

Leidraad Monodisciplinaire Evaluatiesystematiek

GHOR Groningen

Versie	1.0
Datum	Oktober 2015
Vastgesteld door	Hoofd bureau GHOR
Proceshouder	Beleidsmedewerker kwaliteit
Locatie document	G schijf 2.2.1 Evaluatiesystematiek; GHOR website
Revisie datum	Oktober 2016

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.....	3
Inleiding.....	3
1.1 Wat is evalueren en waarom doen we het?	3
1.2 Doel leidraad monodisciplinaire evaluatiesystematiek	3
Hoofdstuk 2.....	4
Evalueren: hoe?	4
2.1 Wat is het doel van de evaluatie.....	4
2.2 Op welke onderwerpen wordt de evaluatie gericht	4
2.3 Wie worden bij de evaluatie betrokken.....	4
2.4 Wie voert de evaluatie uit	4
2.5 Methodiek van evalueren	5
2.6 Werkwijze (GRIP) (waardige) incidenten.....	6
2.7 Vaststellen en bewaken acties	6
Hoofdstuk 3.....	7
Het evaluatieverslag: van input tot eindproduct	7
3.1 Opbouw van een evaluatieverslag	7
3.2 Format evaluatieverslagen	8
Bijlagen.....	9
Bijlage 1 Praktische schrijftips onderdeel 'resultaten'	10
Bijlage 2 Format oefeningen.....	11
Bijlage 3 Format (GRIP)incidenten.....	13
Bijlage 4 Format Evenementen	15
Bijlage 5 Tips en Trucs invullen format evaluatieverslag oefeningen mono - Appendix.....	17

Hoofdstuk 1

Inleiding

Om te kunnen leren en te verbeteren is evalueren een belangrijk onderdeel. Evalueren helpt om de ervaringen die zijn opgedaan bij incidenten, trainingen, oefeningen en/of (klant)onderzoeken te achterhalen. Het beschrijven van processen leidt tot bewustwording en aanscherping. Evalueren is een belangrijke schakel in de PDCA-cyclus. De PDCA-cyclus heeft in het kader van kwaliteitszorg binnen GHOR Groningen een belangrijke rol. Het is een instrument dat ervoor kan zorgen dat iets gaat werken, maar ook steeds beter gaat werken.

1.1 Wat is evalueren en waarom doen we het?

Evalueren is niet alleen alles nog eens de revue laten passeren en de feiten op een rijtje zetten. Bij evalueren gaat het erom dat feiten/gebeurtenissen worden geanalyseerd en dat er conclusies aan worden verbonden.

Leren van evalueren is effectief als het goed wordt voorbereid, gestructureerd plaats vindt en gericht wordt op een bepaald doel. Evalueren kan op procesniveau en op inhoudelijk niveau. Dit is afhankelijk van wat met het verslag beoogd wordt.

1.2 Doel leidraad monodisciplinaire evaluatiesystematiek

De leidraad beoogt evalueren op een efficiënte, effectieve en doelmatige manier in proces te zetten.

De leidraad heeft het volgende als doel:

- Leren van OTO activiteiten, GRIP-incidenten, andere praktijkinzetten (zoals evenementen) en/of (klant)onderzoeken;
- Het proces van monodisciplinair leren inzichtelijk te maken;
- Eenduidigheid in de evaluatieverslagen;
- Het verbeteren en borgen van de kwaliteit van de evaluatieverslagen;
- Het verkrijgen van eenduidigheid in de evaluaties.

Hoofdstuk 2

Evalueren: hoe?

Evalueren kan binnen de Geneeskundige HulpverleningsOrganisatie in de Regio (GHOR) allerlei vormen aannemen. Dit hangt af van de *aanleiding* en het *doel*. Een evaluatieverslag van een OTO-activiteit, een GRIP-incident, een evenement of een klanttevredenheidsonderzoek zullen overeenkomsten vertonen maar ook verschillen. De opzet en de vormgeving van de evaluatie en het evaluatieverslag zijn in beginsel gelijk. In het voorbereidingstraject van evalueren moeten er keuzes gemaakt worden. Onderstaande keuzes leiden tot een goed voorbereide, gestructureerde en doelmatig evaluatieproces/-verslag.

2.1 Wat is het doel van de evaluatie

Vooraf moet helder zijn waarop de evaluatie wordt gericht en wat het moet opleveren. Belangrijk is ook in welk kader de evaluatie wordt uitgevoerd (is er veel van afhankelijk, wordt er weinig of veel gewicht aan toegekend, is het een kleine interne evaluatie of een grote externe evaluatie etc.).

Ook het bepalen van de strategie waarbinnen de evaluatie eventueel moet passen is belangrijk, bijvoorbeeld mensen bewust laten worden van iets of de noodzaak van een aanpassing in een werkwijze inzichtelijk maken.

2.2 Op welke onderwerpen wordt de evaluatie gericht

Om te voorkomen dat de evaluatie/het evaluatieverslag over van alles en nog wat gaat is het belangrijk om in de onderwerpen scherpe keuzes te maken. Voor OTO-evaluatieverslagen houdt in dat duidelijke keuzes gemaakt moeten worden in de oefendoelen van de OTO-activiteiten.

Bij GRIP-incidenten staan onderwerpen die betrekking hebben op procedures en de ervaringen die zijn opgedaan, bij de rampenbestrijding en crisisbeheersing, centraal. Bij andere verslagen staan bijvoorbeeld de samenwerking, de werkwijze, het functioneren, relaties in de resultaten centraal. Dit alles moet voort vloeien uit het doel van de evaluatie.

2.3 Wie worden bij de evaluatie betrokken

Afhankelijk van het doel van de evaluatie en de strategie waarbinnen deze moet passen kan bepaald worden wie bij de evaluatie betrokken moeten worden.

