

Handreiking ervaringsverhalen ophalen

Stap voor stap werkwijze voor praktijkgericht onderzoek samen met de brongroep

Werkplaatsen
Sociaal Domein

Handreiking ervaringsverhalen ophalen

Stap voor stap werkwijze voor praktijkgericht onderzoek samen met de brongroep

Colofon

Auteurs: Erna Hooghiemstra, Malissa Meertens, Mariël van Pelt, Elizabeth van Twist & Wendela Wijers

Oktober 2026

WSD Noord-Brabant Fontys en WSD Zuid-Holland Zuid Hogeschool Rotterdam

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS

CC BY NC SA

Werkplaatsen Sociaal Domein

Inhoudsopgave

Verhalen doen ertoe 3
De uitgangspunten in het kort 3
Toegepast in Rotterdam, Eindhoven en Dordrecht 4
Van geleerde lessen naar een handreiking 5
In 6 stappen ervaringsverhalen ophalen 5
Stap 1. Voorbereiding en positionering 5
Stap 2. Co-creatief ontwerp van de vragenlijst 7
Stap 3. Verhalen (data) verzamelen 8
Stap 4. Analyse: patronen, trends en reflectie 10
Stap 5. Duidingssessie met de direct belanghebbenden 13
Stap 6. Terugkoppeling, leren en doorwerking 15

Verhalen doen ertoe

In het sociaal domein (en daarbuiten) dringt steeds meer het besef door dat het voor effectiever en rechtvaardiger beleid en uitvoeringspraktijken cruciaal is om ervaringskennis van bewoners en cliënten mee te nemen én mee te wegen. Maar hoe krijg je goed zicht op en inzicht in deze ervaringskennis? Een van de manieren is het ophalen van verhalen. Niet voor niks is "het gaat om tellen *én vertellen*" een veelgehoord mantra. Bijvoorbeeld als het gaat om het evalueren van de impact van beleid of een werkwijze of het ontwikkelen van een nieuw aanbod van een zorg- of welzijnsinstelling.

Eén manier om verhalen van bewoners en cliënten een centrale plek in onderzoek te geven, is de door Cynefin ontwikkelde narratieve methode SenseMaker (2024[1]). Het lectoraat Sociale innovatie van de Hogeschool Rotterdam en het lectoraat Sociale Veerkracht van Fontys Hogeschool hebben zich laten inspireren door de uitgangspunten van deze methode. Ze hebben een praktische variant op hun praktijkvragen toegepast en vandaaruit een stappenplan ontwikkeld voor het doen van onderzoek in het sociaal domein. Met deze handreiking kunnen (student)onderzoekers in het sociaal domein, die de stem van de brongroep willen laten meetellen, meteen aan de slag.

De uitgangspunten in het kort

Het betreft een participatieve narratieve onderzoeksmethodiek, waarin kwantitatief en kwalitatief onderzoek wordt gecombineerd. In alle fasen van het onderzoek staat de stem van de zogenaamde brongroep (de groep waar het beleid of de werkwijze zich op richt) centraal. Zo denkt de brongroep mee over de vragenlijst. En worden de ervaringen en ook de leefwereld opgetekend in de woorden van de brongroep zelf. Daarnaast blijft de duiding (interpretatie) van het vertelde verhaal bij de verteller zelf. Pas in een duidingssessie van alle resultaten speelt de kennis en het referentiekader van de onderzoekers en eventueel andere betrokkenen een rol, naast die van (een selectie van) de brongroep.

De methode biedt de mogelijkheid om op een systematische en relatief snelle manier veel verhalen over een concrete gebeurtenis van bewoners en cliënten te verzamelen. Daarnaast staat bij deze manier van werken de betekenis die de bewoner/cliënt *zelf* aan deze gebeurtenis geeft centraal. Dit voorkomt dat de onderzoeker, professional en/of beleidsmakers vanuit hun eigen perspectief duiden wat belangrijk is voor bewoners en cliënten. Verder worden bij het betekenisgeven aan de verhalen kwantitatieve vragen gebruikt, bijvoorbeeld in de vorm van stellingen. Hierdoor bestaan de uiteindelijke resultaten uit kwantitatieve én kwalitatieve gegevens: tellen én vertellen worden dus gecombineerd.

---

[1] The Cynefin Company. (2024) About SenseMaker. Thecynefin.co. Geraadpleegd op 4 april 2024, van https://thecynefin.co/about-sensemaker/

Toegepast in Rotterdam, Eindhoven en Dordrecht

We hebben geëxperimenteerd met de uitgangspunten van de methode bij drie verschillende onderzoeken: een evaluatieonderzoek van het project Moeders voor Moeders in Rotterdam, een onderzoek naar (de betekenis die bewoners geven aan) de sociale basis in Eindhoven en een impactonderzoek van de wijkaanpak energietransitie in Dordrecht (zie kaders). Het was voortdurend balanceren tussen de uitgangspunten en de mogelijkheden en beperkingen van de doelgroep en de context.

Uit het experimenteren werd duidelijk dat het ophalen van verhalen met deze manier van werken enorm waardevol is, maar ook in de praktijk weerbarstiger is dan van tevoren voorzien. De inzichten en ook concrete do's en don'ts zijn in deze handreiking verwerkt.

