

## Roma en exemplarisch handelingsonderzoek<sup>\*</sup>

Sjaak Khonraad

*‘(...) Dag aan dag laten de Roma politici zuchten, beleidsmakers zweten en uitvoerders vloeken, door al hun plannen en verwachtingen te doorkruisen...’ (vrij naar Theodor Shanin)*

Roma of, zoals ze tegenwoordig in formele teksten worden aangeduid, multiprobleemgezinnen met een Roma-achtergrond, vormen van oudsher een grote minderheid in Europa: hun aantal wordt geschat op tussen de 8 en 12 miljoen. Alleen al daarom zijn ze een belangrijk object van wetenschappelijk onderzoek; onderzoek dat volgens critici nogal eens lijdt aan eenzijdigheid, simplificatie, speculatie en generalisatie. Minstens zo belangrijk is, wat mij betreft, dat wetenschappelijke inzichten maar mondjesmaat terechtkomen, laat staan hun toepassing vinden, bij de professionals, die met en voor Roma werken – een omissie die we overigens niet alleen rond Roma aantreffen. Ook hier zien we een Chinese Muur tussen theorie over de praktijk en theorie in de praktijk.

Het is mijn overtuiging, deels zelfs mijn ervaring, dat er een manier is om die muur te slechten, een methodologie waarin theorie en praxis niet naast elkaar bestaan, maar elkaar veronderstellen en versterken. In deze bijdrage doe ik verslag van een (exemplarisch) handelingsonderzoek dat begin 2012 startte en dat, met een interval van een halfjaar, nog altijd loopt. Ik verweef het proces dat een team dat met en voor Roma werkt en ik doorliepen met methodologische reflecties, waarbij ik me met name baseer op het proefschrift *Handelingsonderzoek als exemplarisch leren* (1987) van de hand van mijn leermeester, wijlen Harrie Coenen.

Ik schets eerst de achtergrond en de aanleiding van het onderzoek, waarna ik aan de hand van citaten een kort resumé presenteer van de uitgangspunten, doelen en kenmerken van exemplarisch handelingsonderzoek, en vat vervolgens het proces van het onderzoek samen. Ten slotte probeer ik te beargumenteren waarom deze manier van onderzoek doen juist in de beroepspraktijk (en *dus* voor het hoger beroepsonderwijs) interessant kan zijn.

<sup>\*</sup> Sjaak Khonraad is lector Integrale Veiligheid aan het Expertisecentrum Veiligheid van de Avans Hogeschool.

## Inleiding: achtergrond en aanleiding

Plaats van handelen is een van de veertig zogeheten Roma-opvanggemeenten, ‘ergens’ in het zuiden van het land.<sup>1</sup> Daar strijkt eind jaren zeventig van de vorige eeuw een groep Roma neer om er niet meer weg te gaan. Het moet gezegd: vanaf het eerste moment zet de gemeente met veel geld, mensen en zelfs – toch wel uitzonderlijk – een zeker enthousiasme in op het bevorderen van de ‘integratie’ van de Roma binnen de lokale gemeenschap. De dagelijkse zorg en begeleiding wordt uitbesteed aan wat we binnen het hedendaags hulpverleningsvocabulaire zouden duiden als een team van ‘specialisten’: een onderwijs- en een arbeidsconsulent, een opvoedingsondersteuner, een maatschappelijk werker en een teamcoördinator (hierna: het Roma-team).

Aanvankelijk lijken alle investeringen vruchten af te werpen. De Roma worden verspreid over meerdere locaties, waar ze de beschikking krijgen over behoorlijke chalets. Waar hun ouders nog goeddeels analfabeet zijn, volgen de kinderen steeds meer als vanzelfsprekend het basisonderwijs. Jongeren, vooral meisjes, vinden voorzichtig de weg naar het voortgezet onderwijs en zelfs naar de (reguliere) arbeidsmarkt. Moeders tonen zich, zij het schoorvoetend, ontvankelijk voor ondersteuning. Ontwikkelingen die reguliere instellingen langzaam maar zeker over de streep trekken om, weliswaar samen met of onder begeleiding van het Roma-team, het contact – volgens sommigen: de confrontatie – met Roma aan te gaan.

Tot de zomer van 2011. Dan komt aan alle optimisme abrupt een einde. Bijna van het ene moment op het andere nemen de spanningen toe: tussen Roma onderling, met de omgeving, maar vooral met instanties. Die trekken zich, de een na de ander, schielijk terug. Het Roma-team wordt weer op zichzelf teruggeworpen en moet vrezen voor zijn subsidie, omdat prompt twijfels rijzen over de meerwaarde en legitimiteit van zijn bemoeienis.