Voor OTO-activiteiten hangt dit bijvoorbeeld af van de opdrachtgever en de doelgroep van oefening. Bij het monodisciplinair evalueren van GRIP-incidenten zullen dit de betrokken GHOR-functionarissen en ketenpartners witte kolom zijn. Een klanttevredenheidsonderzoek zal zich voornamelijk richten op de ketenpartners witte kolom, maar kan ook gericht zijn op de crisispartners.

2.4 Wie voert de evaluatie uit

Multidisciplinair

Als GHOR-bureau wordt monodisciplinair en multidisciplinair samen gewerkt. De multidisciplinaire evaluatiesystematiek van oefeningen en GRIP-incidenten is uitbesteed aan Crisismanagement Groningen. In deze systematiek is het GHOR-bureau verantwoordelijk voor de evaluatie van de witte

kolom. Deze monodisciplinaire evaluatie van de witte kolom maakt (bijna) altijd onderdeel uit van de grote multidisciplinaire evaluatie.

Monodisciplinair

Het initiatief omtrent het opzetten en evalueren van oefeningen ligt bij de zorginstellingen. Het GHOR-bureau kan als deskundige aansluiten bij de voorbereiding van dergelijke oefeningen. In dat geval is het handig om coachende invloed te hebben op het doel, het onderwerp en de opzet van de evaluatie. Dit houdt in dat het GHOR bureau een coachende rol aanneemt bij het formuleren van de evaluatievragen en degene die betrokken moeten worden in het evaluatieproces. Het GHOR-bureau kan er ook voor kiezen om zelf een afzonderlijke evaluatie te houden. De uitkomsten kunnen daarna vergeleken en besproken worden.

2.5 Methodiek van evalueren

Er zijn verschillende manieren om feiten en ervaringen te verzamelen. Het GHOR-bureau zal voornamelijk gebruik maken van één van de volgende methodes of een combinatie ervan; schriftelijke enquête, observaties, een groepsgesprek.

Schriftelijke enquêtes

Bij een schriftelijke enquête bepalen de evaluatievragen welke informatie verkregen wordt. Gesloten vragen en vragen waar een cijfer of een andere waardering aan moet worden gegeven zijn makkelijk in te vullen en te verwerken. Het nadeel van dergelijke vragen is dat ze het resultaat sturen en de antwoorden vaak oppervlakkig blijven. Met het opnemen van open vragen kan dit worden voorkomen. Het nadeel daarvan is dat de resultaten moeilijker te verwerken zijn. De wijze waarop de uitkomsten worden geïnterpreteerd en beoordeeld op hun betekenis, beïnvloed het eindresultaat van het evaluatieverslag.

Observaties

Bij observatie is het mogelijk het feitelijke gedrag waar te nemen. Een nadeel hiervan is dat de achterliggende motieven niet vastgelegd worden. Eveneens kan de aanwezigheid van een observator de invloed zijn op het gedrag wat wordt geobserveerd. Om een compleet beeld te krijgen en conclusies te kunnen trekken is het van belang om observaties te koppelen aan een groepsgesprek.

Groepsgesprek

Een groepsgesprek kan erg worden gestuurd (vooraf opgestelde vragen) of heel open worden gelaten (deelnemers bepalen zelf wat ze belangrijk vinden). Bij een groepsgesprek bestaat het gevaar dat deelnemers elkaar beïnvloeden en daarmee het verloop en de uitkomst, zowel positief als negatief. Een groepsgesprek kan ook benut worden bij het interpreteren van de uitkomsten.

2.6 Werkwijze (GRIP) (waardige) incidenten

Ten aanzien van (GRIP) incidenten is het handig de volgende stappen te doorlopen:

- Beoordeel met de betrokkene(n) en leidinggevende(n) of de inzet evaluatiewaardig is;
- Plan binnen één week na het incident met betrokkenen een monodisciplinaire evaluatie (mondeling¹ of schriftelijk);
- Betrokkenen leveren binnen één week na het incident hun inzetverslagen en logboeken in bij het GHOR bureau;
- Rond twee weken na het incident het monodisciplinaire feitenrelaas (tijdstip en feit)² af;
- Lever binnen vier weken na het incident het monodisciplinaire evaluatieverslag in concept op;
- Verstuur het monodisciplinaire evaluatieverslag voor review naar de betrokkenen, met een reactietermijn van twee weken;
- Het definitieve monodisciplinaire evaluatieverslag wordt door het afdelingshoofd GHOR in werkoverleg vastgesteld.

Als een evaluatie betrekking heeft op veel verschillende groepen en er sprake is van veel vragen is het aan te bevelen hulp van de beleidsmedewerker GHOR met aandachtsgebied kwaliteit in te roepen. Ook als er veel gewicht wordt toegekend aan de evaluatie is de kwaliteit van de evaluatie van groot belang om goede conclusies te kunnen trekken voor de toekomst. Dit is eveneens een aanleiding om de evaluatie gezamenlijk binnen het GHOR bureau op te pakken. In sommige gevallen kan het inhuren van een onafhankelijk en deskundig bureau noodzakelijk zijn.

2.7 Vaststellen en bewaken acties

Vaststelling van het monodisciplinaire verslag gebeurt, door het afdelingshoofd GHOR, in het werkoverleg. De acties uit het vastgestelde verslag, geadresseerd aan de GHOR, worden een agendapunt in het werkoverleg.

