



Onderbouwd & volledig rapporteren binnen de organisatie Centrum Groei!

Beroepsvraagstuk



Naam: Malika Kazzazi | 17059534

Klas: 4 E

Studie: Social Work

Afstudeerrichting: Jeugd

Praktijkinstelling: Centrum Groei

Vak: Beroepsvraagstuk | Beroepsproduct

Begeleider: E. Tjeenk-Willink

Beoordelaar: Ties van der Meer

Voorwoord

Het beroepsproduct vond ik leuk om te maken. Ik heb samen met de organisatie Centrum Groei aan het product gewerkt waardoor een goede workshop is ontstaan, die daadwerkelijk gebruikt zal worden in de organisatie. Ik heb hierbij hulp gehad van mijn collega's, praktijkbegeleider en een familie lid. Mijn collega's en praktijkbegeleider waren nauw betrokken bij mijn beroepsvraagstuk wat ik erg prettig vond. Zij dachten mee en vonden het leuk om iets te ontwerpen wat zij zelf in zullen zetten. Mijn familie lid zorgde voor nieuwe inzichten en controleerde mijn spelling. Daarnaast heeft zij mijn verantwoordingsverslag gelezen en onduidelijkheden voor haar met mij gedeeld als feedback. Dit allemaal heeft ertoe geleid dat ik naar mijn mening een mooi product inlever.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inleiding.....	4
Leeswijzer	4
1.0. Het waarom en waarom zo van dit product	5
1.1. Het beroepsproduct	5
1.2. De bepalende factoren.....	6
1.2.1. Mogelijke oplossingen.....	8
1.3. Maatschappelijke relevantie	10
1.4. De inbreng van betrokkenen.....	11
1.5. Onderbouwing voor gekozen beroepsproduct	12
1.6. Onderbouwing van de bijdrage aan de beroepspraktijk.....	13
2.0. Realisatie 1: De kwalitatieve werkwijze	14
2.1. Onderbouwing praktische keuze.....	14
2.2. Onderbouwing bredere perspectief.....	14
2.2.1. Aansluiting bij de behoefte van de beroepspraktijk en het bestaand beleid	14
2.2.2. Ontwikkelingen in de samenleving.....	16
2.3. Toelichting op procesgang.....	17
3.0. Realisatie 2: Evaluatie.....	18
3.1. Productevaluatie en Procesevaluatie.....	18
3.2. Implementatie van het product in de organisatie.....	19
4.0. Inzicht in het proces	20
Bronnen	21
Bijlage 1. Draaiboek Workshop (beroepsproduct).....	23
Bijlage 2. Hand-out rapporteursysteem	34
Bijlage 3. Werkwijze rapporteren.....	38
Bijlage 4. Methodiek "PASSend Eigen- Wijzer"	44
Bijlage 5. Interviews met begeleiders	45
Interview 1.....	45
Interview 2.....	47
Interview 3.....	48
Interview 4.....	49
Bijlage 6. Interviews met teamleiders.....	50
Interview 1.....	50
Interview 2.....	51
Interview 3.....	52

Bijlage 7. Whatsapp gesprekken	53
Bijlage 8. Empathie Mapping.....	54
Bijlage 9. Bijeenkomst	55
Bijlage 10. Mind-map	56
Bijlage 11. Bijeenkomst	57
Bijlage 12. Evaluatie draaiboek	59
Bijlage 13. Oordeel werkgever	60

Inleiding

In dit verslag zal verduidelijkt worden wat het product is en hoe dit tot stand is gekomen. Het ontworpen product is een workshop die gericht is op het verbeteren van de rapportages binnen de organisatie Centrum Groei, zodat deze volledig en onderbouwd geschreven zullen worden. Centrum Groei is een organisatie die ondersteuning en individuele begeleiding biedt aan kinderen met het autisme spectrum stoornis en aanverwante stoornissen. De begeleiders begeleiden per begeleidingsmoment één kind. In het begeleidingsmoment wordt gewerkt aan de opgestelde doelen. Deze doelen staan in het zorgplan. Aan de hand van deze doelen dient na het begeleidingsmoment een rapportage geschreven te worden die als overdracht dient voor de volgende begeleider. Daarnaast is een rapportage belangrijk om de voortgang van een kind in het systeem te volgen. Hier ervaren de begeleiders knelpunten in en vinden de stakeholders, in dit geval de teamleiders, de kwaliteit van de rapportages slecht. De teamleiders vinden dat informatie ontbreekt in de rapportages die geschreven worden. De rapportages zijn volgens hen niet onderbouwd met het eigen handelen waarbij de voortgang van een kind niet goed wordt vastgesteld. Daarbij is de voortgang van een kind niet te volgen. De betrokken partijen bij het product zijn, de individuele begeleiders en de teamleiders. De begeleiders schrijven de rapportages en moeten deze in het begeleidingsmoment gebruiken. De teamleiders volgen de doorontwikkeling van het kind in het rapporteer systeem. Twee belangrijke stakeholders in dit product zijn teamleider M. en teamleider L. Zij zijn namelijk verantwoordelijk voor het rapporteerproces. Om geen privacygevoelige gegevens te delen, worden in het product en in dit verslag geen volledige namen genoemd, maar worden zij genoemd bij de eerste letter van de voornaam.

Om de kwaliteit van de rapportages te verbeteren, is gekeken naar hoe de organisatie ervoor kan zorgen dat de medewerkers volledig onderbouwd zullen rapporteren. Het eerder beschreven vraagstuk, de probleemanalyse, een literatuuronderzoek en het praktijkonderzoek, vormen hiervan de basis. Na verschillende gesprekken gevoerd te hebben, is ervoor gekozen om een workshop te ontwerpen, waarbij de eisen van de organisatie voor het schrijven van een rapportage centraal staan. Hierbij zullen ontwikkelingen die zich in de organisatie hebben voorgedaan meegenomen worden. Zo is een nieuwe werkwijze geschreven en is deze geïmplementeerd. Het doel van de workshop is dat de medewerkers volledig en onderbouwd gaan rapporteren met als resultaat dat de rapportages zo geschreven zijn, dat iemand die onbekend is met de kinderen/cliënten op basis van de rapportages een evaluatie kan schrijven.

Leeswijzer

In dit verantwoordingsverslag wordt het beroepsproduct onderbouwd. In het eerste hoofdstuk wordt het product kort omschreven en wordt een analyse gemaakt van de aspecten die betrekking hebben op het vraagstuk. Daarnaast worden in dit hoofdstuk de mogelijke oplossingen beschreven en wordt beschreven welke oplossing het beste binnen de organisatie past en hoe deze oplossing duurzaam zal bijdragen aan de beroepspraktijk. Daar worden de maatschappelijke relevanties in meegenomen. In hoofdstuk twee wordt besproken hoe het product bijdraagt aan de beroepspraktijk en wat daarbij de praktische keuzes in waren. De onderbouwing van de kwaliteit van het beroepsproduct staat hierbij centraal. In hoofdstuk drie wordt beschreven hoe het product gerealiseerd is en welke stappen er genomen zijn. Daarbij wordt gekeken hoe het product geïmplementeerd zal worden in de organisatie.

1.0. Het waarom en waarom zo van dit product

In dit hoofdstuk wordt een korte omschrijving gegeven van het beroepsproduct, wordt ingegaan op de factoren die het probleem in stand houden en worden hiervoor de mogelijke oplossingen beschreven. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk gekeken naar de maatschappelijke relevantie van het product, de inbreng van betrokkenen voor het product en hoe het product tot stand is gekomen. Tot slot wordt de duurzaamheid van het product onderbouwd.

1.1. Het beroepsproduct

Om de kwaliteit van de rapportages te verbeteren, is gekeken naar de factoren die het probleem in stand houden. Uit dit onderzoek is gebleken dat de begeleiders over onvoldoende kennis en kunde beschikken over de wijze waarop gerapporteerd moet worden en hoe dit in het huidige rapporteursysteem moet. Zij missen hierin de communicatie vanuit de teamleiders en een duidelijke werkwijze die voor hen verheldert welke informatie op welke plaats in het rapporteursysteem moet komen te staan. Teamleider M. en teamleider L. zijn de verantwoordelijken binnen de organisatie over het rapporteer proces. De teamleiders en een aantal begeleiders hebben een werkwijze geschreven over de eisen die de organisatie stelt aan de wijze waarop gerapporteerd moet worden in het rapporteursysteem. Deze werkwijze was bij het maken van het projectplan nog in ontwikkeling. Inmiddels is de werkwijze geïmplementeerd. Na de evaluatie van de geïmplementeerde werkwijze is gebleken dat de rapportages nog steeds niet volledig onderbouwd zijn en dat informatie niet op de juiste plek in het systeem staat. Om deze reden is de werkwijze aangevuld om informatie te verhelderen. Na gesprekken met de begeleiders gevoerd te hebben, gaven zij aan per mail in kennis te zijn gesteld van de werkwijze en dat zij willen dat deze met hen besproken wordt. Zoals in het projectplan omschreven staat, willen begeleiders helderheid over de wijze waarop gerapporteerd moet worden. Om deze reden is samen met de betrokken teamleiders en de begeleiders besloten om een workshop te ontwerpen, die bij het schrijven van een rapportage voor helderheid zorgt bij de begeleiders.

De workshop is verwerkt in het draaiboek. In het draaiboek zijn de eisen van de organisatie en de wensen van de begeleiders opgenomen. De werkwijze zal een onderdeel worden van de workshop. Het draaiboek is makkelijk in gebruik en kan eenieder ander aan de hand van het draaiboek de workshop geven (NBC, Z.D.). Tijdens de workshop krijgen de aanwezige begeleiders de opdracht om een rapportage te schrijven aan de hand van een filmfragment. Hierbij wordt een hand-out uitgedeeld die eruitziet als het rapporteursysteem (zie bijlage 2). Zo kunnen de begeleiders tijdens de workshop meteen oefenen met de werkwijze die geschreven is en de informatie op de juiste plek in het rapporteursysteem te zetten. Hierna zullen de begeleiders elkaar feedback geven op de geschreven rapportages. Dit wordt gedaan aan de hand van de tip/top methode (Desteven, Z.D.). Vervolgens wordt de opdracht en de feedback geëvalueerd en wordt aan het einde de workshop met de begeleiders geëvalueerd. In de volgende paragrafen wordt verder ingegaan op het vraagstuk, wat de factoren zijn die het probleem in stand houden, wat de mogelijke oplossingen zijn en hoe er aan de oplossing is gewerkt.

1.2. De bepalende factoren

Voor het schrijven van een volledig onderbouwd rapportage van het begeleidingsmoment, heeft de organisatie Centrum Groei te maken met verschillende factoren. Dit is gebleken uit het onderzoek dat in het projectplan omschreven staat. De factoren die invloed hebben op de kwaliteit van de rapportages zijn duidelijke richtlijnen, het rapporteursysteem en de communicatie binnen de organisatie. In de richtlijnen voor het schrijven van een rapportage na een begeleidingsmoment, staat vooral wat er niet in een rapportage mag staan. Hoe een rapportage eruit moet komen te zien en welke informatie terug moet komen in een rapportage ontbreekt. Volgens de begeleiders maakt dit het moeilijk om alle informatie die de organisatie terug wil zien in een rapportage te beschrijven. Begeleiders geven dan ook aan dat zij een werkwijze missen waarin vermeld staat wat de eisen van de organisatie zijn om een volledig onderbouwd rapportage te schrijven (persoonlijke communicatie, oktober 2020). Een duidelijke manier van werken zorgt voor structuur in het schrijven van bijvoorbeeld een rapportage. Doordat iedereen op dezelfde manier werkt, heeft eenieder hetzelfde doel voor ogen. Men begrijpt elkaar omdat bijvoorbeeld een rapportage op dezelfde wijze geschreven wordt en er staan dezelfde elementen in, die van elke begeleider verwacht wordt. Dit zorgt er weer voor dat men niet langs elkaar heen werkt (Houten, 2018).

Een andere factor die bepalend kan zijn voor het geconstateerde probleem is het rapporteursysteem. In het rapporteursysteem wordt de voortgang van het kind bijgehouden. Het huidige systeem kent vier vakken. Boven elk vak staat het hoofddoel. Als de begeleider met zijn muis op het hoofddoel gaat staan, worden de subdoelen zichtbaar. Daaronder staan de observatie smileys rood, oranje en groen, die moeten aanduiden hoe goed het kind zich heeft ontwikkeld ten opzichte van het hoofddoel. Onder het hoofddoel staat een vak waar de begeleider op de subdoelen moet rapporteren. Tevens staat deze informatie in de gebruikershandleiding van het rapporteursysteem (Persoonlijke communicatie, 2020). De begeleiders vinden de smiley-meting zoals hij nu in het rapporteer systeem staat niet duidelijk. Zij geven aan dat deze meting in het systeem onder het hoofddoel staat, terwijl in de begeleiding direct gewerkt wordt aan de subdoelen. Volgens de begeleiders is het daarom lastig om een smiley-meting te koppelen aan het overkoepelende hoofddoel. De begeleiders geven daarbij aan dat het hen zou helpen wanneer de subdoelen onder het hoofddoel komen te staan en zij per subdoel een smiley-meting kunnen geven en per subdoel kunnen rapporteren. Op dit moment wordt de smiley-meting aan het hoofddoel gekoppeld en is er enkel onder het hoofddoel de mogelijkheid om te rapporteren op de doelen. Het boek van Smadar Celestin-Westreich (2017), beschrijft dat een observatie smiley gekoppeld dient te worden aan het doel waaraan het kind gewerkt heeft. Hierover schrijft de begeleider vervolgens een rapportage. Dit houdt in dat een meting aan de hand van een smiley niet gekoppeld kan worden aan het hoofddoel, maar moet deze gekoppeld worden aan de subdoelen. Dit betekent dat er in het huidige systeem niet op de juiste wijze gerapporteerd wordt (Smadar Celestin-Westreich, 2017).

De communicatie binnen de organisatie Centrum Groei is ook een bepalende factor voor het vraagstuk. De respondenten (bijlage 5 en 6) geven namelijk aan dat er binnen de organisatie weinig wordt gecommuniceerd over het rapporteerproces. Volgens de begeleiders verloopt het contact voornamelijk via de e-mail en WhatsApp en wordt in vergaderingen door teamleiders en de begeleiders niet teruggekomen op de gestuurde e-mails die betrekking hebben op het rapporteerproces. De begeleiders verwachten dat wanneer zij een e-mail versturen over het proces dat in de vergadering door de teamleiders duidelijkheid wordt geschept over de verstuurd e-mail. Dit gebeurt niet. Volgens de begeleiders worden zij doorverwezen naar de richtlijnen die over het rapporteren gaan. Tevens geven de begeleiders aan dat deze manier van communicatie niet werkt. Zij stellen uitleg nodig te hebben wanneer zij vragen stellen via de e-mail.

Daarnaast geven de begeleiders aan baat te hebben bij het ontvangen van feedback over de dag-rapportages. Op deze manier krijgen zij van een ander te horen wat er in de rapportage ontbreekt en hoe dat aangevuld kan worden. Daarbij geven zij aan dat de begeleiders elkaar moeten aanspreken op geschreven rapportages die onduidelijk zijn voor de begeleider. Zij gaven aan dat dit hen zal helpen bij het schrijven van een goede rapportage. Op de vraag waarom begeleiders elkaar niet aanspreken op de gemaakte rapportages, werd het antwoord gegeven dat het voor bijna geen enkele begeleider duidelijk is wat daadwerkelijk in een rapportage moet staan. Feedback is een reflectie die wordt gegeven op een stuk die iemand geschreven heeft voor een bepaald doel. Door aan elkaar feedback te geven leert men van elkaar en ontwikkelt men zich op het gebied van rapporteren (Kaa, Z.D.).

Aansluiting bij de missie en visie van de organisatie Centrum Groei

Met de bovenstaande factoren die betrekking hebben op het vraagstuk is rekening gehouden met de betekenis van het vraagstuk voor de organisatie. Het uiteindelijke product moet namelijk bewerkbaar zijn voor de organisatie en moet aansluiten bij de ontwikkelingen van de organisatie. Onderbouwd en volledig rapporteren draagt bij aan de realisatie van de missie en visie van de organisatie Centrum Groei. De organisatie staat namelijk voor het bevorderen van de zelfredzaamheid van de pubers en jongvolwassenen met Autisme Spectrum Stoornis (ASS) en de aanverwante stoornissen (CentrumGroe, Z.D.). Daarnaast is de methodiek van de organisatie gericht op het geven van maatwerk. Volgens de zogenaamde Methodiek "pASSend Eigen- Wijzer" leert ieder kind op zijn eigen wijze. In deze methodiek staan de mogelijkheden die het kind heeft om zich te ontwikkelen centraal. De methodiek "pASSend Eigen- Wijzer" die bij de organisatie gebruikt wordt kent 5 pijlers, Namelijk; spelende leren, executieve functies, Psycho- educatie, ouderbegeleiding en ontdekkend leren (zie bijlage 4). In deze pijlers bepaalt het kind zijn eigen weg en de begeleider geeft hier sturing aan, door goed naar een kind te kijken en in te spelen op de behoefte van het kind (CentrumGroe, 2019). De volledig onderbouwde rapportages dragen hieraan bij. Wanneer er volgens de teamleider volledig onderbouwd gerapporteerd wordt kunnen de begeleiders inspelen op behaalde succes en kunnen deze worden voort gezet. Er is rekening gehouden met de mogelijkheid die het rapporteersysteem heeft om informatie over het begeleidingsmoment te verwerken. Daarbij is er rekening gehouden met de begeleiders die de rapportages moeten schrijven en wat zij nodig hebben om het gerichte maatwerk te kunnen geven. Dit is gedaan om draagvlak te creëren voor het product. Draagvlak is belangrijk bij veranderingen in de organisatie omdat de medewerkers die het aan gaat met het product zullen werken. Gezien de begeleiders volledig onderbouwd moeten gaan rapporteren is het belangrijk om rekening te houden met hun input en ze zoveel mogelijk te betrekken bij het ontwerp proces (Movisie, 2020). Daarnaast is rekening gehouden met de teamleiders die bepaalde verwachtingen hebben van hoe een rapportage eruit moet komen te zien. De ontwikkeling van de nieuwe werkwijze draagt bij aan het verbeterproces van het schrijven van volledig onderbouwd rapporteren. Dit is meegenomen in de verdere uitwerking van het product.

