

# Ontwerpgericht onderzoek in de (sociaal-)juridische beroepspraktijk

Van opzet tot beroepsproduct



Noordhoff

**Dr. Piet Hoekman & Mr. Anke Hornstra**

2<sup>e</sup> druk



# Ontwerpgericht onderzoek in de (sociaal-)juridische beroepspraktijk

Van opzet tot beroepsproduct

**Dr. Piet Hoekman**

**Mr. Anke Hornstra**

---

Noordhoff Uitgevers Groningen / Utrecht

Ontwerp omslag: 212 Fahrenheit, Groningen

Omslagillustratie: Getty Images; bewerking 212 Fahrenheit, Groningen

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:  
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB  
Groningen of via het contactformulier op [www.mijnnoordhoff.nl](http://www.mijnnoordhoff.nl).

*De informatie in deze uitgave is uitsluitend bedoeld als algemene informatie. Aan deze informatie kunt u geen rechten of aansprakelijkheid van de auteur(s), redactie of uitgever ontleen.*



0 / 23

© 2023 Noordhoff Uitgevers bv, Groningen/Utrecht, Nederland.

Deze uitgave is beschermd op grond van het auteursrecht. Wanneer u (her)gebruik wilt maken van de informatie in deze uitgave, dient u vooraf schriftelijke toestemming te verkrijgen van Noordhoff Uitgevers bv. Meer informatie over collectieve regelingen voor het onderwijs is te vinden op [www.onderwijsauteursrecht.nl](http://www.onderwijsauteursrecht.nl).

*This publication is protected by copyright. Prior written permission of Noordhoff Uitgevers bv is required to (re)use the information in this publication.*

ISBN(ebook) 978-90-01-02271-6

ISBN 978-90-01-02270-9

NUR 160

# Woord vooraf

Wanneer je in de (sociaal-)juridische beroepspraktijk werkt, mag van je verwacht worden dat je op professionele wijze kunt bijdragen aan het verbeteren van de beroepsuitoefening. Je zult in staat moeten zijn om concrete oplossingen te ontwerpen voor vraagstukken die in de praktijk van een organisatie spelen. Die oplossingen kunnen bestaan uit tastbare beroepsproducten, zoals een model voor een reglement voor coöperaties of voor bezwaar- en beroepschriften. Die oplossingen kunnen echter ook liggen op het terrein van het proces van de beroepsuitoefening. Dan gaat het bijvoorbeeld om een ontwerp van een werkproces. Al deze oplossingen vallen overigens onder het begrip 'beroepsproduct'.

Het ontwerpen van een beroepsproduct vraagt om een onderbouwing met ontwerpeisen die je op basis van theoretisch en praktisch onderzoek in kaart kunt brengen. Het onderzoeksresultaat geeft richting aan het ontwerp van het beroepsproduct.

Dit boek leidt je op een praktische wijze door de stappen die nodig zijn om een plan van aanpak te maken, het onderzoek zorgvuldig uit te voeren en een beroepsproduct te ontwerpen. Er zijn veel voorbeelden uit de praktijk opgenomen, waardoor het doen van het ontwerpgericht juridisch onderzoek heel concreet wordt. Dit boek is de opvolger van *Onderzoek in de (sociaal-)juridische beroepspraktijk* uit 2019, waarin het praktijkgericht juridisch onderzoek naar handelingsproblemen centraal staat. In deze opvolger staat het ontwerpen van een beroepsproduct centraal. Het onderzoek staat ten dienste van het ontwerp.

Je kunt het boek geheel zelfstandig gebruiken, wat het onderzoeks- en ontwerpproces in de praktijk vergemakkelijkt.

In het hoger onderwijs wordt veel aandacht besteed aan het ontwikkelen van het 'ontwerpend vermogen' van de student. Er wordt van de student verwacht dat hij of zij een beroepsproduct kan ontwerpen voor een opdrachtgever uit het werkveld. Op grond van onze ervaringen verwachten wij dat het boek goed aansluit bij de huidige afstudeerpraktijk van studenten in het hoger onderwijs. Wij willen graag Monique van Rijn (Instituut voor Rechtenstudies, Hanzehogeschool Groningen) bedanken voor haar waardevolle commentaar op een deel van de tekst, waardoor we belangrijke verbeteringen konden aanbrengen. Uiteraard ligt de verantwoordelijkheid voor de inhoud van het boek geheel bij ons. Tot slot willen we Antje Veldstra, grafisch kunstenaar te Groningen, danken voor het genereus beschikbaar stellen van haar indrukwekkende houtdruk *I canti*.

Groningen, voorjaar 2023  
Piet Hoekman  
Anke Hornstra



# Inhoud

## Studiewijzer 9

### DEEL 1

#### Karakter van het ontwerpgericht juridisch onderzoek 15

#### 1 Onderzoeken en ontwerpen 17

1.1 Wat is ontwerpgericht juridisch onderzoek? 18

1.2 Handelingsprobleem en innovatie 19

1.3 Beroepsproduct 24

1.3.1 Advies 26

1.3.2 Ontwerp 27

1.4 Rol van verklarend onderzoek 28

1.5 Onderzoekseisen 30

1.6 Wat is ontwerpen? 32

1.7 Ontwerpeisen 33

1.7.1 Ontwerpeisen vanuit de theorie 33

1.7.2 Ontwerpeisen vanuit de praktijk 34

1.8 Je rol als ontwerper 37

Samenvatting 39

#### 2 Onderzoeks- en ontwerpmodel en vooruitblik op het plan van aanpak en het rapport 41

2.1 Onderzoeks- en ontwerpmodel 42

2.1.1 Karakter van het onderzoeks- en ontwerpmodel 42

2.1.2 De negen stappen van het model 42

2.2 Plan van aanpak en onderzoeksrapport 44

2.2.1 Wat neem je op in het plan van aanpak? 44

2.2.2 Opbouw van het onderzoeksrapport 44

2.2.3 Uitleg van de onderdelen van het onderzoeksrapport 46

Samenvatting 50

### DEEL 2

#### Plan van aanpak 53

#### 3 Onderzoeks- en ontwerpmodel 55

3.1 Opstellen van het onderzoeks- en ontwerpmodel 56

3.2 Informatieverzameling binnen de organisatie 57

3.2.1 Aanleiding van het onderzoek 57

3.2.2 Beschrijving van het handelingsprobleem 58

- 3.2.3 Opdrachtgever 58
- 3.2.4 Ontwerpeisen opdrachtgever voor het beroepsproduct 60
- 3.2.5 Eerdere stappen van de organisatie 60
- 3.3 Oriëntatie op gepubliceerde bronnen 60
  - 3.3.1 Wet- en regelgeving 61
  - 3.3.2 Jurisprudentie 62
  - 3.3.3 Vakliteratuur 62
  - 3.3.4 Eerder onderzoek 63
  - 3.3.5 Externe en interne informatie 63
- 3.4 Oriëntatie op onderzoeksobjecten in de praktijk 65
  - 3.4.1 Kiezen van onderzoeksobjecten 65
  - 3.4.2 Belangrijkste onderzoeksobjecten 66
- Samenvatting 68
  
- 4 Doelstelling, centrale onderzoeksvraag en deelvragen 71**
  - 4.1 De doelstelling 72
    - 4.1.1 Afbakening, afstemming, haalbaarheid 73
    - 4.1.2 Formuleren van de doelstelling 74
    - 4.1.3 Doelstelling leidt tot oriëntatie op kennisverwerving 74
  - 4.2 Centrale onderzoeksvraag 76
    - 4.2.1 Formuleren van de centrale onderzoeksvraag 76
    - 4.2.2 Eisen aan een goede centrale onderzoeksvraag 77
  - 4.3 Kernbegrippen 78
  - 4.4 Twee categorieën deelvragen 79
  - 4.5 Hoe kom je tot goede deelvragen? 80
  - 4.6 Deelvragen voor de theorie 83
  - 4.7 Deelvragen voor de praktijk 84
  - 4.8 Checklist deelvragen 86
  - 4.9 Onderzoeksmethoden en planning van je onderzoek 87
- Samenvatting 89

## DEEL 3

### Onderzoeks- en ontwerpproces 91

- 5 Theoretisch ontwerpkader 93**
  - 5.1 Belang van het theoretische ontwerpkader 94
    - 5.1.1 Onderdelen van het theoretische ontwerpkader 94
    - 5.1.2 Twee routes naar de bronnen 95
  - 5.2 Onderzoek naar wet- en regelgeving, verdragen en parlementaire stukken 96
    - 5.2.1 Wet- en regelgeving en verdragen 96
    - 5.2.2 Parlementaire stukken 99
  - 5.3 Onderzoek naar juridische literatuur 100
  - 5.4 Onderzoek naar jurisprudentie 101
    - 5.4.1 Uitspraken van rechters 101
    - 5.4.2 Vinden van jurisprudentie 102
  - 5.5 Onderzoek naar externe en interne informatie 103



- 5.6 Onderzoek naar niet-juridische literatuur 104
- 5.7 Schrijven van het hoofdstuk 'Ontwerpeisen vanuit de theorie' 107
- 5.8 Ontwerpeisen en conceptberoepsproduct 109  
Samenvatting 112
  
- 6 Interview en enquête 115**
  - 6.1 Welke informatie zoek je? 116
  - 6.2 Interviewen of enquêteren? 117
    - 6.2.1 Interview 117
    - 6.2.2 Enquête 118
  - 6.3 Verschillen in structurering van vragenlijsten 119
    - 6.3.1 Volledig gestructureerd 119
    - 6.3.2 Ongestructureerd of open 121
    - 6.3.3 Halfgestructureerd of halfopen 123
  - 6.4 Voorbereiding en opbouw van het interview 124
  - 6.5 Opstellen van goede vragen 127
  - 6.6 Verwerken van interviewverslagen 130
  - 6.7 Verwerken van enquêtegegevens 133
  - 6.8 Onderzoeksresultaten en ontwerpeisen 135  
Samenvatting 137
  
- 7 Dossieronderzoek en observatie 139**
  - 7.1 Dossier- en documentenonderzoek 140
  - 7.2 Kwantitatieve inhoudsanalyse van dossiers 142
  - 7.3 Alle dossiers of een steekproef? 147
  - 7.4 Steekproefgrootte 149
  - 7.5 Kwalitatieve inhoudsanalyse van dossiers 150
  - 7.6 Observatieonderzoek 155
    - 7.6.1 Onderwerpen voor observatieonderzoek 155
    - 7.6.2 Rollen bij observatieonderzoek 156
  - 7.7 Stapsgewijze voorbereiding en uitvoering van observaties 158
  - 7.8 Voor- en nadelen van observatieonderzoek 161
  - 7.9 Schrijven van het hoofdstuk 'Ontwerpeisen vanuit de praktijk' 162  
Samenvatting 164
  
- 8 Conclusie 167**
  - 8.1 Analyse van de ontwerpeisen 168
  - 8.2 Opstellen van de conclusie 171
  - 8.3 Ontwerpen van het definitieve beroepsproduct 171  
Samenvatting 174
  
- 9 Methodologische verantwoording 177**
  - 9.1 Waarom een methodologische verantwoording? 178
  - 9.2 Verantwoording van onderzoek naar de theorie 179
    - 9.2.1 Wet- en regelgeving, verdragen en parlementaire stukken 179
      - 9.2.2 Juridische literatuur 180
      - 9.2.3 Jurisprudentie 180
      - 9.2.4 Externe en interne informatie 180

- 9.2.5 Niet-juridische literatuur 181
  - 9.3 Verantwoording van praktijkonderzoek 181
  - 9.3.1 Onderzoeksobjecten 181
  - 9.3.2 Onderzoeksmethoden 181
  - 9.3.3 Meetinstrumenten en verwerking resultaten 182
  - 9.4 Verantwoording van de analyse van de ontwerpen 182
  - 9.5 Kwaliteit van het beroepsproduct 183
- [Samenvatting](#) 184

**Literatuurlijst** 185

**Register** 188

**Over de auteurs** 192

**Illustratieverantwoording** 193

# Studiewijzer

De basis voor dit boek vormt het onderzoeks- en ontwerpmodel voor ontwerpgericht juridisch onderzoek zoals dat in figuur 1 is opgenomen. Dit model geeft de fasen van je onderzoek weer zoals die idealiter doorlopen worden. De volgorde van de stappen is daarmee een weerspiegeling van de wijze waarop het ontwerpgericht juridisch onderzoek systematisch en logisch kan worden opgezet en uitgevoerd. In deze volgorde kan het onderzoeks- en ontwerpproces dus het beste plaatsvinden.