¹ Hanteer hierbij een agenda die antwoord geeft op de te onderzoeken vragen

² Een feitenrelaas bevat geen aannames, interpretaties en conclusies

Hoofdstuk 3

Het evaluatieverslag: van input tot eindproduct

Evalueren is een tijdrovende klus, helemaal als er ook een evaluatieverslag geschreven moet worden. Het verkrijgen van informatie voor de evaluatie is nog relatief eenvoudig. Het interpreteren en analyseren van de feiten/gebeurtenissen en het verbinden van conclusies hieraan is vele malen lastiger. Dit hoofdstuk bevat tips en trucs om van input (feiten/gebeurtenissen) tot het eindproduct (evaluatieverslag) te komen.

3.1 Opbouw van een evaluatieverslag

Bij het schrijven van evaluatieverslagen wordt een trechter-principe gehanteerd. Dit houdt in dat algemeen wordt begonnen (inleiding) en steeds specifieker naar de situatie toegewerkt wordt (aanbevelingen en concrete acties). In het evaluatieverslag moet een directe relatie zijn tussen de evaluatievragen, het doel/de (leer)doelen, de conclusies en de aanbevelingen.

Door duidelijk de aanleiding van de evaluatie/het evaluatieverslag te formuleren kan vanuit daaruit de centrale evaluatievraag of een aantal vragen worden geformuleerd. Hierdoor wordt zichtbaar wat de evaluatie aan antwoorden en inzichten zou moeten opleveren. Vermijd bij het formuleren van de vragen vage woorden zoals, 'verscheidene', 'enkele', 'een aantal', 'juiste', 'goed'.

Een evaluatieverslag heeft de volgende opbouw:

- Inleiding

De inleiding moet het verslag echt inleiden. De aanleiding, het doel, de doelgroep van de evaluatie/het evaluatieverslag is een onderdeel van de inleiding. De inleiding eindigt met wat met het evaluatieverslag wordt beoogd.

- Resultaten

Om als lezer de resultaten te kunnen begrijpen is het van belang, voordat de daadwerkelijke resultaten worden beschreven, de lezer eerst informatie te geven over de gebeurtenis (OTO-activiteit, soort GRIP-incident etc.), de oefendoelen/evaluatiedoelen, evaluatiemethodiek, de deelnemers/respondenten en het respons.

In het daadwerkelijke resultaten onderdeel worden de onderwerpen waar de evaluatie/ het evaluatieverslag zich op richt uitgewerkt (paragraaf 2.2). Dit is het moeilijkste onderdeel voor de steller van het evaluatieverslag. Resultaten zijn namelijk geen opsomming van antwoorden, citaten en/of eigen commentaar. Voor een goede analyse moeten de antwoorden van de deelnemers/respondenten en de observaties op elkaar worden betrokken, met elkaar worden vergeleken en tegenover elkaar in stelling worden gebracht. Enkele tips en trucs hieromtrent staan beschreven in de bijlage praktische tips (bijlage 1).

- Conclusie

Het evaluatieverslag eindigt met een kernachtige en nauwkeurige samenvatting. In de conclusie is opgenomen of de doelen behaald zijn. De conclusie moet aansluiten op de inleiding en bevat geen nieuwe informatie. Uit de resultaten en de conclusie volgen de aanbevelingen en de acties.

Aanbevelingen kunnen aspecten bevatten die vastgehouden of verbeterd moeten worden. Uit een aanbeveling volgt vaak een handeling met een speciaal doel (actie). Met de actie wordt (een deel van) de aanbeveling gerealiseerd. Om deze reden is het van belang dat de actie Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden (SMART) wordt geformuleerd.

3.2 Format evaluatieverslagen

GHOR Groningen streeft naar eenduidigheid in de evaluaties. Om dit te kunnen realiseren is een aantal formats ontwikkeld (bijlage 2 t/m 4).

Bijlagen

- Bijlage 1: Praktische schrijftips onderdeel 'resultaten'
- Bijlage 2: Format Evaluatieverslag Monodisciplinaire Oefening
- Bijlage 3: Format Evaluatieverslag GRIP-incidenten
- Bijlage 4: Format Evaluatieverslag Evenementen

Bijlage 1 Praktische schrijftips onderdeel 'resultaten'

Van data naar resultaten

Bij evalueren is er altijd sprake van verzamelde informatie (data). De wijze waarop deze informatie wordt geïnterpreteerd en beoordeeld op hun betekenis, beïnvloed het eindresultaat van het evaluatieverslag. Hierdoor is dit ook het moeilijkste onderdeel van het evaluatieverslag.

Enkele tips die kunnen helpen:

- Krijg eerste een algemene indruk door alles te lezen;
- Geef al lezende bepaalde informatie rubrieken zoals communicatie, samenwerken, veiligheid, management, behandeling etc;
- Maak een schifting op basis van het doel/de doelen in de data (niet alle verzamelde informatie is te gebruiken);
- Zet de overgebleven verzamelde informatie in een logische chronologische volgorde (zie hieronder);
- De tekst moet inzicht geven in de antwoorden van de deelnemers/respondenten en de eventuele observaties van anderen of jezelf;
- De antwoorden en de observaties moeten altijd voorzien worden van een argumentatie/commentaar (zie hieronder).

Om de verzamelde informatie te voorzien van een argumentatie/commentaar kun je het volgende doen:

- Bekijk de doelen, de verzamelde informatie en de bestaande procedures/werkwijzen en stel daarbij de volgende vragen:
 - Welk argument/commentaar wil ik maken naar de lezer?
 - Kan ik dat argument goed genoeg onderbouwen?
 - Sla ik geen stappen over in de onderbouwing?
- Maak na het lezen van de informatie een samenvatting per rubriek. Dit dwingt om gegevens te selecteren, rubriceren en te rangschikken door:
 - Alles bij elkaar te zetten wat bij elkaar hoort;
 - Apart zetten van wat van elkaar onderscheiden moet worden;
 - Samenhang tussen de tekstdelen aan te brengen.
- Geef bij het schrijven van de argumentatie/commentaar in eigen woorden weer wat bedoeld wordt en veralgemeniseer. Geef niet je eigen mening en vermijd suggestieve opmerkingen.

