

Woorden schieten tekort

it was ... ah, words
can't describe!



are you sure?
that's what
they do



J. van Glabbeek, C. van Noort en G. van Noort

Bachelorrapport Maatschappelijk Werk en
Dienstverlening

Academie Mens en Maatschappij
Saxion Hogeschool Enschede

Woorden schieten tekort

*Kwantitatief onderzoek naar de kwaliteit van rapportage
in de hulpverlening*

it was ... ah, words
can't describe!



are you sure?
that's what
they do



J. van Glabbeek, C. van Noort en G. van Noort
Bachelor begeleider: L. Slots

Academie Mens en Maatschappij
Saxion Enschede

Enschede, 16 april 2015

VOORWOORD

Voor u ligt het bachelor rapport dat is uitgevoerd in opdracht van Saxion Hogeschool Enschede. Het maken van een bachelor rapport is onderdeel van het vierde leerjaar van de studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening en valt onder leerpakket 9.2. In dit onderzoek zal er gekeken worden naar de kwaliteit van rapportage in Twente.

Graag zouden wij deze mogelijkheid aan willen grijpen om een aantal mensen te bedanken die mee hebben geholpen aan de totstandkoming van dit bachelor rapport. Allereerst is dat Leonie Slots, die als bachelor begeleider heeft gefungeerd bij dit onderzoek. Bedankt voor de begeleiding en ondersteuning tijdens dit onderzoek. Daarnaast gaat onze dank uit naar Glenn Ripassa, Sandra Selfhout, Evelien Zwijnenberg en Klathalijne Dullaert, zij hebben ons voorzien van cruciale informatie tijdens dit onderzoek.

Tot slot willen wij de deelnemers bedanken die mee hebben gedaan aan de enquête en focusgroep. Zonder jullie zou dit bachelor rapport nooit tot stand gekomen zijn.

Joris van Glabbeek

Coen van Noort

Gijs van Noort

Hengelo, 16 april 2015

INHOUD

SAMENVATTING	7
1. INLEIDING	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Doelstelling	10
1.2.1 Korte termijn doelstelling	
1.2.2 Lange termijn doelstelling	
1.3 Onderzoeksvraag	10
1.3.1 Hoofdvraag	
1.3.2 Deelvragen	
1.4 Leeswijzer	10
2. THEORETISCH KADER	11
2.1 Rapportage	11
2.2 Kwaliteitseisen	12
2.2.1 Objectiviteit	
2.2.2 Relevantie	
2.2.3 Methodisch handelen	
2.2.4 Automatisering	
2.2.5 Kwaliteitscontrole	
2.2.6 Overzichtelijk taalgebruik	
2.3 Samenvatting	15
3. METHODE VAN ONDERZOEK	17
3.1 Onderzoekstype	17
3.2 Populatie & Steekproef	17
3.3 Instrumenten	18
3.4 Procedure	19
3.5 De methode van analyseren van de gegevens	20
3.6 Betrouwbaarheid	20
3.6.1 Correspondentie met ervaringsdeskundigen	
3.6.2 Steekproef en Triangulatie	
3.6.3 Checklist voor peilingen	
3.6.4 Labelschema	
3.7 Interne en externe geldigheid	22
3.7.1 Enquête	
3.7.2 Literatuur	
3.7.3 Focusgroep	
3.8 Ethische overwegingen	23

3.9 Samenvatting	23
4. RESULTATEN	25
4.1 Resultaten enquête	25
4.1.1 <i>Objectief</i>	
4.1.2 <i>Relevantie</i>	
4.1.3 <i>Methodisch handelen</i>	
4.1.4 <i>Automatisering</i>	
4.1.5 <i>Kwaliteitscontrole</i>	
4.1.6 <i>Overzichtelijk en correct taalgebruik</i>	
4.2 Resultaten focusgroep	32
4.2.1 <i>Objectiviteit</i>	
4.2.2 <i>Relevantie</i>	
4.2.3 <i>Methodisch handelen</i>	
4.2.4 <i>Automatisering</i>	
4.2.5 <i>Kwaliteitscontrole</i>	
4.2.6 <i>Overzichtelijk en correct taalgebruik</i>	
5. CONCLUSIES	35
5.1 Conclusie eerste deelvraag	35
5.1.1 <i>Objectiviteit</i>	
5.1.2 <i>Relevantie</i>	
5.1.3 <i>Methodisch handelen</i>	
5.1.4 <i>Automatisering</i>	
5.1.5 <i>kwaliteitscontrole</i>	
5.1.6 <i>Overzichtelijk en correct taalgebruik</i>	
5.2 Conclusie tweede deelvraag	38
5.2.1 <i>Objectiviteit</i>	
5.2.2 <i>Relevantie</i>	
5.2.3 <i>methodisch handelen</i>	
5.2.4 <i>Automatisering</i>	
5.2.5 <i>Kwaliteitscontrole</i>	
5.2.6 <i>Overzichtelijk taalgebruik</i>	
5.3 Conclusie derde deelvraag	41
5.3.1 <i>Objectiviteit</i>	
5.3.2 <i>Relevantie</i>	
5.3.3 <i>Methodisch handelen</i>	
5.3.4 <i>Automatisering</i>	
5.3.5 <i>Kwaliteitscontrole</i>	
5.3.6 <i>Overzichtelijk taalgebruik</i>	
5.4 Conclusie hoofdvraag	43
5.5 Aanbevelingen	45
5.5.1 <i>Algemeen</i>	

5.5.2 Werkveld	
5.5.3 Saxion	
5.6 Sterktes / zwaktes onderzoek	46
5.6.1 Sterktes	
5.6.2 Zwaktes	
5.7 Discussie	47
LITERATUUR	49
BIJLAGEN	51
<i>Bijlage 1: Criteria bachelorrapport</i>	
<i>Bijlage 2: Overeenkomst onderzoeksopdracht</i>	
<i>Bijlage 3: Benadering respondenten en deelnemers</i>	
<i>Bijlage 4: Enquête</i>	
<i>Bijlage 5: Focusgroep</i>	
<i>Bijlage 6: Labelschema focusgroep</i>	
<i>Bijlage 7: Beoordelingsformulier Lp 2.1 Rapportage</i>	
<i>Bijlage 8: Kernkwalificaties leerjaar 2</i>	
<i>Bijlage 9: Kernkwalificaties leerjaar 4</i>	
<i>Bijlage 10: Evaluatie opdrachtgever</i>	
<i>Bijlage 11: Toestemming uitgestelde opdracht</i>	

SAMENVATTING

Het rapport bevat de theorie, resultaten, conclusies en aanbevelingen over de stand van zaken betreft het rapporteren in de hulpverlening. In dit onderzoek wordt antwoord gegeven op de volgende hoofdvraag: "Wat zijn de ervaringen van vierdejaars MWD en SPH studenten t.a.v. de kwaliteit van rapportage in vergelijking met de kwaliteitseisen die door het werkveld en Saxion worden gesteld? Om deze vraag te kunnen beantwoorden is er allereerst een definitie van het begrip rapportage gevormd. Deze definitie is zo opgesteld dat zoveel mogelijk rapportages hieronder vielen, en luidde als volgt: "Alles dat door de hulpverlener over de cliënt geschreven wordt". Vervolgens is aan de hand van literatuuronderzoek vastgesteld dat rapportage, met betrekking tot kwaliteit, onderverdeeld kan worden in zes thema's. Deze thema's zijn; Objectiviteit, Relevantie, Methodisch handelen, Automatisering, Kwaliteitscontrole en correct/concreet taalgebruik. Deze zes thema's zijn vervolgens met behulp van een enquête en een focusgroep getoetst en uitgediept. Zodoende is er een concreet beeld ontstaan van de kwaliteit van rapportage binnen de hulpverlening in Twente.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat het niet goed gesteld is met de kwaliteit van rapportage in de hulpverlening. Op alle zes thema's wordt beneden peil gescoord. In dit onderzoek komt met name aan het licht dat er een klimaat heerst binnen de hulpverlening waarbinnen rapportage geen prioriteit heeft. Hulpverleners krijgen weinig tijd om te rapporteren, fouten worden zelden uit rapportages gehaald, er worden nauwelijks cursussen of bijscholingen aangeboden door de werkgever om de kwaliteit van rapportage te verbeteren, er wordt bijna nooit wat gedaan qua kwaliteitscontrole en rapportages bevatten vaak spel en taalfouten en zijn niet geconcretiseerd.

1. INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt omschreven wat de aanleiding van het onderzoek is, wat de doelstellingen op korte en lange termijn zijn die worden nagestreefd en wordt besproken wat de hoofdvraag en deelvragen zijn die in het bachelor onderzoek worden beantwoord. Tot slot is er in de laatste paragraaf een leeswijzer toegevoegd waarin beschreven wordt waar wat te lezen is.

1.1 Aanleiding

Op verzoek van de tweede kamer is de kinderombudsman in maart 2013 een onderzoek gestart naar “Waarheidsvinding in jeugdzorgketen”. In dit desbetreffende onderzoek werd gekeken of er in de jeugdzorgketen voldoende aan waarheidsvinding gedaan wordt en is gekeken naar manieren hoe het proces van informatieverzameling en rapportage verbeterd zou kunnen worden. Oorzaak voor het starten van dit onderzoek waren de vele signalen van ouders dat aannames en beweringen als feiten werden gepresenteerd terwijl deze niet zorgvuldig door de hulpverleners onderbouwd werden. Dit zou, volgens de ouders, ervoor zorgen dat een kind te snel een ‘label’ opgeplakt krijgt, die, na eenmaal als feit te zijn weergegeven, bijna onmogelijk nog uit de rapportage te halen is. De kinderombudsman concludeerde in het onderzoek dat bij het Algemeen Meldpunt Kinderbescherming (AMK), Bureau Jeugdzorg (BJZ) en de Raad van Kinderbescherming, met enige regelmaat, fouten gemaakt worden in het onderzoeksproces en in rapportages. Deze fouten variëren van: *“Een te eenzijdige duiding van incidenten, tot het vermengen van feiten en meningen in de rapportage, en van onzorgvuldige bronvermeldingen tot het niet navolgbaar formuleren van conclusies en het niet altijd laten accorderen van informatie van informanten (Kindeombudsman, p, 1).*

Deze conclusie komt overeen met het onderzoek dat eerder is gedaan door Ido Wijers, Hoogleraar Jeugdbescherming aan de Universiteit van Utrecht. Hij toetste rapportages aan de hand van een wetenschappelijke vastgestelde meetlat. Hieruit kwam naar voren dat er meningen als feiten worden gepresenteerd, informatie vaak niet tot een bron te herleiden is en dat onjuiste rapportages vaak niet worden aangepast. Wijers concludeerde dat Bureau Jeugdzorg in één van de tien zaken onzorgvuldig handelde (Gemeente.nu, 2013). Een bekend voorbeeld van een casus waarin de hulpverlening op het gebied van rapportage te kort schoot is die van de peuter Savanna. De peuter van drie jaar oud werd langdurig door haar moeder en pleegvader mishandelt met de dood als gevolg. Dit gebeurde terwijl het gezin onder toezichtstelling stond van Bureau Jeugdzorg. Uit onderzoek van de “Inspectie van Jeugdzorg” werd later geconcludeerd dat verslaglegging niet systematische heeft plaatsgevonden en dat besluitvorming niet expliciet in notulen of het contactjournaal genoteerd werd (Inspectie Jeugdzorg, 2005).

Als maatschappelijk werker of sociaal pedagogisch hulpverlener verantwoord je het eigen handelen door middel van het nastreven van de beroepscode. In deze beroepscode staan de collectieve beroepsnormen van het beroep. Dit onderzoek zal zich toespitsen op de

rapportages (één van deze beroepsnormen) in het werkveld en dan met name de meningen van studenten over de kwaliteit daarvan.

De bovengenoemde beroepscode schrijft het volgende over dossiervorming: *“De maatschappelijk werker verzamelt over persoon en omstandigheden van de cliënt, en over de voortgang van het hulpverleningsproces, in het cliëntdossier gegevens die relevant zijn voor de doelstelling van de hulpverlening. Dossiervorming is noodzakelijk om een verantwoord hulpverleningsproces op te bouwen, dit te kunnen verantwoorden tegenover de cliënt en om de hulpverlening zo nodig over te kunnen dragen”*. (NVWM, 2010, p14.).

Om verder duidelijkheid te krijgen over het begrip rapportage omschrijven Horneman & Nijhof (2011) rapportage als volgt: *Verslaglegging in het proces zodat duidelijk is wie wat heeft gedaan en met welk resultaat. In een rapportage staan observaties over de cliënt. Hiermee komt alle informatie over de cliënt zwart op wit te staan en deze informatie is toegankelijk voor het behandelteam, andere hulpverleners maar ook coördinatoren of administratieve medewerkers. Bovendien is de rapportage ook toegankelijk voor de cliënt*. Ook geven zij aan dat: *“In elke situatie de hulpverlener op zoek is naar objectieve informatie. Dat wil zeggen dat de professional alleen die informatie gebruikt, die daadwerkelijk met de zintuigen te observeren valt”* (Horneman & Nijhof, 2011, p.51).

Wat hieruit naar voren komt is dat rapportage een cruciaal onderdeel is van de communicatie tussen hulp- en dienstverleners (Hierin staat immers wie wat gedaan heeft en welke resultaten er zijn bereikt). Ook komt naar voren dat alle observaties en informatie over de cliënt in de rapportage zwart op wit moet komen te staan. Je zou kunnen stellen dat in rapportages de observaties over de cliënt vereeuwigd worden en gebeurtenissen worden opgeslagen als waarheden. Daarom is het van belang dat de rapportages zo objectief mogelijk zijn, oftewel dat ze “écht waar” zijn.

Hoewel er, zoals eerder benoemd, meerdere signalen te zien zijn dat er fouten worden gemaakt in rapportages, zijn er vandaag de dag nog niet veel cijfers gepubliceerd over hoe het nu werkelijk is gesteld met het rapporteren in de hulpverlening. Daarnaast zijn de onderzoeken die gedaan zijn (of nog lopende zijn) met name toegespitst op de jeugdzorg. Daarom is het noodzakelijk om dit op korte termijn te onderzoeken, zodat niet alleen duidelijk wordt of er daadwerkelijk een probleem is, maar ook dat er gekeken kan worden naar de oorzaken en wat er in de toekomst aan gedaan kan worden. Deze noodzaak dient als basis voor het onderzoek dat hier voor u ligt. Het onderzoek heeft als doel: *“Inzicht krijgen in de (kwalitatieve) verschillen en overeenkomsten tussen de manier van rapporteren in het werkveld en de kwaliteitseisen die aan rapportages gesteld worden”*. De Academie Mens en Maatschappij (Saxion Hogeschool Enschede) heeft belang bij deze informatie om zodoende in te kunnen spelen op trends en ontwikkelingen in het werkveld. De bevindingen van dit onderzoek kunnen als basis genomen worden om nieuwe wegen in te slaan, of fungeren als basis voor vervolgonderzoek.

1.2 Doelstelling

1.2.1 Korte termijn doelstelling

Inzicht krijgen in de (kwalitatieve) verschillen en overeenkomsten tussen de manier van rapporteren in het werkveld en de kwaliteitseisen die aan rapportages gesteld worden.

1.2.2 Lange termijn doelstelling

Verbeteren van de kwaliteit van rapportage in het werkveld.

1.3 Onderzoeksvraag

1.3.1 Hoofdvraag

Wat zijn de ervaringen van vierdejaars MWD en SPH studenten ten aanzien van de kwaliteit van rapportage in vergelijking met de kwaliteitseisen die door het werkveld en Saxion worden gesteld?

1.3.2 Deelvragen

Theoretische deelvragen:

- Wat wordt er verstaan onder rapportage?
→ Literatuuronderzoek
- Welke kwaliteitseisen worden er gesteld met betrekking tot rapportage?
→ Literatuuronderzoek

Praktische deelvragen:

- Hoe is het, volgens vierdejaars MWD en SPH studenten, gesteld met de kwaliteit van rapportage in de hulpverlening?
→ Enquête (Globaal beeld)
- Wat zijn de ervaringen van de studenten ten aanzien van de kwaliteit van rapportage en hoe is de huidige situatie volgens de student tot stand gekomen?
→ Focusgroep (Diepgang/ vervolg op enquête)
- Welke verbeterpunten zijn er volgens de studenten te benoemen ten aanzien van de kwaliteit van rapportage?
→ Focusgroep (Diepgang/ vervolg op enquête)

1.4 Leeswijzer

Het rapport begint met een samenvatting. In de inleiding (hoofdstuk 1) staan; De aanleiding van het onderzoek, de doelen die nagestreefd worden en de vraagstelling beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de theoretische deelvragen rondom Rapportage. Ook wordt in hoofdstuk 2 uiteengezet welke kwaliteitseisen er volgens de literatuur worden gesteld aan rapportage. Hoofdstuk 3 beschrijft de onderzoeksmethode. In hoofdstuk 4 staan de resultaten beschreven die verkregen zijn uit enquêtes. In hoofdstuk 5 worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Het hoofdstuk sluit af met een sterke en zwakte analyse en een discussie

2. THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk wordt vanuit de literatuur onderbouwd wat het begrip rapportage precies inhoudt en wordt gekeken naar welke kwaliteitseisen verbonden zijn aan het rapporteren. Om een zo compleet mogelijk beeld te vormen is er literatuur gebruikt uit zowel de hulpverleningsector als de zorgsector. Hiervoor is gekozen omdat de uitgangspunten, met betrekking tot rapportage, in beide sectoren vrijwel identiek zijn. Daarom kunnen de verschillende sectoren elkaar ondersteunen in de beeldvorming omtrent het begrip rapportage. Aan het einde van het hoofdstuk wordt in de samenvatting antwoord gegeven op de theoretische deelvragen (zie hoofdstuk 1) van dit onderzoek.

2.1 Rapportage

Om een goed en valide onderzoek te doen naar de kwaliteit van rapportage is het van belang om eerst te kijken wat rapportage precies inhoudt. De Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) omschrijft, in de Beroepscode Maatschappelijk Werk, rapportage als het verzamelen van gegevens over de cliënt en zijn of haar omstandigheden, die relevant zijn voor de doelstelling van de hulpverlening. Hierbij is het volgens NVMW belangrijk dat er gegevens verzamelt worden die betrekking hebben op de voortgang van het hulpverleningsproces. Al deze gegevens worden opgeslagen in het cliëntdossier. Het verzamelen van deze gegevens wordt door de hulpverlener gedaan om het hulpverleningsproces te kunnen verantwoorden aan zichzelf, andere hulpverleners en de cliënt. Ook hebben de rapportages een belangrijke rol bij de overdracht. Zodoende kan er door andere hulpverleners gezien worden wat er is gebeurd en welke handelingen er verricht zijn (NVMW, 2014).

In Amerika bestaat eenzelfde organisatie genaamd NASW (National Association of Social Workers). In de *“Code of Ethics of the National Association of Social Workers”* worden richtlijnen omschreven waaraan “Client Records” moeten voldoen. Zo stellen zij dat social workers stappen moet ondernemen om ervoor zorg te dragen dat de documentatie in rapportages accuraat is en weerspiegelt welke handelingen zijn verricht. Daarnaast moet de social workers erop toezien dat de privacy van de cliënt gewaarborgd wordt. De rapportages moeten daarnaast alleen informatie bevatten dat direct relevant is voor de hulpverlening naar de cliënt. Ook moet de social worker, bij afronding van de hulpverlenende bezigheden, de rapportages dusdanig opslaan dat hij deze nog kan openen. Deze verslaglegging kan namelijk op een later tijdstip nog van belang zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan overdracht, vernieuwde samenwerking of bijvoorbeeld bij juridische zaken (NASW, 2008).

Dit komt overeen met de manier waarop Horneman & Nijhof het begrip rapportage omschrijven. Zij stellen dat rapportage een proces is waarin duidelijk wordt gemaakt wie wat heeft gedaan met betrekking tot het hulpverleningsproces. Hierbij is ook van belang dat de hierbij verkregen resultaten omschreven worden. Ook omvat het rapporteren observaties over de cliënt. In de omschrijving van Horneman & Nijhof komt ook naar voren dat, door rapportage, alle informatie met betrekking tot de cliënt zwart op wit komt te staan en dat de rapportages toegankelijk zijn voor het behandelteam, andere hulp- en zorgverleners en de cliënt zelf. Tevens stellen zij dat de hulpverlener op zoek is naar objectieve informatie. De

hulpverlener noteert dan enkel wat er zintuiglijk te observeren is (Horneman & Nijhof, 2011). Over dit “objectieve (zintuiglijke) observeren” geeft de Bil (2010) de volgende definitie: *“Observeren is bewust en doelgericht waarnemen. Bewust observeren heeft te maken met het bewust gebruikmaken van je zintuigen. Je bent je daarbij ook bewust van de beperking en van de invloed van je eigen persoon”(p. 12).* Ze geeft hier een definitie voor observeren die van groot belang is om een objectieve rapportage te kunnen schrijven.

Het BTSG (Bureau voor Toegepaste Sociale Gerontologie) geeft drie te onderscheiden functies van rapporteren die overeenkomen met de eerder benoemde bronnen, te noemen; informatie overdracht, signaleren van problemen en overzicht van het verloop of verblijf van de cliënt (BTSG, z.j). Aan de hand van bovenstaande bronnen is te zien dat er vanuit verschillende invalshoeken vrijwel hetzelfde gedacht wordt over rapportage en het belang ervan. Waar nodig vullen ze elkaar aan.

Na een aantal definities van rapporteren genoemd te hebben, is het belangrijk om te kijken wat belangrijk is in rapportages. In rapportages is het van groot belang om objectief en op een zorgvuldige wijze te rapporteren. In een onderzoek over de Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ), wordt het volgende gezegd: *‘Vóór HKZ zaten vaak losse onoverzichtelijke aantekeningen of helemaal geen aantekeningen in dossiers. Na HKZ wordt beter gerapporteerd over de voortgang van de cliënt* (Huijsman, 2011, p.31). In dit onderzoek wordt verder omschreven dat de continuïteit en kwaliteit verbeterd is na het invoeren van de HKZ regels over rapportage. De medewerkers krijgen bij her-aanmelding of overname meer inzicht van de cliënt en zijn problematiek. Rapporteren is volgens HKZ het belangrijkste middel om tijdsefficiënt te werken. Daarbij helpt het om zo effectief mogelijk aan te sluiten bij de hulpvraag van de cliënt door middel van een heldere voortgangsrapportage bij te houden. Rapportage is in elke vorm van hulpverlening een belangrijk middel om doelgericht te werken en de voortgang in kaart te brengen. Door de rapportages wordt er een dossier opgebouwd over de voortgang en geschiedenis van een cliënt waardoor inzicht verschaft wordt over alle gebeurtenissen in het verleden en resterende doelen die behaald moeten worden.

