

Draaiboek evalueren van activiteiten binnen de palliatieve zorg



Auteurs: Remko van Eenennaam, Annicka van der Plas, Femke van Nassau, Bregje Onwuteaka-Philipsen

Met medewerking van: Nicolette Gunnink-Boonstra (verpleegkundig consultant palliatieve zorg OLVG) en Stichting PZNL

In opdracht van: Consortium Palliatieve Zorg Noord-Holland en Flevoland. Dit project is gefinancierd vanuit het Nationaal Programma Palliatieve Zorg II

Datum: 31 mei 2024

Contact: Voor vragen of feedback kunt u contact opnemen met Annicka van der Plas via info@palliatievezorgnoordhollandflevoland.nl

Inhoud

Inleiding.....	3
Waarom dit draaiboek?	3
Wat is evalueren?.....	3
Wat kan je verwachten van dit draaiboek?	3
Voorbeelden	4
Tips voor het plannen van de evaluatie	5
Tips voor het lezen van dit draaiboek	5
Achtergrond.....	5
Plannen van het evalueren van de activiteit.....	6
Stap 1. Omschrijf de activiteit.....	6
a. Welke activiteit wil je evalueren?.....	6
Stap 2. Denk na over de benodigde informatie	9
a. Waarom en voor wie wil je evalueren?	9
b. Welke vragen wil je beantwoorden?	11
c. Hoe, wanneer en wie gaat deze informatie verzamelen?	12
Stap 3. Plan de evaluatie en rapportage	16
a. Hoe analyseer je de informatie en rapporteer je de uitkomsten?.....	16
b. Wie en wat is er op welk moment nodig?	17

Voorpagina: De afbeelding op de voorpagina is een bewerking van een afbeelding van Tumisu via Pixabay.

Afkortingen

Consortium NHF: Consortium Palliatieve Zorg Noord-Holland Flevoland

ECD: elektronisch cliënten dossier

EPD: elektronisch patiënten dossier

NPZ: netwerk palliatieve zorg

PZ: palliatieve zorg

PZNL: Stichting Palliatieve Zorg Nederland

pzp: proactief zorgplanning, ook wel bekend als ACP (advance care planning)

SVP: de interventie ‘Signaleren en verkennen wat de patiënt bezighoudt als basis voor proactieve palliatieve zorgplanning’

Inleiding

Waarom dit draaiboek?

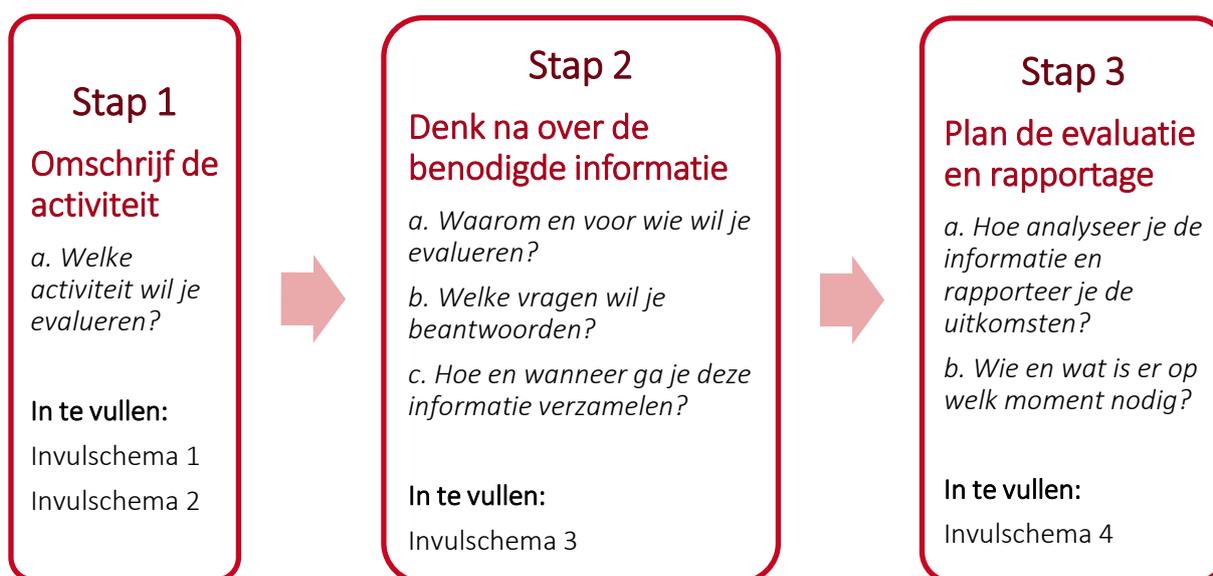
Dit draaiboek is bedoeld om te helpen bij het evalueren van activiteiten binnen de (palliatieve) zorg en hierin keuzes te maken. Het draaiboek is in eerste instantie bedoeld voor netwerkcoördinatoren palliatieve zorg, adviseurs kwaliteit en projectleiders met ervaring met implementeren. Er vinden in de (palliatieve) zorg veel activiteiten plaats om de kwaliteit van de zorg op peil te houden of te verbeteren. Denk bijvoorbeeld aan trainingen voor zorgverleners, stimuleren van het gebruik van wensenboekjes of het implementeren van een nieuwe werkwijze zoals een poli voor patiënten met palliatieve zorgbehoeften. Het is belangrijk om deze activiteiten te evalueren omdat we hiermee meer inzicht krijgen in wat we gedaan hebben en of hiermee bereikt is wat we wilden bereiken.

