

Vraagpatronenonderzoek

Wat kun je ermee?

Het vraagpatronenonderzoek verstrekt inzicht in wat burgers nodig hebben, wat ze willen, wat ze eisen en wat zij zelf bijdragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

Dit inzicht is meer dan ooit nodig vanwege de kanteling van AWBZ naar Wmo, de invoering van de Participatiewet en de transitie jeugdzorg. Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat gemeenten, woningcorporaties, welzijnsorganisaties en burgers nieuwe rollen krijgen. Kenmerkend voor deze nieuwe manier van samenwerken: de wens en eigen kracht van de burgers zijn uitgangspunt en burgers gaan actief participeren in maatschappelijke initiatieven rondom thema's als wonen, zorg en welzijn.

Wat levert het concreet op?

Een rapport dat de patronen in de behoeften van de burgers/bewoners/cliënten in kaart brengt en die vertaalt naar concrete vervolgstappen. Uitgangspunt hierbij is de belevingswereld en de logica van de burger. Niet de wereld van beleidsmakers en bestuurders. De uitkomsten van het onderzoek (vraagpatronen en overstijgende inzichten) vormen de basis voor de dialoog tussen professionals en burgers. Ze geven concrete vervolgstappen voor nieuw beleid.

Wanneer in te zetten?

Als je uitgaat van de zelfredzaamheid van burgers, dan ontcom je er niet aan de behoeften en capaciteiten van burgers leidend te maken in jouw aanpak. Dat begint al in de initiatiefase van jouw aanpak, wanneer een representatief aantal burgers in een persoonlijk interview bevroegd wordt.

Met wie doe je het?

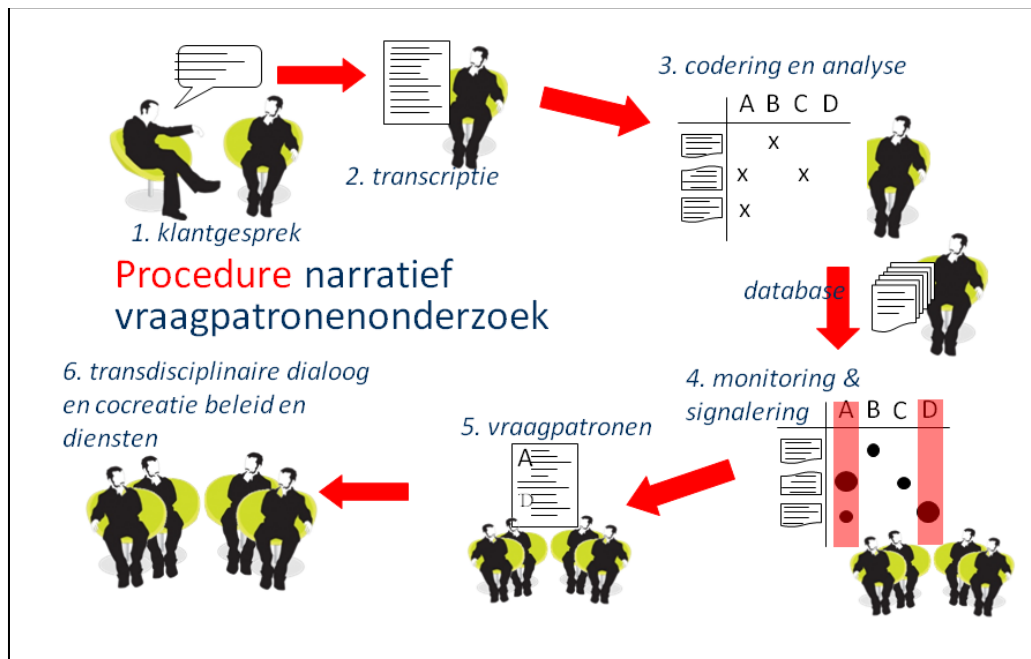
Vanwege de vereiste deskundigheid om dit onderzoek uit te voeren, is het aan te raden om de afdeling HAN VDO (via Gideon Visser) te betrekken bij de opzet en uitvoering van dit onderzoek.

Hoe gaat het in zijn werk?

De vraag van jouw organisatie/initiatief is leidend voor het onderzoeksontwerp. In overleg maakt HAN VDO samen met jou als opdrachtgever een passend onderzoeksplan. Daarnaast is het ook mogelijk om het onderzoek te combineren met een beleidsevaluatie.