Aangezien dit onderzoek zich toespitst op de fouten die er gemaakt worden ten aanzien van rapportage is ervoor gekozen om de definitie als volgt te omschrijven: “Alles dat door professionals wordt beschreven ten aanzien van de cliënt”. Zodoende wordt alles dat over de cliënt geschreven is beschouwd als rapportage, terwijl er waarschijnlijk niet altijd aan bovenstaande voorwaarden voldaan is bij het opschrijven ervan.

2.2 Kwaliteitseisen

In paragraaf 2.1 is er gekeken wat rapportage nu precies inhoudt en is er een definitie van het begrip rapportage gegeven. Hoewel er al kort ingegaan is op waaraan rapportage precies moet voldoen, wordt in deze paragraaf concreet gemaakt welke kwaliteitseisen er precies aan rapportage te stellen zijn volgens de literatuur.

Om een meetbaar begrip van rapportage te maken, is ervoor gekozen om rapportage op te splitsen in meerder thema's. Deze zes thema's zijn vervolgens weer opgesplitst in subthema's die met behulp van een enquête goed te meten zijn. Al deze thema's en subthema's zeggen dus samen iets over de kwaliteit van rapportage.

2.2.1 Objectief:

In de literatuur komt de term “objectief rapporteren” naar voren als één van de belangrijkste criteria voor rapporteren. Om duidelijkheid te krijgen over wat hiermee bedoelt wordt (en hoe dit begrip meetbaar te maken is) is het van belang om te kijken waaruit objectief rapporteren bestaat. Volgens ter Horst (2005) is het van belang dat rapportages eenduidig plaatsvinden. Wat dit inhoud is dat de informatie, die in een rapportage gezet wordt, bij de collega’s zoveel mogelijk tot dezelfde conclusies zal leiden. Door hier zorg voor te dragen, zorgt de hulpverlener ervoor dat rapportages niet multi-interpretabel zijn.

Het BTSG (2013) stelt daarnaast dat het van belang is om etikettering te vermijden. Door etikettering het gevaar ontstaan dat een cliënt niet meer gezien wordt als uniek individu, maar als diens ziekte, aandoening of afwijking. Het beeld over de cliënt wordt hierdoor subjectief. Hoewel objectiviteit in de hulpverlening hoog in het vaandel staat, wordt er ook aangegeven dat “geheel objectief” niet altijd mogelijk is. Hierom is het belangrijk om duidelijk onderscheid te maken tussen objectiviteit en subjectiviteit. Dit wordt ook onderstreept in het onderzoek van de Kinderombudsman (2013). Hij stelt dat een voorwaarde voor een goede rapportage is dat: Feiten en meningen standaard gescheiden beschreven worden. Hierdoor is het duidelijk wat objectieve informatie is en wordt die informatie niet verward met de mening en/of interpretatie van de hulpverlener.

2.2.2 Relevantie

Het volgende criterium waaraan een goede rapportage moet voldoen, is dat de informatie in de rapportage relevant moet zijn. Om duidelijkheid te krijgen over wat hiermee bedoelt wordt (en hoe dit begrip meetbaar te maken is) is het van belang om te kijken waaruit relevant rapporteren bestaat. Zorggroep Rijnmond (2010) schrijft in haar richtlijnen voor rapportage: *“Geef alleen relevante informatie; Rapporteer waar mogelijk doelgericht, gekoppeld aan het betreffende zorgdoel in het zorgplan.* Door hierop toe te zien zorgt de hulpverlener ervoor dat de ontwikkelingen op het gebied van de gestelde doelen in kaart wordt gebracht.

2.2.3 Methodisch handelen

Om eigen handelen te verantwoorden, is het van belang dat de hulpverlener methodisch handelt. Om duidelijkheid te krijgen over wat hiermee bedoelt wordt (en hoe dit begrip meetbaar te maken is) moet er gekeken worden waaruit methodisch rapporteren bestaat. In de literatuur komt naar voren dat het wenselijk is dat er kort na de gebeurtenis gerapporteerd wordt. De BTSG (2013) schrijft het volgende hierover: *“De informatie moet volledig zijn en de meest recente informatie bevatten. Er moet dus zo snel mogelijk worden gerapporteerd, dus binnen je dienst en niet na 24 uur”.*

Zorggroep Rijnmond onderstreept het belang hiervan en schrijft: *“Het verdient de voorkeur om direct na de zorgverlening te rapporteren, zie het rapporteren in ieder geval niet als sluitstuk wat aan het einde van de dienst nog ‘even’ moet gebeuren”.* Voor dit laatste is het ook van belang dat de werkgever hier voldoende tijd voor vrij maakt, zodat de hulpverlener genoeg aandacht kan besteden aan het schrijven van de rapportages. Zo concludeert de Kinderombudsman (2013) dat hulpverleners, door de hoge werkdruk, niet altijd toekomen aan het maken van een schriftelijk verslag.

Daarnaast kan er gebruik worden gemaakt van instrumenten/methoden om rapportage zo volledig mogelijk te maken. Academie Mens & Maatschappij leert haar studenten o.a. te werken met het “Driewerelden model” en het “Balansmodel van Bakker”.

Een ander belangrijk onderdeel van het methodisch handelen is daarnaast dat de hulpverlener op de hoogte is van recente ontwikkelingen met betrekking tot de cliënt(en). Het BTSG (2013) schrijft hierover dat het van belang is dat de dienstverlening rondom een cliënt op elkaar afgestemd is en dat het daarom nodig is om informatie aan elkaar over te dragen. Omdat medewerkers elkaar niet continu zien tijdens het werk wordt deze informatie opgeschreven als een rapportage. Het is hierom van belang dat de hulpverlener de rapportages terugleest en zodoende op de hoogte is van alle ontwikkelingen en handelingen met betrekking tot de cliënt.

2.2.4 Automatisering

Hoewel automatisering niet direct geldt als een criterium voor goed rapporteren, kan de manier van informatieverwerking wel bijdragen, of juist nadelig zijn, voor het schrijven van een goede rapportage. Hierom is in dit onderzoek gekeken naar wat positief en negatief wordt ervaren in het werken met rapportageprogramma's.

Ten eerste is van belang dat de hulpverlener competent is met het werken met het rapportageprogramma. Academie Mens en Maatschappij wil daarom, als opdrachtgever van dit onderzoek, in kaart brengen met welke rapportageprogramma's er gewerkt wordt en of het nodig is om de studenten tijdens hun studie al kennis te laten maken met de rapportageprogramma's.

Daarnaast moet er gekeken worden wat de student als nadelig ervaart met betrekking tot rapportageprogramma's en waar punten van verbetering liggen. Zo wordt er in de enquête gevraagd of het programma overzichtelijk is en of rapportages gemakkelijk terug te vinden zijn. Dit is ook van belang voor het teruglezen van rapportages (zie methodisch handelen).

Een belangrijk bijverschijnsel van de automatisering van rapportages, is de cliëntcontacttijd. In de rapportages wordt dan verantwoord hoeveel tijd de hulpverlener met een bepaalde handeling bezig is geweest. Volgens Gooyert & Mascini (2012) gaat dit in bepaalde gevallen ten koste van de kwaliteit van hulpverlening en wordt er in sommige gevallen zelfs misbruik van gemaakt. Zo kan het probleem ontstaan dat rapportage eerder als middel wordt gebruikt voor het verantwoorden van de gewerkte tijd, dan als onderdeel om methodisch te handelen.

2.2.5 Kwaliteitscontrole

Onder dit criterium wordt er bekeken wat een instelling of hulpverlener zelf doet (of kan doen) om de kwaliteit van rapportage te verhogen (met andere woorden: Kwaliteitscontrole). Academie Mens en Maatschappij (Saxion) hecht veel waarde aan het geven en ontvangen van feedback. Volgens Saxion (2014) is feedback van belang omdat de student zo, als het ware, wordt gedwongen om naar het handelen van anderen te kijken en zodoende te leren van het handelen van anderen. Taqt (2013) schrijft daarnaast dat feedback de communicatie verheldert en dat gebrekkige communicatie een negatieve invloed kan hebben op de (werk)relatie.

Onder kwaliteitscontrole valt ook het teruglezen van rapportages door de cliënt. De cliënt heeft, volgens de wet, de bevoegdheid om zijn eigen dossier (en daarmee de rapportages) in

te zien en waar nodig aan te vullen. De cliënt kan zodoende ook onjuistheden aan het licht brengen (NVMW, 2013).

Ook wordt in de enquête gekeken wat de instelling aanbiedt op het gebied van kwaliteitscontrole. Zo wordt er gevraagd of de instelling bijvoorbeeld cursussen en/of scholing aanbiedt op het gebied van rapportage en of er controles plaatsvinden om te kijken hoe het met de kwaliteit van rapportage gesteld is.

Tot slot wordt gekeken of fouten uit rapportages worden gehaald, nadat deze aan het licht zijn gekomen.

2.2.6 Overzichtelijk en correct taalgebruik

Tot slot is het van belang dat rapportages overzichtelijk zijn en dat er gebruik wordt gemaakt van correct taalgebruik.

Het BTSG (2013) schrijft hierover dat, omdat de rapportage door meerdere mensen (collega's) te lezen is, het van belang is dat de rapportage goed te lezen is. Dit kan men bereiken door; Hele zinnen te gebruiken, De rapportage niet te lang te maken (oftewel concretiseren) en door erop toe te zien dat er geen taal, schrijf en spelfouten in de rapportage zitten. Dit is tevens van belang omdat de rapportage ook door de cliënt gelezen mag worden (en met diens toestemming ook door anderen). Het draagt daarom bij aan de professionele uitstraling van de instelling. Dit wordt onderstreept door Verhulst (2011). Zij schrijft dat: *Voor bondig schrijven moet je hoofd- en bijzaken kunnen scheiden en goed kunnen formuleren, in een actieve en directe stijl. Ook het onderbouwen van adviezen vergt taalvaardigheid, net als het vastleggen van mondeling verkregen informatie.*

2.3 Samenvatting

In dit hoofdstuk is allereerst gekeken naar wat er bedoelt wordt met rapportage. Na verschillende bronnen nader bekeken te hebben bleek dat er telkens bij het definiëren van het begrip "Rapportage" al enkele voorwaarden gesteld werden waaraan rapportage moet voldoen. Omdat anders veel van de rapportage, waarover in dit rapport onderzoek gedaan wordt, gediskwalificeerd zouden worden (omdat zij niet aan deze criteria voldoen), is ervoor gekozen om deze criteria weg te laten. De definitie is hierom als volgt omschreven: "Alles dat door professionals wordt beschreven ten aanzien van de cliënt".

Vervolgens is er gekeken waaraan rapportages moeten voldoen. Hierbij is gebruik gemaakt van een verscheidenheid aan (vak)literatuur. Volgens deze literaire bronnen zijn de volgende zes criteria te onderscheiden:

- Objectief
- Relevante
- Methodisch handelen
- Automatisering
- Kwaliteitscontrole
- Concreet en correct taalgebruik

Omdat deze bovenstaande criteria nog niet direct meetbaar zijn door middel van een enquête heeft er vervolgens een operationalisering plaatsgevonden. Hierin is gekeken in welke subcriteria de bovenstaande zes punten zijn op te delen om deze meetbaar te maken.

Deze subcriteria zijn vervolgens gebruikt als uitgangspunt voor de enquête. Met behulp van literatuur zijn de volgende subcriteria aan te wijzen:

Objectief:

Eenduidig, Etikettering vermijdend, Bevoegdheid om te diagnosticeren, Onderscheid subjectief/objectief.

Relevantie:

Toegespitst op doel, Niet relevante informatie, Verloren informatie, Koppeling informatie aan leerdoelen/plannen.

Methodisch handelen:

Kort na de gebeurtenis, Gebruik maken van rapportagemethode, Voldoende tijd vrijgemaakt, Teruglezen van rapportages.

Automatisering:

Welke rapportageprogramma's, Competent in het werken met rapportageprogramma's, Verbeteringen voor rapportageprogramma's, Saxion moet de student kennis laten maken met rapportageprogramma's, Aanbieden van scholing/cursussen/voorlichting door werknemer, Gemakkelijk terug te vinden, Middel om tijd te verantwoorden.

Kwaliteitscontrole:

Teruglezen rapportages door de cliënt, Controle door instelling op rapportages, Aanbieden van cursussen/scholing met betrekking tot rapportage, Ontvangen/geven van feedback, Aanpassen/aanvullen wanneer er fouten aan het licht komen.

Concreet en correct taalgebruik:

Geen taal/schrijf en spelfouten, Concreet en bondig.

3. METHODE VAN ONDERZOEK

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode beschreven en beargumenteerd. Allereerst wordt in de eerste paragraaf het onderzoekstype uitgelicht. Hierin wordt uitgelegd waarom er is gekozen voor een bepaald onderzoekstype en hoe deze keus een bijdrage levert aan de doel- en vraagstelling van dit onderzoek. Vervolgens zal er ingegaan worden op de populatie en de steekproef waar uitspraak over gedaan wordt. In paragraaf 3.3 zal vervolgens worden ingegaan op welke onderzoeksinstrumenten zijn gebruikt om de benodigde informatie te vergaren van de respondenten. Ook wordt de keuze voor deze instrumenten beargumenteerd. In de daaropvolgende paragrafen wordt er achtereenvolgens ingegaan op; De procedure, de manier van respondentenwerving en de wijze van de data-analyse. Tot slot wordt de betrouwbaarheid, de interne en externe validiteit en de meegenomen ethische overwegingen uitgelicht en beargumenteerd.

3.1 Onderzoekstype

Het onderzoekstype van dit onderzoek is een inventariserend onderzoek. Dit onderzoekstype sluit aan bij de onderzoeksmethoden en de doel- en vraagstelling van dit onderzoek aangezien het gaat om een relatief onbekend gebied en er onbekende gegevens worden verzameld. Ook is een kenmerk van inventariserend onderzoek dat er een probleem in kaart wordt gebracht en wordt geanalyseerd (Michelbrink, 2005). In dit onderzoek worden de meningen van studenten betreft de kwaliteit van rapportage geïnventariseerd. Dit gebeurt aan de hand van eerder, door literatuuronderzoek, vastgestelde kwaliteitseisen (zie Hoofdstuk 2).

3.2 Populatie & Steekproef

Alle personen en zaken waarover in dit onderzoek uitspraak is gedaan, vormen samen de populatie. In dit onderzoek bestaat de populatie uit alle derdejaars stage-instellingen waarbinnen vierdejaarsstudenten (maatschappelijk werk en dienstverlening aan Saxion) werkervaring hebben opgedaan. Dit komt neer op een groot deel van de hulp- en dienstverleningsinstellingen binnen Twente. Omdat deze populatie een enorme omvang heeft en het onderzoek binnen een bepaalde tijd te realiseren moest zijn, is ervoor gekozen om uit de populatie een steekproef te trekken. Deze steekproef bestond uit alle vierdejaars studenten MWD en SPH aan Saxion Hogeschool Enschede, waarvan de derdejaars stage behaald is. Omdat een vierdejaars student in het derde studiejaar heeft aangetoond te kunnen functioneren op “productieniveau” (zie bijlage 9), mag de student, volgens Saxion, gezien worden als beginnend beroepsbeoefenaar. Dit maakt dat de steekproef representatief is voor de populatie.

Omdat er van voltijd studenten gezegd kan worden dat zij in de regel minder ervaring hebben dan collega's (die langer in het werkveld zitten), is er tevens gekozen om ook de vierdejaars deeltijd studenten te enquêteren. Deeltijd studenten zijn meestal al enkele jaren actief in het werkveld en hebben hierdoor meestal meer werkervaring opgebouwd. Hierdoor

zullen de resultaten een heterogeen beeld geven van (en daarmee representatiever zijn voor) de doelgroep

De steekproef telde tweehonderdnegentig (N=290) vol- en deeltijd MWD en SPH studenten uit eenentwintig studiekringen. Met behulp van deze steekproef is de benodigde informatie verkregen betreft rapportage in verschillende instellingen zonder dat er met al deze instellingen contact moest worden gezocht. Er kon zo in een korte tijd informatie verzameld worden over een grote populatie.

3.3 Instrumenten

Één van de gebruikte onderzoeksinstrument voor dit inventariserende onderzoek, was die van survey, ook wel enquête of schriftelijk vragenlijstonderzoek genoemd. Volgens Bethlehem (z.j.) wordt er eigenlijk gesproken van een peiling. Het verschil tussen surveyonderzoek en een peiling bestaat eruit dat een survey grootschalig plaatsvindt, met een groot aantal respondenten. De peiling daarentegen vindt plaats op kleinere schaal wat ervoor zorgt dat het in een relatief korte tijd gerealiseerd kan worden. Een peiling speelt daarnaast in op de actualiteit (Bethlehem, z.j.). Met behulp van deze methode is de groep respondenten gestructureerd geënuquëteerd. Met de verkregen resultaten uit de gestructureerde enquête is een inventarisatie van de probleemstelling in beeld gebracht. Deze methode maakte het mogelijk om op economische wijze een grote hoeveelheid gegevens uit een omvangrijke populatie te verzamelen. (Saunders, Lewis & Thornhill, 2011). De schriftelijke enquête, oftewel de gestructureerde vragenlijst, is gestandaardiseerd zodat de uitkomsten makkelijk te vergelijken waren (Saunders et al. 2011). Door de vragenlijst te standaardiseren is ervoor gezorgd dat er alleen eenduidige data verzameld werd en dat bij de resultatenverwerking significante verschillen kunnen worden aangeduid. De enquête is opgesteld met behulp van de gevonden informatie uit het literatuuronderzoek. De gevonden informatie is geoperationaliseerd tot meetbare begrippen die getoetst zijn in de enquête (zie bijlagen 4 voor de enquête). Met behulp van de enquête is er op de volgende deelvraag antwoord gegeven:

- ***“Hoe is het, volgens vierdejaars MWD en SPH studenten, gesteld met de kwaliteit van rapportage in de hulpverlening?”***

Het kwalitatieve vervolg op dit kwantitatieve onderzoek bestond uit een focusgroep. Een focusgroep is een gestructureerde discussie onder een kleine groep van belanghebbenden, begeleid door een ervaren gespreksleider. Deze groep bestaat uit 4 tot 15 belanghebbenden die in discussie gaan over het onderwerp. Het is daarbij belangrijk dat de onderlinge discussie centraal blijft staan (Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg, 2004). De focusgroep die geïnterviewd is, is steekproefsgewijs gekozen. In deze focusgroep zijn alle deelnemers zo gelijkwaardig mogelijk betrokken geweest om ervaringen te meten en nieuwe perspectieven te vergaren. Met behulp van de focusgroep is er meer diepgaande informatie verkregen van de persoonlijke ervaringen van de studenten met betrekking tot de kwaliteit van rapportage. Hieronder staan twee deelvragen die aan de hand van de focusgroep worden beantwoord:

- *“Wat zijn de ervaringen van de studenten ten aanzien van de kwaliteit van rapportage en hoe is de huidige situatie volgens de student tot stand gekomen?”*
- *“Welke verbeterpunten zijn er volgens de studenten te benoemen ten aanzien van de kwaliteit van rapportage?”*

Het onderzoek is cross-sectioneel, dit houdt in dat het onderzoek heeft plaatsgevonden op één moment in tijd (Verhoeven, 2007).

3.4 Procedure

De respondenten voor dit onderzoek zijn geworven met behulp van een email. Het doel was om de enquête online af te nemen waarbij de respondenten een uitnodiging kregen om deze anoniem in te vullen. In de inleidingpagina van de enquête is benadrukt dat de verkregen resultaten van zowel de enquête als de focusgroep, anoniem inzichtelijk worden gemaakt en dat de naam van de respondent niet mee zal worden genomen in de verkregen resultaten.

De steekproef bestond uit tweehonderdnegentig (N=290) vierdejaars MWD en SPH studenten. De resultaten van dit onderzoek konden volgens Saxion als geldig worden beschouwd wanneer er een respondentenaantal van minimaal dertig procent werd behaald.

Om het respondentenbederf te minimaliseren is ervoor gekozen om gebruik te maken van een algemeen Saxion e-mailadres en de enquête op te stellen met behulp van Parantion. Parantion is een online computerprogramma waarmee Saxion enquêtes afneemt onder studenten en/of docenten. Door de e-mail en herinneringsmails via Saxion Frontoffice uit te zetten is ervoor gezorgd dat het onderzoek een meer professionele indruk zou hebben op de studenten dan wanneer de enquête door studenten zou worden uitgezet. In de email staat een korte inleiding over het onderzoek en is de relevantie van dit onderzoek voor zowel; Saxion, de respondenten zelf en het werkveld benadrukt.

Er is gekozen voor een wervingstijd van drie weken. In deze drie weken werd de enquête via Frontoffice aan alle desbetreffende studiekringen gestuurd. Na een week werd er een herinneringsmail gestuurd vanuit Frontoffice en na twee weken weer. Wanneer de response lager uitviel dan de minimaal benodigde dertig procent, dan zou de enquête worden afgenomen in de SLB- en intervisiebijeenkomsten, die voor iedere student verplicht zijn. Voorafgaand zouden de SLB'ers en intervisiedocenten worden gevraagd of de enquête in deze lessen afgenomen konden worden. In deze lessen zou dan ook een korte inleiding worden gegeven om zodoende de relevantie van het onderzoek te benadrukken. Met behulp van dit back-up plan zou de gewenste respondentenaantal alsnog behaald kunnen worden.

Hoewel de enquête anoniem kon worden ingevuld, was er ook een optie opengelaten voor de deelnemer om zijn of haar naam in te vullen. Door de naam in te vullen gaf de deelnemer aan mee te willen doen aan de focusgroep. Om deelname aan de focusgroep aantrekkelijker te maken zijn er onder de deelnemers (die hun naam ingevuld hadden) drie bioscoopbonnen verloot. Zodoende is er getracht om een zo hoog mogelijk aantal deelnemers voor de focusgroep te krijgen. Bij een overvloed aan aanmeldingen zal via een steekproef bepaald kunnen worden wie aan de focusgroep zal deelnemen. De enquête respondenten die aan de focusgroep willen deelnemen, kunnen zich op de laatste enquêtepagina aanmelden voor de focusgroep. In de enquête wordt tevens vermeld dat de focusgroep ongeveer anderhalf uur

duurt en dat er 6 thema's uitgelicht worden. De focusgroep zal anoniem gedaan worden en de resultaten zullen tevens anoniem in het rapport verwerkt worden.

