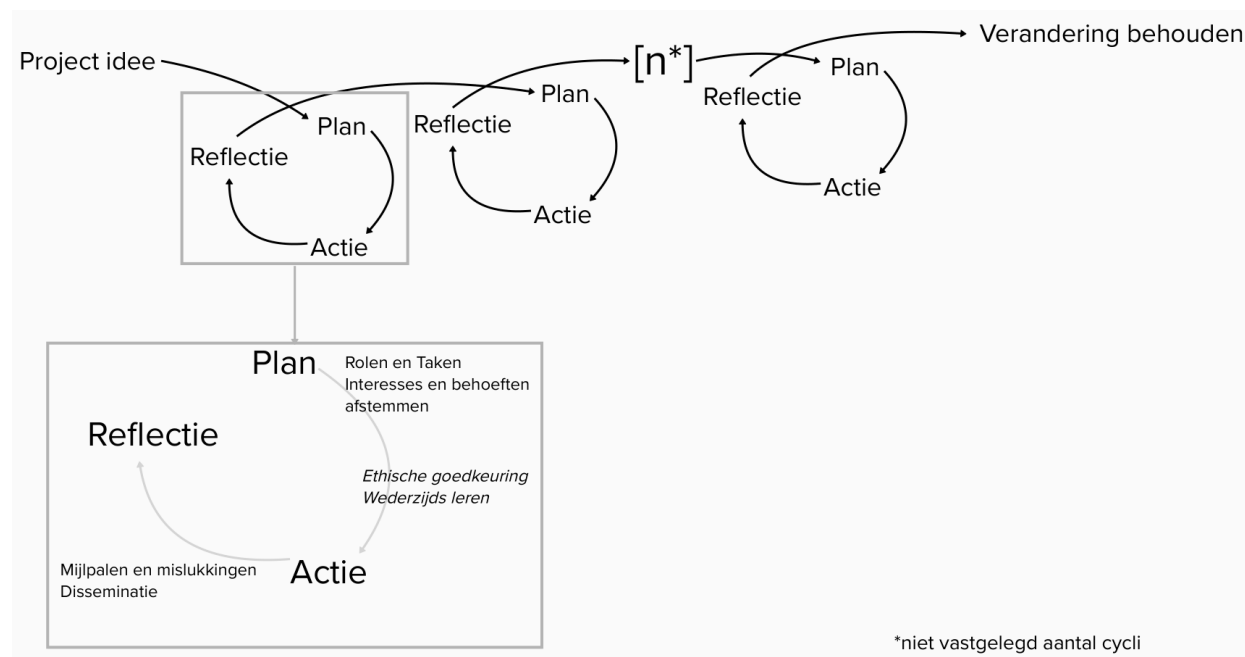


Framework voor het betrekken van stakeholders in eHealth actieonderzoek

Dit framework is een uitbreiding van andere beschrijvingen van actieonderzoek en bouwt voort op de centrale cycli van planning, actie en reflectie. Daarbij wordt ook het gezamenlijke opstellen van een project idee meegenomen, evenals stappen om de houdbaarheid van de verandering na afloop van het project te behouden. Daarnaast zijn er activiteiten tussen en tijdens de stappen van de actieonderzoek cycli toegevoegd.

Het is belangrijk om te vermelden dat dit een zeer eenvoudige en gestructureerde weergave van het proces in een project is. In de praktijk zullen de cycli minder goed te onderscheiden zijn, en is er mogelijk geen eenduidig eindpunt van het project. Natuurlijk spelen de context van een project en de betrokken stakeholders een grote rol in de vormgeving van het daadwerkelijke proces.



Hieronder vindt u meer informatie over elke stap. Na een korte uitleg worden een aantal vragen gesteld die u kunt beantwoorden om uw onderzoek vorm te geven. Dit kan door de onderzoeker zelf gedaan worden, of samen met de andere betrokken stakeholders in het onderzoeksteam.

Project idee

Idealiter komt het idee voor een project vanuit de stakeholders of de community. Het zou in ieder geval tenminste met hen samen ontwikkeld en geschreven moeten worden. Toch is het mogelijk dat niet alle stakeholders voorstander zijn van een project, en het gaat tijd kosten om samen een plan op te stellen en het projectteam te vormen.

