

Tips voor de intakefase

In de intakefase maakt de onderzoeker kennis met de opdrachtgever en de organisatie. Ze gaat in het gesprek met de opdrachtgever nauwkeurig na wat het probleem is. Het is dan van belang door te vragen totdat het gepresenteerde probleem haar volledig duidelijk is. Vervolgens legt ze haar bevindingen vast in een eerste voorstel. Daarin staan:

- de vraag van de opdrachtgever;
- de geformuleerde probleemstelling;
- de aanpak van het onderzoek;
- de planning en einddata van de verschillende fasen.

In het overleg met de opdrachtgever komt ook aan de orde hoe hij om zal gaan met uitkomsten die hem minder welgevallig zijn. Hoewel het de vraag is of hij daar al op wil vooruitlopen, of een 'sociaal wenselijk' antwoord geeft, is het toch belangrijk deze kritische vraag nu al te stellen.

De onderzoeker krijgt in deze fase slechts het beeld van de opdrachtgever. Het is waarschijnlijk dat anderen in de organisatie een (deels) ander beeld bij het probleem c.q. de vraag zullen hebben. Dichter bij de top hoor je andere verhalen dan bij de werkvloer: de plaats waar je staat, bepaalt het uitzicht dat je hebt! Een belangrijke vraag is waar de loyaliteit van de onderzoeker ligt. Als ze genoeg neemt met de formulering van haar opdrachtgever, mist ze mogelijk andere visies op het probleem, die minstens zo waardevol kunnen zijn. Maar een té kritische houding naar diezelfde opdrachtgever, wordt daarentegen niet altijd op prijs gesteld. Het is onder andere om die reden een idee om te werken met een onderzoeksgroep, bestaande uit leidinggevenden en/of medewerkers uit de organisatie en externe onderzoekers. De interne mensen kunnen bijdragen aan een 'rijker' beeld van de problematiek en meewerken aan het vinden van voor de organisatie acceptabele(r) oplossingen. In het intakegesprek kan de mogelijkheid tot het formeren en de samenstelling van een dergelijke groep aan de orde komen.