

Is het Boek 'NHG-Standaarden voor praktijkassistente en –ondersteuner'  
een Goed Naslagwerk?

Sietsche van Gunst

1 mei 2005

Sietsche van Gunst  
(studentnummer s0029483)  
Billitonkade 18, 3531 TG Utrecht

Begeleiders: Kitty Kwakman en Irene Visscher - Voerman

Faculteit EDMM, Universiteit Twente



## Samenvatting

Dit beschrijvend onderzoek heeft in kaart gebracht hoe de kwaliteit is van het boek ‘NHG-Standaarden voor praktijkassistente en –ondersteuner 2003 – 2004’. Door middel van literatuuronderzoek<sup>1</sup> is zich gekregen op de eigenschappen die een goed naslagwerk moet bezitten. Onderzocht is of deze eigenschappen in het boek aanwezig zijn.

Een naslagwerk (en schriftelijke communicatie in het algemeen) kan echter alleen goed zijn als ook de doelgroep tevreden is over het boek en de functie daarvan. Om te achterhalen of het boek door de doelgroep (praktijkassistentes en – ondersteuners) positief wordt gewaardeerd, is onderzoek gedaan door middel van een vragenlijst. Ook is gevraagd naar tips ter verbetering. Bovendien is onderzocht of men bereid is jaarlijks een nieuw boek aan te schaffen als er sprake is van een update.

Uit vergelijking met de opbrengsten van literatuuronderzoek blijkt dat niet alle aspecten van een goed naslagwerk in het boek aanwezig zijn. Uit het onderzoek onder de doelgroep blijkt dat men grotendeels tevreden is over de kwaliteit van het naslagwerk, maar dat lang niet iedereen jaarlijks een nieuw boek aan willen schaffen. Bij de generaliseerbaarheid van de gegevens moeten vraagtekens worden gezet.

Waardevol waren de tips die de respondenten gaven ter verbetering van het boek.

---

<sup>1</sup> Zie: Gunst, S. van (2005) *Een Goed Naslagwerk*. Literatuuronderzoek in het kader van bachelor-afstudeeropdracht.

### Is het boek

‘NHG-Standaarden voor praktijkassistente en –ondersteuner ’ een goed naslagwerk?<sup>2</sup>

Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) vervaardigt richtlijnen voor huisartsen (NHG-Standaarden). Deze richtlijnen verschaffen huisartsen kennis over de behandeling van diverse ziektebeelden, gebaseerd op wetenschappelijke grondslagen (‘evidence based medicine’). Voorvloeiend daaruit maakt het NHG producten om een efficiënte praktijkvoering in huisartsenpraktijken te bevorderen. Een van die producten is het boek ‘NHG-Standaarden voor de praktijkassistente en –ondersteuner 2003 – 2004’, onderwerp van dit onderzoek.

Om de verzamelde data enigszins in een kader te kunnen plaatsen is door middel van gesprekken inzicht gekregen in werkzaamheden van praktijkassistenten en praktijkondersteuners en is geput uit eigen ervaring. Ook onlangs verschenen artikelen over het veranderende takenpakket van praktijkassistenten zijn bestudeerd (RVZ, 2002; Engels, Mokking & Van den Hombergh, 2004).

Praktijkassistenten en praktijkondersteuners zijn werknemers in huisartsenpraktijken. Zij nemen de arts veel werk uit handen, ook op medisch gebied. De assistente verricht bijvoorbeeld, naast administratieve en voorlichtende werkzaamheden, medisch-technische handelingen zoals oren uitspuiten en bloed- en urineonderzoek. Ook is zij vaak het eerste aanspreekpunt voor patiënten en is zij geschoold in het afhandelen van eenvoudige klachten (‘minor diseases’). De assistente is degene die de afspraak- en vrije spreekuren

---

<sup>2</sup> Met dank aan drs. S.J. Oosterloo, mw. Dr. C.H.E. Kwakman en mw. Dr. J.I.A. Visscher-Voerman voor de begeleiding.

van de arts regelt. Het is daarbij handig als zij van tevoren in kan schatten hoe lang een consult zal duren.

De praktijkondersteuner neemt vaak de begeleiding van chronische patiënten van de huisarts over. Zij/hij begeleidt over het algemeen patiënten die vaker in het jaar gecontroleerd moeten worden, waarbij de controle via een vast stramien verloopt. De werkzaamheden van beide medewerkers verlopen onder controle van de huisarts.