1.2.1. Mogelijke oplossingen

Hieronder zijn drie mogelijke oplossingen beschreven. De oplossingen komen voort uit de eerder beschreven factoren die betrekking hebben op het volledig onderbouwd rapporteren. De mogelijke oplossingen die de teamleiders en de begeleiders hebben gegeven worden hieronder beschreven.

Oplossing 1

Een mogelijke oplossing is het aanpassen van het rapporteursysteem. In het huidige systeem worden schaalmetingen aan de hand van smileys gekoppeld aan hoofddoelen. De theorie van Smader Celestin-Westreich (2017) stelt dat de smileys per subdoel gekoppeld dienen te worden gezien er op de subdoelen gerapporteerd wordt. Doordat het systeem het niet mogelijk maakt op de smiley te koppelen aan de subdoelen kan er niet goed gerapporteerd worden. De begeleiders vinden het dan ook lastig om een smiley te koppelen aan een hoofddoel terwijl zij daarwerkelijk aan de subdoelen werken (Begeleiders, 1, 2, 3, 4, interviews, 2020).

Volgens teamleiders is deze oplossing niet haalbaar. Het huidige systeem kan volgens hen niet zodanig worden aangepast, dat de subdoelen in het systeem onder elkaar komen te staan. Hierdoor wordt het systeem onoverzichtelijk en is het niet meer duidelijk welk subdoel bij welk hoofddoel hoort. Het gevolg hiervan is dat het niet inzichtelijk is aan welke doelen gewerkt is en aan welke doelen nog gewerkt moet worden. De teamleider M./L. en de directie hebben eerder gekeken naar een ander rapporteursysteem. Een nieuw rapporteursysteem dat aansluit bij het koppelen van de schaalmeting aan de subdoelen, waarin het overzicht behouden wordt in de doelen die wel of niet behaald zijn, kost ongeveer 13.000 euro per jaar. Voor de aanschaf van dit systeem, zijn op dit moment geen financiële middelen. Of er in de toekomst een mogelijkheid is om het systeem aan te schaffen, is volgens de teamleiders niet bekend.

Oplossing 2

Een andere mogelijke oplossing is het geven van een terugkomende workshop waarin de werkwijze van het schriftelijke rapporteren duidelijk gemaakt wordt. De begeleiders vinden namelijk dat zij niet voldoende worden aangestuurd in het schriftelijk rapporteren. Een gebrekkige sturing in een organisatie kan leiden tot onduidelijkheid in het werkproces en zorgt dit voor verwarring (Meulenberg, Z.D.). Om duidelijkheid te scheppen over het rapporteer proces, heeft Centrum Groei de afgelopen maanden een werkwijze ontwikkeld waarin de eisen zijn opgenomen over hoe een rapportage eruit moeten komen te zien. Ten tijde van het schrijven van het projectplan, was deze werkwijze nog in ontwikkeling. Inmiddels is de werkwijze af en is deze geïmplementeerd. Teamleiders M. en L. hebben de werkwijze samen met een aantal andere begeleiders geschreven. Hierbij is het boek Rapporteren in de hulp- en dienstverlening (Horst, 2018) als leidraad gebruikt. De teamleiders gaven aan verschillende boeken bekeken te hebben die betrekking hebben op het rapporteer proces. Zij vonden het boek, Rapporteren in de hulp- en dienstverlening (Horst, 2018), het meest geschikte boek die zij konden gebruiken om een werkwijze te schrijven. Er staan tips in over hoe beschrijvingen, feiten en meningen uit elkaar gehouden kunnen worden en wordt er in het boek beschreven waar een goed rapport aan moet voldoen. Daarbij staan er in het boek voorbeeld casussen met een voorbeeld rapporten. De teamleiders gaven aan dat het boek hen geholpen heeft bij het schrijven van de werkwijze en dat zij uit het boek informatie hebben kunnen halen die toegepast kan worden in de organisatie.

De werkwijze is door de teamleiders gemaild naar de begeleiders. De begeleiders vinden dat deze werkwijze beter onder de aandacht van hen moet komen, zodat zij begrijpen hoe er op de juiste manier gerapporteerd kan worden binnen de mogelijkheden van het huidige rapporteursysteem. Volgens de begeleiders en teamleider draagt de workshop hieraan bij. Na nader overleg met de

teamleiders, is besproken dat de workshop om de zes maanden gegeven zal worden, zodat de kwaliteit van de rapportages bevorderd wordt. Hierbij zullen nieuwe ontwikkelingen meegenomen worden. De organisatie zal dan ook tijd moeten blijven besteden aan het opleiden van haar medewerkers zodat zij zich op dit gebied kunnen blijven ontwikkelen en de kwaliteit in het rapporteer proces verbeterd wordt (Meulenberg, Z.D.).

Oplossing 3

Een derde oplossing voor het vraagstuk is het geven van feedback met betrekking tot de geschreven rapportages. Het is hierbij de bedoeling dat zowel de begeleiders als de teamleiders elkaar feedback geven over onduidelijkheden die in een dagrapportage staan. Middels het geven van feedback worden mensen in de organisatie beter aangestuurd. Zij weten bij het ontvangen van feedback hoe een rapportage anders geschreven kan worden en wat daarbij eventueel ontbreekt (Kaap, Z.D.). Het doel van de oplossing is dat begeleiders en teamleiders elkaar aanspreken op de gemaakte rapportages, zodat de rapportages kwalitatief verbeterd worden. Uit gesprekken met de teamleiders en begeleiders is gebleken dat beide partijen het hiermee eens zijn en bereidwillig zijn om elkaar feedback te geven over de rapportages. Zij vinden het namelijk belangrijk dat de rapportages onderbouwd en volledig zijn, zodat zij beter in kunnen spelen op de kinderen in het begeleidingsmoment (Persoonlijke communicatie, Empathie mapping, november 2020).

1.3. Maatschappelijke relevantie

In 2019 heeft de minister Hugo de Jonge een brief naar de tweede kamer gestuurd over het resultaatgericht werken. Hierbij deed hij een wetswijzigingsvoorstel van de WMO. In de brief wordt ingegaan op het resultaatgericht werken waar de Centrale raad van Beroep eerder uitspraken over heeft gedaan. De Vereniging van de Nederlandse gemeenten is positief over de brief en het wetsvoorstel. Hoe dit in de praktijk vorm zal worden gegeven is nog in ontwikkeling (VNG, 2019). Door resultaat gericht te werken wordt er samen met cliënt bepaald welke zorg op welk moment nodig is. Resultaatgericht werken kan verbeterd worden door gericht aan doelen te werken waarbij het beoogde resultaat centraal staat (VNG, 2019). Het project draagt bij aan deze verbetering. Doordat begeleiders volledig en onderbouwd rapporteren en zij de informatie gebruiken in hun begeleidingsmoment, wordt optimaal gebruik gemaakt van de rapportages en het begeleidingsmoment. Hierdoor kunnen volgens de teamleiders doelen eerder behaald worden, omdat hiermee voorkomen wordt dat men werkt aan reeds behaalde doelen. De begeleiders schrijven dan hun rapportages namelijk zo op, dat eenieder ander die het rapport leest begrijpt hoe de begeleiding is verlopen, wat de handelingen van de begeleider waren en in hoeverre het doel behaald is.

Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden, controleert de organisatie op de dossiers en de geschreven rapportages. De rapportages laten namelijk zien wat de doorontwikkeling van de cliënt is. Het Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden is opgericht door tien gemeenten in de regio Haaglanden. Het Servicebureau regelt alle zaken rond inkopen van de aanbestedingen. Een aanbesteding is een contract met de gemeente om de zorgkosten te kunnen declareren (Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden, Z.D.). De controle heeft de afgelopen jaren elk kwartaal plaats gevonden. Volgens teamleider M. wordt tijdens de gesprekken met het Servicebureau gekeken naar het zorgtraject en het verloop van de ontwikkeling van de cliënten. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld twee of drie jaar bij de organisatie begeleid wordt, kijkt het servicebureau naar hoe dit kan en wat er is gedaan om de begeleiding optimaal te laten verlopen. Centrum Groei moet zich dus verantwoorden aan de gemeenten om een aanbesteding te krijgen voor het begeleiden van cliënten. Daarbij zijn de geschreven rapportages belangrijk. De rapportages geven namelijk weer hoe het zorgtraject en het verloop van de ontwikkeling van de cliënt eruitziet (Persoonlijke communicatie, maart 2021).

Het maatschappelijk belang om te investeren in kinderen met autisme is om hun zelfredzaamheid te vergroten. Met maatwerk en ondersteuning bij de behoefte van de kinderen kan de kans op deelname aan de maatschappij worden vergroot (Persoonlijke communicatie, november 2020). Het doel vanuit de jeugdwet is om deze kinderen psychisch en sociaal evenwichtig op te laten groeien. Wanneer kinderen door scholen worden aangemeld bij Centrum Groei, wordt de begeleiding bekostigd vanuit ZIN (Zorg in Natura). ZIN faciliteert zorg, begeleiding en hulpmiddelen voor het kind via de gemeente of een zorgkantoor, zodat de kinderen met autisme mee kunnen participeren in het regulier onderwijs en gelijke kansen krijgen op de arbeidsmarkt (Centrum voor Jeugd en Gezin, Z.D.). Hierbij is het van belang om rekening te houden met de mogelijkheden die een kind heeft om te kunnen participeren (Persoonlijke communicatie, november 2020) .

1.4. De inbreng van betrokkenen

In deze paragraaf komen alle belanghebbende en betrokkenen naar voren. Hierbij wordt hun inbreng omschreven en hoe deze is meegenomen bij de ontwikkeling van de mogelijke oplossing.

Een grote groep belanghebbenden in de organisatie zijn de individuele begeleiders die de begeleiding bieden aan kinderen met autisme en andere onderliggende problematiek. De begeleiders zijn diegenen die de rapportages moeten schrijven en die moeten werken met elkaars rapportages. Wanneer een rapportage volledig onderbouwd is, begrijpt de volgende begeleider die het kind begeleidt wat zich in het vorige begeleidingsmoment heeft afgespeeld en hoe de begeleider vervolgens op de vorige begeleiding in kan spelen. De begeleiders gaven aan dat de rapportages voor hen onduidelijk zijn. Hierdoor kunnen zij niet goed inspelen op gebeurtenissen. Daarbij is het voor hen niet duidelijk welke vordering een kind heeft gemaakt en hoe zij daarop in kunnen haken op succes voort te zetten. De huidige rapportages geven namelijk niet goed weer wat er in het vorige begeleidingsmoment is gebeurd en wat er heeft gewerkt waardoor positieve stappen niet worden doorgezet. Om deze redenen gaven de begeleiders aan dat zij een workshop willen die over de eisen gaat die de organisatie stelt aan het rapporteer proces. De begeleiders gaven aan dat er een werkwijze is ontwikkeld maar dat ook deze niet helemaal duidelijk is voor hen. Zij gaven aan een voorbeeld casus in de werkwijze terug te willen zien. Een voorbeeld van hoe er verwacht wordt dat er gerapporteerd moet worden, zou volgens de begeleiders helpen bij het schrijven van een rapportage (Persoonlijke communicatie, maart 2021).

De andere belanghebbenden zijn de teamleiders. De teamleiders vinden de kwaliteit van de rapportages slecht. Volgens hen, is door het ontbreken van de volledige onderbouwing in de rapportages, het zorgtraject van het kind niet goed te volgen. De begeleiders willen dan ook dat hier verbetering in komt. Om deze reden hebben de teamleiders een werkwijze ontwikkeld en deze geïmplementeerd. Enige tijd nadat de werkwijze is geïmplementeerd, is duidelijk geworden dat de begeleiders nog steeds niet goed rapporteren. De teamleiders hebben daarom ook aangegeven om een workshop te ontwikkelen die aansluit bij de werkwijze van het rapporteren in het huidige rapporteursysteem. Daarbij gaven de teamleiders aan dat ze het ook belangrijk vinden dat begeleiders elkaar aanspreken op de rapportages. De teamleiders willen dat dit onderdeel doormiddel van een oefening meegenomen wordt in de workshop.

De inbreng van de begeleiders en de teamleiders is meegenomen bij het ontwerpen van de workshop. De werkwijze is geëvalueerd en aangepast aan de hand van de inbreng van de begeleiders. Daarbij vormt de werkwijze bij het rapporteren, de inhoud van de workshop en wordt hierin aandacht besteed aan het feedback geven op de geschreven rapportages. De onderbouwing voor het gekozen beroepsproduct is te lezen in de volgende paragraaf.

1.5. Onderbouwing voor gekozen beroepsproduct

In paragraaf twee zijn drie mogelijke oplossingen beschreven. Alle drie de mogelijke oplossingen zijn voorgesteld aan de teamleiders en de begeleiders. In de bijeenkomst die heeft plaats gevonden is de betrokkenen gevraagd naar de beste keuze uit de oplossingen en is er gekeken of oplossingen samengevoegd konden worden. De oplossing om het rapporteersysteem aan te passen was niet haalbaar, gezien de teamleiders aangaven dat het huidige systeem niet meer kan bieden dan het al doet. Investeren in een ander systeem is op dit moment volgens de directie en de teamleiders niet haalbaar (Persoonlijke communicatie, november 2020). Zoals in paragraaf twee van dit hoofdstuk te lezen is, hebben de begeleiders behoefte aan duidelijkheid over de eisen waaraan een rapportage moet voldoen. Een tweede aangedragen oplossing is dat de begeleiders en de teamleiders een workshop willen, waarin de eisen waaraan een rapportage moet voldoen verheldert wordt. De teamleiders M. en L. hebben samen met andere begeleiders een werkwijze geschreven die inmiddels geïmplementeerd is. De teamleiders M. en L. hebben hierbij het boek van Judith ter Horst (2018) als leidraad gebruikt. Hierin staan namelijk richtlijnen in over hoe beschrijvingen, feiten en meningen uit elkaar gehouden kunnen worden en wat daarbij nodig is om een goed rapport te kunnen schrijven. Uit dit boek hebben zij informatie kunnen halen over hoe er in het huidige systeem alsnog goed gerapporteerd kan worden. De werkwijze wordt de inhoud van de workshop. De werkwijze is geëvalueerd met de betrokken teamleiders en de begeleiders die hebben geholpen om de werkwijze tot stand te laten komen. Uit de geëvalueerde werkwijze is gebleken dat de werkwijze nog niet duidelijk is voor iedere begeleider. Volgens de begeleiders missen zij een voorbeeld in de werkwijze, waarin duidelijk te zien is hoe gerapporteerd moet worden. Een casus en een voorbeeld van een rapportage zijn inmiddels toegevoegd aan de werkwijze.

De teamleiders en de begeleiders hebben gekozen voor oplossing twee. Een workshop zou volgens de begeleiders helpen bij het schrijven van een volledig onderbouwd rapport. In de workshop wordt verhelderd hoe in het rapporteersysteem gerapporteerd moet worden en hoe de werkwijze daaraan bijdraagt. Daarnaast kunnen de begeleiders hun vragen hierin kwijt. Daarbij is gekeken naar de derde oplossing die gaat over het feedback geven op de geschreven rapportages. De begeleiders hebben in de bijeenkomst aangegeven, om op elkaars rapportages feedback te willen geven en dit terug te laten komen in de workshop. In een andere bijeenkomst waarin een mind-map (zie bijlage 10) is gemaakt met de betrokkenen over de vorm van de workshop, hebben de begeleiders aangegeven om tijdens de workshop een rapportage te willen schrijven. De Mind-map heeft de begeleiders en de teamleiders geholpen om na te denken over de vorm en inhoud van de workshop. Hierdoor zijn de begeleiders tot ideeën gekomen die in de workshop worden toegepast (Van der Linden, 2018). Na het schrijven van de rapportage, gaven de begeleiders aan om het rapport aan elkaar uit te wisselen, zodat een andere begeleider feedback kan geven op het geschreven rapport. Zo ziet de andere begeleider wat er ontbreekt in de rapportage en is een eerste stap gemaakt in het feedback geven op elkaars geschreven rapportages (Persoonlijke communicatie, januari 2021). Om de bovenstaande redenen is samen met de betrokkenen ervoor gekozen om een workshop te ontwerpen. In de workshop zal het onderdeel feedback geven terugkomen. De begeleiders zullen in de workshop dan ook rapporteren en elkaar feedback geven op de geschreven rapportages.

