

T. Plochg
M.C.B. van Zwieten

6.1 Inleiding

Kwalitatieve onderzoeksmethoden worden de laatste jaren steeds meer toegepast in het gezondheidszorgonderzoek (GZO). Dit blijkt onder meer uit het toenemend aantal publicaties van kwalitatieve onderzoeksresultaten in vooraanstaande wetenschappelijke tijdschriften en de ontwikkeling van designs waarin kwalitatieve en kwantitatieve methoden worden gecombineerd (Creswell, 2003; Adamson, 2005). Beide tendensen laten naar ons idee zien dat de traditionele controverse tussen voor- en tegenstanders van kwalitatief onderzoek is achterhaald. Het is zinvoller om de sterke en zwakke punten van beide vormen van onderzoek te kennen en te bezien hoe ze elkaar kunnen aanvullen en versterken. De wetenschapsvisie van A.D. de Groot, zoals beschreven in hoofdstuk 2, biedt hiervoor goede aanknopingspunten. Zoals eerder werd betoogd, is kwalitatief onderzoek te plaatsen in het domein van het explorerend, hypothese- (of theorie)vormend onderzoek en krijgt het daarmee een duidelijke positie in de empirische cyclus. In dit hoofdstuk zullen wij deze positie preciseren door te beschrijven wat kwalitatief onderzoek concreet inhoudt en hoe het in het GZO tot zijn recht kan komen.

Kwalitatief onderzoek is een vorm van interpreterend onderzoek waarbij empirische gegevens op een systematische en controleerbare wijze worden verzameld, geanalyseerd,

en gerapporteerd. Wezenlijk daarbij is dat de verschillende onderzoeksfasen – probleemafbakening, formulering onderzoeksvraag, bepaling onderzoeksopzet, dataverzameling, data-analyse, en rapportage – door elkaar heen kunnen lopen en niet strikt van elkaar hoeven te worden gescheiden zoals in kwantitatief onderzoek gebruikelijk is. Dit betekent dat de kwalitatieve onderzoeker deze fasen meerdere malen cyclisch doorloopt, waar dit in kwantitatief onderzoek slechts eenmaal gebeurt. In dit herhalende of iteratieve karakter ligt de kracht van kwalitatief onderzoek besloten. Het stelt de onderzoeker namelijk in staat nauw contact te houden met de complexe werkelijkheid, die in kwalitatief onderzoek doorgaans in de alledaagse, natuurlijke context wordt bestudeerd. Door met een open blik en een relatief globale onderzoeksvraag van start te gaan kan de onderzoeker flexibel inspelen op hetgeen empirisch wordt waargenomen.

Centraal in de analyse bij kwalitatief onderzoek staat de systematische interpretatie van het bestudeerde (sociale) fenomeen. De onderzoeker doet zelf de waarnemingen en interpreteert in het licht van de onderzoeksvraag wat deze waarnemingen betekenen. Daarmee is de onderzoeker waarnemings- en analyse-instrument tegelijk en heeft hij per definitie een centrale rol in het onderzoek. Reflexiviteit, in de zin van het onderkennen en beschrijven van de invloed van de onderzoeker op de onderzoeksresultaten, neemt in kwalitatief onderzoek daarom een belangrijke plaats in.

De omschrijving van kwalitatief onderzoek zal in dit hoofdstuk nader worden uitgewerkt aan de hand van een aantal basisonderdelen die in een kwalitatieve onderzoeksofzet kunnen worden onderscheiden. Aan de orde komen achtereenvolgens de probleemstelling, het gebruik van theorie, de selectie van onderzoekseenheden, de methoden van dataverzameling, de analyse, de rapportage van onderzoeksresultaten en de wijze waarop de kwaliteit van het onderzoek gewaarborgd en waar mogelijk verbeterd kan worden. Tot slot wordt kort ingegaan op het combineren van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden en worden enkele afsluitende opmerkingen gemaakt over kwalitatief GZO.

6.2 De probleemstelling

Een wetenschappelijke probleemstelling valt uiteen in een onderzoeksdoel en een onderzoeksvraag. Kwalitatief onderzoek is in het algemeen aangewezen wanneer het uitpluizen van een bepaald sociaal fenomeen ‘in de diepte’ het onderzoeksdoel is. Het gaat daarbij om het beschrijven en/of exploreren van gedrag, van interacties tussen mensen, sociale relaties, ervaringen, meningen, opvattingen en dergelijke, maar ook van zaken als beleid of organisaties die daar direct of indirect invloed op zijn. Nader beschouwd gaat het om onderzoeksdoelen die betrekking hebben op situaties zoals die in box 6.1 zijn opgesomd.

Box 6.1 Situaties waarbij kwalitatief onderzoek is aangewezen

Situaties:

- waarin het gaat om een beschrijving van het bijzondere, het eigenaardige van een geval of verschijnsel.
- waar zo weinig onderzoek naar is gedaan, dat de relevante variabelen of relaties daartussen onbekend zijn.

- waarbij de uitkomsten van eerder onderzoek niet met elkaar in overeenstemming zijn te brengen.
- die complex en veranderend zijn.
- waarbij kwantificerend onderzoek ontoereikend is om tot adequaat beleid en/of praktijken te komen.
- waarin het praktisch of ethisch niet mogelijk of verstandig is om kwantificerend te werk te gaan.
- waarbij het doel is de betekeniswereld achter sociale processen, interacties, sociale relaties, gedragingen, gevoelens, houdingen en ervaringen te exploreren.
- waarbij het doel is de dagelijkse werkelijkheid achter gevonden statistische verbanden te achterhalen.
- waarbij de empirische werkelijkheid eerst uitvoerig in kaart dient te worden gebracht alvorens een begrip kan worden geoperationaliseerd in metingen.

Bron: Maso & Smaling, 2004, bladzijde 11.

Voorbeelden van recent kwalitatief GZO zijn studies naar het dagelijkse werk van specialisten en hun aanspraken op zeggenschap in Nederlandse ziekenhuizen (Kruijthof, 2005), naar de beste manier van omgaan met onverwachte bevindingen in de prenatale diagnostiek (Van Zwieten, 2006) en naar de mate waarin de gemeente Amsterdam en Agis zorgverzekeringen een public healthperspectief hanteren om het zorgaanbod in de stad aan te sturen (Plochg et al., 2006).

Kwalitatieve onderzoeksvragen worden in principe zo open mogelijk geformuleerd. De reden hiervoor is dat de kwalitatieve onderzoeker zijn onderzoeksonderwerp niet op voorhand wil inperken. Hij weet immers nog niet precies welke variabelen en/of verbanden ertoe doen. Dit staat haaks op kwantitatieve onderzoeksvragen, die juist zo specifiek mo-

gelijk geformuleerd moeten worden. Creswell (2004; bladzijde 106-108) formuleert zeven richtlijnen om tot een goede kwalitatieve onderzoeksvraag te komen (zie box 6.2). Een kwalitatieve onderzoeksvraag die aan deze richtlijnen voldoet, is bijvoorbeeld: Welke opvattingen hebben creools-Surinaamse patiënten over hypertensie en de te nemen maatregelen? (Beune et al., 2004). Deze vraag is open geformuleerd ('welke opvattingen'), waarbij tegelijkertijd op één fenomeen wordt gefocust (opvattingen over hypertensie), bij een gespecificeerde onderzoeksgroep (creools-Surinaamse patiënten).

Box 6.2 Richtlijnen om tot een goede kwalitatieve onderzoeksvraag te komen

- Formuleer een of twee centrale onderzoeksvragen en maximaal vijf tot zeven deelvragen. De deelvragen volgen na de centrale vragen en zijn meer gefocust. De vragen geven richting aan het onderzoek.
- Begin de onderzoeksvraag met *hoe* of *wat*.
- Focus op één fenomeen of concept.
- Maak gebruik van explorerende werkwoorden als *ontdekken*, *begrijpen*, *beschrijven* (van ervaringen), *verkennen* (van processen) en dergelijke.
- Vermijd directieve woorden als *beïnvloeden*, *effect hebben*, *bepalen* en dergelijke. Deze woorden suggereren een kwantitatieve benadering.
- Formuleer open vragen zonder naar literatuur of theorie te verwijzen, tenzij de gekozen onderzoeksbepaling daarom vraagt.
- Specificeer, indien nodig, de participanten en onderzoekssetting in de onderzoeksvraag.