Om hun werk goed te kunnen doen, is het handig als ook de praktijkassistente en de – ondersteuner weet hebben van het handelen van de huisarts ten aanzien van bepaalde ziektebeelden. Dit komt een efficiënte praktijkvoering ten goede. Wanneer ondersteunend personeel een indruk heeft wat het vervolgtraject van een patiënt met een bepaald ziektebeeld kan zijn, kan daarmee rekening worden gehouden in de planning van spreekuren et cetera. Dat is de reden dat de NHG-Standaarden voor huisartsen zijn ‘vertaald’ voor assistenten en ondersteuners in de boekenreeks ‘NHG-Standaarden voor de praktijkassistente en –ondersteuner’. De informatie voor huisartsen wordt in voor de doelgroep begrijpelijke taal uitgelegd, met uitleg waar nodig.

De NHG-Standaarden voor de huisarts ondergaan regelmatig updates, bijvoorbeeld wanneer de wetenschappelijke inzichten over bepaalde ziektebeelden veranderen. Ook wordt regelmatig het aantal standaarden uitgebreid. Ook het boek ‘NHG-Standaarden voor de praktijkassistente en –ondersteuner’ verschijnt jaarlijks in een nieuwe uitgave. Het boek is bedoeld als *naslagwerk*.

Bij het NHG leeft een aantal vragen over dit boek, reden om dit onderzoek te starten. De belangrijkste vraag die tot dit onderzoek heeft geleid, is de volgende: Wat is de conclusie over de kwaliteit van het boek ‘NHG-Standaarden voor praktijkassistente en – ondersteuner’, zowel op grond van objectieve criteria als in de ogen van de doelgroep?

(Een onderliggende veronderstelling van het NHG is dat, als de doelgroep enthousiast is over het boek, de kans groter is dat men bereid is om elk jaar een nieuwe update aan te schaffen.)

### Onderzoeksvraag

De volgende zijn subvragen geconstrueerd om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden:

1. Voldoet het boek 'NHG-Standaarden voor praktijkassistente en – ondersteuner 2003-2004' aan de eigenschappen van een goed naslagwerk zoals in relevante literatuur beschreven?
2. In hoeverre gebruikt de doelgroep het boek daadwerkelijk als naslagwerk?
3. Welke mening heeft de doelgroep over de kwaliteit?
4. Hoe denkt men over het jaarlijks (laten) aanschaffen van een nieuwe uitgave?

### Theoretisch kader

In literatuuronderzoek kwam aan de orde dat een boek als naslagwerk een onderdeel is van schriftelijke communicatie. Schriftelijke communicatie verloopt effectief als de communicatie is afgestemd op het doel en op de doelgroep (Steehouder et al., 2003). Het doel van een naslagwerk is om snel antwoorden op vragen te bieden. Een goed naslagwerk is zodanig vormgegeven dat de gezochte informatie snel gevonden kan worden. Een naslagwerk wordt vaak niet in zijn geheel doorgelezen, maar de gebruiker leest slechts delen ervan. Uit het literatuuronderzoek blijkt dat de volgende aspecten belangrijk zijn wanneer de lezer moet bepalen of zijn belangstelling uitgaat naar het hele product of delen daarvan:

- a) Titels (niet alleen van het boek als geheel, maar ook van alle onderdelen) geven zo nauwkeurig mogelijk de inhoud weer.
- b) Pagina's zijn genummerd.
- c) De tekst als geheel, maar ook die van de onderdelen begint met een inleiding.
- d) Ieder onderdeel is voorzien van een inhoudsopgave.
- e) Bronnen- en literatuurlijst zijn aanwezig.
- f) Er is een index of register.
- g) De lijst met woorden en afkortingen bevat alle essentiële begrippen.
- h) Eventuele bijlagen bevatten geen nieuwe informatie.
- i) Het lettertype is bij voorkeur een mét schreef.
- j) In een alinea wordt slechts één onderwerp (gedachtegang) beschreven.
- k) In de tekst staan paragrafen en tussenkoppen.
- l) Er is links uitgelijnd.
- m) In de tekst staan trefwoorden.
- n) Er wordt gebruik gemaakt van kop- en voetteksten.
- o) Tabellen en schema's hebben steeds dezelfde vorm.

Een strikte voorwaarde voor naslagwerken is het niet, maar uit het literatuuronderzoek blijkt dat naslagwerken ook beschrijvingen van functies met bijbehorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden kunnen bevatten.

Zeer belangrijk is ook dat de tekst aan moet sluiten bij kennis en vaardigheden van de doelgroep (Boekhorst & Koers, 2000; Otten, 2003; Poortinga, 2001; Van der Spek, 2001; Steehouder, Jansen, Maat, Van der Staak, De Vet, Witteveen & Woudstra, 2003; Teunissen, 1998).

