



Roadmap voor reflectie in actieonderzoek

**Een stapsgewijze gids voor het versterken van het
reflectie- en leerproces bij actieonderzoek**



**Universiteit
Utrecht**

Doel van deze roadmap

De gezondheidszorg in Nederland staat onder druk.¹ Om de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de zorg te bevorderen, is (sociale) innovatie cruciaal. Actieonderzoek is bij uitstek geschikt om dit proces te ondersteunen, omdat het zich richt op het cyclisch en gestructureerd uitproberen van interventies en het leren van de resultaten. Dit leidt tot directe (lokale) veranderingen en professionele ontwikkeling van zorgmedewerkers, terwijl de opgedane lessen mogelijk ook elders kunnen worden toegepast voor opschaling en doorontwikkeling.

Reflectie in actieonderzoek

Reflectie is een onmisbaar onderdeel van actieonderzoek. Het is een continu proces dat de kwaliteit en ethiek van het onderzoek waarborgt en helpt om de bredere context, inclusief sociale, culturele en institutionele factoren, beter te begrijpen. Deze roadmap faciliteert het reflectieproces tijdens actieonderzoek. Het beschrijft een gestructureerde werkwijze, bestaande uit diverse werkvormen en opdrachten, om gebruikers te helpen waardevolle lessen te trekken die breder inzetbaar zijn in de zorgpraktijk. Zo draagt de roadmap bij aan de verbetering en vernieuwing van de gezondheidszorg in Nederland.

Voor wie is deze roadmap?

Deze roadmap is ontworpen voor actieonderzoeken in gezondheids(zorg)onderzoek, maar kan ook voor andere sectoren een bron van inspiratie zijn. De tool is toepasbaar voor reflectie in zowel afzonderlijke projecten als projecten binnen een programma.

Hoe gebruik je deze roadmap?

De roadmap is opgebouwd rond vijf stappen die het reflectieproces in actieonderzoek structureren. Elke stap beschrijft doelen, werkvormen en opdrachten, ondersteund met praktijkvoorbeelden. Zo biedt de roadmap handvatten om, al doende en lerende, te reflecteren. Hoewel het is aan te raden om alle stappen van de roadmap te doorlopen, kun je ook specifieke onderdelen gebruiken die relevant zijn voor jouw project. Houd er rekening mee dat inzichten tijd nodig hebben om te rijpen; het is daarom verstandig om de verschillende fasen niet te snel achter elkaar te doorlopen.

Dit is een interactieve PDF

Klik op de knoppen om door de roadmap te navigeren. Alle antwoordvelden kunnen worden ingevuld. Daarnaast kunnen alle linkjes worden aangeklikt.