3.5 De methode van analyseren van de gegevens

Via Saxion is er toegang verschaft om gebruikt te kunnen maken van het programma Parantion. Parantion is een online computerprogramma dat wordt gebruikt bij groot- en kleinschalige kwantitatieve onderzoeken (Parantion, 2014). Met een account en wachtwoord kan zo een enquête worden opgezet met behulp van verschillende software instrumenten. Zowel de enquête zelf, de opmaak ervan en de resultatenanalyse wordt via het Parantion programma gedaan. Bij het invoeren van de enquête worden bij elke vraag verschillende waarden bij de antwoorden gegeven. Hierdoor zijn de verschillende antwoorden te onderscheiden wanneer deze geanalyseerd worden. De antwoorden kunnen dan vervolgens. Dit wordt vervolgens procentueel verwerkt worden. Alle vragen en resultaten, van zowel de enquête als die van de focusgroep, zijn ingedeeld in de (in Hoofdstuk 2) vastgestelde zes thema's rond kwaliteit van rapportage.

De resultaten van de focusgroep zijn geanalyseerd met behulp van een labelschema. Door middel van labelen was de verkregen data te ordenen, wat ervoor zorgde dat de gevonden informatie meetbaar werd en zodoende ook als groepsonderwerpen beoordeeld konden worden (Ketelaar, Hentenaar & Kooter, 2011). Allereerst zijn er verschillende kernthema's (hoofdlabels) betreft rapportage gemaakt. Dit is aan de hand van de literatuur gedaan. Met behulp van deze kernthema's zijn vervolgens de (sub)thema's van zowel de enquête als die van de focusgroep ingedeeld. De vragen zijn onderverdeeld in fragmenten. Deze fragmenten zijn letterlijke teksten die tijdens de focusgroep te horen waren.

3.6 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een onderzoek houdt verband met de herhaalbaarheid van het onderzoek. Volgens Migchelbrink (2009) zijn de nauwkeurigheid/zorgvuldigheid van de werkwijze en het plannen van het onderzoek de belangrijkste factoren voor de betrouwbaarheid. Bij onderzoek is het van groot belang dat de meetinstrumenten (oftewel de dataverzamelmethode) goed zijn uitgewerkt, zodat het doel van het onderzoek duidelijk is. Zodoende is er overzicht voor de betrokken partijen. Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek (en de resultaten) te vergroten zijn er maatregelen getroffen om het onderzoek zo vrij mogelijk te houden van toevalligheden. Onderstaande punten verhogen de betrouwbaarheid van dit onderzoek.

3.6.1 Correspondentie met ervaringsdeskundigen

Correspondentie met ervaringsdeskundigen met betrekking op het onderwerp rapporteren is erg belangrijk voor het vergaren van informatie. Belangrijk bij dit onderdeel is de voorbereiding. Voorafgaand is er gekeken naar welke correspondenten van belang kunnen zijn voor dit onderzoek. Deze correspondenten moeten benaderd worden, en vooral ook deel willen nemen aan het onderzoek. Wanneer dit duidelijk is kan er bepaald worden wat er gevraagd moet worden om structureel informatie te kunnen vergaren. Zo stappen de onderzoekers voorbereid in het interview en kan er gestructureerd een interview worden

afgenomen. De voorbereiding is belangrijk om de benodigde informatie te kunnen vergaren en geen aspecten te vergeten. Daarnaast werd bij elk gesprek vooraf een lokaal gereserveerd zodat er in een ontspannen sfeer gecorrespondeerd kon worden. In het interview werden notulen door een van de drie onderzoekers gemaakt om de informatie goed op te kunnen slaan zodat deze niet verloren ging. Na de interviews werd er door de onderzoekers geëvalueerd of alle verwachte en benodigde informatie verkregen was, of deze goed was geïnterpreteerd en of deze compleet was, dus of er gemeten is wat er gemeten moest worden. Het betrekken van meerder externe factoren in het onderzoeksproces verhoogde de betrouwbaarheid.

3.6.2 Steekproef en Triangulatie

Bij een representatieve steekproef is het mogelijk om nauwkeuriger uitspraak te doen over de populatie. De steekproef wordt als representatief ervaren wanneer minimaal dertig procent van deze steekproef aan respondenten de enquête heeft ingevuld. Daarnaast is het mogelijk om door middel van triangulatie het resultaat te controleren met behulp van verschillende dataverzamelmethode. Dit werd gedaan met behulp van literair onderzoek, kwantitatief onderzoek (enquête), correspondentie met ervaringsdeskundigen en een focusgroep. Hierdoor wordt de herhaalbaarheid (en daarmee de betrouwbaarheid) van het onderzoek vergroot. Dit komt omdat de gevonden resultaten en conclusies vanuit verschillende gezichtspunten besproken worden.

3.6.3 Checklist voor peilingen

Een peiling moet aan bepaalde criteria voldoen om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen. De criteria zijn beschreven in een checklist die is opgesteld door het Centraal bureau voor de Statistiek (CBS), het Nederlandstalig Platform voor Survey-Onderzoek (NPSO) en de vereniging van Onderzoeksjournalisten (VVOJ). Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen is deze checklist als leidraad gebruikt voor het maken en uitzetten van de enquête.

Volgens Saunders et al. (2011) is het soort vragenlijst dat je kiest, bepalend hoe zeker je ervan kan zijn dat de respondent inderdaad de persoon is van wie je wil dat hij de vragen beantwoordt en daarmee hoe betrouwbaarder de antwoorden zullen zijn. Om dit te bewerkstelligen is er voor dit onderzoek een strategie bedacht om zo min mogelijk respondentenbederf te krijgen. Zowel de opdrachtgever als de onderzoekers verwachten een bepaalde zorgvuldigheid en eerlijkheid (response). Dit houdt in dat ondanks de schriftelijke enquête, de sociaal wenselijke antwoorden zoveel mogelijk uitgesloten moeten worden. Dit is alleen te realiseren wanneer de enquête/vragenlijst hier ook op geformuleerd wordt. Daarom is elke enquêtevraag zorgvuldig geselecteerd op validiteit, nut, doel en eerlijkheid en moet deze gebaseerd zijn op literatuur en moet deze direct belangrijk zijn voor het resultaat wat behaald moet worden. Om geen afwijkende antwoorden te krijgen is er gewerkt met een schaalverdeling van enkele niveaus van kwaliteit in de enquête. Dit maakt dat de respondent een antwoord koos welke het meest van toepassing is.

3.6.4 Labelschema

Met behulp van een labelschema zijn de enquête en de focusgroep interviewvragen opgesteld en ingedeeld. Dit om een goed overzicht van de thema's te krijgen en de vragen goed uit te werken voor de data-analyse. Met behulp van een labelschema worden toevallige fouten zoals onoverzichtelijkheid, onsamenhangendheid en subjectiviteit verminderd.

3.7 Interne en externe geldigheid

Volgens Verhoeven (2007) zijn geldigheid van meetinstrumenten en die van de onderzoeksgroep de belangrijkste vormen van validiteit. Wanneer de onderzochte begrippen en de enquêtevragen goed zijn geoperationaliseerd en deze meten wat er gemeten moet worden, dan is er sprake van een hoge mate van validiteit. Met behulp van terugkoppelingen naar ervaringsdeskundigen en de opdrachtgever kan gekeken worden of de vragen en begrippen goed zijn geoperationaliseerd. Vervolgens worden de vragen zo nauwkeurig mogelijk geformuleerd om het daadwerkelijk benodigde resultaat te kunnen behalen. Wanneer de steekproef groot is en er vervolgens conclusies kunnen worden getrokken op de populatie, kan de steekproef als representatief worden aanschouwd en kan er gegeneraliseerd worden. Wanneer de steekproef representatief is voor de totale populatie en er gegeneraliseerd kan worden, wordt er gesproken van populatievaliditeit. Populatievaliditeit wordt gezien als externe validiteit. Als er vervolgens conclusies kunnen worden getrokken die uiteindelijk stand houden tegen kritiek en andere beweringen wordt er gesproken van intern valide resultaten. Volgens Baarda en de Goede (2009) wordt er gesproken van waarheid/validiteit als de resultaten de werkelijkheid kunnen weergeven met betrekking op de hoofd- en deelvragen.

3.7.1 Enquête

Voordat de enquête definitief gevormd en toegepast werd, werd deze eerst zorgvuldig besproken en gecontroleerd worden door onder andere; De opdrachtgever, docenten en de intervisiegroep. Doordat de vragen zorgvuldig getoetst moesten worden, werd erop toegezien dat hetgeen er gemeten wordt aansluit op de doelen en vraagstelling van het onderzoek. Om een duidelijke schaal te creëren tussen de antwoorden helemaal oneens en helemaal mee eens is er voor gekozen om het antwoord "geen mening" weg te laten. Door de antwoordmogelijkheid "geen mening" weg te laten werd de respondent meer uitgedaagd om na te denken over zijn of haar mening.

3.7.2 Literatuur

Alle gebruikte artikelen en literatuurbronnen werden geselecteerd op relevantie, betrouwbaarheid, bruikbaarheid en deskundigheid. Dit maakt dat alle bronnen eerst zorgvuldig getoetst konden worden voordat deze als bron gebruikt en genoemd worden. Daarnaast zijn alle begrippen die in het onderzoek naar voren komen gedefinieerd met behulp van deskundige bronnen, zodat te controleren is wat er met een bepaald begrip bedoelt wordt.

3.7.3 Focusgroep

Voor aanbevelingen naar Saxion zullen de resultaten uit de enquête (en de hierop gebaseerde conclusies) verwerkt worden in stellingen die in de focusgroep worden behandeld. Het doel hiervan is om een discussie op te starten waarin alle deelnemers nieuwe perspectieven kunnen geven. Doordat er ook gekeken wordt naar de interpretatie van anderen op de gevonden resultaten/conclusies, zal dit bijdragen aan de interne validiteit van het onderzoek.

3.8 Ethische overwegingen

Bij de uitvoering van dit onderzoek is rekening gehouden met verschillende ethische overwegingen die voornamelijk betrekking hebben op de respondent bij het invullen van de schriftelijke enquête. Voorafgaand aan de enquête is de respondent met behulp van een inleiding bekend gemaakt met het doel en het belang van het onderzoek. De respondent mag vrijwillig deel nemen aan de enquête waarin gevraagd wordt om een zo'n eerlijk mogelijk antwoord te geven op de vraagstellingen. De enquête die bij dit onderzoek is afgenomen, is anoniem. Dit houdt in dat de antwoorden niet terug geleid kunnen worden naar de respondent en dat deze in alle eerlijkheid en vertrouwen deel hebben kunnen nemen aan dit onderzoek. Ook maakt de anonimiteit bij het invullen van de enquête dat er minder sociaal wenselijke antwoorden gegeven zullen worden. De respondenten hebben zich via een bijgevoegd formulier kunnen opgeven voor de focusgroep. Dit maakt dat de enquête anoniem blijft en dat de respondenten zich vrijwillig via een ander formulier zich hebben op kunnen geven voor het focusgroep. De enquêtevragen zijn opgemaakt vanuit de theorie, wat inhoudt dat de vragen literair verantwoord kunnen worden. De vragen van de enquête zijn geoperationaliseerd, wat inhoudt dat er gemeten wordt wat er gemeten moet worden. Tevens wordt er met behulp van de geoperationaliseerde vragen niet meer gegevens verkregen van de respondenten, dan noodzakelijk voor de uitvoering van het onderzoek. De verkregen resultaten worden anoniem verwerkt in de resultaten van dit onderzoek (zie H4). Tevens worden de uitspraken en meningen van de focusgroep deelnemers anoniem verwerkt in dit onderzoek. Ter beveiliging van de verzamelde gegevens tegen onrechtmatig gebruik hebben de onderzoekers een Parantion account (dit is het enquêteprogramma waarin de verzamelde gegevens zijn opgeslagen) met een eigen username en password.

3.9 Samenvatting

Het onderzoekstype van dit onderzoek is een inventariserend onderzoek. Hierbij wordt het probleem op gebied van rapportage in kaart gebracht en geanalyseerd. In dit onderzoek bestaat de populatie uit alle derdejaars stageplaatsen waarbinnen vierdejaarsstudenten (maatschappelijk werk en dienstverlening aan Saxion) werkervaring hebben opgedaan. De steekproef bestaat uit alle tweehonderdnegentig (N=290), vierdejaars studenten MWD en SPH aan Saxion Hogeschool Enschede. Voor dit inventariserende onderzoek is gebruik gemaakt van het survey onderzoeksinstrument. Met behulp van deze methode is de groep respondenten gestructureerd en anoniem geënuquêteerd en kan er met de resultaten een inventarisatie van de probleemstelling in beeld gebracht worden. Vervolgens is er met behulp van een focusgroep van 12 personen dieper ingegaan op de verkregen resultaten. De

respondenten voor dit onderzoek zijn geworven via de webmail van Saxion. Bij een respondentenaantal van dertig procent wordt het onderzoek als valide beschouwd. Om het respondentenbederf te minimaliseren is ervoor gekozen om via een algemeen Saxion e-mailadres, via de Frontoffice de enquête te versturen. Er is gekozen voor een respondenten wervingstijd van drie weken. Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te vergroten en de toevallige fouten zoveel mogelijk uit te sluiten is er veel tijd besteed aan het uitwerken van de dataverzamelingsmethoden en aan correspondentie met ervaringsdeskundigen. De verkregen resultaten moeten de werkelijkheid kunnen weergeven van de probleemstelling om als onderzoek valide te worden beschouwd. Bij dertig procent response wordt de steekproef als representatief gezien. Daarnaast zijn er ethische overwegingen gemaakt voor dit onderzoek die zich voornamelijk toespitsen op de anonimiteit van de respondent. De anonimiteit wordt gewaarborgd bij de presentatie en analyse van de resultaten.

4. RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden de, in de enquête gevonden, resultaten beschreven. Dit hoofdstuk is bedoelt om een zo objectief mogelijke weergave van de resultaten te krijgen. In de voorgaande hoofdstukken is te zien dat rapportage is op te splitsen in zes thema's. Deze thema's zullen ook de leidraad vormen voor de komende hoofdstukken. De enquête is naar tweehonderdnegentig (290) studenten opgestuurd. Het aantal respondenten dat deel heeft genomen aan de enquête bedraagt eenennegentig (N=91). De response van op de enquête is daarom 31,4%. Dit maakt tevens dat de non-response 68,6% is. Vanwege het hoge non-response percentage zal er voorzichtig omgegaan moeten worden met de gevonden resultaten. De respondenten van de enquête zijn allen vierdejaars studenten aan Saxion Hogeschool Enschede van de studies MWD (Maatschappelijk Werk en Dienstverlening) of SPH (Sociaal Pedagogische Hulpverlening). Aangezien het aantal respondenten meer is dan vijftig, zullen de resultaten in procenten worden uitgedrukt.

4.1 Resultaten enquête

4.1.1 Objectief

Om te kijken wat de mening is van studenten over de objectiviteit van rapportage is er gekeken naar de eenduidigheid van rapportages. Op de stelling "Rapportages zijn eenduidig", heeft 3% van de respondenten geantwoord helemaal mee oneens te zijn met deze stelling. 33% was het met de stelling oneens. 24% was het er niet mee eens/niet mee oneens. 34% was het eens en 5% was het helemaal eens met de stelling.

Ook is er gekeken of er in de praktijk duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen objectieve en subjectieve waarneming. Op de stelling "Er wordt in een rapportage duidelijk onderscheid gemaakt tussen objectieve en subjectieve waarnemingen", heeft 4% van de respondenten geantwoord het helemaal met de stelling oneens te zijn. 19% gaf aan het oneens te zijn. 44% was het niet oneens of eens met de stelling. 19% was het met de stelling eens en 14% van de respondenten was het helemaal met de stelling eens.

Op de stelling dat etikettering voorkomt in rapportages antwoordde 4% van de respondenten dat dit nooit voorkomt. 15% antwoordde dat het zelden gebeurt en 58% antwoordde dat het soms voorkomt. 23% van de respondenten gaven aan dat etikettering vaak voorkomt in rapportage en 0% antwoordde dat etikettering altijd voorkomt in rapportage.

Tot slot is er gekeken of er diagnoses in rapportages worden gezet die niet door een bevoegd iemand vastgesteld zijn. 18% van de respondenten gaf aan dat er nooit diagnoses in rapportages worden gezet die niet door een bevoegd iemand gediagnosticeerd is. 36% is van mening dat het zelden gebeurt en 37% heeft aangegeven dat dit soms gebeurt. Tot slot heeft 7% geantwoord dat het vaak voorkomt en 2% dat het altijd voorkomt.

Figuur 4.1

	<i>Helemaal Oneens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Niet eens/ Niet oneens</i>	<i>Eens</i>	<i>Helemaal eens</i>
<i>1. Rapportage is eenduidig</i>	3%	33%	24%	35%	5%

<i>2. Onderscheid objectieve/subjectieve waarnemingen</i>	4%	19%	44%	19%	14%
---	----	-----	-----	-----	-----

Figuur 4.2

	<i>Nooit</i>	<i>Zelden</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
<i>3. Etikettering in rapportages</i>	4%	15%	58%	23%	0%
<i>4. Niet bevoegd diagnosticeren</i>	18%	36%	37%	7%	2%

4.1.2 Relevantie

Op de stelling dat rapportages toegespitst zijn op het doel of vooruitgang van de cliënt heeft 1% van de geënquêteerden geantwoord dat dit nooit het geval is. 5% is van mening dat het zelden het geval is en 23% dat dit soms het geval is. 61% van de respondenten heeft aangegeven dat zij van mening zijn dat het vaak het geval is. Daarnaast heeft 10% de stelling beantwoord dat het altijd het geval is dat rapportages zijn toegespitst op het doel of de vooruitgang van de cliënt.

Vervolgens is er gekeken of rapportages informatie bevatten die niet relevant is voor het traject(plan) van de cliënt. 5% van de geënquêteerden is van mening dat het nooit voorkomt dat rapportages niet relevante informatie bevatten voor het traject(plan) van de cliënt. 24% van de respondenten heeft daarnaast aangegeven dat het zelden voorkomt dat rapportages niet relevante informatie bevatten. 48% is echter van mening dat dit soms het geval is en 23% is van mening dat dit vaak het geval is.

Ook is er gekeken of er relevante informatie verloren gaat tijdens het rapporteren. 1% van de geënquêteerden gaf aan dat er nooit relevante informatie verloren gaat. 39% is van mening dat dit zelden voorkomt. Daarentegen geeft 37% aan dat het soms voorkomt en 22% dat dit vaak gebeurt. 1% van de respondenten is van mening dat dit altijd gebeurt.

Tot slot is er gekeken of belangrijke informatie in rapportages gekoppeld wordt aan de leerdoelen of het (behandel)plan van de cliënt. Op de stelling “Er worden belangrijke zaken in de rapportage gezet, maar deze worden vervolgens niet gekoppeld aan de leerdoelen of het (behandel)plan van de cliënt”, heeft 1% van de respondenten aangegeven het helemaal oneens te zijn met de stelling. 21% is het met de stelling oneens en 29% is het er niet mee eens/niet mee oneens. Daarnaast is 48% van de geënquêteerden het met de stelling eens en 1% is het er helemaal mee eens.

Figuur 4.3

	<i>Nooit</i>	<i>Zelden</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
<i>5. Toegespitst op vooruitgang</i>	1%	5%	23%	61%	10%
<i>6. Bevat niet relevante informatie</i>	5%	24%	48%	23%	0%
<i>7. Relevante informatie gaat verloren</i>	1%	39%	37%	22%	1%

Figuur 4.4

	<i>Helemaal oneens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Niet eens /niet oneens</i>	<i>Eens</i>	<i>Helemaal eens</i>
<i>8. Gekoppeld aan (behandel)plan</i>	1%	21%	29%	48%	1%

4.1.3 Methodisch handelen

Rapportages worden kort na de gebeurtenis/ het cliëntcontact geschreven. Met deze stelling was 2% van de respondenten het helemaal oneens. 13% heeft aangegeven het oneens te zijn met de stelling en 14% was het er niet mee eens en niet mee oneens. 53% van de geënquêteerden is het eens met de stelling dat rapportages kort na het cliëntcontact geschreven wordt. En 18% is het er helemaal mee eens.

Tijdens het rapporteren wordt er gebruik gemaakt van een rapportagemethode. 31% van de geënquêteerden heeft aangegeven dat er nooit gebruik wordt gemaakt van rapportagemethoden. 32% heeft aangegeven dat dit zelden gebeurt en 24% dat het soms gebeurt. Daarnaast heeft 9% van de respondenten aangeven dat er vaak gebruik wordt gemaakt van een rapportagemethode en tot slot geeft 4% aan dat dit altijd gebeurt.

Er wordt voldoende tijd door de werkgever vrijgemaakt om rapportages te kunnen schrijven. Van alle respondenten was 3% het helemaal oneens met bovenstaande stelling. 37% was het oneens en 26% was het niet met de stelling eens of oneens. Daarnaast was 30% van mening dat er voldoende tijd wordt vrijgemaakt voor rapportages en was 4% het hier helemaal mee eens.

Rapportages worden teruggelezen door de hulpverleners. Zodoende is iedereen op de hoogte van de situatie rondom de cliënten. 3% van alle respondenten was het helemaal oneens met de bovenstaande stelling. 10% gaf aan het oneens te zijn en 16% was het er niet mee eens/niet mee oneens. Daarnaast was 58% het eens de stelling dat rapportages worden teruggelezen en was 13% het helemaal eens met de stelling.

Rapportage is in de praktijk vaker een middel om de gewerkte tijd te verantwoorden, dan dat het daadwerkelijk onderdeel is van het methodisch handelen. Met deze stelling was 13% van de geënquêteerden het helemaal oneens. 43% was het met de stelling oneens en 19% was het niet met de stelling eens en niet mee oneens. Daarnaast gaf 22% aan het eens te zijn met bovenstaande stelling en gaf 3% aan het helemaal met de stelling eens te zijn.

Er wordt gebruik gemaakt van het drie werelden model. Bij deze vraag hebben 47% van de respondenten deze vraag met 'nooit' beantwoord en 27% van de respondenten met 'zelden'. 21% van de respondenten zeggen dat dit soms voorkomt en maar liefst 4% die aanvinken dat het vaak voorkomt dat het drie werelden model wordt gebruikt. Aan de tabel is te zien dat bijna driekwart van alle respondenten zelden of nooit het drie werelden model gebruikt tijdens het rapporteren. Er wordt gebruik gemaakt van het 'balansmodel van Bakker'. De uitslag van deze vraag geeft aan dat 56% van de respondenten nooit die balansmodel gebruikt, 24% zelden en 18% soms en slechts 2% vaak. Dit betekent dat meer dan de helft van de respondenten het balansmodel nooit gebruikt in hun rapportages en bijna een kwart maar zelden.

