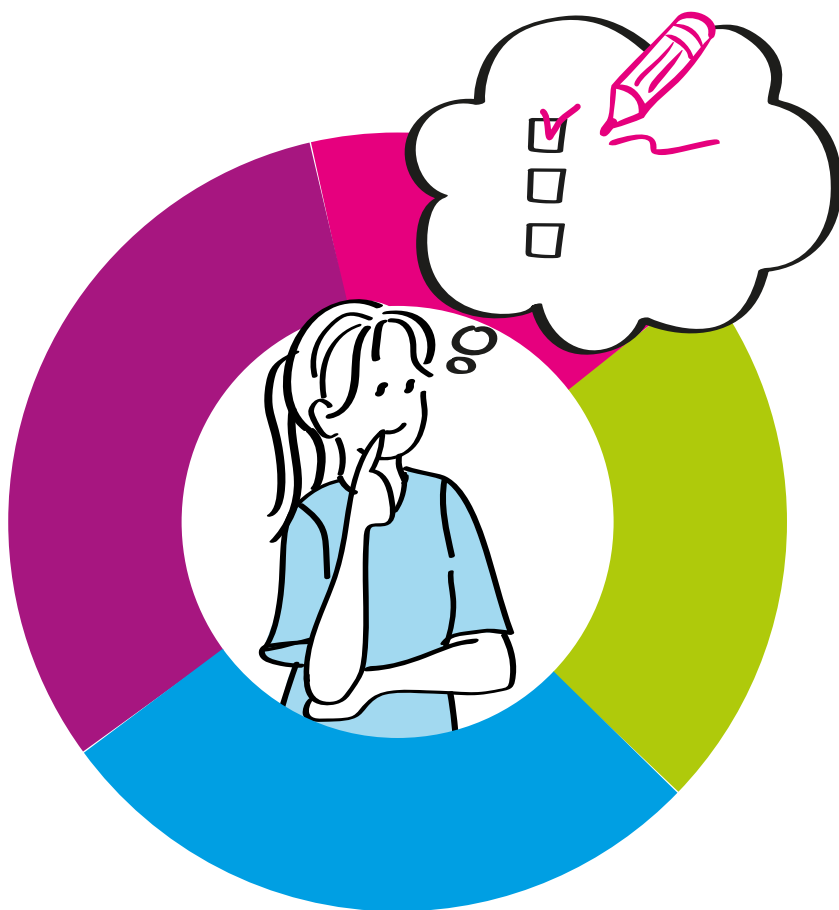


Rapporteren: beschrijf wat je ziet



In dit boekje kun je de volgende symbolen tegenkomen:



Oefeningen



Tips



Opschrijven

Inhoud

1	Hoe gebruik je dit boekje?	5
2	Waarom rapporteren belangrijk is	6
3	Afspraken over rapporteren	9
4	Het verschil tussen subjectief en objectief	11
5	Voorkom misverstanden: rapporteer objectief	15
6	Een compleet beeld	18
7	Extra oefeningen	23
8	Tips voor rapporteren tijdens je werk	27

Rapporteren is misschien saai, maar helpt om de zorg voor je cliënt te verbeteren. Door jouw ervaringen goed op te schrijven kan jouw collega de zorg ook goed oppakken. Rapporteren is dus een belangrijke vaardigheid in de zorg. Tegelijkertijd is het ook ingewikkeld.



1

Hoe gebruik je dit boekje?

Je denkt dat je elkaar begrijpt, maar bedoelt toch iets anders. Wat betekent bijvoorbeeld 'claimend aanwezig'? Of wat is 'slecht geslapen'? Betekent dit twee uur slapen? Of bedoel je dat de cliënt vanaf 03.00 uur wakker was? Rapporteren op een manier zodat iedereen begrijpt wat je bedoelt of wat er precies is gebeurd, is nog een hele kunst.

Het goede nieuws is dat je dit kunt leren. Door veel te oefenen word je er steeds beter in en gaat het rapporteren je steeds makkelijker af. Om jou op weg te helpen hebben we dit handige oefenboekje gemaakt. Naast uitleg, voorbeelden en tips, vind je hier ook heel veel oefeningen. Het enige dat je hiervoor nodig hebt is een pen, papier, soms een mobiele telefoon en natuurlijk wat tijd.