- Hebben we alle relevante stakeholder geïdentificeerd die in dit project betrokken moeten worden?
- Zijn (vertegenwoordigers van) alle relevante stakeholders actief betrokken bij het opstellen van het project idee?
- Zijn de beoogde 'gebruikers' in staat hun input te geven?
- Worden de stakeholders gecompenseerd voor hun betrokkenheid bij het ontwikkelen van het idee? (opmerking: compensatie kan financieel zijn, maar er zijn andere vormen zoals bijv. Vastgelegde (werk) uren voor een project, of erkenning)
- Zijn er manieren voor financiering om dit idee verder uit te werken?
- Hebben we plannend gemaakt en geld gereserveerd voor project supervisie / uitwisseling met andere projecten?

Plan

Ieder cyclus van actieonderzoek begint met een, min of meer afgebakende, planning fase. In deze fase worden, vaak aan de hand van eerdere bevindingen of reflecties, de volgende stappen uitgestippeld. Hieronder beschrijven we twee belangrijke onderdelen tijdens het plannen van een nieuwe iteratie: het verdelen van rollen en taken, en het afstemmen van de interesses en behoeften van deelnemende stakeholders.

Rollen en taken

De rol van onderzoeker is in projecten waar stakeholders betrokken zijn anders. Onderzoekers moeten macht delen en verantwoordelijkheden overdragen. Tegelijkertijd nemen stakeholders een actievere en machtigere (*empowerde*) rol in. Het is belangrijk om deze rollen expliciet te maken en om te bespreken hoe taken verdeeld worden, maar in de praktijk kunnen de rollen minder duidelijk en afgebakend zijn. Daarom is het belangrijk om ruimte te laten voor onderhandeling en keuzes op een duidelijke en toegankelijke manier vast te leggen.

- Wie zijn de stakeholders die betrokken zijn in ons projectteam? Wie moet als deelnemer betrokken worden? Hoe worden andere stakeholders betrokken en verbonden aan het project?
- Wie neemt welke rollen en taken op zich?
- Wie zijn (potentiële) champions¹ in ons project? Hoe kunnen we hen betrekken?
- Wat kunnen we doen om alle groepen betrokken te houden?
- Hoe zetten we de communicatie tussen partners op? Werken deze (digitale) kanalen voor iedereen?

¹ Champions zijn stakeholders die een project aandrijven en daarbij verder gaan dat wat vanuit hun rol verwacht wordt. Kijk voor meer informatie bij de sectie Verder Lezen (in het Engels).

- Welke risico's voorzien we welke maatregelen nemen we? Hoe gaan we om met bijv. verandering in leiderschap / bestuur?
- Hoe evalueren we de uitkomsten van ons project?

Vraag later in het project:

- Is iedereen nog steeds tevreden met zijn/haar rol? (vraag dit individueel)
- Zijn er nieuwe taken die verdeeld moeten worden?
- Zijn er nieuwe stakeholders die betrokken moeten worden? Hoe?

Interesses en behoeften afstemmen

Verschillende stakeholder groepen brengen eigen ideeën en behoeften mee naar een project, die soms in conflict met elkaar staan. Een dergelijk conflict is een normaal onderdeel van het proces, maar wel een die erkend moet worden. Daarom is het belangrijk om te proberen open en ontvankelijk te blijven en gedurende het project te bemiddelen tussen de stakeholders. Dergelijk openheid vergt veel moed van alle betrokken partijen. Desondanks kan het onmogelijk blijken om interesses af te stemmen, maar een samenwerking tussen de betrokken partijen moet alsnog mogelijk gemaakt worden.

- Hoe kunnen we iedereen's doelen en interesses in het project mappen?
- Wat zijn onze gedeelde waarden?
- Waar komen de behoeften in conflict met elkaar en hoe kunnen we daarmee omgaan?
- Hoe is de doelgroep betrokken bij het opstellen van onze plannen? Passen de plannen goed bij de doelgroep.

Vraag later in het project:

- Zijn de behoeften nog steeds hetzelfde?
- Moeten we ergens opnieuw afstemmen?

Ethische goedkeuring

Omdat de rollen van stakeholder groepen veranderen, kan het moeilijk zijn de betrokkenheid van bepaalde groepen uit te leggen aan ethische toetsingscommissies (bijv. worden patiënten vaak als kwetsbare groep gezien). Daarnaast kan het moeilijker zijn om toestemming te krijgen voor iteratief onderzoek omdat het onderzoeksproces voortlopend verandert.