Om achter de verhalen van burgers te komen, zijn zes stappen nodig:

1. intensieve en open interviews met burgers/bewoners/cliënten. Het aantal interviews (minimaal 35) kan variëren en de interviewvorm (individueel, in duo's of met focusgroepen) ook. Werkstudenten van de HAN (bijvoorbeeld van Maatschappelijk Werk, Toegepaste Psychologie of SPH) worden getraind om deze interviews af te nemen. In dergelijke interviews gaat het er niet alleen om goed te luisteren naar wat mensen vertellen, maar eerst en vooral om hen uit te nodigen tot vertellen.
2. De interviews worden gedocumenteerd.
3. En de inhoud van codes voorzien.
4. Daarop volgt analyse van de data.
5. Vervolgens worden vraagpatronen zichtbaar gemaakt. Zo'n vraagpatroon verheldert thema's of kwesties, die voor de betreffende groep gelden.
6. Deze vraagpatronen worden vervolgens teruggekoppeld in een transdisciplinaire bijeenkomst.



Transdisciplinaire bijeenkomst

In een zogenaamde transdisciplinaire bijeenkomst werken professionals en burgers vanuit verschillende disciplines en (kennis)achtergronden samen om tot een gemeenschappelijk beeld van de data te komen. Zij bespreken de gevonden patronen en ontwerpen de interventies en experimenten. Ten slotte wordt er een rapport geschreven over de vraagpatronen die vastgesteld zijn in deze bijeenkomst en de ontworpen interventies en experimenten.

Benodigheden

Kennis

Open interviews afnemen vereist niet heel veel voorkennis. Het is vooral de kunst om de burgers uit te nodigen om hun verhaal te vertellen. Te veel kennis van beleid kan zelfs een belemmering zijn.

Vaardigheden

Werkstudenten, professionals en gemotiveerde vrijwilligers kunnen na een korte training aan de slag als interviewer. Het is dus mogelijk om hen interviews te laten afnemen. Het analyseren en rapporteren is echter een pittige klus. Daarom kiest de HAN ervoor om de analyse en rapportage zelf ter hand te nemen. In een analyse sessie wordt samen met de interviewers de resultaten besproken en geanalyseerd. De onderzoekers werken dit verder uit.

Tijd

Vorbereiding	20 uur
Dataverzameling	250 uur
Analyse	30 uur
Transdisciplinaire Bijeenkomst	5 uur
Rapportage	30 uur
Opleiden van interviewers	20 uur

Materiaal

Alle benodigde materialen worden verzorgd door HAN VDO

Locatie

Werkstudenten nemen alle interviews bij de mensen thuis af. Voor de transdisciplinaire bijeenkomst is een ruimte nodig die alle betrokkenen kan herbergen.

Geld

Afhankelijk van de grootte van het onderzoek en van het al dan niet betrekken van werkstudenten in de uitvoering kost een vraagpatronenonderzoek tussen € 18.000 en € 30.000 (exclusief BTW).

Tips

Laat het onderzoek een startpunt en geen eindpunt zijn. Een transdisciplinaire bijeenkomst levert veel energie op. Burgers en ook professionals raken enthousiast. Gebruik de energie die loskomt tijdens een Transdisciplinaire Bijeenkomst om vervolgstappen te nemen.

Relatie met andere instrumenten

Dit instrument heeft geen directe relatie met andere instrumenten.

Opmerkingen van ontwikkelaars

Het onderzoek is al tientallen keren succesvol uitgevoerd in de praktijk, bij gemeenten, woningcorporaties, welzijnsinstellingen, zorgorganisaties en burgerinitiatieven.

Achtergrond informatie

- **Bron:** Het lectoraat Lokale Dienstverlening heeft vanuit Klantperspectief van de HAN een vraaganalyse-instrument ontwikkeld, als hulpmiddel voor het verhelderen van de vraag van de cliënt of burger, en om de informatie die uit het contact met burgers naar voren komt systematisch te verwerken,. Dit is een instrument om systematisch vragen en behoeften te inventariseren en analyseren, met als verwachting dat daar een samenhang in te vinden is.
- **Literatuur:** Van Biene, et al. (2008). De standaardvraag voorbij: Narratief onderzoek naar vraagpatronen, HAN: Nijmegen.
- **Referentie/contact persoon:** Gideon Visser (Gideon.Visser@han.nl)

Tags/trefwoorden

vraagpatronen, interviews, kwalitatief onderzoek, narratief, verhalen, vraag van de burger, patronen, vraaganalyse, Wmo, kanteling, participatiewet, jeugdzorg, behoeften, zelfredzaamheid, beleidsevaluatie

Downloads

- Zorgcoöperatie Bronckhorst Blog: <http://www.zorgcooperatiebronckhorst.nl/index.php/no-nav/blogs/presentatie-eindrapport-vraagpatronen-keijenborg-velswijk/>
- Literatuurlink: http://www.han.nl/onderzoek/kennismaken/han-sociaal/lectorat/lokale-dienstverlening/onderzoek/_attachments/08370_lectorat.def.versie._standaardvraag.pdf

Video's

- Deurdonderen in de Achterhoek. Vraagpatronen onderzoek naar jongeren in de Achterhoek: <https://www.youtube.com/watch?v=yfUhWeNPIPI>