Moeders van Rotterdam (MvR)

Dit programma ondersteunt (aanstaande) moeders die extra begeleiding nodig hebben bij hun rol als ouder. Het programma richt zich op het verminderen van stress tijdens de zwangerschap, het voorkomen van vroeggeboorten en babysterfte, en het bevorderen van een gezonde ontwikkeling van moeder en kind. De drie hoofddoelen zijn: minder stress tijdens de zwangerschap, het stimuleren van een optimale kindontwikkeling en het vergroten van de zelfredzaamheid van de moeder.

Het evaluatieonderzoek had als doel inzicht te krijgen in hoe moeders zelf de impact van MvR ervaren, hun tevredenheid over de begeleiding te onderzoeken en aanknopingspunten te bieden voor verbetering van de ondersteuning. Daarbij is gekozen voor een narratieve onderzoeksmethode waarbij moeders vrij konden vertellen over betekenisvolle ervaringen binnen hun traject. De interpretatie van deze verhalen ligt bij de moeders zelf, waardoor de methode een democratisch en betekenisvol beeld geeft van de ervaren impact en onderliggende patronen binnen hun leefwereld.

Sociale Basis Eindhoven

Een sterke sociale basis draagt bij aan verbinding, onderlinge ondersteuning en participatie van inwoners. Om beter inzicht te krijgen in hoe inwoners van Eindhoven hun sociale omgeving ervaren, is in samenwerking met de gemeente Eindhoven een kwalitatief onderzoek uitgevoerd waarin persoonlijke ervaringen centraal stonden. Het onderzoek richtte zich op het verzamelen van verhalen over betrokkenheid, ontmoeting, steun en het gevoel onderdeel te zijn van een gemeenschap.

Voor het onderzoek werd samengewerkt met studenten Social Work, die gesprekken voerden met inwoners uit verschillende delen van de stad Eindhoven. Daarnaast werd door de onderzoekers contact gelegd met uiteenlopende lokale initiatieven om een breed scala aan ervaringen en perspectieven te verzamelen. Door dicht bij de leefwereld van inwoners aan te sluiten, ontstond een rijk beeld van wat mensen als waardevol ervaren in hun sociale omgeving en welke uitdagingen zij daarbij tegenkomen.

Wijkaanpak Energietransitie Dordrecht

In Dordrecht West werkten de gemeente en twee woningcorporaties samen aan een wijkaanpak die verduurzaming verbindt met het verbeteren van welzijn en bestaanszekerheid. De aanpak had meerdere doelen: energiebesparende werkzaamheden uitvoeren, bewoners begeleiden naar werk in de verduurzamingssector, openstaande vacatures invullen en de sociale samenhang in de wijk versterken. In de wijkaanpak speelden Toekomstmakelaars een belangrijke rol als schakel tussen de bewoners en instanties.

Om inzicht te krijgen in wat deze aanpak succesvol maakt, voerde Hogeschool Rotterdam een onderzoek uit vanuit het perspectief van bewoners door het ophalen van ervaringsverhalen en interviews met werkgevers en andere belanghebbenden. Het onderzoek had een lerend karakter: tussentijdse resultaten werden in leersessies met stakeholders besproken, zodat de aanpak gedurende het traject kon worden aangepast en verbeterd. Hierdoor ontstond een steeds beter passende werkwijze. De belangrijkste lessen en werkzame factoren zijn samengevat in een factsheet.

Van geleerde lessen naar een handreiking

We lichten in zes stappen toe hoe je samen met (aankomende) professionals of bewoners, vrijwilligers, deelnemers van de brongroep ervaringsverhalen kunt ophalen met als doel ervaringskennis meenemen en mee laten wegen.

In 6 stappen ervaringsverhalen ophalen

Stap 1. Voorbereiding & positionering

Stap 2. Co-creatief ontwerp van vragenlijst

Stap 3. Verhalen verzamelen

Stap 4. Analyse van patronen

Stap 5. Gezamenlijke duidingssessie

Stap 6. Terugkoppeling & doorwerking

Stap 1. Voorbereiding en positionering

In de eerste stap leer je de context begrijpen en word je (tijdelijk) onderdeel van de brongroep. Dit doe je, door:

- Te zorgen voor nabijheid, relatie en vertrouwen; dit is essentieel voor kwalitatieve verhalen;
- Op een laagdrempelige manier in contact te treden met de brongroep. Sluit aan bij een informele setting en maak contact;

- Aan te sluiten bij bijvoorbeeld burgerinitiatieven en in gesprek te gaan met actieve bewoners en deelnemers;
- Niet alleen als onderzoeker, maar ook als vertegenwoordiger of bondgenoot van de gemeenschap/brongroep te werken;
- Voldoende tijd te reserveren: een participatieve verhalende onderzoeksmethode vraagt intensieve voorbereiding.

Vervolgens bepaal je wat het doel en de focus van het onderzoek wordt:

- Formuleer het doel van de monitoring: welke bewegingen, patronen of veranderingen wil je zichtbaar maken?
- Verzamel achtergrondinformatie (literatuur, praktijkkennis, beleid) ter voorbereiding van de ontwikkelsessie voor de vragenlijst (zie stap 2).

VOORBEELDEN VOORBEREIDING & POSITIONERING

Sociale Basis Eindhoven

De gemeente Eindhoven wilde weten hoe het gaat met de sociale basis in Eindhoven en wat er gedaan kan worden om een sterke sociale basis te creëren. Het lectoraat Sociale Veerkracht heeft zich via de tool SenseMaker gefocust op verhalen van inwoners uit Eindhoven. Eerste- en tweedejaars studenten Social Work zijn in gesprek gegaan met inwoners uit Eindhoven. Deze studenten gingen als verhalenophaler aan de slag en mochten deze opdracht gebruiken om hun praktijkportfolio te vullen voor het onderdeel praktijkleren. Zij sloten op een laagdrempelige manier aan bij de brongroep, doordat zij het eigen netwerk gebruikten. De onderzoekers zijn aangesloten bij burgerinitiatieven, waar zij veel tijd hebben besteed aan kennismaking en meegedaan hebben met de activiteiten die daar ondernomen werden.

