

1 Inleiding

Competenties

Visie

In staat zijn de plaats van een rapport in verschillende processen en projecten te bepalen.

Leerdoelen

- Je kunt omschrijven wat rapporteren inhoudt.
- Je weet wat de plaats van rapporteren binnen techniek en ICT is.
- Je weet hoe dit boek is opgezet en hoe je het kunt gebruiken.

In dit inleidende hoofdstuk krijg je een globaal beeld van wat rapporteren is, wat de plaats ervan binnen het gebied van techniek en ICT is en hoe we daar in dit boek invulling aan geven.

1.1 Rapporteren voor Techniek en ICT

Een rapport is een document waarin je verslag doet van iets wat gebeurd is, iets wat je onderzocht hebt of iets wat je gepland hebt. Waar je ook verslag van doet, het is essentieel dat je daarmee beantwoordt aan het doel van het rapport. En dat kan verschillen, van situatie tot situatie, van opdracht tot opdracht, van doelgroep tot doelgroep, van project tot project. We laten in dit boek zo veel mogelijk van die verschillende situaties, opdrachten, doelgroepen en projecten voorbijkomen voorzover ze van belang zijn voor techniek en ICT.

In dat brede gebied is accuraatheid en helderheid misschien nog wel belangrijker dan in welk ander gebied ook. Een fout of nalatigheid heeft er maar al te vaak verregaande consequenties. Vandaar dat het rapporteren in dat gebied ook vaak meer dan elders procedureel is: het moet gebeuren volgens nauwgezette procedures die het resultaat zijn van een ontwikkeling van soms wel tientallen jaren.

Het moeilijke is dat de manier waarop dat procedurele ingevuld is, verschilt per organisatie. Vooral grote organisaties die langer bestaan hebben vaak hele eigen vormen ontwikkeld, met eigen procedures en richtlijnen die als maatwerk passen op de processen die er plaatsvinden. Het is dan ook onmogelijk om alle mogelijke vormen en stramien te geven. We geven algemeenheden, conventies en veelvoorkomende verschijningsvormen en proberen daarbij aan te geven hoe de rapporteur daar een eigen weg in kan zoeken, passend bij de gang van zaken van de eigen organisatie.

1.2 De opzet van dit boek

We gaan in hoofdstuk 2 allereerst in op de basis van het rapporteren: wat is het en wat zijn de beste principes om het adequaat te doen. Daarbij besteden we veel aandacht aan de fases van het rapportageproces die je voor de meeste rapporten doorloopt.

Vervolgens gaan we hoofdstuk 3 in op specifieke onderwerpen voor techniek en ICT. We behandelen formuleringskwesties als stijl, definities en beschrijvingen en geven richtlijnen voor het helder formuleren en we besteden aandacht aan afbeeldingen, tabellen, schema's en typografie (inclusief de weergave van berekeningen).

In hoofdstuk 4 gaan we in op de mogelijke onderdelen van het rapport. We geven voor ieder onderdeel aan wat de functie ervan is en hoe je het voor de verschillende rapportsoorten kunt invullen.

Hierna behandelen we in hoofdstuk 5, 6 en 7 de verschillende rapportsoorten, waarbij we per variant laten zien wat er zo specifiek aan is, in welke situaties hij van toepas-

sing is en hoe je er een goed rapport van maakt. We hebben voor het goede overzicht de rapportsoorten daarbij gecategoriseerd en verdeeld over drie hoofdstukken. We beginnen met project- en procesgerichte rapporten die vaak procesmatig geproduceerd worden, behandelen dan de onderzoeksrapportage en hebben ten slotte een hoofdstuk gereserveerd voor rapportage rond communicatie.

Aan het eind van het boek vind je nog een aantal lijsten: checklists voor de verschillende onderdelen en varianten, een lijst van gebruikte voorbeelden en een trefwoordenregister. Ook vind je nog een aantal aanbevolen boeken en websites en een voor dit vakgebied relevante lijst van Engelstalige terminologie als het om rapporteren gaat.

Ieder hoofdstuk begint met een opsomming van relevante competenties en leerdoelen, gevolgd door een korte introductie en een inleidende case. Aan het eind van ieder hoofdstuk vind je altijd een aantal vragen en opgaven.