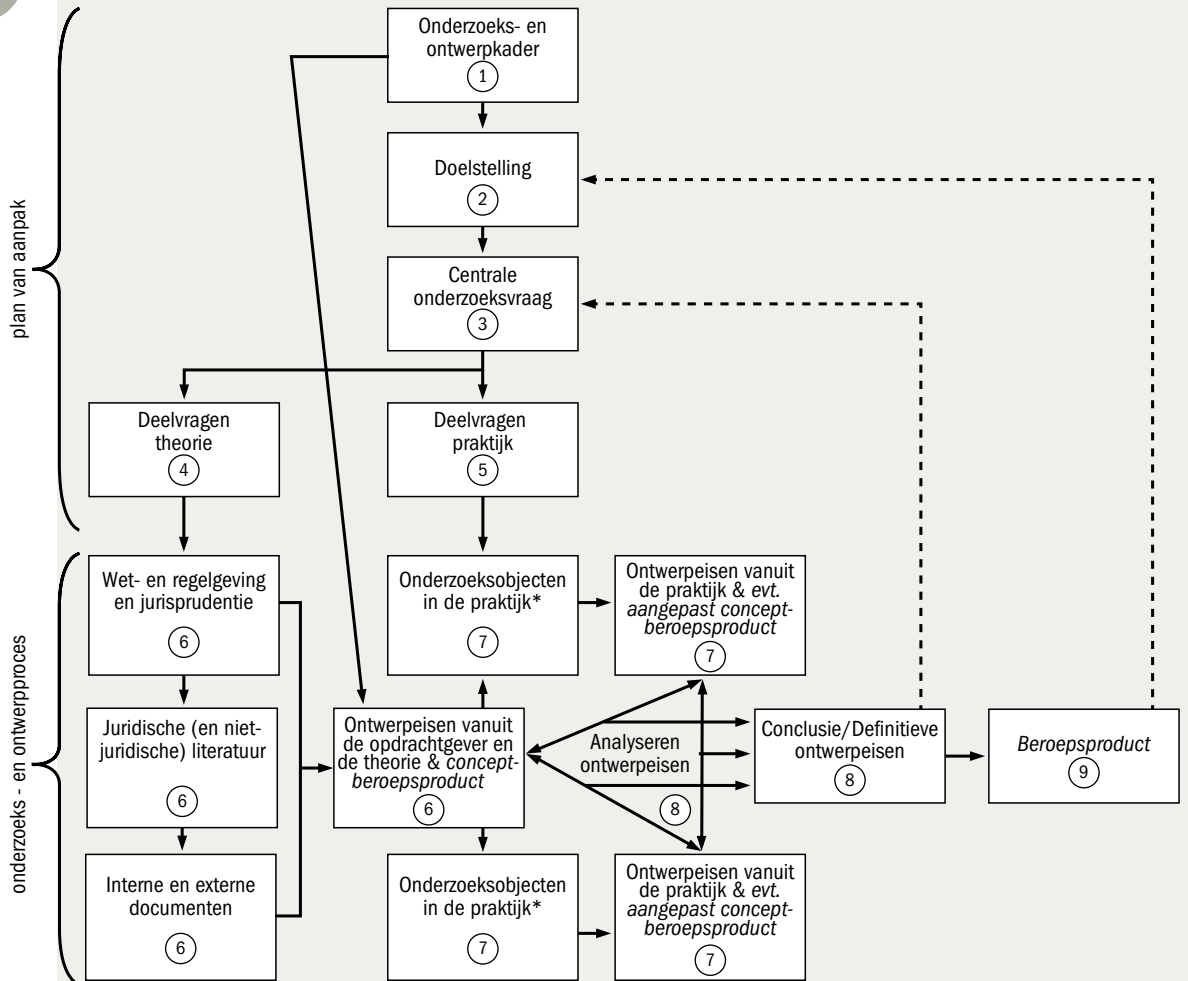
Dit boek ondersteunt je op een praktische wijze bij de stappen die nodig zijn om een goed plan van aanpak te maken, het onderzoek zorgvuldig uit te voeren en het beroepsproduct te ontwerpen en ook het proces en de resultaten weer te geven in een onderzoeksrapport. De voorbeelden uit de praktijk helpen je om een goed beeld te krijgen van het opzetten, uitvoeren en weergeven van je eigen stappen in het onderzoeks- en ontwerpproces.

De negen stappen van het onderzoeks- en ontwerpmodel houden het volgende in:

- 1 *Opstellen onderzoeks- en ontwerpkader*: dit betreft een precieze beschrijving van het handelingsprobleem in de organisatie, het beoogde beroepsproduct, de eisen en wensen die de opdrachtgever aan het beoogde beroepsproduct stelt, de gepubliceerde bronnen en de onderzoeksobjecten die in de praktijk beschikbaar zijn voor je onderzoek, alsook een korte beschrijving van de methoden van onderzoek die je gaat gebruiken. Dit onderzoeks- en ontwerpkader is de weerslag van het vooronderzoek dat je verricht en de planning die je voor het uitvoeren van je onderzoek en het ontwerpen van het beroepsproduct hebt gemaakt. Hoofdstuk 3 bespreekt het onderzoeks- en ontwerpkader.
- 2 *Formuleren doelstelling*: het doel wordt afgeleid uit het onderzoeks- en ontwerpkader en omvat het leveren van een beroepsproduct aan de opdrachtgever dat gebaseerd is op de ontwerpeisen vanuit de theorie en de praktijk en dat bijdraagt aan de oplossing van het handelingsprobleem. Het formuleren van de doelstelling wordt besproken in hoofdstuk 4.
- 3 *Formuleren centrale onderzoeksvraag*: uit de doelstelling leid je de centrale onderzoeksvraag af. Deze vraag is sturend voor je onderzoeksactiviteiten. De centrale onderzoeksvraag, de hoofdvraag van je onderzoek, is gericht op het verwerven van kennis over en inzicht in de ontwerpeisen voor een beroepsproduct als oplossing van het handelingsprobleem.

Deze hoofdvraag wordt daarna gesplitst in twee categorieën deelvragen. Het opstellen van een centrale onderzoeksvraag komt ook in hoofdstuk 4 aan de orde.

**FIGUUR 1** Het onderzoeks- en ontwerpmodel voor ontwerpgericht juridisch onderzoek



\*Meer dan twee onderzoeksoBJECTEN in de praktijk is mogelijk, zoals opdrachtgever, medewerkers, klanten, experts, ketenpartners, dossiers, interne beleidsdocumenten, werkinstructies, vergelijkbare organisaties.

9 stappen:

- ① Opstellen onderzoeks- en ontwerpkader (inclusief ontwerpeisen vanuit de opdrachtgever)
- ② Formuleren doelstelling
- ③ Formuleren centrale onderzoeksvraag
- ④ Formuleren deelvragen voor de theorie
- ⑤ Formuleren deelvragen voor de praktijk
- ⑥ Uitvoeren onderzoek naar ontwerpeisen vanuit de theorie en ontwerpen van het eerste concept-beroepsproduct
- ⑦ Uitvoeren onderzoek naar ontwerpeisen vanuit de praktijk en eventueel nader ontwerpen van het concept-beroepsproduct
- ⑧ Uitvoeren analyse van ontwerpeisen en opstellen conclusie (definitieve ontwerpeisen)
- ⑨ Ontwerpen beroepsproduct (advies of ontwerp)

- 4 *Formuleren deelvragen voor de theorie*: uit de centrale onderzoeksvraag leid je één of meer deelvragen voor de theorie af. In die deelvragen vraag je je af wat de wet- en regelgeving, jurisprudentie, juridische en niet-juridische literatuur en externe of interne informatie aangeven over het te ontwerpen beroepsproduct. In hoofdstuk 4 komen deze deelvragen aan de orde.
- 5 *Formuleren deelvragen voor de praktijk*: uit de centrale onderzoeksvraag leid je ook één of meer deelvragen af over ontwerpeisen die beantwoord moeten worden op basis van onderzoek naar onderzoeksobjecten in de praktijk. Hieraan wordt ook in hoofdstuk 4 aandacht besteed.
- 6 *Uitvoeren onderzoek naar de theorie*: je zoekt hier naar antwoord(en) op de theoretische deelvraag of -vragen over de ontwerpeisen vanuit de theorie door bestudering van wet- en regelgeving, literatuuronderzoek, jurisprudentieonderzoek en documentenonderzoek. Dit wordt besproken in hoofdstuk 5. In het hoofdstuk 'Ontwerpeisen vanuit de theorie', theoretische ontwerpkader, veelal hoofdstuk 3 van je onderzoeksrapport, beantwoord je de theoretische deelvragen. Op basis van de ontwerpeisen vanuit de theorie en de voorlopige ontwerpeisen van de opdrachtgever kun je het eerste *conceptberoepsproduct* ontwerpen.
- 7 *Uitvoeren onderzoek naar de praktijk*: dit deel van het onderzoek is gericht op het verkrijgen van informatie over ontwerpeisen vanuit de onderzoeksobjecten in de praktijk door middel van interviews, enquête, inhoudsanalyse of observatie. In hoofdstuk 6 en 7 wordt hier nader op ingegaan. De praktijkresultaten worden in het onderzoeksrapport vaak opgenomen in hoofdstuk 4, bijvoorbeeld met de titel 'Ontwerpeisen vanuit de praktijk'.
- 8 *Uitvoeren analyse en opstellen conclusie*: hierbij gaat het om het maken van de vergelijkingen tussen de ontwerpeisen vanuit de theorie en vanuit de praktijk, alsook tussen de ontwerpeisen van de verschillende onderzoeksobjecten onderling. Hoofdstuk 8 laat zien hoe je de analyse kunt uitvoeren om vervolgens een conclusie te kunnen opstellen. De analyse leidt tot definitieve ontwerpeisen als antwoord op je centrale onderzoeksvraag. Dit antwoord is de conclusie van je onderzoek.
- 9 *Ontwerpen beroepsproduct*: op basis van de definitieve ontwerpeisen maak je het definitieve beroepsproduct dat bestaat uit een advies of een ontwerp. Met het beroepsproduct draag je bij aan het realiseren van de doelstelling van het onderzoeks- en ontwerpproces. Deze laatste stap in de uitvoering komt ook aan de orde in hoofdstuk 8. Zowel het conceptberoepsproduct als het definitieve beroepsproduct komen (eventueel beknopt) als bijlage bij je rapport. Het definitieve beroepsproduct wordt bovendien, naast het onderzoeksrapport, afzonderlijk aan de opdrachtgever verstrekt.