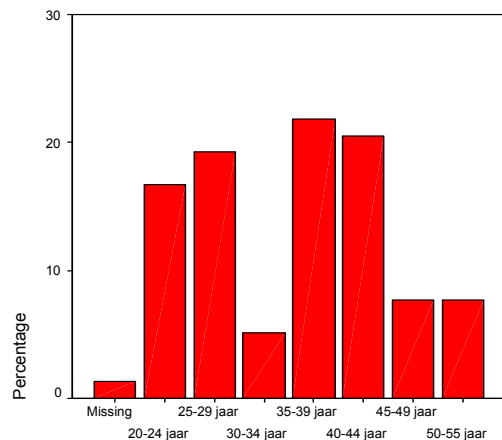
## Methode

### Onderzoeksgroep

Aan het onderzoek naar de mening van de doelgroep over de kwaliteit van het boek namen praktijkassistenten en/of –ondersteuners deel. Zij zijn medewerkers van de huisartsen die het boek tussen 1 september en 31 december 2003 bij het NHG hebben besteld. Van de totale onderzoeksgroep (208) hebben 78 assistenten en/of ondersteuners gereageerd (een respons van 37,5%). Bij de respondenten waren 49 praktijkassistenten en 29 praktijkondersteuners. De leeftijden varieerden van 21 tot 55 jaar; de meeste respondenten (18) vallen in de leeftijdscategorie 35 – 39 jaar (zie figuur 1).

Het grootste deel van de respondenten (55) heeft een MBO-opleiding gevolgd . De anderen (23) hebben een aanvullende opleiding gedaan tot praktijkondersteuner (HBO-niveau) of hebben een andere HBO-opleiding als ondergrond.

De meeste respondenten werken al geruime tijd in de huisartsenpraktijk. Sommigen van hen zijn eerst praktijkassistente geweest en daarna praktijkondersteuner geworden. Het totale aantal jaren ervaring loopt uiteen van 0,5 jaar (1 persoon) tot 33 jaar (1). De gemiddelde ervaring in de huisartsenpraktijk is 10 jaar.



**Figuur 1.** Spreiding in leeftijd (n = 78)



### Instrumenten

Als onderzoeksstrategie is gekozen voor een enquête. Als het gaat om het verzamelen en analyseren van gegevens ten behoeve van de oplossing van vooral beschrijvingsproblemen, dan ligt een enquête als onderzoeksstrategie voor de hand (Swanborn, 1994). Ook als het aantal personen waarover moeten gegevens moeten worden verkregen, groot is en er opinies worden gemeten, is de keuze voor een enquête aannemelijk. Andere manieren om de gegevens te verzamelen zijn bovendien niet goed mogelijk. Directe observatie komt bijvoorbeeld niet in aanmerking omdat het ‘gedrag’ zich in het verleden heeft afgespeeld.

Voor dit onderzoek is dan ook een vragenlijst ontwikkeld waarmee wordt gepoogd een deel van de onderzoeksvragen te beantwoorden. Bij het ontwikkelen van de vragenlijst is gebruik gemaakt van uit de literatuurstudie afkomstige aspecten die aan een goed naslagwerk niet mogen ontbreken.

De vragenlijst bestaat uit 9 items die in de volgende 5 categorieën zijn verdeeld (zie Bijlage 1):

- a) Algemene gegevens over de doelgroepen. In deze categorie zijn de items ‘leeftijd’ en ‘beroep’ opgenomen. ‘Leeftijd’ kan door de respondenten worden ingevuld. Bij het item ‘beroep’ kan men kiezen tussen de beide beroepen, en invullen hoeveel jaren ervaring men heeft en welke opleiding men gevolgd heeft. Er wordt gevraagd naar de opleiding om de gegevens, bijvoorbeeld over de leesbaarheid van de tekst, eventueel later te kunnen uitsplitsen naar respondenten met een MBO- of een HBO-opleiding.
- b) Gebruik van het boek. Dit zijn 3 items in de vorm van stellingen. Uit de literatuur is gebleken dat het doel van een naslagwerk ‘het bieden van informatie’ is. Als de

doelgroepen het boek alleen gebruiken om informatie in op te zoeken, gebruiken zij het daadwerkelijk als een naslagwerk. Dan zal item 4 ('Als ik een vraag heb over een specifiek ziektebeeld, dan zoek ik het op in het boek') overwegend positief worden beantwoord. Tevens wordt in deze categorie alleen aan praktijkondersteuners gevraagd of het boek ook voor hen geschikt is. Omdat het boek oorspronkelijk is geschreven voor praktijkassistenten en met enige aanpassingen ook voor praktijkondersteuners geschikt is gemaakt, is dit item expliciet voor deze laatste beroepsgroep opgenomen.