Tijdens een studiedag, waar ik een inleiding over een handelingsonderzoek naar een aanverwant onderwerp heb gegeven, kruisen de paden van het team en mij elkaar. Het team zoekt naar nieuw houvast voor het werken met en voor de Roma, en schat in dat ik daarbij kan helpen. Voor mij is die zoektocht interessant omdat ik al enige tijd probeer om, samen met werkers in het veld, methodieken en werkvormen te ontwikkelen die passen bij het werken in de rafelrand: buurten, groepen en families die zich steeds meer – en steeds succesvoller! – aan statelijke bemoeienis onttrekken. Daar horen Roma wat mij betreft zeker bij. Zo bezien is sprake van *wederkerige adequaatheid*: het team en ik hebben, vanuit eigen positie, belangen en expertise, baat bij samenwerking.

1 Uit privacyoverwegingen maar ook vanwege de gevoeligheid van de informatie laat ik de naam van de gemeente achterwege.

Met het begrip *wederkerige adequaatheid* raak ik aan een belangrijk kenmerk van *exemplarisch handelingsonderzoek*, waaraan ik de methodologische onderbouwing van mijn veldwerk ontleen.<sup>2</sup>

Het team en ik spreken af dat ik in elk geval aan het wekelijkse teamoverleg zal deelnemen, bij uitstek de plek waar alledaagse, praktische zaken aan bod komen, maar ook casussen worden besproken die voldoende aanknopingspunten bieden voor de reflectie waar het team om vraagt. De gemeente is niet alleen bereid dat proces te financieren, maar er ook actief in te participeren.

### Exemplarisch handelingsonderzoek: een introductie

Exemplarisch handelingsonderzoek, een variant van handelings- of actieonderzoek, kan worden getypeerd als:

‘(...) een leerproces van onderzoekers en onderzochten, waarin op basis van resultaten (...) van onderzoek naar de complexe sociale werkelijkheid met haar niet (volledig) onderkende voorwaarden voor het handelen, communicatie wordt gevoerd tussen de onderzoeker en onderzochten, met het doel (...) dusdanige kennis te verkrijgen over de dynamische sociale werkelijkheid, dat het ontwikkelen van een handelingsstrategie mogelijk is, op grond waarvan geïntendeerde veranderingen van de sociale werkelijkheid te veranderen zijn en op grond waarvan tevens het inzicht vergroot wordt in de onbedoelde gevolgen van deze veranderingen.’ (Coenen 1987, p. 97-98)

Deze samenvatting volgend, zijn er in elk geval drie redenen om te spreken van *handelingsonderzoek*: (1) de vragen van de onderzochten staan centraal: de probleem- en de vraagstelling vloeien niet primair voort uit wetenschappelijke doelen, maar sluiten aan bij een concrete behoefte uit het veld; (2) het onderzoek richt zich niet alleen op wat respondenten (bijvoorbeeld in een interview) naar voren brengen, maar ook (of misschien nog wel meer) op hun concrete alledaagse handelen:<sup>3</sup> in dat handelen – in routines – liggen immers veel kennis en overtuigingen besloten; en (3) het onderzoek beoogt dat handelen niet alleen te beschrijven, te begrijpen of verklaren, maar ook om dat handelen (binnen de concrete context) te verbeteren.

*Exemplarisch*, omdat de ervaringen en inzichten vanuit het onderzoek ook in bredere zin bruikbaar moeten zijn – voor zowel de onderzochten ...:

- 2 H. Coenen, *Handelingsonderzoek als exemplarisch leren*, Groningen: Konstapel 1987.; H. Coenen & S. Khonraad, 'Inspirations and aspirations of exemplarian action research', *Journal of Community and Applied Social Psychology* 2003, 6.
- 3 Polanyi (1967) spreekt in dit verband van taciete kennis (tacit knowledge), en Coenen (1987), in navolging van de Britse sociaal wetenschapper Anthony Giddens, van 'praktische kennis': kennis die mensen, zonder dat ze zich daar bewust van zijn, in hun alledaagse handelen gebruiken. Zelf geef ik de voorkeur aan 'ongekende kennis'.