1.3 Hoe je dit boek kunt gebruiken

Dit boek is geschreven voor zowel een leer- als voor een beroepsomgeving. Voor veel gebruikers zal het ook beide functies vervullen: allereerst als leerboek, maar vanuit de praktijk ook als gids waarin je snel kunt opzoeken hoe het ook alweer zat.

Wordt dit boek als cursusboek gebruikt dan kan dat heel goed hoofdstuk voor hoofdstuk. De competenties en leerdoelen helpen daarbij om de plaats van het materiaal in het curriculum te bepalen en een lesmodule in te richten, terwijl de cases zowel als de vragen en opdrachten helpen om het verband te leggen tussen de theorie en praktijk. Menig trainer/docent zal graag beginnen met enkele vragen en opdrachten om een goede kapstok te hebben waar de theorie aan opgehangen kan worden. Het is ook heel goed mogelijk om steeds één of meer cases als uitgangspunt te nemen en daarbij niet al te strak vast te houden aan de volgorde van de hoofdstukken.

Gebruik je dit boek als naslagwerk, dan zul je veel hebben aan de checklists, het register en natuurlijk gewoon de inhoudsopgave.

1.4 Vragen en opgaven

1. Wat is er specifiek aan rapporteren wanneer het om het vakgebied techniek en ICT gaat?
2. Ga na hoe jij een boek over rapporteren zou gebruiken. Vind je dit terug in deze inleiding?
3. Maak aan de hand van de inhoudsopgave een lijstje van rapportsoorten die volgens jou specifiek voor techniek en ICT zijn.

2 De beginselen van het rapporteren

Competenties

Probleemanalyse

In staat zijn te onderzoeken wat de aard is van een probleem, oorzaken en achtergronden te achterhalen en de voorwaarden voor een mogelijke oplossing te zien en benoemen.

Plannen

Op effectieve wijze doelen en prioriteiten kunnen bepalen en in staat zijn de benodigde acties, tijd en middelen uit te zetten om de gestelde doelen te kunnen bereiken.

Organiseren

In staat zijn te bepalen welke mensen en middelen voor een project nodig zijn en deze zodanig in te zetten dat de beoogde resultaten worden bereikt.

Leerdoelen

- Je weet wat de kenmerken zijn van een goed rapport.
- Je bent in staat het rapportageproces effectief te organiseren.
- Je weet hoe je jouw werk optimaal kunt afstemmen op de lezer.
- Je weet hoe je met meerdere mensen aan een rapport kunt werken.

In dit hoofdstuk behandelen we de basisvaardigheden van het rapporteren. Daartoe analyseren we het rapportageproces en gaan verder in op de hoofdzaken die we daarbij tegenkomen: de opdracht, het onderzoek, het schrijfproces, de afstemming op de lezer en de afwerking en presentatie van het rapport.

2.1 Een goed rapport

Case 2.1

Een mooie uitdaging

Henk werkt als assistent-projectleider bij Brenkeboom NV, een middelgrote onderneming op het gebied van installatietechniek, service en onderhoud. Op een dag krijgt hij een uitdagende opdracht. Het blijkt namelijk dat meer dan de helft van de projecten van Brenkeboom niet op tijd wordt afgerond omdat opdrachtgevers tijdens lopende projecten nog vaak met extra wensen komen. Hoewel de opdrachtgevers zich er bewust van zijn dat het niet aan Brenkeboom ligt, zou het toch goed zijn als er voor gezorgd zou kunnen worden dat meer projecten op tijd worden afgerond. Het is aan Henk om de mogelijke maatregelen te inventariseren en advies uit te brengen aan het management over wat hierbij goede keuzes zouden zijn.

Helaas moet hij de klus klaren binnen zes weken, terwijl hij ondertussen nog bij een aantal projecten betrokken is, zodat hij slechts vijftig procent van zijn tijd kan besteden aan het rapport.