- c) Structuur, bestaande uit 2 items in de vorm van stellingen. 'Structuur bieden' is volgens de literatuur een belangrijke eigenschap van een goed naslagwerk (Otten, 1995; Poortinga, 2001; Van der Spek, 2001). Aan de respondenten wordt een stelling voorgelegd over de al dan niet inzichtelijke opzet van het boek. Tevens is in deze categorie het item opgenomen over het kader met verantwoordelijkheden waarmee elk hoofdstuk in het boek besluit. Bij bedrijven is het soms de gewoonte om in handboeken (de term die als synoniem voor naslagwerken kan worden gebruikt, Boekhorst, Koers&Kwast, 2000) de verantwoordelijkheden die bij een bepaalde functie behoren, te beschrijven. Ook in 'NHG-Standaarden voor praktijkassistente en – ondersteuner' staat dergelijke informatie in een kader. In item 7 wordt de stelling voorgelegd aan de respondenten of zij dit handige informatie vinden.
- d) Leesbaarheid (1 item). Een goed naslagwerk is, zoals alle effectieve schriftelijke communicatie, afgestemd op de doelgroep (Steehouder et al., 2003). In het item wordt een stelling voorgelegd over de leesbaarheid van het boek. Alleen voor het item in deze categorie is voor de beantwoording gebruik gemaakt van een multiple choice-vorm. De reden om de antwoorden op deze vraag te nuanceren was de veronderstelling dat respondenten met een HBO-achtergrond (de praktijkondersteuners) de tekst misschien

als minder moeilijk zouden beoordelen dan respondenten met een MBO-achtergrond (de praktijkassistenten).

- e) Update (1 item). Dit item komt niet voort uit literatuuronderzoek, maar heeft te maken met de vraag van het NHG of de doelgroepen bereid zijn ieder jaar een nieuwe uitgave van het boek aan te schaffen, of te laten aanschaffen door de werkgever.

Op bijna alle vragen en stellingen konden de respondenten reageren met 'ja' of 'nee', in de veronderstelling dat het aantal respondenten zou worden vergroot doordat een relatief makkelijke manier van antwoorden werd geboden. Medewerkers van huisartsenpraktijken hebben het over het algemeen erg druk, en een vragenlijst waarop uitgebreide antwoorden worden verlangd, zou kunnen afschrikken.

Bij 5 items kunnen respondenten vrije tekst met tips of opmerkingen toevoegen. Om mensen met schrijfangst niet af te schrikken is gestreefd naar de mogelijkheid tot het geven van korte antwoorden.

### Procedure

In juni 2004 zijn de huisartsen aangeschreven voor wie uit bestellijsten bleek dat zij het boek tussen 1 september en 31 december 2003 hebben aangeschaft. In de begeleidende brief werd het doel van het onderzoek aangegeven met het verzoek de vragenlijst aan hun medewerkers te geven. Men kreeg drie weken de tijd om de vragenlijst te beantwoorden en te retourneren. Alle materialen droegen het logo van het NHG om goede respons te bewerkstelligen (Brakel & Van Slabbekoorn, 2000). Ook konden de vragen per e-mail (een duidelijk herkenbaar NHG-adres) worden beantwoord.

### Analysemethode

De resultaten op de vragenlijst zijn ingevoerd in het statistische programma SPSS 11.0, waarbij gebruik is gemaakt van frequentietabellen, histogrammen en kruistabellen. Een deel van de respondenten heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid uitgebreider antwoord te geven op de gestelde vragen. Deze vrije teksten bevatten tips om het boek te verbeteren. Deze opmerkingen zijn gerubriceerd naar onderwerp en in het resultaatdeel toegevoegd.

### Resultaten

Na uitwerking van de verkregen gegevens uit literatuuronderzoek en de enquête zijn de resultaten per onderzoeksvraag vermeld.

#### 1. Voldoet het boek 'NHG-Standaarden voor praktijkassistente en – ondersteuner 2003-2004' aan de eigenschappen van een goed naslagwerk zoals in de literatuur beschreven?

Van de eisen die kunnen worden gesteld aan een goede vormgeving in een naslagwerk zijn de volgende in het boek aanwezig:

- De titels die in het boek worden gebruikt, geven nauwkeurig de inhoud weer.
- De tekst, in zowel het boek als geheel als in alle hoofdstukken, begint met een inleiding.
- Er is een index of register.
- De lijst met woorden en afkortingen bevat alle essentiële begrippen.
- Het lettertype is er een mét schreef.
- In een alinea wordt slechts één onderwerp (gedachtegang) beschreven.
- In de tekst staan paragrafen en tussenkoppen.
- Er is links uitgelijnd.