Figuur 4.5

	<i>Helemaal oneens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Niet eens/ Niet oneens</i>	<i>Eens</i>	<i>Helemaal eens</i>
1. Kort na de gebeurtenis	2%	13%	14%	53%	18%
2. Voldoende tijd vrijgemaakt	3%	37%	26%	30%	4%
3. Teruglezen rapportages	3%	10%	16%	58%	13%
4. Rapportages om gewerkte tijd te verantwoorden	13%	43%	19%	22%	3%

Figuur 4.6

	<i>Nooit</i>	<i>Zelden</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
1. Gebruik gemaakt van rapportage-methode	31%	32%	24%	9%	4%
2. Drie-werelden model	48%	27%	21%	4%	0%
3. Balansmodel van Bakker	56%	24%	18%	2%	0%

4.1.4 Automatisering

Van welk rapportageprogramma werd er gebruik gemaakt? Door de antwoorden op deze vraag te analyseren, wordt vernomen dat er een grote variatie bestaat van rapportageprogramma's. De respondenten hebben hier weergegeven dat er een grote diversiteit bestaat uit verschillende programma's waarmee er in de beroepspraktijk gewerkt wordt. Bij het samenstellen van de vragenlijst is er gekeken welke rapportageprogramma's gehanteerd worden bij verschillende hulpverleningsinstellingen. Uit de antwoorden blijkt dat er veel met Cura en Regas gewerkt wordt die veel gehanteerd worden bij grote instellingen zoals Humanitas en Aveleijn. Verder valt op dat bijna 31% van de respondenten aangeeft een ander rapportageprogramma te gebruiken dan de aangegeven antwoordmogelijkheden.

De hulpverleners zijn competent met het werken met rapportageprogramma's. De respondenten geven 'eens' aan bij 49% van de gevallen. 29% van de respondenten geeft aan dat ze twijfelen over de competentie van het werken met rapportageprogramma's. Slechts 3% is het helemaal eens met de stelling en 1% helemaal oneens. 18 % was het oneens met de stelling.

Ik vind dat het rapportageprogramma waarmee gewerkt wordt verbeterd moet worden. In de diagram hieronder is te zien dat ruim 48% het hiermee eens is. Bijna 30% van de respondenten is het noch eens, noch oneens en 7% is het er helemaal mee eens dat het rapportageprogramma verbeterd moet worden. 2% vindt dat het programma niet hoeft verbeterd te worden. 13% heeft aangegeven het oneens te zijn met de stelling.

Ik vind dat Saxion de student kennis moet laten maken met het werken met rapportageprogramma's. 60% van de respondenten is het eens met deze stelling en 21% van de studenten is het er helemaal mee eens. Dit betekent dat 81% wel zou willen dat Saxion de student laat kennismaken met rapportageprogramma's. Slechts 2% is het helemaal oneens met de stelling en 9% is het oneens. 8% geeft een neutraal antwoord op de vraag.

De instelling waar ik gewerkt heb, biedt cursussen, voorlichtingen en/ of presentaties aan om de omgang met rapportageprogramma's te bevorderen voor de hulpverleners. De antwoorden op deze vraag zijn breed beantwoord. 14% van de ondervraagden geeft aan dat er nooit een cursus of voorlichting wordt aangeboden, 34% zegt dat dit zelden het geval is. In 31% van de ondervraagden wordt dit soms aangeboden. Tot slot zijn er 13% van de ondervraagden die zeggen dat dit vaak wordt aangeboden en 8% altijd.

Rapportages zijn gemakkelijk terug te vinden en terug te lezen. Uit het onderzoek blijkt dat 55% van de ondervraagden vindt dat de rapportages gemakkelijk terug te vinden zijn. 7% van de ondervraagden is het er zelfs helemaal mee eens. 29% van de ondervraagden zegt het er niet mee eens maar ook niet mee oneens te zijn. 9% vindt het lastig om rapportages terug te vinden en 1% is het helemaal oneens met de stelling.

Figuur 4.8

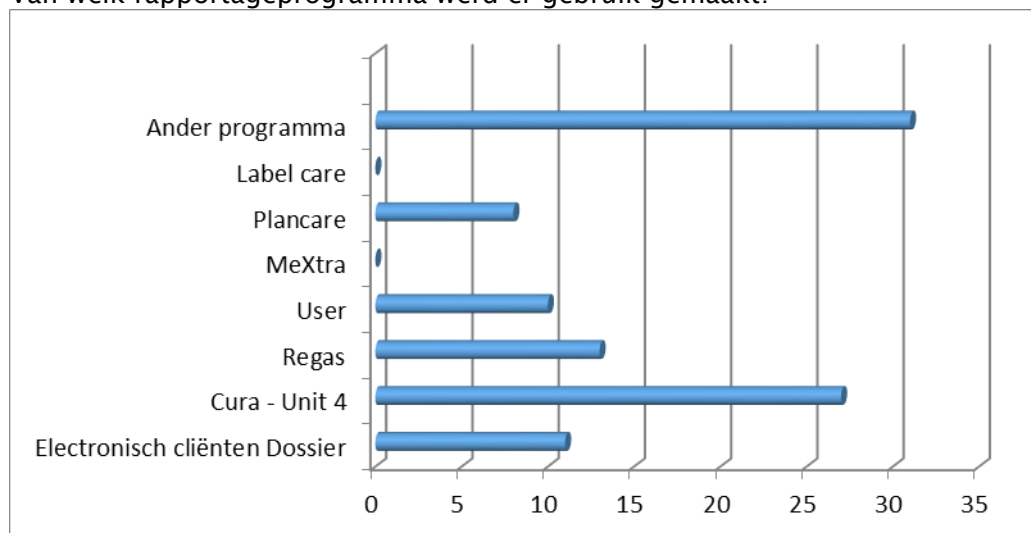
	<i>Helemaal Oneens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Niet eens/ Niet oneens</i>	<i>Eens</i>	<i>Helemaal eens</i>
1. Hulpverleners zijn competent met rapportagesoftware	1%	18%	29%	49%	3%
2. Rapportagesoftware moet verbeterd worden	2%	13%	30%	48%	7%
3. Saxion moet de student kennis laten maken met rapportagesoftware	2%	9%	8%	60%	21%
4. Rapportages zijn gemakkelijk terug te lezen	1%	9%	29%	55%	7%

Figuur 4.9

	<i>Nooit</i>	<i>Zelden</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
1. Cursussen en/of voorlichtingen aangeboden	14%	34%	31%	13%	8%

Figuur 4.10

Van welk rapportageprogramma werd er gebruik gemaakt?



4.1.5 Kwaliteitscontrole

De instelling controleert de kwaliteit van rapportage om zodoende erachter te komen hoe het hiermee gesteld is. Het grootste percentage geeft aan dat de instelling de kwaliteit niet meet; namelijk 31%. 31% geeft aan het hier niet eens maar ook niet oneens te zijn. 29% van de respondenten zegt het eens te zijn dat de instelling de kwaliteit van rapportages controleert. 1% is het daarmee zelfs helemaal eens. De resterende 8% zegt het er helemaal mee oneens te zijn dat de kwaliteit gecontroleerd wordt.

De instelling biedt extra scholing / cursussen aan t.a.v. het verbeteren van de kwaliteit van rapportage. Van de ondervraagden geeft bijna 10% aan het helemaal oneens te zijn met de stelling. 44% geeft ook aan het oneens te zijn dat de instelling extra scholing en cursussen aanbiedt om de kwaliteit van het rapporteren te verbeteren. 29% is het niet eens maar ook niet oneens met de stelling, terwijl 15% van de respondenten aangeeft dat er wel degelijk scholing wordt aangeboden. 2% van alle ondervraagden is het er zelfs helemaal mee eens.

Ik heb feedback (zowel positief als negatief) ontvangen van mijn collega's of cliënten t.a.v. mijn rapportages of verslaglegging. 8% geeft aan dit nooit ontvangen te hebben, tegenover 22% die zelden feedback ontvangt. 35% van de studenten heeft soms feedback ontvangen over zijn of haar rapportage. 29% heeft zelfs vaak feedback ontvangen en 7% krijgt altijd feedback op rapportages of verslaglegging.

Rapportages worden door de hulpverlener aangepast wanneer de cliënt aangeeft dat deze onjuistheden bevat. Enkel 4% van de ondervraagden geeft aan dat rapportage bij onjuistheden altijd worden aangepast, terwijl 21% dit nooit doet. 30% doet dit maar zelden en 36% soms. 21% geeft aan vaak rapportages te veranderen als deze onjuistheden bevatten. Wanneer een collega niet goed weet hoe hij iets moet formuleren, doet hij navraag bij collega's om zodoende te zorgen dat de rapportages geen onjuistheden bevatten. Slechts 3% van de studenten geeft aan dat dit altijd gebeurt. Echter zegt 48% dat er vaak navraag wordt gedaan door collega's. 42% van de ondervraagden geeft aan dat dit soms gebeurt, terwijl 5% zegt dat dit zelden wordt aangegeven. 1% zegt dat er nooit navraag wordt gedaan.

De cliënt maakt gebruik van inzage (en waar nodig aanvulling) van eigen dossier/ rapportage. In 18% van de gevallen gebeurt dit nooit volgens de studenten. In 48% wordt er

zelden gebruik gemaakt van inzage of aanvulling. 24% van de ondervraagden zegt dat cliënten soms inzage of veranderingen aan mogen brengen in het dossier. 6% zegt dat dit vaak gebeurt, terwijl 4% zegt dit altijd het geval is.

Figuur 4.11

	<i>Helemaal oneens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Niet eens/ Niet oneens</i>	<i>Eens</i>	<i>Helemaal eens</i>
1. De instelling controleert de kwaliteit van rapportages	8%	31%	31%	29%	1%
2. De instelling biedt extra (bij)scholing aan m.b.t rapportage	10%	44%	29%	15%	2%

Figuur 4.12

	<i>Nooit</i>	<i>Zelden</i>	<i>Soms</i>	<i>Vaak</i>	<i>Altijd</i>
1. Feedback ontvangen van collega's of cliënten	8%	22%	35%	29%	7%
2. Aanpassen van rapportages bij onjuistheden	21%	30%	36%	21%	4%
3. Navraag doen bij collega's	1%	5%	42%	48%	3%
4. Cliënt maakt gebruik van inzage eigen dossier	18%	48%	24%	6%	4%

4.1.6 Overzichtelijk en correct taalgebruik

Tot slot is er gekeken wat de mening is van de studenten als het gaat om correct taalgebruik, concreetheid en bondigheid in rapportages.

Op de stelling "In rapportages staan schrijf, taal en spelfouten", heeft het grootste percentage respondenten, 46%, aangegeven het hiermee eens te zijn. 25% is het er zelfs helemaal mee eens dat rapportages schrijf, taal en spelfouten bevatten. 19% is het hiermee eens noch oneens. 8% van de ondervraagden zegt het oneens te zijn met de stelling, terwijl het kleinste percentage van 2% zegt het oneens te zijn met de stelling.

Het grootste gedeelte van de ondervraagden heeft met 47% aangegeven het niet eens of oneens te zijn met de stelling. 26% van de studenten is het eens met de stelling en vinden dat rapporteren inderdaad concreet en bondig gebeurt. 3% is het er zelfs helemaal mee eens terwijl 1% van de ondervraagden vindt dat het juist helemaal niet zo is. 20% is het oneens met de stelling en vinden dat rapporteren dus niet concreet en bondig gebeurt.

Figuur 4.13

	<i>Helemaal oneens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Niet eens/ niet oneens</i>	<i>Eens</i>	<i>Helemaal eens</i>
<i>1. Schrijf, taal, spel fouten in rapportages</i>	<i>2%</i>	<i>8%</i>	<i>19%</i>	<i>46%</i>	<i>25%</i>
<i>2. Concreet en bondig</i>	<i>1%</i>	<i>20%</i>	<i>47%</i>	<i>26%</i>	<i>3%</i>

4.2 Resultaten focusgroep

Aan de focusgroep hebben zes vierdejaars studenten deelgenomen. De agenda van de focusgroep is te vinden in bijlage 5 van dit bachelorrapport. De gevonden data uit de focusgroep is, zoals in hoofdstuk 3 besproken is, geordend met behulp van een labelschema. Dit labelschema is te vinden in bijlage 6 van het onderzoek. Zoals bij elk hoofdstuk van dit onderzoek, zijn ook deze resultaten opgedeeld in de zes thema's van rapportage, te noemen; Objectiviteit, Relevantie, Methodisch handelen, Automatisering, Kwaliteitscontroles en overzichtelijk en correct taalgebruik.

4.2.1 Objectiviteit

Uit de focusgroep zijn drie “ervaringen en oorzaken” te benoemen. De eerste ervaring/oorzaak is door drie van de zes deelnemers beaamt. Deze deelnemers hebben aangegeven dat “etikettering” en “onbevoegd diagnosticeren” ontstaan door onoplettendheid. Tevens hebben drie van de zes deelnemers aangegeven dat deze problemen ontstaan door het snel willen verklaren van gedragingen. Hierbij zou, volgens de deelnemers, het “sneller iets duidelijk willen maken naar collega's toe” ook een rol spelen. Tot slot werd er door twee deelnemers aangegeven dat hokjes denken ook een rol zou kunnen spelen bij het “etiketteren” en “onbevoegd diagnosticeren”.

Als oplossing werd er door twee deelnemers aangegeven dat een cursus of bijscholing uitkomst zou kunnen bieden. Ook gaf een deelnemer aan dat het inbouwen van kwaliteitscontroles het probleem deels zou kunnen verhelpen. Door rapportages over te lezen en te beoordelen kun je dan duidelijk maken wat er fout gaat tijdens het rapporteren. Tot slot gaf een deelnemer aan dat de belevingswereld van de cliënt benadrukt moet worden. Hierdoor voorkom je dat uitspraken als feiten worden neergezet, maar dat het vanuit de cliënt wordt aangegeven. Een voorbeeld hiervan is: “Cliënt geeft aan dat hij/zij depressief is” in plaats van: “Cliënt is depressief”.

4.2.2 Relevantie

Door de deelnemers werden vier “ervaringen en oorzaken” aangewezen met betrekking tot relevante informatie in rapportages. Zo gaven vier van de zes deelnemers aan dat er informatie vergeten wordt. Aangegeven werd dat “het menselijk is om dingen te vergeten”. Ook gaven drie deelnemers aan dat rapportage een middel is om tijd te verantwoorden. Hierdoor heeft het rapporteren twee doelen, namelijk “Het rapporteren van belangrijke informatie over de cliënt”, maar ook “Het verantwoorden van de gewerkte tijd. Hierdoor komt het, volgens de deelnemers, voor dat er ook vaak gerapporteerd wordt om alleen de tijd te verantwoorden, zonder dat daar een belang voor de cliënt bij zit. Tevens waren drie deelnemers van mening dat tijdgebrek ook een rol speelt. Zo werd er aangegeven dat er vaak aan het eind van de dag gerapporteerd wordt, en omdat het dan even snel moet gebeuren wordt er weleens wat vergeten. Tot slot gaven twee deelnemers aan dat er ook sprake is van onderschatting. Dat niet altijd alles wat de cliënt zegt op waarde kan worden geschat. Hierdoor zou ook informatie verloren gaan.

Uit de focusgroep kwamen drie oplossingen met betrekking tot relevantie in rapportage. Zo gaven vier van de zes respondenten aan dat er misschien baat is bij voorlichting over het belang van rapportage. Tevens gaven twee van de deelnemers aan dat er behoefte is aan meer rapportagetijd. Hierdoor zou er, volgens de respondenten, minder vergeten worden. Tot slot gaven twee respondenten aan dat het tijdversantwoorden losgemaakt moet worden van het rapporteren. Hierdoor zou, volgens de deelnemers, het rapporteren weer als los onderdeel toegepast worden, waardoor er weer gefocust wordt op het rapporteren zelf, en niet op het tijdversantwoorden.

4.2.3 Methodisch handelen

De lage score uit de enquête op het methodisch handelen (met betrekking tot rapportage) is volgens vijf van de zes deelnemers te wijten aan het niet gebruiken van rapportagemethoden. Door de deelnemers werd beweerd dat er, voor zover zij ervan wisten, bijna nooit gebruik gemaakt werd van een bepaalde methode om te rapporteren. Ook werd er door twee deelnemers aangegeven dat het verwateren van een bepaalde methodiek, mogelijk een rol speelt. Doordat er op een stageplaats geen gebruik gemaakt wordt van een bepaalde methodiek, verwatert deze, volgens de focusgroep deelnemers, bij de studenten.

Als oplossing werd door vier van de zes studenten aangegeven dat er behoefte is aan verduidelijking of voorlichting. Volgens hen moet er duidelijk gemaakt worden dat rapportage een vitaal onderdeel is van rapportage, en dat rapportage ook methodisch moet plaatsvinden. Hierbij aansluitend gaf een deelnemer ook aan dat rapportagemethoden meegenomen kunnen worden in een vergadering, om zodoende de methoden onder de aandacht te brengen bij de collega's. Tot slot gaven vier van de zes deelnemers aan dat er een betere afstemming van Saxion op het werkveld (en andersom) moet plaatsvinden. Door dit beter op elkaar af te stemmen zal er, volgens de deelnemers, minder verwatering van bepaalde methodes plaatsvinden en zal er in het werkveld op de manier gerapporteerd worden zoals dat op Saxion geleerd wordt, en andersom.

4.2.4 Automatisering

Drie van de zes deelnemers gaven aan dat een verschil een leeftijd, volgens hen, een rol speelt in de lage score op automatisering in de enquête. Zo werd er aangegeven dat mensen boven de vijftig vaker moeite hebben met het gebruik van bepaalde software. Ook gaven twee deelnemers aan dat een veroudering van de software hieraan kan bijdragen. Zo zien, volgens de deelnemers, de programma's er vaak verouderd uit en is het gebruiksgemak ook verouderd. Ook werd er door een deelnemers gezegd dat de één nu eenmaal gemakkelijker omgaat met een computer dan de ander.

Als oplossing werd er door vier van de zes deelnemers aangegeven dat sommige collega's wellicht hulp bij gebruik nodig hebben. Door elkaar te helpen zou, volgens de deelnemers, een goede stap gezet kunnen worden met betrekking tot automatisering in rapportage. Ook gaven drie deelnemers aan dat er vernieuwing van de software nodig is. Zo gaven zij bijvoorbeeld aan dat tegenwoordig alles er mooi uit moet zien. Dit kan je bijvoorbeeld terugzien in bepaalde mobiele telefoon applicaties.

4.2.5 Kwaliteitscontrole

Drie van de zes studenten gaven aan dat ze veel geleerd hebben van de ontvangen feedback tijdens hun stageperiodes. In tegenstelling met bovenstaande, gaven ook drie deelnemers aan dat ze geen feedback hebben ontvangen. Ook gaven vijf van de zes deelnemers aan dat er geen cursussen gegeven worden om het rapportageniveau op peil te houden. Tevens werden er, volgens vier van de zes deelnemers, geen controles uitgevoerd om te peilen hoe het gesteld was met kwaliteit van het rapporteren, terwijl twee van de zes deelnemers aangaven dat er, naar hun ervaring, juist wel controles werden uitgevoerd om de kwaliteit van rapportages te peilen.

Als oplossing werd er door een van de zes deelnemers aangegeven dat er wellicht iemand verantwoordelijk gemaakt kon worden om de rapportages na te kijken/beoordelen. Zodoende zal er op toegezien worden dat rapportages kwalitatief goed blijven.

4.2.6 Overzichtelijk en correct taalgebruik

Vijf van de zes deelnemers waren van mening dat er veel spelfouten en taalfouten in rapportages staan. Ook waren drie van de zes deelnemers het erover eens dat de opmaak in rapportages vaak onoverzichtelijk is bij collega's. Als oorzaak werd er door twee deelnemers aangegeven dat er sprake is van gemakzucht. Tevens gaven vier van de zes deelnemers aan dat iemand bijna nooit wordt aangesproken op taal of spelfouten in rapportages. Tot slot gaven twee deelnemers aan dat ze te maken hebben gehad met slechte beheersing van de Nederlandse taal. Hierbij was een collega van hun van allochtone afkomst.

Als oplossing waren vier van zes deelnemers het erover eens dat scholen strenger moeten worden op de Nederlandse taal. Aangegeven werd dat dit al gebeurde en dat dit, wat rapportages betreft, een goed middel zou kunnen zijn. Ook gaven drie van de zes deelnemers aan dat ook in het werkveld hierop gecontroleerd moet worden.

5. CONCLUSIES

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de praktische deelvragen van het onderzoek. De informatie die, met behulp van de enquête en focusgroep, gevonden is zal hiervoor de basis vormen. Vervolgens wordt, met behulp van de gevonden antwoorden op de deelvragen, in paragraaf 5.2 antwoord gegeven op de hoofdvraag van het onderzoek. In paragraaf 5.3 wordt daarna uiteengezet welke aanbevelingen er gedaan kunnen worden op basis van de gevonden conclusies. Omdat geen enkel onderzoek zonder zwaktes is, is er in paragraaf 5.4 een sterkte/zwakte analyse opgenomen in het onderzoek. Tot slot is er in de laatste paragraaf een discussie opgenomen waarin de persoonlijke meningen en ervaringen van de auteurs van dit onderzoek aan bod zullen komen.

5.1 Eerste deelvraag

- **Wat zijn de ervaringen van de vierdejaars MWD en SPH ten aanzien van de kwaliteit van rapportage?**

5.1.1 Objectiviteit

Zoals eerder vermeld is objectiviteit van rapportages op te delen in vier subcriteria, te noemen: Eenduidigheid, Objectief/subjectief, Etikettering en diagnosticeren. Uit de enquête komt naar voren dat op al deze punten beduidend vaak laag gescoord wordt. Er kan dus gesteld worden dat de objectiviteit van rapportages vaak te wensen over laat omdat rapportages; Beduidend vaak niet-eenduidig zijn, Dat objectieve zaken met regelmaat niet van subjectieve zaken worden onderscheiden, Dat etikettering te vaak voorkomt en dat de hulpverlener diagnosticeert terwijl hij of zij hiervoor niet bevoegd is. De gevolgen hiervan kunnen zijn dat de lezer van een rapportage geen goede inschatting kan maken over hetgeen in de rapportage omschreven wordt en dat hij of zij moet handelen op onbetrouwbare informatie. Door deze onduidelijkheid zouden er fouten kunnen ontstaan met het inschatten van de situatie van een cliënt. Het onderzoek van de kinderombudsman (2013) beaamt dit probleem, en geeft voorbeelden over uithuisplaatsingen door onzorgvuldige formulering in rapportages.