‘(...) In exemplarisch handelingsonderzoek liggen het maken van een analyse van de specifieke situatie en het bevorderen van de overdracht van specifieke kennis naar andere situaties in het verlengde van elkaar.’ (Coenen 1987, p. 234)

... als de onderzoeker:

‘(...) De term exemplarisch verwijst naar de intentie om kennis, inzichten en verworvenheden van de specifieke, tot op zekere hoogte unieke context te overstijgen en te benutten in ander onderzoek respectievelijk andere onderzoeksterreinen – overigens zonder daarbij te streven naar nomologische uitspraken.’ (Khonraad 2000, p. 65; vgl. Coenen 1987, p. 83)

Exemplarisch handelingsonderzoek veronderstelt een continu, zij het niet altijd even onvoorspelbaar, proces van *lerend handelen* en *handelend leren*. Niettemin onderscheidt Coenen drie fases, met steeds een eigen accent:

- 1 Een *thematische of verkennende fase*, waarin onderzoeker en onderzochten vooral kennismaken met elkaar en met de opzet van het onderzoek. Het werk van de onderzoeker is gericht op:

‘(...) het bestuderen van bestaand materiaal, het observeren van de situatie en het stellen van informatieve vragen. Aan het eind van deze fase wordt een eerste poging ondernomen niet alleen de gedifferentieerde, veelsoortige werkelijkheid te beschrijven, maar ook een structuur aan te brengen door middel van thematiseren van erin onderkende problematieken.’ (Coenen 1987)<sup>4</sup>

- 2 De *kristallisatie- of terugkoppelfase*, waarin de onderzoeker zijn eerste bevindingen terugkoppelt (ter controle voorlegt) en waarin de problematiek, in discussie met de onderzochten, wordt aangescherpt en aandachtspunten worden geprioriteerd c.q. vertaald in een plan van aanpak. Dat wil overigens niet zeggen dat alle partijen het eens (moeten) zijn over analyse en oplossingen. Dat is, benadrukt Coenen, gegeven de verschillende rollen en posities ook niet nodig.
- 3 De *exemplarische of implementatiefase*, waarin de onderzochten, op basis van het gezamenlijk ontwikkelde plan van aanpak, werken aan verbetering van de situatie. De rol van de onderzoeker in deze fase is het proces te volgen en zijn waarnemingen terug te koppelen.

Kenmerkend (ook) voor (exemplarisch) handelingsonderzoek is de bijzondere relatie tussen onderzoeker en onderzochten, gebaseerd op wederzijds vertrouwen:

‘(...) Intensieve omgang met en actieve deelname aan het te onderzoeken veld wordt in exemplarisch handelingsonderzoek niet opgevat als belemmering

- 4 Onlangs duidde een respondent deze fase op een heel eigen, originele wijze aan als een vorm van ‘sociaal uitlezen van het veld’.

voor wetenschappelijke kwaliteit (onvoldoende distantie om “betrouwbare” uitspraken te doen), maar juist als een belangrijke voorwaarde: een goede vertrouwensrelatie tussen onderzoeker en onderzochten is niet alleen van belang voor de betrouwbaarheid van de aangereikte kennis, maar ook voor de kwaliteit van het onderzoek als geheel en het draagvlak voor de implementatie van aanbevelingen.<sup>5</sup>

Onderzochten hebben hun eigen, specifieke belangen, deskundigheden en positie, maar worden beschouwd en aangesproken als *gelijkwaardige* en (in hun eigen context) competente ‘mede-onderzoekers’. Een rol die ze natuurlijk pas *willen* vervullen als ze overtuigd zijn dat het onderzoek (ook) gericht is op hun belangen: alleen dan zullen ze bereid zijn hun ervaringen en inzichten te delen met de onderzoeker. En ze *kunnen* die rol alleen vervullen als ze daadwerkelijk medezeggenschap krijgen, niet alleen over de doelstelling en de vraagstelling, maar ook over de inrichting van het onderzoeksproces. Zo bezien verdwijnt in exemplarisch handelingsonderzoek het onderscheid tussen onderzochte en onderzoeker – of abstracter geformuleerd: maakt de traditionele *object-subject*relatie plaats voor een *subject-subject*relatie:

‘(...).De wetenschappelijk onderzoeker ploetert – al dan niet vrolijk – voort onder zijn mede taalgebruikers, waarvan hij zich slechts onderscheidt doordat hij de taak heeft en de middelen, wat langer en zo mogelijk wat beter over problemen na te denken en er empirisch materiaal voor te verzamelen.’ (Coenen 1987, p. 300)

In exemplarisch handelingsonderzoek, met name in de thematische fase, wordt overigens gebruikgemaakt van het brede spectrum van ‘traditionele’ onderzoeksinstrumenten: (diepte-)interviews, participerende observaties en deskstudies, maar ook van kwantitatieve methoden (enquêtes). En zonder daar hier diep op in te gaan: allerlei ‘vanzelfsprekendheden’ die gelden binnen het standaardbeeld van wetenschap gelden ook voor handelingsonderzoek, maar krijgen wel een andere betekenis. Objectiviteit betekent ‘dat (de vragen en belangen van) het object van onderzoek – de onderzochten, de mede-onderzoekers – zo veel mogelijk tot zijn recht komt; streven naar objectiviteit en kritische distantie maken plaats voor (even kritische) intersubjectiviteit en explicietheid; generaliseerbaarheid en reproduceerbaarheid voor exemplarische inzichten’.