Tot slot

Laat anderen je verslag lezen op samenhang van het verhaal en opbouw van je argumentatie.

Bijlage 2 *Format oefeningen*

Evaluatieverslag Monodisciplinaire Oefening “[naam oefening]”

[eventueel plaatje]

Naam oefening	:
Datum en locatie	:
Aangeboden aan	:
Steller	:
Versie	:
(incl. datum)	

1 Inleiding

Voor u ligt het [invullen]. Aan deze oefening hebben de volgende disciplines meegedaan: [invullen]. Het doel van de oefening was [invullen]. Dit evaluatieverslag gaat over [invullen]. Dit document beoogt [invullen, bijvoorbeeld meer inzicht te geven in]. Dit evaluatieverslag dient als input voor [invullen, bijvoorbeeld volgende oefeningen en/of reguliere werkprocessen].

2 Opzet “[Naam Oefening]”

Beschrijf hier minimaal het volgende:

- o Het scenario of dilemma wat centraal stond;
- o De oefendoelen (zodanig uitgesplitst per deelnemer of groep deelnemers).

3 Evaluatiemethodiek

Beschrijf hier het volgende:

- o Hoe de informatie voor de evaluatie verkregen is (enquêtes/observaties);
- o Wat centraal stond in de enquête (opzet, uitvoering of inhoud van de oefening);
- o Het respons (zodanig uitgesplitst per groep deelnemers).

4 Waardering door de deelnemers

Neem hier eventueel een tabel op die past bij de evaluatiemethodiek.

5 Resultaten n.a.v. de leerdoelen:

Beschrijf hier kort op basis van de leerdoelen de resultaten, overzichtelijk aan de hand van code woorden (zoals communicatie, samenwerking, werkprocedure, behandeling, veiligheid etc). De leerdoelen staan centraal en de resultaten moeten voorzien zijn van argumentatie/commentaar (zie bijlage praktische schrijftips onderdeel ‘resultaten’) en een aanbeveling.

De volgende structuur kan gehanteerd worden per oefen/leerdoel:

- ➡ [bij het doel de passende informatie zoeken]
- ➡ [bijpassende code woorden opstellen]
- ➡ [highlights en opvallende aspecten beschrijven]

➡ [aanbeveling formuleren]

Soms bevat het verzamelde materiaal leuke of nuttige informatie die niet direct aansluit bij een oefendoel, maar wel het vermelden waard zijn. Deze kunnen hier opgenomen worden onder het kopje 'open deurtjes en leuk om te weten'.

6 Conclusie

Vat hier het algemene gevoel van de deelnemers over de oefening kort samen en zet de highlights op de voorgrond.

7 Voorgestelde actiepunten

Bovenstaande evaluatie leidt tot de volgende acties.

Nr	Aanbeveling /actie	Actie door	product/dienst	Houder	Datum gereed	Akkoord Organisatie

Voor vragen kunt u telefonisch contact opnemen met het GHOR bureau: 050-367 4300

Bijlage 3 *Format (GRIP)incidenten*

Monodisciplinair evaluatieverslag

Incident GRIP [nr.]
["naam"]

[eventueel plaatje]

Naam incident	:	
Datum en locatie	:	
Aangeboden aan	:	Monodisciplinair: Multidisciplinair:
Steller	:	
Versie	:	
(incl. datum)		

1 Inleiding

Voor u ligt het [invullen]. Bij dit GRIP-incident waren de volgende GHOR-functionarissen betrokken: [invullen]. Dit evaluatieverslag gaat over [invullen]. Dit document beoogt [invullen, bijvoorbeeld meer inzicht te geven in]. Dit evaluatieverslag dient als input voor [invullen, bijvoorbeeld Veiligheidsbureau Groningen, volgende oefeningen en/of reguliere werkprocessen].

2 Verkort Feitenrelaas

Het verkort feitenrelaas start met het METHANE bericht.
Vervolgens wordt het incident chronologisch in de tijd beschreven.
Welke GHOR-functionarissen ingezet zijn wordt hier eveneens beschreven.

METHANE

Major or minor	:	
Exact location	:	
Type of incident	:	
Hazards	:	
Acces	:	
Number of casualties	:	
Emergency	:	

Chronologisch verloop van het incident

	:	
	:	
	:	
	:	
	:	
	:	
	:	
	:	

Aantal en tijdstip inzet GHOR-functionarissen

Naam GHOR-functionaris	Aantal	Tijdstip inzet
	:	
	:	
	:	
	:	
	:	
	:	

3 Evaluatiemethodiek

Beschrijf hier het volgende:

- Hoe de informatie voor de evaluatie verkregen is (enquêtes/observaties/geraadpleegde bronnen (zoals logboeken, GMS verslagen, LCMS e.d.);
- Wat centraal stond in het verkrijgen van de informatie (zoals ervaringen, wat kan beter, en wat ging goed);
- Het respons (zodanig uitgesplitst per groep deelnemers).

4 Resultaten n.a.v. de evaluatiedoelen

Beschrijf hier kort op basis van de evaluatiedoelen de resultaten, overzichtelijk aan de hand van code woorden (zoals communicatie, samenwerking, werkprocedure, behandeling, veiligheid, slachtoffersvolg-systeem etc). De evaluatiedoelen staan centraal en de resultaten moeten voorzien zijn van argumentatie/commentaar (zie bijlage praktische schrijftips onderdeel 'resultaten') en een aanbeveling.

