2007)



Figuur 1 Activiteiten van actieonderzoek als cyclisch proces om beweging tot stand te brengen

2.2.2 Relatie onderzoeker en onderzochten

Actieonderzoek wordt niet uitgevoerd *voor* de beroepspraktijk of *voor* de doelgroep, maar samen *met* de onderzochten waar de verandering moet gaan plaatsvinden. De onderzochten zijn de betrokkenen bij het onderzoek en nemen actief deel aan het onderzoeksproces. Van probleemformulering tot toepassing van de bevindingen in de praktijk.

Bij actieonderzoek werken onderzoekers en betrokkenen zoveel mogelijk op gelijke voet samen om inzicht te verwerven in de handelingsprocessen, uitdagingen of problemen. De onderzoeker is niet alleen een onderzoeker die meer kennis wil over de situatie om deze beter te begrijpen, maar is ook meedenker en adviseur in het veranderproces. Voor de relatie tussen onderzoeker en betrokkenen/onderzochten gelden de volgende kenmerken:

- onderzochten zijn vanaf begin tot eind actief betrokken in onderzoeksproces;
- onderzoeker is participant en deskundig op gebied van onderzoek;
- onderzochten zijn deskundig inzake de te onderzoeken praktische problemen en situatie;
- onderzoeker is geen toeschouwer, maar actief betrokken meestal nadrukkelijk aan de zijde van de onderzochten.

2.2.3 Taak van onderzoeker

De taak van de onderzoeker is veelzijdig doordat hij/zij meerdere rollen vervult in het doen van actieonderzoek. Hij/zij is zowel onderzoeker als veranderkundige om de uitvoeringspraktijk te verbeteren. Dit vraagt van de actieonderzoeker dat hij/zij over veel verschillende competenties beschikt. De competenties van de actieonderzoeker zijn belangrijk om het proces goed te laten verlopen, de betrokkenen aan het proces vertrouwen te geven, zelfredzaamheid onder de betrokkenen in stand te houden, onderlinge samenwerking te versterken et cetera. (Eelderink, 2020)

Verschillende rollen van een actieonderzoeker

- Onderzoeker
- Veranderkundige
- Buitenstaander (objectief)
- Adviseur in het bijdragen aan reflectie en planning van nieuw handelingsperspectief
- Projectleider verandertraject en implementatie

Belangrijke competenties van een actieonderzoeker

- Communicatief; belangrijk om aan verschillende betrokken partijen duidelijk en eenduidig de rol van de onderzoeker en doel van het actieonderzoek uit te leggen. De onderzoeker moet weten hoeveel, wanneer en welke informatie met wie gedeeld moet worden. Interculturele sensitiviteit en basisvertrouwen zijn daarbij essentieel.
- Sociaal; de onderzoeker is in staat een basisrelatie op te bouwen met de betrokkenen, heeft compassie en ziet en behandelt de betrokkenen als gelijke; van mens tot mens. Zonder daarbij de professionele rol als actieonderzoekers te verliezen.
- Verbinder; netwerken, mensen aan het onderzoek en met elkaar verbinden is een belangrijke vaardigheid om ervoor te zorgen dat de juiste mensen op het juiste moment meedoen en met elkaar in contact zijn.
- Faciliteren en organiseren; de actieonderzoeker faciliteert en equipeert de betrokkenen in het onderzoeken van het vraagstuk. De actieonderzoeker begeleidt het proces en helpt de betrokkenen bij het vorm geven van hun ideeën, te komen tot een plan aan aanpak en de uitvoering ervan.
- Procesbewaker; overzicht houden op de verschillende activiteiten, op de betrokkenen en het proces in juiste banen leiden. Afstemmen met de verschillende partijen. En ervoor zorgen dat de onderzoeksmethode op een systematische en gedegen wijze wordt toegepast.

2.2.4 Actieonderzoek en wetenschap

Actieonderzoek wordt vaak als niet wetenschappelijk aangemerkt. Het onderzoek heeft niet theorievorming, maar directe maatschappelijke verandering als doel, waardoor betrokken factoren veranderen en de onderzoeker niet enkel observant is, maar onderdeel uitmaakt van het proces. 'De kennis die hieruit ontstaat is lokaal van aard en dus niet of minder generaliseerbaar en daarmee minder geschikt geacht ter verrijking van wetenschappelijke literatuur' (Eelderink, 2020).

Schuilings en Kieviet bekijken in hun artikel 'Action Research: Intertwining three exploratory processes to meet the competing demands of rigour and relevance' (2016) hoe actieonderzoek ook kan bijdragen aan wetenschappelijke kennis. Zij stellen in hun artikel dat actieonderzoek bestaat uit drie processen, namelijk:

1. gezamenlijk onderzoek met uitvoerende professionals, gericht op het verbeteren van de uitvoeringspraktijk;
2. een gezamenlijke evaluatie met professionals en onderzoekers, gericht op het conceptualiseren van het vraagstuk en het proces van onderzoek;
3. een bijdrage leveren aan academische theorie door een paper te publiceren dat voortbouwt op bestaande theorie met betrekking tot de inhoud en het proces van het onderzoek.

De actieonderzoeker heeft een bijzondere rol omdat hij/zij de enige persoon is die in alle drie de processen participeert. Soms zijn deze rollen lastig met elkaar te combineren. Dit komt doordat de actieonderzoeker enerzijds handelingen verricht om de uitvoeringspraktijk te verbeteren (proces 1), en anderzijds als onderzoeker kennis wil ontwikkelen die ook relevant is buiten de context waarin hij actief is (proces 3).

Verbinden van praktijk (verandering) en theorie (wetenschap)

Om theorie en praktijk aan elkaar te verbinden schrijven Schuilings en Kieviet dat de gezamenlijke evaluatie (proces 2) van groot belang is voor de actieonderzoeker. Idealiter zijn er diverse participanten beschikbaar voor de gezamenlijke evaluatie, die bereid zijn om tijd te investeren in het bedenken van hoe het proces van gezamenlijk onderzoek werkt, hoe het kan worden verbeterd en welke resultaten het oplevert. Door evaluatie- en onderzoeksprocessen met elkaar te verweven, literatuur te lezen en contact te leggen met andere onderzoekers kan de actieonderzoeker naast het verbeteren van de praktijk ook bijdragen aan de theoretische literatuur.

2.3 MODELLEN VAN ACTIEONDERZOEK

Aan de hand van een aantal modellen van actieonderzoek worden in deze paragraaf beknopt uitgangspunten, opvattingen en te doorlopen stappen van actieonderzoek beschreven.