5.1.2 Relevantie

In hoofdstuk twee van dit onderzoek is omschreven dat relevantie van rapportage opgedeeld kan worden in vier subcriteria, te noemen; Toegespitst op doel, Niet relevante informatie, Verloren informatie, Koppeling informatie aan leerdoelen/plannen.

Uit dit onderzoek is gebleken dat rapportages in het werkveld vaak toegespitst (71%) zijn op vooruitgang van de cliënt, maar dat de gedocumenteerde informatie vervolgens te weinig gekoppeld wordt aan het behandelplan (49% van de respondenten heeft aangegeven het eens of helemaal eens te zijn dat belangrijke informatie gekoppeld wordt aan het (behandel)plan van de cliënt). Door deze manier van werken wordt er dus weldegelijk belangrijke informatie verzameld, maar doordat deze informatie vervolgens niet gekoppeld wordt aan het behandelplan zijn het behandelplan en rapportages twee losse hulpmiddelen die langs elkaar heen werken in plaats van elkaar aanvullen en versterken.

Ook op de andere onderdelen (met betrekking tot relevantie) wordt minder gescoord. Zo wordt er teveel irrelevante informatie gerapporteerd (71% van de respondenten geeft aan dat dit soms of vaak gebeurt). Hierdoor is het bijvoorbeeld lastig om bepaalde relevante informatie terug te vinden en kost het onnodig veel tijd om op de hoogte te blijven van de huidige stand van zaken met betrekking tot de cliënt. Dit terwijl in de literatuur een eenduidige mening heeft als het gaat om de relevantie van rapportages. Zij stellen namelijk dat in rapportages informatie duidelijk moet worden omschreven en dat informatie kort, duidelijk en relevant moet zijn voor de behandeling van de cliënt (de Bil, 2010; NVMW, 2010 en BTSG, 2010).

5.1.3 Methodisch handelen

Het methodisch handelen (met betrekking tot rapportage) is, zoals in hoofdstuk 2 is vastgesteld, op te delen in de volgende vier subcriteria; Kort na de gebeurtenis, Gebruik maken van rapportagemethode, Voldoende tijd vrijgemaakt, Teruglezen van rapportages.

De respondenten geven aan dat in de meeste gevallen rapportages meteen na de gebeurtenis worden gerapporteerd. BTSG, (2010) geeft aan dat hoe korter de tijd tussen cliëntcontact en rapportage, hoe waarheidsgetrouwer de rapportage zal zijn. Ook wordt er goed gescoord op het teruglezen van rapportages. Hierdoor zijn de hulpverleners goed op de hoogte van de huidige stand van zaken met betrekking tot de cliënt en kunnen ze adequaat handelen met de juiste informatie.

Wel is opmerkelijk dat er bij het grootste gedeelte zelden tot nooit een rapportagemethode gebruikt wordt tijdens het rapporteren. Het drie werelden model en het balans model van Bakker worden door veel studenten en stageplaatsen niet gebruikt bij het schrijven van een rapportage terwijl deze methoden juist een belangrijk onderdeel zijn tijdens de colleges van Saxion. Aan de hand van deze gegevens kan echter niet gezegd worden dat rapporteren niet methodisch plaatsvindt. Een verklaarbare reden voor deze lage score kan namelijk zijn dat bovenstaande methoden vaker onbewust dan bewust gebruikt worden. Het kan dan zo zijn dat de gedachtegang van de hulpverlener weldegelijk overeenkomt met bepaalde rapportagemethoden, maar dat deze niet bewust als methode toegepast wordt. Hierdoor zou de score lager uitvallen dan daadwerkelijk het geval is. Wel kan gesteld worden dat instellingen weinig nadruk leggen op het bewust gebruiken van rapportagemethoden. Gevolg hiervan kan zijn dat het gebruik en de kennis van rapportagemethoden verwaterd waardoor de hulpverlener (op termijn) vergeet om belangrijke informatie te rapporteren.

Ook geven de respondenten in veel gevallen aan dat er te weinig tijd beschikbaar is om te rapporteren. Het is aannemelijk dat de kwaliteit en de inhoud van rapportages die in tijdnood geschreven worden minder van kwaliteit zijn dan wanneer hier voldoende tijd voor vrijgemaakt is. Ook met het oog op de functie van rapporteren is het zorgelijk te noemen dat hiervoor weinig tijd vrijgemaakt is. Zo geven meerdere bronnen aan dat rapporteren één van de belangrijkste handvatten is tijdens de behandeling/begeleiding van een cliënt. Zo is rapporteren een middel om resultaten inzichtelijk te maken als ook een middel om te communiceren tussen hulpverleners (de Bil, 2010).

5.1.4 Automatisering

In dit onderzoek is automatisering als onderdeel opgenomen omdat het vandaag de dag belangrijk is om te kunnen werken met de computer. Aangezien rapporteren tegenwoordig

alleen nog maar digitaal gebeurt, vraagt dit van de hulpverlener dat hij/zij competent is met het gebruik van rapportagesoftware. Om automatisering van rapportages meetbaar te maken in een enquête is in hoofdstuk 2 het begrip automatisering opgedeeld in subcriteria, te noemen; Welke rapportageprogramma's, Competent in het werken met rapportageprogramma's, Verbeteringen voor rapportageprogramma's, Saxion moet de student kennis laten maken met rapportageprogramma's, Aanbieden van scholing/cursussen/voorlichting door werknemer, Gemakkelijk terug te vinden, Middel om tijd te verantwoorden.

Uit de enquête kwam naar voren dat bijna de helft van de respondenten van mening is dat hulpverleners niet competent zijn in het werken met rapportageprogramma's. Ook gaf meer dan de helft aan dat de huidige rapportageprogramma's verbeterd moeten worden en dat er niet of zelden cursussen/voorlichtingen worden aangeboden om te leren werken met rapportageprogramma's. Daarnaast zou maar liefst 81% van de studenten kennis willen maken met rapportageprogramma's tijdens zijn/haar studie.

Aan de hand van bovengenoemde resultaten kan geconcludeerd worden dat, op het gebied van automatisering, er veel behoefte is aan uitleg, verbetering en scholing met betrekking tot rapportageprogramma's, maar dat op het moment niet of te weinig aan deze behoefte wordt voldaan.

5.1.5 kwaliteitscontrole

In dit kopje wordt de kwaliteitscontrole van de rapportages gemeten onder de studenten. In hoofdstuk 2 zijn de volgende subcriteria opgesteld om kwaliteitscontrole meetbaar te maken; Teruglezen rapportages door de cliënt, Controle door instelling op rapportages, Aanbieden van cursussen/scholing met betrekking tot rapportage, Ontvangen/geven van feedback, Aanpassen/aanvullen wanneer er fouten aan het licht komen.

Uit de resultaten blijkt dat er in veel gevallen geen controle plaatsvindt over de inhoud van de rapportages. Ook worden rapportages waarin onjuistheden aan het licht kwamen in meer dan de helft van de gevallen niet aangepast of verbeterd. Dit komt overeen met de bevindingen van de Kinderombudsman (2013). In zijn rapport gaf hij voorbeelden van casussen waarin gehandeld werd op onjuiste informatie, nadat deze onjuistheden eerder niet uit rapportages waren gehaald. Ook wordt er te weinig door de instelling gedaan om de kwaliteit van rapportage te waarborgen of te verbeteren. Zo gaf 73% van de studenten aan dat er niet of nauwelijks cursussen/workshops plaatsvinden om de kwaliteit van rapportage te verbeteren.

Hoewel meer als de helft van de studenten aangeeft dat hij/zij feedback ontvangt over de rapportages, is er ook door 30% aangegeven dat dit nooit of zelden gebeurt.

Op het inzien van rapportages door de cliënt wordt over het algemeen goed gescoord. Zo geeft ongeveer driekwart van de studenten aan dat cliënten hiervan wel eens gebruik maken. Hierdoor kunnen eventuele fouten of meningen door de cliënt aangekaard worden, zodat deze aangepast of meegenomen kunnen worden in de rapportages.

5.1.6 Overzichtelijk en correct taalgebruik

In hoofdstuk 2 is omschreven dat "Overzichtelijk en correct taalgebruik" opgedeeld kan worden in twee subcriteria, te noemen; Taal/schrijf en spelfouten, Concreet en bondig.

Bijna driekwart van de studenten geeft aan dat rapportages schrijf, taal en spelfouten bevatten. Daarnaast geeft bijna zeventig procent geeft aan dat rapporteren niet concreet en bondig gebeurt. Aan de hand van deze resultaten kan geconcludeerd worden dat rapporteren op dit gebied vaak tekort schiet. Dit zou te maken kunnen hebben met het tijdgebrek om rapportages te schrijven wat eerder in deze paragraaf, onder subparagraaf “Methodisch handelen” aan de orde gekomen is. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat wanneer er onder tijdsdruk rapportages geschreven worden, er slordigheden ontstaan in de vorm van schrijf, taal en spelfouten. Hierdoor worden rapportages onoverzichtelijk, onduidelijk en kunnen ze vervolgens zelfs verkeerd worden geïnterpreteerd.

5.2 Conclusie tweede deelvraag

- **Wat zijn de ervaringen van de studenten ten aanzien van de kwaliteit van rapportage en hoe is de huidige situatie volgens de student tot stand gekomen?**

Voor de beantwoording van de tweede praktische deelvraag is een focusgroep afgenomen bestaande uit zes studenten (Zie hoofdstuk 3). Om de focusgroep in anderhalf uur af te kunnen nemen is ervoor gekozen per criterium twee opvallende scores te bespreken en uit te lichten. Deze scores waren telkens omschreven in een stelling.

5.2.1 Objectiviteit:

Stelling: Uit de enquête bleek dat bij meer dan driekwart van de ondervraagden etikettering (77%) en onbevoegde diagnoses (82%), in meer of mindere mate, voorkomen in rapportages.

In de focusgroep kwam naar voren dat er op het thema objectiviteit vooral slecht gescoord wordt vanwege onoplettendheid van de hulpverlener. Daarnaast komt het regelmatig voor dat de hulpverlener te snel gedragingen wil verklaren en deze gedragingen vervolgens in een ‘hokje’ plaatst. Dit kan leiden tot etikettering en/of het stellen van onbevoegde diagnoses. Volgens BTSG (2013) riskeert de hulpverlener met etiketteren in rapportages, dat een cliënt diens ziekte, aandoening of afwijking centraal staat in plaats van het individu. Als reden hiervoor spreekt de focusgroep van nalatigheid. Dit gebeurt onbewust. De resultaten zijn in die zin schrikbarend dat dit op deze schaal plaatsvindt en er dus geconcludeerd kan worden dat er veel onbewuste nalatigheid bestaat onder hulpverleners.

Naast etikettering en diagnosticeren is ook eenduidigheid binnen rapportages aan bod gekomen. Ook op dit punt werd aangegeven dat rapportages vaak niet eenduidig zijn. Dit terwijl eenduidigheid, volgens de vakliteratuur (ter Horst, 2005), zeer belangrijk is voor het afstemmen van de hulpverlening en de communicatie tussen collega's. Bij het lezen van rapportages geeft een groot deel van de focusgroep deelnemers aan dat de geschreven informatie te vaak multi-interpretabel is. De focusgroep is van mening dat dit kan leiden tot het stellen van afwijkende conclusies door verschillende hulpverleners en daarmee het te laat inzetten van interventies. Dit laatste kwam bijvoorbeeld ook in het onderzoek van de Kinderombudsman (2013) naar voren, waarin in sommige casussen de noodzaak om in te grijpen te laat ingezien werd door de hulpverleners, met onnodig leed tot gevolg.

Wanneer we deze bronnen koppelen aan de redenen die naar voren kwamen in de focusgroep, namelijk; onoplettendheid en te snel te werk gaan, kan er geconcludeerd

worden dat er over het algemeen te slordig met de objectiviteit van rapportage wordt omgegaan.

5.2.2 Relevantie

Stelling: Bijna alle ondervraagden gaven aan (in meer of mindere mate) dat relevante informatie verloren gaat tijdens het rapportageproces (95%) en dat rapportages ook "niet relevante informatie" bevatten (99%).

Volgens de focusgroep valt het resultaat van de enquête met betrekking tot het thema relevantie te wijten aan tijdgebrek van de hulpverlener. Zo gaf de helft van de focusgroep aan dat rapporteren vaak aan het eind van de dag gebeurt en dat het dan nog even snel gedaan moet worden. Een punt dat meerdere malen naar voren kwam, was dat er (volgens de deelnemers) niet direct na een gebeurtenis gerapporteerd wordt, maar dat de hulpverlener aan het eind van zijn/haar dienst in een te korte periode één, meerdere of alle rapportages moet schrijven. De focusgroep is van mening dat hierdoor veel relevante informatie verloren gaat, doordat deze simpelweg vergeten wordt mee te nemen. Ook gaf hetzelfde aantal deelnemers aan dat er te weinig tijd vrijgemaakt is om te rapporteren en dat de instelling vaak meer waarde hecht aan cliëntcontact dan de schriftelijke verwerking daarvan.

Een ander aspect waardoor relevante informatie verloren gaat is de tijdverantwoording die afgelegd moet worden door de hulpverlener. Volgens de focusgroep komt het vaak voor dat rapporteren niet als middel gebruikt wordt om de vooruitgang van de cliënt in kaart te brengen, maar vooral om de gewerkte tijd te verantwoorden in verband met de administratie van de instelling. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat een cliënt een indicatie heeft voor tien uur begeleiding in de week. De instelling krijgt dan voor tien uur per week subsidie om de cliënt te begeleiden. Om ook daadwerkelijk aan te tonen dat de cliënt de begeleiding krijgt waarvoor betaald wordt, rapporteert de hulpverlener na het cliëntcontact hoe en wat er met de cliënt is gedaan. Vervolgens wordt er aangegeven hoeveel tijd dit heeft gekost door in te vullen hoeveel uur de hulpverlener bij de cliënt is geweest. Volgens de focusgroep zorgt dit er in praktijk voor dat het rapporteren voornamelijk nog wordt gebruikt om de gewerkte uren naar buiten toe te verantwoorden, maar dat er vaak maar weinig inhoudelijks in de rapportages staat. Als voorbeeld hiervan werd door een deelnemer omschreven dat er in een rapportage stond: "Orde op zaken gesteld". Vervolgens was er aangegeven dat dit een uur had gekost. Er was echter geen concrete informatie in de rapportage opgenomen. Ook zorgt dit "tijdschrijven" ervoor dat er rapportages geschreven worden terwijl er niets heeft plaatsgevonden waarover gerapporteerd hoeft te worden. Er staat dan informatie in die niets te maken heeft met het doel of de vooruitgang van de cliënt. Dit is echter in tegenspraak met hetgeen bronnen over de relevantie van rapportages schrijven. Zo stelt Zorggroep Rijnmond (2010) dat rapportages altijd doelgericht moeten zijn, bestaande uit alleen relevante informatie die gekoppeld is aan het doel in het plan van de cliënt.

Als laatste oorzaak werd er gesteld dat er in sommige gevallen sprake is van onderschatting. Een hulpverlener ziet dan niet direct het belang van bepaalde informatie en zet deze niet in de rapportage. Hierdoor kan, volgens de focusgroep, het hulpverleningsproces onnodige vertraging oplopen.

5.2.3 Methodisch handelen

Stelling: Tijdens het rapporteren wordt er door 87% van de respondenten, nooit tot soms gebruik gemaakt van een rapportagemethode. 47% geeft aan dat het drie werelden model nooit wordt gebruikt bij rapportages en 48% zegt het nauwelijks te gebruiken. Het 'balansmodel van Bakker' wordt eveneens door 56% van de respondenten niet gebruikt bij rapportages.

Zowel in de enquête als in de focusgroep komt naar voren dat er vrijwel niet gerapporteerd wordt met behulp van een rapportagemethode. Dit valt volgens de focusgroep te wijten aan het feit dat er in de instelling niet werd gewerkt volgens een rapportagemethode of dat de opgedane kennis van de studie MWD en SPH verwaterde omdat er geen gebruik werd gemaakt van deze methodes in de instelling. Ook werd er aangegeven dat er geen bepaalde criteria waren opgesteld met betrekking tot rapporteren. Toch zijn deze uitkomsten opmerkelijk aangezien Academie Mens & Maatschappij haar studenten leert te werken met het "Driewerelden model" en het "Balansmodel van Bakker". Wel werd er aangegeven dat de score mogelijk lager is uitgevallen dan in werkelijkheid het geval is, doordat bepaalde methoden ook onbewust gebruikt kunnen worden door de hulpverlener.

5.2.4 Automatisering

Stelling: 56% van de respondenten vindt dat het rapportageprogramma waarmee zij gewerkt hebben verbeterd moet worden, tevens vindt 81% van de respondenten dat Saxion het werken met rapportageprogramma's moet opnemen in het lesprogramma.

Bovenstaande cijfers zijn volgens de focusgroep voornamelijk te wijten aan een generatieverschil tussen hulpverleners boven de vijftig en de hulpverleners jonger dan vijftig. De laatste groep pakt, volgens de focusgroep, de werkzaamheden en nieuwe ontwikkelingen op de computer sneller en gemakkelijker op dan de oudere groep. Dit zou te maken hebben met dat de jongere groep opgegroeid is in een tijdperk waarin computers vanzelfsprekend waren, en alle ontwikkelingen op dat gebied bewust hebben meegemaakt. Ze zijn daardoor vertrouwd in het werken met computers, en zijn gewend aan de vele veranderingen die op het gebied van computers plaatsvinden.

Ook vonden veel deelnemers dat de rapportagesoftware waarmee gewerkt wordt in veel gevallen een verouderde interface heeft. Dit zorgt ervoor dat bepaalde handelingen erg omslachtig moeten gebeuren en dat niet alles altijd even duidelijk wordt weergegeven. Zeker wanneer dit wordt afgezet tegen de huidige smartphone markt, waarin dagelijks applicaties worden ontwikkeld die erg gemakkelijk in gebruik zijn en overzichtelijk zijn vormgegeven.

5.2.5 Kwaliteitscontrole

Stelling: 93% van de respondenten gaf aan in meer of mindere mate feedback (positief en negatief) te hebben ontvangen van zijn/haar collega's of cliënten t.a.v. zijn/haar rapportages of verslaglegging. Daarnaast geeft 83% van de respondenten aan dat er niet tot nauwelijks (bij)scholing aangeboden wordt met betrekking tot rapportage.

De focusgroep denkt dat op feedback gescoord is, omdat studenten zelf vaak om feedback moeten vragen van de opleiding. Daarnaast is het ook aannemelijk dat een student tijdens

zijn of haar stage veelvuldig feedback ontvangt op zijn/haar handelen. Daarentegen is de focusgroep wel van mening dat collega's onderling veel minder feedback geven en vragen dan dat dit bij studenten het geval is. Als oorzaak hiervoor werd gezegd dat feedback geven en ontvangen in verband staat met een veilige werkomgeving en dat deze niet altijd aanwezig is bij elk team. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat het binnen een team niet "normaal" is om feedback te geven of te ontvangen, en wanneer dit wel gebeurt kan de feedback worden gezien als een aanval op de werkwijze van een collega.

Wat betreft de (bij)scholing op het gebied van rapportage waren de meeste focusgroep deelnemers het erover eens dat dit bijna nooit gebeurt. De voornaamste reden die gegeven werd was dat rapporteren vaak niet de prioriteit heeft binnen een instelling en door de hulpverleners eerder gezien wordt als een vervelend onderdeel dat bij het werk hoort.

Ook werd aangegeven dat financiën hierbij een rol kunnen spelen. Cursussen kosten vaak veel geld en omdat rapporteren niet altijd de prioriteit heeft binnen een instelling zal er volgens de focusgroep vaker gekozen worden voor bijscholing op andere gebieden dan voor bijscholing of cursus op het gebied van rapporteren.

5.2.6 Overzichtelijk/Correct taalgebruik:

Stelling: 71% van de respondenten gaf aan dat in meer of mindere mate, dat schrijf, taal en spelfouten voorkomen in rapportages. Ook wordt er volgens 68% van de respondenten in meer of mindere mate niet concreet en bondig gerapporteerd.

Ook in de focusgroep waren de deelnemers van mening dat er veel fouten gemaakt worden op het gebied van spelling en taalfouten. Als reden hiervoor werd aangegeven dat bijna nooit iemand werd aangesproken op taal of spelfouten in rapportages, en dat deze ook bijna nooit veranderd werden nadat deze aan het licht waren gekomen.

Ook werd er aangegeven dat er vaak sprake is van gemakzucht wanneer rapportages niet overzichtelijk of concreet zijn, of wanneer er veel spel of taalfouten in zitten.

Tot slot werd door de focusgroep aangegeven dat sommige buitenlandse collega's de taal niet goed beheersen, wat terug te lezen is in de rapportages.

5.3 Conclusie derde deelvraag

- **Welke verbeterpunten zijn er volgens de studenten te benoemen ten aanzien van de kwaliteit van rapportage?**

5.3.1 Objectiviteit

Stelling: Uit de enquête bleek dat bij meer dan driekwart van de ondervraagden etikettering (77%) en onbevoegde diagnoses (82%), in meer of mindere mate, voorkomen in rapportages.

De objectiviteit van rapportages kan onder ander gewaarborgd worden door het uitvoeren van kwaliteitscontroles door de instelling. Het is dan van belang dat er gewerkt wordt vanuit een opgestelde criterialijst met verschillende punten waarop gecontroleerd kan worden.

De focusgroep gaf ook aan dat het graag zou willen zien dat het werkveld en Saxion samen een criterialijst opstellen waardoor de op Saxion gegeven informatie ook in het werkveld van toepassing is.

Daarnaast kunnen jaarlijkse cursussen en/of bijscholing volgens de deelnemers ook goed helpen om de objectiviteit van rapportages beter te kunnen waarborgen.

5.3.2 Relevantie

Stelling: Bijna alle ondervraagden gaven aan (in meer of mindere mate) dat relevante informatie verloren gaat tijdens het rapportageproces (95%) en dat rapportages ook "niet relevante informatie" bevatten (99%).

Bij het thema relevantie kwam naar voren dat de deelnemers graag meer tijd voor het schrijven van rapportages zouden krijgen. Wanneer er meer rapportagetijd vrij gemaakt wordt en het minder tussendoor gebeurt, worden relevante zaken minder snel vergeten en wordt er minder overhaast te werk gegaan.