- Hebben we met de verantwoordelijk ethische commissie gesproken en zijn we bekend met procedures voor dit soort onderzoek (bijv. amendementen)?
- Hebben we voor dit deel van het onderzoek ethische goedkeuring nodig?
- Hebben we over belangrijke ethische issues nagedacht (bijv. compensatie, last van het onderzoek)?

- Zijn we ons bewust van de relevante ethische richtlijnen (bijv. GDPR)?
- Is de omvang van het onderzoek duidelijk uitgelegd aan deelnemers?
- Hoe gaan we om met stakeholders / deelnemers die geen toestemming geven?

Wederzijds leren en ontwikkelen van vaardigheden

Zowel onderzoekers als ook de betrokken stakeholders hebben wellicht nieuwe vaardigheden nodig om hun nieuwe rol in het onderzoeksproces in te vullen. Dit kunnen algemene vaardigheden zijn, maar vaak zal dit afhangen van de context van het onderzoek.

- Welke vaardigheden zijn nodig, en voor wie?
- Wie kan een training aanbieden? Wat hebben zij nodig om dit te doen? (*'training the trainer'*)
- Hoe gaat de training eruit zien?
- Hoe kunnen we de training toegankelijk maken? Hoe kunnen we de training aanpassen voor stakeholders / stakeholder groepen?
- Zijn er hiërarchieën of machtsdynamieken waarmee we rekening moeten houden (bijv. arts-patiënt relatie)? Hoe gaan we hiermee om?

Actie

In de actie fase worden de stappen die bij het plannen bedacht zijn uitgevoerd. Wat dit precies betekent zal per project en per iteratie verschillen, maar hieronder worden twee belangrijke onderdelen van de actie fase omschreven: het vieren van successen terwijl er uit fouten geleerd wordt, en het verspreiden van het project en de bevindingen.

Mijlpalen vieren en uit mislukkingen leren

Een project bereikt misschien niet alles wat gepland was, en vaak gaan in het proces successen verloren. Daarom kan het expliciet samen vieren van feestelijke momenten helpen de motivatie omhoog te houden en prestaties te laten zien. Het hoeft niet altijd te gaan om grote, formele evenementen, soms is een kleine erkenning tijdens een vergadering al voldoende. Ook kunnen mijlpalen er verschillend uitzien, en zijn deze niet alleen gerelateerd aan uitkomsten van het project, maar ook aan de ervaring tijdens het project. Tegelijkertijd zijn mislukkingen een succes te behalen leermomenten voor de toekomst, en is het belangrijk hier gebruik van te maken.

- Hoe definiëren wij succes?
- Wat zijn onze successen?
- Hoe gaan we deze vieren?
- Wie is onderdeel van de viering?
- Hoe presenteren we wat we bereikt hebben?

- Wat kunnen we leren uit de dingen die niet goed gingen?

Disseminatie

Omdat het project in de praktijk plaatsvindt, en impact wil hebben, is het belangrijk dat stakeholders buiten het onderzoeksteam, die niet betrokken zijn bij het project, op de hoogte zijn van het project en de voortgang. Er zijn diverse vormen van disseminatie die op verschillende manieren kunnen bijdragen aan een project. De informatie die gedeeld wordt kan ook verschillen, het kan bijvoorbeeld gaan over uitkomsten van het project, of erom het onderzoeksproces en de geleerde lessen daarover te beschrijven.

- Wat is het doel van de disseminatie? Waarom is het relevant om dit te delen?
- Wie willen we met de disseminatie bereiken?
- Hoe kunnen we hen bereiken? Wat zijn geschikte vormen van disseminatie?
- Welke informatie gaan we verspreiden?
- Hoe kunnen we deze informatie het beste verspreiden?

Reflecteren

Reflecteren is een centraal onderdeel van actieonderzoek. Door te reflecteren op het proces kunnen problemen eerder gezien en opgelost worden. Het is belangrijk daarbij alle relevante stakeholders te betrekken en hun perspectieven mee te nemen. Reflectie kan op verschillende niveaus plaatsvinden, door te reflecteren op de uitkomsten van het project, de manier van samenwerken, of de individuele rol, bijvoorbeeld van de hoofdonderzoeker. Reflectie gebeurt voortdurend tijdens een project, in afstanden die het project team zelf instelt.