De volgende structuur kan gehanteerd worden per oefen/leerdoel:

- ➡ [bij het evaluatiedoel de passende informatie zoeken]
- ➡ [bij passende code woorden opstellen]
- ➡ [highlights en opvallende aspecten beschrijven]
- ➡ [aanbeveling formuleren]

5 Conclusie

Vat hier het algemene beeld over het GRIP incident kort samen en zet de highlights op de voorgrond.

6 Voorgestelde actiepunten

Bovenstaande evaluatie leidt tot de volgende acties.

Nr.	Aanbeveling /actie	Actie door	product/dienst	Houder	Datum gereed	Akkoord Organisatie

Bij vragen kunt u telefonisch contact opnemen met het GHOR bureau: 050-367 4300

Monodisciplinair Evaluatieverslag

[Naam evenement]

[eventueel plaatje/foto]

Evenement	:
Aangeboden aan	:
Steller	:
Versie	:
(incl. datum)	:

1 Inleiding

Voor u ligt het [invullen]. Dit document beoogt [invullen]. Dit evaluatieverslag dient als input voor [invullen].

2 Voorbereiding

Beschrijf hier het volgende:

- o De rol van de GHOR in de voorbereiding van het evenement
- o De specifieke maatregelen die voor het evenement genomen zijn
- o Welke scenario's multidisciplinair zijn uitgewerkt
- o Hoe de ketenpartners witte kolom op de hoogte zijn gesteld van het evenement en de maatregelen

3 Evaluatiemethodiek

Beschrijf hier het volgende:

- o Welke ketenpartners witte kolom betrokken zijn geweest bij het evenement
- o Van welke ketenpartners witte kolom het GHOR-bureau een evaluatieverslag heeft ontvangen

4 Gezondheidskundige inzet

Beschrijf hier, op basis van , hoeveel (geneeskundige) hulpverleners er ingezet zijn. Geef eveneens de duur van de inzet en de locatie van de inzet aan.

5 Aard en aantal zorgcontacten

Neem hier tabel en/of grafieken op.

6 Ervaringen

Beschrijf hier de ervaringen/het gevoel van de ketenpartners witte kolom ten aanzien van het evenement en de samenwerking. Doe dit, indien noodzakelijk, ook voor de multidisciplinaire partners ten aanzien van de witte kolom.

7 Conclusie

Vat hier alles goed samen en zet de highlights op de voorgrond die vlekkeloos over moeten gaan in acties.

8 Voorgestelde actiepunten

Bovenstaande ervaringen leiden tot de volgende acties:

Nr	Aanbeveling / actie	Actie door	Akkoord Organisatie	Afgehandeld Ja/Nee
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

Bij vragen kunt u telefonisch contact opnemen met het GHOR bureau: 050-367 4300

***Bijlage 5 Tips en Trucs bij het invullen van het format
evaluatieverslag oefeningen mono - Appendix***

1. Vul hier de naam van oefening in. Verwijder de haken [].

Monodisciplinaire Oefening "[naam oefening]"

<p>2. Voeg hier evt een foto toe/meerdere foto's toe die de lezer een eerste beeld geeft van het verloop en de opzet van de oefening.</p> <p>(Zie de appendix voor praktische tips voor</p>	<p>Plaatje / Foto 2</p>	<p>Plaatje / Foto 3</p>
---	-------------------------	-------------------------

Om zo goed mogelijk toegerust te zijn op uitvoerende taken ten aanzien van rampenbestrijding en crisisbeheersing organiseert het GHOR bureau Groningen Opleidingen, Trainingen en Oefeningen. Leren van OTO-activiteiten vormt een belangrijke schakel in de PDCA-cyclus.

Met dit evaluatieverslag wordt het volgende beoogd:

- Te leren van OTO-activiteiten, zodat samenwerking, procedures, processen en structuren worden verbeterd en geborgd.
- De kwaliteit van OTO-activiteiten wordt verbeterd en geborgd
- Eenduidigheid van evaluaties te verkrijgen

<p>Soort oefening : [INVULLEN] Doelgroep : [INVULLEN] Datum en locatie : [INVULLEN] Aantal : [INVULLEN] deelnemers Oefenfunctie(s) : [KIEZEN: oriënteren; experimenteren; besloten samenwerken; leren] Oefendoel(en) : <ul style="list-style-type: none"> • [INVULLEN] • [INVULLEN] Steller en datum verslag : [NAAM]; [datum, concept 1]; [datum concept 2]; [datum definitief]</p>	<p>3. Vul de tabel in met de gegevens van de oefening. Geef de (hoofd)oefendoelen aan. Vul bij 'steller en datum verslag' je naam in (voor eventuele vragen) en geef aan wanneer de concepten en de definitieve versie gereed zijn.</p>
---	---

Opzet "[Naam Oefening]"

[txt: Geef hier een korte samenvatting van het in de training/oefening gebruikte scenario of dilemma. Vertel hoe de oefening is opgebouwd, welke onderdelen de oefening kent, hoe is de enscenering, evt locatie etc.]

4. Vul de naam van de oefening nogmaals in in de paragraafkop. Schets kort hoe de opzet van de oefening was en wat de sfeer was.

8. Onder deze titel kun je wetenswaardigheden neerzetten die leuk zijn om te weten. Ook kunnen dit 'verwonderpunten' zijn, wanneer zich in de oefening iets opmerkelijks heeft voorgedaan

Evaluatiemethodiek

5. Geef in deze alinea aan welke en hoeveel bronnen gebruikt zijn en waarmee dit verslag tot stand is gekomen. Enerzijds is de prestatie van de oefening, aangevuld met waarnemingen van de oefenstaf. Dit is gericht op de inhoud van de oefening en het behalen van de oefendoelen. Daarnaast hebben de deelnemers evaluatieformulieren ingevuld, gericht op de opzet en uitvoering van de oefening. De informatie uit beide bronnen is vertaald naar de aanbevelingen en actiepunten.