Bron: Creswell, 2004, bladzijde 105-107.

6.3 Gebruik van theorie

Elk wetenschappelijk onderzoek heeft een theoretische grondslag die bepaalt hoe met bestaande kennis en theorie in het onderzoek wordt omgegaan en vanuit welk theoretisch perspectief de werkelijkheid wordt bestudeerd. Dit is in kwalitatief onderzoek niet anders. Vanwege het interpreterende karakter van kwalitatief onderzoek is het daarbij belangrijk dat helder is welke invloed het gebruik van de theorie op het onderzoek heeft. Al bij de start van het onderzoek moeten hierin keuzes worden gemaakt. Bij een te grote invloed van de theorie ligt het gevaar op de loer dat de onderzoeker zich meer laat leiden door bestaande kennis en theorie dan door hetgeen hij tijdens het onderzoek waarneemt. Hierdoor zou het onderzoek zijn open en flexibele karakter verliezen. Aan de andere kant is het onverstandig om helemaal aan de theorie voorbij te gaan en een onderzoek geheel 'blanco' te starten, nog afgezien van de vraag of dit überhaupt mogelijk is. In zo'n geval bestaat het risico voor de onderzoeker in zijn datamateriaal te 'verdrinken' doordat hij te weinig houvast heeft om te bepalen welke empirische aspecten er wel en niet toe doen. Bovendien kan het onderzoek uiteindelijk irrelevant blijken te zijn wanneer het niet goed in de literatuur is verankerd, of vragen beantwoordt waarop het antwoord al bekend was. Kortom, de kwalitatieve onderzoeker moet een balans zien te vinden in de mate waarin hij de theorie gebruikt om zijn onderzoek te sturen en structureren.

In de kern gaat het daarbij om de vraag hoeveel sturing en structurering door de theorie noodzakelijk dan wel methodologisch toelaatbaar is. De enige restrictie die methodologen op dit punt hanteren, is dat het kwalitatieve onderzoek inductief dient te blijven, dit omdat men anders in het domein van het deductief toetsende onderzoek terechtkomt (zie hoofdstuk 2). Verder staat het de onderzoeker vrij om in het licht van zijn onderzoeksvragen te bepalen in welke (sturende) mate hij theorie

gaat gebruiken. Om de eigen positie hierover duidelijk te krijgen wordt aangeraden om vooraf een theoretisch kader te construeren (Maxwell, 1996; Creswell, 2004; Maso en Smaling, 2004). Een dergelijk kader geeft de onderzoeker houvast en maakt hem bewust van de rol die theorie in zijn onderzoek speelt. Verder dwingt het hem te reflecteren op zijn eigen – vaak impliciete – verwachtingen en veronderstellingen.

Er zijn enkele praktische tips te geven voor het construeren van een theoretisch kader.

Allereerst wordt aanbevolen om ‘theorie’ in de breedste zin op te vatten. Het construeren van een theoretisch kader vraagt om meer dan alleen een samenvatting van de literatuur en de keuze voor een bepaalde theorie. De onderzoeker moet niet alleen gebruikmaken van bestaande theorieën en literatuur, maar ook van zijn eigen ervaringskennis, eventueel vooronderzoek doen, en gedachte-experimenten uitvoeren (Maxwell, 1996, bladzijde 27).

Daarnaast is het van belang dat de onderzoeker zich ervan bewust is in welke kwalitatieve onderzoeksschool of -traditie zijn onderzoek staat. Dit omdat dit medebepalend is voor het te construeren theoretische kader. In de *gefundeerde theoriebenadering* (grounded theory) wordt het gebruik van bestaande theorie en kennis bijvoorbeeld tot een minimum beperkt. De aanname hierbij is dat gedurende het onderzoek, via constante vergelijking en gerichte dataverzameling, juist een nieuwe theorie wordt ontwikkeld die op het empirische veld past en zo als het ware op de onderzoeksresultaten is ‘gefundeerd’ (Wester, 1995). In de *etnografische benadering* wordt daarentegen vooraf een theoretisch perspectief geëxpliciteerd, wat een tentatieve theorie oplevert over wat er in het onderzoeksveld gebeurt en waarom (Neuman, 2000). In tabel 6.1 staan vier belangrijke onderzoeksscholen en de daarbij behorende benaderingen.

Tot slot merken diverse methodologen op dat er verschillende typen kaders kunnen worden gehanteerd, die van elkaar verschillen in de mate van structurering en functie. Zo maakt

Maxwell (1996, bladzijde 33-34) onderscheid tussen een theoretisch kader welke een *denkrichting* aangeeft en een kader dat fungeert als zoeklicht. Met het eerste doelt hij op veelomvattende theorieën van een hoog abstractieniveau. In het GZO kan men bijvoorbeeld denken aan de systeemtheorie (Parsons, 1951) of de lerende organisatie (Argyris, 1978). Dit soort theorieën geeft richting en betekenis aan empirische waarnemingen, maar laat geheel open hoe en waarop ze worden toegepast. Met de zoeklichtmetafoor doelt Maxwell op de verlichtende werking van theorieën. Ze brengen specifieke fenomenen en/of verbanden onder de aandacht die anders onopgemerkt zouden zijn gebleven of verkeerd zouden kunnen worden geïnterpreteerd.

6.4 Selectie van onderzoekseenheden

Kwalitatieve onderzoekers bestuderen doorgaans een relatief klein aantal onderzoekseenheden, die ze meestal selectief gekozen hebben. Zelden wordt op toeval (aselect) geselecteerd, zoals in kwantitatief onderzoek gebruikelijk is. Dit komt allereerst doordat met kleine steekproeven via aselechte sampling moeilijk representativiteit te bereiken is (Maxwell, 1996). Belangrijker is dat het in kwalitatief onderzoek veelal gaat om het verkennen en beschrijven van een bepaald sociaal fenomeen in de volle breedte en diepte. Om beide redenen zal de kwalitatieve onderzoeker juist gericht op zoek gaan naar die onderzoekseenheden, die het te bestuderen fenomeen in al zijn verscheidenheid representeren. Een goede selectiestrategie zorgt er daarom voor dat de gevormde theorie of hypothese zoveel mogelijk uitingen van het te onderzoeken fenomeen omvat, althans voor zover relevant in het licht van de vraagstelling. Een goede selectie bevat daarom voldoende variatie, heterogeniteit en extreme gevallen. In een kwalitatieve selectiestrategie wordt vastgelegd in welke setting het onderzoek gaat plaatsvinden (*waar*), welke personen zullen worden onderzocht (*wie*), welke activiteiten van de onderzochten object van studie zijn

Tabel 6.1 Belangrijke onderzoekstradities binnen kwalitatief onderzoek.

Onderzoekstraditie	Disciplinaire origine	Belangrijkste voortgebrachte methode	Doel
Etnografie	Antropologie/ sociologie	Participerende observatie	Begrijpen van de sociale wereld door te participeren in de sociale verbanden waarin mensen leven en gedetailleerde beschrijvingen te maken van de mensen, hun cultuur en denkwerelden
Fenomenologie/ etnomethodologie	Filosofie/ sociologie	Conversatieana-lyse	Ontrafelen van de 'constructen' die mensen gebruiken om betekenis te geven aan hun dagelijkse leven. Ontrafelen van de betekenissen die in conversaties en tekst verborgen zijn
Symbolisch interactionisme	Sociologie/ sociale psychologie	Gefundeerde theoriebenade-ring	Verkennen van sociaal gedrag en sociale rollen om te begrijpen hoe mensen hun eigen omgeving interpreteren en daarop reageren
Organisatieonderzoek	Sociologie	Casestudy	Onderzoek van een of enkele gevallen, waarbij diepgang wordt bereikt door bestudering van de complexe relaties waarin het betreffende geval functioneert

Bron: Ritchie en Lewis, 2003; Wester, 1995.

(wat) en welk sociaal proces of fenomeen centraal staat. Onderzoekers kunnen hun selectiestrategie baseren op één of op een combinatie van de volgende drie basisstrategieën: *doelgerichte selectie*, *theoriegestuurde selectie*, en *opportunistische selectie*. Het combineren van deze strategieën is goed mogelijk, ook al omdat kwalitatief onderzoek iteratief van aard is. Een combinatie kan bijvoorbeeld nodig zijn als gaandeweg blijkt dat bepaalde onderzoekseenheden met relevant geachte kenmerken zijn ondervertegenwoordigd.