En passant rekent Coenen af met het beeld dat (exemplarisch) handelingsonderzoek ‘slechts’ *praktijkgericht* onderzoek is: weliswaar staat de concrete praktijk centraal, wat hem betreft is deze vorm van onderzoek doen juist een vorm van *fundamenteel* onderzoek:

‘(...) het ontdekken van wat onbekend is, het opsporen van (de resultaten van) de referentie tussen de aan het persoonlijk denken en handelen inhe-

5 S. Khonraad, *Lectorale overpeinzingen*, Den Bosch: Avans Hogeschool 2010, p. 13.

rente structuren en de niet persoonsgebonden structurele invloeden'. (Coenen 1987, p. 200)

In hoeverre het Roma-team en ik erin zijn geslaagd onze ambities waar te maken, welke kansen en barrières zich voordeden en hoe we daarmee zijn omgegaan, zal ik hierna proberen te schetsen.

### **Reconstructie van een zoektocht, in vogelvlucht**

In het navolgende probeer ik ruim drie jaar intensieve samenwerking met het Roma-team in luttele zinnen samen te vatten. Dat (ook hier) nuances en diepgang in mijn betoog verloren gaan, is onvermijdbaar. Ik wil vooral laten zien hoe ik heb geprobeerd de verschillende stadia van exemplarisch handelingsonderzoek te doorlopen, waarbij ik de stappen die we maakten en waar dat toe leidde in die reflectie integreer.

#### *Ad 1: De thematische fase*

De eerste weken staan in het teken van kennismaking en een gezamenlijke heroriëntatie, met als doel te komen tot een gedeelde (intersubjectieve) probleemanalyse. In exemplarisch handelingsonderzoek is dit een belangrijk aspect van de themafase, die is gericht op:

‘(...) het bestuderen van bestaand materiaal (...), als eerste poging (...) om structuur aan te brengen (...) door middel van het thematiseren van onderkende problematieken’. (Coenen 1987, p. 96)

Die ‘problematieken’ betreffen uiteraard op de eerste plaats de positie en het handelen van de Roma-gemeenschap en de eigen positie van het Roma-team binnen het bestaande krachterspel. Beelden en verwachtingen blijken behoorlijk uiteen te lopen. Discussie daarover leidt soms tot emotionele momenten, maar leidt ook al snel tot het besluit om alle beschikbare kennis zo uitputtend en gedetailleerd mogelijk te bundelen en schematisch in beeld te brengen:

‘(...) De complexiteit van de realiteit vereist een omvattend kennisbestand, als basis om zo scherp mogelijk te kunnen kiezen voor het geven van prioriteit van een bepaald probleem en de bijbehorende poging tot het oplossen ervan.’ (Coenen 1987, p. 237)

Op grote vellen papier werken we tijdens meerdere, speciaal voor dit doel georganiseerde, sessies een verwantschapsschema uit, waarin we met kleuren en codes aangeven welke problemen en vragen spelen rond gezondheid, schoolverzuim, inkomensvoorziening, schulden en opvoeding. Ook proberen we zo precies mogelijk te beschrijven hoe de relaties zijn tussen en binnen gezinnen, wie problemen veroorzaken en wie de slachtoffers zijn, wie hulpmijndend gedrag vertoont en wie (nog) ontvankelijk is voor ‘bemoeienis van buiten’, bij wie we kansen zien op ver-

betering en wie die pogingen dwarsbomen, en wat thema's zijn om aan verder te werken c.q. die prioriteit verdienen.

De exercitie vergt veel tijd, inzet en concentratie, maar wordt door alle teamleden als inspirerend en zelfs louterend ervaren. De informatie die eenieder inbrengt, is vaak niet nieuw, maar eenmaal hardop uitgesproken, gebundeld, gedeeld, in verband gebracht en in één oogopslag af te lezen, verschaft ze zelfs 'oudgedienden' onvermoede, nieuwe inzichten. Enerzijds wordt duidelijk hoeveel teamleden met elkaar al weten, maar dat die kennis lang niet altijd, laat staan expliciet, in keuzes en handelen wordt meegenomen, waardoor interventies regelmatig stranden of averechts uitpakken. Tegelijkertijd komt het team tot de soms ontluisterende ontdekking hoeveel kennis (nog) ontbreekt en dat beelden over de Roma deels ook berusten op interpretatie, speculatie en generalisatie – met dezelfde uitkomst.