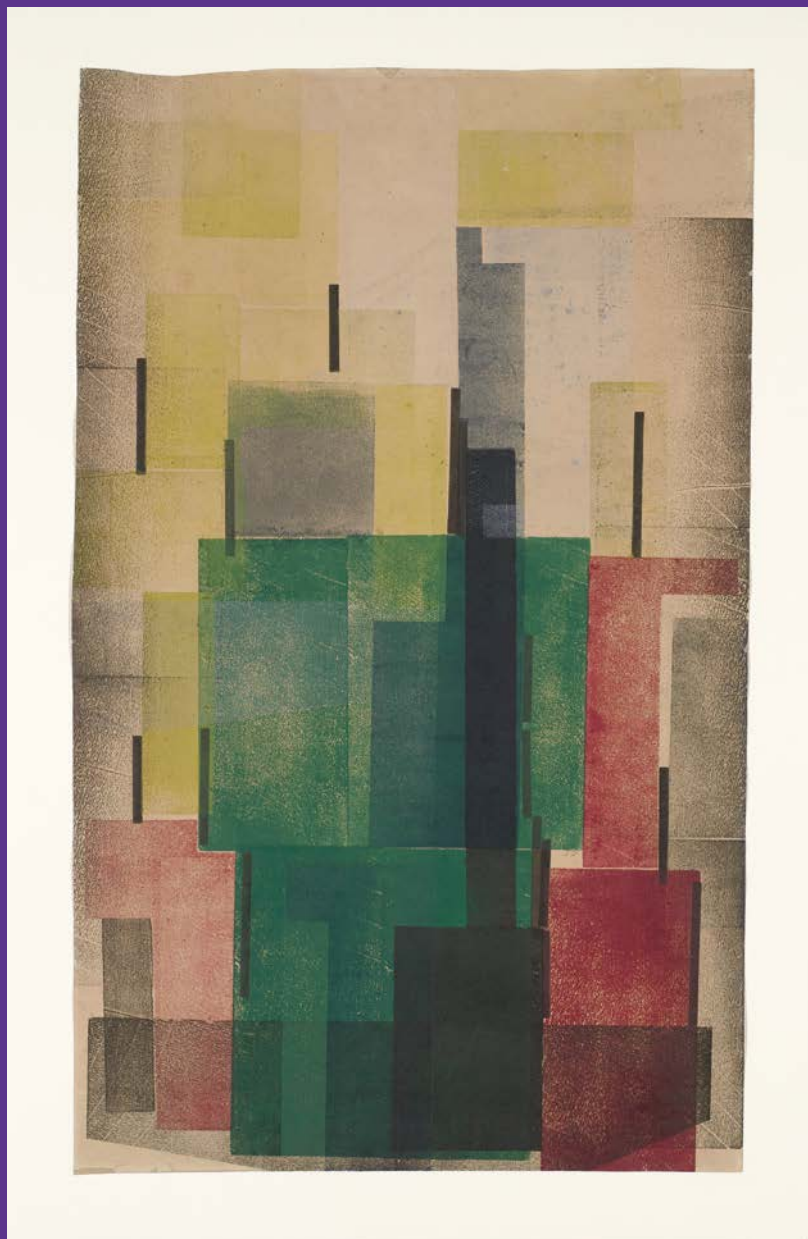
Wat rest is het maken van een *methodologische verantwoording* waarin je de keuzes die je hebt gemaakt gedurende de uitvoering van je onderzoek en in het ontwerpproces van het beroepsproduct onderbouwt. Hoofdstuk 9 bespreekt hoe je deze verantwoording kunt schrijven. De verantwoording plaats je als hoofdstuk 2 in je rapport.

Tabel 1 geeft een overzicht van de hoofdstukken in dit boek waarin de negen stappen van het onderzoeks- en ontwerpmodel worden besproken. Ook zie je welke plaats deze stappen idealiter in je eigen onderzoeksrapport krijgen.

**TABEL 1** De negen stappen van het onderzoeks- en ontwerpmodel in dit boek en in je onderzoeksrapport

	Waar in <i>Ontwerpgericht onderzoek in de (sociaal-)juridische beroepspraktijk?</i>	Waar komt dit terug in je eigen onderzoeksrapport? (idealiter)
<b>KARAKTER ONTWERPGERICHT ONDERZOEK</b>	DEEL 1	
Ontwerpgericht juridisch onderzoek en onderzoeks- en ontwerpmodel	Hoofdstuk 1 en 2	
<b>PLAN VAN AANPAK</b>	DEEL 2	
Stap 1: opstellen onderzoeks- en ontwerp kader	Hoofdstuk 3	Inleiding (aangepaste vorm)
Stap 2: formuleren doelstelling	Hoofdstuk 4	Inleiding
Stap 3: formuleren centrale onderzoeksvraag	Hoofdstuk 4	Inleiding
Stap 4: formuleren deelvragen theorie	Hoofdstuk 4	Inleiding
Stap 5: formuleren deelvragen praktijk	Hoofdstuk 4	Inleiding
<b>ONDERZOEKS- EN ONTWERPPROCES</b>	DEEL 3	
Stap 6: uitvoeren onderzoek theorie en ontwerpen concept-beroepsproduct	Hoofdstuk 5	Hoofdstuk 3 Bijlage
Stap 7: uitvoeren onderzoek praktijk	Hoofdstuk 6 en 7	Hoofdstuk 4
Stap 8: uitvoeren analyse en opstellen conclusie	Hoofdstuk 8	Hoofdstuk 5
Stap 9: ontwerpen definitief beroepsproduct	Hoofdstuk 8	Bijlage en afzonderlijk op te leveren
Methodologische verantwoording	Hoofdstuk 9	Hoofdstuk 2





Compositie, Hendrik Nicolaas Werkman, Compositie 1924

Deze abstracte compositie uit 1924 behoort tot de vroegste 'druksels' van de Groningse kunstenaar Hendrik Nicolaas Werkman (1882-1945). Hij stempelde met de hand de uitgesneden sjablonen in verschillende kleuren tot een unieke compositie. Hij was lid van de Groninger Kunstkring 'De Ploeg'. De kunstenaar onderzoekt en experimenteert met materialen en technieken om iets nieuws te creëren, terwijl de ontwerpgerichte onderzoeker door het gebruik van methoden en technieken een nieuw ontwerp creëert. In de Tweede Wereldoorlog verzet Werkman zich met zijn drukwerk tegen het nazibewind. Dit heeft hij drie dagen voor de bevrijding van Noord-Nederland met de dood moeten bekopen.



# DEEL 1

# Karakter van het ontwerpgericht juridisch onderzoek

- 1 **Onderzoeken en ontwerpen** 17
- 2 **Onderzoeks- en ontwerpmodel en vooruitblik op het plan van aanpak en het rapport** 41

Ontwerpgericht juridisch onderzoek leidt tot het ontwerpen van een concreet beroepsproduct dat bijdraagt aan de oplossing van een vraagstuk in de beroepspraktijk. Hoofdstuk 1 legt uit dat ontwerpgericht juridisch onderzoek bestaat uit een grondig onderzoek naar de vraag aan welke ontwerpeisen uit de theorie en de praktijk het beroepsproduct moet voldoen. Het onderzoek heeft als doel een advies of een direct toepasbaar ontwerp als concreet beroepsproduct op te leveren.

Hoofdstuk 2 is een korte vooruitblik op het maken van het plan van aanpak en het onderzoeksrapport dat de ontwikkeling van het beroepsproduct onderbouwt.

Aan beide hoofdstukken ligt het onderzoeks- en ontwerpmodel voor ontwerpgericht juridisch onderzoek ten grondslag.



# 1

# Onderzoeken en ontwerpen

- 1.1 Wat is ontwerpgericht juridisch onderzoek?**
- 1.2 Handelingsprobleem en innovatie**
- 1.3 Beroepsproduct**
  - 1.3.1 Advies**
  - 1.3.2 Ontwerp**
- 1.4 Rol van verklarend onderzoek**
- 1.5 Onderzoekseisen**
- 1.6 Wat is ontwerpen?**
- 1.7 Ontwerpeisen**
  - 1.7.1 Ontwerpeisen vanuit de theorie**
  - 1.7.2 Ontwerpeisen vanuit de praktijk**
- 1.8 Je rol als ontwerper**
  - Samenvatting**

Als je werkzaam bent in het (sociaal-)juridische werkveld wordt van je verwacht dat je een professionele bijdrage kunt leveren aan het verbeteren van de praktijk. Door onderzoek te doen naar praktijkvraagstukken, kun je bijdragen aan de ontwikkeling en innovatie van de (sociaal-)juridische beroepspraktijk. Het ontwikkelen van je onderzoekend en ontwerpend vermogen helpt je om op een gedegen manier vraagstukken in de praktijk te analyseren en om vervolgens tot concrete oplossingen of innovaties voor die praktijk te komen. Dit hoofdstuk gaat in op de kenmerken van het praktijkgericht juridisch onderzoek en het ontwerpen van een beroepsproduct.

## 1.1 Wat is ontwerpgericht juridisch onderzoek?

Praktische  
relevantie

Beroepsproduct

Deze paragraaf schetst in het kort het karakter van ontwerpgericht juridisch onderzoek dat moet leiden tot het ontwikkelen van een beroepsproduct dat bijdraagt aan de oplossing van een vraagstuk in de praktijk. Een beroepsproduct is een concrete oplossing die je de opdrachtgever aanbiedt. Dit kan een 'advies' zijn hoe het vraagstuk op te lossen of een daadwerkelijk 'ontwerp' van bijvoorbeeld een vernieuwd werkproces. In paragraaf 1.3 wordt uitgebreid stilgestaan bij het beroepsproduct.

Voor het ontwerpen van een beroepsproduct heb je onderzoek nodig. Inzicht in het praktijkvraagstuk en de oplossingsmogelijkheden is een voorwaarde om je gedegen te kunnen buigen over een mogelijk beroepsproduct als oplossing. Dat is overigens ook de boodschap van het 'Double Diamond Model' en *design thinking*. Verdiep je eerst in de problemen, voordat je oplossingen gaat ontwerpen. Zo voorkom je '*jumping to solutions*'.<sup>1</sup>

Design thinking

Voordat je een (concept)beroepsproduct ontwerpt, onderzoek je waar het beroepsproduct aan moet voldoen. Je moet weten met welke criteria voor het ontwerpen van dit product je rekening moet houden, oftewel aan welke ontwerpeisen het moet voldoen. Met andere woorden: je doet eerst onderzoek naar de ontwerpeisen die vanuit de theorie en vanuit de praktijk van belang zijn, om deze te vervolgens te kunnen verwerken in het beroepsproduct dat je voor de opdrachtgever ontwikkelt.

Ontwerpeisen

Het ontwerpen begint niet pas als het hele onderzoek is afgerond. Voor je een definitief beroepsproduct ontwerpt, maak je in een vroeg stadium van je onderzoek een conceptberoepsproduct. Je kunt bijvoorbeeld het eerste conceptberoepsproduct maken als je op de hoogte bent van de ontwerpeisen die vanuit de (juridische en niet-juridische) theorie aan het beroepsproduct worden gesteld. Feedback op je concept levert voor jou informatie op om het te verbeteren. Het onderzoeksproces en het ontwerpproces lopen daarmee ook parallel. De processen beïnvloeden elkaar en ook de ontwikkeling van het beroepsproduct. Het kan overigens zijn dat er nauwelijks wetgeving van toepassing is, bijvoorbeeld wanneer je onderzoek doet naar het bevorderen van de zelfredzaamheid van cliënten die in de schuldhulpverlening zitten. Om dan je conceptberoepsproduct te kunnen maken, heb je vooral informatie uit de praktijk nodig omdat de wet er weinig over zegt.

Ook wanneer er sprake is van een discretionaire bevoegdheid oriënteer je je in eerste instantie op informatie uit de praktijk, om vervolgens een conceptberoepsproduct te maken. Of je gaat eerst te rade bij vergelijkbare organisaties die een passend beroepsproduct hebben gemaakt, waar je je voordeel mee kunt doen bij het ontwerpen van je concept.

Het conceptberoepsproduct zal onder invloed van reacties van de opdrachtgever en betrokkenen, of door meer inzicht bij jou in de ontwerpeisen in de loop van het onderzoek, aangepast worden.

Er worden in de literatuur verschillende synoniemen gebruikt voor ontwerpeisen, zoals ontwerpcriteria, ontwerpnormen, ontwerprichtlijnen en

1 J. Christis, 'Wat is praktijkgericht onderzoek?', *ScienceGuide.nl*, 2 juni 2022. Het 'Double Diamond Model' verwijst naar het dubbele karakter van innovatie of oplossingsgericht handelen in een organisatie: onderzoeken en ontwerpen zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden.

ontwerpspecificaties.<sup>2</sup> Hier wordt gekozen voor de term ontwerpeisen. Ontwerpeisen beschrijven de kenmerken die het beroepsproduct moet hebben en geven daarmee aan hoe het beroepsproduct moet worden ontworpen.

Ontwerpeisen geven de kenmerken weer waaraan het beroepsproduct volgens het theoretische ontwerp kader en de praktijk moet voldoen.

Een nadere uitleg van de ontwerpeisen vind je in paragraaf 1.7.

De te onderzoeken vraagstukken zijn meestal afkomstig van organisaties. Het begrip organisatie wordt hier zeer ruim opgevat. Het kan gaan om bedrijven, overheidsinstanties, instellingen, onderzoeksgroepen, verenigingen, maar ook om belangengroepen, vrijwilligersorganisaties, wijkraden, burgers die zich verenigd hebben, coöperaties, afdelingen of diensten van grote organisaties. Het betreft allemaal organisaties die deel uitmaken van een beroepspraktijk waarin wet- en regelgeving een rol spelen. Praktijkgericht onderzoek heeft overigens niet als doel theorieën te toetsen of algemeen geldende wetenschappelijke kennis te ontwikkelen zoals academisch theoriegericht onderzoek.<sup>3</sup> Het doel van praktijkgericht onderzoek is een specifiek vraagstuk van een opdrachtgever uit de beroepspraktijk op te lossen.