Er zijn gesprekken gevoerd met de teamleiders die weer met de directie hebben gesproken over de frequentie van de workshop en de budgettering hiervan. Na verschillende overlegbijeenkomsten, is besloten om de workshop één keer in de zes maanden te laten plaats vinden. De teamleiders gaven aan dat het maximale is wat het budget die ervoor verkregen is toe laat. Het is dan ook de bedoeling om in de volgende workshop die na zes maanden plaats vindt, nieuwe ontwikkelingen mee te nemen en te verwerken in de workshop. De ontwikkelingen die zich voordoen kunnen systematische ontwikkelingen zijn van het rapporteersysteem, een wijziging die plaats heeft gevonden in de

werkwijze of tips en inbreng van de vorige workshop die de begeleiders hebben ingebracht. De workshop kan volgens de teamleiders in ieder geval de komende twee jaar zijn doorgang vinden. Met de teamleiders is besproken dat een half uur na de begeleidingsmomenten de workshop start. Dit zal om 18:00 uur zijn. De teamleiders hebben hiervoor gekozen, omdat mensen anders eerst naar huis moeten en daarna weer terug moeten komen voor een workshop. Een ochtend of middag voor iedereen als vrij te reserveren is niet mogelijk, gezien de begeleiding bestaat uit het begeleiden van kinderen met autisme die nergens anders terecht kunnen. Teamleider M. zal op de dag van de workshop voor de broodjes en drinken zorgen. Dit is zo afgesproken, zodat de begeleiders na hun begeleidingsmoment iets te eten en drinken hebben en de workshop daarna van start kan gaan.

1.6. Onderbouwing van de bijdrage aan de beroepspraktijk

Met de betrokkenen is gekeken naar het probleem op het gebied van volledig onderbouwd rapporteren. Er hebben sessies zoals een empathy map plaats gevonden, er is een brainstorm sessie geweest en er hebben gesprekken met de begeleiders en teamleiders plaats gevonden. Door deze hulpmiddelen is het probleem geanalyseerd en hebben zij oplossingen voor het vraagstuk aangedragen. Uit de oplossingen hebben de teamleiders en begeleiders gekeken naar de meeste haalbare oplossingen. De keuze is gevallen op het ontwerpen van een workshop, die verheldert wat de verwachtingen en de eisen zijn van de organisatie, met betrekking tot het volledig onderbouwd rapporteren. Hierna is met de teamleiders M. en L. gekeken hoe de workshop geïmplementeerd en geborgd kan worden in de organisatie. Naar aanleiding van dit gesprek, is naar voren gekomen dat teamleiders M. en L. de verantwoordelijkheid zullen dragen om de workshop één keer in het halfjaar te geven. Teamleider L. zal de workshop geven en teamleider M. zal al het voorwerk en de voorbereiding doen. Om ervoor te zorgen dat de workshop duurzaam is, hebben de teamleiders aangedragen om een draaiboek te maken van de workshop. Het draaiboek zorgt ervoor dat de workshop niet afhankelijk zal zijn van één persoon maar dat in afwezigheid van bijvoorbeeld teamleider L. een andere teamleider de workshop kan geven. In het draaiboek staat alle informatie voor de workshop stap voor stap uitgelegd. Dit helpt om de workshopgever bij het afvinken van de uitgevoerde taken. Daarnaast is in het draaiboek een dagplanning opgenomen, die aangeeft waar en wanneer welke stap plaats vindt en door wie (NBC, Z.D.).

Voor de directie is in het draaiboek een berekening gemaakt van de kosten voor de workshop. Met de betrokken teamleiders is gekeken naar het materiaal en hoeveel het de organisatie gaat kosten om twee keer in het jaar de workshop te laten plaats vinden. De organisatie kent workshops die niet verplicht zijn, maar ook workshops die wel verplicht zijn. Workshops die niet verplicht zijn kunnen begeleiders bijvoorbeeld in hun eigen tijd volgen. De workshop met betrekking tot het onderbouwd en volledig rapporteren zal volgens de teamleiders M. en L. verplicht worden. Zij vinden dat de workshop bij zal dragen aan de kwaliteitsverbetering om volledig onderbouwd te rapporteren. De verplichting om de workshop te volgen betekent voor de organisatie dat zij de begeleiders en andere betrokkenen gedurende 2.5 uur salaris moeten uit betalen. Dit is besproken met de directie en de betrokken teamleiders. De berekening hiervan is opgenomen in het draaiboek, waarbij de kosten van andere materialen ook vermeld staan.

2.0. Realisatie 1: De kwalitatieve werkwijze

In dit hoofdstuk is er meer te lezen over de onderbouwing van de praktische keuze en de onderbouwing in het bredere perspectief. Hierbij wordt de inhoud van de workshop die in het draaiboek staat beschreven en onderbouwd aan de hand van literatuur. Daarnaast wordt geëvalueerd op de procesgang van de ontwikkeling van het rapporteerproces.

2.1. Onderbouwing praktische keuze

In de organisatie Centrum groei is samen met de betrokkenen gewerkt aan een workshop die bijdraagt aan de verbetering van de kwaliteit van de rapportages. De workshop moet zorgen voor verheldering bij de begeleiders over de eisen die de organisatie stelt bij het volledig onderbouwd rapporteren. Het draaiboek waarin de workshop is vermeld, zorgt voor de duurzaamheid van het product. Het draaiboek is namelijk zo gemaakt dat ieder andere teamleider de workshop zou kunnen geven. Teamleider M. en teamleider L. zijn in de organisatie de verantwoordelijken voor het rapporteerproces. Samen met een aantal begeleiders hebben zij een werkwijze geschreven die duidelijkheid zou moeten geven over het rapporteerproces. Deze werkwijze is geëvalueerd en is samen met de teamleiders in de werkwijze een voorbeeld toegevoegd over hoe een rapportage eruit moet komen te zien. De werkwijze is een onderdeel van de workshop die in het draaiboek is opgenomen. Samen met de betrokken teamleiders en de begeleiders is het draaiboek tot stand gekomen. Met de betrokkenen hebben er verschillende overleggen plaats gevonden en is er gebrainstormd over de inhoud en vorm van de workshop. Hierbij is er gebruik gemaakt van een mind-map die door de betrokkenen is gemaakt. Hier zijn resultaten uit gekomen, die in de workshop zijn verwerkt (Zie het draaiboek in bijlage 1 voor de workshop). Daarnaast is de begeleiders gevraagd naar hoe zij de workshop het liefst zouden willen hebben. Dit is gedaan om de draagvlak te creëren en de begeleiders bij het proces te betrekken. Daarbij hebben zij aangedragen om interactief betrokken te worden bij de workshop, waarbij zij een rapportage zouden willen schrijven en dat zij elkaar hierin feedback zouden willen geven. Dit komt dan ook terug in het geschreven draaiboek waarin de workshop is opgenomen (Persoonlijke communicatie, 2021).

2.2. Onderbouwing bredere perspectief

In deze paragraaf wordt onderbouwd hoe het product aansluit bij de beroepspraktijk, het bestaande beleid en bepaalde ontwikkelingen in de samenleving. Dit wordt aan de hand van literatuur onderbouwd die bij de opbouw en inhoud van de workshop hoort.

2.2.1. Aansluiting bij de behoefte van de beroepspraktijk en het bestaand beleid

Gezien er in de organisatie Centrum Groei behoefte is voor het verbeteren van de kwaliteit van de rapportages aan de hand van een workshop, is gekeken naar hoe de workshop het beste vorm gegeven kan worden. Hierbij is rekening gehouden met hoe het product het beste aansluit bij de beroepspraktijk. Er is rekening gehouden met de behoefte van de betrokkenen, gezien zij de rapportages schrijven en zij volledig onderbouwd moeten gaan rapporteren. Door de behoefte van de begeleiders mee te nemen in het product zullen zij aansluiting vinden bij het product en zullen zij merken dat het product hen de mogelijkheid biedt om de praktijk meteen toe te passen (Anne-Lies, Z.D.). De begeleiders hebben namelijk in gesprekken aangegeven in de workshop te willen oefenen met het schrijven van een rapportage en dat zij elkaar vervolgens feedback willen geven op het geschreven rapport. In de workshop worden dan ook opdrachten aan de begeleiders gegeven, die zij moeten uitvoeren. In het artikel van Anne-Lies (Z.D.) wordt beschreven dat volgens Malcolm Shepherd Knowles het belangrijk is om volwassenen te betrekken bij hun leerproces. Malcolm Shepherd Knowles wordt in dit artikel beschreven als de Amerikaanse onderwijsdeskundige. Volgens

hem moeten volwassenen het belang zien van het leren, zij willen de relevantie van het leren meteen in de praktijk kunnen toepassen en dat dit aansluit bij de nieuwe werkomstandigheden. Daarnaast vinden volwassen volgens deze theorie het belangrijk om tijdens de les en in dit geval de workshop, interactief aan de slag te gaan (Anne-Lies, Z.D.). Dit is tevens wat de begeleiders en teamleiders zelf in gesprekken hebben aangegeven.

In een workshop is het namelijk de bedoeling om kort informatie te geven waarnaar de aanwezigen luisteren om vervolgens de aanwezigen interactief deel te laten nemen aan de workshop. Op deze manier zullen de aanwezigen zich een onderdeel voelen van de workshop (Van Duren, 2017).

Door de deelnemer actief deel te laten nemen aan de workshop, wordt de denkactiviteit van de deelnemer geprikkeld. Volgens het artikel van Tara Nagel (2018) biedt de methode activerende didactiek de mogelijkheid om deelnemers vragen te stellen over het onderwerp. Door het inzetten van activerende werkvormen, waarin deelnemers actief deelnemen aan de workshop, worden zij tot denken gezet, waarna zij gaan beargumenteren en discussiëren. Een werkvorm is een opdracht die tijdens de workshop ingezet wordt en uitgevoerd wordt. Doordat zij door de opdracht aansluiting vinden in de workshop en hun denkvermogen wordt bevorderd, wordt hun motivatie voor de workshop geactiveerd (Nagel, 2018). In deze workshop wordt gebruik gemaakt van de input van de begeleiders en teamleiders. Door dit te doen wordt er aangesloten op de behoefte van de betrokkenen (Anne-Lies, Z.D.). De begeleiders hebben in een brainstorm sessie en in gesprekken aangegeven te willen rapporteren aan de hand van een filmfragment. Daarnaast gaven zij aan in de workshop op het geschreven rapport elkaar feedback te willen geven. Om deze reden wordt er in de workshop gebruik gemaakt van de werkvorm rapporteren op een filmfragment en het feedback geven op elkaars rapportages.

Opbouw workshop

De workshop is zo opgebouwd dat de begeleiders tijdens de workshop interactief betrokken worden bij hun leerproces. Er is dan ook in de workshop gekozen voor een opbouw waarin de aanwezigen de ruimte hebben om actief deel te nemen aan de workshop. De workshop bestaat uit 8 fases die door de workshopgever doorlopen worden. Deze fases komen uit het artikel dat over didactische interactie in het passend onderwijs gaat (Veenman, Denessen, Van den Oord, & Naafs, 2003). Hierin wordt beschreven hoe belangrijk het is om de aanwezigen actief deel te laten nemen aan hun leerproces. De fases zijn een instructiemodel die helpen bij het direct activeren van de aanwezigen. De fases zijn terugblik, oriëntatie, uitleg geven, begeleidend inoefenen, zelfstandige verwerking, evaluatie, terug en vooruitblik en feedback. In de terugblik worden de aanwezigen geactiveerd door te vragen naar hun voorkennis, de oriëntatiefase schetst een beeld van de planning en worden de doelen besproken. Hierna wordt de inhoudelijke uitleg gegeven en wordt er samen geoefend aan de hand van een opdracht. Daarna wordt in de fase zelfstandige verwerking, zelfstandig gewerkt aan het schrijven van een rapportage en wordt deze in de evaluatiefase geëvalueerd. In de een na laatste fase worden de doelen die aan het begin van de workshop aan bod zijn gekomen gekoppeld aan de inhoud van de workshop. Tot slot wordt er in de laatste fase feedback gevraagd over de workshop (Veenman, Denessen, Van den Oord, & Naafs, 2003).

Opdrachten tijdens de workshop

De inhoud van de workshop wordt behelst door de werkwijze die kortgeleden geïmplementeerd is. Door deze werkwijze in de workshop te gebruiken, wordt optimaal aangesloten op het nieuwe beleid en op de ontwikkelingen die zich in de organisatie voordoen. In de workshop krijgen de aanwezigen drie opdrachten die zij tijdens de workshop moeten uitvoeren. De eerste opdracht is het lezen van een casus waarop zij antwoord zullen geven op de vragen wie, wat, waar, wanneer en hoe. Hieraan

vooraf is de inhoud van de werkwijze met de begeleiders besproken en uitgelegd. In de werkwijze (zie bijlage 3) hebben de teamleiders M. en L. en andere betrokkenen onderzocht hoe het beste in het huidige systeem gerapporteerd kan worden en wat het beste aansluit op de methodiek die de organisatie hanteert. Volgens hen sluit het rapporteren aan de hand van de vier W's en de H vraag het beste aan bij de methodiek "PASSend- Eigenwijzer". In deze methodiek staat de mogelijkheid die het kind heeft om zich te ontwikkelen centraal en is rapporteren op het specifieke leerdoel belangrijk. Meer informatie over de methodiek is te lezen in bijlage 4. Het specifiek rapporteren is belangrijk om de voortgang van het kind te kunnen volgen. Daarnaast is een rapportage een overdracht voor de volgende begeleider zodat hij op de hoogte is van de gebeurtenissen en de ontwikkelingen die een kind heeft gemaakt (Persoonlijke communicatie, februari 2020). Doordat de begeleiders zichzelf deze vragen gaan stellen zullen zij nadenken over het begeleidingsmoment en wordt alle informatie die voor de organisatie nodig is om in een rapportage te zetten verwerkt. Nadat de deelnemers de vijf W vragen en de H vraag hebben beantwoord aan de hand van een casus, wordt een filmfragment laten zien. Het filmfragment is door de teamleiders M. en L. en een begeleider uitgekozen. Hierna gaan de begeleiders rapporteren op het filmfragment in de hand-out die is uitgedeeld (zie bijlage 2). De begeleiders hebben namelijk in verschillende gesprekken en bijeenkomsten aangegeven in de workshop te willen rapporteren zoals zij dit tijdens hun regulieren werk moeten doen (Persoonlijke communicatie, februari 2021). Om deze reden is een hand-out gemaakt, waarin het format van het rapporteursysteem staat. Nadat men gerapporteerd heeft, wisselen de begeleiders met hun buurman en buurvrouw de rapportages uit. Hierna gaan de begeleiders elkaar namelijk feedback geven op het geschreven rapport. De begeleiders en teamleiders hebben namelijk eerder aangegeven om in de workshop het feedback geven op elkaars geschreven rapportage terug te laten komen. Bij het feedbackgeven moeten de begeleiders letten op de inhoud van de rapportages. Dit houdt in dat de feedbackgever kijkt of de rapportage volledig onderbouwd is en of alle vier 'w' vragen en de 'h' vraag beantwoord zijn. De feedback wordt gegeven aan de hand van de tip/top methode. In deze methode wordt begonnen met iets positiefs. Dit wordt in deze methode een top genoemd. Vervolgens bedenkt de feedbackgever een tip op de geschreven rapportage en eindigt de feedbackgever met een top. Door op deze manier de feedback af te sluiten is men minder snel geneigd om de feedback te zien als kritiek. Bij het geven van feedback benoemt men namelijk zijn waarneming. De feedbackgever benoemt wat hij ziet en wat hem opvalt. De tips en tops worden op verschillende kleuren post-its geschreven. Hiermee kan het onderscheid gemaakt worden in waar welke tip of top staat (Desteven, Z.D.). Aan het einde van de workshop worden de tips ingeleverd bij de workshopgever zodat de volgende workshop hierop ingegaan kan worden door teamleider L. die de workshop zal geven. Uiteraard worden daarbij nieuwe ontwikkelingen die zich in de organisatie hebben voorgedaan ook meegenomen naar de volgende workshop.

Na de feedback, geven de deelnemers de rapportages met de tips/tops terug aan de desbetreffende persoon. Hierna wordt de opdracht geëvalueerd en worden de doelen van de workshop betrokken bij de evaluatie. Tot slot wordt aan de hand van de tip/top methode feedback gevraagd op de gegeven workshop (Desteven, Z.D.). Zoals te lezen is worden de aanwezigen gedurende workshop interactief betrokken bij de workshop en sluit de inhoud van de workshop aan bij de behoefte van de betrokkenen.

2.2.2. Ontwikkelingen in de samenleving

Het product sluit aan bij de ontwikkelingen in de samenleving dat in hoofdstuk één paragraaf drie omschreven staat. Resultaatgericht werken is een actueel onderwerp die binnen de zorg zich afspeelt. Er is namelijk in 2019 een wetswijzigingsvoorstel gedaan om resultaat gericht te gaan werken binnen de zorg. Door resultaatgericht te werken win je tijd die vervolgens ingezet kan worden om andere jeugdigen te helpen. Er wordt samen met de cliënt bepaald welke zorg op welk

moment nodig is. Het resultaat gericht werken kan in de organisatie verbeterd worden door gericht aan doelen te werken waarbij het beoogde resultaat centraal staat (VNG, april 2019). Voor de organisatie Centrum Groei betekent dit dat begeleiders volledig onderbouwd moeten rapporteren zodat voor elke andere begeleider duidelijk is wat er in het begeleidingsmoment zich heeft afgespeeld en hoe het doel behaald is. Deze informatie kunnen begeleiders vervolgens weer meenemen in hun begeleidingsmoment. Op deze manier wordt er optimaal gebruik gemaakt van de rapportages en draagt dit bij aan het resultaat gericht werken.