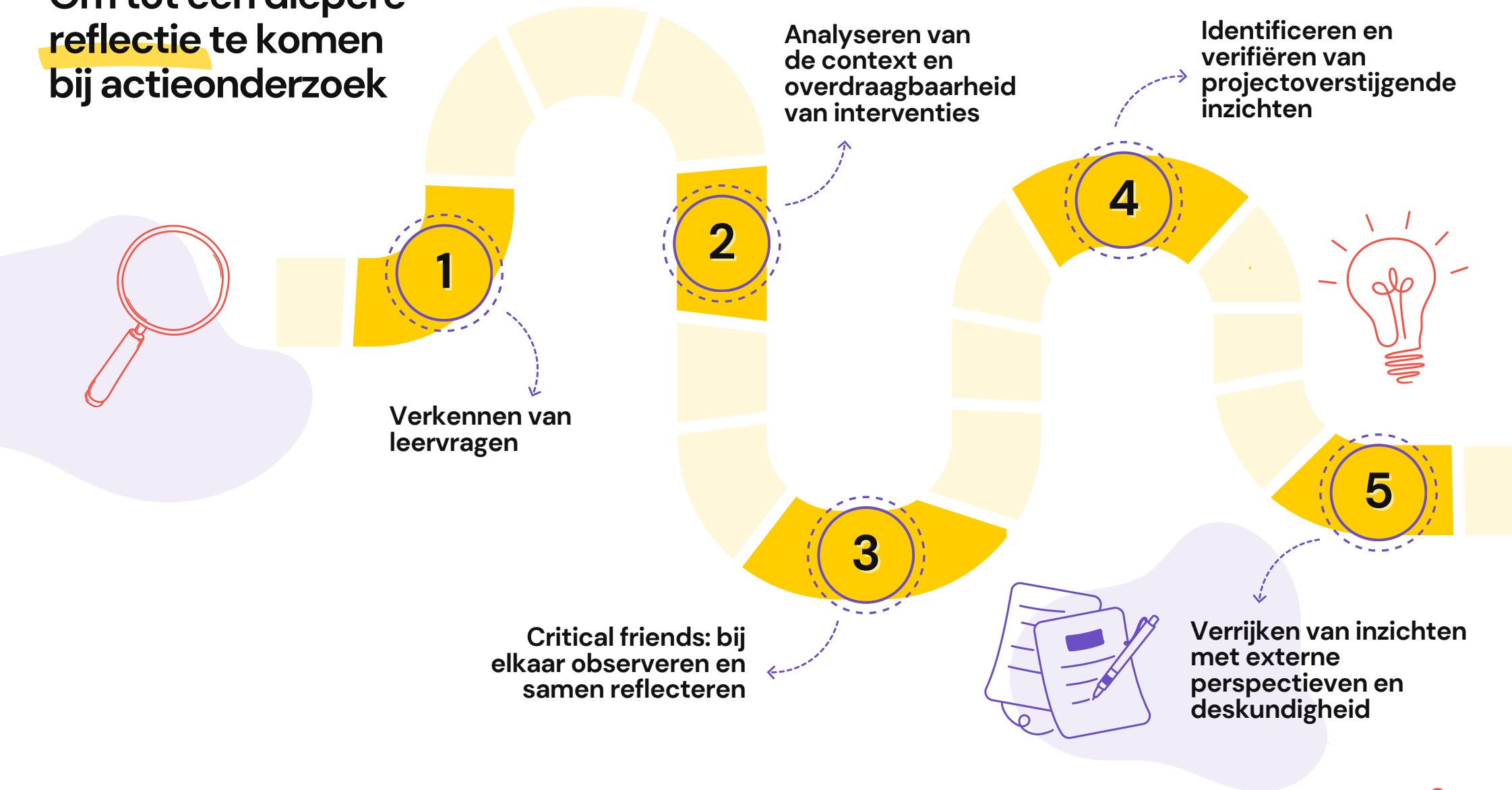
TIP



5 stappen

Klik op de stappen om het reflectieproces te volgen

Om tot een diepere
reflectie te komen
bij actieonderzoek



1 Verkennen van leervragen

Wat en waarom?

Het verkennen van leervragen is de eerste stap in het reflectieproces voor actieonderzoekers binnen het gezondheids(zorg)onderzoek. In deze fase identificeer en definieer je de cruciale vragen en thema's die tijdens het reflectieproces centraal staan. Deze leervragen bepalen de richting van je reflectie en zorgen ervoor dat deze gefocust is op relevante en impactvolle aspecten van jouw onderzoek.

Hoe? In gesprek met stakeholders

Ga in gesprek met verschillende belanghebbenden, zoals het ministerie van VWS, zorgverzekeraars, patiënt- en mantelzorgorganisaties en andere relevante partijen. Door deze diverse perspectieven te betrekken, kun je leervragen vanuit meerdere invalshoeken ophalen. Vraag naar hun perspectieven, rol en specifieke leervragen ten aanzien van jouw zorgvraagstuk.

Je kunt deze input kwalitatief ophalen, bijvoorbeeld met online interviews. Gebruik de gespreksleidraad in [Bijlage A](#) als hulpmiddel voor het structureren van de gesprekken.

Opbrengsten

De verkenning met stakeholders genereert een reeks aandachtspunten die richting geven aan de verdere stappen in het reflectieproces, bijvoorbeeld bij het analyseren van de context in stap 2. Deze stap vormt dus de basis voor de rest van de reflectie.

TIP

Betrokkenheid bevorderen

Vraag de stakeholders in deze stap of ze later in het proces weer willen aansluiten, bij het verifiëren en verrijken van de opgedane inzichten in stap 5. Dit creëert draagvlak en zorgt ervoor dat de inzichten aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van alle betrokkenen.

Laat je inspireren en ga zelf aan de slag!



1 Verkennen van leervragen

Praktijkvoorbeeld

ZonMw investeert via het programma Actieonderzoek Innovatieve Zorg (AIZ) in het vergroten van het leer- en verbeterpotentieel van zorgorganisaties om de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg te verbeteren. Het programma richt zich op uitdagingen in zorglevering op de juiste locatie, passend bij de behoeften van patiënten of cliënten (*Juiste Zorg Op de Juiste Plek*, JZOJP). Onderzoekers van de Universiteit Utrecht voerden een reflectieproject uit met 11 actieonderzoeken binnen dit programma om te onderzoeken hoe lokale lessen in zorginnovatie breder ingezet kunnen worden om bij te dragen aan de verbetering van de zorgorganisatie in Nederland.

Om de leervragen voor de overkoepelende reflectie te verkennen, voerden zij gesprekken met organisaties die op diverse manieren bij JZOJP betrokken zijn:

- Patiëntenfederatie
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
- Rijksdienst Voor Ondernemend Nederland
- Zorginstituut Nederland
- Het Nederlands Huisartsen Genootschap
- ZonMw
- Zorgverzekeraars Nederland
- Nederlandse Zorgautoriteit

Opdracht: Stakeholder Mapping

Vul de tabel in om de belangrijkste stakeholders en hun rol met betrekking tot jouw vraagstuk te identificeren.

Stakeholder	Rol

1 Verkennen van leervragen

Opdracht: Identificeren van leervragen en aandachtspunten

Verzamel en structureer de leervragen en aandachtspunten van de verschillende stakeholders met betrekking tot jouw vraagstuk om de focus van de reflectie te bepalen.

Stakeholder	Leervragen	Aandachtspunten

2 Analyseren van context en overdraagbaarheid

Wat en waarom?

In de tweede stap begin je met reflecteren op de inzichten uit jouw project. In deze fase staat de context, en hoe je deze binnen jouw project bestudeert, centraal (zie kader). Vaak wordt in gezondheidszorgonderzoek niet expliciet gemaakt wat context precies is en hoe je deze analyseert.² Dit is wel essentieel, want alleen door expliciet te zijn over de manier waarop er naar context wordt gekeken, en wat daaronder wordt verstaan, kunnen verschillende contexten met elkaar worden vergeleken.