Ook werd er voorgesteld om tijdverantwoording los te maken van rapportage. Dit omdat volgens de focusgroep hierdoor de kwaliteit van rapportage sterk achteruit gaat.

Om het belang van rapporteren voorop te stellen bij de instellingen en de kwaliteit van rapportages omhoog te kunnen tillen kan er daarnaast gedacht worden aan voorlichtingen geven met betrekking tot het belang van rapportage. Het moet zodoende duidelijker worden dat rapportage een belangrijk onderdeel is van het hulpverleners.

5.3.3 Methodisch handelen

Stelling: Tijdens het rapporteren wordt er door 87% van de respondenten, nooit tot soms gebruik gemaakt van een rapportagemethode. 47% geeft aan dat het drie werelden model nooit wordt gebruikt bij rapportages en 48% zegt het nauwelijks te gebruiken. Het 'balansmodel van Bakker' wordt eveneens door 56% van de respondenten niet gebruikt bij rapportages.

Uit de focusgroep blijkt dat de deelnemers voornamelijk baat hebben bij verduidelijking / voorlichting omtrent rapportage. Dit omdat rapportage een vitaal deel van de hulpverlening is. Er is namelijk weinig duidelijk en er zijn volgens de deelnemers geen tot weinig concrete voorschriften betreft methodisch handelen en de uitvoering hiervan in rapportages. Wanneer de essentie van methodisch handelen bij de instelling en bij de hulpverleners duidelijk is zijn er voldoende mogelijkheden (denk aan voorlichtingen en/of vergaderingen) op te noemen waarin dit aspect verduidelijkt kan worden. Een andere optie is om de hogeschool, in dit geval Saxion, en het werkveld de manier van rapporteren beter op elkaar afstemmen. Wanneer het rapporteren van beide kanten op elkaar wordt afgestemd is er meer duidelijkheid en is de kans op nalatigheid kleiner.

5.3.4 Automatisering

Stelling: 56% van de respondenten vindt dat het rapportageprogramma waarmee zij gewerkt hebben verbeterd moet worden, tevens vindt 81% van de respondenten dat Saxion het werken met rapportageprogramma's moet opnemen in het lesprogramma.

In de focusgroep kwam naar voren dat men graag hulp wil hebben om goed gebruik te kunnen maken van het rapportageprogramma. Deze hulp kan van hulpverlener op hulpverlener of door middel van cursussen en bijscholing bewerkstelligd worden. Tevens ziet

men graag dat de software vernieuwd en gebruiksvriendelijker wordt. Tegenwoordig zijn onder andere telefoonapplicaties al voorzien van de nieuwste software en een goede gebruiksvriendelijkheid. De focusgroep gaf aan dat ze hierdoor geïnspireerd en geïnteresseerd raken, en dat dit het werken met een programma aanzienlijk zal bevorderen.

5.3.5 Kwaliteitscontrole

Stelling: 93% van de respondenten gaf aan in meer of mindere mate feedback (positief en negatief) te hebben ontvangen van zijn/haar collega's of cliënten t.a.v. zijn/haar rapportages of verslaglegging. Daarnaast geeft 83% van de respondenten aan dat er niet tot nauwelijks (bij)scholing aangeboden wordt met betrekking tot rapportage.

Volgens de focusgroep kan de kwaliteitscontrole van rapportage al op kleine schaal gebeuren. Dit kan aan de hand van iemand verantwoordelijk maken binnen de instelling die ervoor zorgt dat de kwaliteit zoveel mogelijk gewaarborgd wordt. Dit kan gedaan worden door het in orde maken van stappenplannen voor zowel de hulpverlener als de cliënt en indien nodig, de collega's feedback geven op rapportages.

5.3.6 Overzichtelijk taalgebruik

Stelling: 71% van de respondenten gaf aan dat in meer of mindere mate, dat schrijf, taal en spelfouten voorkomen in rapportages. Ook wordt er volgens 68% van de respondenten in meer of mindere mate niet concreet en bondig gerapporteerd.

Om de taalvaardigheid te bevorderen moet er in eerste instantie op scholen (basisschool/middelbare school en het vervolgonderwijs) strenger worden toegezien op de Nederlandse taal. De kern van taalvaardigheid ligt in eerste instantie bij de scholen. Daarnaast is het van belang om het werkveld ook te toetsen op taal. Zo wordt de Nederlandse taal bevorderd en gaat daarmee direct de kwaliteit van rapportage vooruit.

5.4 Conclusie hoofdvraag

- **Wat zijn de ervaringen van vierdejaars MWD en SPH studenten ten aanzien van de kwaliteit van rapportage in vergelijking met de kwaliteitseisen die door het werkveld en Saxion worden gesteld.**

Om antwoord te geven op deze hoofdvraag is in dit onderzoek eerst gekeken naar wat rapportage nu precies inhoudt. Na verschillende bronnen vergeleken te hebben is ervoor gekozen om "alles dat door de hulpverlener over de cliënt geschreven is" te beschouwen als rapportage. Zodoende is ervoor gezorgd dat alle rapportages onder deze noemer vielen. Vervolgens is er gekeken welke kwaliteitseisen er gesteld worden aan rapportage. Door middel van literatuuronderzoek en gesprekken met ervaringsdeskundigen (Docenten Saxion) is geconcludeerd dat er zes kwaliteitseisen te omschrijven zijn, te noemen; Objectiviteit, Relevantie, Methodisch handelen, Automatisering, Kwaliteitscontrole en Concreet/Correct taalgebruik. Omdat deze thema's niet direct te onderzoeken zijn, zijn deze zes thema's vervolgens opgedeeld in subcriteria (zie hoofdstuk 2). In totaal waren zesentwintig subcriteria te onderscheiden. Deze subcriteria vormden de basis voor de vragen van de

enquête. Met deze enquête is vervolgens gemeten wat de studenten vinden van de kwaliteit van rapportage in de hulpverlening. Om diepgang in het onderzoek aan te brengen heeft na afname en verwerking van de enquête een focusgroep plaatsgevonden. Hierin is gevraagd naar persoonlijke ervaringen van de deelnemers om zodoende, samen met de resultaten van de enquête, een compleet beeld te krijgen van rapportage in de hulpverlening. Ook is er tijdens de focusgroep gevraagd naar mogelijke oplossingen om de kwaliteit van het rapporteren te bevorderen.

Uit de resultaten van de enquête is op te maken dat op alle zes thema's benedenmaats gescoord wordt, en daarmee dat de kwaliteit van rapportage beneden peil is. Zo zijn rapportages niet objectief doordat deze met regelmaat niet eenduidig zijn en er te weinig onderscheid gemaakt wordt tussen feiten en meningen. Daarnaast missen rapportages relevantie doordat ze zelden toegespitst of gekoppeld worden op of aan het doel van de cliënt. Ook gebeurt rapporteren niet methodisch doordat er nauwelijks gebruik gemaakt wordt van een rapportagemethode en er te weinig tijd vrijgemaakt wordt om rapportages te schrijven. Daarnaast is er qua automatisering nog teveel te winnen met betrekking tot rapportage. Zo is een groot percentage van de collega's niet competent in het werken met rapportagesoftware en zijn de rapportageprogramma's vaak verouderd of onnodig omslachtig. Tevens is er weinig kwaliteitscontrole op rapportages, zo worden fouten bijna nooit aangepast en worden er zelden cursussen of bijscholingen aangeboden om de kwaliteit van rapportage te verbeteren.

Het grootst achterliggende probleem lijkt te zijn dat rapporteren binnen het hulpverleners gezien wordt als een bijzaak, terwijl het juist één van de belangrijkste instrumenten/taken is van binnen de hulpverlening. Door middel van rapporteren zorgt de hulpverlener er namelijk voor dat onder andere; De vooruitgang van de cliënt in kaart wordt gebracht, Er een rode draad zichtbaar is binnen het hulpverleningstraject, Dat collega's op de hoogte zijn en dat het handelen naar buiten toe te verantwoorden is (HKZ, 2008). Een voorbeeld dat erop duidt dat rapporteren zelden de prioriteit heeft binnen een instelling kwam naar voren uit de enquête. Een groot deel van de respondenten gaf bijvoorbeeld aan dat er te weinig tijd vrijgemaakt wordt om te rapporteren. Tevens wordt rapporteren in sommige gevallen gebruikt als middel om tijd te verantwoorden. Het is dan belangrijker dat er aangegeven wordt hoelang een cliënt begeleiding heeft gehad dan daadwerkelijk wat er in de begeleiding gebeurt is (Zie paragraaf 5.2). Uit de focusgroep kwam naar voren dat er veel behoefte is aan bijscholing en cursussen op het gebied van rapporteren. De gedachte hierachter is dat er meer bewustwording moet komen met betrekking tot het belang van rapporteren. Hierdoor moet rapporteren veranderen van bijzaak naar een hoofdtaak.

Over de afstemmingen tussen Saxion en het werkveld kan geconcludeerd worden dat er geen eenduidige manier van rapporteren bestaat tussen beide entiteiten. Saxion leert de studenten vanuit een bepaalde methode te rapporteren, zoals onder andere; "Het balansmodel van Bakker" en "Het driewerelden model", maar deze methoden worden, zodra de opleiding afgelopen is, nauwelijks nog gebruikt of gehanteerd. Er kan dan verwatering van kennis ontstaan. De student wordt eerst geacht bepaalde methoden te kennen en te beheersen (voor het behalen van product/kennistoetsen van de opleiding), maar doordat het

werkveld niet specifiek met deze methoden werkt verwaterd het bewust toepassen ervan. Wel moet hierbij gezegd worden dat er sprake kan zijn van onbewust toepassen van deze methoden. De denkwijze van de hulpverlener kan dan overeenkomsten vertonen met de rapportagemethode, zonder dat hij of zij beseft hiervan gebruik te maken.

Ook op het gebied van correct en overzichtelijk taalgebruik lijken het werkveld en Saxion uit elkaar te liggen qua criteria. Zo hanteert Saxion strenge regels ten opzichte van taal en spelfouten in producttoetsen (één fout per bladzijde), maar blijkt in de praktijk dat hieraan minder waarde gehecht wordt. Bijna driekwart van de respondenten gaf aan dat taal en spelfouten regelmatig voorkomen in rapportages. Daarnaast vindt er niet of nauwelijks controle op taal/spelfouten plaats, en worden fouten niet verbeterd nadat ze aan het licht gekomen zijn.

5.5 Aanbevelingen

Uit de gevonden resultaten en conclusies kunnen een aantal aanbevelingen opgemaakt worden om de kwaliteit van rapportage te verbeteren. Deze aanbevelingen zijn op te delen in; Algemeen, Werkveld en Saxion.

5.5.1 Algemeen

In paragraaf 5.4 is te lezen dat rapporteren in de praktijk vaak gezien wordt als bijzaak van de hulpverlener. Er is weinig tijd voor hulpverleners om de rapportages te schrijven en instellingen proberen nauwelijks om de kwaliteit van rapportage te verbeteren. Zodoende moet er een omslag plaatsvinden van bij naar hoofdtaak. Om dit te bewerkstelligen is het daarom nodig om vervolgonderzoek te doen naar kwaliteit van rapportages. In dit onderzoek is namelijk geprobeerd om in een korte tijd zoveel mogelijk instellingen te benaderen. Dit is gebeurt door vierdejaars studenten te enquêteren en te interviewen in een focusgroep. Om een completer beeld van het probleem te krijgen is het daarom nodig om ook onderzoek te doen bij niet-studenten. Daarnaast is dit onderzoek gebaseerd op de meningen van studenten, maar zijn de rapportages niet daadwerkelijk onder de loep genomen. Door dit in een vervolgonderzoek alsnog te doen kan er gekeken worden of de conclusies van dit onderzoek hiermee overeenkomen.

Ook richt dit onderzoek zich op instellingen binnen Twente. Om erachter te komen hoe het landelijk met de kwaliteit van rapportage gesteld is, zou dit onderzoek herhaald kunnen worden op verschillende hogescholen in Nederland. Zodoende kan er in een relatief korte tijd gekeken worden of de resultaten en conclusies van dit onderzoek overeenkomen met de resultaten op andere hogescholen.

5.5.2 Werkveld

Ten eerste is het van belang dat de instellingen zich bewust worden van het probleem omtrent rapporteren. Door bewustwording zullen de instellingen inzien dat het niet goed gesteld is met de kwaliteit van rapportage en zullen ze hieraan meer aandacht willen besteden. Deze bewustwording kan onder andere bewerkstelligd worden door; Voorlichtingen te geven op deze instellingen, Uitkomsten van dit (of aanverwant) onderzoek te publiceren in vakbladen, In gesprek gaan van Saxion en de hulpverleningsinstellingen en door de media op de hoogte te stellen van het probleem. Dit zou ertoe moeten leiden dat er

in het werkveld een klimaatsverandering ontstaan waarbinnen rapporteren steeds meer gezien gaat worden als een belangrijke kernkwaliteit van de hulpverlener.

Wanneer er, door middel van bewustwording, meer draagkracht ontstaat bij de instellingen omtrent rapporteren, zullen deze instellingen eerder willen investeren in kwaliteitsverbetering van het rapporteren. In dit onderzoek komt ook nadrukkelijk naar voren dat dit investeren gewenst is. Zo kwam uit de focusgroep dat rapportageprogramma's aangepast moeten worden zodat deze overzichtelijker en gebruiksvriendelijker zijn en dat er behoefte is aan cursussen en bijscholing om zodoende de kennis over rapporteren te vergroten onder de hulpverleners.

5.5.3 Saxion

Zoals, in de conclusie van de hoofdvraag, is terug te lezen mist voor een groot deel de afstemming tussen het werkveld en Saxion. Saxion leert haar studenten bepaalde rapportagemethoden, terwijl in de praktijk vaak de methodiek achter rapporteren ontbreekt of anders is dan op Saxion. Het is te idealistisch om te willen dat Saxion en het werkveld één manier van rapporteren gaan hanteren, omdat elke Instelling zijn of haar eigen setting heeft, met een eigen werkmethode en doelgroep die om andere uitgangspunten vragen. Wel zou Saxion er goed aan doen om onderzoek te doen naar welke methodieken er wel in het werkveld gebruikt worden om zodoende het lespakket af te stemmen op de meest gebruikte methodieken in het werkveld.

Ook kwam in dit onderzoek ter sprake dat er, volgens de studenten, veel behoefte is aan kennismaking met rapportagesoftware tijdens de studie. Om deze reden is tijdens de enquête onderzocht welke rapportageprogramma's in het werkveld gebruikt worden. Meer als een kwart van de ondervraagden heeft aangegeven dat er gewerkt werd met Cura en 12% gaf aan met Regas te werken. Om dit nog verder in kaart te brengen kan er door Saxion een enquête afgenomen worden onder de studenten waarin de student invult welk programma er tijdens de stage gebruikt werd. Met deze informatie kan Saxion dan het lesaanbod aanpassen om zodoende de student met de meest gebruikte software kennis te laten maken. Tot slot zal Saxion de studenten kunnen inlichten over de stand van zaken omtrent rapportage. Dit kan bijvoorbeeld door de bevindingen van dit onderzoek in AMMAHULA (digitaal blad van Academie Mens & Maatschappij) op te nemen en door dit in de colleges te bespreken en erover te discussiëren.

5.6 Sterktes / zwaktes onderzoek

Omdat geen enkel onderzoek geheel zonder zwakke punten is, wordt er in deze paragraaf gekeken wat de sterke en zwakke punten zijn van dit onderzoek. Deze bevindingen zijn bijvoorbeeld waardevol bij reproductie van het onderzoek.

5.6.1 Sterktes

Bij de totstandkoming van dit onderzoek is er gebruik gemaakt van de door Saxion vastgestelde richtlijnen voor het schrijven van een onderzoek (Zie bijlage 1). Daarbij is gebruik gemaakt van de door Saxion voorgeschreven literatuur. Doordat Saxion een, door de overheid, gekeurde hogeschool is, mag ervan uitgegaan worden dat de methodieken die op Saxion gehanteerd worden voor het maken van onderzoeken op niveau zijn. Daarnaast is het

theoretisch kader tot stand gekomen met gedegen literatuuronderzoek. Zoals ook in Hoofdstuk 3 te lezen is, is er telkens bij elke bron afgewogen wat de relevantie, deskundigheid en belang is ervan. Daarnaast hebben tijdens de totstandkoming van het theoretisch kader gesprekken plaatsgevonden met docenten van Saxion die ervaringsdeskundig zijn op het gebied van rapportage. Dit zijn docenten die allen lesgeven op het gebied van rapporteren.

Om, naast pure cijfers, ook diepgang in het onderzoek aan te brengen, is daarnaast gekozen om van zowel kwalitatieve (focusgroep) als kwantitatieve (enquête) onderzoeksmethoden gebruik te maken. Dit heeft ervoor gezorgd dat de cijfers uit de enquête ook een persoonlijke invalshoek kregen. Ook is, zoals eerder in hoofdstuk 3 besproken, het onderzoek uitgezet vanuit Saxion, en is mede hierdoor een response groter dan 30% behaald. De frontoffice liet weten dat hiermee een hoger percentage behaald is dan dat zij doorgaans krijgen op enquêtes.

Tot slot heeft er om de twee weken een intervisiegroep plaatsgevonden waarbinnen geschreven stukken ingebracht werden. Door de stukken in te brengen is er vanuit verschillende invalshoeken naar het onderzoek gekeken en heeft er op die manier een kwaliteitscontrole plaatsgevonden.

5.6.2 Zwaktes

Hoewel het onderzoek in een relatief korte tijd een grote doelgroep kon bereiken (Door zich te richten op studenten), is de mening van de instellingen zelf niet meegenomen in het onderzoek. Daarom kan er gesteld worden dat de resultaten en conclusies niet representatief zijn voor de hele doelgroep, maar alleen voor de studenten van Saxion.

Daarnaast is in dit onderzoek geen onderscheid gemaakt tussen MWD en SPH. Hiervoor is gekozen omdat het doel van het onderzoek was om te kijken hoe het gesteld is met het hele werkveld en niet met de verschillende disciplines binnen de hulpverlening. Echter kan wel gesteld worden dat het niet opnemen ervan een gemiste kans is, omdat het inzicht geeft in de verschillen tussen beide groepen. Door dit inzichtelijk te maken had er beter aangesloten kunnen worden op de behoeften van de verschillende studies. Daarnaast is het verschil tussen voltijdstudenten en deeltijdstudenten niet opgenomen in de resultaten en de conclusies. Hiervoor is gekozen omdat de groep deeltijdrespondenten te klein was om representatief te zijn voor de gehele doelgroep.

Tot slot bestond de focusgroep uit zes deelnemers. Hoewel dit enig inzicht gaf in de ervaringen van de studenten, is de vraag in hoeverre de bevindingen representatief zijn voor de gehele doelgroep.

5.7 Discussie

In de discussie komen de bevindingen van de onderzoekers over de kwaliteit van rapportage terug. Wij hebben in onze stage alle drie meegemaakt dat er veel fouten en slordigheden terugkwamen in rapportages. Vaak was er weinig tijd om te rapporteren of was rapporteren enkel nog bedoeld om de gewerkte tijd te registreren. Daarnaast kwam het op onze stageplaatsen veel voor dat rapportages spel en schrijffouten bevatte. Door middel van dit onderzoek wilden we kijken of onze mening hierover overeenkomt met de bevindingen van collega's in het werkveld. In de resultaten en conclusies is terug te lezen dat deze mening

door andere studenten gedeeld wordt en dat er op het gebied van rapportage echt een probleem is in het werkveld.

In de resultaten van ons onderzoek is terug te vinden dat veel studenten dezelfde verbeterpunten noemen ten aanzien van rapportage. Meer dan de helft van de studenten geeft aan dat er geen scholing of cursussen worden aangeboden door de hulpverleninstanties waarbij ze werken, maar dat zij dit wel graag zouden zien. Als er fouten gerapporteerd worden in het werkveld, blijven deze meestal staan. Wij, en de respondenten met ons, zijn van mening dat dit zo snel mogelijk verbeterd moet worden. Een goedopgeleide student die weet hoe hij moet rapporteren, zal dit in de praktijk blijven doen (zou je zeggen). In een onderzoek van L. Smets (2009) blijkt dat na coachingssessies verhoortechnieken bij rechercheurs verbeteren in kwaliteit. In het onderzoek kwam naar voren dat bij evaluatie van verhoorgesprekken de nauwkeurigheid verbeterde. Een ander effect was dat het taboe dat aanwezig was bij het geven van feedback en het delen van ervaringen doorbroken werd. Dit lijkt ons een mooi uitgangspunt om kwaliteitsverbetering met betrekking tot rapportage te realiseren. Het onderzoek van L. Smets (2009) wijst uit dat intervisie en supervisie helpt bij het verbeteren van de kwaliteit bij (verhoor)gesprekken (er van uit gaande dat bij soortgelijke ervaringsuitwisselingen en feedback in de hulpverlening ook zou verbeteren). Cursussen en scholing op het gebied van rapportage blijft dus erg belangrijk in het werkveld om goede kwaliteit te blijven leveren.

Tot slot zijn we van mening dat er een nauwere band tussen Saxion en het werkveld moet gecreëerd worden. Saxion zou de trend moeten volgen van de hulpverlening en andersom. Saxion kan in die zin het probleem bij de wortel aanpakken, namelijk bij de student. Dit zou Saxion kunnen doen door docenten die deels werken bij een hulpverleningsinstelling mee te laten werken bij het ontwikkelen van lespakketten. Het werkveld heeft baat bij vakbekwame HBO'ers die afgestudeerd zijn. Studenten moeten als ze klaar zijn meteen inzetbaar zijn in de hulpverlening waarbij ze zo min mogelijk moeten worden ingewerkt.