Participatief actieonderzoek (PAO)

De participatieve benadering van actieonderzoek kent zijn basis in ethische principes als gelijkheid, respect, sociale inclusie en democratische besluitvorming. (Van Lieshout et al., 2017) (Abma, 2020) In participatief actieonderzoek (PAO) worden betrokkenen en/of onderzochten in het onderzoeksveld niet beschouwd en behandeld als object van onderzoek, maar gezien als handelende subjecten binnen een sociale context. De betrokkenen en onderzoekers werken zo veel mogelijk samen aan het onderzoek, waarbij ze zich tot elkaar verhouden als subject-subject. De onderzoekers nodigen de belanghebbende uit om als medeonderzoekers te participeren in het onderzoek. Op deze wijze wordt in PAO in co-creatie kennis gegenereerd en maakt het tot participatief onderzoek (Migchelbrink, 2016).

Het doel is de situatie in het hier en nu van een individu of groep te wijzigen in de richting van een voor betrokkenen betere, meer bevredigende situatie of een adequater handelen. PAO leidt niet alleen tot nieuw handelen of nieuwe praktijken, individuele en maatschappelijke bewustwording, maar ook tot empowerment van betrokkenen. Daarbij doorlopen de betrokkenen (soms herhaaldelijk) vijf fasen:

1. oriënteren (aanleiding en verkenning situatie en handelen);
2. diagnosticeren (analyse van vragen, idee, probleem, droom inzake handelen en situatie);
3. ontwikkelen (richting bepalen, plan van aanpak maken);

4. actie (uitvoering van plan, oefenen met nieuwe handelen);
5. evalueren (het nieuwe handelen waarnemen, kritisch bekijken en waarderen).

PAO ontwikkelt kennis met behulp van sociaalwetenschappelijke methoden en technieken en kan zowel gebruik maken van kwantitatieve (enquête) als van kwalitatieve methoden (interviews, focusgroepen, participerende observaties), zolang die maar in lijn zijn met de uitgangspunten van PAO. Naast kennis ontwikkeld met behulp van sociaalwetenschappelijke methoden en technieken wordt in PAO nadrukkelijk gebruikgemaakt van alledaagse en praktische kennis uit de leefwereld van de betrokkenen en hun ervaringskennis.

Participatief ontwikkelingsonderzoek (POO)

Participatief ontwikkelingsonderzoek (POO) onderscheidt zich van andere actieonderzoek modellen doordat het een meervoudig proces is dat uit drie dimensies bestaat: participatieve dimensie, onderzoeksdimensie en agogische dimensie. Waarbij participatie het zwaarst telt; alle betrokkenen worden principieel als medeonderzoekers benaderd.

1. *De participatieve dimensie:* de onderzoeker wil dienstverlenend anticiperen binnen het verbeteringsstreven van betrokkenen.
2. *De onderzoeksdimensie:* de wens tot verandering wordt door mensen zelf verwoord, levert kennis op waardoor de mensen hun eigen situatie kunnen verbeteren en betrokkenen kunnen hun eigen deelname inrichten. Het onderzoek is flexibel van opzet, zodat er snel en adequaat gereageerd kan worden op wat zich voordoet in de onderzoekssituatie.
3. *De agogische dimensie:* het gaat om het leren en het toenemen van handelingsvermogen (empowerment). Deelnemers leren op van de ervaringen in de onderzochte situatie en ook van het onderzoek zelf. Er moet tijdens het onderzoek gelegenheid zijn om zich kennis toe te eigenen.

POO wordt opgevat als een ontwikkelingsproces waarin alle betrokkenen deelnemen aan het gezamenlijke onderzoeksproces, leerproces en verbeteringsproces. Maar participatie wordt hier breder opgevat. Het gaat namelijk ook om participatie van de onderzoeker in het verbetertraject. De onderzoeker stelt zich dienstverlenend op in het streven naar verbeteringen van de betrokkenen. Bij POO zijn de betrokkenen leidend en is de onderzoeker faciliterend. Daarnaast kent participatie bij POO ook een politieke dimensie. Namelijk de empowerment van de betrokkenen. De deelnemers worden principieel als medeonderzoekers benaderd. Bij POO is 'het zelf onderzoeken door de betrokkenen bij uitstek de mogelijkheid tot en de manier van competentievergroting, noodzakelijk voor het herstellen van de greep op de situatie, m.a.w.. voor hun empowerment' (Groen, Rippen, Oostrik, & Lammerink, 1992).

Meer lezen? Zie: (Migchelbrink, Actieonderzoek voor professionals in zorg en welzijn, 2007, pp. 119-125)

Kritisch actieonderzoek

Bij kritisch actieonderzoek onderzoeken betrokkenen gezamenlijk hun praktijk om deze kritisch te volgen en te verbeteren. Actieonderzoek moet een kritische factor hebben in dit model. Een open en democratische communicatie in het onderzoek zijn essentieel. Volgens grondlegger Kemnis loopt actieonderzoek steeds het gevaar om het bedoelde kritische karakter te verliezen. Het gebeurt 'zodra de overheid actieonderzoek gaat zien als een handige manier om eigen innovatieplannen te implementeren.' Of als 'professionals alleen

hun eigen perspectief in hun onderzoek betrekken en van daaruit conclusies trekken, zonder de consequenties van hun professionele handelen ook door andere kritisch te laten bekijken' (Migchelbrink, 2007). Randvoorwaarden voor dit type onderzoek is dat het onderzoek ook gedaan kan worden als er onwenselijke uitkomsten uit volgen of ongemakkelijke kritiek. En dan het onderzoek voldoende kritisch en onafhankelijk is.

Actieonderzoek wordt hier ingezet als een spiraal van de activiteiten:

- *Plan*: ontwikkel een plan van aanpak voor het handelen of verbeteren van de situatie
- *Act*: voer het in de praktijk uit (implementeren)
- *Observe*: volg zorgvuldig en nauwkeurig hoe het verloopt en wat de effecten zijn
- *Reflect*: denk erover na en overweeg wat het heeft opgeleverd en wat betrokkenen ervan hebben geleerd en hoe het nu verder moet gaan. Begin indien nodig weer bij het maken van een plan.

Exemplarisch handelingsonderzoek

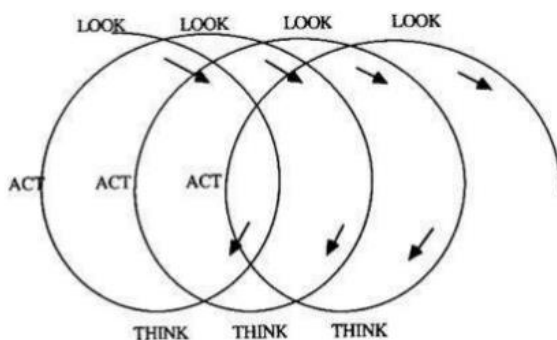
Dit type onderzoek is nadrukkelijk gericht op het daadwerkelijk veranderen van het handelen. Onderzoekers en betrokkenen hebben tot doel het handelen te verbeteren. Kenmerkend is de voortdurende interactie tussen onderzoeker en betrokkenen. Coenen noemt dit wederkerige adequaatheid; relatie gebaseerd op gelijkwaardigheid, vertrouwen en open communicatie (Migchelbrink, 2007).

