

Handleiding evalueren

Inleiding

Ieder hulpverleningstraject kent zijn eigen tijdlijn met verschillende momenten. **Succesmomenten** waarvan je denkt: 'als we dit vaker doen, zijn veel kinderen daarbij gebaat'. En **knooppunten** waarvan je achteraf denkt 'als we toen iets anders hadden gedaan, was de levensloop van dit kind mogelijk anders of beter verlopen'.

Met dit evaluatieformat kunnen deelnemers aan de hand van deze succesmomenten en knooppunten in gesprek over (andere) manieren van werken en samenwerken. Met als doel: leren van deze succesmomenten en knooppunten en dit in de toekomst vaker toepassen of anders aanpakken. Afhankelijk van de focus kan dit gebaseerd zijn op één of meerdere casussen, met een algemeen of specifiek onderwerp.

In deze handleiding word je stap voor stap meegenomen in hoe je deze evaluatie opzet. De checklist op de volgende pagina kan je ter ondersteuning gebruiken wanneer je met het organiseren van een sessie aan de slag gaat.

Opzet in een notendop

Korte uitleg

Aan de hand van succesmomenten en knooppunten uit één of meerdere casussen gaan deelnemers in gesprek over (andere) manieren van werken en samenwerken. Met als doel: leren van deze succesmomenten en knooppunten en dit in de toekomst vaker toepassen of anders aanpakken.

Opzet

- Deelnemers vullen middels een voorbereidingsopdracht de succesmomenten en knooppunten in.
- De organisatie verzamelt deze opdrachten en zet de meest genoemde op een rij.
- Deze worden besproken tijdens de evaluatie vanuit een 'actie-perspectief':
 - Waarom is dit een knooppunt/succesmoment?
 - Welke elementen dragen hieraan bij?
 - Hoe kunnen we dit vaker realiseren?/Hoe kunnen we dit de volgende keer anders doen?
 - Wat/wie hebben we hiervoor nodig?
- Er worden concrete afspraken gemaakt over wie, wat op kan pakken.

| | |
|--------------------------------------|--|
| Tijd voorbereiding deelnemers | 20-30 min per casus |
| Tijd sessie | 1 - 1,5 uur bij 1 casus 1,5 - 2 uur bij thema |
| Deelnemers | Afhankelijk van opzet: <ul style="list-style-type: none"> • Betrokkenen bij casus • Management • Beleidsadviseurs • Kinderen/ouders (in voorbereiding) |
| Aantal casussen | Afhankelijk van opzet: <ul style="list-style-type: none"> • 1 of meer |

Opbrengsten

- Inzicht in de belangrijkste succesmomenten en knooppunten binnen de gemeente/regio (afhankelijk van gezelschap) met betrekking tot de gekozen casus(sen).
- Overzicht van oplossingen voor knooppunten en lessen van succesmomenten.
- Eerste acties voor het bewerkstelligen van deze oplossingen en gebruiken succesmomenten. (hoe en wie)

Checklist

Gebruik onderstaande checklist als leeswijzer én ondersteuning wanneer je met de organisatie van evaluatiesessies aan de slag gaat.



1. Focus



Aantal casussen



Onderwerp van de evaluatie



2. Betrokkenen



Deelnemers



Rol ouders en jeugdigen



Taakverdeling organisatie



3. Voorbereiding



Vorbereidingsopdracht deelnemers



Vorbereidingsacties organisatie



4. De evaluatiesessie



Programma en duur



Begeleiding



Basisvoorwaarden



5. Follow-up



Verslag bijeenkomst



Terugkomen op acties



1. Focus: wat wil je evalueren?

Leren is een breed begrip, je kan van veel verschillende dingen leren. Om stappen verder te komen is het van belang dat je samen scherp hebt waarvan je wilt leren. Wil je van één of meerdere casussen wat leren? En wil je algemeen in kaart brengen welke succesmomenten en knooppunten deelnemers ervaren in casussen, zodat je later op basis hier van vervolgstappen kan nemen of wil je leren o.b.v. inhoudelijke of proces gerelateerde thema's? Bepaal dit voordat je mensen uit gaat nodigen en de voorbereidingsopdrachten verstuurt.

