

Evaluëren van Incidenten

Doelen van deze training

Kennismaken met de rol en taken van de evaluator.

Evaluëren met als doel om er van te leren.

Rol en taken van de evaluator in de voorbereiding, tijdens en na afloop van een evaluatie.

Evaluatiemethodiek(en) en wijzen van onderzoeken, analyseren, oordelen en aanbevelen.

Terugkoppelen en rapporteren van resultaten en aanbevelingen.

Rolvastheid en attitude als evaluator en het omgaan met conflictsituaties.



Opbouw van de training

Deze training is opgebouwd rondom een scenario waarin u...

...de rol van evaluator vervult.

...vanuit die rol wordt geconfronteerd met voorstelbare gebeurtenissen de verschillende fasen van het evaluatieproces.

...door verschillende oefeningen de aspecten van de rol van evaluator 'beleeft'.

Programma dag 1

- 09.30 Welkom en aftrap
- 10.00 Introductie
- 10.15 Huiswerkopdracht
- 11.00 Pauze
- 11.10 Rollen en taken evaluator
- 12.00 Lunch
- 12.30 Voorbereiden van een evaluatie
- 14.30 De evaluatie: OAOA-method
- 16.00 Terugblik en afronding
- 16.30 Einde



Geen evaluatie is hetzelfde

Welke evaluaties ken je?

Wat waren de verschillen?

Welk leereffect hebben ze gehad (voor zover je kan overzien)?



huiswerkopdracht

De deelnemers ontvangen een evaluatierapport van Berenschot en beantwoorden een aantal vragen:

Wat valt op aan het rapport? Wat is sterk / minder sterk?

Is er sprake van een duidelijk evaluatiekader en zo ja hoe wordt daar in het rapport invulling aan gegeven?

Geeft men een duidelijk antwoord op de onderzoeksvra(a)g(en)?

Mist u nog aspecten en zo ja welke?

In hoeverre zet het rapport aan tot leren?

Zou u de evaluatie op identieke wijze uitvoeren of ziet u kansen voor verbeteringen?

Hoe denkt u dat het rapport is ontvangen?

Rol en taken van de evaluator

Welke rollen ken je?



PRESENTATIE

Evalueren om te leren

Doel

Het ophalen en terugleggen van leerpunten naar aanleiding van een incident om te leren van dat incident.

Taken aan de hand van OAOA

Vorbereiden

Onderzoeken - Observaties

Analyseren

Oordelen

Aanbevelen

Rapporteren

De voorbereiding



Vorbereiden van een evaluatie

- Vaststellen scope van het onderzoek (wat wel/niet, wat ga je onderzoeken, welke periode, etc.)
- Opdrachtformulering, afstemming met de opdrachtgever
- Maken van een plan van aanpak
- Onderzoeksdoel(en) vertalen naar een evaluatiekader
- Maken van werkafspraken met opdrachtgever over betrekken organisaties en personen, collega-evaluatoren, documentatie, etc.
- Interviewleidraad opstellen

Oefening: intakegesprek

- In subgroepen aan de slag
- Neem 10 minuten de tijd om je voor te bereiden op **een gesprek met de opdrachtgever** (trainer) over de doelstellingen van het onderzoek.
- Ga 10 minuten in gesprek met de opdrachtgever.
- Neem 10 minuten de tijd om de uitkomsten op een flap te noteren (= kern van de vraagstelling)
- Plenaire bespreking van het resultaat

Plan van aanpak

Plan van aanpak:

- Wat moet er in staan
- Welke stappen ga je zetten om het resultaat te halen?



Tijdsinvestering en planning

Hier laat ik een tabel zien van de tijdsinvestering van Berenschot die hoort bij de evaluatie die de deelnemers in de huiswerkopdracht hebben gemaakt.