Organisatie

Hiervoor heb je kennis en vaardigheden nodig op juridisch gebied en op het gebied van onderzoeksmethoden en -technieken, evenals ontwerpend vermogen. Er kan ook een beroep worden gedaan op de sociale wetenschappen om het onderwerp ook vanuit die invalshoek te onderzoeken.

Praktijkgericht  
juridisch  
onderzoek

Het onderzoek wil bijdragen aan het oplossen van praktijkvraagstukken of bijdragen aan het innoveren van de beroepsuitoefening, producten of diensten. Opdrachtgevers zijn bijvoorbeeld gemeentelijke diensten, kredietbanken, re-integratiebedrijven, lectoraten, de Belastingdienst, advocatenkantoren, juridische adviesbureaus, rechtsbijstandsverzekeraars, sociale wijkteams, vakbonden, werkgeversorganisaties, notariskantoren, zorginstellingen, schuldhulpverleningsorganisaties, incassobureaus, deurwaarderskantoren, beschermingsbewindvoerders, Wsnp-bewindvoerders, woningbouwcorporaties, de politie of de reclassering. Maar ook bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf (mkb) of start-ups op uiteenlopende terreinen en coöperaties op het gebied van zorg of energie hebben tal van vragen waarvoor ontwerpgericht juridisch onderzoek kan worden ingezet.

## 1.2 Handelingsprobleem en innovatie

De (sociaal-)juridische dienstverlening kent een breed palet aan beroepen, functies en beroepstaken. In deze praktijk kan behoefte ontstaan aan innovatie van de dienstverlening, zoals het uitbreiden van de aangeboden diensten of producten. Innoveren omvat het handelen gericht op vernieuwing.

- 2 Zie H. Blom & B. van Lanen, *Strategisch ontwerpen. Onderzoeks- en ontwerpprocessen situationeel inrichten*, Bussum: Uitgeverij Coutinho, 2021.
- 3 P.J.M. Verschuren, 'Onvolprezen praktijkgericht onderzoek in het hoger onderwijs', *Tijdschrift voor Hoger Onderwijs* 2021/3/4, p. 61-67.

Innoveren is hier het onderzoeken en ontwerpen van toepasbare nieuwe mogelijkheden voor de (sociaal-)juridische beroepsuitoefening.

Het ontwerpen van een concrete, toepasbare vernieuwing, zoals een nieuw werkproces, vereist doorgaans onderzoek. Het ontwerp van het nieuwe werkproces vormt dan het beroepsproduct dat je tot stand brengt voor de opdrachtgever.

Het te onderzoeken vraagstuk kan ook zijn ontstaan door problemen in de uitvoering van het werk, zoals een gebrek aan uniformiteit in de toepassing van regelgeving, onduidelijkheid in de werkinstructies of wetswijzigingen die de uitvoeringspraktijk raken.

#### Handelingsprobleem

Voor alle vraagstukken wordt het begrip ‘handelingsprobleem’ gebruikt, omdat de vraag ‘hoe te handelen’ om een oplossing of vernieuwing te realiseren niet direct beantwoord kan worden en er zowel onderzoek als het maken van een ontwerp voor nodig is (zie voorbeeld 1.1).

Een handelingsprobleem is een complex vraagstuk in de beroepspraktijk waarvan in de organisatie niet duidelijk is hoe gehandeld moet worden om het op te lossen.<sup>4</sup>

#### VOORBEELD 1.1

### Verkenning van het handelingsprobleem in het werkproces en van het te ontwikkelen beroepsproduct

Wanneer een bewindvoerder onderzoek nodig vindt omdat het werkproces op het kantoor moet worden aangepast vanwege nieuwe wetgeving die van kracht is geworden, dan start het onderzoek met een verkenning van het probleem bij de opdrachtgever. De opdrachtgever vraagt om op basis van onderzoek een verbeterd werkproces als beroepsproduct op te leveren. Het is belangrijk om informatie van de opdrachtgever te krijgen over zijn opvattingen met betrekking tot het te ontwerpen werkproces. Hij benadrukt dat het werkproces afgestemd moet worden op de nieuwe wetgeving. Een gesprek met een deel van het personeel dat het werkproces moet uitvoeren, geeft je informatie over wat zij belangrijk vinden voor het vernieuwen van het werkproces. Zij wijzen in tegenstelling tot de opdrachtgever bijvoorbeeld op het omslachtige karakter van het werkproces. In het vooronderzoek heb je bovendien globaal kennisgenomen van de nieuwe wetgeving die van belang is voor het nieuwe werkproces, je te ontwikkelen beroepsproduct. Zo heb je in dit vooronderzoek de eerste stappen voor je onderzoek gezet.

#### Verkenning

In voorbeeld 1.1 bestaat je vooronderzoek uit een eerste verkenning van het probleem en van het beoogde beroepsproduct. Het vooronderzoek omvat ook een oriëntatie op gepubliceerde bronnen en op de mogelijkheden om in de praktijk van de organisatie onderzoek te doen. Hoeveel aandacht je schenkt aan de verkenning, hangt onder meer af van de informatie die je

4 P. Verschuren en H. Doorewaard, Het ontwerpen van een onderzoek, Den Haag: Boom Lemma Uitgevers, 2015.

van je opdrachtgever krijgt aangereikt. In sommige gevallen is al duidelijk wat het handelingsprobleem precies inhoudt omdat er bijvoorbeeld al enige oriënterende interviews door een teamleider zijn gehouden. Of omdat de medewerkers al een cursus hebben gevolgd over de nieuwe wet- en regelgeving, zodat al duidelijk is dat het werkproces moet worden aangepast, maar nog niet helder is op welke punten dit precies moet. Het ontwerp van een aangepast werkproces wordt dan je uiteindelijke beroepsproduct.

Handelingsproblemen zijn niet direct op te lossen. Daarvoor is onderzoek naar theorie en praktijk nodig dat moet leiden tot kennis en inzicht in de uitvoeringspraktijk en in de eisen waaraan het beroepsproduct als oplossing moet voldoen. Het gaat hier niet om één concrete (juridische) casus waar een oplossing voor moet komen, maar om een meer omvattend vraagstuk dat in de organisatie speelt. Op grond van de onderzoeksresultaten kom je erachter waarop het ontwerp van een concrete oplossing van het vraagstuk moet worden gebaseerd. Of je geeft op basis van de resultaten een gefundeerd advies, waarna de organisatie besluiten kan nemen over het oplossen van het probleem (voorbeeld 1.2).

#### VOORBEELD 1.2

### Handelingsprobleem en advies over het werkproces

Wanneer uit je vooronderzoek is gebleken dat de verschillen tussen de oude en nieuwe wet- en regelgeving betrekking hebben op het werkproces, betekent dit dat je het handelingsprobleem vrij duidelijk hebt. De vraag van de opdrachtgever kan dan als volgt luiden: wat is nodig om het werkproces van de medewerkers af te stemmen op de vereisten van de nieuwe wetgeving? In een notendop kan het onderzoek er als volgt uitzien:

- Stel een onderzoeks- en ontwerpkader op en beschrijf daarin onder andere de eisen en wensen van de opdrachtgever ten aanzien van het beroepsproduct (in dit geval dus een advies).
- Start met de bestudering van de nieuwe wet- en regelgeving die het theoretische ontwerpkader vormt waaruit je ontwerpeisen voor het werkproces afleidt. Het nieuwe werkproces moet immers voldoen aan het nieuwe wettelijke kader. Je maakt daarbij gebruik van vakliteratuur en indien dat er is van jurisprudentie.
- Stel het eerste conceptadvies op op basis van de in kaart gebrachte ontwerpeisen van de opdrachtgever en op basis van de ontwerpeisen afkomstig uit de theorie.
- Leg dit advies voor aan medewerkers en de opdrachtgever om er feedback op te krijgen. Je interviewt de medewerkers bovendien over ervaringen in de uitvoeringspraktijk, waardoor je mogelijk meer zicht krijgt op de eisen waaraan het beroepsproduct moet voldoen. Een resultaat is dat je zo inzicht hebt in de opvattingen, wensen en behoeften van de medewerkers en de opdrachtgever met betrekking tot het beroepsproduct. Het gaat hier om hun ontwerpeisen.
- Vergelijk de ontwerpeisen vanuit de theorie en vanuit de praktijk, waardoor je de definitieve ontwerpeisen kunt bepalen en toepassen op het ontwerp van het beroepsproduct, waarna je het beroepsproduct zijn definitieve vorm geeft.

Praktische  
relevantieBruikbaarheid  
onderzoek

Door middel van onderzoek naar de ontwerpeisen en door het daadwerkelijk ontwerpen van een oplossing van het handelingsprobleem wordt een bijdrage aan de betreffende organisatie geleverd die praktisch relevant en nieuw is. De bruikbaarheid of het nut van het onderzoek voor de opdrachtgever blijkt als je advies of je ontwerp van een concrete oplossing leidt tot structurele verbeteringen van de bestaande praktijk. Het is overigens niet de onderzoeker die beslist of aanpassingen daadwerkelijk worden doorgevoerd. Jouw rol als onderzoeker en ontwerper is om kennis en inzicht te geven en op basis daarvan een beroepsproduct (advies of ontwerp als een concrete oplossing) te maken. Wat de opdrachtgever er vervolgens mee wil doen, is in de eerste plaats zijn verantwoordelijkheid.

Het komt erop neer dat ontwerpgericht juridisch onderzoek altijd begint met een handelingsprobleem in de (sociaal-)juridische beroepspraktijk. De organisatie wil weten hoe te handelen om de praktijk te verbeteren of te innoveren. Een concrete oplossing is het doel van het onderzoek. Kant-en-klare onderzoeksvragen liggen er in de praktijk meestal niet. Het handelingsprobleem moet worden vertaald in een onderzoekbare vraag. Je moet als onderzoeker in gesprek met de opdrachtgever voor wie je het onderzoek uitvoert om het handelingsprobleem van de organisatie te 'vertalen' in een heldere doelstelling en centrale onderzoeksvraag. Maar ook om erachter te komen waaruit het beroepsproduct volgens de opdrachtgever moet bestaan om het handelingsprobleem succesvol op te lossen. Het vertalen houdt in dat je het handelingsprobleem zo goed mogelijk in kaart brengt, beschrijft en afbakent. Vervolgens oriënteer je je op welke juridische en niet-juridische kennis je wilt verwerven om te achterhalen aan welke eisen uit de theorie het te ontwerpen beroepsproduct moet voldoen. Ook besteed je al aandacht aan de vraag welke informatie je uit de praktijk wilt halen. Dit heb je ook nodig om de centrale onderzoeksvraag en de deelvragen van je onderzoek te kunnen formuleren. Ter verduidelijking volgt hier voorbeeld 1.3.

Kennis

**VOORBEELD 1.3**

## Onderzoek naar beleid en handhaving arbeidsverplichting voor bijstandsgerechtigden

De aanleiding voor het onderzoek in opdracht van de afdeling Werk van een gemeentelijke sociale dienst is dat de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft geconstateerd dat een groot deel van de gemeenten terughoudend is in het handhaven van de arbeidsplicht voor bijstandsgerechtigden. Bovendien blijkt dat gemeenten verschillend omgaan met het opleggen van een maatregel, zoals het verlagen van de bijstand, als niet is voldaan aan de arbeidsplicht die in artikel 9 van de Participatiewet is vastgelegd. De betreffende gemeentelijke afdeling Werk heeft eveneens herhaaldelijk geconstateerd dat de werkconsulenten op zeer verschillende wijze handhaven en zich weinig bewust lijken van het geformuleerde beleid inzake de handhaving van de arbeidsplicht. Een deel van hen



vindt het lastig of bezwaarlijk om sancties op te leggen. Het hoofd van de afdeling wil daarom onderzoek laten doen om op basis van de conclusies een werkproces voor de handhaving te laten ontwerpen. Hoe ziet een onderzoek om te komen tot een dergelijk beroepsproduct eruit?

De centrale onderzoeksvraag waarop het onderzoek antwoord moet geven, is gericht op ontwerpeisen voor een werkproces (als beroepsproduct) voor de handhaving van de arbeidsplicht. Een centrale onderzoeksvraag gericht op het ontwerp luidt bijvoorbeeld:

‘Welke ontwerpeisen zijn na een analyse van de ontwerpeisen vanuit de theorie en praktijk van toepassing op het ontwerp van het werkproces van de werkconsulenten van de afdeling Werk voor de handhaving van de arbeidsplicht voor bijstandsgerechtigden in het kader van de Participatiewet?’