De tabel op de volgende pagina geeft denkrichtingen aan, met daaronder specifieke voorbeelden. Ga na welke thema's bij jouw regio passen. Doe dit bijvoorbeeld aan de hand van de visie op jeugdzorg.

Leren van 1 casus

Wanneer je wilt leren van 1 casus staat dat vast. Vervolgens bepaal je wat de focus van de sessie wordt.

Leren van meerdere casussen

Wanneer je wilt leren van meerdere casussen draai je hem om. In dit geval kijk je eerst naar het onderwerp: op basis waarvan wil je samen leren? Een specifiek thema, een specifieke groep, etc. Vervolgens kun je nagaan welke casussen hier binnen passen. Zorg dat het een specifieke focus is, om ervoor te zorgen dat je het over dezelfde type casussen (op proces of inhoud) hebt.

Keuzes die je maakt om focus aan te brengen

Aantal casussen

- 1 casus
- Meerdere casussen

Onderwerp

- Leren van algemene knooppunten en succesmomenten
- Leren op basis van een inhoudelijk thema
 - Groep kinderen met een specifieke problematiek/kenmerken.
 - Recidive casussen.
 - Uithuisplaatsingen.
 - Rode draden/thema's uit data.
- Leren op basis van procesmatige onderdelen
 - Samenwerking met partners en/of jeugdige en ouders.
 - Interne samenwerking.
 - Inbedding van het expertteam in de regio.
 - Terugkoppeling maken naar inkoop.
 - Regie.
 - Rode draden/thema's uit data.
 - Vraaggericht versus (eigen) aanbodgericht denken.

Afhankelijk van het onderwerp breng je ook focus aan de in de voorbereidingsopdracht van de deelnemers. Wanneer de focus van de evaluatie bijvoorbeeld ligt op de samenwerking met partners, vraag je deelnemers expliciet op succesmomenten en knooppunten op dit onderwerp binnen deze casus te formuleren.

Is er een maximaal aantal casussen?

Wanneer er wordt geleerd van meerdere casussen bespreek je tijdens de evaluatie niet één voor één de casussen. De focus ligt op de meest genoemde knooppunten en succesmomenten waarover, gelinkt aan de casussen, in gesprek wordt gegaan over de handelswijze bij 'dit type' knooppunten/succesmomenten. In dat opzicht kunnen er relatief veel casussen meegenomen worden. Echter, vergt het wel een voorbereiding van 20-30 minuten per casus voor iedere deelnemer. Ga daarom uit van een maximum van 2 casussen per deelnemer.

Daarnaast geldt dat je per casus vaak tenminste 1 a 2 personen uitnodigt, wat inhoudt dat je bij 5 casussen al op 10 aanwezigen zit. Wanneer ook andere partijen (bestuurders, management, etc.) worden uitgenodigd zit je al gauw op 15 deelnemers aan de sessie. Uitgaande van maximaal 8 personen per subgroep, heb je dan minimaal 2 begeleiders nodig.



2. Betrokkenen: wie zijn er bij de evaluatie?

Afhankelijk van de focus kan vervolgens bepaald worden welke deelnemers aanwezig moeten zijn bij de sessie en van wie input gewenst is.



Aanwezigheid en betrokkenheid van deelnemers

Het is niet altijd nodig dat alle betrokkenen aanwezig zijn bij een evaluatie, soms is het om verschillende redenen slimmer om in een kleinere groep te evalueren. Ga daarom kritisch na van wie aanwezigheid en van wie betrokkenheid gewenst is (bijv. in de vorm van het aanleveren van de voorbereidingsopdracht). Dit wordt o.a. bepaald door de focus van de evaluatie.

