

Tool Beoordelen en Feedback geven

NVAB-toolbox 'Coschappen Bedrijfsgeneeskunde'

Introductie

Deze tool beoogt u als bedrijfsarts of aios te helpen bij het geven van feedback en/of het beoordelen van coassistenten tijdens het coschap arbeids- en bedrijfsgeneeskunde. Feedback gaat niet alleen om het overbrengen van je eigen punten, maar ook om het actief luisteren naar de reactie van de ander, empathie tonen en samen tot oplossingen komen. Door deze dialoog stimuleer je wederzijds begrip, persoonlijke groei en verbetert de samenwerking, in plaats van een eenzijdige monoloog te houden. De bedrijfsarts of aios geeft (dagelijks) gevraagd en ongevraagd feedback aan de coassistent, maar in een veilig leerklimaat kan de coassistent ook feedback aan de begeleidende bedrijfsarts of aios geven. Zo leren alle betrokkene van elkaar en wordt u (nog) beter in uw rol en zullen coassistenten graag door u begeleid worden.

Leerdoelen

1. De eigen (persoonlijke) leerdoelen van de coassistent zijn afgestemd met de algemene leerdoelen van het coschap Sociale Geneeskunde (of zo gehete Extramuraal coschappen) en in het bijzonder met die van de arbeids- en bedrijfsgeneeskundige stage. Zie ook de leerdoelen van het coschap bij introductiepagina van deze toolbox 'Coassistenten begeleiding door bedrijfsartsen en aiossen' via de [tools-pagina](#).
2. Zowel door de coassistent alsook door de bedrijfsarts of aios kunnen de structuur en de wijze van het feedback geven worden benoemd en in de praktijk worden toegepast.

Algemene inleiding

Feedback geven tijdens de stage

Het geven van feedback is essentieel voor het leren van de coassistent, maar voor de opleider, bedrijfsarts of aios niet altijd eenvoudig. Het is echter wel buitengewoon belangrijk om de gemaakte afspraken te evalueren en het leerproces van de coassistent te begeleiden.

Het geven van feedback verloopt gemakkelijker en is ook zinvoller indien:

- Van tevoren duidelijk afgesproken is waarop wordt gelet. Hierop wordt tijdens het nagesprek en/of de evaluatie op teruggekomen;
- De coassistent eerst zelf om een eigen visie over de activiteit wordt gevraagd;
- Begonnen wordt met positieve feedback, om pas daarna leer- en ontwikkelpunten te benoemen;
- Eerst de (feitelijke) situatie wordt beschreven en pas daarna een interpretatie wordt gegeven;

- De opmerkingen zo concreet mogelijk zijn en de opleider, bedrijfsarts of aios niet in algemene opmerkingen vervalt, daar kan de coassistent namelijk niets mee;
- De feedback geen éénrichtingverkeer is, maar nagegaan wordt of de ander het begrijpt en daarop kan reageren;
- De opleider, bedrijfsarts of aios laat merken dat deze zelf ook open staat voor feedback van de coassistent.
- Verder is het belangrijk dat de eigen arbeids- en bedrijfsgeneeskundige consulten van de bedrijfsarts of aios zelf regelmatig met de coassistenten worden voor- en nabesproken, maar dat geldt ook voor de diverse andere overleggen en/of desktop (research) opdrachten waaraan tijdens de stage wordt deelgenomen.

Zorgelijke signalen en/of situaties bij coassistenten begeleiding

Soms gaat het niet zo goed met de coassistent en/of ontstaan er zorgen over (professioneel) gedrag van de coassistent.

- Als bedrijfsarts of aios is het dan goed om te weten dat als er -in uitzonderlijke situaties- dusdanige zorgelijk signalen en/of situaties in de begeleiding van een coassistent ontstaan dat er dan door de bedrijfsarts of aios snel en laagdrempelig contact wordt gezocht met de onderwijscoördinator van het coschap op de desbetreffende faculteit.
- Andersom kan dit natuurlijk ook aan de orde zijn en dan zal de coassistent eveneens via de faculteit contact opnemen met de onderwijscoördinator van het coschap.

Handvatten bij feedback geven

A. Pendleton-rules

Heel bruikbaar bij het geven van feedback zijn de Pendleton-rules^[1]:

1. *Wat gaat er goed?*

Coassistent benoemt sterk punt

2. *Wat gaat er goed?*

Opleider benoemt sterk punt

3. *Wat kan er beter?*

Coassistent benoemt verbeterpunt

4. *Wat kan er beter?*

Supervisor benoemt verbeterpunt

5. *Hoe kan het beter?*

(korte samenvatting)

Bron: ^[1] Pendleton D, Scofield T, Tate P, Havelock P. *The consultation: an approach to learning and teaching*. Oxford: Oxford University Press, 1984.

B. Feedback geven via 'Programmatisch Toetsen'

De manier van beoordelen is in de nieuwe curricula van veel faculteiten veranderd, of zal in de nabije toekomst worden veranderd. Er hoeven geen cijfers meer gegeven te worden, maar de coassistenten moeten over het gehele masterjaar verspreid voldoende feedbackmomenten ophalen op verschillende onderdelen. Deze feedbackformulieren gaan niet meer over het gehele coschap, maar over een (kleine) onderdeel (zoals een anamnese, een moeilijk gesprek voeren, een DD opstellen, ...).