Wijkaanpak Energietransitie Dordrecht

In deze wijkaanpak is samen met bewoners werk gemaakt van de energietransitie in Dordrecht. Tegelijkertijd is gewerkt aan sociale verbetering in de wijk. Het onderzoek had tot doel om werkzame factoren op te sporen en deze tegelijkertijd in te zetten tijdens leersessies met direct betrokkenen. Zo werkten ze gaandeweg samen aan verhoging van impact.
Het onderzoek bestond uit verschillende onderdelen:
a. Interviews met verschillende stakeholders (‘die personen en partijen die belangrijk zijn voor het succes van de wijkaanpak’)
b. Ervaringsonderzoek onder bewoners die deelnamen aan de wijkaanpak
c. Focusgroep gesprek met werkgevers.
Tijdelijk werden de onderzoekers onderdeel van dit netwerk van direct betrokkenen en voor het ervaringsonderzoek (ervaringsverhalen ophalen) hebben ze contact gehad met de Toekomstmakelaars en verschillende bewoners die deelnamen aan de wijkaanpak.

Tot slot toets je of deze participatieve verhalende werkwijze passend is. Hiervoor gebruik je de volgende vier criteria:

1. Geschiktheid voor het doel: levert de methode de juiste informatie op?
2. Juiste vertegenwoordiging van stemmen: kun je voldoende verhalen ophalen (minimaal tientallen, liever honderden)?

3. Betrokkenheid van relevante belanghebbenden: zijn brongroep én betrokkenen beschikbaar om mee te ontwikkelen, verhalen op te halen én te duiden?
4. Organisatorische randvoorwaarden: is er voldoende tijd, menskracht en ondersteuning?

Wanneer het antwoord op één van deze vragen “nee” is, overweeg dan andere methoden of onderbouw waarom verhalen ophalen juist in deze context absoluut van meerwaarde en betekenisvol is.

Stap 2. Co-creatief ontwerp van de vragenlijst

Deze verhalende onderzoeksmethode werkt altijd participatief. Dit maakt de vragenlijst relevant, begrijpelijk en passend bij de taal van de brongroep. Daarom wordt de vragenlijst samen met direct belanghebbenden ontworpen. Voor dit ontwerpproces organiseer je een of twee gezamenlijke werksessies. Hierin betrek je vertegenwoordigers van de brongroep (respondenten), betrokken professionals en/of vrijwilligers en onderzoekers tegelijk.

De vragen die gesteld worden om een verhaal te delen, dienen dus zoveel mogelijk in samenwerking met de brongroep (beoogde respondenten) opgesteld te worden. Professionals en vrijwilligers kunnen meedenken over de formulering van vragen. Onderzoekers zorgen uiteindelijk dat de vragen zoveel mogelijk aansluiten bij het beoogde doel van het onderzoek. Gezamenlijke werksessies kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat het taalgebruik begrijpelijker wordt en de vragen toegankelijker worden.

In de ontwerpsessie start met je met het gesprek over het doel en de resultaten die je wilt bereiken met het onderzoek. Je checkt bij de aanwezigen of echt alle direct belanghebbenden aan tafel zitten en begint vervolgens met de kern van ervaringsverhalen ophalen: een goede open promptvraag bedenken oftewel één open vraag naar een specifieke, concrete ervaring. Zoals:

- “Vertel over een moment dat voor jou belangrijk was rondom …”
- “Beschrijf een situatie waarin je … ervaarde.”

Belangrijk hierbij is dat de vraag zelf niet sturend is, gericht is op één moment en niet te breed of te lang is.

Bijvoorbeeld: “Denk aan een gebeurtenis of ontmoeting van maximaal een half jaar geleden die je is bijgebleven, waarin je contact had met andere mensen binnen initiatief X. Hoe heb je dat contact ervaren?”

Of “Een belangrijke ervaring bij Moeders van Rotterdam voor mij was…” of "Kunt u vertellen over een specifieke ervaring (iets wat gebeurde door of) met de Toekomstmakelaar van de wijkaanpak?”

Na een goede promptvraag volgen verschillende vervolgvragen over de ervaring. Respondenten gaan de ervaring als het ware duiden.

De vervolgvragen zijn onder te verdelen in zogenaamde signifiers (duidingspunten), verschillende soorten vragen waarmee de respondent zijn of haar eigen duiding aan het verhaal geeft.
Kies vooral een mix van onderstaande soorten om zo controle op antwoorden te krijgen, vergelijkingen te kunnen maken en prioriteiten te kunnen duiden.

Vervolgvragen zijn:

- Meerkeuze vragen; licht, weinig belasting.
- Schaalvragen; plaatsing op een lijn tussen twee uitersten.
- Schaalvragen met verschillende perspectieven; vergelijking tussen perspectieven.
- Driehoekvragen; drie aspecten tegelijk vergelijken.

Hierbij is het belangrijk dat er niet te veel signifiers zijn, want dat is verwarrend en belastend (in tijd). Ook is een logische volgorde belangrijk, omdat de volgorde zowel het gesprek als de reflectie beïnvloedt. Zorg ervoor dat elk item één betekenisdimensie van de ervaring of duiding meet.