Een rapport is een document waarin je verslag doet. Met die eenvoudige omschrijving hebben we natuurlijk niet alle mogelijkheden en uitdagingen weergegeven die bij dat verslag doen een rol spelen. Anderzijds hoeven we het ook niet moeilijker te maken dan het is, want een goed rapport voldoet eenvoudigweg aan de opdracht waarvoor de rapporteur zich gesteld ziet: hij moet een verslag maken dat voldoet aan de voorwaarden die bij een rapport in het algemeen horen, aangevuld met enkele voorwaarden die de specifieke context met zich meebrengt. Doet hij dat goed, dan heeft hij een goed rapport geschreven.

Die voorwaarden zullen we hieronder toelichten. Allereerst de algemene voorwaarden. Deze betreffen de vorm, de inhoud, de afstemming en de presentatie:

1. *Het rapport beantwoordt aan de opdracht die ervoor is gesteld.*
We zien verderop in dit hoofdstuk (paragraaf 2.3) hoe we de opdracht zo accuraat mogelijk kunnen vaststellen.
2. *Het bevat een heldere inleiding, die weergeeft wat het doel en het kader is en een overzicht geeft van de inhoud.*
De lezer moet snel weten waarover dit rapport gaat, waarom het voor hem al of niet belangrijk is en wat hij te lezen krijgt.

3. *Het bevat een middenstuk, waarin het proces, de gebeurtenis of het onderzoek dat het betreft wordt weergegeven.*

Dit is eigenlijk de kern van het rapport, al zal voor menig lezer de meest relevante informatie pas hierna komen.

4. *Het bevat een afsluitend gedeelte waarin conclusies en/of aanbevelingen worden weergegeven.*

Dit zal voor veel lezers het belangrijkste deel zijn.

5. *Het sluit wat betreft vorm en inhoud aan bij de context waarin het is opgesteld.*

In een werkomgeving die gekenmerkt wordt door veel procedures past een procedureel opgesteld rapport, in een informele omgeving past een informeel geschreven rapport, in een zakelijke omgeving past een zakelijke stijl.

6. *Het sluit wat betreft stijl en niveau aan bij de doelgroep waarvoor het geschreven is.*

Het is niet goed om mensen te betuttelen, maar erger is het om het de lezer moeilijker te maken dan nodig is: probeer aan de onderkant van het niveau van de doelgroep te blijven.

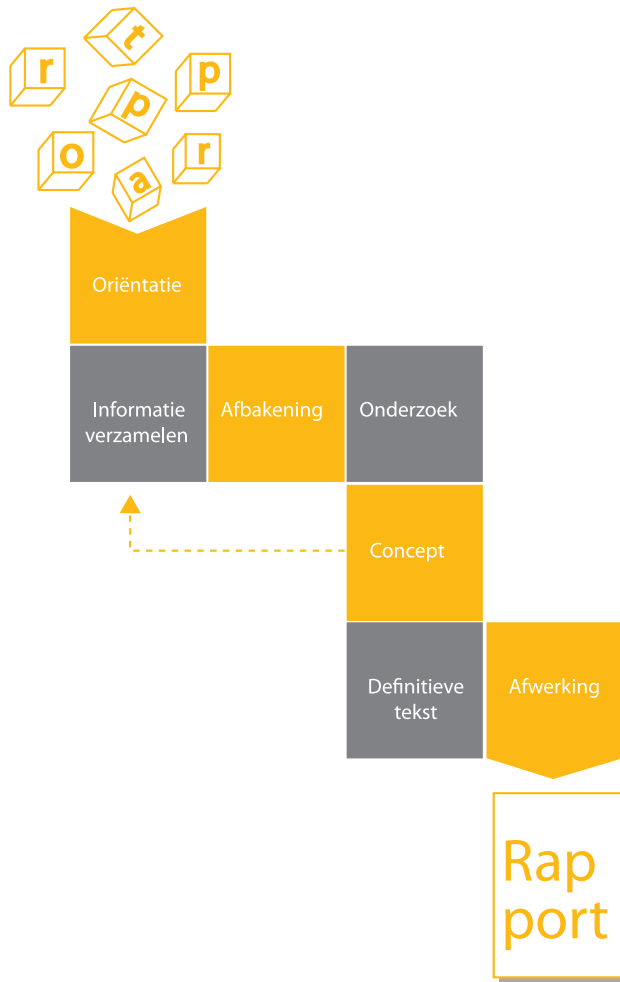
7. *Het wordt gepresenteerd op een manier die aansluit bij het kader waarbinnen de opdracht is gesteld.*

Dit lijkt hetzelfde als bij punt 5, maar hier hebben we het over de uiterlijke presentatie: een professioneel opgesteld rapport behoeft een vormgeving die erbij past.