Een grondige analyse van de context vergroot ook de overdraagbaarheid van je bevindingen. Door jouw context te vergelijken met die van andere projecten, kun je beter inschatten hoe jouw inzichten in verschillende situaties relevant kunnen zijn.

Hoe? Analyseren van contextspecifieke kenmerken

Breng de contextspecifieke kenmerken van jouw project in kaart. Welke stakeholders zijn betrokken? Wat zijn cruciale momenten in het project geweest? Wie of wat heeft bijgedragen aan het succes van het project? Betrek hierbij ook de aandachtspunten en leervragen die je in stap 1 hebt geïdentificeerd. Het kan nuttig zijn om deze stap samen met een vertegenwoordiger van een ander actieonderzoek uit te

voeren. Door te reflecteren op overeenkomsten en verschillen tussen jullie projecten, krijg je meer inzicht in de bredere toepasbaarheid van je bevindingen.

Opbrengsten

De inzichten over de context die in deze stap worden verkregen kunnen nieuwe thema's en vragen aan het licht brengen die verder worden uitgewerkt in stap 3.

Verschillende lenzen om naar context te kijken

Het is belangrijk om je bewust te zijn van de manier waarop je met context omgaat in je project. Enkele perspectieven:^{3,4}

- *Representatieve lens*: Benadert context als iets externs of op de achtergrond, los van de interventie. Deze lens wordt vaak gehanteerd in epidemiologisch onderzoek.
- *Interactieve lens*: Benadert context als dynamisch proces. Dit perspectief richt zich op hoe interacties tussen mensen en hun omgeving de interventie continu vormen.
- *Contexting*: Benadert context als een actief en tijdelijk proces waarbij stakeholders een actieve rol spelen in het vormgeven van de interventie (*context work*).

Actieonderzoek vereist een interactieve lens, met doorlopend aandacht voor interacties tussen actoren en hun omgeving. Het kan daarnaast ook contexting omvatten.

2 Analyseren van context en overdraagbaarheid

Opdracht: In kaart brengen van contextspecifieke kenmerken

Breng de contextspecifieke kenmerken van jouw project in kaart door de onderstaande vragen te beantwoorden. Dit helpt bij het begrijpen van de context, actoren en cruciale momenten die je project beïnvloeden. Als je deze stap samen met een collega-actieonderzoeker uitvoert, bespreek dan elkaars antwoorden en reflecteer op de overeenkomsten en verschillen.

Welke contextspecifieke kenmerken worden in het project onderscheiden? Hoe worden deze geïdentificeerd en geanalyseerd?

Welke stakeholders zijn betrokken bij de interventie, waarom en hoe?

Welke rol spelen zij in/bij de interventie?

2 Analyseren van context en overdraagbaarheid

Zijn er nog andere stakeholders die jullie hopen te betrekken in de toekomst en waarom?

Wanneer beschouw je het project als geslaagd? Wat hoop je te bereiken?

Wat zijn – tot op heden – de cruciale momenten geweest die het project een positieve wending hebben gegeven?

Wie of wat heeft bijgedragen aan het slagen van de interventie op deze plek?

Overweeg professionals, de organisatie en externe factoren.

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Wat en waarom?

Tot nu toe heb je individueel en mogelijk met je projectteam gereflecteerd op je zorgvraagstuk en interventie. In de derde stap werk je samen met een vertegenwoordiger van een ander actieonderzoek als 'Critical Friends'. Deze stap verdiept het leerproces door verschillende perspectieven te combineren. Als Critical Friends observeren en analyseren jullie elkaars projecten op een gestructureerde manier. Dit helpt om te ontdekken hoe diverse contexten, interpretaties en 'insider' aannames de interventies beïnvloeden en welke lessen daaruit te trekken zijn. Critical Friends zijn waardevol omdat ze prikkelende reflectievragen stellen, situaties door een andere lens bekijken, constructief meedenken, en samenwerken aan een gezamenlijk doel.⁵

Deze stap vormt de kern van het reflectieproces, waarbij je van lokale inzichten naar projectoverstijgende kennis toewerkt. Dit is cruciaal voor het verbeteren en opschalen van interventies.

Hoe? Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Zoek een Critical Friend, bij voorkeur iemand die betrokken is bij actieonderzoek binnen gezondheids(zorg)onderzoek. De meest rijke inzichten (en daarmee reflecties) ontstaan door een dagdeel gestructureerd bij elkaar te observeren.

Dit kan bijvoorbeeld door samen met een patiënt of cliënt mee te lopen om de patiëntreis in het andere project te verkennen. Gebruik bij het observeren de **reflectietool** die bij deze stap hoort, of vul deze achteraf samen in.

Besprek daarna de ingevulde reflectietools met je Critical Friend. Reflecteer gezamenlijk: Wat zien we bij elkaar? Klopt mijn interpretatie van wat ik bij jou denk te zien? Wat heb je bij mij gezien, wat ik me nog niet had gerealiseerd? Wat neem ik in mijn eigen organisatie of project aan als vanzelfsprekend, maar is dat eigenlijk niet?