Tot slot test je de vragenlijst altijd met de brongroep op taal, lengte en begrijpelijkheid. Neem feedback serieus en pas aan waar nodig.

VOORBEELDEN CO-CREATIEF ONTWERP VAN DE VRAGENLIJST

Wijkaanpak Energietransitie Dordrecht

Onderzoekers hebben vanuit het doel en inzichten uit de interviews met stakeholders een eerste opzet gemaakt van de vragenlijst. Vervolgens is deze met zowel de Toekomstmakelaars als een afspiegeling van betrokken deelnemers individueel afgenomen, besproken en aangepast.

Sociale Basis Eindhoven

De gemeente Eindhoven heeft meegedacht over de formulering van de vragen. Ook hebben twee burgerinitiatieven feedback gegeven op de vragenlijst. Hoewel deze initiatieven uiteindelijk niet deelnamen aan het onderzoek, zorgde hun feedback ervoor dat de vragen toegankelijker en begrijpelijker werden geformuleerd.

Stap 3. Verhalen (data) verzamelen

Bij het ophalen van ervaringsverhalen is de wijze van ophalen van verhalen van belang, het trainen van verhalenophalers, hoe het bereik en de betrokkenheid van respondenten georganiseerd wordt en tot slot ook dat je voldoende verhalen ophaalt om onderbouwde conclusies te kunnen trekken.

Als eerste kies je tussen online en fysiek ophalen van verhalen. Bij het online ophalen typen respondenten hun verhaal zelf in. Je kunt hier Microsoft Forms of een ander online survey programma voor gebruiken. Bij fysiek ophalen van verhalen interviewen getrainde verhalenophalers de respondenten en vullen zij samen de vragenlijst in. Het voordeel

hiervan is dat vragen kunnen worden toegelicht. Het blijft belangrijk om waar mogelijk door te vragen. Sommige deelnemers geven namelijk een beknopte beschrijving van de ervaring. Om de verzamelde informatie zo rijk mogelijk te maken, dienen verhalenophalers actief door te vragen op de ervaringen van respondenten.

Het trainen van verhalenophalers is voornamelijk gericht op doorvragen bij respondenten die een beknopte beschrijving geven van hun ervaring. Het is daarom essentieel om bij de eerste promptvraag gerichte detailvragen te stellen om zoveel mogelijk informatie uit de ervaring te halen. Hierbij kan gedacht worden aan vragen als:

- Welke gevoelens riep deze ervaring op?
- Wat was het effect van deze ervaring?
- Is er iets veranderd door deze ervaring?

Verder moeten verhalenophalers:

- Bekend zijn met de taal en cultuur van de brongroep;
- Neutraal, open en niet-sturend kunnen werken;
- Doorvragen op *hoe* iets beleefd is;
- In staat zijn om emoties, nuance en context op te halen.

Probeer deelnemers bij één ervaring te laten blijven. Vertellers zijn vaak geneigd om meerdere ervaringen tegelijkertijd te delen. Als verhalenophaler is het belangrijk om goed af te bakenen en steeds terug te grijpen op de eerste (beschreven) ervaring. Eventuele andere ervaringen kunnen daarna nog afzonderlijk worden besproken en genoteerd.

VOORBEELDEN VAN HET TRAINEN VAN STUDENTEN

Sociale Basis Eindhoven

Studenten van Sociale Studies die meededen aan het onderzoek, volgden vooraf een startbijeenkomst waarin uitgebreid informatie werd gegeven over het onderzoek. Studenten oefenden onderling met het gebruik van de online tool en de vragenlijst. De eerstejaarsstudenten waren bekend met gesprekstechnieken, zoals het stellen van open vragen en doorvragen, doordat zij al eerder de module ‘gesprekstechnieken’ hadden afgerond.

Daarna organiseer je het bereik en de betrokkenheid van respondenten. Dit doe je door:

- Via netwerken van bewoners, vrijwilligers, professionals en betrokken collega’s te werken;
- Ervoor te zorgen dat de vragenlijst lang genoeg openstaat;
- Meerdere subgroepen parallel (betrokkenheid van relevante belanghebbenden) te benaderen.

Tot slot dien je voldoende verhalen te verzamelen, waarbij je rekent houdt met de ervaring dat minder dan 30 verhalen te weinig is om patronen te zien en (meer dan) 100 verhalen ideaal is voor patroon- en trendanalyse.

VOORBEELDEN VERHALEN (DATA) VERZAMELEN

Wijkaanpak Energietransitie Dordrecht

De ervaringsverhalen zijn op uiteenlopende plekken opgehaald, maar altijd op locaties waar bewoners zelf voor hadden gekozen. Soms was dat op de leerwerkplek, een ontmoetingsplek in de wijk of thuis, zowel fysiek als via Teams. De Toekomstmakelaars zijn getraind als verhalenophalers en hebben op deze wijze ook ervaringsverhalen opgehaald. Daarnaast vroegen zij bewoners om zelf online de vragenlijst in te vullen, maar dit leverde nauwelijks respons op. Voor mensen die de Nederlandse taal minder beheersen, werkt het beter om verhalenophalers in te zetten.