- *Doelgerichte selectie* (purposive sampling) betekent dat onderzoekseenheden worden geselecteerd op basis van vooraf geformuleerde criteria. Het doel is tweeledig. Allereerst dient een doelgerichte selectie te waarborgen dat zoveel mogelijk kenmerken die in het licht van de vraagstelling mogelijk relevant zijn, vertegenwoordigd zijn. Daarnaast zorgt doelgerichte selectie voor genoeg diversiteit om de impact van

bepaalde kenmerken in oenschouw te kunnen nemen.

- *Theoriegestuurde selectie* (theoretical sampling) is een speciale vorm van doelgerichte selectie die niet vooraf, maar juist gedurende het onderzoek plaatsvindt. Bij deze werkwijze beginnen onderzoekers met de bestudering van één onderzoekseenheid om vervolgens, op grond van hetgeen ze hebben ontdekt, op zoek te gaan naar nieuwe eenheden die de eerdere bevindingen kunnen verscherpen, bevestigen of corrigeren.
- *Opportunistische selectie* (opportunistic sampling) vindt meestal plaats in veldonderzoek, waarbij onderzoekers gebruikmaken van onvoorziene of toevallige kansen en ontmoetingen om personen, groepen of gevallen in hun onderzoek te betrekken.

Bij de keuze voor een selectiestrategie spelen diverse methodologische en praktische over-

wegingen een rol. Denk aan overwegingen met betrekking tot validiteit (zie paragraaf 6.8), de toegankelijkheid van de doelgroep (is men bereid mee te doen; zijn potentiële respondenten überhaupt te identificeren), de haalbaarheid van de dataverzameling (afstand, tijd, geld), en/of de onderzoeksrelatie die men reeds met participanten heeft.

Tot slot bestaat over de omvang van het aantal onderzoekseenheden in kwalitatief onderzoek nog vaak onduidelijkheid. Zoals reeds hierboven is beargumenteerd, is men in kwalitatief onderzoek niet gericht op grote aantallen omwille van statistische analyses. Doorgaans volstaat een selectie van een tiental tot enkele tientallen onderzoekseenheden. Uitzondering hierop vormt de gevalsstudies (casestudy)¹ welke slechts één geval of enkele gevallen (multiple casestudy) kan betreffen. In GZO kan het bijvoorbeeld gaan om een ziekenhuis, een gezondheidscentrum of een polikliniek, maar ook om een stad of regio. Hoewel hierbij dezelfde selectiestrategieën kunnen worden toegepast en dezelfde overwegingen spelen, worden deze gevallen vaak om pragmatische redenen gekozen, bijvoorbeeld omdat de organisatie de opdrachtgever van het onderzoek is of de hoofdonderzoeker er reeds toegang tot heeft.

6.5 Methoden van dataverzameling

In kwalitatief onderzoek zijn diverse methoden om data te verzamelen voorhanden. Basistypen zijn interviews, observaties, documentverzameling en gestructureerde groepsprocessen. Al deze methoden leveren gegevens op die (eventueel na bewerking) in tekstvorm worden weergegeven. De keuze voor een bepaalde (combinatie van) methode(n) wordt bepaald door de onderzoeksvraag. Echter, Maxwell (1996) benadrukt dat in kwalitatief onderzoek de onderzoeksvragen zich niet automatisch laten vertalen of opera-

tionaliseren in een methode van dataverzameling. Die keuze hangt voor een belangrijk deel ook af van de context en timing van het onderzoek, zoals de beschikbaarheid en toegankelijkheid van databronnen. Het gaat er dus vooral om die methode te kiezen, die in een bepaalde context de data genereert die de onderzoeker nodig heeft om zijn onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

Interview

Het interview is in kwalitatief onderzoek een van de meest gebruikte methoden van dataverzameling.

In een kwalitatief interview zoekt de onderzoeker, binnen het kader van het onderzoeksdoel, aansluiting bij de eigen beleving van de respondent. Het is afhankelijk van de gekozen vorm in welke mate de verkregen antwoorden daarbij worden voorgestructureerd. Bij een interview aan de hand van een vragenlijst gebeurt dit in hogere mate dan bij een diepte-interview waarbij het uitgangspunt is dat de interviewer de respondent zoveel mogelijk de ruimte geeft om in eigen bewoordingen antwoord op de vragen te geven. De interviewer past hiertoe diverse gesprekstechnieken toe, zoals het gebruik van topiclijsten (in plaats van vragenlijsten met voorgestructureerde antwoorden), het stellen van open vragen, doorvragen en non-verbale technieken. Bij een diepte-interview moet de interviewer tegelijkertijd het onderzoeksdoel goed in de gaten houden, om niet in de verkregen informatie te 'verdrinken'.

Los van de mate van structurering, die kan variëren van gestructureerd of semigestructureerd tot ongestructureerd in het diepte-interview, bestaan er verschillende soorten interviews, zoals telefonische surveys, interviews via e-mail of chatprogramma's, focusgroepinterviews, brainstormsessies en (spontane) groepsinterviews tijdens veldonderzoek. On-

1 Het voornaamste kenmerk van een casestudy is dat er sprake is van een intensieve bestudering van een verschijnsel bij één of enkele gevallen (Yin, 2003). Een casestudy kan zowel kwalitatief als kwantitatief van aard zijn (zie voor de laatste hoofdstuk 7).

derscheidende dimensies zijn het aantal respondenten per interview (individueel of in groepsverband), de rol van de interviewer (sturend of niet), en de setting waarin het interview plaatsvindt (formeel of informeel). Iedere vorm van interviewen levert andersoortige gegevens op, waardoor ze niet zonder meer uitwisselbaar zijn. Daarom moet de keuze voor een bepaalde vorm van interviewen altijd gemotiveerd worden, zowel in het licht van de probleemstelling als in het licht van bovengenoemde dimensies. De noodzaak hiertoe kan worden geïllustreerd aan de hand van het verschil tussen focusgroepen en individuele diepte-interviews; twee vormen van interviewen die momenteel in het GZO veelvuldig worden gebruikt. *Individuele diepte-interviews* leveren een breed en diep inzicht op in het individuele perspectief van een persoon en kunnen helpen bij het ontrafelen van denkwijzen en redeneringen van individuen, en diens persoonlijke context. *Focusgroepinterviews* leveren daarentegen gegevens op die door groepsinteractie en -reflectie zijn ontstaan en verfijnd. Ze zijn geschikt om de sociale context van een fenomeen te bestuderen, te verkennen hoe men over een bepaald onderwerp praat of om tot creatieve oplossingen voor een bepaald probleem te komen. De methode van focusgroepinterview is dus vooral aangewezen in situaties waarin de groepsinteractie een meerwaarde heeft voor de onderzoeksresultaten. Deze interviews leveren dus een heel ander soort data op dan individuele interviews.

Omdat interviews gericht zijn op het verkrijgen van inzicht in de persoonlijke beleving van respondenten, is het belangrijk de antwoorden van respondenten zo nauwkeurig mogelijk te registreren. Bij kwalitatieve interviews is het gebruikelijk geluidsopnames van het gesprek te maken. Na afloop kunnen die woordelijk worden uitgetypt, waarna de transcripten kunnen worden geanalyseerd (zie paragraaf 6.6). Bij diepte-interviews is een nauwkeurige registratie van de precieze bewoordingen van de respondenten uiteraard belangrijker dan bij de meer gestructureerde

vormen van interviews, waarbij de antwoorden in vooraf bepaalde categorieën worden ingedeeld.