LITERATUUR

- Baarda, D.B., & De Goede, M.P.M. (2006). *Basisboek Methoden en Technieken: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (4^e herz. dr.). Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Bethlehem, J. (2012) *Peilingen beoordelen*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek
- Bil, P. de. (2010). *Oberveren registreren rapporteren en interpreteren*. Soest: Nelissen.
- Bureau voor Toegepaste Sociale Gerontologie (BTSG). (2011) *Gedragscode Beroep en Bedrijf*. Verkregen van <http://www.btsg.nl/downloads/NRTO%20gedragscode%20B&B%202011%20def.pdf>
- Centraal BegeleidingsOrgaan (CBO). (2010). *Handleiding focusgroep onderzoek*. Verkregen van <http://www.communicerenmetarmen.be/sites/default/files/HandleidingFocusgroepe nCBO200409.pdf>
- Fabricotti, I.N., Oud, M., Redekop, W.K., & Huijsman, R. (2011). *De meerwaarde van HKZ-certificering voor GGZ-instellingen*. Verkregen van https://www.bmg.eur.nl/fileadmin/ASSETS/bmg/Onderzoek/Publicaties/Eindrapport _HKZ_GGZ_maart_2011.pdf
- Gemeente.nu. (2013). *Hulpverleners jeugdzorg dikken rapportages aan*. Verkregen van <http://www.gemeente.nu/Sociaal/Nieuws/2013/8/Hulpverleners-Jeugdzorg-dikken-rapportages-aan-1339235W/>
- Gooyert, V. de., Mascini, P. (2012). *Nadruk op contacttijd kan kwaliteit hulpverlening verbeteren*. Verkregen van <http://www.jeugdkennis.nl/jgk/Nadruk-op-contacttijd-kan-kwaliteit-hulpverlening-verbeteren>
- Horneman, S., & Nijhof, W. (2011) *Methodiek sociaalpedagogische hulpverlening*. Utrecht: Bohn stafleu van loghum
- Horst, J. ter. (2011). *Rapporteren in de hulp- en dienstverlening*. Bussum: Coutinho.
- Inspectie jeugdzorg. (2005). *Onderzoek naar de kwaliteit van het hulpverleningsproces aan S*. Verkregen van [https://www.inspectiejeugdzorg.nl/documenten/Hulpverlening%20aan%20Savanna.p df](https://www.inspectiejeugdzorg.nl/documenten/Hulpverlening%20aan%20Savanna.pdf)

- Ketelaar, P., Hentenaar, F., & Kooter, M. (2011). *Groepen in focus*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers
- Kinderombudsman (2013) *Kinderombudsman onderzoekt waarheidsvinding in de jeugdzorg*. Verkregen van <http://www.dekinderombudsman.nl/36/kinderen/nieuws/kinderombudsman-onderzoekt-waarheidsvinding-in-de-jeugdzorg/?id=267>
- Michgelbrink, F. (2000). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP.
- National Association of Social Workers (NASW). (2008) *Code of Ethics of the National Association of Social Workers*. Verkregen van <http://www.utexas.edu/ssw/dl/files/academic-programs/other/nasw-code-of-ethics.pdf>
- Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVWM). (2010). *Beroepscode Maatschappelijk werk en dienstverlening*. Utrecht. NVWM
- Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ). (2008). *Onderbouwing HKZ-model versie 2008*. Verkregen van <http://www.hkz.nl/wp-content/uploads/2015/03/HKZ-harmonisatiemodel-onderbouwing.pdf>
- Parantion. (2014). *Algemene voorwaarden*. Verkregen van <http://www.parantion.com/website/Algemene%20voorwaarden.pdf>
- Saunders, M, Lewis, P, Thornhill, A. (2011). *Methoden en technieken van onderzoek*. Amsterdam: Peaeson Education Benelux
- Smets, L. 2009, NOBCO, verkregen van <http://www.nobco.nl/nieuws/1306336057620>
- TAQT. (2013). *Feedback geven en ontvangen*. Verkregen van <http://www.taqt.nl/feedback-geven-en-ontvangen>
- Verhoeven, N (2007). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Amsterdam. Boom onderwijs
- Verhultst, S. (2011). *Rapporteren kan beter en sneller*. Verkregen van <http://www.sylviaverhulst.nl/diensten/teksten/rapporteren-kan-beter-en-snel>
- Zorggroep Rijnmond. (2010). *Handboek zorgleefplan en ECD*. Verkregen van [http://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/vindplaats/Zorgleefplan/548%20Handboek%20zorgleefplan%20en%20ECD%20\[1\].pdf](http://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/vindplaats/Zorgleefplan/548%20Handboek%20zorgleefplan%20en%20ECD%20[1].pdf)

BIJLAGEN

Bijlage 1: Beoordelingscriteria bachelorrapport:

Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport (2013-2014)

Naam student					
Studentnummer					
Datum					
1 ^e Beoordelaar					
2 ^{de} Beoordelaar					
Beoordelingsvoorwaarden			Feedback		
Aangeleverd zijn: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek) Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)					
Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.					
Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en overgangszinnen wordt verhelderd.					
Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)					
Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.					
Criteria	0	3	6	8	10
1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/ of vernieuwend voor de beroepspraktijk.	De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig.	Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar.	Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methodiek en/of methode van de opdrachtgevende instelling.	Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten.	Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk. Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker.

Criteria	0	3	6	8	10
2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i> , er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek.	Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.	Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.	Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of nationale en internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en vergelijkend en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven.
3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.	De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie.	Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.	Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.
4. De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld SPSS, Kwalitan), dataverwerking en weergave van resultaten is correct.	Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.	De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt.	De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker weergegeven kunnen worden.	De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar en valide.	Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende instantie.
5. De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.	De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.	Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch beredeneerd.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/innovatie van de beroepspraktijk.

Criteria	0	3	6	8	10		
6.De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.		
Totaalbeoordeling							
					Cijfer		
Feedback op totaalproduct							
– Er dient aan de beoordelingsvoorwaarden voldaan te zijn. Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1. – Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.							
Cijfer	1 / 2 / 3	4 / 5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0-17	18-32	33-40	41-48	49-55	56-58	59-60

Bijlage 2: Overeenkomst onderzoeksopdracht

Academie Mens en Maatschappij

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

STUDENTGEGEVENS

Naam	Joris van Glabbeek
Adres	Utrechtlaan 52
Postcode/woonplaats	7543BR Enschede
Mobiel	0640687434
Email	Jeurin.v@ gmail.com
Opleiding	MWD

(indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)

STUDENTGEGEVENS

Naam	Chen van Noort
Adres	Langelemaatweg 180
Postcode/woonplaats	7553JK Hengelo
Mobiel	0651875732
Email	chen.van.noort@hotmail.com
Opleiding	MWD

STUDENTGEGEVENS

Naam	Gijs van Noort
Adres	Deldenstraat 32-2
Postcode/woonplaats	7551AA Hengelo
Mobiel	0623387045
Email	gijs.van.noort@hotmail.com
Opleiding	MWD

GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam Organisatie – afdeling	Saxion Hogeschool Enschede AMM
Eindverantwoordelijke onderzoek	Glenn Ripassa
Onderzoeksbegeleider / opleiding	Glenn Ripassa AMM MWD
Adres	Parkweg 15
Postcode/woonplaats	7513 AR
Telefoonnummer	053 - 487 11 11
Email	g.d.ripassa@saxion.nl
De organisatie geeft wel/niet toestemming voor publicatie van het bachelorrapport.	
GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer Baars
Onderzoeksbegeleider / opleiding	Leonie Slots AMM MWD
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000 / 7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871111
Email	l.slots@saxion.nl
GEGEVENS ONDERZOEK	
Onderwerp en achtergrondschets	Rapporteren
Doelstelling/vraagstelling	Inzicht krijgen in de kwalitatieve verschillen en overeenkomsten tussen de manier van rapporteren in het werkveld en de manier waarop het rapporteren de student wordt bijgebracht aan Saxion hogeschool Enschede.
Projectomschrijving	Inventarisatie van de kwalitatieve verschillen en overeenkomsten van rapporteren in het werkveld en de manier waarop het de student geleerd wordt aan Saxion Hogeschool.
Werkwijze	Inventariserend onderzoek (kwantitatief).
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	
Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd)	Start 23-09-2013
Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal bestaan.	Eindtijd 01-02-2014 Eventueel met uitloop 3- periode
Beoogde tussenproducten	Voortgangsbesprekingen / Tussenevaluaties
Producten ter beschikking	n.v.t.
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	n.v.t.

OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, *kunnen* gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij");
- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academic M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

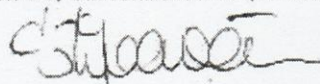
VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding



Renée Sloos

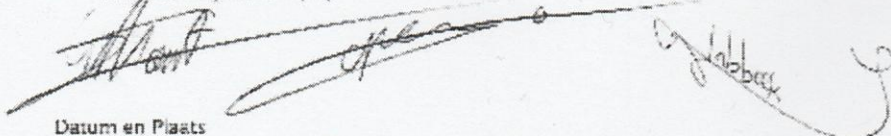
- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling



G.D. Ruppers

Enschede, 31-10-2013

- Handtekening Student(en)



Datum en Plaats

30-10-2013 Enschede

Bijlage 3: Benadering respondenten

Zoals in hoofdstuk 3 te lezen is, zijn de respondenten benaderd via de frontoffice van Academie Mens & Maatschappij (AMM). Door uit naam van Saxion de enquête rond te sturen is er geprobeerd om een zo hoog mogelijke response te krijgen. De volgende e-mail is hiervoor verstuurd. Deze mail is vervolgens meerdere malen (drie keer) als herinnering rondgestuurd aan alle vierdejaars studenten.

Onderwerp: Enquête kwaliteit rapportage (met een prijs!)

Beste 4^e jaars MWD en SPH studenten,

Academie Mens en Maatschappij doet onderzoek naar de kwaliteit van rapportage in de hulpverlening. Saxion vraagt jou als 4^e jaar student om je mening te geven over de manier van rapporteren bij jouw werk- of stageplek om een beeld te krijgen van de kwaliteit. Met het invullen van de enquête maak je tevens kans op één van de drie bioscoopbonnen, ter waarde van €10.

Het invullen van de enquête bedraagt ongeveer 5-10 minuten. Met de uitkomsten van het onderzoek kan gekeken worden naar een betere aansluiting van het onderwijs op het werkveld. Met het invullen van de enquête draag je dus direct bij aan de ontwikkeling van het onderwijs.

[Klik hier voor de Enquête.](#)

Als de link niet werkt, knip en plak deze regel dan in je browserbalk.

<http://survey.parantion.nl/?s=bd16586aa6934a3fa5c6552800fab7fe&a=IF>

Bij voorbaat dank voor je tijd en medewerking aan dit onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Joris van Glabbeek

Coen van Noort

Gijs van Noort

Namens Academie Mens en Maatschappij

Bijlage 4: De enquête



Inleiding enquête:

Bedankt voor je deelname aan deze enquête.

In deze enquête worden jullie, als 4^e jaar studenten MWD en SPH, gevraagd naar je mening en ervaring t.a.v. de kwaliteit van rapportage. Voor 4^e jaar studenten is gekozen, omdat jullie, door middel van stages en werkervaring, hebben aangetoond te functioneren op productieniveau en daarmee gezien mogen worden als beginnend beroepsbeoefenaar.

Dit onderzoek is gericht op het meten van de kwaliteit van rapportage in het werkveld. Tot op heden zijn er weinig vergelijkbare onderzoeken naar dit onderwerp gedaan, terwijl er steeds meer signalen zijn dat er in de hulpverlening, op het gebied van rapportage, nog winst te behalen valt.

Door deze enquête naar waarheid in te vullen, wordt er een beeld geschetst van de kwaliteit van de rapportages in het werkveld en kan Saxion daar op inspelen. Op deze manier draag je bij aan de ontwikkeling van het onderwijs en daarmee de aansluiting op het werkveld.

- De duur van het invullen van deze enquête bedraagt ongeveer 10 minuten.
- De enquête bestaat uit 32 vragen.
- Wanneer een antwoord op een stelling of vraag niet geheel aansluit bij je mening, kies dan voor het antwoord dat er het dichtst bij in de buurt ligt.
- Wanneer je ervoor kiest om de enquête anoniem in te vullen, laat dan het antwoordenveld bij vraag 1 leeg. (Let op! Je maakt dan geen kans meer op de bioscoopbon ter waarde van €10)
- Wanneer je bij vraag 1 je voor- en achternaam invult geef je tevens aan om mee te willen doen aan de focusgroep (Uitleg onderaan enquête).

Uitleg van het begrip “Rapportage”

In dit onderzoek wordt de volgende definitie van rapportage gehanteerd: *“Alle verslaglegging die binnen hulpverleningsinstellingen plaatsvindt met betrekking tot cliënten.”* Hieronder valt dus alles dat geschreven is/wordt over de cliënt.

Algemeen (1 t/m 3)

1. Wat is je naam? (Voor- en achternaam)

Wanneer je wenst om de enquête anoniem in te willen vullen, laat dan onderstaand antwoordveld leeg. Je maakt dan geen kans op 1 van de 3 bioscoopbonnen ter waarde van €10.

.....

2. Welke opleiding doe je?

- MWD
- SPH

3. Ben je een voltijd of deeltijd student?

- Voltijd
- Deeltijd

Objectiviteit (vraag 4 t/m 7)

Onder objectiviteit in rapportages wordt verstaan; alle waarnemingen die met zintuigen worden waargenomen en die zonder interpretaties of meningen worden opgeschreven.

4. Rapportages zijn eenduidig. Er is dan geen verdere uitleg nodig om duidelijk te maken wat er met een rapportage bedoeld wordt.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens
- 4.) Eens
- 5.) Helemaal mee eens

5. Er wordt in een rapportage duidelijk onderscheid gemaakt tussen objectieve en subjectieve waarnemingen. Hierdoor wordt duidelijk wat er daadwerkelijk gebeurd is en wat de mening is van de hulpverlener en/of instelling.

Correct voorbeeld: De cliënt geeft aan dat hij last heeft van slapeloosheid. Tevens geeft de cliënt aan dat hij/zij 8 tot 10 blikjes energydrank drinkt op een dag. De cliënt zegt dat de energydrank niet bijdraagt aan de instandhouding van zijn slapeloosheid. Wij (Instelling) zijn echter van mening dat het drinken van energydrank wel kan bijdragen aan slapeloosheid.

Foutief voorbeeld: Cliënt geeft aan 8 tot 10 energydrankjes op een dag te drinken. Cliënt heeft hierdoor last van slapeloosheid.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens
- 4.) Eens
- 5.) Helemaal mee eens

6. Etikettering komt voor in rapportages.

Uitleg: Door telkens te refereren aan de aandoening (bijvoorbeeld dementie) van de cliënt, wordt de persoon niet meer als individu gezien maar als diens ziektebeeld (een demente).

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

7. In rapportages worden diagnoses gezet die niet door een bevoegd iemand worden gediagnosticeerd.

Bijvoorbeeld: Een MWD'er schrijft over de cliënt dat hij/zij een verslaving heeft, terwijl dit niet door de hoofdbehandelaar gediagnosticeerd is.

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

Relevantie (vraag 8 t/m 11)

Onder relevantie wordt verstaan dat de geschreven rapportages in verband staan (direct of indirect) met de behandeling en/of ontwikkeling van de cliënt. Dit houdt in dat rapportages gericht zijn op de leerdoelen en/of hulpvraag van de cliënt. Daarnaast kan het ook zo zijn dat er tijdens cliëntcontact nieuwe inzichten/informatie aan het licht komen die van belang zijn voor de behandeling en ontwikkeling van de cliënt.

8. Rapportages zijn toegespitst op het doel of de vooruitgang van de cliënt.

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

9. Rapportages bevatten informatie die niet relevant is voor het traject(plan) van de cliënt.

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

10. Relevante informatie gaat verloren omdat men vergeet deze informatie in het rapport op te nemen.

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms

- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

11. Er worden belangrijke zaken in de rapportage gezet, maar deze worden vervolgens niet gekoppeld aan de leerdoelen of het (behandel)plan van de cliënt.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens
- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

Methodisch handelen (vraag 12 t/m 18)

In de volgende vragen wordt er gekeken naar het methodisch handelen m.b.t. rapportage. In deze vragen wordt er gekeken of rapportage op een methodische manier plaatsvindt en in hoeverre het daadwerkelijk onderdeel uitmaakt van het methodisch handelen binnen een instelling.

12. Rapportages worden kort na de gebeurtenis/ het cliëntcontact geschreven.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens
- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

13. Tijdens het rapporteren wordt er gebruik gemaakt van een rapportagemethode.

Een voorbeeld hiervan is "het balansmodel van Bakker" of het "SOAP" model.

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

14. Er wordt voldoende tijd door de werkgever vrijgemaakt om rapportages te kunnen schrijven.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens
- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

15. Rapportages worden teruggelezen door de hulpverleners. Zodoende is iedereen op de hoogte van de situatie rondom de cliënten.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens

- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

16. Rapportage is in de praktijk vaker een middel om de gewerkte tijd te verantwoorden, dan dat het daadwerkelijk onderdeel is van het methodisch handelen.

Voorbeeld: Na cliëntcontact schrijft de hulpverlener de rapportage: "Orde op zaken gesteld". Vervolgens geeft de hulpverlener aan dat hij hier 1,5 uur mee bezig is geweest. Met andere woorden: De gewerkte tijd wordt verantwoord, maar er wordt niet ingegaan op wat er daadwerkelijk in het cliëntcontact gebeurt is.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens
- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

17. Er wordt gebruikgemaakt van het drie werelden model.

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

18. Er wordt gebruikgemaakt van "Het balansmodel van Bakker".

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

Automatisering (vraag 19 t/m 24)

Automatisering zit in een stroomversnelling en rapportageprogramma's zijn vandaag de dag een vast onderdeel bij het rapporteren binnen hulpverleningsinstellingen. Van hulpverleners wordt dan ook verwacht dat er gebruik wordt gemaakt van deze programma's en daarmee

dat ze competent zijn in het gebruik ervan. Toch zijn er signalen dat niet iedereen goed om kan gaan met de software of de computer in het algemeen.

19. Van welk rapportageprogramma werd er gebruik gemaakt?

- 1.) EPD/ECD (Elektronisch Patiënten/Cliënten Dossier)
- 2.) Cura
- 3.) Regas
- 4.) User
- 5.) Anders namelijk:

.....

20. De hulpverleners zijn competent met het werken met rapportageprogramma's.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens
- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

21. Ik vind dat het rapportage programma waarmee gewerkt wordt verbeterd moet worden.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens
- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

22. Ik vind dat Saxion de student kennis moet laten maken met het werken met rapportageprogramma's.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens
- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

23. De instelling waar ik gewerkt heb, biedt cursussen, voorlichtingen en/of presentaties aan om de omgang met rapportageprogramma's te bevorderen voor de hulpverleners.

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

24. Rapportages zijn gemakkelijk terug te vinden en terug te lezen.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens

- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

Kwaliteitscontrole (vraag 25 t/m 30)

Om de kwaliteit van rapportage hoog te houden, kan een instelling of hulpverlener ervoor kiezen om bepaalde vormen van kwaliteitscontrole te hanteren. Dit zijn bijvoorbeeld zaken als het volgen van cursussen of bijscholingen, maar bijvoorbeeld ook het geven (en vragen) van feedback. Ook hoor en wederhoor (navragen bij de cliënt of rapportages volgens hem/haar onjuistheden bevatten) valt onder kwaliteitscontrole.

25. De instelling controleert de kwaliteit van rapportage, om zodoende erachter te komen hoe het hiermee gesteld is.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens
- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

26. De instelling biedt extra scholing / cursussen aan t.a.v. het verbeteren van kwaliteit van rapportage.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens/ Niet mee oneens
- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

27. Ik heb feedback (zowel positief als negatief) ontvangen van mijn collega's of cliënten t.a.v. mijn rapportages of verslaglegging.

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

28. Rapportages worden door de hulpverlener aangepast wanneer de cliënt aangeeft dat deze onjuistheden bevat.

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

29. Wanneer een collega niet goed weet hoe hij iets moet formuleren, doet hij navraag bij collega's om zodoende te zorgen dat de rapportages geen onjuistheden bevatten.

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden

- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

30. De cliënt maakt gebruik van inzage (en waar nodig aanvulling) van eigen dossier/rapportage.

- 1.) Nooit
- 2.) Zelden
- 3.) Soms
- 4.) Vaak
- 5.) Altijd

Overzichtelijkheid & correct taalgebruik (vraag 31 t/m 32)

Voor hulpverleners is het van belang dat rapportages in duidelijke taal en zonder schrijffouten geschreven worden. Rapportages moeten bondig geschreven worden zodat informatie snel terug te vinden is zodat er adequaat op gereageerd kan worden. Daarnaast draagt het bij aan de professionaliteit en uitstraling van de instelling.

31. In rapportages staan schrijf, taal en spelfouten.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens / Niet mee oneens
- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

32. Rapporteren gebeurt concreet en bondig.

- 1.) Helemaal mee oneens
- 2.) Mee oneens
- 3.) Niet mee eens / Niet mee oneens
- 4.) Mee eens
- 5.) Helemaal mee eens

Einde van de enquête. Bedankt voor je deelname. Mocht je deel willen nemen aan de focusgroep (zie ommezijde), vergeet dan niet om bij vraag 1 je voor- en achternaam in te vullen. Je maakt dan ook direct kans op 1 van de 3 bioscoopbonnen ter waarde van €10.

Bijlage 5: De Focusgroep

Bij het afnemen van de focusgroep is de volgende agenda als rode draad aangehouden. Ook hier is ervoor gekozen om de 6 thema's van rapporteren als uitgangspunt te nemen.

Vervolgens zijn deze opgesplitst in “*ervaringen en oorzaken*” en “*oplossingen*”. Hiervoor is gekozen om de gevonden data op deze manier te rangschikken, zodat er antwoord gegeven kan worden op de gestelde deelvragen. Tot slot is ook in de focusgroep gevraagd wat de sterke en zwakke punten waren van het onderzoek (voor zover de focusgroep deelnemers hier zicht op hebben). Deze informatie is meegenomen in de sterkte/zwakte analyse van het onderzoek.

FOCUSGROEP

In deze focusgroep worden jullie, als 4^e jaars studenten MWD en SPH, gevraagd naar mogelijke oorzaken, persoonlijke ervaringen en aanbevelingen met betrekking tot de uitkomsten van de eerder afgenomen enquête.

Dit onderzoek is gericht op het meten van de kwaliteit van rapportage in het werkveld. Tot op heden zijn er weinig vergelijkbare onderzoeken naar dit onderwerp gedaan, terwijl er steeds meer signalen zijn dat er in de hulpverlening, op het gebied van rapportage, nog winst te behalen valt. Met behulp van deze focusgroep wordt er dieper ingegaan op de verkregen resultaten van de enquête.

Door deel te nemen aan deze focusgroep wordt er een beeld geschetst van de kwaliteit van rapportages in het werkveld en kunnen er aanbevelingen gedaan worden naar Saxion. Op deze manier draag je bij aan de ontwikkeling van het onderwijs en daarmee de aansluiting op het werkveld.