Wat betreft de andere aspecten die volgens de literatuur belangrijk zijn, kan het volgende worden gezegd.

- Een bronnen- of literatuurlijst ontbreekt.
- Bij de paginanummering valt op dat de titelpagina van elk hoofdstuk (dat de titel van de NHG-Standaard draagt) geen paginunummer heeft.
- In de tekst is sprake van ‘uitvullen’ (er is dus zowel links als rechts uitgelijnd). Daarvan wordt in de literatuur gezegd dat het gebruik van deze functie als resultaat kan hebben dat er grote blokken grijze tekst ontstaan, hetgeen de leesbaarheid niet verhoogt (Tannenbaum, 1998). Een van de respondenten heeft ook een opmerking gemaakt in dit kader: ‘De tekstblokken zijn te ‘grijs’, niet handig als je snel iets moet opzoeken’.
- Er wordt geen gebruik gemaakt van trefwoorden.
- De alinea’s zijn vrij lang.
- Er wordt alleen gebruik gemaakt van kopteksten.
- Tabellen en schema’s hebben niet steeds dezelfde vorm.

## 2. In hoeverre gebruikt de doelgroep het boek daadwerkelijk als naslagwerk?

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat 66 (84,6%) van het totale aantal respondenten (78) het boek in zijn geheel doorneemt. **Daarnaast** zoeken 62 respondenten (79,5%) bij specifieke vragen het antwoord in het boek op. Het boek wordt door deze groep respondenten gebruikt als naslagwerk, maar daarnaast wordt het boek blijkbaar ook op een andere manier gebruikt. Misschien als onderlegger voor praktijkoverleg ‘met een scholingstintje’, zoals een van de respondenten vermeldt? Het boek wordt dus niet alleen als naslagwerk gebruikt.

Omdat het boek oorspronkelijk bestemd was voor praktijkassistenten, maar later de doelgroep ‘praktijkondersteuners’ is toegevoegd, is ook gevraagd naar de mening van deze laatste groep over de geschiktheid van het boek. Het bleek dat van het aantal praktijkondersteuners (29) 20 personen (69%) het boek ook voor hen geschikt vinden. Van de overigen vinden 5 respondenten (17,2%) dat niet en 4 (13,8%) twijfelen.

Praktijkondersteuners maakten de volgende opmerkingen, waaruit de conclusie getrokken kan worden dat zeker een deel van hen behoefte heeft aan andere informatie dan die in het boek wordt geboden:

- Gaarne meer behandeladviezen. (Deze opmerking is door 2 praktijkondersteuners gemaakt.)
- Gaarne meer informatie over onze taken, dus over chronische aandoeningen. (Deze opmerking is door 4 praktijkondersteuners gemaakt.)
- Mijn aandachtspunten zijn chronische aandoeningen, sociale visites en stoppen met roken. Boek is voor mij te uitgebreid.
- Ik gebruik liever NHG-Standaarden voor de huisarts (de kaarten). Vind ik overzichtelijker en gemakkelijker in gebruik.

### 3. Wat is de mening van de doelgroep over de kwaliteit?

De kwaliteit van het boek als naslagwerk blijkt in de enquête uit twee categorieën met in totaal 3 items: structuur en leesbaarheid. Van de totale respondentengroep vinden 69 (88,5%) dat het boek overzichtelijk is opgezet, 7 respondenten (9%) vinden van niet en 1 respondent (2,5%) twijfelt.

Verreweg het grootste gedeelte van de respondentengroep, namelijk 71 personen (91%) vindt het kader met daarin opsomming van werkzaamheden en verantwoordelijkheden

handig; 2 respondenten (2,6%) vinden van niet en 1 (1,3%) twijfelt. Enkele personen hebben deze vraag niet beantwoord.

Bij de vraag naar de leesbaarheid van de tekst was een antwoordmogelijkheid in multiple choice-vorm, omdat werd verondersteld dat respondenten met een HBO-opleiding (praktijkondersteuners) het boek makkelijker zouden kunnen lezen dan respondenten met een MBO-achtergrond (praktijkassistenten). De resultaten laten zien dat het niet nodig is om de antwoorden uit te splitsen naar vooropleiding. Van de totale respondentengroep vinden 59 personen (75,6%) het boek goed leesbaar en 14 respondenten (17,9%) noemen het zelfs 'uitstekend' leesbaar. Over de leesbaarheid van de tekst hebben 4 respondenten (5,1%) geen mening. Het resultaat maakt dat het geen zin heeft om uit te zoeken of respondenten met een HBO-achtergrond het boek beter leesbaar vinden dan mensen met een MBO-achtergrond.