Look, Think, Act

Het *Look, Think, Act* model van Stringer is een eenvoudig model waarin drie activiteiten van actieonderzoek zijn opgenomen.

- *Look*: Kijken, verzamelen en beeldvormen van situatie.
- *Think*: Nadenken over wat er aan de hand is en uitleggen waarom het zo is
- *Act*: Handelen door samen een plan te maken, implementeren van plan en evalueren.

Stringer stelt dat deze onderzoeksbenadering participatieve en consensus gericht procedures gebruikt om mensen in staat te stellen op een systematische wijze naar hun problemen te kijken, krachtige en bevredigende verklaringen te formuleren en plannen te ontwikkelen voor het omgaan met de onderhavige problemen (Migchelbrink, 2007).



Figuur 2 Stringers Action Research Interacting Spiral

3 ACTIEONDERZOEK IN DE PRAKTIJK

In projecten zie je vaak dat na oplevering van het onderzoeksrapport met aanbevelingen, het voor de praktijk lastig is om over te gaan tot het implementeren van deze aanbevelingen. Het loslaten van bekende werkwijzen en het overnemen van aanbevelingen gaat gepaard met veel onzekerheid. Veranderingen worden daarom in de praktijk nog vaak vermeden. De WRR toonde in het rapport 'Weten is nog geen doen' (2007) aan dat het klassieke beleidsperspectief dat de juiste kennis automatisch leidt tot de juiste daden niet realistisch is. Voor professionals en hun organisaties geldt hetzelfde. De houding jegens een verandering is van invloed op de intentie om de innovatie te gaan gebruiken (Overstreet et al., 2013). Verwacht iemand dat een interventie iets positiefs oplevert, of iets negatiefs kan voorkomen, dan is diens houding ook positiever en meer geneigd om de innovatie over te nemen (Groot & Zwet, 2018). En daar ligt de kracht van actieonderzoek. Doordat professionals en andere betrokkenen deel uitmaken van het onderzoek en de onderzoeksvraag aansluit bij hun behoeften en manier van werken zijn zij eerder geneigd een innovatie over te nemen. In actieonderzoek koppel je denken en doen aan elkaar en verbind je direct kennis aan actie.

3.1 PRAKTIJKVOORBEELDEN

3.1.1 Voor het verval. Belemmeringen en voorwaarden voor vroegsignalering en bewonersparticipatie in wijkveiligheid

Gebaseerd op het vermoeden dat de *broken windows*-theorie van Wilson en Kelling (1982) doeltreffend kan zijn bij de aanpak van wijkverval, is een brochure met een lijst van 34 sociale en fysieke indicatoren ontwikkeld om bewoners en professionals te helpen bij het signaleren en vroegtijdig aanpakken van tekens van verval. Het doel was te voorzien in de behoefte om bewoners een concreet instrument in handen te geven waarmee ze hun eigen situatie begrijpen en van daaruit weten wat ze moeten doen om die te verbeteren. Oftewel dat zij tekenen van verval in hun omgeving snel opsporen, begrijpen waarom en weten hoe in nauwe samenwerking met professionele partners die betrokken zijn in de uitvoering van veiligheidsbeleid op wijkniveau de problemen aangepakt kunnen worden. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de stadsbuurten De Pijp (Amsterdam) en Beverwaard (Rotterdam). Samen met inwoners en relevante wijkprofessionals is onderzocht welke problemen zij ondervinden. Wat zien zij in hun leefomgeving? Wat zijn de belangrijkste veiligheidsproblemen in de buurt. Hoe is de samenwerking met politie, gemeente, brede welzijnswerk en woningcorporatie? Aan de hand van een literatuurstudie en het onderzoek in de twee stadswijken is de brochure *Zicht op sociale veiligheid* (2007), een praktische handreiking met een lijst van 34 indicatoren ontwikkeld.

Implementatie van nieuwe handelingsmogelijkheden

Vervolgens werd de bruikbaarheid van deze brochure met indicatorenlijst onderzocht en werd in kaart gebracht welke factoren preventieve strategieën kunnen belemmeren, dan wel kunnen bevorderen (Lub, Van Arum, & Sprinkhuizen, 2009). Om tot een gezamenlijk plan van aanpak te komen zijn eerst oriënterende gesprekken met professionals gevoerd, waaronder de wijkagent en het opbouwwerk. In een bewonersplatform dat enige tijd daarvoor speciaal was samengesteld om zaken rond leefbaarheid en veiligheid te bespreken werd met circa 10 bewoners en professionals de indicatoren vastgesteld waarvoor urgente actie gewenst was. Welke indicatoren zijn relevant om op te pakken? En welke buurtinstanties hebben hierbij een rol te spelen? Het doel was om al lerende met de betrokkenen problemen in kaart te

brengen, te benoemen en concreet te maken middels de indicatorenlijst en tot een gemeenschappelijke aanpak te komen. En vervolgens gezamenlijk te reflecteren of dit tot de nodige verbeteringen leidt om de veiligheid te verbeteren en de onveiligheidsgevoelens van bewoners te verminderen. De looptijd van dit traject betrof 9 maanden.

Ervaringen

Na enkele maanden werd duidelijk dat het gezamenlijk benoemen van problematische wijkveiligheidsindicatoren door bewoners en buurtprofessionals een eenvoudigere opgave is dan een consequente en gemeenschappelijke aanpak ervan. Zo verliep de communicatie over de afstemming van de gewenste acties tussen bewoners en professionals – en tussen professionals onderling – moeizaam. Ook bleven de gemaakte afspraken steken in een grote mate van vrijblijvendheid. Op veel punten bleef de uitvoering stil liggen. Hierdoor haakten enkele bewoners gedurende het traject af. Daarnaast liet de inzet van twee belangrijke spelers – de woningcorporatie en het opbouwwerk – te wensen over. Dit was met name problematisch omdat een aantal indicatoren directe actie vereisten van deze instanties. Kortom, van een gemeenschappelijke en consequente aanpak van signalen van wijkverval was in feite geen sprake. Het blijkt dat een succesvolle aanpak van tekens van wanorde in de wijk een sterk beroep doet op het organiserend vermogen van bewoners en buurtprofessionals. Het participatieve karakter van het onderzoek – waarbij een lokale situatie gedurende langere tijd systematisch is gevolgd – werpt licht op hoe de ketensamenwerking rond leefbaarheidsthema's in een gemiddelde achterstandswijk de facto verloopt. Ondanks het feit dat de aanpak van tekens van verval in de onderzochte buurt niet goed uit de verf kwam, ontving het vroegsignaleringsstelsel als instrument en werkwijze veel enthousiasme van zowel bewoners als professionals. Het helder benoemen van problemen aan de hand van de indicatorenlijst, het formuleren van taken en daar afspraken aan verbinden geeft het lokale veiligheidsbeleid een extra impuls.