Observatie

Waar interviews informatie opleveren over de manier waarop respondenten het onderwerp van onderzoek beleven, proberen observaties inzicht te verkrijgen in hoe het er in de onderzoekssetting, in de situatie van alledag, *daadwerkelijk* aan toegaat. Observeren wordt gedefinieerd als het systematisch, zorgvuldig en aandachtig gadeslaan van gedragingen waarin de onderzoekers zijn geïnteresseerd (Maso en Smaling, 2004, bladzijde 49). Dit aandachtig gadeslaan vraagt om zorgvuldig kijken, luisteren en aandacht hebben voor detail. Observaties worden altijd gestuurd door de vragen die de onderzoeker zichzelf stelt. Meestal zijn die vragen bij de start van de observatie nog vrij algemeen (Wat gebeurt er op deze ziekenhuisafdeling precies? Wie zijn de betrokkenen? Welke logica ligt ten grondslag aan de organisatie van de afdeling?), maar worden ze gaandeweg, mede onder invloed van de verkregen resultaten, steeds specifiek en gericht (Wat gebeurt er tijdens de grote visite? Hoe is de verhouding tussen artsen en verpleegkundigen?). Het is afhankelijk van de onderzoeksvraag en de gekozen theoretische benadering op welke aspecten van de onderzoekssetting de observaties zich precies richten. Dit kan variëren van menselijk gedrag, bijvoorbeeld bepaalde formele, organisatorische aspecten (Hoe is het werkoverleg geregeld?) of informele interacties (Hoe gaan artsen in de pauzes met de verpleegkundigen om?), tot materiële zaken die mogelijk van invloed zijn op het te onderzoeken gedrag (Is de ligging en inrichting van de koffiekamer van invloed op de informele omgang tussen artsen en verpleegkundigen?).

Bij het observeren kan de onderzoeksrol op verschillende manieren worden ingevuld. Het gaat daarbij om twee aspecten. Allereerst kan de onderzoeksrol al dan niet *participerend* zijn. Bij een *participerende* observatie observeert de

onderzoeker de bestudeerde situatie terwijl hij daar zelf actief aan deelneemt. Bij een non-participerende observatie observeert de onderzoeker terwijl hij zelf aan de zijlijn blijft staan. Het tweede aspect betreft de vraag of de onderzoeker zijn rol als observator aan de onderzochten onthult of juist *verborgen* houdt. Aldus ontstaan vier mogelijkheden waarop een observatorrol kan worden ingevuld:

- 1 De onderzoeker participeert, maar houdt zijn onderzoeksrol verborgen.
- 2 De onderzoeker participeert en de onderzochten zijn bekend met zijn rol als onderzoeker.
- 3 De onderzoeker neemt geen deel en houdt zijn onderzoeksrol verborgen.
- 4 De onderzoeker neemt geen deel, maar de onderzochten zijn bekend met zijn rol als onderzoeker.

Kruithof (2005) gebruikte bijvoorbeeld de vierde vorm van observeren in haar onderzoek naar het dagelijks werk van specialisten. Zij bleef in haar onderzoeksrol aan de zijlijn staan en draaide niet actief mee in de bestudeerde werkzaamheden, maar de medisch specialisten over wie het onderzoek ging, waren er wel van op de hoogte dat ze door Kruithof werden geobserveerd.

Indien de onderzoeksinteresse uitgaat naar een relatief geïsoleerd onderwerp van onderzoek, kan non-participerende observatie ook plaatsvinden door video-opnamen te maken, zoals observatiestudies naar consulten van huisartsen en medisch specialisten bijvoorbeeld laten zien (o.a. Bensing et al., 2003; Zandbelt et al., 2005).

Bij de keuze voor een van deze vormen van observeren spelen zowel methodologische als praktische overwegingen een rol. Methodologisch gezien is geen van de vier vormen van observeren superieur. Alle hebben hun kracht en beperkingen, die ondermeer te maken hebben met de mate van *beïnvloeding* door de onderzoeker (researcherbias) en de mate waarin geobserveerde personen op de onderzoeker *reageren* (reactivity). Op de vraag voor welke onderzoeksrol gekozen moet worden, is

alleen in het licht van de onderzoeksvraag en de situatie waarin het onderzoek plaatsvindt een bevredigend antwoord te geven.

Normatieve overwegingen die spelen bij het observeren hebben betrekking op het mogelijk schaden van vertrouwelijkheid, de eventuele ontgoocheling die optreedt als personen erachter komen dat ze geobserveerd zijn en de eventuele betrokkenheid en/of kennis die de onderzoeker langs deze weg kan krijgen van moreel laakbaar of zelfs illegaal (crimineel) gedrag (Neuman, 2000). Praktische overwegingen hebben vooral betrekking op het verkrijgen van toegang tot de plaats waar het te observeren sociale fenomeen zich voordoet.

Tijdens het observeren of – afhankelijk van de gekozen onderzoeksrol en de praktische omstandigheden – direct daarna, maakt de onderzoeker aantekeningen in de vorm van zogenoemde veldnotities. Er bestaan veel manieren om veldnotities te maken. Neuman (2000) maakt onderscheid tussen handgeschreven aantekeningen (korte geheugensteuntjes en krabbels), directe notities van observaties (gedetailleerde beschrijvingen van observaties die direct zijn opgetekend na het verlaten van de onderzoekssetting), interpretatieve notities (waarin de onderzoeker een interpretatie maakt van het geobserveerde), analytische notities (van methodologische en analytische ideeën die opborrelen tijdens het observeren) en persoonlijke notities (van emotionele en persoonlijke gevoelens van de onderzoeker tijdens het veldwerk).

Op een later tijdstip, maar wel zo snel mogelijk na afloop van de observaties, werkt de onderzoeker alle verschillende soorten veldnotities uit in een zogeheten observatieprotocol. Een observatieprotocol bevat teksten van verschillende aard. Zowel gedetailleerde beschrijvingen van gebeurtenissen als letterlijke weergaven van gesprekken en eigen ervaringen van de onderzoeker in zijn rol als observator worden opgetekend in het observatieprotocol, dat meestal chronologisch wordt ingedeeld. Wel is het belangrijk dat de ver-

schillende soorten teksten, zoals weergaven van feitelijke voorvallen of eigen ervaringen van de onderzoeker, steeds duidelijk als zodanig herkenbaar zijn.

Omdat een observatieprotocol eigenlijk een verzameling van verschillende soorten verslagen is, kan het taalgebruik hierin sterk variëren. Voor letterlijke citaten wordt uiteraard de taal aangehouden die feitelijk in de onderzoeksetting is waargenomen, dus inclusief jargon en andere voor de setting specifieke begrippen. Voor de overige beschrijvingen gebruikt de onderzoeker het soort taal dat het best bij de betreffende beschrijving past. In veel gevallen is het gebruik van wetenschappelijke terminologie daarbij onnodig. Doel is immers een zo direct mogelijke weergave van de geobserveerde praktijk te geven, en hiervoor volstaat alledaags taalgebruik over het algemeen goed.

Door observaties is het mogelijk rijke data met een alledaags karakter te verkrijgen die bestudeerd zijn in de natuurlijke context, zonder dat ze van tijd en ruimte zijn geabstraheerd. Met name participerende observatie kan daardoor op een unieke manier inzicht bieden in het insiderperspectief, bijvoorbeeld door 'role-taking' waarbij de onderzoeker zelf aan den lijve kan ervaren hoe bepaalde zaken door verschillende betrokkenen uit de onderzoeksetting worden beleefd.

Documentverzameling

Bij documentverzameling worden documenten verzameld die door menselijke gedragingen tot stand zijn gekomen. In het GZO kan men denken aan documenten als beleidsrapporten, medische patiëntendossiers, een zorgprotocol, het kwaliteitsjaarverslag, notulen van vergaderingen en registraties, maar ook aan dagboeken van patiënten, discussiefora op het internet, kranten, brieven, foto's en films. Kortom, documentverzameling is een vorm van dataverzameling die breed en creatief kan worden ingezet. Een recent voorbeeld van documentverzameling in GZO is het onderzoek van Akkermans (2006) naar de verbanden tussen maatschappelijke ontwik-

kelingen, veranderingen in de sociaalpsychiatrische pathologie en de geestelijke gezondheidszorg. In het kader van haar promotieonderzoek analyseerde Akkermans onder meer 566 patiëntendossiers afkomstig uit het historische archief van de Amsterdamse GGD. Documentverzameling wordt in (kwalitatief) GZO veelal aanvullend gebruikt om specifieke uitspraken of bevindingen te verifiëren. Voordeel van deze methode is dat ze tekst en/of beelden omvatten die zonder tussenkomst van een onderzoeker zijn verzameld. Daardoor zijn de data exact en is herhaling van dataverzameling goed mogelijk; andere onderzoekers kunnen immers precies hetzelfde document analyseren. Dit betekent overigens niet dat de informatiewaarde van ieder document even groot is. In het algemeen zijn documenten waardevol als het registraties betreft die direct voorvloeien uit het gedrag dat wordt bestudeerd. Dit was bijvoorbeeld het geval in de studie van Kruijthof (2005), die naast haar observaties en conversaties met medisch specialisten over hun dagelijkse werk ook schriftelijke instructies en standaardprocedures verzamelde en analyseerde.