De coassistenten worden aangespoord om voorafgaand aan te geven waar ze die dag feedback op willen ontvangen. Na afloop van het feedbackmoment bespreek je hoe het is gegaan. Tips voor het geven van bruikbare feedback zijn te vinden in de nascholing 'Programmatisch Toetsen' (zie de link hieronder). Vervolgens kun je als bedrijfsarts of aios de coassistent vragen om de besproken feedback in te vullen en het ingevulde formulier naar jou te mailen voor accordering (na eventuele aanpassing/aanvulling).

De (na)scholing is meestal geaccrediteerd te volgen en wordt enkele keren per jaar aangeboden in de faculteiten, maar is ook digitaal (online) te volgen.

Ter verdere toelichting en verdere verdieping omtrent feedback geven en programmatisch Toetsen zie hieronder de volgende twee links (*het zijn weliswaar filmpjes en e-learning's van het Amsterdam UMC (VU en AMC-UvA), maar ze zijn van algemene aard en eveneens voor diverse andere faculteiten geldig*):

https://video.uva.nl/media/Het+nieuwe+feedback+&+beoordelingsproces+-+master+Epicurus/o_xqch1n9y

[Elearnings Programmatisch Toetsen Master Epicurus - UvA Teaching and Learning Centres](#)

Tip: Vraag bij de faculteit van de coassistent van te voren na welke beoordelingsmethodiek ze verwachten van u als bedrijfsarts of aios. Dus neem contact op met één van de acht faculteiten of zij klassieke cijfers of (varianten op) programmatisch toetsen toepassen.

C. Checklist Feedback beter benut!

Bij de start van de werkzaamheden

- Leg relatie / bevestig relatie (welkom heten, naam vragen, "Hoe gaat het met je?")
- Schep helderheid over wederzijdse verwachtingen

- Maak je ‘gebruiksaanwijzing’ inzichtelijk
 - Geef aan hoe je te werk gaat, benoem je intentie (“*Wat voor mij prettig werkt is..*”, “*We hebben allemaal onze sterktes en verbeterpunten, ik vind het belangrijk om aan beide aandacht te geven.*”)
- Geef aan op welk(e) moment(en) je feedback geeft en nabespreekt
- Geef aan wat je van de coassistent verwacht (“*Wat ik van jou verwacht is ...*”)
 - Benoem dat gericht vragen naar feedback gewaardeerd wordt
- Schep ruimte voor inbreng van de coassistent
 - Check commitment (“*Hoe klinkt dat?*” / “*Heb je hier een vraag over?*”)
 - Check of de coassistent nog specifieke behoeften heeft (“*Zijn er nog dingen die ik moet weten of waarmee ik rekening moet houden?*”)
- Maak verbinding met de leerdoelen van de coassistent
 - Vraag naar de leerdoelen, bijvoorbeeld tijdens de start van een dienst of dag (“*Met welke leerdoelen wil je oefenen vandaag?*”)
 - Ondersteun de coassistent om zijn leerdoelen concreet te maken (“*Waarop wil je specifiek letten?*” en/of “*Welke actiepunten heb je na de vorige keer geformuleerd?*”)
 - Maak de coassistent attent op mogelijke leerdoelen (“*Wat jij bij mij vandaag ook kunt leren is...*”)

Op het feedbackmoment zelf

- Activeer de coassistent
 - Activeer de coassistent vroeg in het feedbackmoment door vragen te stellen (“*Hoe vond je het gaan?*”)
 - Daag de coassistent uit om hardop te denken wanneer je vragen stelt (“*Wat waren je afwegingen?*”)
 - Maak van het gesprek een dialoog, ook al is het moment kort
- Formuleer de feedbackboodschap
 - Geef een beschrijving in neutrale taal van het gedrag en benoem het effect (“*Wat ik je zag doen was ..., met als gevolg dat ...*”)
 - Refereer aan een concrete standaard (“*De vorige keer sloeg je deze stap over. Nu was je juist heel nauwkeurig.*”)
 - Scheid daarbij observatie van interpretatie
 - Kies op welk niveau je de feedback wil toepassen (taak, proces, leerproces) (“*Ik zag dat het jou al goed lukt om zelf initiatief te nemen. Hoe kan je dat nog meer benutten?*”)
- Ondersteun de coassistent bij het (leren) omzetten naar actie
 - Laat de coassistent zelf de verbeteracties uitspreken (“*Vertel, hoe ga je deze feedback gebruiken?*” en/of “*Wat is nu je plan?*”)
 - Heb oog voor de emoties bij de coassistent en schep zo nodig hiervoor ruimte
 - Vraag naar koppeling feedback aan leerdoelen (“*Hoe ga je deze feedback gebruiken om dichter bij je leerdoel te komen?*”)
 - Indien mogelijk, vul kort samen het formulier in of accordeer het kort na het gesprek

Bron: *Training feedbackgesprekken bij programmatisch toetsen, september 2022, Amsterdam UMC*