2.3. Toelichting op procesgang

In het projectplan is een planning gemaakt voor het productieproces. Voor een groot deel kon deze planning aangehouden worden. Echter konden een aantal afspraken met betrokken teamleiders niet op de geplande data doorgaan. Een teamleider werd ziek, waardoor zij drie weken niet op kantoor aanwezig was. De andere betrokken teamleider had in deze periode vakantie. Hierdoor moest de planning aangepast worden. Het was namelijk de bedoeling om twee afspraken met de teamleider te plannen over de voortgang van de workshop en wat daarbij nodig is. Doordat dit niet door kon gaan, is ervoor gekozen om eerst met de begeleiders in gesprek te gaan en alle informatie met betrekking tot het rapporteren en de workshop bij hen op te halen. De verkregen informatie is na drie weken besproken met de betrokken teamleiders. De betrokken teamleider die drie weken ziek was, wilde wel betrokken blijven bij de ontwikkeling van de workshop. In de afwezigheid van de betrokken teamleiders is tevens een literatuuronderzoek gedaan naar bijvoorbeeld hoe de opbouw van een workshop in het algemeen eruit moet zien. Nadat de teamleiders teruggekeerd waren, konden de afspraken met de teamleiders opnieuw worden ingepland zodat de planning kon worden voortgezet. Doordat naar andere mogelijkheden is gekeken die in de afwezigheid van de teamleiders gedaan konden worden en hierop is ingespeeld, is er geen tijd verloren gegaan.

3.0. Realisatie 2: Evaluatie

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het proces verlopen is bij het ontwerpen van het product. Daarnaast wordt er in dit hoofdstuk aandacht besteed aan het implementatie proces om de workshop te implementeren in de organisatie.

3.1. Productevaluatie en Procesevaluatie

Nadat de workshop ontwikkeld is en in het draaiboek is opgenomen, is het draaiboek aan de nauw betrokken teamleiders overhandigd. Volgens de teamleiders heeft het product een meerwaarde voor de beroepspraktijk. Volgens hen is in de workshop de werkwijze opgenomen en is er gekeken hoe dit helder en duidelijk overgedragen kan worden aan de begeleiders. De teamleiders vinden de opbouw van de workshop duidelijk en sluiten de opdrachten die in de workshop aanbod komen, aan bij de verwachtingen van de teamleiders. De teamleiders vinden dat het product bijdraagt aan het volledig onderbouwd rapporteren. Zij stellen namelijk dat de elementen die nodig zijn voor het onderbouwd rapporteren meegenomen zijn in de workshop. Daarbij vinden zij dat hun inbreng en de inbreng van de begeleiders duidelijk in de workshop naar voren komt. Naast dat het draaiboek van de workshop aan de teamleiders is overhandigd, hebben een aantal begeleiders het draaiboek in mogen zien. De begeleiders vonden dat het gene dat zij hebben aangedragen om in de workshop naar voren te laten komen ook daadwerkelijk in de workshop staat. De begeleiders gaven aan het prettig te vinden dat er naar hen is geluisterd en dat er iets met hun feedback en inbreng is gedaan. Hierdoor is het draagvlak vanuit de teamleiders en de begeleiders vergroot. De begeleiders en de teamleiders staan namelijk volledig achter het product. De teamleiders gaven aan dat de workshop een verplicht te volgen workshop zal worden in de organisatie. Volgens hen sluit de workshop namelijk aan bij het volledig onderbouw rapporteren. Daarnaast draagt volgens de teamleiders het product bij aan de maatschappelijke relevantie. Wanneer de begeleiders volledig onderbouwd rapporteren kan er eerder in gespeeld worden op behaald succes en kan worden ingegaan op doelen die het kind verder moet ontwikkelen. Op deze manier wordt de tijd benut en wordt er het maximale uit de rapportages gehaald. Situaties kunnen begeleiders dan namelijk in hun eigen begeleidingsmoment gebruiken. Wanneer de medewerkers op deze manier te werk gaan wordt het proces verbeterd en kan de organisatie aan de hand van de rapportages aan de gemeente onderbouwen waarom er bijvoorbeeld is gekozen om de begeleiding te verlengen. Het zorgtraject van het kind is dan namelijk zichtbaar in het rapporteursysteem (Persoonlijke communicatie, 2021).

Zoals eerder omschreven staat de workshop in het draaiboek. In het draaiboek zijn volgens de teamleiders alle punten die nodig zijn om de workshop zijn doorgang te laten vinden in afwezigheid van betrokken teamleider M. en L. opgenomen. De teamleiders vinden dit prettig gezien er bij uitval altijd iemand anders de workshop kan geven.

Leerpunten

Nadat het draaiboek goed is bekeken door de teamleiders is er een kritische vraag gesteld. De vraag was; "wat doet de workshopgever als iemand zegt dat hij niet weet hoe hij het rapporteren moet aanpakken?". Door deze vraag is nagedacht over hoe dit tijdens de workshop aangepakt kan worden en hoe dit als nog verduidelijkt kan worden aan de begeleiders. Samen met de teamleiders is dan ook besloten om een extra kleine opdracht in de workshop toe te voegen. Dit gaat dan om de opdracht dat de begeleiders allereerst aan de hand van een casus antwoord geven op de vijf "W" en "H" vragen. Deze opdracht zou het volgens de teamleiders gemakkelijk moet maken voor de begeleiders om in de workshop in de volgende opdracht zelfstandig te rapporteren aan de hand van een filmfragment. Deze opdracht is dan ook toegevoegd aan de workshop en het draaiboek (Persoonlijke communicatie, 2021).

3.2. Implementatie van het product in de organisatie

In de vorige paragraaf is te lezen hoe de evaluatie met betrokkenen met betrekking op het beroepsproduct verliep.

Naast dat er is gekeken naar de vorm en inhoud van de workshop, is ook met de teamleiders gekeken naar hoe de workshop geïmplementeerd kan worden. Om de implementatie te realiseren binnen de organisatie zijn de teamleiders M. en L. bij elke stap betrokken geweest en is nieuwe informatie die tijdens het onderzoek naar voren kwam met hen besproken. Daarnaast zijn de begeleiders bij elke nieuwe stap gevraagd om ideeën en inbreng voor de workshop. Op deze manier wisten de teamleiders en de begeleiders wat zij konden verwachten van de workshop. Naast dat de teamleiders en begeleiders op de hoogte zijn gebracht van ontwikkelingen met betrekking op het beroepsproduct is de directie ook betrokken. De directie heeft namelijk voor de workshop een budget vrijgemaakt, dat gebruikt mag worden voor de workshop “volledig onderbouwd rapporteren”. Doordat de workshop in het draaiboek opgenomen is, kan iedere teamleider de workshop geven en is de informatie voor iedereen beschikbaar. Het draaiboek komt in de Onedrive te staan onder het kopje cursussen. De Onedrive is een online omgeving waar documenten in staan. Door deze online in de Onedrive te zetten kan eenieder die dit wil de documenten bekijken. Dit is volgens de teamleiders de gemakkelijkste en logische plek om het draaiboek te bewaren. De directie heeft de workshop ook in kunnen lezen. De directie zag de relevantie van de workshop in. Er is daarom met de directie en de betrokken teamleider M. en L. besproken dat de workshop de komende twee jaar zijn doorgang zal vinden.

4.0. Inzicht in het proces

In het projectplan dat eerder beschreven is, werd het al gauw duidelijk dat de beroepspraktijk een workshop wilde, waarin verhelderd wordt wat de eisen zijn van de organisatie om volledig onderbouwd te rapporteren. Bij het maken van het beroepsproduct was het niet duidelijk hoe het product vormgegeven kon worden en hoe dit duurzaam gemaakt kon worden. Het was immers duidelijk wat de praktijk wilde, maar hoe dit zijn doorgang moest vinden was het niet. Deze onduidelijkheid is voorgelegd aan de teamleiders M. en L.. Hiervoor zijn er per e-mail afspraken gemaakt voor de bijeenkomsten met de teamleiders. Tussendoor hebben er spontane gesprekken met de teamleiders en begeleiders plaats gevonden. Hierbij werden onduidelijkheden over het product besproken. Voor de bijeenkomsten met de begeleiders is op de dag zelf gekeken met de aanwezige teamleiders of de bijeenkomst door kon gaan. Wanneer begeleiders ziek zijn en alle verwachte kinderen wel naar de organisatie komen, dan kan de bijeenkomst niet door gaan, omdat de overige begeleiders/stagiaires moeten bij springen om de kinderen te begeleiden. De bijeenkomsten konden op de gewenste dagen hun doorgang vinden. In de bijeenkomsten en de gesprekken met de begeleiders is voorgelegd, hoe zij de workshop vorm wilden geven. In de brainstorm sessie die heeft plaats gevonden aan de hand van mind-map, hebben de begeleiders en de betrokken teamleiders mee gedacht over de inhoud van de workshop en hoe zij deze terug willen zien. Op deze dag waren de teamleiders M. en L. beide aanwezig en konden zij de sessie dan ook bijwonen. Nadat het product af was, is het product per e-mail aan de teamleiders verzonden en is in de mail gevraagd om een afspraak om het product te evalueren. Na de e-mail verzonden te hebben, is aan de betrokken teamleider medegedeeld dat het product naar haar gemaild is. Op deze manier werd het product nog een keer onder de aandacht gebracht. Hierna konden de begeleiders het product inzien. Het product is uitgeprint zodat de begeleiders iets tastbaars hebben. De begeleiders zagen deze in en konden meteen hun feedback kwijt. De begeleiders het product goed aansluiten bij hun wensen en verwachtingen.

Voor de structuur van de tekst is gebruik gemaakt van het Double Diamond-model. Dit model is in de lessen aanbod gekomen maar staat ook beschreven in het boek Ontwerpen voor zorg en welzijn (2020).

Bronnen

- Centrum Groei. (Z.D.). *Missie en Visie*. Geraadpleegd op 10 november 2020, van <https://www.centrumgroei.nl/missie-en-visie/>
- Centrum voor Jeugd en Gezin, C. V. (Z.D.). *Zorg in natura*. Geraadpleegd op 12 november 2020, van <https://www.cjgprof.nl/pagina/opvoedinformatie/ouderschap/zorgintensieve-gezinnen/financi%C3%ABn-en-wetgeving/zin/738357>
- Congrescentrum, N. (Z.D.). *5 tips voor een draaiboek*. Geraadpleegd op 5 Maart 2021, van <https://nbccongrescentrum.nl/nieuws/5-tips-voor-een-draaiboek-event/#:~:text=Het%20draaiboek%20is%20het%20belangrijkste,en%20wie%20welke%20verantwoordelijkheden%20heeft.>
- Desteven. (Z.D.). *Feedback vaardigheden*. Geraadpleegd op 5 april 2021, van <https://www.desteven.nl/leerdoelen/persoonlijke-leerdoelen/feedbackvaardigheden-leerdoelen/feedback-tips-tops>
- Duren, A. V. (2017). *Interactieve workshop*. Geraadpleegd op 10 november 2020, van <https://www.strategischopleiden.nl/interactieve-workshop-tips-voor-niet-trainers/>
- Horst, J. T. (2018). *Rapporteren in de hulp- en dienstverlening*. Bussum: Coutinho.
- Houten, M. T. (2018). *Uniforme werkwijze*. Geraadpleegd op 10 november 2020, van <https://www.mproof.nl/blog/een-uniforme-werkwijze/>
- Lies, A. (Z.D.). *Volwassenen leren*. Geraadpleegd op 20 maart 2021, van <https://volwassenenleren.nl/knownles-andragogie/>
- Meulenberg, R. (Z.D.). *Aansturen van medewerkers*. Geraadpleegd op 28 december 2020, van <https://ruudmeulenberg.nl/stress/ondernemers/aansturen-van-medewerkers/>
- Movisie. (2020, september 23). *Draagvlak creëren inclusief beleid*. Geraadpleegd op 25 maart 2020, van <https://www.movisie.nl/artikel/draagvlak-creeren-inclusief-beleid>
- Nagel, T. (2018). *Activerende didactiek*. Geraadpleegd op 5 maart 2021, van pallasactief.nl
- SBJH. (Z.D.). *Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden*. Geraadpleegd op 26 maart 2021, van sbjh.nl
- Smadar Celestin-Westreich, L. P. C. (2017). *Observeren en rapporteren*. Amsterdam: Pearson Benelux B.V.
- Van der Kaap, A. (Z.D.). *Feedback*. Geraadpleegd op 17 januari 2021, van <http://docplayer.nl/108820567-Feedback-1-1-het-belang-van-feedback-1-2-wat-is-feedback-albert-van-der-kaap-histoforum.html>
- Van der Linden, R. (2018). *Mindmapping; voordelen en tips*. Geraadpleegd op 19 april 2021, van <https://trainersblog.nl/2018/01/26/mindmapping-voordelen-en-tips/>

Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & Van der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho

Veenman, S., Denessen E., Van den Oord, I., & Naafs, F. (2003). Direct and activating 28 instruction: Evaluation of a preservice course. *The Journal of Experimental Education*, 71 (3), 197 – 225.

VNG. (2019). *Wmo: resultaatgericht werken mét waarborgen rechtszekerheid*. Geraadpleegd op 3 april 2021, van <https://vng.nl/nieuws/wmo-resultaatgericht-werken-met-waarborgen-rechtszekerheid>

Bijlage 1. Draaiboek Workshop (beroepsproduct)



ONDERBOUWD & VOLLEDIG RAPPORTEREN BINNEN DE ORGANISATIE CENTRUM GROEI!



Geschreven door Malika Kazzazi (stagiair bij Centrum Groei)

Inhoudsopgave

Inleiding.....	25
1.0. Doelgroep.....	26
2.0 Het doel	26
3.0 De workshop.....	26
3.1. Stap 1 Voorkennis:.....	26
3.2. Stap 2 Oriënteren:	26
3.3. Stap 3 De uitleg:	27
3.4. Stap 4 Eventuele oefening aan de hand van het voorbeeld:	30
3.5. Stap 5 Oefening zelf rapporteren aan de hand van een filmpje:	30
3.6. Stap 6 Evalueren op de opdracht:	31
3.7. Stap 7 Terug en vooruitblik:	31
3.8. Stap 8 Feedback over de workshop:	31
4.0. Planning workshop	32
5.0. Benodigde materialen en kosten	33
6.0. Begroting	33

Inleiding

Nadat bekend is geworden dat er onduidelijkheden zijn over hoe er daadwerkelijk gerapporteerd moet worden na een begeleidingsmoment en wat de eisen hiervoor zijn is er een nieuwe werkwijze geschreven. Deze is dan ook een aantal maanden geleden ingezet waardoor de begeleiders rapporteren aan de hand van de werkwijze. Verder is er geen mondelinge uitleg hierover geweest. Echter bleek dat verschillende begeleiders het rapporteren nog steeds niet volledig snappen omdat ze geen duidelijke uitleg hierover hebben gehad. Hierdoor mist er informatie in de rapportages of staat informatie op een andere plek dan waar het hoort waardoor het lastig is voor andere begeleiders om de juiste informatie op de juiste plek te vinden.

Dit draaiboek en de workshop die gegeven zal worden, zal duidelijkheid scheppen over de wijze waarop er verwacht wordt dat er gerapporteerd moet worden. Er zal ingegaan worden waar welke informatie hoort en hoe het rapporteursysteem zo gebruikt kan worden dat iedere begeleider hier profijt van heeft. Daarnaast is er in het draaiboek de dagplanning van de workshop te vinden en zijn de kosten van de workshop berekend. Na overleg met verschillende stakeholders/teamleiders en de directeur is er besloten om de workshop minimaal twee keer in het jaar te geven om het geheugen op te frissen.

1.0. Doelgroep

De workshop is bedoelt voor alle individuele begeleiders die begeleiding bieden aan cliënten op Centrum Groei. De leeftijd van de begeleiders zit tussen de 20 en 57 jaar. Op de organisatie werken individuele begeleiders met een MBO achtergrond en begeleiders met een HBO achtergrond. De begeleiders kunnen op de locatie zelf werken, zij kunnen als Shadow begeleider op de school van de cliënt werken of geeft de individuele begeleider thuisbegeleiding. Dit is afhankelijk van de hulpvraag. De begeleiders die bij de organisatie werken deels fulltime en deels parttime. Het rapporteren moet voor elke vorm van begeleiding op dezelfde manier gedaan worden. Door onduidelijkheid gebeurt dit niet. Door het geven van deze workshop zal er duidelijkheid geschept worden over de verwachting van de organisatie met betrekking tot het rapporteren.

2.0 Het doel

Het doel van de workshop is om duidelijkheid te scheppen over de eisen die de organisatie stelt voor het rapporteren in het huidige systeem en zal het voor de begeleiders duidelijk worden waar welke informatie in het rapporteer systeem verwacht wordt. Dit zal bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de rapportages.

3.0 De workshop

Allereerst worden alle kladblokken, pennen en hand-outs op tafel gelegd of uitgedeeld aan de aanwezigen. Tijdens de workshop kan men tussendoor vragen stellen om onduidelijkheden te verhelderen.