Wat betreft de kwaliteit van het boek in de ogen van de doelgroep zijn misschien ook de volgende vrije opmerkingen van belang (hoewel enigszins arbitrair):

- Suggestie: harde kaft, geplastificeerde hoekjes op de onderwerpen.
- Iets meer tekeningen of foto's. het is een mooi, duidelijk boek; alleen voor korte vragen is het makkelijker de NHG-Telefoonwijzer te raadplegen.
- Terminologie gaarne óf Latijnse óf de Nederlandse benaming.
- Suggestie: neem een korte vragenlijst op met antwoorden op de meest gestelde vragen over kinderziekten.

##### 5. Hoe denkt men over het jaarlijks (laten) aanschaffen van een nieuwe uitgave?

Zoals blijkt uit Tabel 1 wil minder dan de helft van de totale onderzoeksgroep (33; 38,5%) jaarlijks een nieuwe uitgave van het boek aanschaffen. Een iets grotere groep (35;

44,9%) van de totale respondentengroep wil **niet** ieder jaar een nieuw boek aanschaffen; en 10 personen twijfelen. De mening over jaarlijks wel of niet aanschaffen van een nieuwe uitgave verschilt echter per beroepsgroep (zie Tabel 1).

**Tabel 1 Jaarlijks nieuwe uitgave \* Praktijkassistente (pa) of -ondersteuner (po)**

			Praktijkassistente of -ondersteuner		Totaal
			pa	po	
Jaarlijks nieuwe uitgave?	ja	Aantal	16	17	33
		percentage	32,7%	58,6%	42,3%
	nee	Aantal	28	7	35
		percentage	57,1%	24,1%	44,9%
	twijfel	Aantal	5	5	10
		percentage	10,2%	17,2%	12,8%
Totaal	Aantal	49	29	78	
	percentage	100,0%	100,0%	100,0%	

Ook bij dit item ('Wilt u/wil uw praktijk jaarlijks een nieuwe uitgave aanschaffen') konden respondenten vrije opmerkingen maken. De volgende opmerkingen zijn gemaakt:

- Misschien eens per 3 of 4 jaar. (Deze opmerking is gemaakt door 4 respondenten.)
- Te duur. Aanvulling gratis verstrekken is beter.
- Jaarlijks wordt wel erg kostbaar. Misschien om de paar jaar of op een andere wijze informatie over de wijzigingen?
- Lijkt mij zinvol updates te krijgen met name voor assistenten en stagiaires die minder ervaring hebben en voor ervaren assistenten ter aanvulling/opfrissing.
- Losbladig systeem is goedkoper en beter voor het milieu. (Deze opmerking is gemaakt door 6 respondenten.)
- In principe wel, maar ik zou eerst de nieuwe versie door willen bladeren om te zien of het de moeite waard is.



- Ligt aan de veranderingen.
- Eventuele wijzigingen, aanvullingen als supplement aanbieden en eenmaal per 3 jaar een nieuwe uitgave.
- Dit is erg kostbaar. Daarnaast maak ik aantekeningen in mijn boek. Suggestie: om de paar jaar een nieuw boek en tussentijds alleen wijzigingen of aanvullingen.
- Je zou een boekje kunnen maken met gewijzigde inzichten.

### Discussie

De onderzoeksvraag was: ‘Wat is de conclusie over de kwaliteit van het boek ‘NHG-Standaarden voor praktijkassistenten en -ondersteuner’, zowel op grond van objectieve criteria als in de ogen van de doelgroep? Uit analyse in het literatuuronderzoek bleek dat niet alle belangrijke eigenschappen van een goed naslagwerk aanwezig waren. Een aantal zaken ontbrak, zoals: inleiding bij alle hoofdstukken, bronnen- of literatuurlijst, paginanummering op alle pagina’s en trefwoorden (zie voor een volledig overzicht Resultaten). Een belangrijke tip voor het NHG is dan ook om het boek ‘NHG-Standaarden voor praktijkassistenten en –ondersteuner’ op de genoemde aspecten aan te passen. De lijst met relevante aspecten die op grond van het literatuuronderzoek is geformuleerd, kan daarvoor als leidraad gelden.

De onderzochte groep was voornamelijk positief over het boek als naslagwerk als het gaat om belangrijke eigenschappen als structuur en leesbaarheid. Hoewel ook praktijkondersteuners overwegend positief reageerden, blijft het de vraag of zij veel aan het boek hebben, gezien het feit dat zij een andere taak hebben in de huisartsenpraktijk dan praktijkassistenten. De door hen gemaakte opmerkingen wijzen ook in die richting. Nader onderzoek naar wat zij belangrijk vinden, en de vorm waarin dat moet verschijnen, is aangewezen.