Echter, als het gaat om documenten waarin opvattingen, meningen, gevoelens en ervaringen worden geuit, moet men erop bedacht zijn dat het geschrevene niet per se samen hoeft te vallen met de werkelijke gevoelens, opvattingen en ervaringen van de schrijver. Daar komt bij dat het vaak niet te achterhalen is of de schrijver volledig en accuraat is geweest (reporterbias). Naast beperkingen die inherent zijn aan het document, zijn er ook beperkingen die gerelateerd zijn aan het onderzoek zelf. De toegang tot documenten kan geblokkeerd zijn. Verder kan het ontsluiten van relevante documenten worden bemoeilijkt als de onderzoeker niet weet dat ze bestaan of waar ze te vinden zijn. Tot slot zijn documenten, evenals interviews en observaties, contextgebonden. Onderzoekers moeten er daarom voor zorgen dat zij deze context bij hun interpretatie van de documenten betrekken.

Gestructureerd groepsproces

Het gestructureerde groepsproces is een methode die wordt gebruikt om meningen van individuen in groepsverband te expliciteren en in kwalitatieve en/of kwantitatieve termen weer te geven. Bij sommige groepsprocessen staat het verkennen van toekomstige ontwikkelingen centraal, bij andere het prioriteren van opvattingen naar belang en bij weer andere gaat het primair om het bereiken van overeenstemming. Ook kan een gestructureerd groepsproces worden gebruikt om een abstract begrip of concept verder te expliciteren. Gestructureerde groepsprocessen worden gebruikt om een explicitering en/of een synthese te maken van kennis die bij individuen reeds aanwezig is. Gestructureerde groepsprocessen zijn aangewezen in situaties waarin er onvoldoende wetenschappelijk bewijs in de onderzoeksliteratuur aanwezig is, of waarin het beschikbare bewijs conflicterend is. Door experts of leken op een gestructureerde wijze met elkaar meningen te laten uitwisselen wordt beoogd consensus te bereiken of te doen voorspellingen over een bepaald onderwerp. Het groepsproces wordt bewust gestructureerd om te voorkomen dat dominante persoonlijkheden of gevestigde belangen de overhand krijgen en de resultaten vertekenen. De bekendste methoden zijn de nominale groepstechniek, het Delphi-onderzoek en conceptmapping (Jones en Hunter, 1995).

De *nominale groepstechniek* bestaat uit een gestructureerde procedure waarin experts in meestal twee panelrondes een aantal thema's, issues of vragen identificeren, rangschikken, bediscussiëren en vervolgens herschikken. Het identificeren en prioriteren van thema's door de groep staat voorop. De groepsdiscussie is geformaliseerd en wordt strikt door de onderzoeker/gespreksleider gecontroleerd. In GZO is deze techniek bijvoorbeeld gebruikt door het Kwaliteitsinstituut CBO (Centraal BegeleidingsOrgaan) om toetsingsonderwerpen voor peer review door medisch specialisten in Nederlandse ziekenhuizen te selecteren en te rangschikken (Klazinga, 1996).

Het Delphi-onderzoek onderscheidt zich op een aantal onderdelen van de nominale groepstechniek. Allereerst is de doelstelling gericht op het doen van een voorspelling (vandaar de naamgeving naar het orakel van Delphi). Verder is een belangrijk verschil dat de groepsdiscussie anoniem is en dus feitelijk virtueel plaatsvindt. Het onderzoeksteam raadpleegt iedere deelnemer met behulp van schriftelijke vragenlijsten, analyseert die en koppelt die vervolgens weer terug aan de deelnemers, eveneens met behulp van een vragenlijst. De discussie wordt gevoed door in de terugkoppeling de antwoorden van de groep en het individuele antwoord van de desbetreffende deelnemer te verwerken. Deelnemers worden in een aantal rondes geconsulteerd, net zo lang tot er consensus is bereikt of de experts niet meer reageren. Een Delphi-onderzoek kan zowel kwalitatieve voorspellingen opleveren (bijvoorbeeld bij de vraag welke biotechnologische doorbraken de komende vijftien jaar worden verwacht) als kwantitatieve voorspellingen (bijvoorbeeld bij de vraag hoeveel neurochirurgen er in Nederland nodig zijn in 2020). Voorbeeld van Nederlands GZO betreft de Delphi-studie van Fleuren et al. (2004). Doel van deze studie was om experts consensus te laten bereiken over welke in de literatuur geïdentificeerde factoren zorginnovaties bevorderen of belemmeren. *Conceptmapping* (Trochim en Kane, 2005) ten slotte is een gestructureerd conceptualiseringsproces, waarvan het doel is complexe, multidimensionele en controversiële concepten nader te duiden. Hiertoe wordt een kwalitatieve benadering gecombineerd met kwantitatieve analyse-instrumenten. Het kwalitatieve aspect betreft een groepsdiscussie waarin deelnemers brainstormen, thema's rangschikken en interpretaties maken. Vervolgens worden multivariate analysetechnieken toegepast om de verkregen ideeën te clusteren. Op deze manier kunnen conceptmaps worden gemaakt, die er uitzien als een berglandschap. Deze kaarten geven niet alleen aan in welke dimensies de betreffende groep een abstract begrip (bijvoorbeeld kwaliteit) heeft onder-

scheiden (de bergen), maar geven ook grafisch weer hoe belangrijk de onderscheiden dimensies worden gevonden (de hoogte van de bergen) en de relatieve afstand van de onderscheiden dimensies tot elkaar (de afstand tussen de bergen). Een recent voorbeeld is de studie van Nabitz et al. (2005) waarin een conceptmap voor het expliciteren van kwaliteit van zorg voor instellingen in de verslavingszorg is geconstrueerd.

6.6 Analyse

De analyse van kwalitatief materiaal draait om het systematisch interpreteren van teksten in het licht van de onderzoeksvraag. In de meeste gevallen doet de onderzoeker dit door sleutelwoorden (codes) in de kantlijn te zetten die de desbetreffende passage in de tekst zo goed mogelijk representeren. Door vervolgens al die codes te ordenen, te groeperen, verbanden te leggen en patronen te herkennen probeert de onderzoeker van de tekst te abstraheren en een theorie op te bouwen. Vergelijk het met een enorme brij aan tekst zonder kop en staart waar een boek van gemaakt wordt door er een hoofdstukindeling in aan te brengen en stukken tekst te verplaatsen en te herordenen.

Er bestaat een variëteit aan analytische benaderingen die kwalitatieve onderzoekers kunnen volgen, afhankelijk van de gevolgde onderzoekstraditie (zie tabel 6.1), bijvoorbeeld de constante vergelijking, analytische inductie of framework approach (Boeije, 2005; Ritchie en Lewis, 2004). Hoewel al deze benaderingen hun eigen accenten hebben, volgen ze allemaal een vergelijkbaar analyseproces waarin zes stappen kunnen worden onderscheiden (Creswell, 2004, bladzijde 191-195).

In stap 1 van het analyseproces wordt het onderzoeksmateriaal *geordend en voor analyse klaargemaakt*. Deze stap bestaat vooral uit praktisch werk, zoals het uitwerken van veldnotities in een observatieprotocol, uittypen van interviews en het bij elkaar zoeken en ordenen van verschillende soorten onder-

zoeksgegevens. Hoewel transcriberen, het woordelijk uittypen van een opgenomen interview of gesprek in een tekstdocument, dom typewerk lijkt, is niets minder waar. In alle rust beluisteren van interviews en gesprekken is een belangrijke eerste stap van het analyseproces, die niet zonder meer aan een typiste kan worden uitbesteed. Zeker in het begin van een studie verdient het de voorkeur dat de onderzoeker zelf zijn materiaal transcribeert, omdat het helpt bij het maken van goede interpretaties c.q. analyses. Hoewel arbeidsintensief is het vaak de investering waard om greep op de data te krijgen.

In stap 2 gaat het erom een *globaaloverzicht* van het onderzoeksmateriaal te krijgen. Hiertoe leest en bekijkt de onderzoeker al het verzamelde onderzoeksmateriaal op een globale manier, om een eerste, algemene indruk te krijgen van de mate waarin de data informatief zijn in het licht van de onderzoeksvraag.