Sociale Basis Eindhoven

De studenten van Fontys Sociale Studies mochten zelf bepalen waar zij deelnemers voor het onderzoek zouden werven, met als enige criterium dat de deelnemers in Eindhoven moesten wonen. Een deel van de studenten maakte gebruik van het eigen netwerk, terwijl anderen hun buurt of wijk in gingen om deelnemers te benaderen. Over het algemeen waren de studenten dus bekend met de taal en cultuur van de brongroep. De onderzoekers hebben zoals eerder aangegeven burgerinitiatieven bezocht waar zij verhalen hebben verzameld onder de deelnemers. Dit hebben zij gedaan tijdens activiteiten of zij hebben deelnemers van de burgerinitiatieven even apart genomen om rustig te kunnen praten.

Stap 4. Analyse: patronen, trends en reflectie

De kracht van ervaringsverhalen ophalen zit in de micro-verhalen, zelf-duiding door respondenten en kwantitatieve patronen op populatieniveau. Omdat respondenten zelf betekenis geven aan hun ervaringen, is er voor de onderzoeker weinig ruimte om daar in de analyse een eigen oordeel aan toe te kennen. Een ervaring die door de onderzoeker als negatief zou kunnen worden beschouwd, kan door de respondent juist als positief worden geduid, zoals blijkt uit onderstaande quote.

> "In december 2024 waren we uitgenodigd op de uitvaart van een van mijn BSO-kinderen. (…) Een aantal spelers van PSV hadden ook een filmpje voor *J* gemaakt, wat in de kerk te zien was. Wat voor mij op deze tragische dag het meeste is bijgebleven was dat ik ondanks heel veel tragedie ook een groot saamhorigheidsgevoel kreeg".

Wanneer alle verhalen opgehaald zijn, gebruik je deze om de kwantitatieve antwoorden van achtergrondinformatie en betekenis te voorzien bij de analyse. Als eerste ga je op zoek naar patronen. Je kijkt bijvoorbeeld naar alle:

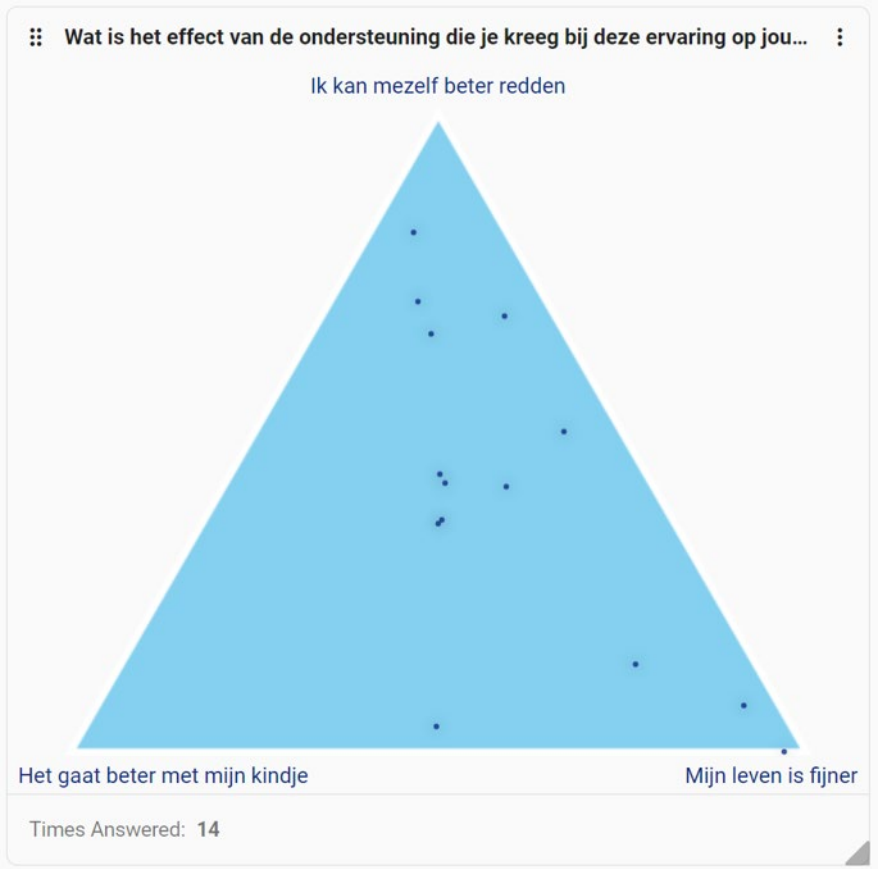
- Concentraties in driehoeksvragen;
- Verschuivingen in schaalvragen;
- Verschillen tussen subgroepen;
- Relatie tussen verhaaltypes en signifiers.

Let hierbij vooral op de dynamiek en niet alleen op conclusies in cijfers. Het analyseren van ervaringsverhalen en deze kwantitatieve antwoorden toont namelijk ook beweging, een ontwikkeling over tijd, onderliggende patronen en mogelijk onverwachte signalen uit de leefwereld.

VOORBEELDEN PATRONEN, TRENDS EN REFLECTIE

Moeders van Rotterdam

We hebben geprobeerd een beeld te krijgen van de visie van de moeders zelf: waarmee heeft het hen vooral geholpen?
Het effect van de ondersteuning van het programma is uitgevraagd met de driehoek stellingen:
1. mijn leven is fijner, 2. het gaat beter met mijn kindje, 3. ik kan mijzelf beter redden.