Meer informatie

- [Voor het verval. Belemmeringen en voorwaarden voor vroegsignalering en bewonersparticipatie in wijkveiligheid](#)
- [Zicht op sociale veiligheid. Een vroegsignaleringsstelsel voor bewoners](#)

3.1.2 Actieonderzoek Kansfonds programma 'Alle jongeren een thuis'

'Vaak weet je pas wat precies het probleem is, als je het probeert op te lossen. En daar kom je met actieonderzoek achter.' (Marit Lüschen, IPW)

Het Kansfonds wil met het programma [Alle jongeren een thuis](#) een maatschappelijke beweging op gang brengen door in de praktijk al doende te verkennen wat wel en niet werkt om alle jongeren een dak boven het hoofd en bestaanszekerheid te bieden. Ze zetten actieonderzoek in voor een structurele verandering: een andere manier van denken en doen om het systeem te verbeteren. Van de projecten die deelnemen volgen zowel een professional van de organisatie die het project uitvoert én een jongere die ervaring heeft met dakloosheid een opleiding tot actieonderzoeker. Ze leren hoe je als actieonderzoeker goed kunt volgen wat er gebeurt, terwijl je de knelpunten onderweg aan het oplossen bent. Ook krijgen ze onderweg coaching bij de vraagstukken die ze tegenkomen. De dak- en thuisloze jongeren krijgen een gelijkwaardige plek en draaien mee als actieonderzoekers.

Lüschen: 'Het grote voordeel van actieonderzoek is dat je met elkaar al doende leert waar het systeem vastloopt, omdat je samen aan de oplossing werkt. Er is een theorie die beschrijft dat je beweging krijgt door op kleine schaal te laten zien dat bepaalde oplossingen werken. Oplossingen die in eerste instantie nog als

alternatief of onhaalbaar werden gezien. Door dit ‘voor te leven’ kun je de massa inspireren en meekrijgen. En zo verandert het systeem. Dit wordt ook wel paradigmashift genoemd.’

Meer informatie

- [Programma Alle jongeren een thuis](#)
- [Waarom juist actieonderzoek dakloze jongeren aan een huis zal helpen](#)

3.1.3 Hoe actieonderzoek kan bijdragen aan de transformatie in de jeugdzorg, ZonMw

Het artikel *‘Actieonderzoek als leidraad om te transformeren? Een voorbeeld uit de praktijk’*¹ laat aan de hand van het door ZonMw gefinancierde project Lerend Transformeren een voorbeeld zien hoe doormiddel van actieonderzoek professionals en hun organisaties die betrokken zijn bij de jeugdzorg kan ondersteunen bij het ontwikkelen van een nieuwe werkstijl die past bij de transformatiedoelen. Hieronder volgt een korte beschrijving van JouwZorg dat in het artikel beschreven wordt.

JouwZorg van Horizon Jeugdzorg en Onderwijs

JouwZorg richt zich op het vierde transformatiedoel: integrale hulp aan gezinnen volgens het uitgangspunt ‘één gezin, één plan, één regisseur’. Het doel is om jongeren die door middel van een spoedprocedure in de JeugdzorgPlus worden geplaatst én hun ouders de regie terug te geven en de vormgeving van het vervolg na JeugdzorgPlus mee te laten bepalen.

Vragen die bij het actieonderzoek centraal stonden:

- Hoe kun je samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen (bijvoorbeeld gezin, netwerk, JeugdzorgPlus, jeugdbescherming, jeugdrechters, wijkteams, vervolgaanbieders) optimaliseren, met behoud van en respect voor ieders kennis en expertise?
- Wat helpt professionals daarbij en welke randvoorwaarden zijn er?

Het actieonderzoek heeft geresulteerd in een handleiding waarin JouwZorg als methodiek goed beschreven en onderbouwd wordt aan hand van werkzame elementen. De ouders, jongeren en professionals bleken erg positief over de werkzame elementen van JouwZorg (o.a. vanuit krachten werken om zelf een vervolg te kunnen kiezen). Het onderzoek hield niet op na het uitproberen van de vernieuwing, zoals bij vernieuwingsprocessen. Er is ook gereflecteerd of de verandering in de praktijk werkt en hoe het nog beter zou kunnen. Zo is er tegelijkertijd ook kennis en theorie ontwikkeld over de manier waarop de vernieuwing tot stand is gekomen.

3.1.4 Reclasseren in de buurt

‘Zo’n transitie gaat niet vanzelf: er moet worden gewerkt, geleerd, verbeterd.’ (Peter Rensen, Movisie)

Reclasseren in de buurt is een project in opdracht van Reclassering Nederland. Reclassering Nederland houdt zich bezig met mensen die delicten hebben gepleegd of daarvan worden verdacht. Ze geeft adviezen aan de rechtbank, houdt toezicht op cliënten en begeleidt werkstraffen. Ze is gespecialiseerd in het afbouwen van criminele carrières. Het doel van reclasseren in de buurt is om op twee manieren dichterbij de cliënt te komen. Door gebiedsgericht te gaan werken met partners in het sociaal domein en het veiligheidsdomein. En mede daardoor de cliënten te leren kennen in hun directe leefomgeving. Met deze

¹ Kuiper, C., ter Beek, E., Pannebakker, F. *et al.* Actieonderzoek als leidraad om te transformeren? Een voorbeeld uit de praktijk. In: *Tijdschrift Gezondheidswet* 96, p. 324–326 (2018). Geraadpleegd op 2-11-2020 <https://doi.org/10.1007/s12508-018-0193-3>

aanpak streeft Reclassering Nederland ernaar om cliënten beter te kunnen ondersteunen en de veiligheid van de directe omgeving en samenleving te waarborgen. De omslag naar reclasseren in de buurt is een grote transitie voor Reclassering Nederland, waarbij actieonderzoek erg nuttig is gebleken. 'Zo'n transitie gaat niet vanzelf: er moet worden gewerkt, geleerd, verbeterd. Daarom is actieonderzoek heel passend: je loopt niet alleen objectief mee en schrijft achteraf een rapport, maar kunt het onderzoek direct benutten om de verbeterslag te maken,' volgens Peter Rensen (één van de projectleiders vanuit Movisie).

Aanpak en ervaringen

In 9 experimenten is door Reclassering Nederland met behulp van actieonderzoek gewerkt aan deze doelstelling. Medewerkers van Reclassering Nederland zijn gescout als onderzoeker en leerprocesbegeleider. De onderzoekers hebben met de gebiedsgerichte teams in de experimenten een verandertheorie en een hierbij passende onderzoeksvraag opgesteld. De onderzoekers hebben een rapportage gemaakt over het proces van verandering en de uitkomsten. Van alle 9 locaties is een rapport gemaakt. De leerprocesbegeleiders begeleidden het hele proces om de vraag boven te krijgen, bepaalde weerstanden te overwinnen, vast te stellen wat de gewenste verandering moet zijn, en om te leren van het proces. Zij brengen bepaalde werkprocessen in om het leren en verbeteren te ondersteunen en stimuleren.