- Hoe gaan we onze reflectie opzetten? Welke tools kunnen we daarbij inzetten?
- Hebben we alles bereikt wat we van plan waren?
- Wat ging goed en wat niet?
- Hoe gaan we dit in de toekomst adresseren?
- Welke maatregelen en manieren om met risico's en uitdagingen om te gaan hebben we nodig?
- Hoe kunnen we zorgdragen dat de veranderingen die we doen na het project behouden blijven?

Vraag later in het project:

- Zijn de veranderingen die we in eerdere reflecties besproken hebben gedaan en hoe pakte dit uit?

Verandering behouden

Het project zou een voordeel voor de praktijk moeten brengen, ook wanneer financiering afgelopen is. Daarom is het handig om ruim voordat het project afloopt plannen te maken voor hoe de verandering behouden gaat worden, en dit in gang te zetten. Dus, hoewel dit de laatste stap van dit framework is, moet er gedurende het hele proces aandacht hiervoor zijn. Er is een balans tussen de flexibiliteit van het project team en de mogelijkheid om door betrekken van bestuurders een langdurige impact te hebben. Elk project moet deze afweging maken en een individuele oplossing vinden om de veranderingen te kunnen behouden.

- Wat moet er gebeuren om de verandering te behouden?
- Is er financiering hiervoor beschikbaar?
- Is het mogelijk de veranderingen in beleid te implementeren?
- Wie moet er betrokken zijn?
- Wie kan de verandering faciliteren?

Verder lezen

Om u in uw project te ondersteunen hebben we een lijst met aanbevolen literatuur samengesteld voor de verschillende elementen van het framework. We proberen deze lijst bij te werken aan de hand van ons eigen werk, en door input van de gebruikers van dit framework.

Voorbeeld van het gezamenlijk opzetten van een project met stakeholders:

Hand, C., Rudman, D. L., McGrath, C., Donnelly, C., & Sands, M. (2019). Initiating participatory action research with older adults: Lessons learned through reflexivity. *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement*, 38(4), 512-520.

Lees meer over stakeholder analyse:

Franco-Trigo, L., Fernandez-Llimos, F., Martínez-Martínez, F., Benrimoj, S. I., & Sabater-Hernández, D. (2020). Stakeholder analysis in health innovation planning processes: a systematic scoping review. *Health Policy*, 124(10), 1083-1099.

Lees meer over Champions:

Miech, E. J., Rattray, N. A., Flanagan, M. E., Damschroder, L., Schmid, A. A., & Damush, T. M. (2018). Inside help: an integrative review of champions in healthcare-related implementation. *SAGE open medicine*, 6, 2050312118773261.

Voorbeeld van hoe (via de participatie matrix) rollen gedefinieerd kunnen worden:

de Wit, M., Beurskens, A., Piškur, B., Stoffers, E., & Moser, A. (2018). Preparing researchers for patient and public involvement in scientific research: development of a hands-on learning approach through action research. *Health Expectations*, 21(4), 752-763.

Lees meer over ethische vraagstukken in participatief onderzoek, inclusief aanbevelingen om hiermee om te gaan:

Kwan, C., & Walsh, C. A. (2018). Ethical Issues in Conducting Community-Based Participatory Research: A Narrative Review of the Literature. *Qualitative report*, 23(2).

Lees meer over het verspreiden van de uitkomsten van actieonderzoek:

Smith, L., Rosenzweig, L., & Schmidt, M. (2010). Best practices in the reporting of participatory action research: embracing both the forest and the trees 1Ψ7. *The Counseling Psychologist*, 38(8), 1115-1138.

Aanbevelingen voor het behouden van behaalde veranderingen:

Meurer, J., Müller, C., Simone, C., Wagner, I., & Wulf, V. (2018). Designing for sustainability: Key issues of ICT projects for ageing at home. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 27, 495-537.

[Disclaimer](#)

Dit framework is ontwikkeld voor de context van eHealth actieonderzoek. Projecten kunnen zeer divers zijn, wat het moeilijk maakt om een balans te vinden tussen specifieke informatie en algemeen advies dat breder toepasbaar is.