Opbrengsten

De antwoorden in de ingevulde reflectietool zijn geen resultaten of uitkomsten op zich. Ze dienen om het leer- en reflectieproces te ondersteunen. De gestructureerde observaties van de Critical Friend zijn een stapje in het proces van de vorming van overkoepelende inzichten.

Alternatief: digi-Critical Friends

Bij tijdsdruk kunnen reflecties met je Critical Friend ook online plaatsvinden met behulp van de reflectietool. Dat gezegd hebbende, fysieke observaties bieden unieke inzichten die ook je eigen project kunnen verbeteren. Dit is dus zeker de tijdsinvestering waard!

TIP

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Praktijkvoorbeeld

Tijdens het overkoepelende reflectieproject binnen het ZonMw AlZ-programma, gericht op JZOJP, zijn in stap 1 (verkenning van leervragen met stakeholders) en stap 2 (contextanalyse door projectleiders) belangrijke aandachtspunten geïdentificeerd. Deze aandachtspunten zijn vervolgens vertaald in vijf kernthema's, die zijn opgenomen in een reflectietool om de observatie en analyse tijdens stap 3 te structureren. De projectleiders van de 11 actieonderzoeken zijn daarna als Critical Friends aan de slag gegaan om deze thema's samen te verkennen en lessen uit verschillende projecten te vergelijken.

De vijf kernthema's:

- Het betrekken van stakeholders
- Het patiënt/client perspectief
- Contextuele omstandigheden van invloed op het project
- De rol van de actieonderzoeker
- Verandering in gedrag, cultuur en mindset

De vijf kernthema's die in dit eerdere reflectieproject zijn geïdentificeerd, zijn ook relevant voor andere reflecties binnen gezondheids(zorg)onderzoek. Ze vormen daarom de kern van de reflectietool in deze roadmap. Het kan echter zijn dat tijdens stap 1 en stap 2 van jouw eigen reflectieproces andere aandachtspunten naar voren zijn gekomen. Pas de reflectietool indien nodig aan door nieuwe thema's of vragen te integreren die specifiek voor jouw project relevant zijn.

Opdracht: Updaten reflectietool

Voordat je begint met observeren als Critical Friends, kijk nog eens goed naar de aandachtspunten uit stap 1 en stap 2 van jouw reflectieproces. Vergelijk deze met de thema's in de huidige reflectietool. Zijn er thema's die je wilt toevoegen of verder uitwerken? Zo ja, werk de reflectietool bij op basis van deze inzichten. Dit zorgt ervoor dat de reflectie en observatie nog relevanter zijn voor jouw project.

Dit wil ik toevoegen aan de reflectietool

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Reflectietool: Gestructureerd bij elkaar observeren en reflecteren

Op de volgende pagina's vind je observatie- en reflectievragen die je samen met je Critical Friend zult bespreken. Vul deze vragen tijdens of na de observatie in en bespreek ze tijdens het reflectiegesprek. De vragen in deze reflectietool zijn georganiseerd rond de vijf kernthema's, met extra ruimte voor aanvullende vragen of opmerkingen.

Ons advies is om het formulier in te vullen voor de ander: Project 1 vult het formulier in voor Project 2 en omgekeerd. Dit helpt je om de ervaringen en inzichten uit elkaars projecten grondig te verkennen en te verdiepen.

Datum	
Naam en organisatie van Critical Friend project	
Ingevuld door	
Organisatie	

TIP

Reflecteren op meerdere niveaus

In het reflectieproces is het nuttig om de verschillende niveaus van context en verandering te onderscheiden. Want bij sociale innovatie zijn patiënten/cliënten, naasten, professionals, de eigen en andere organisaties en systeempartijen betrokken. Deze niveaus noemen we micro-, meso- en macroniveau.

- *Micro*: De relatie/interactie tussen de patiënt/cliënt, naasten en professionals, of professionals onderling.
- *Meso*: Processen binnen de organisatie (teams, afdelingen) of tussen organisaties.
- *Macro*: De beleidsomgeving van de interventie (wet- en regelgeving, financiële kaders, etc.) op lokaal, regionaal en/of nationaal niveau.

Overweeg tijdens je reflectie hoe elk van deze niveaus invloed heeft op het project en de resultaten.

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Betrekken van stakeholders (1/3)

Beschrijf welke stakeholders op elk niveau wel of juist niet bij het project betrokken zijn.

WEL BETROKKEN	Microniveau <i>Bijv. patiënt/cliënt, naaste, professional, ...</i>	Mesoniveau <i>Bijv. team(s), afdeling(en), organisatie(s), bestuurders, ...</i>	Macroniveau <i>Bijv. gemeente, VWS, zorgverzekeraar, ...</i>
Welke stakeholders zijn <u>direct</u> of <u>actief</u> betrokken in het project en op welke manier? <i>Wat is hun rol, wat doen zij in/bij de interventie?</i>			

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Betrekken van stakeholders (2/3)

NIET BETROKKEN	Microniveau <i>Bijv. patiënt/cliënt, naaste, professional, ...</i>	Mesoniveau <i>Bijv. team(s), afdeling(en), organisatie(s), bestuurders, ...</i>	Macroniveau <i>Bijv. gemeente, VWS, zorgverzekeraar, ...</i>
Welke stakeholders zijn <u>niet</u> direct / actief betrokken in het project, maar hebben mogelijk wel <u>invloed</u> op of <u>ondervinden</u> <u>gevolgen</u> van de interventie? <i>Op welke manier(en) hebben zij invloed of ondervinden zij gevolgen?</i>			
Om welke reden(en) zijn zij niet direct of actief betrokken bij het project?			