Deze centrale onderzoeksvraag maakt duidelijk dat je wilt weten welke ontwerpeisen je kunt gebruiken voor het opstellen van een werkproces voor de handhaving van de arbeidsplicht van bijstandsgerechtigden, na een analyse van de ontwerpeisen uit de theorie en de praktijk. Je kunt de centrale onderzoeksvraag ook specifiekere formuleren, bijvoorbeeld:

‘Welke ontwerpeisen zijn na een analyse van de wettelijke vereisten vanuit de Participatiewet, juridische en niet-juridische literatuur rondom het handhaven van de arbeidsplicht voor bijstandsgerechtigden en van de ontwerpeisen vanuit de opdrachtgever en vanuit het huidige werkproces van de consulenten van de afdeling Werk van gemeentelijke sociale dienst X rondom het handhaven van die arbeidsplicht van toepassing op het ontwerp van het werkproces voor de handhaving van de arbeidsplicht?’

Voor het onderzoek uit voorbeeld 1.3 is het nodig dat je de vereisten voor de arbeidsplicht van bijstandsgerechtigden haalt uit de Participatiewet. Daarnaast ga je op zoek naar vakliteratuur, waaronder ook onderzoeksrapporten waarin de belangrijkste knelpunten in de handhavingstaak van de gemeenten naar voren komen. Met behulp van die kennis kun je de ontwerpeisen uit de theorie opstellen waaraan je ontwerp van het werkproces moet voldoen. Op basis van de tot dan toe geïnventariseerde ontwerpeisen van de opdrachtgever en de theorie maak je een conceptberoepsproduct, dus een concept van het nieuwe werkproces inzake de handhaving.

Vervolgens kun je de handhaving in de praktijk van de betrokken sociale dienst onderzoeken door bijvoorbeeld dossiers te raadplegen en interviews met de werkconsulenten van de afdeling te houden, waardoor je beter ziet wat nodig is en je mogelijk nog extra ontwerpeisen kunt opstellen. Je vraagt deze consulenten ook om feedback op je conceptberoepsproduct te geven en informeert daarbij ook naar hun wensen voor het nieuwe werkproces.

Het interview bevat ook vragen over het al dan niet toekennen van sancties, maar bijvoorbeeld ook over de knelpunten die de consulenten ervaren bij de handhavingstaak. Dit levert waarschijnlijk weer informatie op voor de ontwerpeisen van het werkproces.

Conceptberoeps-  
product

**Vergelijking in analyse**

Wanneer dit alles is gebeurd, vergelijk je de ontwerpeisen vanuit de theorie met die vanuit de praktijk (opdrachtgever en consulenten). Ook een onderlinge vergelijking van de ontwerpeisen vanuit de opdrachtgever en de consulenten is nodig. Mochten de consulenten niet op één lijn zitten, dan is een verdere onderlinge vergelijking van belang.

Door deze vergelijkingen zie je verschillen en overeenkomsten. Al deze vergelijkingen voer je uit om vervolgens te concluderen waarop je ontwerp van het werkproces inzake de handhaving van de arbeidsplicht moet worden gebaseerd, dus welke definitieve ontwerpeisen je voor het beroepsproduct kunt opstellen. Dit is dan de conclusie van je onderzoek. Daarna maak je een definitief ontwerp van het werkproces: het beroepsproduct. Dit ontwerp van het beroepsproduct moet bijdragen aan het verbeteren van de uitvoering van de handhavingstaak.

### 1.3 Beroepsproduct

**Producten**

Beroepsproducten worden in het algemeen gedefinieerd als diensten en producten die een professional moet kunnen leveren in het uitoefenen van zijn beroep. Een groot deel van deze producten is in de juridische beroepspraktijk specifiek op individuen gericht en schriftelijk van aard, zoals een schuldenplan, dagvaarding, adviesbrief of een pleitnota. Het opstellen van deze juridische producten maakt deel uit van de beroepstaken.

Het beroepsproduct dat je moet maken voor je opdrachtgever overstijgt echter het individuele karakter van een casus. Dat product moet voor de opdrachtgever veelzijdig toepasbaar zijn. Het gaat niet om één specifieke overeenkomst, maar wel om een model van een overeenkomst dat structureel gebruikt kan worden. Niet zozeer een beslissing voor een specifieke casus, maar wel een beslisboom om herhaaldelijk toe te passen.

**Diensten**

Het beroepsproduct omvat naast deze tastbare producten ook *diensten*. In de praktijk gaat het dan om verschillende vormen van interactie, zoals intake, advisering, coaching, begeleiding, re-integratie en juridische voorlichting. Ook hier geldt dat het beroepsproduct dat je maakt voor je opdrachtgever het individuele unieke karakter overstijgt. Het betreft bijvoorbeeld een model voor een intakegesprek, een werkinstructie voor een re-integratietraject of een model voor voorlichting over juridische aandachtspunten voor zzp'ers.

Het beroepsproduct dat je ontwerpt op basis van je onderzoek is bedoeld om bij te dragen aan het oplossen van een handelingsprobleem dat speelt in de beroepspraktijk van de opdrachtgever. Daarom kiezen we hier voor de volgende omschrijving van het beroepsproduct:

En beroepsproduct is een op onderzoek gebaseerde toepasbare oplossing voor een handelingsprobleem in de beroepspraktijk.

**Ontwerpeisen**

Voor het ontwerpen van beroepsproducten geldt dat er een onderzoek naar de ontwerpeisen aan voorafgaat. Deze eisen zijn afkomstig uit de theorie, van de opdrachtgever en van betrokkenen uit de praktijk. De betrokkenen

worden ook wel ‘stakeholders’ genoemd. Wie onder betrokkenen vallen, is afhankelijk van de organisatie en je onderzoek. Vaak gaat het om de medewerkers die in hun werk direct te maken hebben met het (beoogde) beroepsproduct. Of om klanten/cliënten/patiënten of bijvoorbeeld leden waarvoor het beroepsproduct is bedoeld. Verder kun je denken aan ketenpartners. Zij hebben allen belang bij een goed beroepsproduct. Zij beschikken over praktijkkennis en ervaring die je helpen om een beroepsproduct te ontwerpen dat passend is in hun praktijk. De ontwerpeisen verkregen door onderzoek vormen de grondslag voor het maken van deze beroepsproducten.

Stakeholders  
Betrokkenen

1

### Typen beroepsproduct

Voor de te ontwerpen beroepsproducten onderscheidt Losse *vijf typen*: analyse, advies, ontwerp, eindproduct (fabricaat) en handeling.<sup>5</sup> De typen zijn als zelfstandige beroepsproducten te onderscheiden, maar vertegenwoordigen ook verschillende stadia in het ontwikkelproces van een beroepsproduct. Dit boek onderscheidt twee typen beroepsproducten die relevant zijn voor het onderzoek en het ontwerpen voor de (sociaal-)juridische beroepspraktijk: advies en ontwerp. Natuurlijk is ook de analyse die Losse noemt van belang. Die maakt deel uit van je onderzoek naar de ontwerpeisen. De analyse is echter niet het sluitstuk van je onderzoek, maar is nodig om het advies of ontwerp te kunnen maken.

Typen  
beroepsproduct

Je kunt niet spreken van een eindproduct, omdat het ontwerp dat je oplevert in de praktijk nog niet herhaaldelijk is geëvalueerd of zijn kracht heeft bewezen. Het ontwerp moet eerst meerdere malen in de praktijk getest worden om zijn definitieve vorm te krijgen als eindproduct.

Losse onderscheidt ook de handeling als beroepsproduct. De handeling als beroepsproduct komt veelvuldig voor in de (sociaal-)juridische beroepspraktijk en wordt hier als volgt gedefinieerd:

De ‘handeling’ is het beroepsproduct waarin de medewerker in zijn interactie met klanten of andere betrokkenen blijkt geeft van professioneel handelen in de uitvoering van de beroepstaken.

Voorbeelden van ‘handelingen’ zijn:

- mondelinge klantencontacten over rechten en plichten
- communicatie met professionals van andere organisaties in de strafrechtketen
- juridische voorlichting aan een groep wijkbewoners of juridische training aan een groep medewerkers
- uitleggen van de aanpak van schulden bij het mkb
- voorlichting geven aan bewoners over juridische aspecten van wijkvernieuwing
- klachtafhandelingsgesprekken na gemeentelijke beslissingen
- mondelinge juridische informatieverstrekking
- interdisciplinair casusoverleg over de aanpak van overlast in de buurt of presentaties over algemene voorwaarden bij wijkraden en verenigingen

5 M. Losse, ‘De relevantie van onderzoekend vermogen. Waarom “beroepsproducten” de sleutel zijn’, *Thema Hoger Onderwijs*, 2016/1, p. 57-62.

Wat kun je als onderzoeker met vraagstukken die betrekking hebben op dit soort handelingen? De 'handeling' vormt een interessant terrein voor met name observatieonderzoek (wordt uitgelegd in hoofdstuk 7). Het te ontwerpen beroepsproduct moet zich richten op het verbeteren en vernieuwen van de *interactie* die deel uitmaakt van de (sociaal-)juridische beroepstaken. Dit moet leiden tot verbetering van de professionaliteit.

Het door jou te ontwerpen beroepsproduct is niet de handeling zelf, maar kan wel een advies of ontwerp omvatten waarin duidelijk wordt *hoe* er gehandeld kan worden. Zo'n beroepsproduct bestaat bijvoorbeeld uit een standaardinstructie, checklist of procedure voor de interactie met klanten op juridisch gebied.

De twee typen beroepsproduct (advies en ontwerp) waarop hier de nadruk ligt, worden in de volgende twee subparagrafen verder toegelicht. Wanneer kies je voor een advies of voor een ontwerp? Dat hangt af van verschillende factoren, zoals:

- de wens van de opdrachtgever
- de omvang van het beoogde ontwerp
- de tijd die beschikbaar is
- de mate waarin het handelingsprobleem voldoende helder is
- de mate waarin de organisatie openstaat voor een vernieuwing

Kortom, het hangt van de opdracht en de situatie af welke van de twee beroepsproducten moet worden ontworpen.

### 1.3.1 Advies

Voorafgaand aan het opstellen van een advies heb je onderzoek gedaan naar de vraag waar je rekening mee moet houden bij het opstellen van dit advies. Daartoe heb je de relevante theorie bestudeerd en informatie uit de praktijk gehaald. Je onderzoekt en analyseert wat belangrijk is voor het advies, dus aan welke eisen het advies moet voldoen. Op grond van deze analyse kun je een advies opstellen waarin je aangeeft op welke wijze het vraagstuk het beste kan worden opgelost. Stel je een advies op als beroepsproduct, dan is het daadwerkelijk ontwikkelen van een concreet ontwerp als oplossing (nog) niet aan de orde.

Een advies bestaat uit concrete aanbevelingen die gericht zijn op het bereiken van de gewenste oplossing van een handelingsprobleem in de beroepspraktijk.

Je beroepsproduct bestaat dan uit een realistisch en onderbouwd advies voor de opdrachtgever over de vraag hoe het handelingsprobleem op te lossen. Het advies kan de vorm aannemen van een adviesnotitie, adviesbrief, adviesmemo, adviesrapport of een beleidsadvies. Het laatste is bedoeld voor beleidsmakers om op basis daarvan te komen tot een onderbouwd besluit. Hierbij heb je niet de keuze om zelf een ontwerp te maken.

**VOORBEELD 1.4**

## Voorbeelden van adviezen

Je kunt een advies geven voor het maken van een ontwerp van een concreet beroepsproduct, zoals bijvoorbeeld een modelovereenkomst, exploitatie van algemene voorwaarden. Ook kun je een advies geven voor verbetering van de beroepsuitoefening, zoals een advies voor het toepassen van nieuwe wetgeving, voor juridische bijscholing of voor een implementatietraject van gemeentelijke armoedebestrijding. Ook voor min of meer onontgonnen terreinen waarop innovatie mogelijk is zijn adviezen geschikte beroepsproducten. Bijvoorbeeld: een adviesnotitie voor de energietransitie of voor het inzetten van juridische technologie (LegalTech). Zo ook een beleidsadvies ter bevordering van duurzaamheidsdoelstellingen, vergroting van diversiteit of voor het stimuleren van gemeentelijk preventiebeleid schulden of het opzetten van een juridisch platform. Andere voorbeelden: een adviesrapport over de bevordering van inclusiviteit, over juridische aspecten van de digitalisering, over aansprakelijkheid bij inzet van kunstmatige intelligentie, of over de juridische aspecten van robotica en de inzet van e-zorg.