Tevens is gevraagd of de doelgroep bereid was jaarlijks een nieuwe uitgave aan te (laten) schaffen. Praktijkassistenten en praktijkondersteuners verschillen daarover van mening. Relatief meer praktijkondersteuners willen wél jaarlijks een nieuw boek aanschaffen. Hoewel praktijkassistenten in de meeste gevallen het boek niet zelf hoeven te betalen, wordt de indruk gewekt uit oriënterende gesprekken en de vrije opmerkingen op de vragenlijst dat zij zeer begaan zijn met het kostenaspect. Uit de tips en opmerkingen van praktijkassistenten komt dan ook naar voren dat een losbladig systeem wellicht beter zou zijn, want dan hoeft niet het hele boek te worden aangeschaft, maar alleen de updates. Het NHG wordt dan ook de tip gegeven te bekijken of een losbladig systeem tot de mogelijkheden behoort.

Bij de resultaten van het onderzoek naar de mening van de doelgroep zijn kanttekeningen te plaatsen, vooral wat betreft de externe validiteit. Het is de vraag of de gegevens generaliseerbaar zijn. De onderzoeksgroep bestond uit een ‘gelegenheidssteekproef’ en is misschien niet representatief voor alle lezers van het boek. Wat betreft het selecteren van gebruikers traden enige moeilijkheden op, namelijk:

- Het boek ‘NHG-Standaarden voor praktijkassistente en – ondersteuner 2003 – 2004’ kan namelijk zowel in de boekhandel worden aangeschaft als via het NHG. Wordt het boek bij het NHG aangeschaft, dan wordt de naam van de **huisarts** (de werkgever die lid is van het NHG) handmatig op een bestellijst geplaatst, ongeacht of het boek wordt aangevraagd door de huisarts zelf of door praktijkassistente of –ondersteuner.
- Helaas wordt bij samenstellen van bestellijsten niet de computer gebruikt. Namen van huisartsen die het boek voor hun praktijk hadden aangeschaft, moesten dus handmatig worden geturfd.

- Hoeveel boeken in totaal zijn verkocht (zowel vanuit de boekhandel als vanuit het NHG) bleek niet te achterhalen. Onderzocht is alleen het aantal lezers voor wie de werkgever het boek heeft aangevraagd bij het NHG. Lezers die het boek in de boekhandel hebben gekocht, zijn niet in het onderzoek betrokken. Hoogstens kan worden gesteld dat de resultaten alleen de mening weergeven van de respondenten. De onderzochte groep kan afwijkend zijn, omdat werkgevers het boek voor hun praktijkassistenten en/of –ondersteuners hebben aangeschaft en er misschien geen sprake was van eigen interesse.

Hoewel uit literatuur blijkt dat zelfs een respons van 30% op een schriftelijke vragenlijst niet ongewoon is (Swanborn, 1994), wordt de bereikte respons in dit onderzoek (37,5%) enigszins teleurstellend gevonden. Een van de oorzaken lijkt het feit dat de onderzoeksgroep niet rechtstreeks is benaderd, maar dat artsen is gevraagd de vragenlijst aan hun werknemers te geven. Bovendien werd de vragenlijst verstuurd in een relatief drukke tijd, namelijk in juni, als patiënten zich voorbereiden op de vakantie (bijvoorbeeld extra medicijnen aanvragen, nog gauw even naar de dokter willen et cetera) en medewerkers bezig zijn de komende vakanties te regelen; en ze misschien al waar moeten nemen voor andere praktijken.

## Literatuur

1. Boekhorst, A, Koers, D, & Kwast, I. (2000). *Informatievaardigheden*. Utrecht: Lemma.
2. Brakel, R. van, Slabbekoorn, P. (2000). Meer rendement uit evaluatieformulieren. *Opleiding & ontwikkeling*, 13, 13-17.
3. Engels, YMP, Mokking, HGA, & Hombergh, P. van den (2004). Het aantal taken van de praktijkassistente in de huisartsenpraktijk is toegenomen. *Huisarts en Wetenschap*, 47, 325-30.
4. Otten, T. (2003). Handboeken op de computer. Van het Web gehaald op 10 mei 2004. <http://www.pragma-ade.nl>.
5. Pigmans, VG, Gunst, SG van, Veld, CJ in't, & Helsloot, RSM.(2004). *NHG-Standaarden voor praktijkassistente en –ondersteuner 2003 – 2004*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
6. Poortinga, G. (2001) Redactierichtlijnen. Van het web gehaald op 10 mei 2004. <http://www.lineone.nl/cursus/redactierichtlijnen.htm>
7. Raad voor de Volksgezondheid (2002). *Taakherschikking in de gezondheidszorg*. Den Haag, RVZ.
8. Spek, E. van der (2001). *Schrijven met perspectief. Structuuradviezen voor schrijvers*. Groningen: Martinus Nijhoff uitgevers.
9. Steehouder, M, Jansen, C, Maat, K, Staak, J. van der, Vet, D. de, Witteveen, M. & Woudsta, E. (2003). *Leren communiceren*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Swanborn, P.G. (1994). *Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek*. Meppel: Boom.
10. Tannenbaum, R.S. (1998). *Theoretical foundations of multimedia*. New York: W.H. Freeman and Company.
11. Teunissen, F. (1998) *Lesgeven op papier*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