Ik toon ook de planning

Het plan van aanpak - fases

Fase 1: Projectmanagement

Fase 2: Oriëntatie

Fase 3: Deskstudie en opstellen van feitenrelaas

Fase 4: Verdiepende interviews

Fase 5: Voorlopige analyse

Fase 6: Evaluatiebijeenkomst

Fase 7: Eindrapportage

Uitwerking van de fases

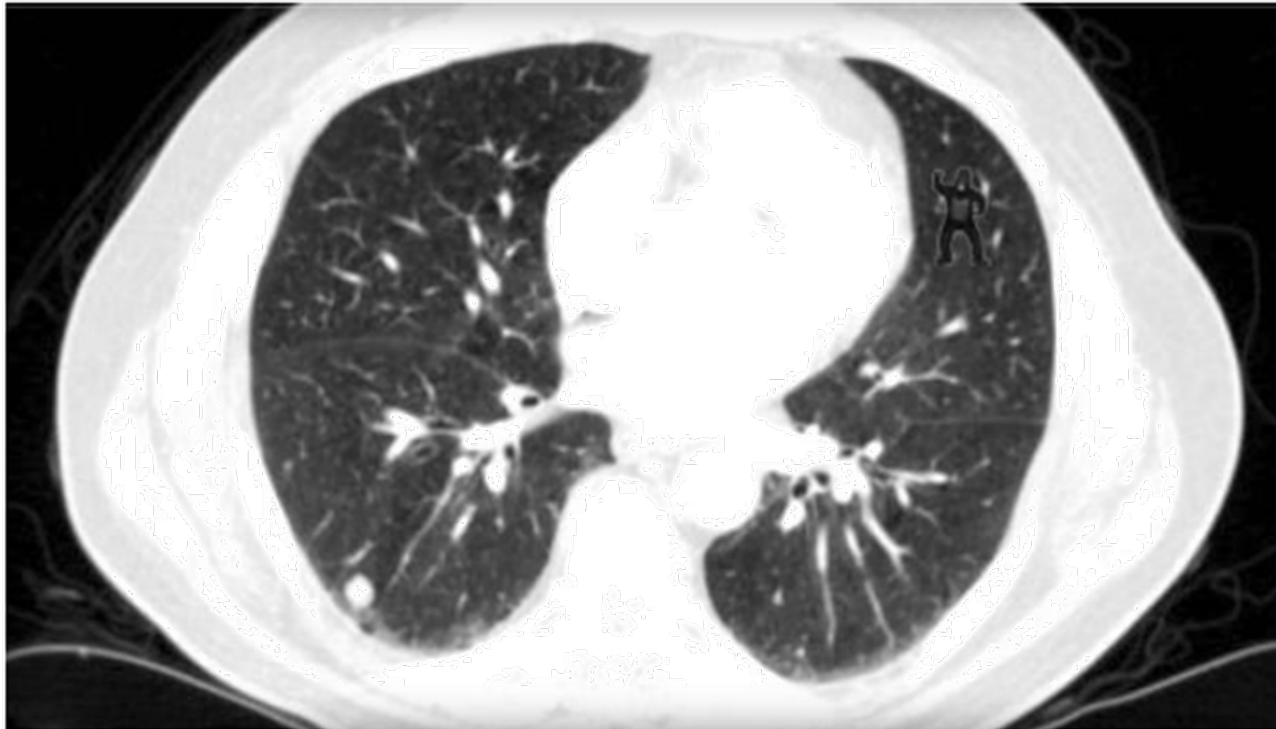
- 1. Projectmanagement:** maken van een planning, tijdsbesteding, vaststellen projectteam, etc.
- 2. Oriëntatie:** inlezen in de materie, opstellen van het evaluatiekader en een startbijeenkomst.
- 3. Deskstudie en opstellen van feitenrelaas:** Het feitenrelaas maken we op basis van de beschikbare documentatie rondom het incident (bijvoorbeeld gelogde informatie, mailcorrespondentie, rapportages, enz.) Het concept feitenrelaas dient als input voor de interviews. Naast deskstudie naar de feiten worden documenten gebruikt die een beeld geven van de kaders en afspraken die met betrekking tot de incidentafhandeling gelden.

Uitwerking van de fases

4. **Verdiepende interviews:** als het incident op hoofdlijnen duidelijk is, wordt begonnen met het afnemen van verdiepende interviews om onduidelijkheden in het feitenrelaas te verhelderen en waar mogelijk aan te vullen. Respondenten wordt tevens naar hun mening gevraagd over de gang van zaken. In een ‘veilige’ omgeving geven zij hun perceptie op het verloop van het incident. De interviewleidraad is gebaseerd op het evaluatiekader.
5. **Voorlopige analyse:** de input uit de interviews, in combinatie met het feitenrelaas, vormt de basis voor een voorlopige analyse.
6. **Evaluatiebijeenkomst:** om te leren van de evaluatie is het belangrijk de bevindingen tussentijds terug te koppelen aan de betrokken partijen. Leren kan immers alleen als de bevindingen herkend en geaccepteerd worden.
7. **Eindrapportage:** definitieve analyse vindt plaats op basis van de verzamelde gegevens (feitenrelaas, interviews en evaluatiebijeenkomst(en)).