3.1. Stap 1 Voorkennis:

Bij de start van de workshop kan je aan de deelnemers vragen wat zij weten van het schrijven van een rapportage en wat zij denken dat daarmee te maken heeft. Je kan bijvoorbeeld vragen wat het doel is van het schrijven van een rapportage? Hieronder is een voorbeeld beschreven over waar een dag-rapportages voor dienen en waar het nodig voor is. Nadat duidelijk is waar rapportages voor dienen kan je de planning van de workshop met de deelnemers door nemen zo weten zij wat hen te wachten staat.

In een rapportage schrijf je op wat je signaleert, je observeert, welke begeleiding je met welk doel geeft en hoe de begeleiding is verlopen. Zo weten de betrokkenen wat er speelt bij de cliënt. Door goed te rapporteren kun je de voortgang van de doelen van de cliënt in kaart brengen. Dit is handig bij het schrijven van een tussen- en eindevaluatie. Binnen de hulpverlening is het belangrijk dat je je eigen handelen kan verantwoorden. Dit doen wij doormiddel van dagrapportage en evaluaties.

3.2. Stap 2 Oriënteren:

Wanneer de begeleiders kennis hebben genomen van het doel van rapporteren en zij warm gemaakt zijn voor de workshop, kan je de doelen van de workshop met hen bespreken. Dit kan aan de hand van een PowerPoint gedaan worden of er kan iets anders creatiefs worden ingezet. De doelen van de workshop staan bij het kopje 'doelen'.

Smileys

Nadat het algemene vak is beschreven en ingevuld zie je de hoofddoelen staan met de smileys die daarbij horen. Als het goed is, is dit voor niemand nieuw. Je kan hierbij uitleg geven waar de smileys voor staan. De smiley is overigens de observatie die behoort bij het begeleidingsmoment.

Rood staat voor: niet gelukt.

Blaauw staat voor: met hulp gelukt.

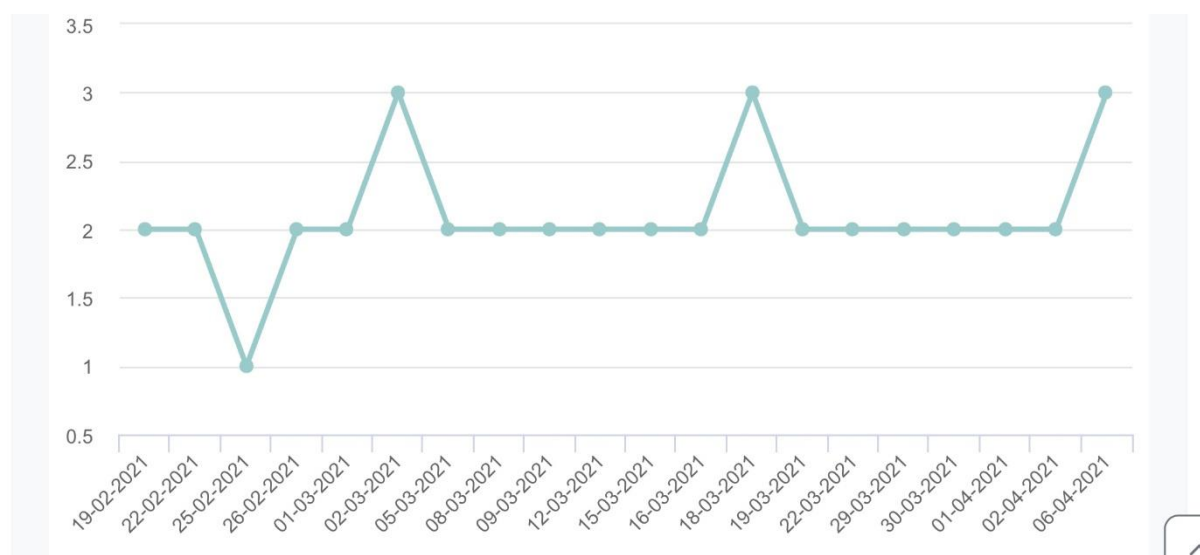
Groen staat voor: zelfstandig gelukt.

Je kan ook de aanwezigen vragen of zij weten wat het doel van de smileys zijn.

Een uitleg van het doel van de smileys zijn:

Het uiteindelijke doel van de smileys is dat aan het einde van het jaar inzichtelijk is hoe de groei van de cliënt eruit heeft gezien. Het gaat dus niet alleen om de dag zelf. Je kiest een smiley dus voor het hoofddoel of deze behaald is of juist niet. Het is daarom ook logisch dat in het begin van de begeleiding je voor de rode smileys kiest en tegen het einde van het jaar je steeds vaker voor de groene smiley gaat. Het hoofddoel is dan namelijk behaald of bijna behaald.

In de onderstaande grafiek is te zien hoe deze groei er aan het einde van het jaar eruit komt te zien.



De dip is een teken van een rode smiley, het vlakke gedeelte zegt iets over dat de cliënt een doel met hulp kan uitvoeren en de piek is dat het kind zelfstandig het doel kan uitvoeren en dus het doel behaald is.

Beschrijving van de subdoelen

Bij de beschrijving van de subdoelen kan je uitleggen wat de vervolg stap is nadat er een smiley gekoppeld is aan het hoofddoel. Voorbeeld hiervan zie je hieronder:

Wanneer je aan het hoofddoel een smiley gekoppeld hebt, ga je rapporteren op de subdoelen. Dit doe je door de subdoelen te beschrijven aan de hand van de vijf W's + H. Dit zijn de wie, wat, waar, wanneer en hoe vragen, die jezelf kunt afvragen om zo alle informatie in de beschrijving van de subdoelen te krijgen. Uiteraard is het niet de bedoeling dat enkel antwoord wordt gegeven op deze vragen maar dat er een lopend verhaal ontstaat.

Nadat de uitleg is gegeven over het rapporteren en de te gebruiken smileys kan er nagegaan worden of men vragen heeft en of het tot nu toe duidelijk is. Vervolgens kan je een voorbeeld laten over de verwachting waarop een rapportage eruit moet komen te zien. Hieronder een voorbeeld dat gebruikt kan worden:

Voorbeeld: Dag-beschrijving

hans kwam gapend binnen. In de ochtend maakte hij een rustige indruk bij de begeleider. Dit zag de begeleider aan het volgende: hij rende minder rond in het lokaal, hij ging op verschillende plekken zitten (zoals: zitzak, stoel en trampoline) en heeft vier keer een gekaderde activiteit uitgevoerd. De activiteiten die hans heeft uitgevoerd zijn: tekenen, kleien, duplo en met het keukentje gespeeld. hans is om 10:00, 12:00 en 14:00 uur geborsteld. De begeleider liet de borstel aan hans zien en nam hem mee naar de rustkamer. Hans heeft samen met de begeleider zijn kleding uitgedaan. Tijdens het borstelen heeft de begeleider liedjes gezongen, hierdoor liet hans het borstelen toe.

In de middag pakte hans zijn verwijzer van de wc (luier) om aan de begeleider duidelijk te maken dat hij een schone luier wilde. De begeleider heeft direct actie ondernomen en is met hans naar de wc gegaan. De begeleider benoemde: "Goed, gedaan hans wat knap dat je de luier hebt gepakt." Hans heeft geholpen met het naar beneden doen van zijn broek. hans scheurt tijdens het verschonen met toiletpapier. De begeleider denkt dat dit helpt bij het stil blijven staan tijdens het verschonen. De papiertjes die op de grond zijn gevallen, ruimde hans samen met de begeleider op.

Doelrapportage

De zelfredzaamheid van Hans is vergroot.

1. Geef het hoofddoel een smiley: Blauw, gelukt met hulp.
2. Beschrijving van de subdoelen in het witte tekst vak. Gebruik hiervoor de vijf W's+H. Wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe.
 Wie: Hans en begeleider.
 Wat: Stimuleren van het zelfstandig open maken van zijn schoenen. Waar: Kant B. Op de stoel bij zijn bak.
 Wanneer: In de ochtend bij binnenkomst.
 Waarom: Om zijn zelfredzaamheid te vergroten.
 Hoe: Door middel van Hans zijn hand te pakken en het samen met hem uit te voeren.
3. Maak hiervan een lopend verhaal zie voorbeeld hieronder.

Uitwerking subdoelen:

Bij binnenkomst heeft de begeleider Hans gestimuleerd om zelfstandig zijn schoenen open te maken. Dit heeft de begeleider gedaan door de hand van Hans te pakken en samen de schoen open gemaakt. De begeleider heeft tijdens de handeling benoemt wat ze heeft gedaan.

Hans heeft hierna zelfstandig zijn tas, jas en schoenen in de bak gedaan. De begeleider benoemde de stappen die Hans moest uitvoeren.

Hans speelt met divers speelmateriaal.

1. Geef het hoofddoel een smiley: Blauw, gelukt met hulp.
2. Beschrijving van de subdoelen in het witte tekst vak. Gebruik hiervoor de vijf W's+H.
 Wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe.
 Wie: Hans en begeleider.

Wat: Hans stimuleren om te spelen met divers speelmateriaal Waar: Knutseltafel

Wanneer: In de middag

Waarom: Om Hans kennis te laten maken met divers speelmateriaal

Hoe: Door aan Hans de materialen te laten zien, hem te volgen en hem te laten zien wat hij ermee kan.

3. Maak hiervan een lopend verhaal zie voorbeeld hieronder.

Uitwerking subdoelen:

Hans heeft 5 minuten met de klei gespeeld. Hij drukte de klei in de deksel en kneedde de klei. Daarna ging hij de klei klein maken en van de tafel gooien en opeten. De begeleider heeft besloten om te stoppen met het kleien.

Hans was aan het springen op de trampoline. De begeleider liet een potlood aan hem zien en benoemde "wij gaan tekenen". De begeleider nam Hans mee naar de tafel. Op de tafel lag een papiertje en potloden. Hans ging zitten op het stoeltje en rende hierna vervolgens door de ruimte. De begeleider heeft Hans laten rennen en daarna ging hij op de trampoline springen. De begeleider heeft opnieuw het potlood laten zien en benoemd "wij gaan tekenen". Hans liep met de begeleider mee naar de tafel en ging zitten op het stoeltje. De begeleider zette een streep op het blad en gaf daarna het potlood aan Hans. Hans pakte het potlood en ging streepjes op het papier zetten. Dit heeft hij met verschillende kleuren gedaan. Hierna stond Hans weer op en is hij gaan rennen.

3.4. Stap 4 Eventuele oefening aan de hand van het voorbeeld:

Bij het laten zien van het voorbeeld kan je aan de deelnemers vragen om de dag-beschrijving te lezen en de vijf W' + H vraag te beantwoorden op het klad blok. Hierna kan je dit bespreken met de aanwezigen en eventueel vragen wat hen opviel of wat zij belangrijk vonden bij het beantwoorden van de vragen.

3.5. Stap 5 Oefening zelf rapporteren aan de hand van een filmpje:

Als oefening kan je een filmpje laten zien die de aanwezigen zullen bekijken. Dit filmpje kan een fragment zijn van een spelend kind. Hierna kunnen de aanwezigen op de hand-out die zij hebben gekregen rapporteren. De hand-out bestaat uit een uitdraai van het rapporteer systeem waarbij de hoofddoelen en de subdoelen bij vermeld staan. Deze doelen zijn gebaseerd op het fragment die de aanwezigen te zien krijgen. Hieronder een aantal links van filmpjes die gebruikt kunnen worden. De bijgevoegde hand- out is gebaseerd op het eerste filmpje.

Autisme op de basisschool afl. 1: Bij Isaac in de klas. - YouTube

Observatie Marieke - YouTube

Casus Sam - Autisme Jonge Kind

Feedback

Nadat alle aanwezigen gerapporteerd hebben wisselen zij hun rapportages met hun buurman of buurvrouw uit. De buurman of buurvrouw geeft de persoon die de rapportage geschreven heeft feedback. Dit kan gedaan worden aan de hand van de tip/top methode, door de top, tip en tops op te schrijven. De top, tip en tops mag op één post-it geschreven worden maar het mag ook op meerdere post-its geschreven worden, met verschillende kleurtjes om onderscheid te maken in de top, tip, tops.

Malika Kazzazi

Nadat iedereen de tops, tips en afsluit met de top voor de ander heeft opgeschreven worden de hand-outs met de feedback weer terug gegeven aan de persoon tot wie het behoort. Het doel om elkaar feedback te geven is de aanwezigen in te laten zien dat wat voor hen duidelijk is in het beschrijven van een rapportage, voor een ander niet duidelijk hoeft te zijn. Daarnaast kan het inzien van hoe iemand rapporteert waarvan je de rapportages normaal gesproken niet lees erg leerzaam zijn. Je kan bijvoorbeeld technieken die je bij een ander hebt gezien in je eigen rapportage gebruiken. Daarnaast kan de feedback die tijdens de workshop gegeven wordt de drempel verlagen om op de werkvloer elkaar feedback te geven op de rapportages.

3.6. Stap 6 Evalueren op de opdracht:

Nadat de rapportages en feedback terug is gegeven aan de persoon waarbij het toebehoort kan de opdracht geëvalueerd worden. Dit kan gedaan worden door een paar mensen het woord te geven en de vragen te stellen:

Wat vond je van de uitleg en hielp het jou om je rapportage te schrijven?

Wat vond je van de opdracht?

Hoe vond je het om het in deze setting te rapporteren?

Wat vond je fijn of minder fijn aan de vorm waarop er feedback aan jou werd gegeven?

Wat heb je geleerd en wat neem je mee vanuit deze workshop?

3.7. Stap 7 Terug en vooruitblik:

Wanneer de opdracht is geëvalueerd kan je nog terug komen op de doelen die aan het begin van de workshop zijn benoemd en hoe deze in de workshop aanbod zijn gekomen. De informatie die je met name krijgt uit de vraag: *Wat heb je geleerd en wat neem je mee vanuit deze workshop?* Kan je bij deze stap benoemen en koppelen aan de doelen.

3.8. Stap 8 Feedback over de workshop:

Bij deze stap kan je de aanwezigen eerst vragen om de feedback die zij bij stap 5 elkaar hebben gegeven bij jou in te leveren. Uit de tips kan namelijk informatie verkregen worden die in een volgende workshop behandeld kan worden.

Aan het einde van de workshop kan je aan de aanwezigen vragen of zij jou feedback willen geven op de gegeven workshop. De feedback kan wederom aan de hand van de tip/ top methode gedaan worden. Je deelt 3 verschillende kleurtjes uit. Je legt uit dat op bijvoorbeeld de groene post-it een top opgeschreven kan worden, op de oranje een tip en op de gele ter afsluiting een top. Deze top, tip en tops kunnen de aanwezigen op een stapel leggen gerangschikt op kleur of plakken op een bord indien aanwezig.

4.0. Planning workshop

Stakeholder M. is in deze verantwoordelijk voor de ruimte waar de workshop gegeven wordt. Stakeholder L. zal de workshop geven. De Workshop start een halfuur na de begeleidingstijd. Om deze reden verzorgt de organisatie broodjes/eten voor wie dat wil.

Tijd	Wie	Wat	Waar
17:30	Aanwezige leidinggevende	Verzorgen van brood/eten en koffie/thee	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
17:45	Stakeholder M.	Ruimte klaar maken inclusief benodigde materialen.	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
18:00	Stakeholder L.	Start workshop (voorkennis en oriëntatie)	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
18:10	Stakeholder L.	Uitleg rapporteren/vragen	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
18:55	Stakeholder L.	Oefening met geschreven voorbeeld	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
19:00	Stakeholder L.	Bekijken fragment	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
19:05	Stakeholder L.	Rapporteren op het fragment	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
19:07	Stakeholder L.	Uitwisselen rapportage en elkaar feedback geven	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
19:35	Stakeholder L.	Bespreken van de gegeven feedback	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
19:50	Stakeholder L.	Evalueren van de opdracht	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
20:05	Stakeholder L.	Terugblikken en vooruit kijken	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
20:15	Stakeholder L.	Feedback voor de workshop geveer	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag
20:30	Stakeholder L.	Afsluiting workshop	Loosduinse hoofdstraat 565, Den Haag

5.0. Benodigde materialen en kosten

Materiaal	Hoeveelheid	Kosten
Beamer van de organisatie	1	€ 0
Laptop	1	€ 0
Tafel voor de Beamer	1	€ 0
Stoelen	30	€ 0
Pennen	30	€ 10
Kladblok	30	€ 15,00
Uitdraai werkwijze	30	€ 0
Uitdraai draaiboek	30	€ 0
Uitdraai rapporteer format	30	€ 0
Flipover	1	€ 0
Post-It 3 verschillende kleuren	2 pakjes per kleur	€ 6,00
Koffie & Thee	Onbeperkt	€ 0
Brood	4 hele broden	€ 5,00
Smeersels	6 soorten	€ 12,00

6.0. Begroting

De begroting is gebaseerd op 30 begeleiders en een teamleider die de workshop zal gaan geven. Hier zit de voorbereidingstijd van de workshopgever bij in. Daarbij zijn de kosten erbij berekend voor het eten/drinken en de benodigde materialen. De kosten voor een eenmalige cursus zijn:

Kosten begeleiders en cursus geveer:	€ 525	
Kosten materiaal:	€ 38	
		+
Totale kosten	€ 563,-	

Onderbouwd & volledig rapporteren binnen de organisatie Centrum Groei!