*Bijlage 1 Vragenlijst*



Geachte mevrouw/heer,

De meeste vragen kunt u beantwoorden door het rondje aan te kruisen van het antwoord dat voor u geldt, of door het antwoord in te vullen. Ook vragen we bij sommige vragen naar uw suggesties ter verbetering. Wanneer uw antwoord te lang is voor de beschikbare ruimte, kunt u de achterkant van dit papier gebruiken. Alvast dank voor de te nemen moeite!

**Gegevens over de praktijkassistente of –ondersteuner**

1. Leeftijd ..... jaar

2. U bent werkzaam als

0 Praktijkassistente

Hoeveel jaar ervaring?.....

Welke opleiding heeft u gevolgd?.....

0 Praktijkondersteuner

Hoeveel jaar ervaring?.....

Heeft u eerst als doktersassistente gewerkt? 0 Ja 0 Nee

0 Anders, nl.....

**Gebruik**

3. Ik heb het boek *NHG-Standaarden voor de praktijkassistente en –ondersteuner 2003 – 2004* van voren naar achteren gelezen of ben dit van plan.

0 Ja 0 Nee

4. Als ik een vraag heb over een specifiek ziektebeeld, dan zoek ik het op in het boek..

0 Ja 0 Nee

5. Alleen voor praktijkondersteuners: vindt u het boek ook voor u goed bruikbaar?

0 Ja

0 Nee

0 Ik heb de volgende suggestie(s) ter verbetering:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*(gebruik eventueel ook de achterkant van dit papier)*

**Structuur**

6. Het boek is overzichtelijk opgezet.

0 Ja

0 Nee

0 Ik heb de volgende suggestie(s) ter verbetering:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*(gebruik eventueel ook de achterkant van dit papier)*

7. De kaders met mogelijke taken voor de praktijkassistente of de -ondersteuner, zijn handig.

0 Ja

0 Nee

0 Ik heb de volgende suggestie(s) ter verbetering:

.....  
.....  
.....  
.....

*(gebruik eventueel ook de achterkant van dit papier)*

## Leesbaarheid

8. Ik vind de tekst
- Te moeilijk
  - Vrij moeilijk
  - Ik heb over de leesbaarheid van de tekst geen mening
  - Goed leesbaar
  - Uitstekend leesbaar
  - Ik heb de volgende suggesties ter verbetering:

.....

.....

.....

.....

*(gebruik eventueel ook de achterkant van dit papier)*

## Update

Regelmatig worden NHG-Standaarden voor huisartsen vernieuwd, bijvoorbeeld omdat er nieuwe wetenschappelijke inzichten zijn. Vernieuwingen in NHG-Standaarden voor huisartsen kunnen van invloed zijn op de inhoud van het boek *NHG-Standaardenboek voor de praktijkassistente en –ondersteuner 2003 – 2004*.

Als dit laatste het geval is, vernieuwt het NHG de inhoud van het boek. Om bij te blijven zou u (of uw werkgever) dan jaarlijks een nieuw boek moeten aanschaffen.

9. Wilt u/wil uw praktijk jaarlijks een nieuwe uitgave aanschaffen?

Ja

Nee.

Opmerkingen:

.....

.....

.....

.....

*(gebruik eventueel ook de achterzijde van dit papier)*

U kunt de vragenlijst in de bijgevoegde antwoordenvolp retourneren aan het NHG. Ook kunt u de vragen beantwoorden per e-mail aan [S.vangunst@nhg-nl.org](mailto:S.vangunst@nhg-nl.org). Vermeld dan s.v.p. de nummers van de vragen en het door u gegeven antwoord!

Gaarne vóór 28 juni 2004

Met dank voor de door u genomen moeite,

Sietsche van Gunst, NHG.

Tel 030 – 288 17 00

Fax 030 – 287 06 68, e-mail: [s.vangunst@nhg-nl.org](mailto:s.vangunst@nhg-nl.org)