We zullen op dit 'lijstje van 7' nog geregeld terugkomen.

2.2 Het rapportageproces

Hoe je het rapporteren aanpakt, hangt sterk af van de aard van het rapport. Bij een plan van aanpak voor een project moet er bijvoorbeeld een ander soort rapport komen dan bij het eindverslag van het betreffende project. Je zult dan ook anders te werk gaan. Bij het plan van aanpak zul je je vooral focussen op het helder krijgen van wat er moet gebeuren en het plannen daarvan, terwijl je bij het eindverslag je richt op wat er gebeurd is. En zo is het ook bij de andere rapportsoorten: in feite kent elke variant een eigen aanpak.



Figuur 2.1 Het rapportageproces

Toch kun je bij al die varianten een rode draad ontdekken. Een rode draad in de vorm van een aantal vaste stappen die bij iedere variant een rol spelen. Hieronder geven we uitleg daarover – bij de beschrijving van de verschillende rapportvormen lees je meer over de specifieke aanpak voor elke vorm.

2.2.1 De oriëntatie

Je begint met je te oriënteren op wat er moet gebeuren. Dit betekent dat je in de eerste plaats bepaalt wat voor informatie er in je rapport moet komen te staan: gaat het om project- of procesinformatie, planning, onderzoeksresultaten of wellicht om een advies? Hieruit kun je in de regel ook afleiden wat de rapportsoort is. Essentieel in deze

fase is het vaststellen van de opdracht, het doel en de achtergrond ervan, vandaar dat we dit later in dit hoofdstuk (paragraaf 2.3) verder uitdiepen.

Vervolgens ga je na voor wie je moet schrijven. Voor een chef of een (externe) opdrachtgever? Voor een specialist of een beslisser? Voor teamgenoten? Voor een nog ruimere doelgroep? In paragraaf 2.5 gaan we verder in op het vaststellen van je doelgroep.

Ten slotte stel je vast hoe je te werk gaat. Dit betekent ook dat je nagaat wat er specifiek is aan de vorm van de betreffende rapportsoort en aan welke richtlijnen je daarmee gehouden bent. Bovendien stel je een planning op voor de volgende fases.

2.2.2 Informatie verzamelen

In deze fase diep je het onderwerp globaal uit door gegevens te verzamelen. Bij een onderzoek ga je na welke bronnen (literatuur) je kunt gebruiken en als je nog weinig van het onderwerp weet, verzamel je genoeg kennis om het goed af te kunnen bakken. Bij het beschrijven van een proces ga je na welke gegevens je nodig hebt voor het rapport en je zorgt ervoor dat je die allemaal tot je beschikking hebt, zodat je tijdens het schrijven niet steeds moet stoppen om iets op te zoeken.

Vaak heb je de volgende gegevens nodig:

- Gegevens over personen als namen, functiegegevens, soms contactgegevens en een enkele keer nog andere persoonsgerelateerde gegevens als leeftijd, diensttijd enzovoort.
- Gegevens over processen: hoe wordt er gewerkt, geproduceerd, gecommuniceerd?
- Gegevens over instanties: welke zijn relevant, om wat voor instanties gaat het, wie zijn eventuele contactpersonen?
- Gegevens over een voorgaand onderzoek.
- Gerelateerde documenten als rapporten en notulen van vergaderingen.

Soms heb je ook nog aanvullende, vakinhoudelijke informatie nodig over het gebied waarin je je begeeft omdat het verder gaat dan je eigen vakkennis. Iemand die een rapport schrijft over de verspreiding van elektriciteit, zal misschien informatie moeten verzamelen over elektriciteitsmasten.

2.2.3 Afbakening

Bij een onderzoeks- of adviesrapport formuleer je in deze derde fase de probleemstelling (lees vooral ook 4.7.2) en onderzoeksvragen, waardoor je nauwkeurig voor ogen hebt wat je gaat onderzoeken én hoe ver je daarbij gaat. Je bepaalt wat je globaal gaat