Cliënt

Doelen

Test

Rapp.

⋮

▼



 **Doelen**

Nog geen doelen

 **Alerts voor de zorg**

Nog geen alerts voor zorg

Rapportage toevoegen

groep *

Centrum Groei! - Groei binnen ▼

datum *

04-04-2021

onderwerp *

Rapportage 04-04-2021 10:05

map *

Administratie (int) ▼

B

I

U

A ▾

:≡

☑









*I*_x



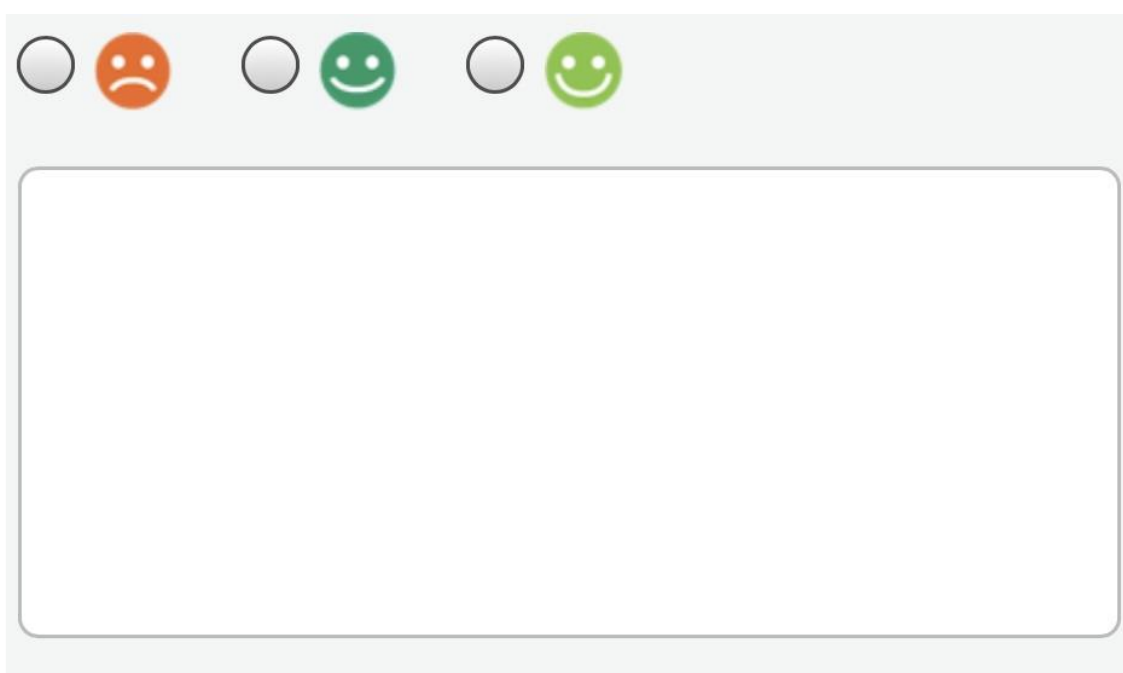
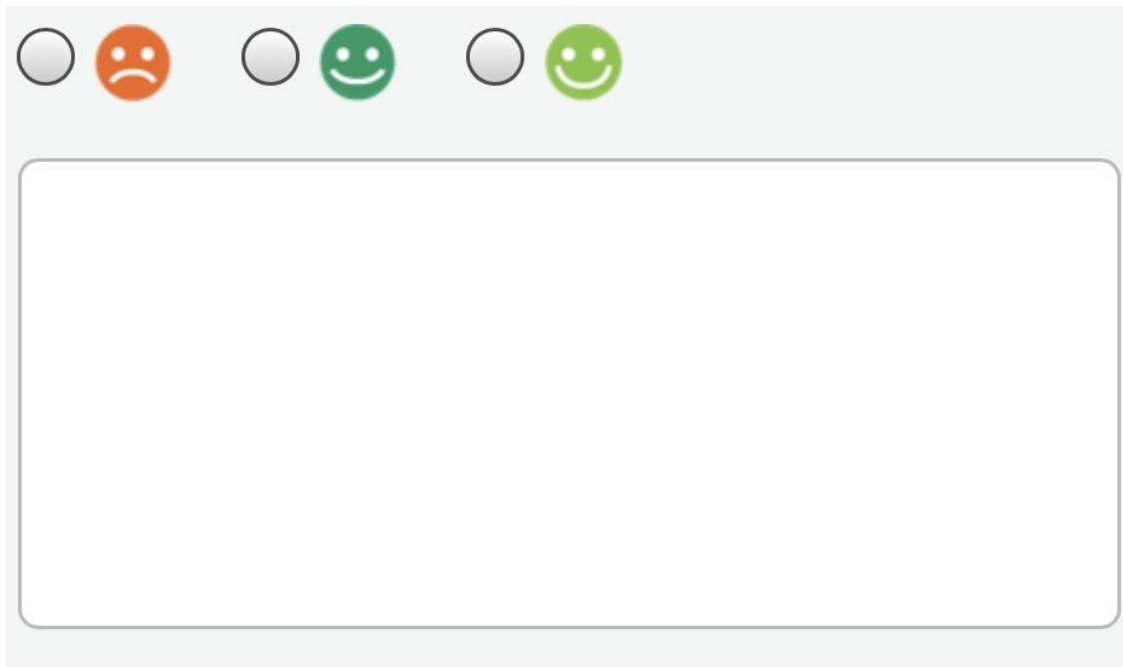












Bijlage 3. Werkwijze rapporteren

Verslaglegging en rapportage

Doel van rapporteren

In een rapportage schrijf je op wat je signaleert, je observeert, welke begeleiding je met welk doel geeft en hoe de begeleiding is verlopen. Zo weten de betrokkenen wat er speelt bij de cliënt. Door goed te rapporteren kun je de voortgang van de doelen van de cliënt in kaart brengen. Dit is handig bij het schrijven van een tussen- en eindevaluatie. Binnen de hulpverlening is het belangrijk dat je je eigen handelen kan verantwoorden. Dit doen wij doormiddel van dagrapportage en evaluaties.

Belangrijke punten

- Gewone mensentaal (zorg dat iedereen begrijpt wat je schrijft), geen jargon gebruiken. (bron: Rapporteren in de hulp- en dienstverlening, Judith ter Horst).
- Volledige voornaam van de cliënt gebruiken.
- Gebruik geen namen van: ouders, leerkrachten, andere begeleiders en andere cliënten in het verslag. Met uitzondering van evaluaties en MDO's.
- Schrijf het verslag niet in de 'ik-vorm', maar schrijf vanuit de 'begeleiders-vorm'.
- Altijd afvragen is de informatie noodzakelijk anders weglaten.
- Gebruik geen afkortingen om verwarring te voorkomen.
- Let op spel-, taal- en stijlfouten.
- Houdt in gedachte dat ouders en cliënten de verslagen kunnen inzien.

Voorbeeld

Malika Kazzazi

Dagbeschrijving

X kwam gapend binnen. In de ochtend maakte hij een rustige indruk bij de begeleider. Dit zag de begeleider aan het volgende: hij rende minder rond in het lokaal, hij ging op verschillende plekken zitten (zoals: zitzak, stoel en trampoline) en heeft vier keer een gekaderde activiteit uitgevoerd. De activiteiten die X heeft uitgevoerd zijn: tekenen, kleien, duplo en met het keukentje gespeeld. X is om 10:00, 12:00 en 14:00 uur geborsteld. De begeleider liet de borstel aan X zien en nam hem mee naar de rustkamer. X heeft samen met de begeleider zijn kleding uitgedaan. Tijdens het borstelen heeft de begeleider liedjes gezongen, hierdoor liet X het borstelen toe.

In de middag pakte X zijn verwijzer van de wc (luier) om aan de begeleider duidelijk te maken dat hij een schone luier wilde. De begeleider heeft direct actie ondernomen en is met X naar de wc gegaan. De begeleider benoemde: "Goed, gedaan X wat knap dat je de luier hebt gepakt." X heeft geholpen met het naar beneden doen van zijn broek. X scheurt tijdens het verschonen met toiletpapier. De begeleider denkt dat dit helpt bij het stil blijven staan tijdens het verschonen. De papiertjes die op de grond zijn gevallen, ruimde X samen met de begeleider op.

Doelrapportage

De zelfredzaamheid van X is vergroot.

1. Geef het hoofddoel een smiley: Blauw, gelukt met hulp.
2. Beschrijving van de subdoelen in het witte tekst vak. Gebruik hiervoor de vijf W's+H. Wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe.

Wie: X en begeleider.

Wat: Stimuleren van het zelfstandig open maken van zijn schoenen. Waar: Kant B. Op de stoel bij zijn bak.

Wanneer: In de ochtend bij binnenkomst.

Waarom: Om zijn zelfredzaamheid te vergroten.

Hoe: Door middel van X zijn hand te pakken en het samen met hem uit te voeren.

3. Maak hiervan een lopend verhaal zie voorbeeld hieronder.

Uitwerking subdoelen:

Bij binnenkomst heeft de begeleider X gestimuleerd om zelfstandig zijn schoenen open te maken. Dit heeft de begeleider gedaan door de hand van X te pakken en samen de schoen open gemaakt. De begeleider heeft tijdens de handeling benoemt wat ze heeft gedaan.

X heeft hierna zelfstandig zijn tas, jas en schoenen in de bak gedaan. De begeleider benoemde de stappen die X moest uitvoeren.

X speelt met divers speelmateriaal.

1. Geef het hoofddoel een smiley: Blauw, gelukt met hulp.
2. Beschrijving van de subdoelen in het witte tekst vak. Gebruik hiervoor de vijf W's+H.

Wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe.

Wie: X en begeleider.

Wat: X stimuleren om te spelen met divers speelmateriaal Waar:
Knutseltafel

Wanneer: In de middag

Waarom: Om X kennis te laten maken met divers speelmateriaal

Hoe: Door aan X de materialen te laten zien, hem te volgen en hem te laten zien wat hij ermee kan.

3. Maak hiervan een lopend verhaal zie voorbeeld hieronder.

Uitwerking subdoelen:

X heeft 5 minuten met de klei gespeeld. Hij drukte de klei in de deksel en kneedde de klei. Daarna ging hij de klei klein maken en van de tafel gooien en opeten. De begeleider heeft besloten om te stoppen met het kleien.

X was aan het springen op de trampoline. De begeleider liet een potlood aan hem zien en benoemde "wij gaan tekenen". De begeleider nam X mee naar de tafel. Op de tafel lag een papiertje en potloden. X ging zitten op het stoeltje en rende hierna vervolgens door de ruimte. De begeleider heeft X laten rennen en daarna ging hij op de trampoline springen. De begeleider heeft opnieuw het potlood laten zien en benoemd "wij gaan tekenen". X liep met de begeleider mee naar de tafel en ging zitten op het stoeltje. De begeleider zette een streep op het blad en gaf daarna het potlood aan X. X pakte het potlood en ging streepjes op het papier zetten. Dit heeft hij met verschillende kleuren gedaan. Hierna stond X weer op en is hij gaan rennen.

Beschrijvingen, feiten, meningen en interpretaties.

In de dagrapportage mogen beschrijvingen, feiten, meningen en interpretaties benoemt worden, hieronder volgt een tabel wat dit inhoudt en hoe je dit moet formuleren.

	Kenmerk	Voorbeeld	Welke woorden gebruiken
Beschrijvingen	Waarnemingen uit observaties, zoals een weergave van wat je zag of wat er gebeurde. Je maakt duidelijk wat je concreet zag, dus <i>niet</i> hoe je dat interpreteerde. De lezer kan zo hetzelfde voor zich zien als wat jij zag.	- Miep loopt door de kamer heen en weer. - Jan zit stil voor zich uit te kijken. - Josje praat met de begeleider. - Bert ligt op zijn buik met zijn autootjes te spelen. - Bas ligt de hele dag te slapen.	- loopt; - kijkt; - praat; - spelen; - ligt.
Feiten	Controleerbare gegevens, zoals persoonsgegevens, gezinssamenstelling, inkomen en dergelijke.	- Meneer Jansen is geboren op 3 mei 1978. - Hij heeft twee broers en een zus.	- is; - heeft; - woont.

		- Hij woont sinds april 2019 in Naaldwijk	
Meningen	Standpunten, visies en overtuigingen. Door expliciet te benoemen van wie de mening is, laat je deze rekening van die persoon. Het is duidelijk dat het geen algemene waarheid is.	- Hij vindt dat hij vaak naar buiten moet. - Hij denkt dat andere cliënten dat niet hoeven. - Hij meent dat dat niet eerlijk is; - Hij ervaart dit als oneerlijk.	- vindt; - denkt; - meent; - ervaart ... als.
Interpretaties	Conclusies die je verbindt aan waarnemingen, zoals wanneer je iemand ziet zitten en je eruit opmaakt dat hij zich niet lekker voelt.	- Ik heb de indruk dat hij zich niet lekker voelt. - Uit zijn gedrag maakte ik op dat hij boos was. - Hieruit concludeer ik dat er sprake is van een misverstand.	- De indruk hebben - Eruit opmaken dat - Concluderen dat... - Iets interpreteren

Bijlage 4. Methodiek “PASSend Eigen- Wijzer”

De methodiek Passend Eigen- Wijzer kent 5 pijlers die een breed aanbod bieden binnen de begeleiding van Centrum Groei. Namelijk spelende leren, executieve functies, Psycho- educatie, ouderbegeleiding en ontdekkend leren. In deze pijlers bepaald het kind zijn eigen weg en de begeleider geeft hier sturing aan door goed naar een kind te kijken en in te spelen op zijn behoefte en mogelijkheden (CentrumGroeï, 2019).

Spelend leren houdt in dat er doormiddel van spel gekeken wordt wat het kind nodig heeft om zich verder te ontwikkelen. Daarnaast staat in deze pijler centraal dat een kind niet speelt om zich te ontwikkelen, maar zich ontwikkelt door te spelen. In de pijler executieve functies wordt er aandacht besteed aan de vaardigheden die je op oudere leeftijd als “normaal” ziet en gebruikt maar op jonge leeftijd al ontwikkeld. Een voorbeeld hiervan is bij het spelen met verschillende speelgoed deze na afloop op te ruimen maar dan zo dat de poppen gescheiden worden van de blokken. Dit moeten de kinderen worden aangeleerd. Psycho-educatie zorgt ervoor dat het kind beter begrijpt wat Autisme is en hoe het kind er zelf mee om kan gaan. In de ouderbegeleiding geeft de ouderbegeleider de ouders tips bij het opvoeden van kinderen met Autisme. Daarbij is het belangrijk dat ouders het Autisme Spectrum Stoornis en andere aanverwante stoornissen begrijpen. Op deze manier zullen ouders beter begrijpen waar het gedrag van hun kind vandaan komt en hoe ze ermee om kunnen gaan (CentrumGroeï, 2019).

Ontdekkend leren is gericht op de schoolse vaardigheden. Wanneer een kind niet naar school kan en special onderwijs ook niet mogelijk is wordt er met experts en de ouders van de client gekeken naar mogelijkheden om school weer leuk en aantrekkelijk te maken voor het kind. Hierbij kan gedacht worden aan het verbeteren van de concentratie boog, werken aan de zelfstandigheid van een kind en de flexibiliteit van een kind. Dus het mee buigen in onvoorziene situaties. Daarnaast biedt de organisatie Centrum Groei ook Shadow begeleiding aan om het kind zo lang mogelijk op school te houden. Ook hierin staat het kind centraal en wordt er gekeken naar de behoefte van het kind en past de begeleider zich hierop aan (CentrumGroeï, 2019).

Bijlage 5. Interviews met begeleiders

Alle onderstaande interviews zijn voortgekomen uit persoonlijke communicatie met de begeleiders/collega's. Ik heb een samenvatting gemaakt van de gesprekken die plaats hebben gevonden. Ik heb wel cijfers neergezet om ermee aan te duiden om welke vraag het antwoord gaat.

Interview vragen:

- 1) wat vind je van het rapporteren zoals het nu gaat?
- 2) Wat is jouw doel tijdens het schrijven van je eigen rapportage?
- 3) Waar zou je nog ondersteuning bij willen hebben om een onderbouwde rapportage te kunnen schrijven?
- 4) Wat zou jou helpen om een onderbouwde rapportage te kunnen schrijven ?
- 5) Wat zie je graag terug in een rapportages die andere schrijven?
- 6) Zijn er nog eisen of richtlijnen waar je nu nog geen weet van hebt of voor jou nog niet zichtbaar zijn maar wel terug wil zien een rapportage?
- 7) Is er al iets gedaan om duidelijk te krijgen hoe er gerapporteerd moet worden?

Hieronder volgen de aanvullende vragen die aan dezelfde begeleiders zijn gesteld over het ontwerp van de workshop.

Interview vragen:

- 8) Wat vind jij belangrijk om in de workshop terug te laten komen?
- 9) Hoe ziet voor jou de ideale workshop eruit met betrekking tot het volledig onderbouwd rapporteren?
- 10) Wat is voor jou een prettige setting voor een workshop?
- 11) Wat zou jou helpen in de workshop om volledig onderbouwd te kunnen rapporteren?
- 12) Zijn er dingen waarvan jij vindt dat ze meegenomen moeten worden in de workshop?