De discussie leidt tot een nieuwe dynamiek binnen het team. Men wil 'gaten in de analyse' dichtten, vermoedens toetsen en kennis valideren, niet in de laatste plaats door er met de Roma over te spreken, waarmee die spontaan medeplichtig worden gemaakt aan een nieuwe manier van werken.

Een andere, minstens zo belangrijke inzet van onze verkenning is de op sommige momenten problematische, soms zelfs gespannen relatie met samenwerkingspartners, sommige afdelingen binnen de gemeente inbegrepen. Maar waar die spanning en weerstand op zit, blijkt lastig te concretiseren.

Voor een nadere analyse op dit thema vormt het werk van organisatiekundige Hartman en bestuurskundige Tops een belangrijke bron van inspiratie.<sup>6</sup> Kern van hun betoog: frontlijnwerkers – en daar kunnen we het Roma-team zeker toe rekenen – moeten permanent laveren en manoeuvreren tussen bureaucratische logica, waar 'primair wordt gedacht en gehandeld vanuit (politieke) sturing, controle en verantwoording', en actiologica: de wensen en behoeften vanuit 'het veld'; logica's die zeker in de schaduwkanten van de samenleving ver van elkaar af staan.

Hoe inspirerend ook, het onderscheid blijkt althans in ons geval toch te grof en te dichotoom. Gaandeweg de verkenning komen wij, naast 'het veld' (de Roma), tot maar liefst zeven 'krachtenvelden': min of meer autonome 'krachtenvelden', met elk hun eigen logica, vanzelfsprekendheden, spelregels, gevoeligheden en machtsverhoudingen, die elkaar deels overlappen, deels tegen elkaar aan schuren, soms onderling tegenstrijdig zijn:

- 1 de eigen organisatie (collega's buiten het eigen Roma-team en het management);
- 2 de externe samenwerkingspartners: politie, Raad voor de Kinderbescherming, de reclassering, welzijnswerkers, scholen, woningbouwverenigingen, en wat dies meer zij; maar ook:

6 C. Hartman & P. Tops, *Frontlijnsturing. Uitvoering op de publieke werkvloer van de stad*, Den Haag: Kenniscentrum Grote Steden, STIP 2005; C. Hartman & P. Tops, *In het vooronder van de publieke zaak, een werkboek over frontlijnsturing*, Den Haag: NCIS 2005.



- 3 de gemeente: niet alleen een belangrijke samenwerkingspartner, maar formeel ook 'hoofdeigenaar' van de problematiek, beleidsbepaler én onze subsidie-/opdrachtgever;
- 4 de (oude en nieuwe) media (al was het maar omdat Roma regelmatig het nieuws halen);
- 5 de wetenschap, waarvandaan regelmatig over Roma wordt gepubliceerd en die het team, bijvoorbeeld voor evaluatieonderzoek, veelvuldig benadert;
- 6 althans voor enkele teamleden: de beroepsgroep, die zich in toenemende mate, bijvoorbeeld rond professioneel-ethische kwesties, doet gelden; en
- 7 *last but not least* het thuisfront – de partner, het gezin van ieder teamlid – dat zo zijn eigen ruimte biedt en grenzen stelt.

Tijdens discussies, binnen en buiten het reguliere teamoverleg, proberen we, net zoals we dat bij de Roma doen, die krachten nader te ontrafelen, te expliciteren en in woorden te vatten: (1) in hoeverre bieden ze ruimte en/of leggen ze beperkingen op waar het gaat om de eigen positie, keuzes en handelen en, minstens zo belangrijk, (2) op welke wijze kan het Roma-team invloed uitoefenen op die krachten?

