

# Rapporteren

## I kernwoorden:

- A Doel:
- 1 Werkzaamheden legitimeren, verantwoording afleggen, procedures inzichtelijk en controleerbaar maken.
  - 2 Afspraken vastleggen.
  - 3 Feedback krijgen, procedures en manier van werken verbeteren.
  - 4 Advies geven over hulp of dienstverlening.
  - 5 Voorlichting /informatie aan derden.
- B Wie is de lezer?  
Intern of extern? Ook de cliënt heeft in principe inzage recht.
- C Welke informatie neem je op?  
Alleen informatie die relevant is voor het doel van de rapportage. De informatie moet kort en zakelijk geformuleerd zijn, maar wel volledig. Let op: veel informatie is privacy-gevoelig.
- D Stijl:  
Zakelijk, duidelijk, helder, concreet; begrijpelijk (óók voor de cliënt); afgestemd op de lezer; wees voorzichtig met vaktaal; probeer wel saaiheid te vermijden: schrijf levendig.
- E Vorm:  
Formulier, voorgestructureerde rapportage, checklist, open rapport.

## II Observeren:

We spreken van observeren als er van tevoren een bewuste keuze is gemaakt over de aandachtspunten bij het waarnemen: waar gaat op gelet worden?

- A verbaal/non-verbaal
- B interactie: hoeveel, met wie, waarom, op welke manier, wie neemt het initiatief, is er sprake van vermijdingsgedrag, welke reacties neem je waar, etc.
- C Probeer altijd goed te onderscheiden: wat zie ik, hoor ik, ruik ik (waarneming) en hoe komt het op me over (wat denk ik, wat voel ik); wees alert op de invloed van je eigen emoties op je waarneming.
- D Selecteren: wat is belangrijk? Alleen die waarnemingen die kunnen wijzen op iets wat relevant is voor het doel van de rapportage.
- E Interpretatie: wat betekent het? Let goed op: wantrouw uit principe je eigen interpretatie. Ga altijd na of er andere interpretaties mogelijk zijn. Wees alert op culturele verschillen, veralgemeniseren, vooroordelen en de invloed van je eigen emoties.

- F Objectiviteit: 100% objectief is niemand. Maar wees wel zo objectief mogelijk. Gebruik bestaande hulpmiddelen en technieken: interviewformulieren, vaste volgorde van te rapporteren deelaspecten, observatieprotocollen, event-sampling en time-sampling.

### **III Feiten, interpretaties en meningen:**

Probeer altijd zo te formuleren dat er geen misverstand over kan bestaan of iets een feit, een interpretatie of een mening is. Geef ook duidelijk aan wat de bron is, of om wiens interpretatie of mening het gaat.

- A Beschrijf feiten zo concreet, beknopt en volledig mogelijk. Zorg ervoor dat er voldoende feiten gerapporteerd worden om een interpretatie mogelijk te maken.
- B Hoe krijg je zo feitelijk mogelijke informatie? Vraag bij vage formuleringen door: concretiseer.
- C Wat zijn feiten? Niet alleen dingen die je zelf geconstateerd hebt, maar ook mededelingen, ideeën, gevoelens en meningen van anderen kan je als feit opnemen: 'cliënt heeft het gevoel dat...'
- D Welke feiten moet je rapporteren? Weer alleen de feiten die relevant zijn voor het doel van de rapportage.
- E Formuleer interpretaties in principe voorzichtig: b.v. 'Dit zou kunnen wijzen op...'
- F Meningen moeten wel gefundeerd zijn. Geef dus altijd argumenten!

## Beoordeling rapportage

1. Is er goed gebruik gemaakt van een format?

*goed / voldoende / onvoldoende*

Voorbeelden:

2. Welke woorden of zinnen kunnen/moeten weg of korter (b.v. privacy-gevoelig, overbodig, te 'wollig')? Zet daar een rode streep onder.

3. Staat er genoeg informatie in het rapport om een goede interpretatie van de situatie mogelijk te maken?

*goed / voldoende / onvoldoende*

Welke informatie mis je?

4. Zijn feiten, interpretatie en mening van elkaar gescheiden? *goed / voldoende / onvoldoende*

Voorbeelden:

5. Is de interpretatie goed onderbouwd?

*goed / voldoende / onvoldoende*

Is er ook rekening gehouden met andere mogelijke interpretaties?

*ja / nee*

Wordt er ook aangegeven hoe zeker de interpretatie is?

*ja / nee*

6. Mening en/of advies: Is het voldoende beargumenteerd?

*goed / voldoende / onvoldoende*

Welke argumenten worden er gegeven?