

Gerard van Nunen en Corné van der Meulen

Gesprekstafels

Samen onderzoeken en leren

Gespreksmethodiek bij het kwaliteits- en afwegingskader **Samen onderzoeken en leren**



Inhoud

Het project *Samen onderzoeken en leren* en de drie bijbehorende eindproducten zijn mogelijk gemaakt dankzij financiering van ZonMw.

Introductie	3
Tips/spelregels	5
Draaiboek Gesprekstafel 1: De start van het onderzoek	6
Draaiboek Gesprekstafel 2: De uitvoering van het onderzoek	9
Draaiboek Gesprekstafel 3: Implementatie van de onderzoeksresultaten	12



Introductie

Met behulp van de gespreksmethodiek *Gesprekstafels Samen onderzoeken en leren* kan een onderzoeker op een gedegen wijze in gesprek met professionals over een onderzoek.¹

Tijdens het onderzoeksproces zijn er idealiter minimaal 3 van deze reflectieve bijeenkomsten: *1: bij de start van het onderzoek, 2: tijdens de uitvoering van het onderzoek en 3: na de afronding van het onderzoek in het kader van de implementatie van de resultaten in de professionele praktijk.*

Deze drie fasen corresponderen met de fasen van het kwaliteits- en afwegingskader *Samen onderzoeken en leren*.

Uiteraard kan de onderzoeker of kunnen de professionals tijdens het lopende onderzoek verzoeken om meerdere tussentijdse reflectiebijeenkomsten te beleggen als daar behoefte aan is. Dit is met name bij langdurig, bijvoorbeeld meerjarig, onderzoek nuttig.

Doel en doelgroep

Deze gespreksmethodiek is een handreiking voor onderzoekers en professionals om samen *het goede gesprek* te voeren zodat onderzoek goed aansluit bij de professionele praktijk en de vragen of veranderbehoeften van professionals. De methodiek en de bijbehorende draaiboeken zijn uiteraard niet in beton gegoten en kunnen naar eigen inzicht en al naar gelang de omstandigheden

worden aangepast en toegepast. De gespreksmethodiek is een hulpmiddel voor de onderzoeker om zijn rol als procesregisseur op te pakken en voor de professional om zijn rol als inhoudelijk opdrachtgever in te vullen.

De gesprekstafels kunnen worden bemand door een vaste groep uitvoerende professionals in de vorm van een stuurgroep of een klankbordgroep. Zij hebben dan ook een rol in het verder verspreiden of ophalen van informatie met betrekking tot het onderzoek binnen de organisatie en richting andere uitvoerende professionals. Het is van belang dat deze vaste deelnemers worden vrijgemaakt voor hun werkzaamheden met het oog op de werkdruk binnen het sociaal domein.

Rollen

Het doel van deze gespreksmethodiek is om op een gestructureerde wijze en in een veilige omgeving met elkaar in gesprek te gaan over een onderzoek en voldoende oog te hebben voor het perspectief van de uitvoerende professional actief in het sociaal domein. Om dit doel te bereiken zijn er meerdere rollen binnen de methodiek: de gespreksleider, de secretaris, de onderzoeker(s), de (deelnemende) professionals en een vertegenwoordiging van het betrokken beleid en management. →

¹ De gespreksmethodiek is net zoals het kwaliteits- en afwegingskader gebaseerd op de verdiepende interviews met onderzoekers en professionals, het literatuuronderzoek en de resultaten van het experiment *Vraagtafels: brug tussen wetenschap en praktijk*.



De rol van gespreksleider kan ingevuld worden door een medewerker van de deelnemende gemeente of gemeentelijke uitvoeringsdienst maar wordt idealiter ingevuld door een onafhankelijke persoon. Dit geldt ook voor de rol van secretaris. Het is bijvoorbeeld een mogelijkheid dat een vertegenwoordiger van beroepsvereniging SAM de rol van gespreksleider invult.

Draaiboek Gesprekstafels voor gespreksleiders en deelnemers

In onderstaande draaiboeken kun je de opzet van de drie Gesprekstafels (start, uitvoering, implementatie) vinden, inclusief tijdsindicaties. Het is de bedoeling dat de gespreksleider samen met de groep deelnemers antwoorden gaat formuleren op de centrale vragen. De centrale vragen zijn gebaseerd op en corresponderen met het kwaliteits- en afwegingskader *Samen onderzoeken en leren*. De gespreksleider heeft de taak om het gesprek op gang te brengen, in goede banen te leiden en met de deelnemers de belangrijkste resultaten samen te vatten en vast te leggen, met ondersteuning van de secretaris.