Voor de teamleiders:

Waar draagt de workshop aan bij?

Sluit het aan bij jullie wensen?

Aan welke organisatie moet de organisatie zich verantwoorden?

Interview 1

Begeleider 1

10 oktober 2020

1. Je hebt er niks aan. Je hoort het te gebruiken voor een eind evaluatie maar je kan er niets uit halen. Is vaak niet objectief. Nooit duidelijk uitgelegd aan mij. Inwerk ding schrijf rapportage kijkt 1 keer mee of t goed is en dat was. Meer aandacht tijdens inwerken. Omdat iedereen t zo doet zou je iets van cursus moeten geven hoe t wel moet om t onder de aandacht te brengen.
2. Objectief mogelijk. Voor mij is objectief Geen mening van mijzelf. Als ik iets zie ofzo dat ik het daarna uitleg. Doel is voortgang van het kind door de doelen van die dag te beschrijven.
3. Ik denk überhaupt algemeen een cursus voor rapporteren omdat we dat hier nooit gehad hebben. Dat er vanuit werk workshop ofzo geven wordt over hoe het rapporteren moet.

4. Iemand die rapportages check en iemand daarop feedback geeft dit maakt het voor mij makkelijker om te rapporteren. Als je specifieke feedback krijgt weet je wat je verkeerd hebt gedaan.
5. Duidelijke voortgang van het kind zodat je het kan gebruiken voor eind evaluaties. En uitgebreider. Soms wordt t in 1 zin gezegd maar je kan veel meer op een doel rapporteren. Voorbeeld: mijn cliënt heeft als doel dat hij 2 woorden moet gebruiken om dingen te vragen. Je kan zeggen hij vraagt om papier en stiften. Maar je kan ook zeggen : hij vraagt: “wil je stiften “ dat hij dat echt heeft gezegd. Dat doe ik omdat het objectief is. En je ziet dan ook gelijk hoeveel woorden hij dan ook echt gebruikt in een zin en dat kan je weer gebruiken.
6. Dat rapportage op dezelfde dag gemaakt kan worden dat daar tijd voor vrij gemaakt wordt. Ik vind dat belangrijk omdat je alles dan het beste onthoud van wat er op die dag gebeurt is. Anders wordt t allemaal maar afgeraffeld en heb je niets aan die rapportages. End at in het system de subdoelen onder elkaar komen te staan.
7. We hebben eigenlijk een keer een blaadje gehad met woorden die niet een rapportage voorbij mochten komen. Ja, en we kregen meer tijd om te rapporteren.

15 februari 2021

8. Ik vind het belangrijk dat ik duidelijkheid krijg over hoe ik moet rapporteren. want ze hebben allemaal wel ideeën enzo maar niets wordt echt met ons besproken. Er is nu ook weer een werkwijze met ons gedeeld via de mail. We krijgen daar geen toelichting bij. Dat vind ik jammer. Er staat wel bij dat als wij vragen hebben deze kunnen stellen.
9. Ik denk voor nu dat er ons als begeleiders gevraagd wordt wat wij nodig vinden. Voor mij is dat denk ik het oefenen in de workshop over hoe ik moet rapporteren en ik wil mijn vragen kunnen stellen in de workshop.
10. Ik denk dat het voor mij is dat we met de begeleiders in een ruimte zitten en dat iemand fysiek de workshop geeft. Ik houd zelf niet van online leren. Het liefst wil ik hem ook meteen nadat ik klaar ben met werken dan hoef ik niet vanuit huis naar de workshop.
11. Ik vind dat lastig om te zeggen. Ik denk dat die werkwijze met ons besproken moet worden.
12. Nou ik vind dat wij elkaar hier te weinig aanspreken op elkaars werk. Het lijkt wel alsof niemand dat durft. Kan natuurlijk ook liggen aan dat bijna niemand snapt wat de bedoeling is van de werkwijze of hoe ze willen dat we rapporteren. maar ik denk dat elkaar feedback geven wel iets kan zijn.

Interview 2

Begeleider 2

10 oktober 2020

1. Dat iedereen tot nu toe op zijn eigen manier rapporteert. We hadden een format ervoor. Maar iedereen doet het op zijn eigen manier. Sommigen beschrijven de rapportage algemeen en sommige beschrijven echt de inhoud. Hierdoor mis je soms informatie voor evaluaties. Voorbeeld waarop men rapporteert is: "heeft goed gespeeld" maar dat is soms niet doelgericht.
2. Op basis van doelen kijken of er iets daarin vooruit is gegaan. Ik refereer naar de begeleiding zelf en hoe het is gegaan. Want het gaat dan om alleen die specifieke dag.
3. Voorbeeld van formulering bij observaties die je in je begeleiding doet zou mij erg helpen. Stel dat er iets gebeurd is en dat je daar een voorbeeld bij hebt. Dus Als dit is gebeurd dan schrijf je dat zo en zo op. Misschien helpt dat mij wel om iedereen op dezelfde lijn te hebben. Maar er gebeurt zo veel natuurlijk je kan niet voor alles een voorbeeld hebben. Wat ik daarvoor nodig heb vanuit groei is toch voorbeeld rapportages die met alles specificaties en richtlijnen. En de gemeente wil daar ook wel iets mee. Dat het professional geschreven wordt. Zij hameren er nu op. Ik ben zelf wel op de hoogte hoe ik moet rapporteren. Ik leg uit hoe ik iets bereikt heb. Lastig is wel dat als je onderbouwd rapporteert je lappen tekst krijgt die je dan moet lezen. Ik loop er wel tegen aan dat het concreet moet maar wel onderbouwt en dat mag niet te lang zijn.
4. Geen idee ik doe het uit mezelf al goed.
5. Informatie echt teruggekoppeld wordt naar de subdoelen zodat je weet hoever een kind zich heeft ontwikkeld in de subdoelen. En dit weer kan gebruiken in de begeleiding.
6. Puntsgewijs rapporteren i.p.v. in verhaal vorm. Soms zie je daardoor sneller overzien wat er staat. Voorbeeld cliënt benoemt in korte zinnen wat hij aan het doen is. Erachter zetten wat er is gebeurd in de begeleiding en of het behaald is. Daarnaast kan Groei misschien een soort cursus geven die collega's kan helpen om toch onderbouwt te rapporteren. Want volgens wordt daar vanuit de organisatie niet veel aan gedaan. Ik denk dat het wel help als we rapporteren op de subdoelen want dank aan ik de smiley beter plaatsen.
7. Niet dat ik weet eigenlijk. Alleen dat je andere collega's in kan zetten om extra tijd vrij te maken om je rapportage te schrijven. De richtlijnen hebben we ook een keer gemaild gekregen maar die staan ook in het portal.

22Februari 2021

8) Ik vind het belangrijk dat de werkwijze met ons besproken wordt en dat mij verteld wordt waar ik welke informatie in het systeem kan zetten. Bijvoorbeeld die smileys die wij moeten gebruiken. Ik begrijp daar niet zo goed van waarom dat moet en of dat voor het hoofddoel ingevuld moet worden of juist voor het subdoel. Dat soort dingen wil ik weten. Dan weet ik ook waarvoor het moet en zullen de stappen niet zo moeilijk meer zijn.

9) Dat heb ik in de vorige vraag eigenlijk al verteld. Hoe zou jij dat vorm geven? Als je het op die manier stelt dan werkt het voor mij als ik bijvoorbeeld een casus of een filmpje te zien krijg en dat ik dan ga rapporteren. Dus eigenlijk alsof ik de echte situatie mee maak op de werkvloer. Dan heb ik dat meteen in de workshop geoefend.

10) Een prettige setting voor mij is dat de workshop gegeven wordt door een bekende persoon van de werkvloer die het systeem zelf ook kent. Die begrijpt dan denk ik waar wij dus ik en andere begeleiders tegen aan lopen.

11) Ja het lezen van een casus ofzo of een filmpje kijken over een kind en daar dan in de workshop op te gaan rapporteren. Ik kan dan zeg maar vertellen waar ik tegen aan loop en wat ik niet zo goed snap.

12) Nou ja misschien dus gewoon de werkwijze met ons te bespreken en dat we daarna zelf iets kunnen schrijven.

Interview 3

Begeleider 3

14-11-2020

1 vind niet dat er echte regels voor zijn. Iedereen doet naar mijn idee wat hij zij Goed vind.
2 beeld geven van wat er op die dag is gebeurd. Hoe kind zich voelde, of aan doelen heb gewerkt wat kind heeft gedaan en hoe t is verlopen.

3 richtlijnen kenbaar maken. Dat ze aangeven hoe een rapportage moet. Want als je rapportages terug leest 1 schrijft aan de hand van doelen en ander doet t niet. Er is geen eenheid om te rapporteren. Want als rapportages goed hebt wordt schrijven van evaluatie ook makkelijker en ouders weten Wat er met kind is gebeurd.

4 Meer van wat wil je. De onderbouwing vanuit groei. En als daar 1 rechte lijn is en dit kenbaar wordt gemaakt komt er 1 lijn.

5 hoe er aan doelen zijn gewerkt hoe het kind die dag was. Hoe de dag is verlopen wat voor activiteiten er zijn ondernomen. Ik kijk zelf naar de doelen en hoe dat is gegaan. Ik schrijf wat ik zie zonder mening. Ik gebruik bij mezelf de 4 w en h vragen die stel ik mezelf.

6 ik hou van een eenheid. Er zijn geen regels. Er is mij nooit verteld hoe je moet rapporteren. Ze hebben nooit kenbaar gemaakt hoe een rapportage geschreven moet worden. Als ze dat zouden doen zou dat beter gaan.

7 Nou nu ik er over nadenk weet ik dat eigenlijk niet.

23 februari 2021

8) Als ik er zo over nadenk dan vind ik de nieuwe werkwijze belangrijk om in de workshop terug te laten komen. Maar van hoe verwerk je die werkwijze in het rapporteursysteem en ik denk dat heel veel mensen niet weten wat de achter informatie is over het rapporteren en de smileys die wij aan de rapportages moeten toevoegen.

9) Voor mij is het ideaal als ik daadwerkelijk kan rapporteren zoals Groei dat zou willen. Hoe ik dit voor me zeg maar zie is om uitleg te krijgen over hoe ze de rapportages willen en ons dan opdrachten te geven om het daadwerkelijk te doen. Wat ik ook belangrijk vind is dat ik vragen kan stellen.

10) voor mij is dat een setting waarin ik vragen kan stellen als iets niet duidelijk is.

11) Van mij mogen collega's mij feedback geven op mijn rapportages. dat wordt nu niet gedaan. Ik weet dus ook niet of iemand anders wat aan mijn rapportages heeft. Misschien dat dit ook meegenomen kan worden. Dus dat mensen elkaar vaker gaan aan spreken op de rapportages.

Interview 4

Begeleider 4

14-11-2020

1 Niet objectief. Dat je niet zeker weet je gedaan hebt niet overeenkomt met je doel. Want begeleiders maken andere soort verslagen dan anderen. Vb. Reguleren van prikkels dat is niet objectief. Het is op mijn inschatting. Doelen zijn te vaag. Ik vind dat je niet kan zeggen dat een kind overprikkeld is.

2 laten weten welke activiteiten ik heb ingezet om aan activiteiten te werken en wat er gedaan is en eventuele bijzonderheden. Voorbeeld als er voor het eerst met planning gewerkt terwijl t geen doel is. Ongelukken op wc. Emoties in 1 keer hele dag.

3 Misschien algemene cursus hoe je observeert en rapporteert. Zodat iedereen zelfde rapporteert. Ja en die subdoelen in het systeem dat die onder elkaar komen te staan dat is makkelijker met rapporteren.

4 richtlijnen zijn prima. We hebben wel format maar er wordt nooit meer op teruggekoppeld. Dat er jaarlijks besproken wordt hoe rapporteren moet. Meer aandacht tijdens inwerken hieraan.

5 wat er die dag allemaal gedaan is. Wat was de planning van die dag dan heb je meer context over die dag. Bij mij gaat het schrijven van een rapportage natuurlijk.

16 februari 2021

6) De werkwijze die zij nu hebben ontwikkeld en elkaar feedback geven.

7) In de workshop rapporteren zoals we dat in de praktijk ook moeten doen.

8) Dat weet ik niet zo goed. Maakt voor mij niet zo uit.

9) Dat ik de mogelijkheid krijg om te oefenen

10) Ja wat ik eerder al zei: de werkwijze meenemen in de workshop en dat we in de workshop elkaar feedback kunnen geven.

Bijlage 6. Interviews met teamleiders

Interview 1

Teamleider 1 M.

10 oktober 2020

1. Het kan beter en gericht op hoe er gerapporteerd wordt. Ik vind de rapportages vaak niet specifiek en objectief. Ik zie meer dingen staan als diegene had een goede dag of is vrolijk. Het benoemen van emotie van iemand is niet objectief want je weet niet hoe iemand zich voelt. Er wordt wel gerapporteerd op doelen maar mis daarin de diepgang. Een voorbeeld hiervan is het kind heeft een puzzel gemaakt. Ik mis hoeveel puzzelstukjes het waren en had het kind hulp daarbij nodig hoelang was hij bezig. Het is te algemeen. Dat draagt weer bij aan de visie en missie van de organisatie. Daarbij het verlengen daarvan is om de mensen extra tijd te geven om de rapportages te schrijven maar daar zijn we nu mee bezig. Stagiaires kunnen worden ingezet in de begeleiding zodat de begeleider rapportages kan schrijven. Sommige collega's maken een week later pas hun rapportage waardoor informatie verloren gaat.
2. Om het proces en ontwikkeling van het kind bij te houden. En een volledige evaluatie te kunnen schrijven. Het is ook een terugkoppeling naar ouders met wat we met het kind doen daarnaast is het ook een terugkoppeling naar de gemeente zodat we betaald worden.
3. In het stukje objectief en specifiek en hoe doe je dat. Wat zijn de vragen die jezelf kunt afvragen bij het schrijven van de rapportages. De wie wat waar hoe vragen helpen mij daarbij. Ik doe het door aantekeningen te maken. En ik stel mezelf vragen en dat doe ik al terwijl ik aantekeningen maak. Ik zou het ook ombuigen naar ouders. Wat denk je zelf wat een ander wil lezen van het kind. Door de ogen van de ouder lezen helpt ook bij het schrijven van een rapportage. Wat wil je terug lezen over je eigen kind. Ik denk dat het de begeleiders kan helpen om een kleine training te geven of tijdens vergadering hier aandacht aan te besteden zodat begeleiders weten wat er van hen op het gebied van rapporteren verwacht wordt. En Het is sowieso handig om iets op papier te hebben een soort van werkwijze.
4. Een training cursus en een houvast wat er in moet staan. En feedback krijgen op wat je geschreven hebt, want het is belangrijk om te weten of je het wel of niet goed doet. Verschillen zijn best wel groot hoe men rapporteert. Je ziet ook een groot verschil in Hbo'ers en Mbo'ers in het schrijven van rapportages. Ik vind het ook logisch dat wanneer dit je eerste baan is en je leert het hier niet dat je het dan ook niet kan. Ik weet ook al wel dat collega's het lastig vinden om te rapporteren wanneer zich een lastige situatie heeft voorgedaan. Men is onzeker over het rapporteren ervan. Terwijl ik denk beschrijf het feitelijk dan is het wel goed. En ik geef t dan ook terug aan hen bekijk het uit de ogen van de ouder en dat helpt met schrijven.
5. Meer op doelen in gaan. Ik wil zien of kinderen hebben gebeten geslagen etc. Bij zindelijkheid wil ik zien hoe vaak een kind geplast heeft etc. Heel specifiek. Dit geldt voor alle doelen vind ik. Uit het de rapportages moet ook naar voren komen of de doelen haalbaar voor het kind. Mijn ideale beeld is dat iedereen die deze kinderen niet kennen uit de rapportages een super goede evaluatie kunnen schrijven.
6. Ik denk toch het specifieke stuk.
7. Ja nou ja eigenlijk alleen de richtlijnen en worden wijzigingen gemaild.

8 maart 2021

- 8) Ik vind het belangrijk dat er na gegaan wordt wat de begeleiders nodig om te rapporteren. Wij hebben nu een nieuwe werkwijze voor het rapporteren gemaakt maar dat gaat nog steeds niet goed.
- 9) Ook dat is weer aan de begeleiders. Als ik een workshop krijg dan vind ik het wel fijn dat ik ook iets mag doen in de workshop en niet alleen hoeft te luisteren.
- 10) Wij hebben de werkwijze geëvalueerd en daar is uit gekomen dat begeleiders nog steeds niet volledig onderbouwd rapporteren en dat in het rapporteersysteem gegeven op de verkeerde plek staan. Dus het is belangrijk dat de begeleiders aan gaan geven wat voor handvaten zij nodig hebben.

Om even antwoord te geven op de andere vragen. De vereniging van de gemeentes wil dat de zorg resultaatgericht moet gaan werken. Dat betekend dus voor ons dat wij aan de gemeente moeten kunnen overhandigen van jongen kijk zoveel cliënten hebben wij en zo gaan we te werk en dit is hoe lang zij bezig zijn om een doel te behalen. Dat betekend dat we de doelen moeten gaan meten en dat ervanuit de rapportages gewerkt moet worden. Dit is namelijk uiteindelijk de verantwoording naar de gemeente toe. Als we namelijk een resultaat volgens hun niet op tijd hebben gehaald dan kunnen wij zeggen kijk jongens dit hebben wij gedaan en zo hebben we er aan gewerkt omdat dit daar in stond hebben we het zo aangepakt. Maar als die rapportages niet in orde zijn kunnen we ook niets onderbouwen en is een aanbesteding krijgen moeilijk. Dus om even kort antwoord te geven op jou vraag de workshop aansluit ja zeker. Het sluit bij onze ontwikkelingen aan maar bij die van de maatschappij.