Movisie begeleidde en ondersteunde de onderzoekers en leerprocesbegeleiders tijdens al deze stappen. In één van de negen experimenten (in Den Haag) voerde een onderzoeker van Movisie het onderzoek uit, wat goed heeft geholpen om inzicht te krijgen in hoe Reclassering Nederland werkt. Alle onderzoekers werden door Movisie begeleid aan de hand van een strippenkaartmodel. Als de onderzoekers een vraag hadden, konden ze hiervoor hun strippenkaart gebruiken. Ook zijn er werksessies geweest voor de onderzoekers. Wat heel belangrijk bleek te zijn was 'empowerment' van de onderzoekers van Reclassering Nederland. Ze waren vaak wel opgeleid in het doen van onderzoek, maar doordat zij dit al lang niet meer gedaan hadden werkte een bemoedigend steuntje in de rug vanuit Movisie goed om hen meer overtuigd te laten zijn van hun eigen kunnen. Tot slot schreef Movisie een overkoepelend rapport.

Geleerde lessen

- Wat heel goed ging, was de combinatie van actieonderzoek en *Appreciative inquiry*. *Appreciative inquiry* of waarderend onderzoek, werd ingezet bij de ondersteuning van de leerprocesbegeleiders. Beiden zijn gericht op positieve verandering. Dit werkt goed wanneer het gaat om het bewerkstelligen van een omslag in denken en doen.
- Reclassering Nederland stond over het algemeen open voor verandering, de medewerkers waren gemotiveerd en hands-on, alle pijlen stonden op groen. Dit is niet iets waar je bij de start invloed op hebt van buitenaf, maar speelt een grote rol in het succes van het actieonderzoek.
- Er is veel aandacht besteed aan het scouten van de onderzoekers en leerprocesbegeleiders. Dat de selectie zo nauwkeurig aangepakt is, is een grote succesfactor. Er kon snel gestart worden en de onderzoekers bleven gemotiveerd en betrokken.
- Het is fijn als mensen uit de praktijk meedoen; mensen uit de organisaties zijn thuis in de organisatie en hoeven niet alles in de vingers te krijgen.
- Goede begeleiding en scholing van de onderzoekers en leerprocesbegeleiders zijn belangrijk.
- Er is een verandertheorie opgesteld. Dit kan in grote mate bijdragen aan het succes van actieonderzoek. Aanvankelijk waren de medewerkers van de gebiedsteams van Reclassering Nederland hier niet heel enthousiast over, maar toen dit concreet werd gemaakt en hen duidelijk werd wat het doel hiervan was, was hun weerstand snel verdwenen.
- Er is bij alle experimenten een afzonderlijke onderzoeksvraag gemaakt, die past bij de lokale praktijk. De onderzoeksvragen werden duidelijk afgebakend en specifiek gemaakt voor de lokale praktijk. Hierdoor ging het onderzoek dieper dan de voors en tegens van samenwerking met lokale partners in het sociaal domein en het veiligheidsdomein. De onderzoeksvragen gingen vaak wel over samenwerking, maar daar werd dan een concreet aspect uitgelicht. Dit heeft de resultaten verrijkt, zorgt voor concrete actiemogelijkheden op basis van de uitkomsten en heeft voorkomen dat de resultaten te algemeen waren (zoals dat samenwerking niet makkelijk is).

Meer informatie

- [Ervaringen met reclasseren in de buurt | Movisie](#)
- [Reclasseren in de buurt, kan dat? | Movisie](#)

3.1.5 Verbetertraject ouderenzorg 'Langer en weer thuis' in Almere en Ouder-Amstel

In twee trajecten in de gemeenten Almere en Ouder-Amstel is gekozen voor actieonderzoek.

De bedoeling was om via die aanpak ouderen te betrekken, hun mening te horen en ze een stem te geven om tot verbeteringen te komen bij het prettig oud worden in eigen buurt.

Het doel in Almere Haven was als volgt geformuleerd: In samenwerking met de maatschappelijke partners zorgdragen voor de mogelijkheden om prettig en gezond ouder te kunnen worden in Almere in een passende leefomgeving.

Het doel van het verbetertraject in Ouder-Amstel was inzicht krijgen in hoeverre activiteiten en dienstverlening in Ouder-Amstel aansluiten bij wensen en behoeften van ouderen zelf en of er vernieuwing van het activiteiten aanbod wenselijk is.

Aanpak en ervaringen

Oprachtgever in Almere was de gemeente. De bedoeling was dat zoveel mogelijk netwerkpartners 1 á 2 gesprekken zouden voeren met een oudere inwoner om een impressie te krijgen van wat er leeft onder de ouderen in Almere. En wat hun wensen en verlangens zijn wat betreft prettig oud worden in hun buurt.

In Almere zijn 30 ouderen geïnterviewd. De start van het afnemen van interviews viel ongelukkigterwijs samen met de eerste lockdown. Toen er versoepelingen kwamen had het interviewen van ouderen bij de netwerkpartners niet de hoogste prioriteit. Ouderen zelf waren soms ook terughoudend uit angst voor COVID. In overleg met de gemeente is vervolgens de aanpak aangepast. In plaats van een interview aan de hand van openvragen is een vragenlijst met meerkeuzevragen gemaakt, wat de gesprekken en uitwerking minder intensief en tijdrovend maakt. Daarnaast heeft de gemeente de netwerkpartners in persoonlijke gesprekken opgeroepen om interviews af te nemen. Er waren toen al gesprekken gaande over een meerjarenperspectief ouderenbeleid van de gemeente met veel sleutelfiguren en organisaties. Daarin kon volgens de gemeente, de wensen van ouderen niet ontbreken. Na het voeren van gesprekken hebben de wensen van ouderen een duidelijke plek gekregen in de nota meerjarenperspectief.

De gekozen aanpak in Ouder-Amstel was net wat anders. Er is gekozen om te beginnen met het in beeld brengen van relevante feiten en cijfers over ouderen. Deze verkenning is gevolgd door een kwalitatief onderzoek dat aanvullend is op de informatie die werd opgehaald. Daarvoor zijn gesprekken gevoerd met ouderen en organisaties op het vlak van wonen, zorg en welzijn. Dit gaf informatie over wenselijke vernieuwing van het activiteiten aanbod en wat belangrijke vraagstukken zijn die bij ouderen spelen. In Ouder-Amstel is was het belang van de gekozen aanpak vanaf het begin duidelijk, omdat de vraagstelling van de welzijnsorganisatie (input krijgen voor benieuwend aanbod) hierbij helemaal aansloot. Ook was er daardoor vanaf het begin een duidelijke lokale trekker/eigenaar van het proces. Overigens gooide ook hier de lockdown roet in het eten, waardoor het project wat vertraging heeft opgelopen.