6. In deze tabel geef je de uitkomsten weer van de evaluatieformulieren (die vragen naar de tevredenheid van de deelnemers over oefenopzet en faciliteiten). Afhankelijk van wat er op het formulier gevraagd is, kun je de tabel aanpassen.

Waardering door de deelnemers ([X] respondenten)

	Slecht	Matig	Volgende	Goed	Uitstekend					
De gehanteerde werkvormen zijn:										
De organisatie van de oefening is:										
De oefenleiding is:										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Welk cijfer geeft u de oefening?										

Aanbevelingen n.a.v. de leerdoelen:

Hieronder volgen de aanbevelingen die op basis van de evaluatie zijn geformuleerd. GHOR Groningen kan deze meenemen in de kwaliteitsverbetering van haar rampbestrijdingsorganisatie en het verbeteren van monodisciplinair oefenen. Hiertoe worden de aanbevelingen opgenomen in het volgsysteem monodisciplinaire leer- en verbeterpunten.

Leerdoel 1:

➡ [aanbeveling 1]

➡ [aanbeveling 2]

Leerdoel 2:

➡ [aanbeveling 3]

7. Vul hier je aanbevelingen in. Neem niet teveel aanbevelingen op, houd het 'behapbaar', bijvoorbeeld 5 a 6 aanbevelingen. Doe de evaluatie op basis van de mate waarin de oefendoelen behaald zijn.

➡ [aanbeveling 5]

Let hierbij op de opmaak van een aanbeveling: aanbeveling schuingedrukt. Toelichting in normaal lettertype (Verdana 9 pts). Tot slot tussen haakjes en vetgedrukt de verwijzing naar de actie (of "geen acties") VOORBEELD: *Schrijf de aanbeveling als volgt op.* Licht dit kort toe. **(geen acties)**

Zie de appendix voor meer tips en toelichting.

Open deurtjes en leuk om te weten:

Voorgestelde actiepunten:

N.	Aanbeveling	Actie	Actie door	product/dienst	Houder	Datum gereed	Accoord Organisatie

7. Geef in deze tabel de actiepunten weer. Zie hieronder voor een beschrijving per kolom. Een evaluatieverslag kan pas de besluitvorming in wanneer de actiepunten afgestemd zijn met de contactpersonen voor de actiepunten. Contactpersonen zijn bijna altijd opdrachtgevers werkzaam bij ketenpartners van de GHOR (zie appendix voor nadere toelichting van de kolommen van de tabel).

Na vaststelling door GHOR en opdrachtgever(s) worden de geformuleerde aanbevelingen en actiepunten middels een volgsysteem gemonitord door de GHOR Groningen.

Contactgegevens: 050-367 4300 email: bureau@ghor.groningen.nl

8. Hierbij nog even in het kort de procesgang voor het opstellen en afstemmen van een evaluatieverslag:
1. Stel het evaluatieverslag op met behulp van input van deelnemers en waarnemers bij de oefening.
 2. Laat het evaluatieverslag reviewen door middel van collegiale check (bv door de waarnemers van de oefening en de kwaliteitsmedewerker van bureau GHOR).
 3. Stem de voorgestelde actiepunten af met de contactpersonen voor de acties (meestal opdrachtgever vanuit ketenpartners van de GHOR).
 4. Stuur het evaluatieverslag naar collega's ter vaststelling in het bureauoverleg.
 5. Stuur het evaluatieverslag na goedkeuring door naar de kwaliteitsmedewerker van het bureau GHOR. De aanbevelingen en actiepunten worden dan opgenomen in het volgsysteem monodisciplinaire leer- en verbeterpunten.

Bijlage 1 uitkomsten plenaire evaluatie

[Beschrijf hier kort, wanneer mogelijk puntsgewijs (bullets), wat de belangrijkste uitkomsten van de plenaire evaluatie zijn. Zeker bij grotere oefeningen geeft deze bijlage de lezer een groter begrip van het verloop van de oefening en de basis voor de aanbevelingen en actiepunten] Deze bijlage is facultatief.

APPENDIX – praktische tips

Inhoud evaluatieverslag

Het evaluatieverslag is een evaluatie op de mate waarin de oefendoelen van de oefening behaald zijn. De oefendoelen zijn dus ook de maatstaven aan de hand waarvan je bepaalt wat er goed ging en wat er beter kan. Hiervoor gebruik je waarneming en gegevens uit (bijvoorbeeld) een plenaire evaluatie van de oefening. Daarnaast kan in het evaluatieverslag opgenomen worden hoe de deelnemers de oefenopzet, oefenleiding en faciliteiten ervaren hebben, de 'klanttevredenheid'. Dit meten we meestal door de deelnemers evaluatieformulieren in te laten vullen.

Formuleren aanbevelingen:

In het onderdeel 'Aanbevelingen' van het evaluatieverslag geef je de belangrijkste aanbevelingen vanuit de oefening (afgemeten aan de oefendoelen). Hierbij hoef je niet uitpuittend te zijn. Vijf of zes aanbevelingen is gebruikelijk. Dit maakt ook dat het behapbaar blijft voor de beoefende organisatie om de aanbevelingen op te volgen.

Stel de vragen: "wat ging goed?" en "wat kan beter" Een aanbeveling kan daarmee zowel positieve punten als verbeterpunten betreffen. Een aanbeveling hoeft niet altijd te leiden tot een actie, het kan slechts dienen ter bewustwording of als goed voorbeeld. Soms ook leidt een aanbeveling pas tot een actie wanneer de aanleiding tot de aanbeveling meerdere keren voorkomt. Al deze aanbevelingen worden opgenomen in het multidisciplinair volgsysteem voor leer- en verbeterpunten. Zie ook onderaan het format evaluatieverslag.