Je kunt hiermee zelfstandig aan de slag of samen met een collega of je team, bijvoorbeeld tijdens een overlegmoment. Het samen oefenen heeft als voordeel dat je elkaar kunt helpen, feedback kunt geven en kunt bespreken wat je makkelijk of moeilijk vindt. Zo leer je van en met elkaar!

Je kunt de informatie en de oefeningen in één keer doornemen en maken, of verdelen over meerdere korte momenten.

Veel leerplezier!

2

Waarom rapporteren belangrijk is

Als je de dagelijkse zorg verleent, een wandeling maakt of een gesprek voert, zie, hoor, voel en ruik je van alles. Het is belangrijk dat je deze informatie deelt met je collega's en vastlegt in de rapportage van de cliënt.

Door te rapporteren:

- weten je collega's, en ook naasten, wat er speelt;
- voorkom je misverstanden en fouten;
- kun je informatie teruglezen en opzoeken;
- kun je de voortgang bijhouden (Hoe gaat het met de cliënt? Zijn we op de goede weg?);
- kun je vervolgacties ondernemen en de juiste zorg geven aan de cliënt.

Film 'Samen aan de ontbijttafel'

Scan de QR-code met de camera van je telefoon. Bekijk de korte film en lees daarna de rapportage van de zorgverlener.



De rapportage

Tijdens het ontbijt zat ik naast mw. en hadden we een gesprek over het uitje naar de bloemenveiling. Het viel me op dat mw. met haar handen trilde, waardoor eten en drinken moeizaam ging. Normaal gesproken kan mw. dit zelfstandig. Ze gaf aan: 'Mijn handen willen niet meer'. Dit doorgegeven aan een collega. De arts komt deze ochtend langs bij mw.

Doordat de zorgverlener heeft gerapporteerd wat ze heeft gezien en gehoord, en welke actie zij heeft ondernomen, is iedereen op de hoogte. Zo krijgt de cliënt de juiste zorg!



Oefening 1 - Lukt het jou om altijd te rapporteren? Of soms niet?

Denk even terug aan je werkdagen van afgelopen week.

Maak hieronder een lijstje: wanneer lukte het rapporteren wel en wanneer niet? Zie je een rode draad of redenen om wel of juist niet te rapporteren? Bespreek de uitkomst met een collega (of met je team) en leer van elkaar.





- 1 De zorgverlener leest in het dossier van de cliënt: "Het gaat goed met mevrouw, het gaat beter". Wat vind je van deze rapportage?
- 2 Wat zijn de gevolgen van onvolledige rapportages voor de zorg aan jouw cliënt?
- 3 Wat zou in deze situatie belangrijke informatie zijn om te rapporteren?
- 4 Herken je vergelijkbare situaties in je eigen werk?





3

Afspraken over rapporteren

In jouw organisatie zijn vast afspraken gemaakt over hoe je rapporteert. Bijvoorbeeld: we rapporteren dagelijks of alleen bij bijzonderheden. Dit noemen we **specifieke afspraken**, omdat deze per organisatie kunnen verschillen.

Daarnaast zijn er ook **algemene afspraken over rapporteren**. Waar je ook werkt, in welke organisatie dan ook: deze afspraken gelden overal en geven houvast bij het rapporteren.

Algemene afspraken

- 1 Trek geen conclusies of stel geen diagnose als je daartoe niet bevoegd bent.
- 2 Gebruik geen afkortingen die niet gangbaar zijn in de Nederlandse taal en vermijd zoveel mogelijk vaktaal of medische termen. Schrijf zodat iedereen het kan begrijpen.
- 3 Schrijf respectvol over de cliënt en zijn/haar naasten.
- 4 Reageer op eerdere rapportages van je collega's.
- 5 Rapporteer op tijd. Niet één dag of dagen later.
- 6 Rapporteer zelf over je bevindingen. Vind je het lastig om in een computer te werken? Schakel dan hulp in van bijvoorbeeld een digicoach of een collega die handig is met computers.
- 7 Beschrijf alleen feiten en geef niet je eigen mening. (Zie ook oefening 5 over het verschil tussen objectief en subjectief rapporteren.)