Stap 3 vormt de *start van de gedetailleerde analyse* in de vorm van een eerste ronde van *coderen* van de tekst. Doel van dit coderen is de data te organiseren in fragmenten tekst, alvorens ze in een volgend stadium van betekenis kunnen worden voorzien. In deze eerste coderingsronde worden tekstfragmenten aangeduid met coderingstermen die nauw aansluiten bij de beleving van de respondenten of participanten ('in vivo' termen).

Stap 4 vormt de *uitdieping van de gedetailleerde analyse*. In deze stap neemt de onderzoeker afstand van de belevingswereld van de respondenten en gaat hij juist op zoek naar nieuwe betekenissen en verbanden die uit het onderzoeksmateriaal naar voren kunnen komen. Hiertoe stelt de onderzoeker zichzelf, in het licht van de onderzoeksvraag, analytische vragen als: wat betekent dit? of: waar gaat dit over? Nadat alle of een aantal transcripten zijn gecodeerd, is het raadzaam om in een aparte memo alle codes onder elkaar te zetten, ze te definiëren en te groeperen en categoriseren. Daarna worden de transcripten opnieuw gelezen en herlezen om de codes te verfijnen, onderlinge verbanden te zoeken en een hiërarchie in de (categorieën van) codes aan te

brenge. De onderzoeker krijgt hierdoor zicht op het geheel en de belangrijkste thema's van het onderzoek. Deze thema's representeren als het ware de 'hoofdstukken' van de eerder genoemde hoofdstukindeling die de onderzoeker in de tekst aanbrengt. In deze vierde stap van het analyseproces staat het interpretatieve karakter van kwalitatief onderzoek het nadrukkelijkst op de voorgrond. Op een creatieve manier wordt geprobeerd betekenis te geven aan de data, door verschillende data met elkaar te vergelijken, door de data te beschouwen in het licht van de literatuur en door naar nieuwe verbanden te zoeken. Vanwege dit hoge interpreterend gehalte is het belangrijk om systematisch en niet in termen van een intuïtief proces over deze fase na te denken. Om inzichtelijk te maken hoe deze creatieve stap in de analyse tot stand komt, heeft Boeije (2005) het begrip 'onderzoeksslang' geïntroduceerd. Aan de hand van deze term beschrijft zij het proces van het opeenvolgend heen en weer gaan tussen het empirisch materiaal en de diverse interpretaties van de onderzoeker op een systematische en inzichtelijke manier. Tijdens stap 5 zoekt de onderzoeker naar een passende vorm voor een *betekenisvolle weergave van de resultaten*. Resultaten van interviews kunnen bijvoorbeeld per persoon (within-case) of per thema geldend voor verschillende personen (cross-case) worden gerangschikt, en verschillende geobserveerde settings kunnen bijvoorbeeld worden beschreven aan de hand van een centraal thema dat uit de analyse naar voren is gekomen.

In stap 6, de laatste fase van het analyseproces, wordt gestreefd naar een *interpretatie van de analyse als geheel*. Door de resultaten van het onderzoek af te zetten tegen de oorspronkelijke probleemstelling, de onderzoeksvraag en de relevante literatuur, kan antwoord worden gezocht op de vraag: Welke lessen kunnen worden getrokken uit de studie en wat betekenen die?

Tegenwoordig is er geavanceerde software-programmatuur beschikbaar die het kwalitatieve analyseproces kan ondersteunen, zoals

MAXqda, NVivo, ATLAS.ti en Kwalitan. Het voordeel van deze software is dat ze het analyseproces systematiseren, ordenen, inzichtelijk en vooral toegankelijk maken. Met één druk op de knop kunnen bijvoorbeeld alle tekstfragmenten met een bepaalde code worden geselecteerd. Uiteraard moet ook bij gebruik van dit soort software de onderzoeker nog altijd zelf de gehele cyclus van codering en analyse uitvoeren. Omdat het relatief bewerkelijk is om alle transcripten consequent via de computer te coderen, leveren deze programma's alleen tijdswinst op bij een grote hoeveelheid onderzoeksmateriaal. Wanneer het aantal transcripten minder is dan ongeveer vijftien, levert het gebruik van software qua tijdinvestering wellicht te weinig winst op. Omdat het gebruik van software een hulpmiddel is en geen doel op zich, is het geen probleem als gewoon op de ouderwetse manier, met gebruikmaking van verschillende soorten stiften en het noteren van trefwoorden in de kantlijn, wordt gecodeerd.

6.7 Rapportage

De laatste fase van het kwalitatieve onderzoeksproces vormt de schriftelijke rapportage van het onderzoek, dat in GZO veelal in de vorm van een wetenschappelijk artikel of (hoofdstuk van) een boek gebeurt. Qua structuur wijkt de rapportage van een kwalitatief onderzoek niet wezenlijk af van die van een kwantitatief onderzoek.

Een artikel met betrekking tot kwalitatief GZO ziet er meestal anders uit dan een rapportage van kwantitatief GZO. Met name de resultensectie bestaat meestal uit meer tekst en minder tabellen. Mede hierdoor is een publicatie van kwalitatief onderzoek doorgaans een stuk langer; artikelen van dertig pagina's zijn bijvoorbeeld geen uitzondering. Deze lengte heeft onder meer te maken met een belangrijk kenmerk van kwalitatief onderzoek, dat *thick description* wordt genoemd. Door het empirische materiaal op een verhalende en gedetailleerde manier weer te geven wordt de relatie zichtbaar tussen de ruwe gegevens en de in-

terpretatie daarvan, waardoor deze contro-leerbaar en eventueel bekritisbaar wordt (zie ook paragraaf 6.8). In feite hebben letterlijke citaten of gedetailleerde beschrijvingen uit een observatieprotocol in kwalitatief onderzoek een overeenkomstige functie als tabellen in kwantitatief onderzoek: ze maken de lezer duidelijk dat de gegevens er echt zijn. Bij het rapporteren van kwalitatief GZO in tijdschriften die minder kwalitatief georiënteerd zijn en het aantal woorden sterk limiteren, kan de lengte van een artikel problemen opleveren. Door toch tabellen, kaders en appendices te gebruiken, kan de tekst van het artikel zelf worden ingekort. Hoewel tabellen niet zo'n centrale positie innemen als in rapportages van kwantitatief onderzoek, bieden ze zeker de mogelijkheid om relevante informatie met betrekking tot het proces en context van het onderzoek kernachtig en visueel weer te geven. Topiclijsten, kenmerken van de geïnterviewden en een contextbeschrijving van de onderzoeksetting lenen zich bijvoorbeeld goed voor weergave in een tabel. Maar ook resultaten kunnen buiten de lopende tekst worden weergegeven, bijvoorbeeld in een kader waarin verschillende citaten worden opgenomen die illustratief voor een bepaald thema zijn.

Hoewel thick description als een belangrijke kwaliteit van kwalitatief onderzoek kan worden beschouwd, leidt een overvloedig gebruik van citaten niet per definitie tot een goed artikel. Sowieso wordt uitbundig gebruik van citaten afgeraden, omdat dit afbreuk doet aan de leesbaarheid en helderheid van het betoog. Belangrijkste is dat de empirische data in het licht van de vraagstelling worden gepresenteerd. Een goede wetenschappelijke rapportage kenmerkt zich door een helder betoog waarin beantwoording van de vraagstelling de rode draad vormt. Bij kwalitatief onderzoek worden gegevens in de vorm van citaten van respondenten, passages uit documenten en/of uitgeschreven observaties gebruikt om het betoog empirisch te verankeren. De kwaliteit van rapportages van kwalitatief onderzoek

wordt dus niet alleen afgemeten aan de rijkheid van het empirische materiaal, maar vooral ook aan de overtuigingskracht van het betoog, ofwel de systematische interpretatie die de onderzoeker gebruikt om betekenis aan dat empirische materiaal te geven.