Voorbeelden voor de formulering van aanbevelingen:

- *Ga door met* In de oefening bleek dat deze methode goed werkte, dit was te zien aan **(geen acties)**
- *Wees scherper op ...* . In de oefening werd niet aan deze procedure gehouden, wat zorgde voor... . **(actie 1)**
- *Overweeg ...* . In de oefening werd ... gedaan, dit pakte ongunstig uit omdat **(actie 2)**
- *Stem binnen de eigen organisatie af hoe* Tijdens de oefening bleek dat dit onduidelijk was, dit was te zien aan.... **(actie 3)**

Doe de opmaak van een aanbeveling als volgt:

Schuingedrukt in één zin (de essentie van) de aanbeveling, doe dit zoveel mogelijk in de gebiedende wijs (=actiegericht). Geef daarna in normaal lettertype een korte toelichting op de aanbeveling en hoe dit in de oefening naar voren kwam.

Geef aan het einde tussen haakjes en dikgedrukt aan welke actie bij de aanbeveling hoort. Dit kan ook zijn **(geen acties)** wanneer er geen acties zijn of **(actie 1 en 2)** bij meerdere acties.

Voorbeeld: "*Schrijf de aanbeveling als volgt op.* Licht dit kort toe. **(geen acties)**"

Formuleren voorgestelde actiepunten:

Toelichting kolommen in de tabel.

KOLOMMEN 'Nr.' en 'aanbeveling'

Een actiepunt is altijd gekoppeld aan een aanbeveling dus herhaal in de kolom aanbeveling de korte zin met aanbeveling (eerste, schuingedrukte zin). En verwijst achter de aanbeveling naar het bijbehorende actienummer.

KOLOM 'Actie'

Formuleer hier de actie: kort, krachtig en SMART (zie hieronder).

Om de acties goed concreet te maken is het van belang de volgende informatie vast te stellen:

Specifiek	Het doel van de actie moet duidelijk en concreet zijn. Het beschrijft een waarneembare actie, gedrag of resultaat. Een heldere actie geeft antwoord op de vier W's: <u>wat</u> willen we bereiken; <u>wie</u> voert de actie uit?; <u>waar</u> gebeurt het?; <u>wanneer</u> gebeurt het? (<i>deadline!</i>)
Meetbaar	Wat is er af wanneer de actie gereed is? Hoe meten we dit? Normen kwaliteit/kwantiteit. Eventueel een nulmeting.

Acceptabel	Is er draagvlak voor de actie?
Realistisch	De actie moet haalbaar zijn, met aanvaardbare inspanningen. Ook moet het resultaat beïnvloedbaar zijn door de actiehouder.
Tijdgebonden	Wanneer start het uitvoeren van de actie en wanneer is de actie gereed? Duidelijke start- en einddatum vaststellen.

KOLOM 'Product/dienst'

Wanneer dit al duidelijk is in het gesprek met de actiehouder geef dan hierin aan wat de output van de actie is. Welke dienst of product is gereed wanneer de actie gereed is?

KOLOM 'Houder'

Geef hierin aan bij welke organisatie/persoon de actie belegd is. En dus welke contactpersoon daarbij hoort. Een contactpersoon is bijna altijd een functionaris van een ketenpartner van de GHOR of de GHOR zelf.

KOLOM 'Datum gepland gereed'

Vul deze datum altijd in, in overleg met de actiehouder. Laat de actiehouder de datum bepalen.

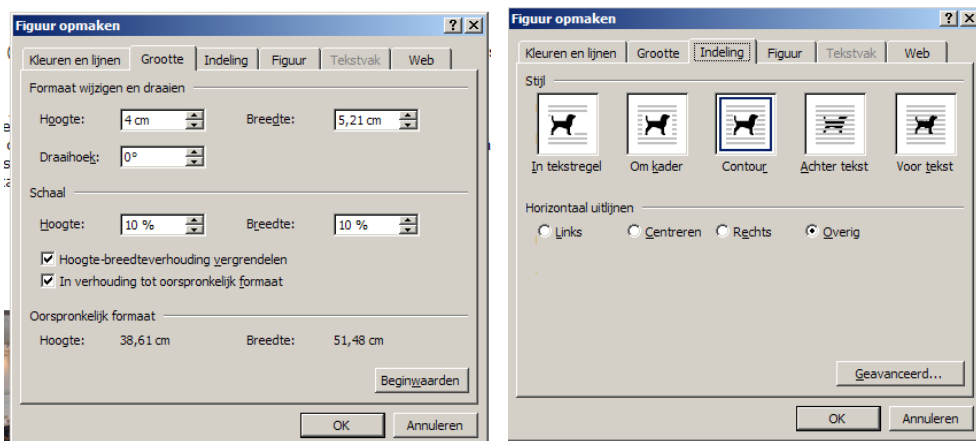
KOLOM 'Accoord organisatie'

Hiermee geef je aan dat de organisatie (vaak directies of personen die het mandaat van de directie hebben) achter dit verslag en de te ondernemen stappen staat. Immers, het is mogelijk dat houder van de actie uitvoerder is. Het gaat hier vaak om wijziging van planvorming, waarvan directies op de hoogte dienen te zijn. Dan zal daar een accoord voor ingevuld dienen te worden.