Oefening 3 - Wat zijn onze afspraken?

Welke afspraken zijn er binnen jouw organisatie gemaakt over rapporteren? Ga hierover in gesprek met je collega(s). Zijn er onduidelijkheden? Bespreek die dan met elkaar tijdens bijvoorbeeld een teamoverleg.



Oefening 4 - Check de rapportages

Nodig: Pen

Hieronder vind je drie voorbeelden van rapportages. Van iedere rapportage zijn twee versies. Eén daarvan is goed, de andere kan beter.

Welke rapportage kan volgens jou beter? En waarom?

Maak je deze oefening samen met een collega? Doe hem dan allebei eerst zelf. Leg vervolgens aan elkaar uit wat je goed of minder goed vindt aan de rapportages*.

Voorbeeld 1:

- | | |
|---|--|
| 1. De dochter van mw. is niet op de afspraak verschenen. Ik zal morgen even contact met haar opnemen. | 2. De dochter van mw. is nu al voor de vierde keer haar afspraak vergeten. |
|---|--|

Voorbeeld 2:

- | | |
|--|---|
| 1. Dhr. gaf aan niet deel te willen nemen aan de activiteiten deze week. | 2. Dhr. is depressief. Hij wil niet naar de activiteiten deze week. |
|--|---|

Voorbeeld 3:

- | | |
|---|--|
| 1. Mw. heeft morgen een verjaardag. Ze wil dan haar lievelingstrui aan. | 2. Mw. heeft morgen een verjaardag. Ze wil dan haar rode trui aan met zwarte knopen. |
|---|--|



* Wil je je antwoorden controleren? Kijk dan achterin dit boekje.

4

Het verschil tussen objectief en subjectief

Wanneer je rapporteert, kun je dit subjectief of objectief doen. Maar wat is het verschil?

Bij **objectief rapporteren** beschrijf je feiten en waarnemingen die je kunt meten of controleren. Je beschrijft alleen wat je ziet, hoort, ruikt of voelt, zonder dat je jouw eigen mening of invulling toevoegt.

Bij **subjectief rapporteren**, geef je juist jouw eigen invulling, gevoel of mening over een situatie. Of je omschrijft de beleving van de cliënt. Dit is niet te meten of controleren, en jouw collega's kunnen dit juist heel anders invullen.

Voorbeeld 1

Subjectief - Dhr. was bij het ontbijt ongezellig en heeft slecht gegeten. (Wat betekent 'ongezellig'? En wat is 'slecht'?)

Objectief - Dhr. sprak niet bij het ontbijt en reageerde met 'ja' en 'nee' op vragen van mij. Dhr. heeft bij het ontbijt niks gegeten of gedronken.

Voorbeeld 2

Subjectief - Mw. was vanmorgen dwars aanwezig. (Wat is 'dwars'?)

Objectief - Bij het aanbieden van de medicatie zei mw.: 'Dat spul helpt mij toch niet'. Mw. heeft haar medicatie niet ingenomen.

Zie je het verschil?



Oefening 5 - Subjectief of objectief

Nodig: Pen en papier

Lees onderstaande zinnen uit rapportages. Geef voor iedere zin aan of deze subjectief of objectief is. Maak je deze oefening samen met een collega? Doe hem dan allebei eerst zelf. Vergelijk vervolgens jullie antwoorden en bespreek de uitkomsten*. Waarom vind jij dit objectief of subjectief?

Is de rapportage subjectief of objectief?	Subjectief	Objectief
1 Tijdens het douchen begon dhr. te huilen en schudde zijn hoofd.		
2 Mw. is niet geïnteresseerd in de activiteiten.		
3 Dhr. komt vergeetachtig over.		
4 Dhr. sloeg met zijn hand op tafel en gooide het bestek op de grond.		
5 Mw. oogt vermoeid.		
6 Dhr. liep zonder ondersteuning naar de tafel.		
7 Mw. heeft een temperatuur van 38,5 C.		
8 Mw. kwam onrustig over.		
9 Dhr. is claimend aanwezig.		
10 Dhr. kneep tijdens de ADL in mijn armen.		