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Betrekken van stakeholders (3/3)

Zijn er aanvullende aandachtspunten die niet door deze vragen worden behandeld, maar die relevant zijn voor dit thema?

Gebruik dit veld om aanvullende observaties of specifieke bevindingen te noteren die betrekking hebben op dit thema en die je reflectie verder kunnen verrijken.

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Patiënt/cliënt perspectief (1/2)

Beschrijf op welke manier rekening aandacht is geweest bij het betrekken van het patiënt/cliënt perspectief bij het project.

Wat merkt de patiënt/cliënt van de interventie of het project?			
Op welke manier(en) is er aandacht besteed aan het betrekken van het patiënt/cliënt perspectief? <i>Bijv. bij het duiden van het probleem, behoeftepeiling, schrijven van de aanvraag, keuze voor interventies, terugkoppeling, adaptatie.</i>			

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Patiënt/cliënt perspectief (2/2)

Zijn er aanvullende aandachtspunten die niet door deze vragen worden behandeld, maar die relevant zijn voor dit thema?

Gebruik dit veld om aanvullende observaties of specifieke bevindingen te noteren die betrekking hebben op dit thema en die je reflectie verder kunnen verrijken.

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Contextuele omstandigheden van invloed op het project (1/2)

Beschrijf welke contextuele omstandigheden invloed hebben gehad op het project. Denk aan organisatieveranderingen, nieuwe richtlijnen, COVID-19, de arbeidsmarkt. Op welke manier(en) en hebben deze invloed gehad op proces en impact?

Contextuele omstandigheden	Invloed op proces	Invloed op impact

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Contextuele omstandigheden van invloed op het project (2/2)

Zijn er aanvullende aandachtspunten die niet door deze vragen worden behandeld, maar die relevant zijn voor dit thema?

Gebruik dit veld om aanvullende observaties of specifieke bevindingen te noteren die betrekking hebben op dit thema en die je reflectie verder kunnen verrijken.

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Het (verborgen) werk van de actieonderzoeker (1/2)

Beschrijf de rol en invloed van de actieonderzoeker(s) binnen het project.

Wat is de rol van de actieonderzoeker(s) in het proces van het project?

Denk hierbij ook aan minder zichtbare of informele acties zoals netwerkvorming, contexting en informele contacten die nodig zijn voor succesvolle implementatie.

Wat is ervoor nodig om het project door te laten gaan zonder de actieonderzoeker(s)?

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Het (verborgen) werk van de actieonderzoeker (2/2)

Zijn er aanvullende aandachtspunten die niet door deze vragen worden behandeld, maar die relevant zijn voor dit thema?

Gebruik dit veld om aanvullende observaties of specifieke bevindingen te noteren die betrekking hebben op dit thema en die je reflectie verder kunnen verrijken.

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Verandering in gedrag, cultuur en mindset (1/3)

Beschrijf de gewenste en gerealiseerde veranderingen in gedrag, cultuur en mindset van stakeholders op de verschillende niveaus, evenals de factoren die van invloed zijn op deze veranderingen.

Gedragsverandering: Verandering in menselijke acties in brede zin, inclusief wijze van werken. Het uitgangspunt is dat organisaties niet zelf veranderen: er zijn actoren binnen organisaties die hun gedrag veranderen.

Cultuurverandering: Verandering in gedeelde waarden en (sociale) normen, gewoonten en gedragingen binnen een groep mensen.

GEWENSTE VERANDERINGEN	Microniveau <i>Bijv. patiënt/cliënt, naaste, professional, ...</i>	Mesoniveau <i>Bijv. team(s), afdeling(en), organisatie(s), bestuurders, ...</i>	Macroniveau <i>Bijv. gemeente, VWS, zorgverzekeraar, ...</i>
Welke gedrags- en cultuurveranderingen zijn <u>wenselijk</u> vanuit het project, en bij welke stakeholders?			

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Verandering in gedrag, cultuur en mindset (2/3)

GEREALISEERDE VERANDERINGEN	Microniveau <i>Bijv. patiënt/cliënt, naaste, professional, ...</i>	Mesoniveau <i>Bijv. team(s), afdeling(en), organisatie(s), bestuurders, ...</i>	Macroniveau <i>Bijv. gemeente, VWS, zorgverzekeraar, ...</i>
Welke gedrags- en cultuurveranderingen zijn <u>gerealiseerd</u> , en bij welke stakeholders?			
Wat waren succesfactoren en/of obstakels bij het (wel of niet) realiseren van gedragsverandering?			

3 Critical Friends: Bij elkaar observeren en samen reflecteren

Thema: Verandering in gedrag, cultuur en mindset (3/3)

Zijn er aanvullende aandachtspunten die niet door deze vragen worden behandeld, maar die relevant zijn voor dit thema?

Gebruik dit veld om aanvullende observaties of specifieke bevindingen te noteren die betrekking hebben op dit thema en die je reflectie verder kunnen verrijken.