Er zijn diverse focusgroepen georganiseerd die breed samengesteld waren en de welzijnsorganisatie heeft ouderen geïnterviewd. De uitkomsten daarvan zijn geïnterpreteerd in een document en gedeeld met

samenwerkingspartners en de gemeente. Men is al aan de slag met vernieuwing van het aanbod en het versterken van het netwerk om het aanbod aan ouderen van te verbeteren. Ook zal er extra aandacht geschonken worden aan wonen en worden er meer locaties gebruikt voor ontmoeting.

Geleerde lessen

- Het is belangrijk om beleid te maken met de input van de mensen om wie het gaat. Actieonderzoek kan daar aan bijdragen, als diegene die uitvoering geven aan het beleid bereid zijn te willen leren en veranderen. Er moet een schets zijn van wat inspanningen van het actieonderzoek oplevert: wat is het perspectief en hoe ziet het eruit? Wat heeft mijn organisatie eraan?
- Het is belangrijk dat de professionals het actieonderzoek als manier zien om hun eigen handelen of dat van een groep mensen te verbeteren. Dat lijkt in Oud-Amstel beter te lukken dan in Almere.
- Commitment op de aanpak zoals beschreven is belangrijk, maar nog niet voldoende voor een succesvolle uitvoering. Het is belangrijk dat er een rechtstreeks belang ervaren wordt. Zie voorbeeld Almere.
- Aansluiten bij het lokale vraagstuk van een organisatie en in afstemming met diegene die het gaan doen kiezen voor een passende methode. De formulering van de doelstelling en onderzoeksvragen voor het onderzoek, de keuze voor de methoden en de analyse en interpretatie van de resultaten vinden in samenspraak met de betrokkenen plaats.
- Iemand aanwijzen die trekker is en verantwoordelijkheid draagt voor het traject.
- Een overzichtelijke planning en taakverdeling waar partners zich aan verbinden.
- Van te voren zorgvuldig nagaan wie mogelijkheden ziet interviews met ouderen af te nemen. Hierdoor een realistisch beeld creëren van wat haalbaar is en waar mogelijke weerstanden zitten.
- Bereid zijn te willen leren en veranderen. Professionals moeten actieonderzoek ervaren als manier om hun eigen handelen of dat van een groep mensen te verbeteren, zonder dat het bedreigend is.
- Een onderzoeker die betrokken is. De onderzoeker is niet alleen iemand die meer kennis wil over de situatie om deze beter te begrijpen, maar is ook meedenker en adviseur in het veranderproces.
- Er is tijd, kennis, vaardigheden en motivatie nodig in een lokale situatie om in feiten en cijfers- en actieonderzoek blijvend te investeren.

3.2 MEER LEZEN OVER ACTIEONDERZOEK (IN HET SOCIAAL DOMEIN)

- **Samen (blijven) leren. De casus als kapstok voor integraal (leren) werken in het sociaal wijkteam** van M. te Roller (2017)

Actieonderzoek uitgevoerd in Sociaal Wijkteam Zwolle Zuid, met als doel om samen met het team het casusleren dusdanig door te ontwikkelen dat het bijdraagt aan de ontwikkeling van integraal werken. Voorwaarde hierbij is dat medewerkers van en met elkaar gaan leren en het team zich eigenaar voelt van de gekozen werkwijze. Daarbij wilde men onderzoeken of het mogelijk was individuele leervragen te koppelen aan het collectieve leren en in hoeverre het mogelijk was de getrainde basismethodieken (gespreksvoering en systeemgericht werken) te integreren en door te ontwikkelen in het casusleren.

- **De wijk in?! Een actieonderzoek naar besluitvorming over de rol van de sociaal professional bij de pedagogische civil society** Van M. van Pelt, E. van Rest, S. Verweij (2020)

De jeugdmaatschappelijk werkers van het Centrum voor Jeugd en Gezin in Ede kregen de opdracht om de pedagogische civil society in de wijken en dorpen te versterken. Dit betekende een nieuwe manier van werken; van een voornamelijk individuele gezinsgerichte benadering naar (ook) een omgevingsgerichte insteek. Actieonderzoek onder begeleiding van Movisie hielp om hun visie en vakmanschap op dit vlak te versterken. Het rapport beschrijft de zoektocht én de inzichten die het team heeft opgedaan. Movisie verbindt deze inzichten aan de bestaande literatuur en trekt conclusies rond de rol van sociaal professional bij de pedagogische civil society en professionele besluitvorming.

- **Handreiking voor actieonderzoek naar leefbaarheid en veiligheid in wijken** Van T. van Dongen, N. Hermens, H. Jonkman en F. de Meere, Verwey-Jonker Instituut (2021)

Parallel aan de uitvoering van zestien stedelijke vernieuwingsaanpakken zijn in elk van deze gebieden onderzoeken gedaan om te zien of en op welke manier de aanpakken in de gebieden bijdragen aan de verhoging van de veiligheid en de leefbaarheid. De publicatie is een handreiking voor degenen die de participatieve actieonderzoeken in de wijken uitvoeren naar leefbaarheid en veiligheid.

4 ZELF AAN DE SLAG MET ACTIEONDERZOEK

Start met een globale vraag. In de loop van het onderzoek kan deze preciezer geformuleerd worden, gewijzigd of bijgesteld.

Begin de vraagstelling altijd met een handelingscomponent, zoals:

- *Hoe kan....?* Bijvoorbeeld; Hoe kan uithuisplaatsing van gezinnen worden verminderd?
- *Wat kan....?* Bijvoorbeeld; Wat kan een sociaal buurtbeheerder met signalen van armoede bij huurders om verergering van problematiek te voorkomen?
- *Op welke manier...?* Bijvoorbeeld: Op welke manier kan de samenwerking tussen buurtbeheerders en zorg en welzijnsinstellingen in de wijk worden verbeterd?

Kies voor actiegerichte werkwoorden in de onderzoeksvraag, zoals verbeteren, voorkomen, verhogen, verminderen, versterken. Bepaal hoe een succesvolle uitkomst eruit ziet, door de vraag te beantwoorden; wat willen we bereiken? Of wanneer zijn we tevreden? Zorg dat de uitkomst meetbaar is, specifiek, aanvaardbaar, realistisch en realiseerbaar. Denk na over welke indicatoren en instrumenten dit zichtbaar maken. En hoe en door wie de informatie wordt verzameld om de mate van succes te bepalen.

4.1 WANNEER KIES JE VOOR ACTIEONDERZOEK?

Je kiest voor actieonderzoek als een lerende manier van werken in de praktijk:

- Om de eigen praktijk of sociale context te verbeteren;
- Om de situatie of het handelen van een groep mensen te verbeteren;
- Om complexere, discipline overstijgende problemen aan te pakken, waarin diverse actoren betrokken zijn.