Overige taken gespreksleider/secretaris:

- **Gespreksleiders:** Terugkoppelen belangrijkste opbrengsten van de Gesprekstafel tijdens het laatste plenaire gedeelte. Dit kan op basis van de notities die de secretaris maakt op de flip of met behulp van de online tool Mural.²
- **Secretaris:** Een beknopt verslag - mede op basis van de flip of Mural - van de opbrengsten van de Gesprekstafel maken en sturen naar onderzoeker(s), professionals en de vertegenwoordiging van beleid/management.

Een veilige omgeving

Een Gesprekstafel kan alleen van meerwaarde zijn voor de onderzoeker(s) en voor de professionals als er sprake is van een veilige omgeving waarin deelnemers zich veilig en vrij voelen om open en eerlijk hun perspectief te geven en hun belangen uit te spreken. Hierin ligt dus een belangrijk taak voor de gespreksleider. De onderstaande spelregels/tips kunnen bijdragen aan de benodigde psychologische veiligheid. Het is dan ook zaak deze spelregels/tips actief te benoemen aan het begin van iedere bijeenkomst en hier tijdens de sessie actief op te letten. Verschillende werkvormen kunnen bijdragen aan een gesprek waarin iedere deelnemer voldoende aan bod komt. Deze werkvormen zijn verweven in onderstaande draaiboeken.

² Zie: <https://www.mural.co/>

Tips & spelregels

Tips/spelregels voor deelnemers

Geef als gespreksleider de onderstaande tips/spelregels mee aan de deelnemers voordat de Gesprekstafel start:

- Wees open, eerlijk en nieuwsgierig naar elkaar (OENig).
- Luister positief, laat elkaar uitspreken en durf niet te weten.
- Probeer actief bij te dragen. Praat uitsluitend vanuit jezelf, de ik-vorm.
- Laat elkaar uitspreken.
- Tip voor de onderzoeker(s) ter voorbereiding van een gesprekstafel: lees het paper *De praktijk van de uitvoerende professional in het sociaal domein* zodat je de professionele praktijk leert kennen.

Tips voor gespreksleiders

- Zorg voor een veilige omgeving aan de hand van de spelregels.
- Probeer als gespreksleider iedere deelnemer te laten bijdragen.
- Houd als gespreksleider de tijd in de gaten. De tijden zijn uiteraard slechts richtlijnen.
- Afhankelijk van de context en de dynamiek kun je als gespreksleider er voor kiezen eerst iedere individuele deelnemer te laten reageren op een vraag om vervolgens het groepsgesprek te openen. Je kunt er ook voor kiezen het groepsgesprek direct te openen (vragen om reacties of aanwijzen personen).



Draaiboek Gesprekstafel 1: De start van het onderzoek

Inleiding

10 minuten

- Korte voorstelronde deelnemers Gesprekstafel.
- Introductie gespreksleider over de bedoeling, opzet en 'spelregels'. Zie de introductieteksten op pagina 3 t/m 5.
- Introductie op de rollen: de onderzoeker als regisseur, de professional als inhoudelijk opdrachtgever.
- Naast het doornemen van 'de spelregels' aangeven wat er met de opbrengsten van de Gesprekstafel wordt gedaan:
 1. *terugkoppeling belangrijkste opbrengsten tijdens het afsluitende plenaire deel en vastlegging in een beknopt verslag.*
 2. *de opbrengsten worden meegenomen en meegewogen in het vervolg van het onderzoeksproces.*

Gesprekstafel – ronde 1 > Perspectief onderzoeker/ professional/cliënt

60 minuten

Tijdens de Gesprekstafels gaan de deelnemers in gesprek aan de hand van een vraag/vragen. Het is de bedoeling onder leiding van de gespreksleider/ onderzoeker antwoorden te formuleren op de onderstaande vragen. De secretaris legt de plenaire onderdelen vast op een flip of in Mural. Als de groep in subgroepen uit elkaar gaat kunnen gespreksleider en secretaris rondlopen, observeren en ondersteunen waar nodig.