4 Identificeren en verifiëren van projectoverstijgende inzichten

Wat en waarom?

In de vierde stap focus je op het verfijnen en aanvullen van de inzichten die je tot nu toe hebt opgedaan. Dit is het moment om je reflectie-inzichten te verifiëren, te corrigeren en aan te vullen. Je bespreekt de observaties en reflecties uit stap 3 met je projectteam of –indien je werkt binnen een overkoepelend programma– met andere actieonderzoekers. Dit helpt je om eventuele lacunes in je bevindingen te identificeren, best practices en voorbeelden te verzamelen, en aanvullende vragen te formuleren. Bijvoorbeeld, als blijkt dat het moeilijk is om bepaalde stakeholders te betrekken, dat specifieke contextfactoren invloed hebben op je project, of dat het niet duidelijk is hoe je interventie kan blijven voortbestaan na afloop van het actieonderzoek, is dit het moment om dieper op deze kwesties in te gaan.

Het reflectieproces begon met het identificeren van concrete kenmerken specifiek voor jouw project. Door andere perspectieven te betrekken en inzichten te vergelijken, verschuift de focus geleidelijk naar een breder, abstracter niveau. Dit helpt je om projectoverstijgende inzichten te identificeren die ook in andere situaties toepasbaar zijn.

Hoe? Interne bijeenkomst voor gezamenlijke reflectie

Organiseer een (online) bijeenkomst met interne stakeholders,

zoals je projectteam of andere actieonderzoekers binnen een overkoepelend programma. Tijdens deze bijeenkomst presenteer je de inzichten die je tot nu toe hebt opgedaan in het reflectieproces, gestructureerd naar thema (bijvoorbeeld de vijf kernthema's uit de reflectietool). Als je een overkoepelende reflectie binnen een programma uitvoert, presenteer je de gebundelde inzichten of een thematische analyse van de inzichten uit de verschillende projecten. Reflecteer vervolgens gezamenlijk op deze inzichten door te vragen naar correcties, verfijningen, aanvullingen en goede voorbeelden (best practices). Documenteer alle input op een flipover (bij een face-to-face bijeenkomst) of laat deelnemers reageren op een digitaal **conceptboard** of **whiteboard**.

Daarnaast bereid je tijdens deze bijeenkomst leerinzichten en leervragen voor die je in de volgende bijeenkomst met externe stakeholders wilt bespreken. Identificeer eventuele openstaande vragen en thema's waarvoor je input van andere perspectieven nodig hebt.

Opbrengsten

Deze stap bereidt je voor op stap 5, waar je je bevindingen aan externe stakeholders presenteert en verdere feedback verzamelt om tot projectoverstijgende lessen te komen.



4 Identificeren en verifiëren van projectoverstijgende inzichten

TIP

Feedback matrix

Maak een matrix om de input uit de interne reflectiebijeenkomst te structureren. Plaats de kernthema's uit de reflectietool in de rijen en gebruik de kolommen voor correcties/verfijningen, aanvullingen, voorbeelden en vragen. Deze opzet helpt bij het visualiseren van de inzichten en maakt het eenvoudiger om gerichte vervolgstappen te bepalen.

	Correcties/ verfijningen	Aanvullingen	Goede voorbeelden	Vragen
Stakeholder- betrokkenheid				
Patiënt/cliënt perspectief				
Contextuele omstandigheden				
Rol van de actieonderzoeker				
Gedrag/cultuur- verandering				

5 Verrijken van inzichten met externe perspectieven

Wat en waarom?

In de vijfde en laatste stap van het reflectieproces richt je je op het verrijken van je inzichten door externe feedback te verzamelen van deskundigen en stakeholders die niet direct betrokken zijn bij jouw project, maar die waardevolle nieuwe perspectieven en expertise kunnen bieden. Dit kunnen bijvoorbeeld wetenschappers, patiëntenvertegenwoordigers, beleidsmakers, zorgverzekeraars of andere relevante deskundigen zijn. Door met deze externe Critical Friends uit diverse hoeken van het zorglandschap te reflecteren, kun je eventuele lacunes in je inzichten aanpakken en een breder scala aan best practices verzamelen. Deze stap markeert de afronding van je reflectieproces en heeft als doel om je bevindingen te verfijnen en te verankeren, en om concrete aanbevelingen te formuleren voor opschaling, doorontwikkeling en borging van je projectresultaten.

Het terugkoppelen van je opgedane inzichten aan de externe stakeholders biedt ook de mogelijkheid om te controleren of de leervragen die in stap 1 zijn geformuleerd adequaat zijn beantwoord. Dit draagt bij aan een grondige en volledige reflectie, en zorgt ervoor dat je bevindingen relevant en afgestemd zijn op de behoeften en verwachtingen van alle betrokkenen.

Hoe? Reflectiebijeenkomst met externe stakeholders

Organiseer een bijeenkomst met externe stakeholders en deskundigen, waaronder vertegenwoordigers van het wetenschapsperspectief, het ervaringsperspectief en het beleidsperspectief. Deel de geleerde lessen uit je project en laat de externe stakeholders reageren en feedback geven vanuit hun eigen expertise.