#### *Ad 2: De kristallisatiefase*

Terug naar het proces. Langzaam maar zeker raakt de analyse, althans voor een eerste verkenning, verzadigd en zijn we, in termen van exemplarisch handelsonderzoek, toe aan de *kristallisatiefase*. Die is erop gericht overeenstemming te bereiken over:

'(...) de juistheid en de adequaatheid van (ingebrachte) thema's, met name wat betreft de aangebrachte structuur. Wanneer daar consensus over bereikt is, gaat de dialoog verder, met als doel het laten uitkristalliseren, van (verder aan te pakken) thema's, op inhoudelijke en strategische gronden. Een belangrijk criterium daarbij zijn de gevolgen voor het handelen.' (Coenen 1987, p. 96)

Samen met de teamcoördinator bereid ik meerdere discussieteksten voor, gelardeerd met schematische voorstellingen. Het voert voor hier te ver al te diep in te gaan op de uitkomsten. Ik beperk me tot een opsomming in trefzinnen:

- Informatie zal voortaan frequent worden geactualiseerd, binnen het team gedeeld en in dossiers bijgehouden – overigens zo, dat recht wordt gedaan aan de privacyrechten.
- Om tot normalisatie van verhoudingen te komen (tussen Roma onderling en tussen hen en de rest van de samenleving) zijn onorthodoxe maatregelen nodig; die maatregelen zullen al werkenderwijs (moeten) worden ontwikkeld.
- De achtergrond, wensen, motieven en mogelijkheden van Roma vereisen, meer en explicieter dan tot dat moment is gebeurd, individueel maatwerk; dat vraagt investeren (in tijd, middelen en mensen) en experimenteren.



- Interventies vanuit het team hebben alleen zin als samenwerkingspartners op basis van (individuele) behandelplannen verleid kunnen worden om bij die interventies betrokken te zijn.
- Het team zal, meer dan in het verleden, bereid moeten zijn ‘vuile handen te maken’: waar nodig en mogelijk verantwoordelijkheid nemen in de strijd tegen wantoestanden en ‘fout gedrag’.

Dat het team de analyse en aanbevelingen overneemt, is geen verrassing: ze zijn immers het resultaat van hun eigen ontwikkelingsproces. Het team waardeert – voor hier vermeldenswaard – mijn theoretische reflecties, mijn (in de woorden van een teamlid) ‘mini-colleges’ – soms voorbereid, soms spontaan tijdens discussies – en mijn kennis uit andere onderzoeken, die deels parallel lopen aan onderzoeken van het Roma-team.

In ‘standaardonderzoek’ zou ik, op dit punt aangekomen, afscheid nemen van het Roma-team: ik heb inspiratie en zelfs concrete handvatten aangereikt die helpen het werken met en voor Roma richting en vorm te geven. *Mission accomplished*, zogezegd. Maar in exemplarisch handelingsonderzoek begint het onderzoek nu pas: bij de implementatie van de aanbevelingen. Want het team is – net als ikzelf – overtuigd dat het proces dat we voorstaan ingrijpend zal zijn: in relatie met de Roma, maar evenzeer waar het gaat om binnen het complexe, dynamische en veeleisende krachtenspel overeind te blijven en, als het even kan, een betekenisvolle bijdrage te leveren.

### *Ad 3: De exemplarische fase*

Om de aanpak overzichtelijk en hanteerbaar te houden selecteren we aanvankelijk tien casussen, om ons uit praktische overwegingen tot zes te beperken; uiteindelijk worden het er twaalf. Steeds gaat het om wat ik zou willen duiden als *ultieme multiprobleemgevallen*. Ter illustratie:

Een jonge vader, een verslaafde draaideurcrimineel, mishandelt regelmatig zijn kindbruid uit Oost-Europa (geen verblijfsvergunning) en stuurt zijn (vijf) kinderen – twee zijn nog kleuters – regelmatig op dievenpad. Als het huwelijk spaak loopt en de man voor lange tijd uit beeld verdwijnt, wijst de familie de weerloze moeder aan als schuldige. De familie eist de woning, de inboedel en de kinderen op. Als de vrouw vervolgens een relatie aangaat met een andere man, loopt de situatie volledig uit de hand. De jonge vrouw wordt op weinig subtiële wijze duidelijk gemaakt nooit meer zelfs maar in de buurt te komen. Haar kinderen mag ze niet meer terugzien.

We spreken af om in de planning en ‘in het hoofd’ voldoende ruimte te maken om alle casussen frequent – minimaal eens per twee weken, frequenter is niet realistisch – gezamenlijk door te nemen en er, op basis van de input van de casusmanager, leermomenten uit te destilleren en de plannen zo nodig bij te stellen:

‘(...) Al discussiërend vindt evaluatie plaats (...): welke kennis en inzichten zijn er opgedaan, is er sprake van standpuntverandering met betrekking tot het gestelde probleem (...) en zijn de mogelijkheden om informatie te verzamelen, te discussiëren en te handelen toegenomen.’ (Coenen 1987, p. 105)

We realiseren ons dat de behandelplannen niet minder en niet meer dan een hulpmiddel zijn, bedacht en geschreven in de wetenschap dat ze gaandeweg permanent zullen (moeten) worden bijgesteld, op basis van nieuwe informatie of omstandigheden. Zelfs tijdens het doordenken van de plannen blijkt dat we onze ideeën regelmatig moeten bijstellen. Zoals dat gaat in een dynamisch proces. Ieder teamlid krijgt, mede afhankelijk van zijn aanstellingsomvang, een aantal casussen toegewezen om de voortgang te bewaken en de verslaglegging te verzorgen, opdat kennis en afspraken niet verloren gaan.