### 1.3.2 Ontwerp

Wanneer je zelf een concrete oplossing maakt voor het organisatievraagstuk, richt je je niet op een advies, maar maak je een ontwerp als beroepsproduct. Je gaat met een ontwerp voor de verbetering van producten of diensten of voor de verbetering van de uitvoeringspraktijk in de organisatie dus een stap verder dan bij het advies.

En ontwerp is een concept van een concrete, toepasbare oplossing van een handelingsprobleem in de beroepspraktijk.

**VOORBEELD 1.5**

## Voorbeelden van ontwerpen

Er is een scala aan ontwerpen in de praktijk te vinden. Een deel bestaat uit ontwerpen van 'modellen' die door de medewerkers in direct contact met de klant, cliënt, patiënt of bijvoorbeeld een lid van een belangengroep worden gebruikt. Het gaat hier om tastbare beroepsproducten waarmee in de uitoefening van de beroepstaken wordt gewerkt.

### Ontwerpen van modellen

Je vindt in de praktijk bijvoorbeeld modellen voor: bezwaar- en beroepschriften, juridisch advies, toezichtsplan, re-integratieplannen, algemene voorwaarden, standaard voor plan van aanpak schulden, herontwerp van een gemeentelijke verordening, modellen voor intakes bij schuldhulpverlening voor ondernemers, dagvaarding of verzoekschrift, voor overeenkomsten als verwerkersovereenkomsten en modellen voor een exploitatie voor deurwaarders, betalingsregeling energiekosten, standaardreglementen van wijkraden of coöperaties, beleidsregels voor subsidies in het sociaal

domein, begeleidingsprotocollen voor gedetineerden, model beslisboom voor klanten, infographics, juridische selfservicetools, juridische apps of bijvoorbeeld een model juridische informatie voor webshops.

Een ander deel van de ontwerpen is meer expliciet gericht op het verbeteren van de beroepsuitoefening, op de uitvoering in de praktijk. Het verbeteren van het interne proces bij een organisatie staat dan centraal.

#### **Ontwerpen gericht op verbetering van de beroepsuitoefening**

Denk hierbij aan: een nieuw werkproces, interne privacyprotocollen, model voor antidiscrimatievoorzieningen, werkinstructies, checklists, digitaal handboek, procedure voor klantencontacten in de e-zorg of een protocol voor het gebruik van big data.

Het ontwerpen van een model en het ontwerpen gericht op verbetering van de beroepsuitoefening zijn wel te onderscheiden, maar niet strikt te scheiden. Zo zorgt een goed ontwikkeld model immers ook voor verbetering van de uitvoeringspraktijk.

#### **VOORBEELD 1.6**

### Protocollen en regels bij inzet kunstmatige intelligentie

Gemeenten passen steeds vaker kunstmatige intelligentie toe, bijvoorbeeld op het terrein van fraudebestrijding of bijvoorbeeld voor de analyse van verkeerssituaties in grote steden. Op het gebied van de (sociaal-)juridisch dienstverlening zijn er mogelijkheden om op basis van toepassingen van kunstmatige intelligentie en gebruik van relevante data mensen met problematische schulden vroegtijdig te signaleren. Ook is het technisch mogelijk om fraudes op te sporen en diagnoses te stellen in de zorg. Belangrijke onderzoeksvragen liggen op het terrein van de privacy en de aansprakelijkheid. Relevante beroepsproducten zijn dan bijvoorbeeld privacyprotocollen en aansprakelijkheidsregels bij de inzet van kunstmatige intelligentie.

## **1.4 Rol van verklarend onderzoek**

Verklarend  
onderzoek

Oorzaak-gevolg-  
relaties

Ontwerpgericht juridisch onderzoek moet je niet verwarren met verklarend onderzoek. Verklarend onderzoek is gericht op het zoeken naar oorzaken van het handelingsprobleem. Wanneer er bijvoorbeeld onderzoek gedaan wordt naar de vraag waarom er weinig gebruikgemaakt wordt van een gemeentelijke voorziening door mensen met hoge schulden, dan is de onderzoeker in dit geval op zoek naar een verklaring ervan.

Het gaat hier om oorzaak-gevolgrelaties (causale verbanden) die niet eenvoudig zijn te leggen. Tal van factoren kunnen van invloed zijn, zoals een gebrek aan kennis over de voorzieningen, schaamte om er gebruik van te

maken en het ontbreken van voorlichting hierover, maar ook problemen op verschillende leefgebieden, waardoor de klant er niet toe komt een voorziening aan te vragen. Daarbij is ook de vraag in hoeverre het niet-gebruik van de voorzieningen optreedt als een of meer van de gevonden oorzaken ontbreken. Beantwoording van deze verklaringsvraag ligt meer op het terrein van academisch sociaalwetenschappelijk onderzoek.

Je onderzoek wil bijdragen aan het oplossen van het handelingsprobleem in de beroepspraktijk, waarbij je niet moet proberen om zelf alle oorzaken van bijvoorbeeld het niet-gebruik van gemeentelijke voorzieningen volledig en precies in beeld te brengen. Dit vraagt om theoretische fundering en om empirisch onderzoek onder een groot aantal respondenten met een statistische onderbouwing van de resultaten. Empirisch onderzoek is gebaseerd op waarneming van de werkelijkheid. Je kunt natuurlijk wel gebruikmaken van bestaande wetenschappelijke kennis over het niet-gebruik van de voorzieningen, mits je goed verwijst naar de literatuur.

Empirie

Een handelingsprobleem in de praktijk heeft vrijwel altijd meerdere oorzaken. In je onderzoek kunnen wel mogelijke oorzaken en verklaringen die uit gepubliceerde bronnen bekend zijn in het theoretische ontwerp kader worden beschreven, waaruit je ontwerpeisen voor het beroepsproduct kunt afleiden. Ook kun je wel motieven voor bijvoorbeeld het niet volgen van een werkinstructie, zoals deze blijken uit interviews met medewerkers, beschrijven. Dat is nuttige informatie voor het herontwerpen van deze werkinstructie, maar je kunt dan *niet* zeggen dat die motieven de oorzaak van het probleem vormen. De motieven spelen ongetwijfeld een rol, maar er zullen veel meer factoren van invloed zijn op het al dan niet volgen van een werkinstructie.

De opdrachtgever van je onderzoek vraagt overigens bijna nooit om een verklarend onderzoek naar het handelingsprobleem, maar is veel meer geïnteresseerd in de vraag wat vanuit de theorie en de praktijk van belang is voor het oplossen van het handelingsprobleem door het (her)ontwerpen van een beroepsproduct (voorbeeld 1.7).

#### VOORBEELD 1.7

### Beschrijving is geen verklaring bij dossieronderzoek

Wanneer je knelpunten op het gebied van de dossiervorming bij een groot juridisch adviesbureau hebt beschreven op basis van interviews met medewerkers, dan is het van belang dat de resultaten van de interviews, gebaseerd op opvattingen en ervaringen van medewerkers, niet eenvoudigweg als een verklaring van de problemen met de dossiervorming worden gepresenteerd. Tal van oorzaken waar je misschien geen onderzoek naar hebt gedaan, kunnen eraan ten grondslag liggen. Zo kan het een rol spelen dat niet alle medewerkers op dezelfde wijze zijn geïnstrueerd op het gebied van de dossiervorming. Zijn er ervaren en onervaren medewerkers? Zijn de dossiers vergelijkbaar? Vormen de klanten uit de dossiers een homogene groep? Hechten alle medewerkers evenveel belang aan goede dossiers? De beschrijving van de ervaren knelpunten op basis van interviews levert overigens wel degelijk iets op voor de opdrachtgever. De opdrachtgever krijgt

informatie over de wijze waarop medewerkers het probleem met de dossiers ervaren en dat biedt mogelijkheden om hier in het te ontwerpen beroepsproduct rekening mee te houden. Verbeteringen in de praktijk zouden op basis van een advies voor het ontwerpen van een uniforme instructie of bijvoorbeeld een training dossiervorming in gang gezet kunnen worden.

## 1.5 Onderzoekseisen

### Praktijkgericht onderzoek

Praktijkgericht onderzoek beoogt op zorgvuldige wijze antwoorden te vinden op onderzoeksvragen over handelingsproblemen die voortkomen uit de beroepspraktijk met de bedoeling bij te dragen aan het oplossen van deze problemen door een advies of een ontwerp. De resultaten van het onderzoek naar de ontwerpeisen moeten daarom toepasbaar zijn voor de organisatie (de opdrachtgever) in de beroepspraktijk. Wanneer je het onderzoek verantwoord wilt uitvoeren, zodat het daadwerkelijk tot goede beroepsproducten kan leiden, moeten je onderzoeksactiviteiten voldoen aan een aantal eisen. Deze onderzoekseisen worden hierna besproken:

- 1 objectief en onafhankelijk
- 2 nauwkeurig en systematisch
- 3 transparant en controleerbaar
- 4 beperkte reikwijdte

#### *Ad 1 Objectief en onafhankelijk*

Objectiviteit betekent dat je je baseert op feiten en dat de uitkomsten van je onderzoek niet worden beïnvloed door persoonlijke meningen, oordelen, wensen of belangen van jezelf of anderen. De analyse van het handelingsprobleem en de mogelijke oplossing ervan mogen dus niet subjectief gekleurd zijn. Dit betekent dat je het onderzoek onafhankelijk moet kunnen uitvoeren. Wanneer de opdrachtgever je onderzoek wil gebruiken om veranderingen in de organisatie door te voeren, stel je op basis van het objectieve onderzoek een advies op of maak je een ontwerp van de oplossing, waarbij je wel rekening houdt met de wensen, behoeften en beperkingen die afkomstig zijn van de opdrachtgever en de betrokkenen of gebruikers van het ontwerp. Van belang is dat je het beroepsproduct op zorgvuldige wijze ontwikkelt met respect voor de betrokkenen en dat je rekening houdt met hun belangen en privacy. Het gaat altijd om verantwoord handelen, waarbij je de gedragscode voor onderzoek dient te volgen.<sup>6</sup>

### Onafhankelijkheid

#### *Ad 2 Nauwkeurig en systematisch*

Onderzoek vereist nauwkeurigheid in het maken van de opzet, de uitvoering en de rapportage. Je baseert je op gedegen bronnen en analyseert deze zorgvuldig en je bent precies in de formulering van de bevindingen. Daarbij ga je systematisch te werk door stapsgewijs je onderzoek op te zetten, uit te voeren en af te ronden. Het volgen van de stappen van het onderzoeks- en ontwerpmodel (zie hoofdstuk 2) van ontwerpgericht juridisch onderzoek helpt je daarbij.

<sup>6</sup> Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit (2018). Deze gedragscode geldt voor praktijkgericht onderzoek en academisch onderzoek.



De precisie en systematiek zorgen ervoor dat de resultaten goed onderbouwd kunnen worden en dat je kunt vertrouwen op de resultaten van je onderzoek.

Precisie

### Ad 3 *Transparant en controleerbaar*

Als onderzoeker leg je zo goed mogelijk vast hoe je te werk bent gegaan, welke bronnen je hebt gebruikt, hoe je je gegevens hebt verzameld, op welke wijze je conclusies hebt getrokken en ontwerpeisen voor het beroepsproduct hebt opgesteld. Je legt daarom in je onderzoeksrapport verantwoording af over de keuzes die je tijdens je onderzoek en het ontwerpen van het beroepsproduct hebt gemaakt. Het is de bedoeling dat je open bent over je werkwijze, die daarmee controleerbaar wordt. Daarbij hoort dat je integer te werk gaat, dus de *anonimiteit* van bijvoorbeeld geïnterviewden kunt garanderen. Respondenten moeten erop kunnen vertrouwen dat de onderzoeksresultaten niet terugvertaald kunnen worden naar hen die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Verantwoording

Anonimiteit

De transparantie zorgt ervoor dat het door jou gevolgde onderzoeksproces inzichtelijk is voor anderen, zoals de opdrachtgever, maar ook voor andere onderzoekers die zich in hetzelfde onderwerp willen verdiepen. De transparantie maakt het mogelijk verschillende onderzoeken met elkaar te vergelijken of eerder onderzoek te herhalen, bijvoorbeeld om te onderzoeken of de feiten na verloop van tijd zijn veranderd. Maar de transparantie heeft ook een controlerende functie: is dit onderzoek wel op de juiste wijze uitgevoerd? Zijn de resultaten betrouwbaar, waardoor je bijvoorbeeld het advies dat op basis van dit onderzoek is opgesteld, kunt opvolgen?