Om ervoor te zorgen dat het een evaluatie wordt met impact, op basis waarvan knooppunten en succesmomenten niet alleen worden besproken, maar ook opgepakt en/of opgelost, is het van belang dat je:

1. Deelnemers betreft/uitnodigt die inhoudelijk weten hoe dingen verlopen zijn (wijkteammedewerkers, betrokken zorgpartners, etc.).
2. En deelnemers betreft/uitnodigt die de geconstateerde punten hiërarchisch/inhoudelijk kunnen oppakken (management, beleidsmedewerkers, etc.).

Tips

- Bij het leren van 1 casus is het van belang dat de *verschillende* betrokken partijen bij de casus aanwezig zijn en dat het aantal mensen per partij in balans is. Het kan onveilig voelen wanneer er één iemand van een zorginstantie aanwezig is en vijf medewerkers van het wijkteam. De mensen die niet aanwezig zijn kunnen wel een voorbereidingsopdracht invullen, daarnaast ontvangen zij naderhand de terugkoppeling.
- Bij het leren van meerdere casussen is het niet mogelijk om alle betrokkenen bij de casus uit te nodigen. Dit is ook niet nodig, omdat niet elke casus in detail besproken wordt. De focus ligt op de overeenkomstige knooppunten/succesmomenten bij de casussen en wat men daarvan leert. Nodig 1 of 2 betrokkenen uit die het meeste van de casus weten.
- Denk goed na welke mensen aanwezig moeten zijn om actiepunten op te kunnen pakken. Wanneer in de voorbereiding blijkt dat 'inkoop' een knooppunt is, is het bijvoorbeeld van groot belang dat iemand van inkoop aanwezig is.
- Nodig ook eens een partij uit die niet betrokken was bij de casus, maar wel toegevoegde waarde had kunnen leveren. Kan bijvoorbeeld iemand vanuit onderwijs aansluiten? Om mee te denken over hij of zij in de toekomst hier een rol in kunnen spelen.



○ Rol jeugdige en ouders

Jeugdigen en ouders hebben een toegevoegde waarde voor een evaluatie. Echter, afhankelijk van de focus van de sessie is het niet altijd nodig dat zij aanwezig zijn. Bijvoorbeeld omdat tijdens een evaluatie op basis van meerdere casussen niet alle casussen apart inhoudelijk worden besproken. Of wanneer in een evaluatie op basis van één casus de focus op de interne samenwerking tussen partijen ligt.

Ga met de organisatie van de evaluatie na:

- Heeft het toegevoegde waarde als de jeugdige en/of ouders inhoudelijk mee praten in deze evaluatie?
- Wanneer zij niet uitgenodigd worden, heeft het toegevoegde waarde als zij ter voorbereiding iets aanleveren?

Denk, wanneer jeugdige en/of ouders aansluiten bij de evaluatie, aan de volgende punten:

- Vraag via de hulpverlener of jeugdige en/of ouders toestemming geven om contact met hen op te nemen en hun contactgegevens (naam en telefoonnummer) te delen.
- Ga zowel bij jeugdige en/of ouders als andere deelnemers van de evaluatie na of zij zich veilig genoeg voelen om alles te delen met de deelnemers die uitgenodigd zijn.

○ Taakverdeling organisatie

Om ervoor te zorgen dat binnen de gestelde tijd de gewenste doelen worden behaald, zijn er verschillende taken die belegd moeten worden bij verschillende mensen.

| Rol | Taken |
|------------------|--|
| Secretaris | <ul style="list-style-type: none"> • Inplannen evaluatie. • Verzamelen voorbereidingsopdrachten. • Voorbereiden evaluatie met voorzitter. |
| Procesbegeleider | <ul style="list-style-type: none"> • Bewaken structuur. • Faciliteren gesprek. • Bewaken tijd. |
| Notulist | <ul style="list-style-type: none"> • Notuleren evaluatie (adhv structuur) en deze delen na afloop. |



3. Voorbereiding: welke stappen moet je voor de evaluatie nemen?

○ Voorbereidingsacties organisatie

Ter voorbereiding op de sessie maken deelnemers een voorbereidingsopdracht, waarin zij aangeven welke succesmomenten en knooppunten zij hebben ervaren in de casus. De organisatie van de evaluatie doorloopt deze succesmomenten en knooppunten en maakt op basis daarvan een overzicht van de meest genoemde knooppunten en succesmomenten.