Plaatsen foto's

Het plaatsen van een (of meerdere) foto's aan het begin van het evaluatieverslag kun je als volgt doen:

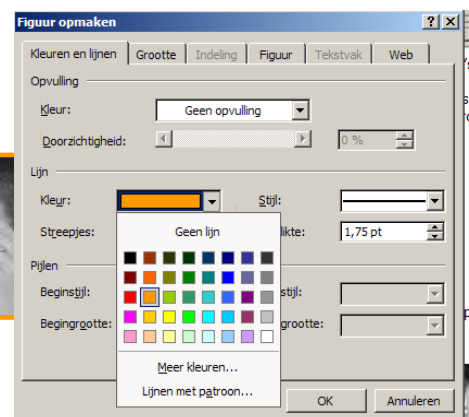
1. Zoek de foto's die je wilt toevoegen op met behulp van Windows Verkenner.
2. Kopieer en plak de foto's in het evaluatieverslag.
3. Verwijder het kader dat in het sjabloon staat. Deze geeft slechts richting aan de plaatsing van de foto's.
4. Klik één voor één op de foto's met de rechtermuisknop, kies 'figuur opmaken' en voer de volgende acties uit in het menu dat je dan te zien krijgt:
 - a. Open het tabblad 'Grootte' en voer '4 cm' in bij 'Hoogte'. Zorg dat het vinkje bij 'Hoogte-breedteverhouding vergrendelen' aan staat. De breedte past zich dan automatisch aan.
 - b. Open het tabblad 'Indeling' en kies bij Stijl voor 'Contour'.
 - c. Doe dit voor alle foto's die je wilt gebruiken. Zet daarna de foto's naast elkaar, zoals in het oorspronkelijke kader. Selecteer alle foto's wanneer ze



goed staan door middel van op alle foto's te klikken terwijl je de CTRL-toets ingedrukt houdt. Druk dan op de rechtermuisknop en kies: 'Groeperen>groeperen'.



- d. Nadat de foto's gegroepeerd zijn kies je met de rechtermuisknop weer voor het menu 'figuur opmaken'. Dan stel je de lijn in. Kies de middelste oranje kleur en lijndikte 1.75

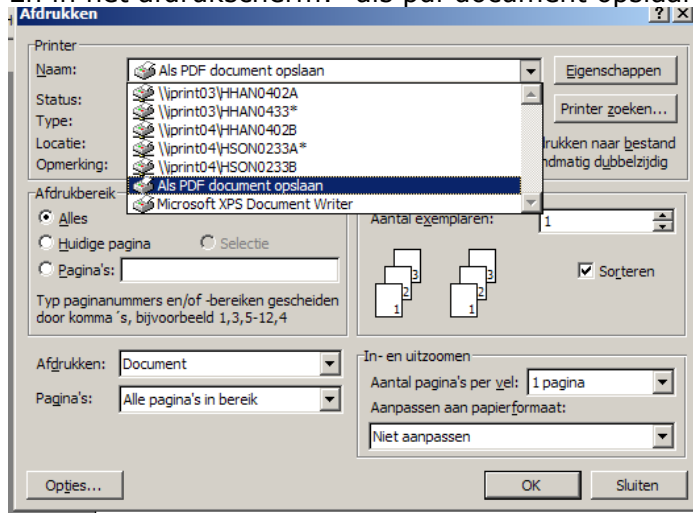


Verslag opslaan als pdf

Omdat in het verslag foto's staan wordt het al gauw een wat zwaarder bestand. Sla het bestand daarom, wanneer gereed voor verspreiding, op als pdf-bestand. Dit kun je doen met behulp van je afdrukscherm. (dan moet dit uiteraard wel geïnstalleerd zijn op je computer)

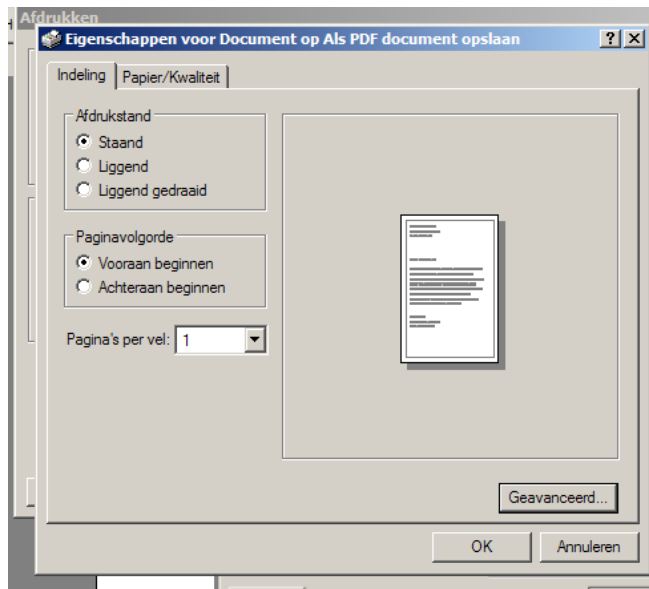
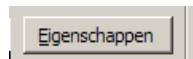
Kies in het menu Bestand>afdrukken

En in het afdrukscherm: "als pdf document opslaan". Zie plaatje hieronder.



In principe kun je het bestand dan al gewoon opslaan als pdf-document. Wanneer het document dan nog te groot is kun je de volgende stappen nog doen:

Kies de knop eigenschappen.



In het menu "eigenschappen", gebruik je de knop "geavanceerd"

Hier staat de afdrukkwaliteit standaard op 600 dpi. Dit kun je verkleinen, waardoor het bestand ook kleiner wordt. Van 600 naar 300 dpi is voor de meeste documenten nog niet waarneembaar. Misschien kan het ook nog kleiner, dan hangt denk ik vooral van de kwaliteit van de foto's af.

Nadat je de selectie gemaakt hebt, druk je op OK, dan nogmaals OK en dan op afdrucken. Je kunt het bestand nu opslaan als pdf document.