Bij vraagstellingen met een handelingscomponent, zoals:

- Hoe kan....?
- Wat kan....?
- Op welke manier...?

4.2 KWALITEITSCRITERIA

- **Positieve verandering:** Het onderzoek is gericht op het verbeteren van de situatie van de betrokkenen.
- **Empowerment:** Het onderzoek heeft tot doel de situatie van betrokkenen te verbeteren en zorgt ervoor dat de betrokkenen hun eigen situatie begrijpen en van daaruit inzien wat ze moeten doen om die te verbeteren.
- **Participatie:** Bij het onderzoek zijn de betrokkenen nauw verbonden. De formulering van de doelstelling en onderzoeksvragen voor het onderzoek, de keuze voor de methoden en de analyse en interpretatie van de resultaten vinden in samenspraak met de betrokkenen plaats.
- **Representatief:** De betrokkenen vormen een afspiegeling van de sociale context waar het onderzoek zich afspeelt. Houd gedurende het onderzoeksproces en bij activiteiten er rekening mee dat alle betrokkenen bij kunnen dragen en invloed kunnen uitoefenen. Zo kan bijvoorbeeld niet iedereen in staat zijn om schriftelijk op een digitale enquête te reageren. 'The goal of PR is to maximize the participation of those whose life or work is the subject of the research in all stages of the research process (...). Whatever model is used to describe participation in the research process,

the goal of PHR is to provide the opportunity for all participants to be equitably involved to the maximum degree possible throughout the research.' (ICPHR, 2016)

- **Verschillende perspectieven:** Erken verschillende opvattingen en visies. Het kan zijn dat over de aangedragen aanknopingspunten voor verbetering of de oorzaak van problemen geen consensus wordt bereikt door de betrokkenen. Rapporteer daarover en neem de verschillende opvattingen mee in de bevindingen. 'As knowledge and action strategies generated by PR arise out a collective research process characterized by dialogue among participants with different perspectives on the subject under study, this does not necessarily result in a consensual view. It may reveal and promote several different views resulting in different ways of addressing the issue at hand.' (ICPHR, 2016)
- **Flexibiliteit:** Het onderzoek is een doorlopend leer- en veranderproces. Het onderzoek voorziet in de mogelijkheid om nog tijdens het onderzoek aanpassingen in de aanpak of het onderzoek te doen.

Het is belangrijk om zorgvuldig om te gaan met de kwaliteit van het onderzoek en de betrouwbaarheid van de resultaten. Eelderink (2020) onderscheidt daarbij vier checks:

1. **Geloofwaardigheid**

- Om de geloofwaardigheid te optimaliseren is langdurige betrokkenheid en continuïteit van betrokkenen nodig. Alleen dan is verdieping en doorlopen van de stappen mogelijk. Bij teveel wisselingen begin je in het proces steeds weer een beetje opnieuw, waardoor je met elkaar niet tot de kern kan komen.
- Breng van meerdere betrokkenen (-groepen) de perspectieven in kaart brengen door middel van minimaal drie verschillende onderzoeksmethoden. Zo kunnen bevindingen uit deskresearch versterkt worden met verdiepende interviews en een focusgroep om te reflecteren op een bevinding en eigen inzichten in te brengen. Wees alert op uitsluiting en zorg bijvoorbeeld dat de informatie door alle betrokkenen begrepen kan worden.

2. **Overdraagbaarheid**

Beschrijf context specifieke kenmerken, zodat bijvoorbeeld andere gemeenten of organisaties kunnen bepalen in hoeverre de uitkomsten ook in hun context toepasbaar zijn.

3. **Zekerheid**

Zorg dat het onderzoek op een systematische wijze doorlopen wordt en dat de stappen duidelijk gecommuniceerd worden. Zowel in het onderzoeksplan, gedurende het onderzoek als uiteindelijk in het rapport.

4. **Confirmability (transparantie)**

Beschrijf de doorlopen stappen van het onderzoek. Zorg voor goede documentatie van alle doorlopen activiteiten (logboek, gesprekopname, foto's etc.).

4.3 **RANDVOORWAARDEN**

- Medewerking en commitment van betrokkenen aan het onderzoek. De betrokkenen moeten nut en noodzaak van het onderzoek inzien en het onderzoek steunen.
- Onderzoekers en betrokkenen streven naar co-creatie en meebeslissen.
- Onderzoekers en betrokkenen werken zoveel mogelijk op voet van gelijkheid samen.
- Onderzoek (= kennis) en actie (= handelen) zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden; verzamelde kennis wordt direct ingezet voor verbetering, vernieuwing of verandering van de onderzochte werkelijkheid.

4.4 **VERSCHILLENDE FASE VAN HET ONDERZOEK**

• **Voorfase en start**

In deze fase, voorafgaand aan het feitelijke onderzoekstraject, moet duidelijk worden waarom het onderzoek nodig of gewenst is. Wat zijn de motieven? Voordat het feitelijke onderzoek van start

gaat, is het van belang dat betrokkenen zich verbinden aan het onderzoek. In deze fase gaat het om contacten leggen, betrokkenen identificeren en het verwerven van steun.

- **Oriëntatiefase**

In deze beginfase staat het opbouwen van een samenwerkingsrelatie centraal, het invullen van de verschillende rollen en het verkennen van de te onderzoeken problematiek.

- **Diagnostische fase**

De opgave in deze fase is het maken van een gezamenlijke diagnose van het probleem. Hier worden kennis en ervaringen uit zoveel mogelijk verschillende invalshoeken verzameld en met de betrokkenen verkend.

- **Ontwikkelingsfase**

Op basis van de verkregen kennis en zichten wordt een verbeterplan gemaakt. De vraag wat moet en kan er gebeuren om te komen tot de gewenste situatie wordt in deze fase uitgewerkt. Daarnaast wordt de uitvoering van het verbeterplan voorbereid.

- **Actiefase**

Het plan wordt uitgevoerd, de voortgang gevolgd en geëvalueerd om vast te stellen of de gewenste situatie is bereikt of dat het plan bijgesteld moet worden. Als een nieuwe actie nodig is, wordt de diagnostische fase opnieuw opgestart en worden de ontwikkel- en actiefase opnieuw doorlopen (zie ook Migchelbrink, 2007).

4.5 HULPMIDDELEN

Brainstormen

Brainstormen is een manier om in klein groepsverband van zo'n 6 tot 12 deelnemers onder begeleiding van de onderzoeker kennis te genereren en uit te wisselen. Het kan gebruikt worden voor het ophalen van zoveel mogelijk oplossingen of ideeën voor een gesteld probleem. De begeleider legt de regels uit en introduceert het probleem. Vervolgens komt iedere deelnemers aan de beurt om zijn ideeën te geven. Dat kan mondeling zijn of middels post-its. Al deze ideeën worden geïnventariseerd en geordend op een flap. Vervolgens worden de ideeën beoordeeld door de groep bop geschiktheid en de beste ideeën geselecteerd.