Mijn taak is het om het casusoverleg inhoudelijk te begeleiden, dat wil zeggen: de uitkomsten van de discussies van kritische en theoretische noties te voorzien, waar mogelijk en relevant mede op basis van ervaringen uit andere onderzoekspraktijken.

Het is verleidelijk, maar voert te ver, om diep in te gaan op de trajecten die we uitzetten. Voor hier is vooral van belang dat de casussen als aambeeld worden gebruikt om de eigen keuzes en positie – in de benadering van de verschillende partijen binnen de Roma-gemeenschap, onderling en met externe (samenwerkings)partners – aan kritische reflectie te onderwerpen. Steeds komen we terug op vier kernvragen, die raken aan de positie, het denken en het handelen van het team:

- 1 Hoe moeten we onze positie duiden binnen het totale krachtenveld?
- 2 Wat betekent die positie voor onze keuzes en ons handelen: wat beogen we concreet, wat zijn mogelijke onbedoelde neveneffecten?
- 3 Hoe kunnen we onze keuzes en ons handelen naar de verschillende stakeholders legitimeren?
- 4 In hoeverre kunnen we uit de casus lering trekken voor een volgende, vergelijkbare situatie?

Alle intenties en pretenties ten spijt lopen we al snel tegen allerlei obstakels aan. Zo blijkt het niet eenvoudig vast te houden aan de afspraak om de casussen voldoende aandacht te geven – naast en deels ten koste van reguliere (oude) taken en afspraken (ook hier gaat tijdens de verbouwing de verkoop door):

‘(...) De bij het onderzoek betrokkenen en de te onderzoeken organisatie staan in de dagelijkse praktijk aan andere externe krachten bloot dan alleen het onderzoek. Zeker wanneer men zich realiseert dat het doorvoeren van veranderingen bijzondere inspanning vereist, lijkt dit een gratuite opmerking, discrepanties tussen de werkelijkheid en de veranderingsplanning treden snel op.’ (Coenen 1987, p. 105)

Toch zijn het niet zozeer praktische als wel wat ik zou willen duiden als *leer-theoretische* aspecten die de aandacht vragen:

‘(...) Handelingsonderzoek is erop gericht het handelen van actoren met betrekking tot problemen te veranderen, met andere woorden: hun routines op dat punt te doorbreken.’ (Coenen 1987, p. 292)

Dat *de- en re-routiniseren* in denken en handelen blijkt toch behoorlijk ingrijpend. Meer dan eens spreken we A af, om te constateren dat toch B gedaan is. Een ervaring die regelmatig tot discussie, verwarring, onzekerheid en zelfs weerstand leidt, maar tegelijkertijd onvermijdbaar, zelfs een noodzakelijke voorwaarde is:

‘(...) Van bijzonder belang in het hele verloop van handelingsonderzoek is het onderkennen, of liever het voorzien en respecteren van afweer en onzekerheid, die opgeroepen wordt zodra vraagtekens geplaatst worden bij de interpretaties en analyses die tot dan toe als vanzelfsprekend het handelen bepaalden.’ (Coenen 1987, p. 167-168)

Hier ligt een belangrijke taak voor de onderzoeker. Door geduld en door steeds weer in te brengen *waarom* we het traject zijn ingegaan, vanuit welke startsituatie en met welk doel, komt langzaam maar zeker de rust weer terug en vindt het team de balans en de ruimte in agenda en hoofd (terug) om het veranderingsproces door te zetten.

In dat stadium verkeren we op het moment dat ik dit schrijf. Toegegeven, het lukt (mij) lang niet altijd, maar hier wel: ondanks alle consternatie blijven de teamleden vastberaden doorgaan en loyaal aan het traject, vanuit de overtuiging dat ‘er eenvoudig geen weg meer terug is’. Of zoals een teamlid dat treffend samenvatte: ‘Al zou ik willen, ik kan niet eens meer als vroeger denken.’

Wat ook helpt is dat ‘collega-instellingen’ en gemeenten zich gaandeweg geïnteresseerd tonen en steeds vaker vragen om verslag te doen. Hun aandacht wordt getrokken door een aantal rapportages waarin het team openhartig verslag doet van zijn ervaringen en inzichten.