De voorbereidingsacties zijn:

- Stuur de voorbereidingsopdracht op naar de deelnemers + overige mensen van wie je input wil.
 - Tip: geef in de mail duidelijk aan wat het doel én focus van de sessie is. Wanneer het om een evaluatie o.b.v. meerdere casussen gaat is er bijvoorbeeld niet de ruimte om alle casussen één voor één te bespreken.
 - Tip: verstuur deze opdracht uiterlijk 4 weken voor de sessie en zet de deadline voor het inleveren op uiterlijk 2 weken van tevoren.
 - Tip: is een voorbereidingsopdracht niet goed ingevuld of zijn er dingen onduidelijk? Bel of mail hier dan achteraan en vul de input aan. Wanneer de inleverdatum uiterlijk 2 weken voor de evaluatie is heb je hier nog tijd voor.
- Verzamel de voorbereidingsopdrachten.
- Maak op basis hiervan een overzicht van de meest genoemde succesmomenten en knooppunten.
- Bepaal vervolgens hoeveel hiervan er besproken worden tijdens de sessie:
 - Tip: houd als vuistregel 15-20 min per succesmoment/knooppunt aan, afhankelijk van de duur van de sessie en het aantal aanwezigen kan je het aantal punten bepalen. Bijvoorbeeld:
 - Evaluatie van 1 uur, met 5 personen: maximaal 3 punten.
 - Evaluatie van 1 uur, met 12 personen: maximaal 6 punten, omdat er 3 punten per groep besproken kunnen worden.
- Maak, wanneer je tijdens de sessie in groepen uiteen gaat, 2 groepen. Bepaal op basis van de input wie waar het beste geplaatst kan worden.
- Ga per succesmoment en knooppunt op hoofdlijnen na wie, voor welk punt, welke opmerking heeft gemaakt en noteer dit. Wanneer tijdens de evaluatie één van de deelnemers minder aan bod komt, kan je hem/haar gericht een vraag stellen op basis van deze notitie(s).
- Ga samen nogmaals na of de juiste deelnemers aanwezig zijn om afspraken die gemaakt worden of acties die geformuleerd worden op te pakken. Bijv. een manager of beleidsmedewerker. Zo niet, probeer deze dan alsnog uit te nodigen.

○ Voorbereidingsopdracht deelnemers

Gebruik de [basis voor de voorbereidingsopdracht](#) en pas deze naar wens aan voor de specifieke evaluatie.



4. Voorbereiding: welke stappen moet je voor de evaluatie nemen?



Programma en duur

Het programma bestaat uit 3 blokken: de introductie, bespreking van de punten en het formuleren van afspraken en acties. Afhankelijk van de focus van de sessie wisselt de lengte van de laatste 2 blokken. Bij de evaluatie van één casus is onze richtlijn maximaal 1,5 uur, in dit geval is er ongeveer 15 minuten tijd voor de introductie en afspraken, waardoor er 1 uur tijd voor +/- 4 punten is.

Wanneer een grote groep deelnemers betrokken is moet je er rekening meer houden dat het maken van de afspraken langer dan 15 minuten duurt, omdat je daarvoor ook een korte terugkoppeling wil van de groepen die uiteen zijn gegaan. Het kan in dit geval handig zijn om 2 uur te reserveren voor de evaluatie.

Het programma kan zowel online als offline doorlopen worden. Wanneer het online is, is het van belang dat er de juiste technische ondersteuning is, bijvoorbeeld bij het uiteen gaan in groepen.