Op basis van de driehoek bij deze groep van moeders kunnen we voorzichtig concluderen dat het programma hen vooral helpt om zichzelf beter te kunnen redden. Dat is voor moeders over het algemeen belangrijker geweest dan het effect op hun kind of op een fijner leven. Voor individuele moeders kan dat natuurlijk anders zijn. Het kan ook zijn dat moeders juist bij deze zelfredzaamheid hulp nodig hebben en dat dat hen kracht geeft om zelf goed met hun kind om te gaan (zie ook hieronder de analyse van de ervaringsverhalen).
De ervaringsverhalen bij de clustering van punten (=antwoorden) bieden inzicht in hoe de beleving van de moeder is.

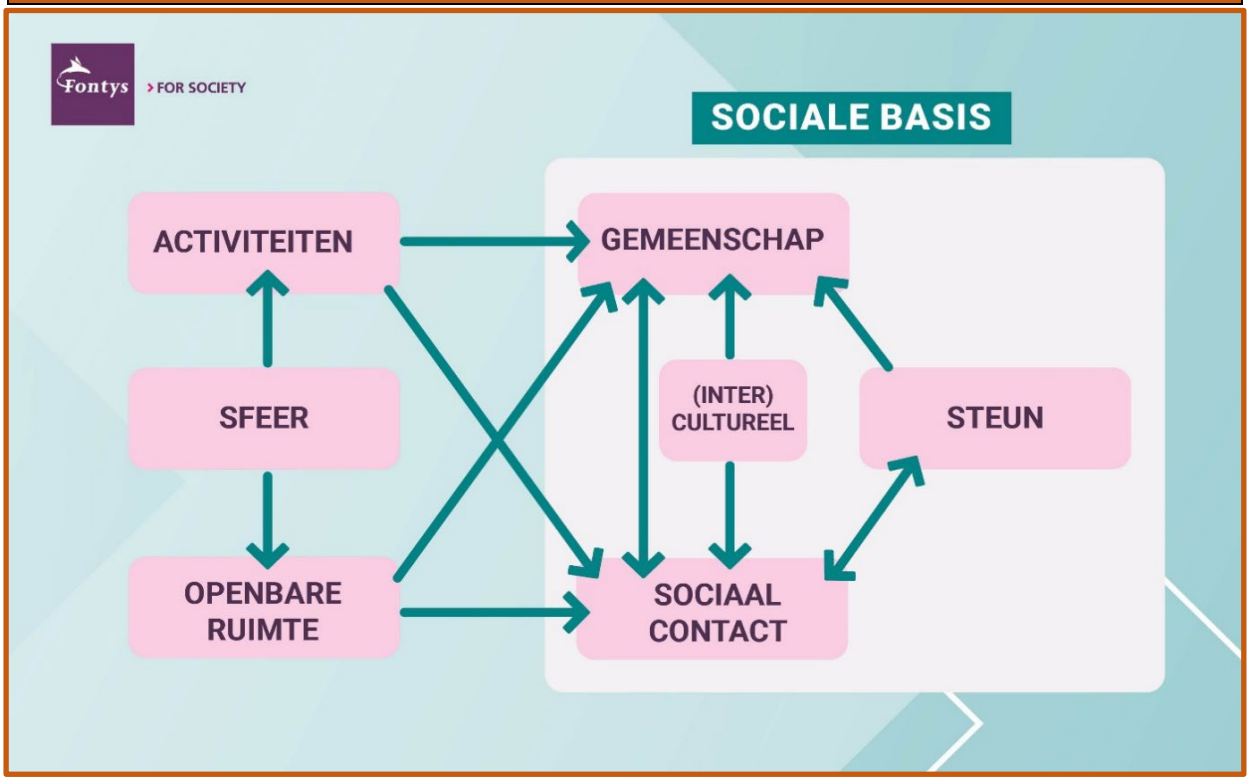
Sociale Basis in Eindhoven

Met behulp van een driehoeksvraag konden patronen in de ervaringen van inwoners worden verkend. De resultaten laten een duidelijke trend zien: inwoners nemen vooral deel aan burgerinitiatieven omdat zij zich nuttig willen voelen en iets willen betekenen voor anderen.





De ervaringsverhalen van inwoners vormden de basis voor een thematische analyse. Door te kijken naar woorden, onderwerpen en ervaringen die regelmatig terugkeerden in de verhalen, zijn zeven centrale thema's geïdentificeerd. Deze thema's geven inzicht in wat inwoners belangrijk vinden, welke behoeften zij ervaren en welke factoren bijdragen aan een sterke sociale basis. De herhaling van bepaalde onderwerpen in verschillende verhalen laat zien welke thema's voor inwoners van Eindhoven het meest betekenisvol zijn.



Stap 5. Duidingssessie met de direct belanghebbenden

Na analyse van de kwalitatieve en kwantitatieve data organiseer je (zo mogelijk) altijd een gezamenlijke duidingssessie. Deze duidingssessie is van belang, voor zowel het geven van betekenis en het verbinden van alle perspectieven/kennisbronnen als voor het trekken van de eindconclusies. Ook kan het een positieve bijdrage leveren aan de onderlinge relaties.

Voor de duidingssessie nodig je uit:

- Vertellers (respondenten);
- Betrokken professionals/vrijwilligers;
- Onderzoekers;
- Eventueel beleidsmakers.

Tijdens de duidingssessie staan drie onderwerpen centraal:

1. Het samen leren vanuit de verschillende perspectieven.

Zorg daarom voor een interactieve kennismaking tussen alle genodigden, waarbij je op een gelijkwaardige en wederkerige wijze het (gelijke) belang van de verschillende perspectieven benadrukt.