#### *De actuele situatie*

We zijn inmiddels, sinds onze eerste kennismaking, alweer drie jaar verder. Even leek het erop dat aan mijn bemoeienis met het team een einde zou komen, maar het management van de instelling waar het team onderdeel van uitmaakt, wil niet alleen dat het traject wordt voortgezet, maar zelfs dat er een vertaalslag van leermomenten wordt gemaakt naar de hele organisatie. Dit vanuit de overtuiging dat het werken in en voor marginale groepen een belangrijk, maar nog altijd braakliggend terrein vormt en dat de leermomenten van het Roma-team kunnen helpen de omslag te maken.

Een vergelijkbare ontwikkeling zien we bij ketenpartners: gemeentelijke diensten, reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, wijkagenten, sociale wijkteams,

scholen voor voortgezet onderwijs. Interessant is dat het Roma-team steeds *in the lead* is: niet alleen vanwege inhoudelijke kennis over wat er binnen de Romagemeenschap speelt, maar ook waar het gaat om doordenken van werkvormen die het team zelf al experimenterend heeft ontwikkeld. Zo bezien is nadrukkelijk sprake van exemplarisch leren, zoals bedoeld in exemplarisch handelingsonderzoek, waarbij het team evolueert tot belangrijke mede-ontwikkelaars van werk- en sturingsprocessen die relevant zijn voor het werken in de rafelrand.

### **De balans: exemplarisch handelingsonderzoek als instrument voor 'onderzoekende professionals'**

Snel ga ik voorbij aan de wat mij betreft triviale discussie over de 'wetenschappelijkheid' van (exemplarisch) handelingsonderzoek. Wat mij betreft zijn er intussen, niet in de laatste plaats dankzij Coenen, voldoende wetenschapstheoretische en methodologische waarborgen die deze manier van onderzoek doen tot een volwaardige en waardevolle praktijk hebben gemaakt. Dat laat onverlet dat er wel degelijk een aantal kwetsbare momenten is aan te wijzen. Die zijn zowel van methodologische als van praktische aard.

Een eerste, vaker geuit, bezwaar is dat de onderzoeker gaandeweg in een rolprobleem komt: van onderzoeker naar (team)coach of zelfs 'trekker' van het proces. En het vergt geen 'voetbalverstand' (Cruijff) om te begrijpen dat een spits niet meteen scheidsrechter kan zijn. Een manier (die mij althans helpt) om aan die 'taakvervuiling' te ontsnappen is zorgvuldige (persoonlijke) reflectie in een dagboek en – in mijn geval – met de teamcoördinator, waarbij rollen en taken worden bewaakt. (Wij kwamen bijna wekelijks steeds voorafgaand aan het teamoverleg samen om de afgelopen en komende week door te spreken.)

Het tweede en misschien ook meteen belangrijkste bezwaar is de omvang (lees: de duur) van het onderzoek. Zodra geld van een derde in het spel is, heet handelingsonderzoek al snel (te) kostbaar. Dat temeer omdat het proces en de uitkomsten ongewis zijn en het 'zoekproces' onderweg veel valkuilen en obstakels in zich draagt. Zo bezien is het, zeker in een tijd van bezuiniging, prijzenswaardig, en ook wel uniek, dat de gemeente meerdere jaren heeft ingestaan voor de financiering.

Want wat we ook in dit project zien: handelingsonderzoek is nooit af. Steeds leiden nieuwe ontwikkelingen en inzichten tot nieuwe vragen, die op zich weer uitnodigen tot vervolgonderzoek. Dat brengt me bij een interessant aspect van deze manier van onderzoek. Professionals in het veld hebben doorgaans datgene wat externe onderzoekers moeten ontberen of met moeite moeten zien te bereiken: de tijd en – vooral – de positie om handelingsonderzoek te doen. Wat hen vaak ontbeert zijn relevante onderzoekskwaliteiten om de eigen positie en het eigen handelen binnen het krachtenspel waarin ze verkeren te analyseren. Het model van exemplarisch handelingsonderzoek kan daarin voorzien. Dat maakt professionals in het veld weerbaarder en minder afhankelijk van extern onderzoek(ers). Voorwaarde is wel dat ze op zijn minst kennismaken met deze manier van onder-

zoek doen, en als het even kan daarin worden opgeleid. Wellicht krijgt het doen van onderzoek dan ook in het hbo de plek die het verdient, een ontwikkeling die, zover ik dat kan zien, nog niet overal is ingedaald.