* Wil je je antwoorden controleren? Kijk dan achterin dit boekje.



5

Voorkom misverstanden, rapporteer objectief

Mag je dan helemaal niet meer subjectief rapporteren? Kort gezegd: nee. **Alle informatie in een rapportage moet objectief geformuleerd worden.** Als het nodig is dat je jouw mening of interpretatie wel geeft, vermeld dat dan duidelijk. Voor cliënten, naasten of collega's maak je zo duidelijk wat de feiten zijn en wat jouw mening of interpretatie is. Je rapportage komt daardoor respectvol en professioneel over.



Tips voor objectief rapporteren

Tip 1 – Maak duidelijk wie iets zegt of ervaart

Vermeld altijd wie de informatie geeft: de cliënt, jij als zorgverlener, of een andere bron. Dus: Mw. geeft aan zich eenzaam te voelen. Of: Ik krijg de indruk dat mw. zich eenzaam voelt. Niet: Mw. is eenzaam.

Tip 2 - Onderbouw wat je schrijft

Komt de cliënt op jou boos, onrustig of verward over? Leg dit dan altijd uit door dit te beschrijven met feiten: wat heb je dan precies gezien, gehoord, gevoeld, geroken? Zo voorkom je eigen invullingen en misverstanden. Dus: Dhr. komt op mij agressief over, want hij scheldt en slaat tegen de muur. Niet: Dhr. is agressief aanwezig.

Meer tips op de volgende pagina >>



Vervolg **Tips voor objectief rapporteren**

Tip 3 – Gebruik geen vage woorden

Woorden zoals: vreemd, slecht, vaak, lekker, goed, veel of steeds betekenen voor iedereen weer anders. Wat bedoel je met een 'vreemd' verhaal? Onsamenhangend? Of fantasierijk? Schrijf dus zo dat het maar op één manier begrepen kan worden. Omschrijf daarom precies wat je bedoelt. Dus: Dhr. heeft een halve boterham gegeten. Niet: Dhr. heeft slecht gegeten.

Tip 4 – Gebruik woorden als 'lijkt' of 'oogt' als iets jouw mening/gevoel is

Wanneer een cliënt op jou somber of agressief overkomt, hoeft dat voor iemand anders niet zo te zijn. Wees daarom niet stellig in je formulering. Gebruik de woorden 'lijkt' of 'oogt' in plaats van 'is' en omschrijf dit vervolgens met feiten (zie tip 2). Dus: Mw. lijkt angstig. Ze kijkt mij met grote ogen aan en zegt: 'nee, nee, nee'. Niet: Mw. is angstig.



Lees onderstaande zinnen uit rapportages. Houd de vier tips voor objectief rapporteren in je achterhoofd en verbeter de rapportages. Doe je deze oefening samen met een collega? Verbeter de rapportages dan allebei eerst zelf. Geef elkaar daarna feedback: zijn de verbeterde rapportages concreter en objectiever?

- 1 Dhr. voelt zich niet lekker.
- 2 Mw. moest vaak plassen.
- 3 Dhr. is onrustig.
- 4 Dhr. is somber vandaag.
- 5 Dhr. was seksistisch tijdens de ochtendzorg.
- 6 Mw. was gezellig aanwezig tijdens het ontbijt.



6 Een compleet beeld

Door objectief te rapporteren ben je duidelijk en begrijpt iedereen wat je bedoelt. Daarnaast is het belangrijk om 'compleet' te rapporteren. Zo krijg je inzicht in de oorzaken van het gedrag en kom je te weten waardoor het in stand wordt gehouden én ga je het beter begrijpen.

Daardoor kun je samen met collega's en behandelaars gerichte oplossingen bedenken. Zo voelt de cliënt zich veiliger, prettiger en kan het onbegrepen gedrag afnemen. Dit verbetert de kwaliteit van leven.

