

## **Verzamelen en omgaan met Multi Source Feedback (MSF)**

### **Polikliniekstage UMCUtrecht**

#### **Doel:**

Op gestructureerde wijze feedback verzamelen bij de supervisors (informanten), met als doel een grootste gemene deler te formuleren t.a.v. het functioneren van degene die beoordeeld wordt. Dit is de taak van de stagebegeleider.

#### **Methode:**

- Duidelijkheid over aard en doel van de informatie, namelijk het komen tot verbetering. De insteek is niet zo zeer het benoemen van fouten en tekortkomingen maar het formuleren van tips voor verbetering (waarbij tekortkomingen dus constructief benaderd worden, d.w.z. beschouwd worden als ontwikkelbaar <sup>1</sup>).
- Systematisch (SMART in relatie tot de deze stage en wat al bekend is: Specifiek, Meetbaar, Achievable (bereikbaar), Relevant (voor het individu), Tijdig (op het juiste moment))
- Vertrouwelijkheid: informatie die tot één persoon herleidbaar is wordt in principe niet doorgegeven. Indien de stagebegeleider het toch belangrijk vindt dat het betreffende besproken wordt, dan kan de supervisor dit meestal beter zelf doen. De werkwijze wordt door de stagebegeleider aan de AIOS toegelicht in het planningsgesprek.
- Gestructureerd: de informant wordt gevraagd naar 2 tot 3 goede, d.w.z. te behouden punten (gedragingen) en 2 tot 3 verbeterpunten.
- Communicatie: telefonisch of mondeling of per e-mail (dit is het meest praktisch)
- E-mail tekst bevat een samenvatting van de afspraken die hier over met het team gemaakt zijn.
- Schrijf 1 informant per e-mail aan (geen groeps e-mails).
- Per e-mail slechts om informatie over 1 AIOS tegelijk vragen.
- Aggregeren van de informatie tot een beperkt aantal goede, te behouden punten en een beperkt aantal verbeterpunten. Streven naar volledigheid is niet nodig, te veel feedback werkt niet meer.
- Uitschieters naar boven en naar beneden of dingen die aanleiding zouden kunnen vormen tot actie eerst nader verifiëren. Het gaat niet om "incidenten" maar om consistente gedragswijzen.

#### In aangepaste vorm gebaseerd op:

Evaluatie van (medische) professionals, in het bijzonder paragraaf 5.6 (pagina 38 e.v.)

G.A.G. Geraerts en dr. A.G.M. Hoofwijk

2006 Bohn Stafleu van Loghum

ISBN 90 313 4804 X

---

<sup>1</sup> Er zijn (vrij zelden voorkomende) uitzonderingen op deze regel, namelijk wanneer iemand op een aantal punten of op 1 essentieel aspect duidelijk niet goed functioneert. In dat geval is een slechtnieuwsgesprek op zijn plaats. Dit resulteert in het algemeen ook in een onvoldoende tussentijdse of eindbeoordeling van de stage.