Vragen

- De WAAROM-vraag: wat is het doel van en de drijfveer achter dit onderzoek?
 - *de onderzoeker introduceert zijn perspectief door antwoord te geven op deze vraag nadat hij eerst het onderzoek heeft toegelicht.*
(perspectief onderzoeker)
 - *Interactie: de deelnemers kunnen plenair vragen stellen aan de onderzoeker. →*

- Vervolgens gaan de deelnemers in subgroepjes uit elkaar en gaan met elkaar in gesprek over 3 vragen:
 1. *Op welke concrete vraag van professionals gaat dit onderzoek een antwoord geven? / Bij welke veranderbehoefte van professionals sluit dit onderzoek aan.*
(perspectief professional)
 2. *Hoe is de cliënt/burger geholpen met dit onderzoek?*
(perspectief cliënt)
- Plenaire bespreking opbrengsten. De resultaten van de gesprekken in de subgroepen worden plenair gedeeld.

Suggestie aanpak interactie na de WAAROM-vraag.

Afhankelijk van de context en de dynamiek kun je als gespreksleider er voor kiezen eerst iedere individuele deelnemer te laten reageren en vervolgens het groepsgesprek te openen. Je kunt er ook voor kiezen het groepsgesprek direct te openen (vragen om reacties of aanwijzen personen).

Gesprekstafel – ronde 2 > Perspectief omgeving professional

60 minuten



Vragen

- Sluit het onderzoek voldoende aan bij de ontwikkelingen binnen de organisatie? (beleid en management, invloed wet- en regelgeving).
- Welke verwachtingen en belangen spelen er in het kader van het onderzoek?
 - *de deelnemers gaan in subgroepen uit elkaar en gaan met elkaar in gesprek over deze vragen.*
 - *Plenaire bespreking opbrengsten. De resultaten van de gesprekken in de subgroepen worden plenair gedeeld.*
- Terugblikken en rondkijken: Wat is er al op het gebied van de onderzoeksvraag?
 - *de onderzoeker geeft een introductie op deze vraag vanuit zijn perspectief en vanuit zijn kennis en ervaring.*
 - *Vervolgens gaan de onderzoeker, de professionals en evt. vertegenwoordiger beleid/management plenair met elkaar in gesprek.*

Samenvatten belangrijkste opbrengsten + afsluiting

20 minuten

- De gespreksleider somt met behulp van de secretaris de belangrijkste opbrengsten op aan de hand van de aantekeningen op de flip of in Mural en checkt dit met de groep: is dit de oogst? Missen we nog aandachtspunten?
- Praktische zaken afstemmen:
 - *Is er voldoende ruimte voor professionals om mee te doen aan het onderzoek?*
 - *Hoe lang gaat het onderzoek lopen en welke invloed heeft dat op de meerwaarde van het onderzoek voor professionals?*
- Vervolgafspraken (door de onderzoeker): communicatie over het onderzoek tijdens het onderzoeksproces en informatie over de volgende bijeenkomsten.
- Rondvraag: hoe hebben de deelnemers deze bijeenkomst ervaren?
- Afsluiting.

Draaiboek Gesprekstafel 2: De uitvoering van het onderzoek³

Inleiding

10 minuten

- Korte voorstelronde deelnemers Gesprekstafel
- Introductie gespreksleider over de bedoeling, opzet en 'spelregels'. Zie de introductieteksten op pagina 3 t/m 5.
- Introductie op de rollen: de onderzoeker als regisseur, de professional als inhoudelijk opdrachtgever.
- Naast het doornemen van 'de spelregels' aangeven wat er met de opbrengsten van de Gesprekstafel wordt gedaan:
 - *terugkoppeling belangrijkste opbrengsten tijdens het afsluitende plenaire deel en vastlegging in een beknopt verslag.*
 - *de opbrengsten worden meegenomen en meegewogen in het vervolg van het onderzoeksproces.*

Gesprekstafel – ronde 1 >

Perspectief onderzoeker/professional/ cliënt

60 minuten

Tijdens de Gesprekstafels gaan de deelnemers in gesprek aan de hand van een vraag/vragen. Het is de bedoeling onder leiding van de gespreksleider/ onderzoeker antwoorden te formuleren op de onderstaande vragen. De secretaris legt de plenaire onderdelen vast op een flip of in Mural. Als de groep in subgroepen uit elkaar gaat kunnen gespreksleider en secretaris rondlopen, observeren en ondersteunen waar nodig.