Film 'Een fijn stelletje bij elkaar'

Scan de QR-code met de camera van je telefoon. Bekijk de korte film en lees daarna de rapportage van de zorgverlener.



Herkenbaar? Als zorgverleners zien we soms, in onze ogen, 'vreemd' gedrag. Bijvoorbeeld agressie, ongeremd gedrag, onrust, roepen, apathie of uitingen van angst. Gedrag dat we niet altijd direct kunnen verklaren. Het gedrag dat we zien wordt dan onbegrepen gedrag genoemd. Of signaalgedrag, want de cliënt wil ons met dit gedrag eigenlijk iets zeggen. En wat dit dan precies is, is soms een hele zoektocht.

Objectief en compleet rapporteren bij onbegrepen gedrag?
Doen dus!

Een complete rapportage: hoe doe je dit?

Omschrijf in je rapportage:

Situatie

Waar en wanneer vond het gedrag plaats? Wie waren erbij? Beschrijf locatie, tijdstip en wie er bij betrokken waren.

Bijvoorbeeld in de woonkamer, gang, slaapkamer, tijdens de ADL, ontbijt, koffiedrinken, een wandeling, om 09.00 uur, van 15.00 uur tot 16.00 uur, een familielid, een medebewoner, een collega etc.

Gedrag

Wat zag, hoorde, voelde of rook je?

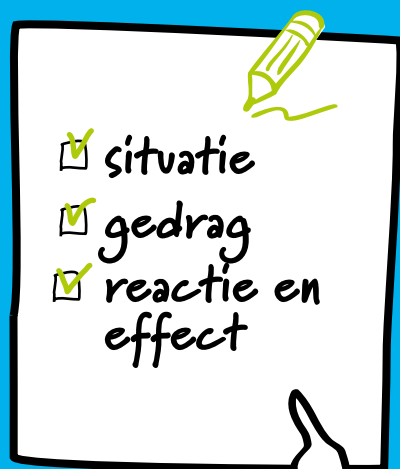
Reactie en effect

Wat deed/zei je en hoe reageerde de cliënt hierop? Werkte dit?

Voorbeeld van een complete rapportage

Tijdens het ontbijt kwam mw. onrustig op mij over. Ze liep drie keer van tafel en riep: "weg, weg" en wees naar een medebewoner. Mw. kon niet gerustgesteld worden. Ik heb haar hand gepakt en samen zijn we naar haar appartement gegaan. Hier werd mw. rustiger, ze heeft haar ontbijt verder opgegeten, zonder op te staan of te roepen.

Objectief en compleet rapporteren





Oefening 7 - Belangrijke informatie

Nodig: pen en papier

Lees het voorbeeld van de complete rapportage op de vorige bladzijde nog een keer. De zorgverlener rapporteert: "Ik heb haar hand gepakt en samen zijn we naar haar appartement gegaan." Beantwoord onderstaande vragen:

- 1 Wat omschrijft de zorgverlener? De situatie, het gedrag, de reactie of het effect?
- 2 Waarom is dit belangrijke informatie?





Oefening 8 - Wat kunnen oorzaken zijn van onbegrepen gedrag?

Nodig: pen en papier

Maak een lijstje: welke oorzaken van onbegrepen gedrag ken jij?

Check jouw lijstje bij een collega, of doe de oefening samen met een collega. Twee weten meer dan één.



7

Extra oefeningen



Oefening 9 - Feedbackronde

Nodig: eigen rapportage

Doe deze oefening samen met een collega. Kies een (uitgebreide) rapportage die je onlangs zelf hebt geschreven. Wissel de rapportages uit, lees de rapportage van je collega en geef elkaar feedback.

Is de verslaglegging duidelijk en objectief? Leg aan elkaar uit waarom wel of niet.



Oefening 10 - Voorbeelden vergelijken

Nodig: eigen rapportages

Doe deze oefening samen met een collega. Kies twee rapportages die je onlangs zelf hebt geschreven. Neem een goed en een minder goed voorbeeld van een rapportage. Bekijk samen de rapportages en bespreek wat het verschil maakt en wat verbeterd kan worden.