1. Introductie

- Doel sessie
- Aanwezigen stellen zich kort voor: naam + rol.
 - Wanneer je in groepen uiteen gaat doe je dit bij onderdeel 2, in de groepen.
- Overzicht geven van knooppunten en/of succesmomenten



15 min



1 groep

2. Leren van knooppunten en/of succesmomenten

- Per knooppunt en/of succesmoment worden onderstaande vragen besproken
- Bespreken succesmoment:
 - Wat maakte dit een succesmoment?
 - Welke elementen droegen hieraan bij?
 - Hierop terugkijkend, wat leren we ervan?
 - Om dit vaker te kunnen realiseren:
 - Wat heb je nodig?
 - Wie heb je nodig?
- Bespreken knooppunt
 - Wat maakte dit een knooppunt?
 - Welke elementen droegen hieraan bij?
 - Hierop terugkijkend, wat leer je ervan?
 - Hoe kunnen we dit de volgende keer aanpakken?
 - Wat heb je hiervoor nodig?
 - Wie heb je hiervoor nodig?



30-90 min



Uiteen in groepen (bij deelnemers > 8)

3. Afspraken en acties

- Op basis van besproken leerpunten en wie/wat heb je nodig worden afspraken gemaakt en/of acties geformuleerd die opgepakt worden door (één van) de aanwezigen. Bespreek ook hoe je dit samen doet.



15-30 min



1 groep

Variaties of toevoegingen op dit programma zijn:

- Vraag de persoon die het langst betrokken is (geweest) bij de casus om tijdens de introductie kort het verloop van casus op hoofdlijnen te beschrijven.

- Vraag aan jeugdige/ouder(s) (wanneer zij niet aanwezig zijn) om een brief of videoboodschap in te sturen om mee te nemen in de introductie.
- Maak tijdens het bespreken van de punten gebruik van een eerste en tweede ring. De eerste ring bestaat uit de directe betrokkenen bij de casus(sen). Zij bespreken de casus. De tweede ring bestaat uit beleidsmedewerkers, managers et cetera, die alleen input mogen leveren met betrekking tot hun gebied en rol.

Procesbegeleiding

Creëren van een veilige evalueer- en leeromgeving

Het doel van evaluatie is om samen te leren en te verbeteren, niet om te (ver)oordelen of verantwoorden. Dit moet benadrukt en uitgedragen worden door de procesbegeleider(s). Hij/zij heeft een belangrijke rol in het creëren van een veilige omgeving. Doe dit onder andere door:

- Aan te geven dat deze evaluatie niet is om elkaar op dingen af te rekenen, maar om samen te leren en verbeteren.
- Af te spreken dat men elkaar uit laat praten en met respect behandelt.
- Aan te geven dat er geen goed of fout is, dat je enkel samen kan leren en ontwikkelen.
- Aan te geven dat het uiten van 'even niet weten' een kracht is en geen zwakte.
- Etc.

Hulpvragen

In het programma staan de hoofdvragen tijdens de evaluatie beschreven. In aanvulling hierop zal de procesbegeleider andere vragen stellen om te achterhalen wat overwegingen waren om tot bepaalde besluiten te komen. Onderstaande vragen kunnen daarbij helpend zijn:

- Wie speelt hierin een rol? Zou hierin een rol kunnen/moeten spelen?
- Waarom ...



5. Follow-up: hoe borg je de evaluatie en afspraken?

Verslag bijeenkomst

Het doel van de evaluatie is leren van de succesmomenten en knooppunten en dit in de toekomst vaker toepassen of anders aanpakken. Het is daarom van belang dat er wordt genoteerd wat de **belangrijkste lessen** zijn, maar ook welke **afspraken** worden gemaakt of welke **acties** nodig zijn naar aanleiding hiervan: *wie* pakt *wat* op en *wanneer* volgt hier een terugkoppeling op. Je kan [dit format](#) (ter inspiratie) gebruiken om beide elementen terug te laten komen in het verslag, vind [hier ook de bewerkbare versie](#) van dit bestand.

Terugkomen op acties (organisatie)

Zet naar aanleiding van de gemaakt afspraken of besproken acties in je agenda een reminder, wanneer over welke afspraken/acties een terugkoppeling gegeven moet worden. En pak dit op die momenten op.

Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
VOOR DE
JEUGD