Vragen

- Hoe loopt het onderzoek tot nu toe?
 - *onderzoeker geeft een toelichting bij het verloop van het onderzoek en bij de tussentijdse bevindingen (perspectief onderzoeker)*
 - *Interactie: de deelnemers kunnen plenair vragen stellen aan de onderzoeker. →*

³ Dialoogtafel 2: de uitvoering van het onderzoek kan meerdere keren tijdens de uitvoeringsfase worden georganiseerd. Een dialoogtafel kan door zowel de onderzoeker(s) als door professionals worden geïnitieerd maar wordt in ieder geval ten minste één keer door de onderzoeker ingezet tijdens de uitvoeringsfase.



- Vervolgens gaan de deelnemers in subgroepjes uit elkaar en gaan met elkaar in gesprek over 2 vragen:
 1. *Hoe kijken de professionals naar het lopende onderzoek?*
Ervaren zij het onderzoek (nog steeds) als zinvol voor de professionele praktijk?
(perspectief professional)
 2. *Hoe is de cliënt/burger geholpen met dit onderzoek?*
(perspectief cliënt)
 - *Hulpvraag: Gaat het project (nog steeds) over de echte problemen en vragen die spelen in de praktijk?*
- Plenaire bespreking opbrengsten. De resultaten van de gesprekken in de subgroepen worden plenair gedeeld.

Suggestie aanpak interactie na delen perspectief onderzoeker

Afhankelijk van de context en de dynamiek kun je als gespreksleider er voor kiezen eerst iedere individuele deelnemer te laten reageren en vervolgens het groepsgesprek te openen. Je kunt er ook voor kiezen het groepsgesprek direct te openen (vragen om reacties of aanwijzen personen).

Gesprekstafel – ronde 2 Perspectief omgeving professional

60 minuten



Vragen

- Sluit het onderzoek (nog steeds) voldoende aan bij de ontwikkelingen binnen de organisatie?
- Is het beleid en management (nog steeds) voldoende aangehaakt bij het project om de toekomstige resultaten ook effect te laten sorteren?
 - *De deelnemers gaan in subgroepen uit elkaar en gaan met elkaar in gesprek over deze 2 vragen.*
 - *Plenaire bespreking opbrengsten. De resultaten van de gesprekken in de subgroepen worden plenair gedeeld.*
- Wat vinden de professionals van het taalgebruik dat wordt gebruikt tijdens het onderzoek?
 - *De onderzoeker geeft een toelichting op het taalgebruik en de keuzes voor het gebruik van bepaalde termen.*
 - *Vervolgens gaan de onderzoeker en de professionals plenair met elkaar in gesprek.*

Suggestie aanpak plenaire bespreking

Afhankelijk van de context en de dynamiek kun je als gespreksleider er voor kiezen eerst iedere individuele deelnemer te laten reageren en vervolgens het groepsgesprek te openen. Je kunt er ook voor kiezen het groepsgesprek direct te openen (vragen om reacties of aanwijzen personen).

Samenvatten belangrijkste opbrengsten + afsluiting

20 minuten

- De gespreksleider somt met behulp van de secretaris de belangrijkste opbrengsten op aan de hand van de aantekeningen op de flip of in Mural en checkt dit met de groep: is dit de oogst? Missen we nog aandachtspunten?
- Terug naar de tekentafel: welke wijzigingen moet de onderzoeker/de onderzoeksgroep doorvoeren op basis van de opbrengsten van deze Gesprekstafel?
- Hoe ervaren de professionals het contact met de onderzoeker/de onderzoeksgroep? De formele en informele communicatie.
- Vervolgafspraken (door de onderzoeker): communicatie over het onderzoek tijdens het onderzoeksproces en informatie over de volgende bijeenkomst(en).
- Rondvraag: hoe hebben de deelnemers deze bijeenkomst ervaren?
- Afsluiting.