Interview 2

Teamleider 2 L.

10 oktober 2020

1. Ik vind dat het vooral niet uitgebreid gerapporteerd wordt. Het vooral cliënt gaat naar cliënt heeft gekleid maar niet hoe het is gegaan of er nog bijzonderheden zijn wordt ook niet altijd gerapporteerd. Het vooral heel kort hoe er wordt gerapporteerd naar mijn mening kan iemand anders niet heel veel met deze rapportages. zelf moet ik eerlijk zijn dat ik er wisselend er in ben. Ik ben zelf ene keer iets uitgebreider dan de andere keer. Ik probeer nu zelf te noteren wat er is gebeurd en waar ik het dan aan zag.
2. Mij doel is om de voortgang bij te houden van mijn cliënt en de overdrachten naar mijn collega's die ook de cliënt begeleid.
3. Ik denk dat het handig zou zijn om duidelijke richtlijnen te hebben met wat er in een rapportages moet en wat is daadwerkelijk belangrijk en wat niet. Er zijn wel richtlijnen en daar staat in dat het kort en bondig moet. Maar ik vind dat kort en bondig rapporteren te kort voor deze doelgroep omdat je het complete plaatje wil hebben. Toen deze richtlijnen net nieuw waren had ik daar een uitdraai van gekregen. Ik heb verder geen uitleg erover gehad. Ik verwachtte eigenlijk wel vanuit de organisatie dat er gecheckt zou worden of ik dan de rapportages goed schreef. Ik wel dan eigenlijk feedback met is dit dan wat jullie ervan verwachten en dat is niet gebeurd. En niet van het wordt uitgezet en er wordt verder niets meer mee gedaan.
4. Ik vind het belangrijk om te zien hoe er aan doelen is gewerkt en of dat gelukt is en als het niet gelukt is waarom het niet gelukt is en wat de rol van de begeleider is. Ik wil meer duidelijkheid in de rapportages wat ik met het kind kan zou voor mij belangrijk zijn en de begeleiders die een dergelijk kind niet standaard begeleiden want die kennen het kind niet.
5. Ik denk door een aantal vragen aan jezelf te stellen die daar antwoord op geven. Dus bijvoorbeeld hoe, wat, waar, waarom en hoe. Dus eigenlijk de 4 W vragen en de H vraag om een duidelijk beeld te krijgen over het doel waar iemand aan gewerkt heeft.
6. Het ideale beeld is dat iedereen hetzelfde zou rapporteren. Maar dat is niet haalbaar want iedereen rapporteert op zijn eigen manier. Maar dat er wel een beetje een eenduidige manier is om te rapporteren. Dus eigenlijk wel uitgebreider en concreter de situatie te rapporteren. En ik dat niet iedereen op dezelfde manier rapporteert omdat het eigenlijk allemaal alleen per mail is verstuurd. Je leest het en iedereen neemt dat op zijn manier tot zich op. Als er verder geen uitleg aan wordt gegeven dan geeft iedereen er een eigen draai aan zeker als er geen controle op zit of feedback gegeven wordt. Ik denk dat het bespreken van de rapportages met de desbetreffende schrijver daarbij ook kan helpen naar aanleiding van gegeven feedback. Een tip is eigenlijk meer duidelijkheid creëren voor de collega's.

7. Wijzigingen worden gemaaild en we hadden destijds een lijst met woorden die niet gebruikt mochten worden in een rapportage.

8 maart 2021

Ik sluit me eigenlijk volledig aan bij wat mijn collega gezegd heeft. Naar mijn idee hebben wij er nu alles aan gedaan om het voor de begeleiders duidelijk te maken wat de verwachtingen zijn vanuit onze kant. Als er onduidelijkheden zijn dan horen wij deze graag. Ik ben eigenlijk ook benieuwd wat zij nodig hebben om het wel te kunnen snappen en volledig onderbouwd te gaan rapporteren.

Nou ja de gemeente wil dus dat wij resultaat gericht gaan werken. Ze weten nog niet hoe ze dat helemaal willen gaan doen maar het zit er wel aan te komen. De vereniging van de gemeenten heeft al ingestemd het zit er dus dik aan te komen. Als wij jou workshop in zetten zullen de begeleiders waarschijnlijk beter gaan rapporteren. die rapportages kunnen wij weer gebruiken als onderbouwing aan de gemeente waardoor onze aanbesteding verlengt wordt. Jou workshop draagt dus indirect bij aan het verkrijgen van een aanbesteding maar direct draagt bij aan de ontwikkeling van het kind.

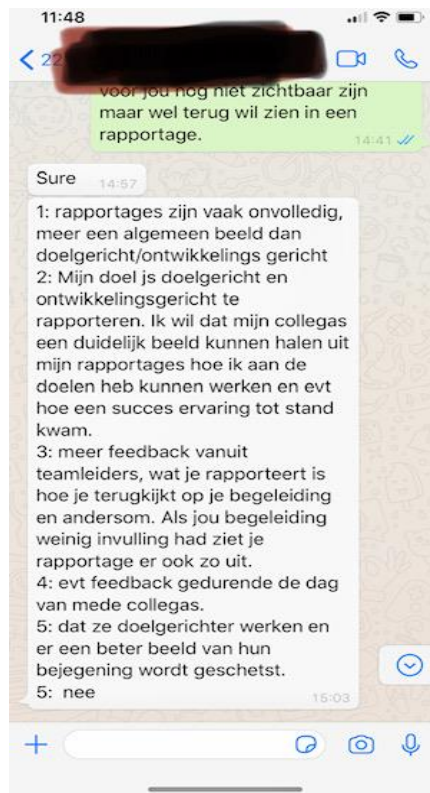
Interview 3

Teamleider 3

10 oktober 2020

1. Ik vind dat het wisselend is. Het ligt per begeleider hoe zij rapporteert maar als ik het over het algemeen iets over moet zeggen nog niet voldoende. Ik bedoel daarmee dat de informatie en inhoud van rapportages nog onvolledig is. Er ontbreekt informatie in de rapportages wanneer een andere begeleider de begeleiding moet oppakken.
2. Mijn doel is om zo een compleet mogelijk beeld te schetsen van die situatie. Mocht het later namelijk zo zijn dat er teruggevallen moeten worden op die rapportage dat er meer duidelijk is wat is er gebeurd. In plaats van dat je moet afvragen van wat staat hier dan. Dat is vooral voor mij belangrijk. Dat ik mijn rapportage terug kan lezen en dat ik er zo uit kan halen dit is er gebeurd en dit waren de afspraken die er uit voort kwamen en ga zo maar verder.
3. Ik denk dat begeleiders vooral voorbeelden nodig hebben aan de hand van de richtlijnen. Ik denk dat een standaard werkvorm daarbij kan helpen voor de begeleiders. Wij zijn hierin zoekende ook nog. Want waar de ene begeleider behoefte aan heeft de ander absoluut geen behoefte aan en dat maakt het wel lastig. Ik vraag me ook af of de richtlijnen en de werkwijze genoeg onder de aandacht van de medewerkers is gebracht. Ik ben zelf niet betrokken bij het inwerkprogramma en ook niet zo zeer bij inhoudelijke casussen. Ik weet wel dat de richtlijnen in onze database staan en dat men dit zelf moet opzoeken en aandacht aan moet besteden als hij daar behoefte aan heeft. En dat stukje over het inwerkprogramma dan dat ze tijdens het inwerken het een keer en een rapportage schrijven en daar een keer feedback op krijgen.
4. Ik zou graag terug willen zien wat de verloop van de dag is geweest van een kind en bedoeld op de rapportages. Dus aan welk doel heb je gewerkt, wat heb je ingezet wat werkte wel en wat niet. En dat constant erin zetten zodat je het proces er beter bij kan houden.
5. Hoe kan je dit nu beknopt benoemen. Het is gewoon de volledigheid van het dossier wil je gewoon hebben en dat is welke eisen en richtlijnen. Voor mij werken de 5 vragen heel erg. Dus bij elke stap die je zet die vragen jezelf steeds stelt. Als je die consequent stelt dan heb je altijd dezelfde manier waarop je dingen rapporteert en dezelfde richting. Dat zou ik graag inderdaad terug willen zien. En het belang van rapporteren duidelijk wordt. Want vanuit het onderwijs hoor ik terug dat er op school bijna geen aandacht aan wordt besteed. Voor mij is het ideale beeld dat op moment dat iemand hier in dienst komt dit al volledig kan.

Bijlage 7. Whatsapp gesprekken



Bijlage 8. Empathy Map

Veel voorkomende aspecten?

De meest voorkomende aspecten in deze Empathy Map is dat begeleiders, horen, zien en voelen dat zij geen eenduidige werkwijze hebben voor de huidige collega's en dat de werkwijze van rapporteren weinig tot niet meegenomen wordt in het inwerktraject. Zij vinden dat dit beter kan. Begeleiders vinden het system onhandig. Ook de observeer smileys vinden zij moeilijk toe te passen.

Welke wensen komen naar voren?

De wensen die voor collega's naar voren komen zijn dat rapporteren een vast onderdeel wordt in het inwerktraject en hier de nadruk op wordt gelegd. Begeleiders vinden het fijn als zij feedback krijgen op hun geschreven rapportages en geven begeleiders aan dat zij voor de huidige begeleiders een terugkerende workshop wensen waarin duidelijk wordt aangegeven aan de hand van een voorbeeld hoe de rapportages geschreven moet worden. Een interactieve workshop waarin begeleiders zelf aan de slag gaan vinden zij het fijnst. Daarnaast geven begeleiders het fijn wanneer iedereen op dezelfde manier rapporteert. Iedereen heeft het op een andere manier geleerd of gedaan. De wens is dan ook om voor één leidraad te zorgen die de richtlijnen verduidelijkt. Collega's geven in deze sessie aan om de smileys weg te halen omdat een groot deel van de collega's ze toch niet gebruikt. Volgens hen komt dit doordat men die smileys niet snappen.

Welke tegenstrijdigheden zijn interessant?

Dat begeleiders voelen dat er op een eenduidige manier gerapporteerd moet worden maar dat zij niet altijd weten hoe ze dat moeten doen. Er is onduidelijkheid bij de begeleiders over de wijze waarop er gerapporteerd moet worden.

-Men wil op de juiste manier rapporteren maar wat er aangereikt wordt dat wordt niet gebruikt. VB Smileys

Welke inzichten geven concreet richting aan het ontwerp voor een conceptoplossing?

De deelnemers willen wel inhoudelijk goed rapporteren maar zij krijgen daar niet altijd de ruimte voor. Dit ligt volgens hen aan de communicatie binnen de organisatie. De begeleiders geven in het gesprek aan dat de communicatie binnen de organisatie voornamelijk via de e-mail verloopt en in vergaderingen hier niet op wordt terug gekomen. Een ander inzicht is het creëren van een leidraad die men helpt bij het rapporteren.



Bijlage 9. Bijeenkomst

Datum: 23 november

Aanwezig: opdrachtgever, teamleider en 4 begeleiders.

In deze bijeenkomst is met de aanwezigen gesproken over de mogelijke oplossingen. In dit gesprek heb ik de resultaten van mijn interviews en het onderzoek dat ik op de werkvloer heb gedaan besproken. Eigenlijk kwam in dit gesprek naar voren wat er al eerder duidelijk werd vanuit gesprekken met de teamleiders en de begeleiders.

Conclusie van de bijeenkomst

Men wil duidelijkheid in de organisatie over de wijze waarop er gerapporteerd dient te worden en een leidraad die hen kan helpen bij het maken van een rapportage. Samen zijn we tot de conclusie gekomen om de begeleiders duidelijkheid te geven over het rapporteren en wat de organisatie van hen verwacht hierin. De begeleiders gaven het prettig te vinden om een workshop te krijgen die dit voor hen verduidelijkt. De opdrachtgever en de teamleider vond dit een goed idee. Zij zeiden: “de begeleiders moeten het uiteindelijk gaan doen”.

Bijlage 10. Mind-map

De mind-map vond plaats op 10 maart 2021. De aanwezigen waren 4 begeleiders en de teamleiders M. en L.. Later tijdens de bijeenkomst schoof een derde teamleider aan.

Tijdens de mind-map was het duidelijk dat de begeleiders meer achtergrond informatie nodig hebben over het rapporteren om het rapporteerproces te begrijpen en willen zij uitleg over het rapporteer proces zelf. Daarnaast werd het duidelijk dat de begeleiders elkaar wilden gaan aanspreken op de geschreven rapportages. Hier stonden de teamleiders achter. Betrokkenheid en interactie was ook een belangrijk onderwerp tijdens deze mind-map bijeenkomst. De genoemde punten worden voor een groot deel meegenomen bij het ontwerpen van de workshop.



Bijlage 11. Bijeenkomst

Bijeenkomst 1

Datum: 16 maart 2021

Aanwezig: teamleider M en teamleider L

In deze vergadering is er met de betrokken teamleider M en L besproken wat de input vanuit de begeleiders is voor de workshop en hoe zij vinden dat deze vorm gegeven moet worden. Ik heb aangedragen bij de teamleiders dat de begeleiders fysiek willen werken in de workshop aan het rapporteren. Daarvoor willen zij een goede uitleg hoe er daadwerkelijk gerapporteerd moet worden. Dit vonden de teamleiders een goed idee. Zij gaven aan dat ze het prettig vonden dat begeleiders mee denken over de vormgeving van de workshop omdat de begeleiders de workshop zullen gaan volgen. Als toevoeging hadden de begeleiders om een filmpje te laten zien in de workshop waarop de begeleiders vervolgens op kunnen rapporteren. De begeleiders hadden dit zelf ook tijdens de gesprekken aangegeven. Daarnaast heb ik met de teamleiders besproken hoe zij vinden en zien dat er feedback aan elkaar gegeven wordt op het gebied van rapporteren. De teamleiders gaven aan dat dit eigenlijk niet wordt gedaan en dat dit misschien toegevoegd kan worden in de workshop. Gezien er vanuit de teamleiders en de begeleiders interesse was om elkaar feedback te geven is dit toegevoegd in de workshop. Daarnaast is in deze vergadering gesproken over de frequentie van de workshop en het budget daarvan. De Teamleiders gaan dit navragen bij de directie en komen hier de volgende vergadering op terug. Ook gaven de begeleiders aan dat het product bijdraagt aan de maatschappij zeker nu zij zich moeten gaan verantwoorden naar de gemeente en dat de gemeente wil dat er resultaatgericht gewerkt moet worden. Resultaatgericht werken is volgens de teamleiders het nieuwe werken. De rapportages zijn volgens hen nu van essentieel belang.

Conclusie van de vergadering

In de workshop wordt een fragment laten zien waarop begeleiders kunnen rapporteren. Het rapporteren doen de begeleiders tijdens de workshop. Na het rapporteren geven de begeleiders elkaar feedback op het geschreven rapport.

Bijeenkomst 2

Datum: 23 maart 2021

Aanwezig: Teamleider M en Teamleider L

In de vergadering is voornamelijk gesproken over de frequentie van de workshop en het budget ervan. Daarnaast is er gesproken over de randvoorwaarde. Dus op welke plek de workshop gegeven wordt, hoe laat en wie daarbij aanwezig zullen zijn. Daarnaast is er gesproken over wie de workshop zal geven en wie de verantwoordelijke zullen zijn. De teamleiders droegen dan ook aan om een draaiboek te maken van de workshop. Volgens kan iedereen die het wil de workshop dan ook geven. Het is toegankelijk voor iedereen en als de verantwoordelijke bijvoorbeeld ziek is kan een andere teamleider de workshop geven. De teamleiders gaven aan dat de workshop maximaal 2 keer in het jaar gegeven kan worden door de grootte van de budget meer konden zij er bij de directie er niet uit halen. Dit workshop kon volgens de teamleiders dit eerste jaar zijn doorgang vinden. Voor volgend jaar zou er een nieuwe berekening komen over het budget en wellicht dat het dan wel vaker kan.

Conclusie

Malika Kazzazi

De workshop wordt 2 keer in het jaar gegeven voor het komende jaar. Voor het tweede jaar moet de organisatie een nieuwe begroting maken waarin het budget voor de workshop meegerekend zal worden. Dan zal er gekeken kunnen worden of de frequentie verhoogd kan worden.

Bijlage 12. Evaluatie draaiboek

13 april 2021

Aanwezigen Teamleider M. en L.

De teamleiders hebben het draaiboek gelezen. Zij waren enthousiast over het draaiboek. Er was een aanmerking op wat de workshopgever kan doen wanneer een begeleider zegt dat hij niet weet hoe hij het rapporteren aan moet pakken. Door deze vraag dacht ik na over dit proces en was het misschien te makkelijk om te denken om meteen met de grote opdracht te beginnen. De teamleider kwam met een sub-opdracht door eerst de begeleiders antwoorden te laten geven op W en H vragen en daarna pas de grote opdracht te doen en dat is volledig te laten rapporteren op een filmfragment.

Bijlage 13. Oordeel werkgever