Deep democracy

Deep democracy is besluitvorming met aandacht en waardering voor andere opvattingen. Elke invalshoek doet ertoe, ook die van de minderheid. Het helpt om verschillende ideeën en meningen te exploiteren. En de onderstroom aan emoties, overtuigingen, waarden in groepen bloot te leggen.

Zie ook: [DEEP DEMOCRACY - Wijsheid van de minderheid \(www.deepdemocracy.nl\)](http://www.deepdemocracy.nl)

Enquête

Online of offline vragenlijsten zijn behulpzaam om in een relatief kort tijdsbestek kwantitatieve gegevens van een vrij grote doelgroep te verzamelen. Bijvoorbeeld om te achterhalen hoe tevreden inwoners zijn over de ondersteuning die zij vanuit de gemeente hebben ontvangen. Let op, voor verdiepende inzichten zijn vervolgens andere vormen van onderzoek nodig.

Focusgroepen

Bij een focusgroep is sprake van een interview met meer dan één persoon. Het gesprek wordt geleid door de interviewer of moderator. Er worden voornamelijk open vragen gesteld, zodat de deelnemers aan de focusgroep de ruimte krijgen om hun eigen antwoord te formuleren. Kenmerkend aan een focusgroep is dat de deelnemers ook op elkaar kunnen reageren, waardoor diepere inzichten ontstaan.

Gestructureerd logboek

Een logboek kan gebruikt worden tijdens het onderzoeksproces om observaties en bevindingen op een gestructureerde wijze vast te leggen.

Klantreis Sociaal Domein

De klantreis is een instrument om vanuit de behoeften van cliënten te komen tot verbeterideeën van de dienstverlening van gemeenten. Het bestaat uit drie onderdelen.

1. Een schaduwreis maakt inzichtelijk hoe de gemeente de toegang tot de ondersteuning 'op de tekentafel' heeft georganiseerd.
2. Een individuele klantreis brengt op basis van diepte-interviews met cliënten in beeld hoe hun reis van A tot Z is verlopen, en hoe zij die ervaren. De ervaringen worden door de cliënt gevisualiseerd in een curve, die varieert van positief, neutraal en negatief. Het maakt inzichtelijk waar het tijdens de klantreis goed gaat en waar niet.
3. Een gezamenlijke reis, waar de resultaten van de individuele klantreizen wordt besproken met de cliënten, beleids- en uitvoerende ambtenaren en professionals, bijvoorbeeld van het wijkteam en het Wmo-loket. In die gezamenlijke reis worden conclusies getrokken en verbeterideeën geformuleerd.

Meer informatie: [Van klantreis tot personamethodiek | Movisie](#)

Krachtenveldanalyse

Een krachtenveldanalyse kan gebruikt worden voor het identificeren van allerlei krachten die van invloed zijn. Welke krachten bevorderen of belemmeren een bepaald doel of oplossing? Het verzamelen van deze krachten kan behulpzaam zijn bij het kiezen van oplossingen voor knelpunten of problemen. Of om de haalbaarheid van een mogelijke aanpak vast te stellen. Na aanleiding van een krachtenveldanalyse kan een actieplan gemaakt worden.

Kwaliteitskompas

Aan de hand van het Kwaliteitskompas kun je gezamenlijk ambities, maatschappelijke resultaten en indicatoren formuleren. Het structureert en ordent het gezamenlijk denkproces en biedt een basis om in samenspraak gedragen keuzes te maken en een gemeenschappelijke taal te ontwikkelen.

Meer informatie: [Het Kwaliteitskompas in de praktijk](#) (Sok, Xanten, & Schaijk, 2019)

Mindmapping

Mindmapping is een snelle en eenvoudige manier om gezamenlijk, in groepsverband associaties bij een probleem of thema op te halen en te ordenen. En aan de hand daarvan keuzes te maken. Het kan gebruikt worden bij het maken van een probleemanalyse, bij het ontwikkelen van oplossingen of bij het selecteren van oplossingsrichtingen.

Wijkschouw

Een wijkschouw is een goede manier om met een groep betrokkenen een gebied te verkennen en problemen te inventariseren. Gedurende de wandeling kan iedereen vanuit zijn eigen perspectief reflecteren op wat je tegenkomt en elkaar vragen stellen. Zo ontdek je met elkaar dingen die je anders misschien niet had gezien of als vanzelfsprekend beschouwt. Een voordeel is dat de contacten die tijdens de wijkschouw ontstaan leiden tot nieuwere en mogelijk ook snellere oplossingen.

Meer informatie: [Infosheet Wijkschouw met burgers \(buurtpreventie.nl\)](#)

5 LITERATUUR

- Abma, T. (2020, september). *Ethics work for good participatory action research*. Opgehaald van Beleidsonderzoek online: 10.5553/BO/221335502020000006001
- Eelderink, M. (2020). *Handboek Participatief Actieonderzoek. Samen bouwen aan een betere wereld*. Amsterdam: SWP.
- Groen, P., Rippen, J., Oostrik, H., & Lammerink, M. (1992). *Werkboek POO*. Amsterdam.
- Groot, N. d., & Zwet, R. v. (2018). *Wat werkt bij implementatie van sociale interventies*. Utrecht: Movisie.
- Hart, H. ', Dijk, J. v., Goede, M. d., Jansen, W., & Teunissen, J. (1996). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom.
- ICPHR. (2016). *Ensuring quality: indicative characteristics of participatory (health) research*. ICPHR .
- Kuiper, C., ter Beek, E., Pannebakker, F., & van Harten, L. (2018). Actieonderzoek als leidraad om te transformeren? Een voorbeeld uit de praktijk. *Tijdschrift Gezondheidswet* 96, 324–326.
- Lewin, K. (1946). Action Research and Minority Problems. *Journal of Social Issues* 2 (4), 34–46.
- Lieshout, v. F. (2017). *Actieonderzoek: Principes voor verandering in zorg en welzijn*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Lub, V., Van Arum, S., & Sprinkhuizen, A. (2009). Voor het verval. Belemmeringen en voorwaarden voor vroegsignalering en bewonersparticipatie in wijkveiligheid. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice* , Volume 18, Issue 4, 62–82.
- Migchelbrink, F. (2007). *Actieonderzoek voor professionals in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.
- Migchelbrink, F. (2016). *De kern van participatief actieonderzoek*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Schuiling, G., & Kiewiet, D. (2016). Action Research: Intertwining three exploratory processes to meet the competing demands of rigour and relevance. *The Electronic Journal of Business Research Methods* Volume 14 Issue 2 , 111-124.
- Sok, K., Xanten, H. v., & Schaijk, R. v. (2019). *Het kwaliteitskompas in de praktijk. Kwaliteit en outcome in het sociaal domein*. Utrecht: Movisie.