Gebruik methoden zoals het **conversatiecafé** om diepgaand te discussiëren over centrale vraagstukken en thema's die in je project naar voren zijn gekomen en die ook relevant zijn voor actieonderzoeken op andere zorgvraagstukken. Dit kan bijvoorbeeld gaan over verandering van gedrag, cultuur of mindset, of over de rol van de actieonderzoeker. Laat de deelnemers in kleinere groepen brainstormen en hun inzichten opschrijven. Bespreek de bevindingen in een centrale afsluitende ronde.

Opbrengsten

Deze stap biedt je de gelegenheid om het reflectieproces af te ronden met een gedegen, deskundig onderbouwd resultaat. Als het goed is heb nu je waardevolle lessen geïdentificeerd die niet alleen relevant zijn voor de doorontwikkeling en opschaling van je eigen project, maar ook breder inzetbaar zijn bij sociale innovatie binnen de gezondheidszorg.

5 Verrijken van inzichten met externe perspectieven

Opdracht: Thema's conversatiecafé

Bereid je voor op het conversatiecafé door twee centrale thema's te identificeren die je tijdens de bijeenkomst wilt verkennen. Beschrijf elk thema in de vorm van een gedeelde uitdaging en een vraag om het gesprek op gang te brengen.

Thema:	
Uitdaging + vraag:	
Thema:	
Uitdaging + vraag:	

Praktijkvoorbeeld

Tijdens het overkoepelende reflectieproject binnen het ZonMw AlZ-programma zijn in het conversatiecafé met externe stakeholders twee centrale vraagstukken voorgelegd. Deze uitdagingen kwamen in alle projecten en alle stappen van het reflectieproces naar voren:

Vraagstuk 1: Verandering van gedrag, cultuur of mindset

Binnen het lokale projectteam staan alle neuzen dezelfde kant op en verloopt de implementatie van de innovatie soepel. Bij opschaling, bijvoorbeeld naar een andere locatie of naar regionaal niveau, lijken anderen in eerste instantie enthousiast, maar ze brengen de innovatie niet in de praktijk. Hun gedrag verandert niet; de cultuur verandert niet; de mindset verandert niet. Hoe kun je dit overwinnen?

Vraagstuk 2: De rol van de actieonderzoeker

Het project loopt ten einde. De actieonderzoeker vertrekt of krijgt geen uren meer voor het onderzoek. Hoe zorg je ervoor dat de geïmplementeerde (sociale) innovatie blijft voortbestaan als de actieonderzoeker niet langer betrokken is?

Deze vraagstukken werden in groepjes van ca. 5-7 personen besproken, waarbij de input op een flipover werd genoteerd. In een centrale afsluitende ronde werden de belangrijkste take-aways uit de groepsgesprekken gepresenteerd.

Van lessen naar actie

Na het doorlopen van alle stappen van het reflectieproces heb je waardevolle lessen verzameld over jouw zorginnovatie. Nu is het tijd om deze inzichten te vertalen naar concrete aanbevelingen en actiepunten. Wat betekenen de inzichten voor opschaling of doorontwikkeling van jouw project, of voor implementatie van jouw innovatie in een nieuwe context? De laatste sectie in deze roadmap helpt je om de randvoorwaarden te identificeren die nodig zijn om de geleerde lessen breder in te zetten, en om concrete strategieën te formuleren om deze voorwaarden te realiseren.

Hoe kunnen lokale lessen in zorginnovatie breder worden ingezet? En welke rol speelt actieonderzoek hierin?

Het breder inzetten van lokale lessen in zorginnovaties vereist het identificeren en waarborgen van bepaalde randvoorwaarden. Deze randvoorwaarden zijn essentiële elementen die moeten worden vervuld om ervoor te zorgen dat de geleerde lessen effectief kunnen worden toegepast. Ze vormen de basis voor succesvolle opschaling en implementatie in nieuwe contexten en zorgen ervoor dat de innovatieve oplossingen robuust en duurzaam zijn.

Actieonderzoek speelt hierbij een cruciale rol door een participatieve en iteratieve aanpak te bieden. Het stelt je in staat om continu te leren en te verbeteren door directe betrokkenheid van stakeholders, voortdurende feedback en aanpassing van strategieën op basis van praktijkervaring.

TIP

Versterken van de evidence base

Voor een succesvolle opschaling en doorontwikkeling van zorginnovaties is een sterke evidence base cruciaal. Dit helpt niet alleen bij het aantonen van de effectiviteit van de innovatie, maar ook bij het overtuigen van beleidsmakers en financiers van de waarde ervan. Hier zijn twee tips om de evidence base te versterken:

Combineer actieonderzoek met andere onderzoeksmethoden

Actieonderzoek levert waardevolle kwalitatieve inzichten door participatie en voortdurende verbetering, maar kan beperkt zijn in het leveren van harde data. Combineer het daarom met klassieke onderzoeksmethoden zoals Randomized Controlled Trials (RCT's) om kwantitatieve gegevens te verzamelen die de effectiviteit van je innovatie aantonen.

Implementeer een monitoring- en feedbacksysteem

Zorg voor een systeem dat de voortgang en resultaten van je innovatie structureel monitort en systematisch feedback verzamelt van diverse stakeholders. Dit systeem geeft inzicht in de langetermijn-effectiviteit en haalbaarheid van de innovatie, en maakt tijdige aanpassingen mogelijk. Door regelmatig gegevens te verzamelen en te rapporteren, houd je de evidence base actueel, wat bijdraagt aan de duurzaamheid en brede acceptatie van je innovatie.