6.8 Kwaliteitswaarborgen

Net als ieder ander onderzoek kan de kwaliteit van kwalitatief onderzoek worden beoordeeld aan de hand van de begrippen *betrouwbaarheid* en *validiteit* (zie ook paragraaf 2.4). Gegeven de doelstelling en aard van het kwalitatieve onderzoek worden deze begrippen echter op een andere manier gehanteerd. Dit komt doordat kwalitatieve onderzoeksresultaten per definitie door directe tussenkomst van een onderzoeker tot stand zijn gekomen. In feite is de onderzoeker het onderzoeksinstrument, waardoor zijn persoonlijke inbreng, in de vorm van waarneming, communicatie en interpretatie, wezenlijk bijdraagt aan de te produceren kennis. Het is daarom niet zozeer de vraag of de onderzoeker invloed op de totstandkoming van de onderzoeksresultaten heeft gehad, maar *hoe* die invloed gedurende het onderzoek heeft plaatsgehad en voor derden inzichtelijk wordt gemaakt. Goed wetenschappelijk onderzoek wordt volgens Maso en Smaling (1998) gekenmerkt door het streven, in relatie tot het kader van de vraagstelling van het onderzoek, recht te doen aan het object van onderzoek, het object van studie te laten spreken en niet te vertekenen.

Het begrip *betrouwbaarheid* (wat overeenkomt met het in hoofdstuk 2 gebruikte begrip *transparantie*) kan daarbij worden ingevuld als afwezigheid of het minimaliseren van *toevallige* vertekeningen en zegt iets over een deugdelijke *uitvoering* van het onderzoek. *Validiteit* kan worden opgevat als afwezigheid of het minimaliseren van *systematische* vertekeningen en zegt iets over een deugdelijke *opzet* van het onderzoek (Van Zwieten en Willems, 2004).

De kwalitatieve onderzoeker probeert *gaandeweg* het onderzoeksproces of *achteraf* mogelijke

vormen van vertekening uit te sluiten (Maxwell, 1996). In de loop van de tijd zijn er diverse procedures ontwikkeld die de kwalitatieve onderzoeker kunnen helpen bij het monitoren van en reflecteren op mogelijke bronnen van vertekening. De belangrijkste hiervan zijn in tabel 6.2 beschreven.

De betrouwbaarheid (transparantie) van een onderzoek kan worden onderscheiden in interne en externe betrouwbaarheid. *Interne betrouwbaarheid* zegt iets over eventuele oneigenlijke invloeden die van individuele onderzoekers als onderzoeksinstrument zijn uitgegaan. Vooral wanneer een onderzoek door meer personen wordt uitgevoerd, is het belangrijk de interne betrouwbaarheid in de gaten te houden. Als verschillende personen interviews afnemen dient bijvoorbeeld regelmatig met elkaar te worden afgestemd hoe ieder daaraan zijn individuele invulling geeft. Het gaat er daarbij niet om van het interview een eenheidsworst te maken, maar om duidelijk te krijgen of verschil in resultaten tussen interviewers onderling voortkomen uit de individuele stijl van interviewen, of uit daadwerkelijke verschillen tussen respondenten.

Externe betrouwbaarheid zegt iets over de mogelijke vertekening door de uitvoering van het onderzoek als geheel. Hoewel een exacte herhaling van een kwalitatief onderzoek meestal niet haalbaar zal zijn (zie ook paragraaf 2.4), is het wel belangrijk om inzichtelijk te maken op welke manier het onderzoek precies is uitgevoerd. Het hele proces van het onderzoek dient daarom goed te worden gedocumenteerd (audit trail, zie tabel 6.2) en gerapporteerd (thick description, zie tabel 6.2).

Ook de validiteit van een onderzoek kan worden onderverdeeld in een interne en externe variant. De *interne validiteit* geeft antwoord op de vraag of men inderdaad datgene heeft onderzocht wat men zegt te onderzoeken. Vanwege de centrale rol van de onderzoeker wordt bij kwalitatief onderzoek met het oog op de interne validiteit veel aandacht besteed aan het monitoren van de eigen onderzoeksrol. Een

gevaar dat bij kwalitatief onderzoek bijvoorbeeld op de loer ligt, is een te grote identificatie met het object van studie. Binnen de traditie van het antropologische veldwerk, waar vaak onderzoek werd gedaan door maanden, soms zelfs jaren, op een afgelegen plek in een inheemse gemeenschap door te brengen, werd hiervoor het begrip *going native* gebruikt: de onderzoeker identificeert zich uiteindelijk zo met zijn onderzoeksobject, dat interpretatie en empirische werkelijkheid te veel door elkaar gaan lopen. Vanuit de betrokkenen in de onderzoekssetting kan door allerlei redenen *reactiviteit* optreden. *Reactiviteit* wil zeggen dat de te bestuderen personen zich tijdens het onderzoek niet meer gedragen zoals ze normaal zouden doen. *Member's check*, zoeken naar tegenvoorbeelden en *reflexiviteit* in de zin van het monitoren van onderzoeksrol, zijn beproefde methoden om de interne validiteit van kwalitatief onderzoek te vergroten (tabel 6.2).

Externe validiteit heeft betrekking op de generaliseerbaarheid of verplaatsbaarheid van de conclusies van het onderzoek naar andere, vergelijkbare settings. Om bij kwalitatief onderzoek een uitspraak te kunnen doen over de verplaatsbaarheid van de onderzoeksconclusies is het vooral belangrijk om helder te hebben op welke manier, en om welke reden, de selectie van onderzoekseenheden heeft plaatsgehad.

In het algemeen kan worden gesteld dat, waar kwantitatief onderzoek streeft naar een zo hoog mogelijke externe validiteit, kwalitatief onderzoek meestal wordt gekenmerkt door een hoge interne validiteit.

6.9 Combineren van kwalitatief en kwantitatief onderzoek

Het combineren van kwalitatief en kwantitatief onderzoek vindt in GZO steeds meer plaats. Achtergrond van deze ontwikkeling is dat de onderzoeksvragen steeds complexer en omvattender worden, waardoor het vaak niet meer afdoende is een enkelvoudige methode te gebruiken. Hoewel het combineren van

Tabel 6.2 Procedures voor het waarborgen van kwaliteit.

Procedure	Omschrijving
Triangulatie	Gebruik van verschillende methoden, bronnen, onderzoekers en/of gezichtspunten om specifieke bevindingen te verifiëren of te versterken.
Member's check	Het terugkoppelen van transcripten en/of analyses aan de deelnemers of respondenten met de vraag of zij zich in de toegekende betekenissen en gemaakte interpretaties kunnen herkennen.
Peer review	Collega's buiten het onderzoeksproject uitnodigen commentaar te leveren op de verkregen onderzoeksresultaten.
Zoeken naar tegenvoorbeelden	Op zoek gaan naar gevallen die de onderzoeksresultaten zouden kunnen weerspreken of weerleggen (falsificatie).
Thick description	Rapporteren in de vorm van een verhalende en gedetailleerde beschrijving van de empirische gegevens, waardoor de lezer inzicht krijgt in de relatie tussen de ruwe data en de interpretatie daarvan.
Audit trail	Bijhouden van een systematische administratie van de verschillende praktische stappen in het onderzoeksproces en de daarbij betrokken onderzoeksmedewerkers.
Reflexiviteit	Inzicht bieden in de ontwikkeling van de manier waarop de onderzoeker gedurende het gehele onderzoek zijn rol als onderzoeker heeft ingevuld en beleefd, en de wijze waarop dit mogelijk invloed heeft gehad op de uiteindelijke resultaten.

methoden vanuit praktisch oogpunt wenselijk is, is het niet geheel zonder problemen. Er spelen diverse wetenschapsfilosofische kwesties, die reeds elders in dit handboek zijn besproken (zie hoofdstuk 2) en die daarom hier buiten beschouwing worden gelaten.

In de praktijk zijn er oneindig veel manieren om kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden te combineren. De wijze waarop dit methodologisch het beste kan, is geenszins uitgekristalliseerd en nog in ontwikkeling. Desalniettemin heeft Creswell (2003) een ordening aangebracht die houvast biedt. Hij stelt dat onderzoekers zich vier wezenlijke vragen moeten stellen wanneer ze onderzoeksmethoden combineren:

- 1 In welke *volgorde* worden beide methoden gehanteerd?
- 2 Welke *prioriteit* wordt gegeven aan de kwalitatieve en kwantitatieve dataverzameling en analyse?
- 3 In welke *onderzoeksfase* worden beide methoden geïntegreerd?
- 4 Wordt er een *overkoepelend theoretisch kader* gehanteerd?

Op basis van deze vragen komt Creswell (2003, bladzijde 208-219) tot zes coherente typen van gecombineerde onderzoeksdesigns (box 6.3).