Oefening 11 - Schrijf een objectieve rapportage

Nodig: pen, papier en een mobiele telefoon.

Film 'Ik wil niet naar bed'

Scan de QR-code met de camera van je telefoon. Bekijk de film en schrijf een objectieve rapportage. Gaat de film te snel voorbij? Bekijk het nog een keer!



Laat je rapportage lezen door een collega en vraag om feedback.

Is het duidelijk en objectief? Waarom wel of niet?





Tips voor rapporteren tijdens je werk



Tips voor rapporteren

Oefenen, oefenen, oefenen

Objectief rapporteren is, net als fietsen, een vaardigheid. Dit betekent dat je het kunt leren. Door veel te oefenen, word je er steeds beter in en gaat het steeds sneller en gemakkelijker.

Vraag om hulp

Het is natuurlijk niet de bedoeling dat je uren achter de computer zit omdat je vastloopt en niet weet hoe je een situatie duidelijk en objectief moet omschrijven. Wacht daarom niet te lang en vraag een vertrouwde collega om hulp. Vind je het lastig om met een computer te werken? Schakel dan ook hulp in. Door de tips, uitleg of eventueel door samen te rapporteren zul je zien dat jij hier steeds beter in gaat worden!

Vraag en geef feedback

Laat je rapportages regelmatig nalezen door een collega en vraag om feedback. De tips die je ontvangt, kun je in je volgende rapportages toepassen. Lees je een rapportage van een collega die voor jou niet helemaal duidelijk is? Bespreek dit dan samen. Door feedback te vragen én te geven, leer je van en met elkaar.

Antwoorden bij oefeningen

Oefening 4 - Check de rapportages

Welke rapportage kan beter?

Voorbeeld 1: rapportage 2

Voorbeeld 2: rapportage 2

Voorbeeld 3: rapportage 1

Oefening 5 - Subjectief of objectief

Is de rapportage subjectief of objectief?

Subjectief: rapportage 2 – 3 – 5 – 8 – 9

Objectief: rapportage 1 – 4 – 6 – 7 – 10

Oefening 6 - Van vaag en subjectief, naar concreet en objectief

Verbeterde rapportages:

- 1 Dhr. gaf aan duizelig te zijn.
- 2 Mw. ging in de ochtend vijf keer naar het toilet.
- 3 Dhr. liep na de lunch heen en weer over de gang.
- 4 Dhr. oogt somber. Hij zit in zijn stoel, kijkt naar buiten en reageert niet op vragen.
- 5 Dhr. gaf mij tijdens ADL een tik tegen mijn billen.
- 6 Mw. vertelde tijdens het ontbijt over haar vakanties met haar man.

Let op! Deze verbeterde rapportage zijn voorbeelden. Je kunt de rapportages namelijk op verschillende manieren concreet en objectief maken.

Oefening 7 - Wat kunnen oorzaken zijn van onbegrepen gedrag?

Oorzaken kunnen bijvoorbeeld zijn: pijn of ongemak, bijwerking van medicatie, een andere omgeving, verandering in routine, te veel prikkels of juist te weinig prikkels, gebrek aan sociaal contact, schade in de hersenen en onbegrip (als personen in de omgeving niet begrijpen wat de cliënt nodig heeft).

>>

Oefening 8 – Belangrijke informatie

Antwoorden:

- 1 De reactie van de zorgverlener. Ze omschrijft hoe zij heeft gehandeld.
- 2 Als jij en je collega's rapporteren hoe je hebt gereageerd (wat je deed en zei) én wat het effect was (hoe de cliënt hier op reageerde), krijgen jullie een goed beeld van wat werkt voor de cliënt en wat je in toekomstige situaties beter niet kunt doen.

Colofon

September 2025

© Dit werkboekje is een uitgave van het Van Kleef Instituut.
Je mag hieruit citeren met bronvermelding.

Tekst: Linda Bos

Vormgeving en illustraties: Mariël Lam (bno)

Beeld: Shutterstock pag. 14, Dutch Photo Agency pag. 16





www.vankleefinstituut.nl

   Van Kleef Instituut