Van lessen naar actie

Opdracht: Randvoorwaarden waarborgen

Beschrijf de voorwaarden voor het breder kunnen inzetten van de lessen uit jouw zorginnovatie. Beschrijf hoe actieonderzoek kan bijdragen aan het waarborgen van deze voorwaarden, en formuleer concrete strategieën om ze effectief te realiseren.

Randvoorwaarden	Rol van actieonderzoek in het waarborgen	Concrete strategie

Bronnen

1. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2022). *Integraal Zorgakkoord: Samen werken aan gezonde zorg*. Rapport Rijksoverheid.nl. Beschikbaar via [deze link](#).
2. Paparini, S., Papoutsis, C., Murdoch, J., Green, J., Petticrew, M., Greenhalgh, T., & Shaw, S. E. (2021). Evaluating complex interventions in context: systematic, meta-narrative review of case study approaches. *BMC Medical Research Methodology*, 21(1), 1–22. Beschikbaar via [deze link](#).
3. Brives, C., Le Marcis, F., & Sanabria, E. (2016). What's in a context? Tenses and tensions in evidence-based medicine. *Medical Anthropology*, 35(5), 369–376. Beschikbaar via [deze link](#).
4. Wallenburg, I., Weggelaar, A. M., & Bal, R. (2019). Walking the tightrope: How rebels “do” quality of care in healthcare organizations. *Journal of Health Organization and Management*, 33(7/8), 869–883. Beschikbaar via [deze link](#).
5. Noor, M. S. A. M., & Shafee, A. (2021). The role of critical friends in action research: A framework for design and implementation. *Practitioner Research*, 3, 1–33. Beschikbaar via [deze link](#).

Bijlage A: Gespreksleidraad stap 1

Welkom en introductie

- Kennismaking
- Toelichting en doel van het actieonderzoek / reflectieproces
- Wat is het perspectief van [stakeholder] op [zorgvraagstuk]?

Verkenning vraagstukken (leervragen) vanuit [stakeholder] perspectief

- Waar is [stakeholder] mee bezig met betrekking tot [zorgvraagstuk]?
- Wat is al bekend, wat is nog minder bekend?
- Welke domeinen zijn onderbelicht?
- Wat hoopt [stakeholder] te leren uit deze reflectie? Wanneer is dit project voor [stakeholder] zinvol?
- Hoe gepolitiseerd is [zorgvraagstuk]?

Verkenning sleutelfiguren en kerndocumenten

- Met wie zou ik/zouden we nog meer in gesprek moeten? Zou je mij/ons kunnen introduceren?
 - Ten behoeve van uitdieping leervragen.
 - Ten behoeve van reflectie (bijvoorbeeld als Critical Friends).

Uitnodiging gezamenlijke reflectiebijeenkomst stap 5

- Toelichting doel van bijeenkomst.

Na afloop: voorleggen notulen van dit gesprek



Totstandkoming

Deze roadmap is ontwikkeld door de Universiteit Utrecht, afdeling Interdisciplinaire Sociale Wetenschap. Dat gebeurde in opdracht van ZonMw, als onderdeel van het programma **Actieonderzoek Innovatie Zorg** (AIZ). Dit programma zet actieonderzoek in om te zoeken naar oplossingen voor uitdagingen op het gebied van de organisatie van zorg (juiste zorg op de juiste plek) en de maatschappelijke vraag erachter (zoals gezondheidswinst en het verminderen van zorgkosten). Het programmadoel is om professionals in zorgorganisaties te stimuleren om samen te werken en te leren over het verbeteren van de organisatie van zorg.

De Universiteit Utrecht heeft in 2023-2024 in opdracht van ZonMw een overkoepelend reflectieproject gefaciliteerd met 11 actieonderzoekprojecten binnen het AIZ-programma. De centrale vraag was hoe lokale lessen in zorginnovatie breder kunnen worden ingezet, en wat actieonderzoek specifiek hierin kan betekenen. Tijdens het reflectieproject is samengewerkt met relevante partijen uit verschillende zorggebieden en hoeken van het zorglandschap, waaronder VWS, zorgverzekeraars, patiënt- en mantelzorgorganisaties en andere deskundigen. De inzichten uit het overkoepelende reflectieproject zijn vertaald in deze roadmap. De roadmap biedt praktische handvatten voor reflectie bij actieonderzoek in gezondheids(zorg)onderzoek, met als doel de impact van zorginnovaties te vergroten en duurzame implementatie te waarborgen.

Auteurs

Dr. Jantien van Berkel
Dr. Eva Vernooij
Isa Boere, MSc

Universiteit Utrecht, Faculteit Sociale Wetenschappen, Afdeling Interdisciplinaire Sociale Wetenschap

Contact

Dr. Jantien van Berkel: j.vanberkel@uu.nl
Dr. Eva Vernooij: e.e.vernooij@uu.nl

Ontwerp roadmap

Elephant Path - Research & Consulting



**Universiteit
Utrecht**

© 2024

Tot stand gekomen in opdracht van ZonMw.