Een sprekend voorbeeld van Nederlands GZO waarin een gecombineerde onderzoeksmethodiek is gehanteerd, vormt de Edisse-studie (Huijsman et al., 2001). Volgens de typologie van Creswell (2003) is dit onderzoek te duiden als een parallele genestelde strategie. Kwalitatieve methoden werden gebruikt om CVA-zorgketens in zes regio's organisatorisch te beschrijven. Tijdens de analysefase werden deze beschrijvingen vervolgens in een dominant quasi-experimenteel design gebruikt om die regio's op een aantal uitkomstmaten te vergelijken (Huijsman et al., 2001).

Box 6.3 Zes typen van gecombineerde onderzoeksdesigns

- 1 **Seriële verklarende strategie (sequential explanatory strategy):** Prioriteit wordt gegeven aan de kwantitatieve data en de twee methoden worden geïntegreerd gedurende de interpretatiefase. In zijn algemeenheid worden de kwalitatieve gegevens ondersteunend gebruikt om de kwantitatieve gegevens te verklaren of te interpreteren.
- 2 **Seriële explorerende strategie (sequential exploratory strategy):** In eerste instantie een kwalitatief onderzoek dat gevolgd wordt door een kwantitatief onderzoek. Beide methoden worden geïntegreerd in de interpretatiefase. Dit kan handig zijn om een nieuw onderzoeksinstrument te ontwikkelen.
- 3 **Seriële transformatiestrategie (sequential transformative strategy):** Deze strategie heeft twee onafhankelijke dataverzamelingsfasen, waarbij de volgorde niet vaststaat. Ze worden geïntegreerd in de interpretatiefase van het onderzoek. De basis van dit onderzoek vormt een sterk uitgewerkt theoretisch onderzoeksperspectief dat richtinggevend is voor beide methoden.
- 4 **Parallele triangulatiestrategie (concurrent triangulation strategy):** De onderzoeker probeert binnen één onderzoek met behulp van kwalitatieve en kwantitatieve methoden bevindingen te verifiëren. Doorgaans vindt integratie in de interpretatiefase plaats.
- 5 **Parallele genestelde strategie (concurrent nested strategy):** Kwalitatieve en kwantitatieve data worden gelijktijdig verzameld, maar één methode is dominant. De ondergeschikte methode wordt genesteld in de hoofd-

methode. De twee methoden worden gecombineerd in de analysefase, waardoor het noodzakelijk is om de gegevens te bewerken zodat ze geïntegreerd kunnen worden.

- 6 **Parallele transformatie strategie (concurrent transformative strategy):** Dit is een strategie waarbij een overkoepelend theoretisch perspectief richtinggevend is. Het kan de vorm aannemen van de strategieën 4 en 5. Doorgaans vindt integratie in de interpretatiefase plaats.

Bron: Creswell 2003, bladzijde 208-219.

Hoewel het combineren van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden steeds populairder lijkt te worden binnen het GZO, dient benadrukt te worden dat de methodologie verdere ontwikkeling behoeft. Met name de praktische kanten van het combineren (wanneer en hoe) en de validiteit van de uiteindelijke resultaten zijn nog voer voor methodologische discussies.

6.10 Tot slot

In deze bijdrage zijn kwalitatieve onderzoeksmethoden nader gepreciseerd. Het doel was om te laten zien wat de kracht en zwakte van dit soort methoden is en hoe ze beter tot hun recht kunnen komen in het GZO. Centrale boodschap is dat kwalitatieve methoden een eigenstandige positie binnen het GZO hebben en dat ze kennis genereren die niet met andere (kwantitatieve) methoden verkregen kan worden. Dit wordt ook zichtbaar gemaakt in de empirische cyclus van A.D. de Groot. Kwalitatief onderzoek kan een bijdrage leveren aan inventariserend onderzoek door het gedetailleerd beschrijven van de te bestuderen fenomenen, aan instrumenteel onderzoek door het helpen expliciteren van te meten eenheden/categorieën, en aan explorerend onderzoek waar het hypothesen helpt genereren die vervolgens weer de input voor toetsend onder-

zoek kunnen vormen (zie ook hoofdstuk 2). Aldus moeten kwalitatieve onderzoeksmethoden een vast onderdeel vormen van de gereedschapskist die gezondheidszorgonderzoekers hanteren om (toekomstige) onderzoeksvragen te beantwoorden.

Aanbevolen literatuur

- Baarda D, Goede M de, Teunissen J. Basisboek Kwalitatief onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek (tweede geheel herziene druk). Groningen: Wolters-Noordhoff, 2005.
- Boeije H. Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen. Amsterdam: Boom, 2005.
- Creswell JW. Research design. Qualitative, Quantitative and mixed methods approaches (second edition). Thousand Oaks, London New Delhi: Sage Publications, 2003.
- Maxwell JA. Qualitative Research Design. An interactive approach. Applied Social Research Methods Series Volume 41. Thousand Oaks, London New Delhi: Sage Publications, 1996.
- Ritchie J, Lewis J. (eds.) Qualitative research practice. A Guide for Social Science Students and Researchers. London: Sage Publications, 2003.

Referenties

- Akkermans C. Aanspoelen aan de achtergracht. Maatschappelijke ontwikkelingen, cliëntevorming en de psychiatrische patiënten van de Amsterdamse GG & GD (1933-1988). Proefschrift. Amsterdam: Askant Academic Publishers, 2006.
- Argyris C, Schön DA. Organisational learning: a theory of action perspective. Reading/Mass: Addison-Wesley, 1978.
- Bensing JM, Roter DL, Hulsman RL. Communication patterns of primary care physicians in the United States and the Netherlands. *Journal of General Internal Medicine*, 2003;18(5):335-342.
- Beune E, Haafkens J, Schuster J, Bindels P. 'Under pressure': how Ghanaian, African-Surinamese and Dutch patients explain hypertension. *Journal of Human Hypertension*, 2006;20:946-955.
- Fleuren M, Wiefferink K, Paulussen T. Determinants of innovation within health care organizations. *International Journal of Quality in Health Care*, 2004;16(3):107-123.
- Huijsman R, Klazinga NS, Scholte op Reimer WMJ, Wijngaarden JDH van, Exel NJA van, Putte-Boon C van et al. Beroerte, beroering en borging in de keten. Den Haag: ZonMw, 2001.
- Jones J, Hunter D. Qualitative Research: Consensus methods for medical and health services research. *BMJ*, 1995;311:376-380.
- Klazinga NS. Quality management of medical specialists care in The Netherlands. An explorative study of its nature and development. Overveen: Belvédère, 1996.
- Kruijthof K. Doctors' Orders. Specialists' day to day work and their jurisdictional claims in Dutch hospitals (proefschrift). Nieuwegein: Drukkerij Badoux, 2005.
- Maso I, Smaling A. Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie. Amsterdam: Boom, 2004.
- Nabitz U, Brink W van de, Jansen P. Using concept mapping to design and indicator framework for addiction treatment centres. *International Journal of Quality in Health Care*, 2005;17(3):193-201.
- Neuman WL. Social Research Methods. Qualitative and Quantitative approaches. Boston London Toronto Sydney Tokyo Singapore: Allyn and Bacon. 2000. 4th edition.
- Ploch T, Delnoij DMJ, Hogervorst WVG, Dijk P van, Belleman S, Klazinga NS. Local health systems in 21st century: who cares? - an exploratory study on health system governance in Amsterdam. *Eur J Public Health*, 2006;16:559-564.
- Trochim W, Kane M. Concept mapping: an introduction to structured conceptualization in health care. *International Journal of Quality in Health Care*, 2005;17(3):187-191.
- Wester F. Strategieën voor kwalitatief onderzoek. Bussum: Coutinho, 1995.
- Yin RK, Campbell DT. Case Study Research. Design and methods (3rd edition). London: Sage Publications, 2003.
- Zandbelt LC, Smets EM, Oort FJ, Haes HC de. Coding patient-centered behaviour in the medical encounter. *Soc Sci Med*, 2005; 61(3):661-671.
- Zwieten M van, Willems D. Methodologie van kwalitatief onderzoek: Waardering van kwalitatief onderzoek. *Huisarts & Wetenschap*, 2004;47(13): 631-635.
- Zwieten M van. The target of testing. Dealing with 'unexpected' findings in prenatal diagnosis. Amsterdam: Buijten & Schipperheijn, 2006. Proefschrift UvA.