- Het focusgroep interview duurt ongeveer anderhalf uur.
- De focusgroep bestaat uit 6 thema's die uitgelicht zullen worden.
- De focusgroep zal anoniem gedaan worden en de resultaten zullen tevens anoniem in het rapport verwerkt worden.

Objectiviteit:

Uit de enquête bleek dat bij meer dan driekwart van de ondervraagden etikettering (77%) en onbevoegde diagnoses (82%), in meer of mindere mate, voorkomen in rapportages.

- Ervaringen en oorzaken
- Oplossingen

Relevantie:

Bijna alle ondervraagden gaven aan (in meer of mindere mate) dat relevante informatie verloren gaat tijdens het rapportageproces (95%) en dat rapportages ook “niet relevante informatie” bevatten (99%).

- Ervaringen en oorzaken
- Oplossingen

Methodisch handelen:

Tijdens het rapporteren wordt er door 87% van de respondenten, nooit tot soms gebruik gemaakt van een rapportagemethode. 47% geeft aan dat het drie werelden model nooit

wordt gebruikt bij rapportages en 48% zegt het nauwelijks te gebruiken. Het 'balansmodel van Bakker' wordt eveneens door 56% van de respondenten niet gebruikt bij rapportages.

- Ervaringen en oorzaken
- Oplossingen

Automatisering:

56% van de respondenten vindt dat het rapportageprogramma waarmee zij gewerkt hebben verbeterd moet worden, tevens vindt 81% van de respondenten dat Saxion het werken met rapportageprogramma's moet opnemen in het lesprogramma.

- Ervaringen en oorzaken
- Oplossingen

Kwaliteitscontrole:

93% van de respondenten gaf aan in meer of mindere mate feedback (positief en negatief) te hebben ontvangen van zijn/haar collega's of cliënten t.a.v. zijn/haar rapportages of verslaglegging. Daarnaast zegt 99% van de respondenten dat er in meer of mindere mate navraag wordt gedaan bij collega's of zijn/haar rapportages geen onjuistheden of onjuiste formuleringen bevatten.

- Ervaringen en oorzaken
- Oplossingen

Overzichtelijk taalgebruik:

71% van de respondenten gaf aan dat in meer of mindere mate, dat schrijf, taal en spelfouten voorkomen in rapportages. Ook wordt er volgens 68% van de respondenten in meer of mindere mate niet concreet en bondig gerapporteerd.

- Ervaringen en oorzaken
- Oplossingen

Sterkte/zwakte analyse:

- Wat vond jij de sterke punten van de enquête?
- Wat vond jij de zwakkere punten van de enquête?
- Welke aanbevelingen zou jij kunnen doen m.b.t. een vervolgonderzoek?

Bijlage 6: Labelschema focusgroep

Het labelschema is opgedeeld in; Kernthema's, Thema's, Labels en Fragmenten. De Kernthema's komen overeen met de zes begrippen waaruit de enquête geoperationaliseerd

is, te noemen: Objectiviteit, Relevantie, Methodisch handelen, Automatisering, Kwaliteitscontrole en Overzichtelijk Taalgebruik (zie bijlage 6: Operationalisering van de enquête). Vervolgens zijn deze kernthema's telkens opgesplitst in de thema's *“Ervaringen en oorzaken”* en *“Oplossingen”*. De belangrijke fragmenten uit de focusgroep zijn onder deze thema's onderverdeeld. Bij het maken van het labelschema, is ervoor gekozen om telkens één fragment per label te vermelden. Zodoende blijft het schema overzichtelijk en geordend.

Kernthema	Thema	Label	Fragment
Objectiviteit	Ervaringen en oorzaken	Onoplettendheid (3)	<i>“Vermoedelijk komt het door onoplettendheid van de hulpverlener”</i>
		Snel gedragingen willen verklaren (3)	<i>“In plaats van de feitelijke informatie op te schrijven komt het dan weleens voor dat er gelijk een conclusie aan gekoppeld wordt, zodoende is er sneller duidelijk voor andere hulpverleners wat er gedaan moet worden”</i>
		Hokjes denken (2)	<i>“Etikettering komt, denk ik, voor omdat mensen van nature in hokjes denken”</i>
	Oplossingen	Kwaliteitscontrole (1)	<i>“Je zou ervoor kunnen kiezen om kwaliteitscontroles in te bouwen”</i>
		Belevingswereld van cliënt benadrukken (1)	<i>“Bij mijn stageplaats werd er altijd gesproken over de belevingswereld van de cliënt, maar dit kwam in de rapportages, mijn inziens, toch erg weinig terug. Denk dat de nadruk hierop gelegd moet worden”</i>
		Cursus/Bijbscholing (2)	<i>“Mij lijkt een jaarlijkse cursus/bijbscholing een goed middel om duidelijk te houden waarom er gerapporteerd wordt”</i>

Relevantie	Ervaringen en oorzaken	Tijdverantwoording (3)	<i>“Ik heb op verschillende stageplaatsen gemerkt dat rapportage meer een middel is om tijd te verantwoorden”</i>
		Vergeten (4)	<i>“Ook wordt er natuurlijk een hoop vergeten. Dit is menselijk”</i>
		Tijdgebrek (3)	<i>Vaak wordt er ook pas aan het eind van de dag gerapporteerd. Omdat het dan even snel moet, wordt er wel eens wat vergeten”</i>
		Onderschatting (2)	<i>“Vooral bij intakes heb ik gemerkt dat er wel eens een situatie wordt onderschat. Hierdoor kon er pas later ingegaan worden op bepaalde problematiek”</i>
	Oplossingen	Meer rapportagetijd (2)	<i>“Door meer rapportagetijd vrij te maken zal er minder vergeten worden”</i>
		Voorlichting belang rapportage (4)	<i>“Vermoedelijk zal voorlichting hier ook bij kunnen helpen”</i>
Tijdverantwoording losmaken van rapporteren (2)		<i>“Als het tijdversantwoorden op een andere manier gedaan moet worden, dan wordt rapporteren misschien weer als los onderdeel gezien”</i>	
Methodisch handelen	Ervaringen en oorzaken	Geen gebruik rapportagemethode (5)	<i>“Voor zover ik weet werd er op geen enkele stageplaats waar ik gelopen heb gebruik gemaakt van een bepaalde methode om te rapporteren”</i>
		Verwateren (2)	<i>“Ik gebruik ook eigenlijk geen rapportagemethode. Dit is verwaterd doordat er ook geen gebruik van werd gemaakt op mijn stageplaats”</i>

	Oplossingen	Verduidelijking/ voorlichting (4)	<i>“Er moet duidelijk gemaakt worden dat rapportage een vitaal onderdeel is van hulpverlening”</i>
		Methode meenemen in de vergadering (1)	<i>“Een oplossing kan zijn om informatie over een bepaalde methode mee te nemen in een vergadering. Hierin kan dan afgesproken worden dat hierop gelet moet worden tijdens het rapporteren”</i>
		Betere afstemming Saxion/Werkveld en andersom (4)	<i>“Als Saxion en het werkveld de manier van rapporteren beter op elkaar afstemmen, dan leert Saxion de studenten wat er in het werkveld daadwerkelijk gebruikt wordt. Als het werkveld het werken dan ook afstemt op hetgeen er op Saxion geleerd wordt, dan verwateren bepaalde methodes niet”</i>
Automatisering	Ervaringen en oorzaken	Verschil in leeftijd (3)	<i>“Bij ons merkte je vooral dat de wat oudere (boven de 35 ongeveer) meer moeite hadden met de software”</i>
		Makkelijker met computers omgaan (1)	<i>“De één gaat nu eenmaal makkelijker met computers om dan de ander”</i>
		Verouderde software(2)	<i>“Vaak zien die programma’s er ook uit alsof ze uit de jaren negentig komen. Ze mogen wel eens vernieuwd worden”</i>
	Oplossingen	Hulp bij gebruik (4)	<i>“Ik denk dat sommige collega’s wel extra hulp kunnen gebruiken bij het werken met een bepaald computerprogramma”</i>

		Vernieuwen van de software (3)	<i>"Tegenwoordig moet alles er mooi uitzien en gebruiksvriendelijk zijn. Dit zie je bijvoorbeeld in GUI (graphical user interface) van mobiel applicaties. Dit mag ook wel eens toegepast worden op de stoffige oude rapportagesoftware"</i>
Kwaliteitscontrole	Ervaringen en oorzaken	Feedback ontvangen (3)	<i>"Ik heb veel geleerd van de gekregen feedback in mijn stageperiode"</i>
		Geen feedback ontvangen (3)	<i>"Alleen in het begin van mijn stageperiode kreeg ik feedback, maar collega's heb ik elkaar nooit feedback zien geven op rapporteren"</i>
		Geen cursussen (5)	<i>"Ik heb op mijn stageplaats nooit cursussen gehad om om te gaan met de rapportagesoftware"</i>
		Geen controles (4)	<i>"Er wordt simpelweg niet gecontroleerd op rapportages"</i>
		Wel controles (2)	<i>"Bij ons werden rapportages elke ochtend besproken. Wanneer er iets niet goed in stond, werd dit gemeld en veranderd"</i>
	Mogelijke oplossingen	Iemand verantwoordelijk maken (1)	<i>"In mijn stage kreeg ik de opdracht om de (stappen)plannen van de cliënten weer op orde te brengen. Hoewel de plannen maar een klein deel zijn van rapportage, zorgde deze opdracht er wel voor dat de plannen goed gemaakt werden"</i>
Overzichtelijk taalgebruik	Ervaringen en oorzaken	Veel spelfouten/taalfouten (5)	<i>"Ik verbaas me echt over de taalvaardigheid van veel collega's"</i>

	Opmaak onoverzichtelijk (3)	<i>"Ik krijg altijd veel complimenten over mijn opmaak van bijvoorbeeld notulen. Als ik naar de notulen of rapportages kijk denk ik dat er nog veel verbeterd kan worden wat betreft opmaak en overzichtelijkheid"</i>
	Gemakzucht (2)	<i>"Ik denk dat er ook veel gemakzucht achter zit"</i>
	Nooit op aangesproken (4)	<i>"Nooit meegemaakt dat iemand werd aangesproken op taal/spelfouten in rapportages"</i>
	Slechte beheersing van taal (2)	<i>"Een probleem is ook vaak dat sommige collega's de taal gewoon slecht beheersen. Vooral wanneer iemand uit het buitenland komt kan dit een probleem zijn"</i>
Oplossingen	Scholen strenger op Nederlandse taal (4)	<i>"Op het moment zijn taaltoetsen al verplicht geworden. Ik denk dat scholen hier goed aan doen en dat deze lijn doorgezet moet worden"</i>
	Werkveld ook laten toetsen op taal (3)	<i>"Taalvaardigheid is toch ook een visitekaartje naar andere instellingen of justitie. Daarom denk ik dat het ook van toegevoegde waarde zou zijn als het werkveld ook toets op Taalvaardigheid"</i>

Beoordelingsformulier Lp 2.1: Rapportage (t.amm.38925) Deeltoets: Observeren/rapporteren (t.39770)		 Academie Mens en Maatschappij	
Naam student:		Studentnummer	
Datum:			
Beoordelaar:			
Handtekening:			

Inhoudelijke criteria	0	3	6	8	10
1. Observeren: De doel- en vraagstelling van de observatie zijn juist benoemd.	De doel- en vraagstelling van de observatie zijn niet benoemd.	De doel- of vraagstelling van de observatie is benoemd.	De doel- en vraagstelling van de observatie zijn juist benoemd en sluiten op elkaar aan.	Daarnaast zijn minstens twee passende deelvragen benoemd.	Daarnaast is juist beschreven vanuit welk referentiekader (theoretische stroming) de doel- en vraagstelling tot stand is gekomen.
2. Observeren: De vormen van observatie zijn benoemd en tevens op een juiste manier onderbouwd.	De vormen van de observatie zijn niet benoemd en onderbouwd.	De benoeming en onderbouwing van de drie vormen van observatie zijn in 1- 3 gevallen juist.	De benoeming en onderbouwing van de drie vormen van observatie zijn in 4 gevallen juist.	De benoeming en onderbouwing van de drie vormen van observatie zijn in 5 gevallen juist.	De benoeming en onderbouwing van de drie vormen van observatie zijn in alle gevallen juist.
3. Observeren: De omgeving waarin de geobserveerde persoon zich	De omgeving waarin de geobserveerde persoon zich bevindt, is niet	De omgeving waarin de geobserveerde persoon zich bevindt,	Er is een gebrekkige poging gedaan de omgeving waarin de	De omgeving waarin de geobserveerde persoon zich bevindt, is zo	Daarnaast zijn personen in de omgeving ook zo objectief mogelijk

bevindt, is zo objectief mogelijk beschreven.	beschreven.	is subjectief beschreven.	geobserveerde persoon zich bevindt, zo objectief mogelijk te beschrijven.	objectief mogelijk beschreven t.a.v. de materiële achtergrond.	beschreven.
Inhoudelijke criteria	0	6	12	16	20
4. Observeren: De gedragingen zijn zo objectief mogelijk beschreven.	Er is geen gedrag beschreven.	De gedragingen zijn subjectief beschreven.	80% van de gedragingen zijn zo objectief mogelijk beschreven.	Alle gedragingen zijn zo objectief mogelijk beschreven.	Daarnaast wordt juist uitgelegd hoe het komt dat op bepaalde momenten alleen subjectief beschreven kan worden.
5. Rapporteren: De resultaten van de observatie zijn feitelijk gerapporteerd.	Er zijn alleen meningen en interpretaties gerapporteerd.	Er zijn minder feiten gerapporteerd dan meningen en interpretaties.	60% van de resultaten zijn feitelijk gerapporteerd.	80% van de resultaten zijn feitelijk gerapporteerd.	Alle resultaten zijn feitelijk gerapporteerd.
Inhoudelijke criteria	0	3	6	8	10
6. Rapporteren: Het is duidelijk voor welke persoon de rapportage is en wat die persoon er mee moet gaan doen.	Het is niet duidelijk voor wie de rapportage is en wat diegene er mee moet doen.	Het is duidelijk voor wie de rapportage is of het is duidelijk wat diegene er mee moet doen.	In de aanleiding is duidelijk voor wie de rapportage is en wat diegene er mee moet gaan doen.	Daarnaast wordt deze persoon zowel in de aanleiding als in de conclusie persoonlijk aangesproken.	Daarnaast staat zowel in de aanleiding als in de conclusie helder beschreven wat het doel van de rapportage is en wat diegene er mee moet doen.

7. Rapporteren: Het taalniveau is afgestemd op de lezer.	Meer dan de helft van de tijd wordt gebruik gemaakt van spreektaal en de lezer wordt op een niet professionele manier aangesproken.	Er wordt meer spreektaal dan formele taal gebruikt.	80% van het verslag is in formele taal geschreven.	Er wordt geen spreektaal gebruikt en één vakterm uit de hulpverlening wordt juist benoemd.	Daarnaast worden meerdere vaktermen uit de hulpverlening juist benoemd.
8. Rapporteren: De conclusie past bij de vraagstelling en houdt logisch verband met de observatiegegevens.	Er is geen conclusie.	Er wordt geen antwoord gegeven op de vraagstelling en/of het bevat een interpretatie die geen verband houdt met de gegevens uit de observatie en/of er staat nieuwe informatie in de conclusie.	Er wordt minimaal antwoord gegeven op de vraagstelling en de conclusie bevat een voorzichtige interpretatie die verband houdt met de gegevens uit de observatie en er staat geen nieuwe informatie in de conclusie.	De vraagstelling is genoemd en er wordt uitgebreid antwoord op gegeven. Daarnaast is het verband tussen de conclusie en de observatiegegevens logisch aangetoond.	Daarnaast is het antwoord op de vraagstelling juist onderbouwd met vaktermen.
Totaal aantal behaalde punten (max. $6 \times 10 + 2 \times 20 = 100$)					
Cijfer					
Feedback op totaalproduct					

Cesuur bepalen eindcijfer:

- Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. *Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.*
- Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten **minimaal 55 punten** worden behaald.
- Het eindcijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten die op elk criterium zijn gescoord op te tellen en **het totaal te delen door 10 en af te ronden naar een rond getal (geen decimalen).**

Bijlage 8: Kernkwalificaties leerjaar 2

Kernkwalificatie 1: Oriënteren en analyse maken	
Omschrijving	Contacten leggen en onderhouden met een verscheidenheid aan individuen en groepen, hun situatie verkennen en analyseren, zich daarbij een beeld vormen van

	de vragen/ problemen van de cliënt en ervoor zorg dragen dat de cliënt daar terecht komt waar hij met zijn problemen het meest adequaat geholpen kan worden.
Bijbehorende opleidings-kwalificaties	Zelfstandig en samen met cliënten, andere hulpverleners en/ of direct bij cliënten betrokkenen de woon- en leefsituatie verkennen en analyseren, samen komen tot het formuleren en herformuleren van hulpvragen, het vaststellen van hulpverleningsdoelen en het vormgeven van hulp- en dienstverleningsplannen.
Kernkwalificatie 2: Plan van aanpak opstellen	
Omschrijving	In samenspraak met de cliënt afspraken maken en doelen stellen, een plan van aanpak en programma's opstellen ten behoeve van de hulp- en dienstverlening, uitwerken naar activiteiten afgestemd op de cliënt en deze verantwoorden naar de inzet van methoden, middelen en taakverdeling.
Bijbehorende opleidings-kwalificaties	Programma's voor hulp- en dienstverlening ontwerpen, afgestemd op de behoeften en mogelijkheden van de cliënt
Kernkwalificatie 3: Planmatig werken	
Omschrijving	Met de cliënt systematisch uitvoering geven aan het hulp- en dienstverleningsplan teneinde de gestelde doelen te bereiken, daarbij beroepsspecifieke methoden en methodieken hanteren, alsmede de cliënt ondersteunen en zijn belangen behartigen.
Bijbehorende opleidings-kwalificaties	• Werken met individuen en met verschillend samengestelde groepen in de uitvoering van het hulp- & dienstverleningsplan. • Verschillende vormen van hulp- en dienstverlening hanteren bij het uitvoeren van het hulp- & dienstverleningsplan. • Bemiddelen tussen cliënten en hun sociale omgeving. • De belangen van cliënten behartigen en hun zaak bepleiten bij derden. • Zo nodig, voorzieningen regelen voor cliënten. • Hulp- en dienstverlening coördineren.
Kernkwalificatie 4: Evalueren, afsluiten van de hulp- en dienstverlening en reflecteren	
Omschrijving	• Het evalueren en bijstellen van het hulp- en dienstverleningstraject, over de voortgang rapporteren, het afsluiten van de samenwerkingsrelatie en daarbij reflecteren op en verantwoorden van het beroepshandelen.
Bijbehorende opleidings-kwalificaties	• Rapporteren aan derden over cliënten. - Het hulp- en dienstverleningstraject evalueren en afsluiten. - De relatie met cliënten evalueren en afsluiten.

Bijlage 9: Kernkwalificatie leerjaar 4

Het gaat hier om kennis, houding en vaardigheden waarmee je sturing geeft aan je eigen professionele ontwikkeling. Je maakt voor anderen inzichtelijk hoe je je keuzes maakt om je beroepsontwikkeling vorm te geven.

Zoals je zult begrijpen is leren een proces dat niet alleen vanzelf gaat. Je moet er vaak bewust mee bezig zijn. Bij leren maken we een proces door dat vier fasen kent:

- Onbewust – onbekwaam: Je bent je nog niet bewust van het feit dat je kennis en vaardigheden mist.
- Bewust – onbekwaam: Je hebt ontdekt dat je bepaalde zaken niet kunt of weet.
- Bewust – bekwaam: Je hebt je een vaardigheid eigen gemaakt, maar moet er voortdurend bij nadenken
- Onbewust – bekwaam: Je hebt je de vaardigheid zo eigen gemaakt dat je er niet meer bij hoeft na te denken.

1. Oriëntatie: Je onderzoekt wat je te doen hebt, bedenkt acties daarbij.
2. Planning: Je plant de voorgenomen acties in tijd en geeft aan waar en met wie je die uit gaat voeren.
3. Uitvoering: Je voert de acties volgens plan uit.
4. Evaluatie: Je evalueert wat het resultaat is van je acties.

Bijlage 10: Evaluatie opdrachtgever

Evaluatieformulier opdrachtgever



Academie Mens en Maatschappij

EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS	
Naam	Joris v. Glabbeek Coen v. Noort Gijs v. Noort
Onderwerp bacheloronderzoek	Kwaliteit van Rapportage
Opleiding	MWD
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam organisatie + afdeling	Saxion, AMM
Onderzoeksbegeleider	Glenn Ripagga
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871111
Email	g.d.ripagga@saxion.nl
Datum	8-12-2014

Hieronder kunt u aangeven wat uw mening is over het bacheloronderzoek.

1. Graag uw mening over het product dat het bacheloronderzoek heeft opgeleverd (aankruisen wat van toepassing is):

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Inhoud (duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)			☒	
Argumentatie (m.n. conclusies en aanbevelingen)			☒	
Bereiken van de afgesproken doelen			☒	
Bruikbaarheid voor de organisatie			☒	
Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder:				

--

2. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Samenwerking tussen studenten (o.a. taakverdeling)				
Samenwerking studenten vs. organisatie				
Zelfstandigheid studenten				
Effectiviteit van werken van studenten				
Omgaan met afspraken/planning				
Communicatie van studenten				
Afronding van de opdracht door studenten				
Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen? (bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc).				

Bedankt voor het invullen!

8-12-2014

G. Rypassa
G. Rypassa

Bijlage 11: Toestemming uitgestelde opdracht

Model verlengde overeenkomst onderzoeksopdracht

Hierbij verklaren ondergetekenden dat de eindtijd van de onderzoeksopdracht, zoals vastgesteld in de 'Overeenkomst onderzoeksopdracht', met maximaal zes maanden verlengd wordt.

De gestelde einddatum was:

De gestelde einddatum wordt:

Ondergetekende partijen zijn zich bewust dat deze eindtijd bindend is. Indien het bachelorrapport niet voldaan wordt bevonden door de beoordelaars van de Academie Mens en Maatschappij op de gestelde einddatum, zal de opdracht niet afgerond mogen worden door de student, maar zal de opdrachtgever of de opdracht in moeten trekken of de opdracht aan AMM moeten geven om een nieuwe student te werven die het onderzoek zal uitvoeren dan wel zal overnemen. Indien onvoorziene omstandigheden maken dat de opdrachtgever of de student wegens overmacht de opdracht niet kan afronden, dient de student met toestemming van de opdrachtgever uitstel aan te vragen bij de onderwijs- en examencommissie van AMM.

VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding
- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling
- Handtekening Student(en)

Datum en Plaats

8-12-2014 