2. Ontdekte patronen.
   Presenteer de patronen visueel en gebruik de meerkeuze vragen, schaalvragen en driehoekvragen om de duiding in kleine groepen te bespreken.
3. Werk in kleine groepen. Laat deelnemers:
   a. Patronen benoemen (“Wat valt op?”);
   b. Hypotheses formuleren op basis van de relatie tussen de ontdekte patronen en de promptvraag;
   c. Perspectieven verklaren vanuit de leefwereld;
   d. Acties of interventies voorstellen.

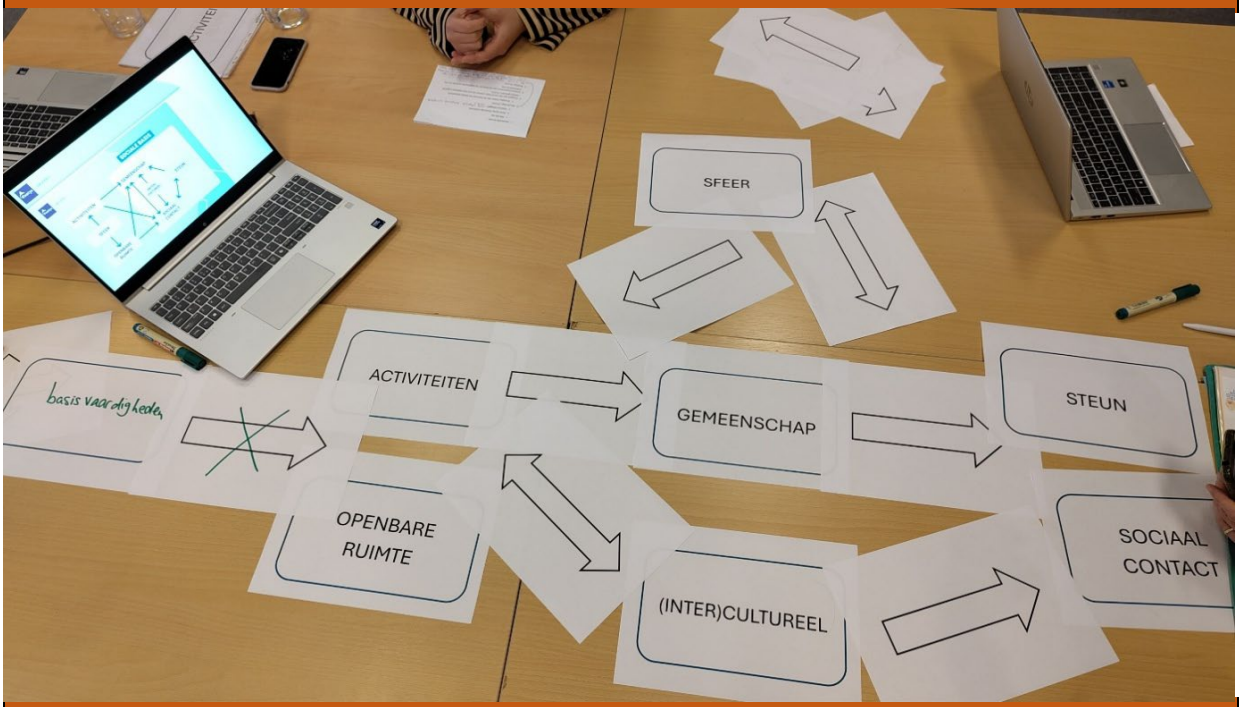
De kracht van deze wijze van duiden, ligt er in dat de duiding niet bij de onderzoeker ligt, de betekenisgeving blijft bij de gemeenschap en de verschillende kennisbronnen die verbonden worden.

VOORBEELD DUIDINGSSESSIE

Sociale Basis Eindhoven

Ongeveer een jaar na de start van het onderzoek heeft de gemeente Eindhoven een duidingssessie georganiseerd. Voor deze sessie werden vrijwilligers, inwoners en professionals uit het sociaal domein uitgenodigd. Voorafgaand aan de duidingssessie vonden twee webinars plaats, waarin de resultaten uit verschillende onderzoeken op hoofdlijnen werden gepresenteerd. Op basis van deze webinars werden deelnemers uitgenodigd om deel te nemen aan de duidingssessie, indien zij hierover verder in gesprek wilden gaan.

Tijdens de duidingssessie zijn de zeven centrale thema’s uit het onderzoek gezamenlijk geduid en is in kaart gebracht hoe deze thema’s zich tot elkaar verhouden binnen een sterke sociale basis.



Daarna zijn deelnemers interactief met elkaar aan de slag gegaan door met dezelfde thema's een eigen sociale basis te maken en konden zij verbindingen leggen tussen de thema's. Vervolgens is er gezamenlijk gereflecteerd op de overeenkomsten en verschillen.

Een aandachtspunt was dat er geen deelnemers aanwezig waren die eerder als respondent hun verhaal hadden verteld. Dat was in dit geval niet mogelijk. Desondanks was de sessie waardevol, omdat het inzicht bood in hoe andere inwoners van Eindhoven naar de sociale basis kijken en hoe relevant zij de thema's uit het onderzoek vonden.