Waarom een evaluatiekader?

Can you spot the gorilla in this CT scan? Most radiologists couldn't



Je gaat het pas zien als je het doorhebt

Inattentional Blindness

Wetenschappers lieten radiologen honderden longscans bekijken. Kankercellen herkenden ze in één oogopslag, maar de dansende gorilla die in de scans was gefotoshopt, zag bijna iedereen (83%) over het hoofd.

(onderzoek Brigham and Women's Hospital in Boston, 2013)

Het evaluatiekader

Waar let je op bij het onderzoeken, beoordelen en analyseren van incidenten?



PRESENTATIE

Het evaluatiekader

Wie?

- Individu
- Team(s)
- Systeem
- ...

Wat?

- Inhoud (bijvoorbeeld de correctheid en kwaliteit van genomen besluiten)
- Procesmatige aspecten (bijvoorbeeld informatievoorziening, leiding en coördinatie)
- Organisatorische aspecten (bijvoorbeeld vergadersystematiek (BOB), rolvastheid)
- Gedrag/competenties (bijvoorbeeld samenwerken, adviseren)

Wat beschrijft het kader?

1. De **belangrijkste verantwoordelijkheden en taken** (wat zou de crisisorganisatie volgens hand- en draaiboeken in de kern moeten doen?)
2. De **inhoudelijke onderbouwing en de procesgang die tijdens de crisis wordt verwacht** te zien rond bijvoorbeeld risico factoren informatie, communicatie, organisatie en procedures (wat willen we zien aan onderbouwing, wat willen we zien gebeuren op basis van de hand- en draaiboeken?). Specifieke aandacht schenken we aan samenwerking tussen crisisteams en met interne en externe stakeholders.
3. De **concrete resultaten die men verwacht te zien tijdens de crisis** (welke besluiten, adviezen en andere 'producten' zou de crisisorganisatie moeten opleveren afgaande op de hand- en draaiboeken?). De vraag is of de plannen hebben voldaan aan de behoefte van de actoren.

Voorbeeld evaluatiekader

Hier laat ik het kader zien van de evaluatie uit de huiswerkopdracht

Van intake naar kader

In subgroepen aan de slag

Neem 30 - 45 minuten de tijd om een evaluatiekader op te stellen

Noteer de uitkomsten op een flap (= kern van het evaluatiekader)

Plenaire bespreking van het resultaat

OOA methode

Evaluator Bias

Definitie

Factoren die vertekening van de observaties veroorzaken en die hun grond vinden in de evaluator (bias = systematische fout)

Soorten

Omstandigheden (obstakels, conditie evaluator)

Selectiviteit (beperkte invloed van aandacht)

Subjectiviteit

Tunnelvisie

Er wordt niet gezocht naar 'de beste verklaring', maar er wordt te vroeg een bevestiging gezocht voor één hypothese

Bekendste voorbeeld: Schiedammer parkmoord

'Bevestigen' kost minder energie dan 'weerleggen'

Enkele standaard-fouten

- Primeur en recency-effect: overheersen eerste/laatste informatie
- Halo- en horn-effect: overheersen positieve/negatieve informatie
- Common-knowledge effect: gedeelde informatie heeft een grotere impact dan niet-gedeelde informatie
- Confirmation bias: bevestiging zoeken voor mening/overtuiging
- Cognitieve dissonantie: achteraf bevestiging zoeken voor eerdere genomen besluit
- Representativiteitsheuristiek: *“Vorige keer was er ook geen mens-mens besmetting”*
- Inattentional blindness

Hoe reduceer je de bias?

1. Zorg voor goede omstandigheden
2. Onderzoek/evalueer gestructureerd
3. Selectief waarnemen: bepaal evaluatiedoelen en daarbij behorende normen
4. Meerdere evaluatoren
5. Maak onderscheid tussen feiten, meningen en eigen oordeel
6. Creëer overzicht met behulp van een feitenrelaas
7. En: wees je bewust van jouw evaluator-bias!

Observeren vraagt om inzicht in menselijke fouten bij waarnemen.

DE OAOA methodiek



Afronden dag 1

Wat is je het meeste bijgebleven?

Waar wil je volgende keer nog op terugkomen?