Controlerende functie

### Ad 4 *Beperkte reikwijdte*

De reikwijdte van het ontwerpgericht onderzoek naar het oplossen van een handelingsprobleem beperkt zich in eerste instantie tot de organisatie waarvoor je het onderzoek hebt verricht. Op grond van de onderzoeksresultaten krijgt de opdrachtgever zicht op de ontwerpeisen en geef je een advies of maak je een ontwerp dat als oplossing toepasbaar is in de organisatie van de opdrachtgever. De resultaten van je onderzoek kun je niet zomaar generaliseren. Van algemeen geldende kennis is dus geen sprake. Dat neemt niet weg dat de resultaten en het ontworpen beroepsproduct ook relevant kunnen zijn voor vergelijkbare organisaties. Het is daarom van belang dat de resultaten van het onderzoek gedeeld kunnen worden, waarmee je de reikwijdte van je onderzoek vergroot.

Organisaties en hun handelingsproblemen veranderen, al was het alleen al omdat bijvoorbeeld het advies naar aanleiding van je onderzoek wordt overgenomen. Daarmee zijn de houdbaarheid en de *praktische relevantie* van de onderzoeksresultaten beperkt.

Praktische relevantie

Wanneer het resultaat van het onderzoek daadwerkelijk in de praktijk wordt gebruikt door de invoering van een ontwerp of door het opvolgen van een advies, wordt dat wel omschreven als valorisatie. Valorisatie van resultaten van onderzoek betekent dat die resultaten in de praktijk worden benut.

Valorisatie

Naarmate de resultaten meer in de beroepspraktijk worden toegepast, krijgt het onderzoek meer maatschappelijke waarde. Het ontwerpen van beroepsproducten draagt bij aan vergroting van de impact van onderzoek.

## 1.6 Wat is ontwerpen?

Het doel van je onderzoek is een beroepsproduct te ontwikkelen dat bijdraagt aan de oplossing van een handelingsprobleem in de organisatie en/of aan de vernieuwing of verbetering van de beroepsuitoefening. Hiervoor heb je ontwerpend vermogen nodig.

Ontwerpend vermogen is de competentie om op basis van grondig onderzoek beroepsproducten te creëren die daadwerkelijk bijdragen aan het oplossen van een handelingsprobleem.

Beroepsproducten moeten zorgvuldig worden ontworpen en gedragen worden binnen de organisatie. Zonder draagvlak bij de opdrachtgever of de doelgroep van betrokkenen heeft het beroepsproduct weinig kans om daadwerkelijk gebruikt te gaan worden. Daarom is het belangrijk in nauw contact met de organisatie het beroepsproduct te ontwikkelen. Via je onderzoek kom je erachter welke eisen de theorie en de praktijk (opdrachtgever en betrokkenen zoals medewerkers, klanten of ketenpartners) stellen aan het beroepsproduct. Deze eisen vormen de belangrijkste input voor het ontwerpen. Dit betekent niet dat je eerst je onderzoek volledig moet afronden voor je overgaat tot het ontwerpen. Je maakt al een conceptberoepsproduct zodra je vindt dat je voldoende informatie hebt om dit te kunnen doen.

Je pendelt dus heen en weer tussen kennisverwerving (onderzoeksfase) en het creëren van een oplossing (ontwerpfase). Het verbeteren van je concept zal voortdurend tijdens je onderzoek terugkeren.

Wanneer je je kennisgerichte centrale onderzoeksvraag kunt beantwoorden, is duidelijk aan welke ontwerpeisen het beroepsproduct het beste kan voldoen. Vervolgens wil je met behulp van die kennis de doelstelling realiseren door een beroepsproduct te ontwerpen.

In tabel 1.1 is het verschil tussen de onderzoeksfase en de ontwerpfase kort weergegeven.

Conceptberoepsproduct

TABEL 1.1 Onderzoeksfase en ontwerpfase

	Onderzoeksfase	Ontwerpfase
Activiteit	Onderzoek naar centrale onderzoeksvraag en deelvragen	Iteratief ontwerpen van beroepsproduct (advies of ontwerp)
Doel	Verwerven van theoretische en praktische kennis en inzichten voor het oplossen van het handelingsprobleem	Doelstelling moet gericht zijn op een concrete oplossing van het handelingsprobleem
Functie	Door theoretische en praktische kennisverwerving komen tot ontwerpeisen voor het beroepsproduct	Door toepassen ontwerpeisen komen tot een (concept)beroepsproduct voor de praktijk van de opdrachtgever
Resultaat	Definitieve ontwerpeisen	Advies of ontwerp als definitief beroepsproduct

Het ontwerpproces is oplossingsgericht. Het beroepsproduct moet praktisch goed werkbaar zijn; daarom is het van groot belang dat het definitieve ontwerp wordt onderbouwd met resultaten van theorie- en praktijkonderzoek. Het beroepsproduct moet in de context van de opdrachtgever passen. In het ontwerpproces spelen de ontwerpeisen een cruciale rol. De volgende paragraaf gaat uitvoerig op de ontwerpeisen in.

## 1.7 Ontwerpeisen

Voor het ontwerpen van een beroepsproduct is het noodzakelijk te weten aan welke theoretische en praktische ontwerpeisen het moet voldoen. Ontwerpeisen geven de kenmerken weer die het beroepsproduct moet laten zien. De ontwerpeisen fungeren als richtlijnen die je hanteert om een advies op te stellen of een ontwerp te maken waarmee je bijdraagt aan het oplossen van het handelingsprobleem van de organisatie.

De ontwerpeisen voor het maken van een beroepsproduct voor de (sociaal-)juridische beroepspraktijk kun je als volgt indelen<sup>7</sup>:

- 1 Ontwerpeisen vanuit de theorie:
  - vanuit juridische bronnen
  - vanuit niet-juridische bronnen
  - vanuit externe organisaties
- 2 Ontwerpeisen vanuit de praktijk:
  - vanuit de uitvoeringspraktijk
  - vanuit de opdrachtgever
  - vanuit de betrokkenen
  - vanuit vergelijkbare organisaties

### 1.7.1 Ontwerpeisen vanuit de theorie

Door zorgvuldige bestudering van gepubliceerde juridische en niet-juridische bronnen kun je het theoretische ontwerpkader voor het oplossen van het handelingsprobleem opstellen, zoals in hoofdstuk 5 is omschreven.

Op basis van het theoretische ontwerpkader kun je de volgende ontwerpeisen opstellen:

- juridische ontwerpeisen
- niet-juridische ontwerpeisen
- richtlijnen van externe organisaties

#### Juridische ontwerpeisen

Bestudering van de toepasselijke juridische bronnen (wet- en regelgeving, juridische literatuur, jurisprudentie, verdragen en parlementaire stukken) zorgt ervoor dat je duidelijkheid krijgt over de juridische eisen waaraan het beroepsproduct moet voldoen. Wanneer bijvoorbeeld een woningcorporatie een nieuw protocol voor huisuitzetting als beroepsproduct wil, dan moet dat wel voldoen aan de juridisch voorgeschreven procedures en de jurisprudentie hierover.

Mochten er in de toepasselijke wet- en regelgeving handelingsvrijheid of discretionaire bevoegdheden zijn opgenomen, dan is het belangrijk dat te vermelden bij de ontwerpeisen.

7 Zie voor ontwerpeisen: M. Weber, 'Ontwerpstellingen en ontwerpprincipes'. In: J. van Aken & D. Andriessen, Handboek ontwerpgericht wetenschappelijk onderzoek. Wetenschap met effect, Amsterdam: Boom Uitgevers 2011, p. 61-79.

**Niet-juridische ontwerpeisen**

Behalve juridische eisen kunnen ook relevante inzichten uit andere wetenschappen tot ontwerpeisen worden gerekend. Sociaalwetenschappelijk onderzoek naar de rol van de maatschappelijke opvang na huisuitzetting kan je bijvoorbeeld informatie geven die van groot belang is bij het opstellen van het protocol als beroepsproduct. Deze informatie leidt dan ook tot een ontwerpeis voor het protocol.

Ook kun je in het theoretische ontwerp kader inzichten hebben verworven over het functioneren van het recht in de praktijk die van belang zijn voor je beroepsproduct.

Bedrijfskundige, organisatiekundige en gedragswetenschappelijke inzichten kunnen eveneens input leveren voor het opstellen van ontwerpeisen.

**Richtlijnen van externe organisaties**

Verscheidene organisaties in de (sociaal-)juridische beroepspraktijk volgen de richtlijnen van externe organisaties, zoals brancheverenigingen. Woningbouwcorporaties volgen de richtlijnen van Aedes, de NVVK is de branchevereniging voor de schuldhulpverleners, voor bewindvoerders zijn er verschillende brancheorganisaties. De richtlijnen van de externe organisaties vormen eveneens ontwerpeisen waarmee je rekening moet houden bij het creëren van je beroepsproduct.

**1.7.2 Ontwerpeisen vanuit de praktijk**

Op basis van praktijkonderzoek kun je een onderscheid maken tussen ontwerpeisen:

- vanuit de uitvoeringspraktijk
- vanuit de opdrachtgever
- vanuit de betrokkenen zoals de medewerkers
- vanuit vergelijkbare organisaties of ‘best practices’

**Ontwerpeisen vanuit de uitvoeringspraktijk**

Het kan nodig zijn om onderzoek te doen naar de feitelijke situatie dan wel de concrete uitvoering in de praktijk om hier ontwerpeisen uit af te leiden voor het beoogde beroepsproduct. Knelpunten in bijvoorbeeld het werkproces kunnen door praktijkonderzoek in kaart worden gebracht, waaruit je de les kunt trekken dat er andere eisen aan het werkproces moeten worden gesteld. Via interviews met de medewerkers of via het analyseren van dossiers kan duidelijk worden waar knelpunten liggen die samenhangen met het handelingsprobleem dat moet worden opgelost.

Wanneer je onderzoek doet naar de concrete uitvoering in de praktijk, krijg je meer inzicht in de situatie die verbeterd moet worden en kun je de ontwerpeisen en feedback van bijvoorbeeld de medewerkers veel beter interpreteren. Je begrijpt de wensen en behoeften met betrekking tot het beroepsproduct beter. Dit helpt je om het beroepsproduct goed aan te laten sluiten bij de praktijk.

Voor het onderzoek naar de onderzoeksobjecten in de praktijk zijn sociaal-wetenschappelijke onderzoeksmethoden nodig om de feiten te achterhalen. Onderzoeksobjecten in de praktijk zijn de ‘eenheden’ van onderzoek. Het gaat om personen, zoals de medewerkers, managers, cliënten of partners van de organisatie. Onderzoeksobjecten die ook van belang kunnen zijn voor het ontwerpen van een beroepsproduct zijn bijvoorbeeld dossiers, beschreven

werkprocessen, interne beleidsdocumenten, verordeningen, protocollen of convenanten. Deze documenten zijn belangrijk omdat ze een kader vormen dat ontwerpeisen bevat voor het te ontwerpen beroepsproduct.

### **Ontwerpeisen vanuit de opdrachtgever**

Het is belangrijk te weten wat de opdrachtgever voor ogen heeft met betrekking tot het beroepsproduct. Al tijdens het vooronderzoek, dus in een vroege fase van je onderzoek waarin je het onderzoeks- en ontwerp kader opstelt, komen de wensen en opvattingen op tafel die de opdrachtgever van belang acht. Dit is dan de eerste oriëntatie op de ontwerpeisen vanuit de opdrachtgever, die in de loop van het onderzoek onder invloed van bijvoorbeeld de theorie kunnen worden bijgesteld, of wanneer de opdrachtgever kennisneemt van het conceptberoepsproduct.