Stap 6. Terugkoppeling, leren en doorwerking

Deze participatieve en narratieve werkwijze maakt het lerend en adaptief werken tussen de verschillende belanghebbenden mogelijk. Zorg altijd voor directe terugkoppeling aan een bredere groep (dan alleen de direct betrokkenen en vertellers) binnen een redelijke tijd, zodat de energie nog niet weggezakt is.
Maak hiervoor resultaten toegankelijk met behulp van infographics, een korte samenvatting van bevindingen en/of een verhalenbundel (anoniem en geanonimiseerd). Gebruik de ontdekte patronen voor doorontwikkeling door de voorgestelde acties en interventies direct aan te passen en aan te tonen hoe opgedane inzichten in beleid en praktijk toegepast gaan worden. Tot slot monitor je veranderingen via nieuwe rondes (kort cyclisch) van ophalen.

Indien mogelijk veranker je het continue leren door de cyclus te herhalen:

1. Verhalen ophalen
2. Patronen analyseren
3. Gezamenlijk duiden
4. Acties aanpassen
5. Opnieuw verhalen ophalen.

VOORBEELD TERUGKOPPELING

Wijkaanpak Energietransitie Dordrecht

Parrallel aan het ophalen van verhalen werden meerdere sessies georganiseerd voor betrokkenen bij de wijkaanpak (bestaande uit de wethouders, de woningcorporaties, werkgevers, welzijnsorganisaties, Toekomstmakelaars, onderzoekers en werktoeleidingsorganisaties). Tijdens die sessies werden resultaten van de verhalen ingebracht en een keer organiseerden we een live-sessie waarin bewoners ter plekke hun verhaal vertelden.
Naar aanleiding van deze input werd het programma aangepast en bij de laatste sessie is een plan van aanpak voor de toekomst opgesteld.

Sociale basis Eindhoven

Bij de burgerinitiatieven zijn de onderzoekers langs geweest om de resultaten van het onderzoek te presenteren en om terug te blikken op het onderzoek. Dit is gedaan door bij het ene initiatief wenskaarten uit te delen met quotes van inwoners die gekoppeld zijn aan de zeven thema's over de sociale basis.

In dit initiatief werd de heropening van de locatie op een feestelijke manier vormgegeven, waarbij de onderzoekers bewust hebben gekozen om de inhoud op een luchtige manier te delen. Bij het andere initiatief werden de zeven thema's uit het schema opgehangen en hun betekenis toegelicht. Hierop konden de deelnemers reageren en ook zij kregen de wenskaarten met quotes.





Een van de onderzoekers heeft een podcast opgenomen met een student die mee had gedaan aan het onderzoek. Met deze podcast worden de onderzoeksresultaten op een toegankelijke en begrijpelijke manier onder de aandacht gebracht bij een breder publiek. Het doel van deze podcast was om te laten zien hoe dit onderzoek gekoppeld is aan het onderwijs, wat de student ervan geleerd heeft en hoe de student het beleefd heeft.



https://open.spotify.com/episode/4HDwoeN3dTygZ25F826p0v?si=6922f113cage4ee3

Tot slot liggen onze eigen kortdurende ervaringen ten grondslag aan deze werkwijze voor het ophalen van ervaringsverhalen en een sterke kant van de methode is de laagdrempelige manier waarop rijke verhalen kunnen worden opgehaald. Daarnaast bieden de dashboards en visualisaties overzichtelijke inzichten in de resultaten.

Maar hoewel het door de opgehaalde verhalen gelukt is om inzicht te krijgen in de ervaringen van inwoners, werden er uiteindelijk minder verhalen opgehaald dan de bedoeling was. Een rijkere verhalenbank had de patronen scherper kunnen maken. Daardoor hadden ontwikkelingen in het inwonersperspectief in de toekomst mogelijk zichtbaar gemaakt kunnen worden. Dat er in de praktijk minder verhalen zijn opgehaald, komt doordat een aantal stappen (veel) tijdsintensiever bleken dan vooraf was ingeschat.

- Contact leggen met organisaties kostte tijd;
- Er moest een band opgebouwd worden met de doelgroep;
- Interviews duurden lang door reflectie en doorvragen;
- Na het interview dient het contact goed afgerond te worden.

Het is met name belangrijk om een vertrouwensrelatie te krijgen met de doelgroep en om present te zijn, willen mensen persoonlijke verhalen gaan delen. Er dient doorgevraagd te worden op de ervaringen en de respondent heeft ook tijd nodig om te reflecteren op de ervaring. Vertellers delen soms heftige ervaringen, waardoor er aandacht besteed moet worden aan het afronden van het contact.

De rol van de onderzoeker/verhalenophaler blijkt cruciaal in deze werkwijze. Onderzoekers dienen te beschikken over goede gespreksvaardigheden om samen met deelnemers betekenis te kunnen geven aan ervaringen. (Zie voor meer info: Interactieve training verhalenophalers.)

Tot slot benadrukken we dat het ophalen van ervaringsverhalen waardevolle inzichten biedt in de leefwereld en ervaringen van betrokkenen. In Eindhoven gaf dit inzicht in de betekenis en impact van burgerinitiatieven en buurtontmoetingen voor inwoners. In Dordrecht maakte deze aanpak de perspectieven, opvattingen en ideeën van bewoners, stakeholders en toekomstmakelaars zichtbaar.

Deze participatieve narratieve werkwijze kan ingezet worden om doorlopend (gedurende langere periode) kwalitatief materiaal op een kwantitatieve schaal te verzamelen, met duiding van betekenis door de vertellers zelf. Dat maakt dat deze werkwijze data gedreven is (onderbouwd door opgehaalde data) én bijdraagt aan betekenisvolle en duurzame oplossingen die ontstaan door ervaringen centraal te zetten van diegenen die direct te maken hebben met die maatschappelijke vraagstukken.