Draaiboek Gesprekstafel 3: Implementatie van de onderzoeksresultaten

Inleiding

10 minuten

- Korte voorstelronde deelnemers Gesprekstafel.
- Introductie gespreksleider over de bedoeling, opzet en 'spelregels'. Zie de introductieteksten op pagina 3 t/m 5.
- Introductie op de rollen: de onderzoeker als regisseur, de professional als inhoudelijk opdrachtgever.
- Naast het doornemen van 'de spelregels' aangeven wat er met de opbrengsten van de Gesprekstafel wordt gedaan:
 1. *terugkoppeling belangrijkste opbrengsten tijdens het afsluitende plenaire deel en vastlegging in een beknopt verslag.*
 2. *de opbrengsten worden meegenomen en meegewogen in het implementeren van de resultaten.*

Gesprekstafel – ronde 1 Perspectief onderzoeker/ professional/cliënt

60 minuten

Tijdens de Gesprekstafels gaan de deelnemers in gesprek aan de hand van een vraag/vragen. Het is de bedoeling onder leiding van de gespreksleider/onderzoeker antwoorden te formuleren op de onderstaande vragen. De secretaris legt de plenaire onderdelen vast op een flip of in Mural. Als de groep in subgroepen uit elkaar gaat kunnen gespreksleider en secretaris rondlopen, observeren en ondersteunen waar nodig.



Vragen

- Wat zijn de resultaten van het onderzoek?
 - *toelichting door de onderzoeker (perspectief onderzoeker)*
 - *eerste plenaire reactie waarin vragen aan de onderzoeker kunnen worden gesteld. →*



- Vervolgens gaan de deelnemers in subgroepen uit elkaar aan de hand van de volgende vragen:
 1. *Hoe kijken we als professionals terug op het uitgevoerde onderzoek?*
 2. *Is de relevantie voor de professionele praktijk en voor cliënten/burger/de lokale samenleving voldoende helder? (perspectief professionals/cliënten)*
Hulpvraag: En komt dit ook voldoende tot uitdrukking in de conclusie en aanbevelingen van het onderzoek?
- Plenaire bespreking opbrengsten. De resultaten van de gesprekken in de subgroepen worden plenair gedeeld.

Suggestie aanpak plenaire bespreking

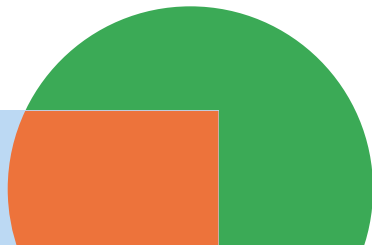
Afhankelijk van de context en de dynamiek kun je als gespreksleider er voor kiezen eerst iedere individuele deelnemer te laten reageren en vervolgens het groepsgesprek te openen. Je kunt er ook voor kiezen het groepsgesprek direct te openen (vragen om reacties of aanwijzen personen).

Gesprekstafel – ronde 2

Implementatie producten + aanbevelingen vervolgonderzoek

60 minuten

- De onderzoeker presenteert de eerste concepten van toegankelijke producten waarmee de resultaten kunnen worden geïmplementeerd in de praktijk.
- De professionals gaan in subgroepen uit elkaar en bespreken onderstaande vragen:
 1. *Gaan deze producten helpen om het gewenste effect te bereiken?*
 2. *Hulpvraag: Komt de relevantie voor de professionele praktijk en voor cliënten/burgers voldoende tot uiting in de eindproducten ten behoeve van de implementatie?*
- De resultaten van de bespreking in subgroepen worden plenair gedeeld.
- Wat zijn de aanbevelingen voor vervolgonderzoek?
 - *De onderzoeker presenteert zijn aanbevelingen voor vervolgonderzoek.*
 1. *Hoe kijken de professionals naar deze aanbevelingen?*
 2. *Hulpvraag: Hoe zien zij het nut en de noodzaak van vervolgonderzoek op basis van hun praktijkervaring?*
- De antwoorden worden plenair gedeeld.





Samenvatten belangrijkste opbrengsten + afsluiting

20 minuten

- De gespreksleider somt met behulp van de secretaris de belangrijkste opbrengsten op aan de hand van de aantekeningen op de flip of in Mural en checkt dit met de groep: is dit de oogst? Missen we nog aandachtspunten?
- Toelichting door de onderzoeker bij:
 - de communicatie over de onderzoeksresultaten
 - de implementatie van de onderzoeksresultaten en de eindproducten
 - andere concrete vervolgstappen naar aanleiding van het onderzoek
- Vervolgafspraken (door de onderzoeker):
 - *Hoe blijven we de impact monitoren?*
 - *Hoe houden we contact?*
- Rondvraag:
 - *Hoe hebben de professionals het onderzoeksproces als geheel ervaren?*
 - *Hoe hebben de deelnemers deze bijeenkomst ervaren?*
- Afsluiting.

sam,