Om de ontwerpeisen vanuit de opdrachtgever te kunnen opstellen, zijn verschillende vragen te stellen, zoals:

- Welke ervaringen van de opdrachtgever maken het beroepsproduct noodzakelijk?
- Wat verwacht de opdrachtgever precies van het beroepsproduct?
- Wat moet het opleveren?
- Wat gebeurt er als de huidige situatie blijft bestaan?
- Welke functie moet het beroepsproduct vervullen in de uitvoering van de werkzaamheden?
- Op welke wijze moet het beroepsproduct werken in de organisatie?
- Waar moet het aan voldoen?
- Wanneer is het beroepsproduct geslaagd?
- Wat wil de opdrachtgever juist niet bereiken met betrekking tot het beroepsproduct?

De uitdrukkelijke wensen van de opdrachtgever met betrekking tot de werking van het beroepsproduct vormen voor jou eisen waar je van uitgaat bij het ontwerpen van het (concept)beroepsproduct. Wanneer de opdrachtgever bijvoorbeeld uniformiteit in de handelwijze van de medewerkers beoogt, ontwerp je een beroepsproduct dat hieraan kan bijdragen. Wanneer de opdrachtgever (ook) een juridisch correcte afhandeling van dossiers wil zien, dan richt je je in een paragraaf in het beroepsproduct op een werkproces voor dossiermanagement.

Het is daarom essentieel dat het beroepsproduct volgens de ontwerpeisen bijdraagt aan het oplossen van het probleem of een vernieuwing tot stand brengt. Daarmee creëert het beroepsproduct waarde voor de praktijk van de opdrachtgever.

### **Ontwerpeisen vanuit de betrokkenen**

De eisen die voortkomen uit de behoeften of wensen van de betrokkenen, zoals medewerkers, gebruikers van het beroepsproduct, klanten, cliënten, patiënten en/of samenwerkingspartners, vormen belangrijke ontwerpeisen vanuit de praktijk.

Een (her)ontwerp van bijvoorbeeld een concreet product of een werkproces moet voor de medewerkers die ermee werken voordelen hebben boven de eerdere werkwijze. Zo creëert het beroepsproduct waarde voor de dagelijkse praktijk en wordt de professionaliteit van de beroepsuitoefening bevorderd. De verandering moet worden ervaren als verbetering.

Om de ontwerpeisen van de betrokkenen goed in beeld te krijgen, heb je informatie nodig over waar de medewerkers tegenaan lopen in de bestaande praktijk, maar ook welke wensen, voorkeuren of behoeften er leven met betrekking tot het ontwerpen van het beroepsproduct. Vragen die spelen zijn bijvoorbeeld:

- Wat zijn de huidige ervaringen met het bestaande beroepsproduct?
- Welke knelpunten in de uitvoering hebben prioriteit om opgelost te worden?
- Wat moet verbeterd worden in de bestaande praktijk (of aan het bestaande beroepsproduct) en welke wensen hebben de betrokkenen om deze verbetering vorm te geven?
- Wat vinden de betrokkenen positief aan het huidige beroepsproduct?
- Wat willen zij van het bestaande beroepsproduct behouden?
- Welke faciliteiten zijn nodig om met het nieuwe beroepsproduct te kunnen werken?

In je praktijkonderzoek kun je via interviews veel boven water krijgen over de vraag aan welke eisen het gebruik van het beroepsproduct moet voldoen. Wanneer medewerkers het beroepsproduct gebruiken in contact met hun klanten, kan het waardevol zijn deze klanten ook om informatie te vragen. Wat willen de klanten en wat willen ze vooral niet? Het perspectief van deze doelgroep kan een waardevolle aanvulling vormen. Mogelijk dat jij hun ervaringen in ontwerpeisen kunt vertalen.

Wanneer je tijdens het onderzoek een conceptberoepsproduct voorlegt aan de betrokkenen, kun je de feedback erop gebruiken om de ontwerpeisen aan te scherpen. Hoe duidelijker deze eisen, des te gemakkelijker het is om een definitief beroepsproduct te maken dat voldoet aan de behoefte van de gebruikers.

Ontwerpeisen van betrokkenen hebben bijvoorbeeld betrekking op:

- de gebruiksvriendelijkheid, het gebruik in de dagelijkse praktijk
- de efficiëntie, de tijd die de uitvoering kost
- het praktische nut voor de uitoefening van de beroepstaken, de waarde voor de taakuitvoering
- de vaardigheden die nodig zijn om met het beroepsproduct te kunnen werken

### **Ontwerpeisen van vergelijkbare organisaties**

Informatie vanuit andere organisaties, in het mooiste geval 'best practices', kan ondersteunend zijn bij het ontwerpen van het beroepsproduct. Vergelijkbare organisaties hebben mogelijk al met hetzelfde bijtje gehakt en oplossingen gevonden waarmee jij je voordeel kunt doen. De kennis die je bij andere organisaties opdoet, kan ertoe leiden dat je je ontwerpeisen aanpast of bijvoorbeeld nieuwe eisen toevoegt.

Ook experts op een bepaald vakgebied kunnen je waardevolle informatie geven die leidt tot kennis over de ontwerpeisen.

### **Vaststellen van definitieve ontwerpeisen**

Om een conclusie te kunnen trekken over welke definitieve ontwerpeisen je wilt gebruiken als basis voor het ontwerpen van je beroepsproduct, moet je een analyse maken. Een analyse houdt in dat je de ontwerpeisen uit het theoretisch onderzoek vergelijkt met de ontwerpeisen uit het praktijkonderzoek.

Ook vergelijk je de ontwerpeisen van de verschillende onderzoeksobjecten in de praktijk, zoals bijvoorbeeld die van de opdrachtgever en die van de medewerkers. Je onderzoekt wat de verschillen en overeenkomsten zijn tussen de ontwerpeisen. Vervolgens maak je een afgewogen en beargumenteerde keuze voor de definitieve ontwerpeisen die je gaat gebruiken om het beroepsproduct te maken.

In tabel 1.2 is paragraaf 1.7 sterk verkort weergegeven.

**TABEL 1.2** Verband tussen onderzoek en ontwerpeisen

Onderzoek naar theorie en praktijk	Toegepaste methoden	Ontwerpeisen
Onderzoeks- en ontwerp kader	Vooronderzoek: interview met opdrachtgever en eventueel met betrokkenen	Eerste concept van de ontwerpeisen vanuit de praktijk (opdrachtgever en eventueel betrokkenen)
Theoretisch ontwerp kader	Bestudering van wet- en regelgeving, juridische literatuur, jurisprudentie, verdragen, parlementaire stukken en richtlijnen van externe organisaties zoals brancheorganisaties. Bestudering relevante literatuur uit de sociale wetenschappen, organisatie- en bedrijfskunde en bijvoorbeeld communicatiewetenschappen	Ontwerpeisen vanuit de theorie
Praktijkonderzoek	Interview met opdrachtgever en feedback vragen op conceptberoepsproduct. Interviews met/enquête onder betrokkenen over uitvoeringspraktijk en feedback vragen Eventueel observatie van uitvoering Dossieranalyse Onderzoek bij vergelijkbare organisaties en experts	Ontwerpeisen vanuit de praktijk (opdrachtgever uitvoeringspraktijk, betrokkenen, vergelijkbare organisaties, experts)
Conclusie	Vergelijken ontwerpeisen vanuit theorie en praktijk en van onderzoeksobjecten uit de praktijk onderling om conclusie te trekken voor keuze definitieve ontwerpeisen	Definitieve ontwerpeisen

## 1.8 Je rol als ontwerper

De hiervoor besproken ontwerpeisen komen voort uit je onderzoek naar het theoretische ontwerp kader en de praktijk. Vervolgens vergelijk je de ontwerpeisen vanuit de theorie met die uit de praktijk. Ook kijk je of er verschillen tussen de eisen zitten die vanuit de praktijk komen. De vergelijking is de manier waarop je de ontwerpeisen analyseert. Je bepaalt op basis van de analyse de definitieve ontwerpeisen voor het conceptberoepsproduct, waarna je overgaat tot het ontwerpen van het definitieve beroepsproduct.

Het is belangrijk te beseffen dat je rol als onderzoeker in het ontwerp proces enigszins verandert. Je zult meer een beroep doen op je ‘ontwerpend vermogen’ dan op je onderzoekend vermogen. In tegenstelling tot je onderzoek naar de ontwerpeisen, dat je zo objectief en onafhankelijk mogelijk

**Ontwerpend vermogen**

uitvoert, laat je in het ontwerpproces juist de wensen en belangen van de betrokkenen en de opdrachtgever meewegen in je ontwerp van het beroepsproduct. In deze ontwerpfase sta je met nadruk open voor de meningen, oordelen, wensen of belangen van de opdrachtgever en de betrokkenen. De opvattingen van de betrokkenen over het conceptberoepsproduct zijn voor jou essentieel, omdat je eventuele aanpassingen mede hierop baseert.

Ook als je grondig onderzoek hebt gedaan naar de ontwerpeisen en deze hebt geanalyseerd, is het ontwerpen van een beroepsproduct nog niet gemakkelijk. Ontwerpen is niet het eenvoudig toepassen van de door jou na analyse gekozen definitieve ontwerpeisen bij het creëren van het beroepsproduct. Bij het ontwerpen maak je altijd keuzes en moet je openstaan voor onvoorspelbare reacties op je conceptberoepsproduct. Je moet een beroep op je creativiteit kunnen doen. Ontwerpen is geen routineklus, want je moet een specifiek en passend beroepsproduct maken voor een specifieke opdrachtgever, wat organisatiesensitiviteit en de nodige inventiviteit van je vraagt.

Het is lastig omdat er veel kan spelen in de organisatie: een oplossing is niet in één keer goed. Het ontwerpen lijkt misschien een stapsgewijs proces, maar het ontwerpproces doorloop je meestal vaker dan één keer. Dit proces heeft dan ook een iteratief karakter.<sup>8</sup> Je keert regelmatig terug naar een eerdere stap om de stappen erna beter te kunnen zetten. Je legt je conceptberoepsproduct voor aan de opdrachtgever en betrokkenen, waarna je mogelijk je keuzes bijstelt vanwege de feedback die erop komt. Een bijgesteld conceptberoepsproduct kun je opnieuw voorleggen.

Het onderzoeks- en ontwerpproces zoals in dit hoofdstuk is beschreven, wordt in de komende hoofdstukken op praktische wijze verder uiteengezet.

Creativiteit  
Organisatie-  
sensitiviteit  
Inventiviteit

Iteratief karakter

8 P. Verschuren & H. Doorewaard, *Het ontwerpen van een onderzoek*, Amsterdam: Boom Uitgevers 2021.



# Samenvatting

- 
- ▶ Ontwerpgericht juridisch onderzoek zoekt op een grondige wijze antwoorden op complexe vragen van opdrachtgevers uit een beroepspraktijk. Hiervoor heeft de onderzoeker kennis en vaardigheden nodig op juridisch gebied en op het gebied van onderzoeksmethoden en -technieken, evenals ontwerpend vermogen. Er kan ook een beroep worden gedaan op de sociale wetenschappen.
  - ▶ Het onderzoek wil bijdragen aan het oplossen van vraagstukken of handelingsproblemen door een passend beroepsproduct te ontwerpen.
  - ▶ Een handelingsprobleem is een complex vraagstuk in de beroepspraktijk waarbij niet duidelijk is hoe in de organisatie gehandeld moet worden om het op te lossen.
  - ▶ Een beroepsproduct is een bijdrage aan een toepasbare oplossing van een handelingsprobleem in de beroepspraktijk en bestaat uit een advies of een ontwerp.
  - ▶ De eisen waaraan je onderzoek moet voldoen, zijn:
    - objectief en onafhankelijk
    - nauwkeurig en systematisch
    - transparant en controleerbaar
    - beperkte reikwijdte
  - ▶ Ontwerpend vermogen is de competentie om op basis van grondig onderzoek beroepsproducten te creëren die daadwerkelijk bijdragen aan het oplossen van een handelingsprobleem.
  - ▶ Ontwerpeisen geven de kenmerken weer waaraan het beroepsproduct volgens het theoretische ontwerp kader en de praktijk moet voldoen.
  - ▶ Ontwerpeisen vanuit de theorie bestaan uit juridische en niet-juridische ontwerpeisen en uit richtlijnen van externe organisaties.
  - ▶ Ontwerpeisen vanuit de praktijk zijn afkomstig van de uitvoeringspraktijk, de opdrachtgever, betrokkenen en relevante organisaties.
  - ▶ Het ontwerpproces heeft een iteratief karakter.
-