Wat is evalueren?

Evalueren is het (systematisch) verzamelen van informatie over een activiteit om vervolgens die activiteit te beoordelen op basis van de verzamelde informatie. Het evalueren van een activiteit bestaat uit drie stappen: 1) het **omschrijven** van de activiteit; 2) het **verzamelen** van de benodigde informatie over de activiteit; 3) het **evalueren** van de activiteit met behulp van de verzamelde informatie en hierover **verslagleggen**. Vaak begint men pas tijdens of tegen het einde van een activiteit met nadenken over de evaluatie. Dit is echter te laat. Door tijdens het plannen van de activiteit meteen na te denken over de evaluatie, is het bijvoorbeeld mogelijk om tijdens het implementeren gericht informatie bij te houden voor de evaluatie. Dit maakt het evalueren makkelijker en vergroot de kans van slagen. Vooraf plannen van de evaluatie kan ook helpen om de doelen van de activiteit en de evaluatie beter op elkaar aan te laten sluiten.

Wat kan je verwachten van dit draaiboek?

Dit draaiboek helpt je in drie stappen bij het plannen van de evaluatie (zie figuur 1). Deze stappen worden concreet gemaakt met behulp van twee voorbeelden: een training voor zorgverleners over proactieve zorgplanningsgesprekken (SVP) en informatiebijeenkomsten over de palliatieve zorg (In gesprek met de burger). Even verderop, onder voorbeelden, vertellen we iets meer over deze activiteiten. Naast deze praktijkvoorbeelden gaan we in op mogelijke samenwerkingspartners en waar



Figuur 1. Flowchart stapsgewijs evalueren

je eventueel hulp kunt krijgen, bv. rondom het uitzetten van vragenlijsten. Zo kan jij makkelijk met dit draaiboek aan de slag binnen je eigen organisatie of afdeling. Hoewel de voorbeelden in dit draaiboek uit de palliatieve zorg komen, kan dit draaiboek gebruikt worden om activiteiten overal binnen de zorg te evalueren.

Hieronder omschrijven we kort de drie stappen en vragen aan de hand waarvan we aan de slag gaan.

Stap 1. Omschrijf de activiteit

- o *Welke activiteit wil je evalueren?* Val hierbij niet in de valkuil van ‘te groot’ denken. Denk na over concrete acties of praktische dingen die je gaat doen en wat je wilt bereiken met je activiteit: bv. een training om een nieuwe werkwijze te introduceren, een voorlichtingsavond over PZ, het stimuleren van het gebruik van wensenboekjes.

Stap 2. Denk na over de benodigde informatie

- a. *Waarom en voor wie wil je evalueren?* Sta stil bij het doel van je evaluatie (waarom); waar wil je meer inzicht in krijgen? Bedenk wie de ontvangers van je evaluatie zullen zijn: bv. het bestuur van je organisatie, zorgverzekeraar, zorgverleners, bestuur NPZ. Er kunnen meerdere ontvangers zijn die je met je evaluatie wilt aanspreken.
- b. *Welke vragen wil je beantwoorden?* Denk hierbij aan wat de ontvangers zouden willen weten: bv. het aantal deelnemers, hoeveel patiënten zijn bereikt, wat kostte de activiteit? Zorg ervoor dat je vragen aansluiten op de doelen van de activiteit.
- c. *Hoe ga je de benodigde informatie verzamelen?* Hoe kan je de informatie verzamelen om bovenstaande vragen te beantwoorden: bv. bijhouden aantal aanwezigen, vragenlijst onder deelnemers, bijhouden gemaakte kosten, interviews met zorgverleners of patiënten.

Stap 3. Plan de evaluatie en rapportage

- o *Hoe analyseer je de informatie en rapporteer je de uitkomsten?* Hoe ga je de verzamelde informatie analyseren en de uitkomsten van je evaluatie bekendmaken: bv. een factsheet voor zorgverleners, de nieuwsbrief of website van het NPZ, een nieuwsbrief van je organisatie, een business case voor het bestuur van je organisatie.
- o *Wie en wat is er op welk moment nodig?* Wie kan het evaluatieproces ondersteunen? Bv. adviseur kwaliteit organisatie, onderzoekers, iemand vanuit het NPZ. Wat heb je nog meer nodig om te kunnen evalueren? Bv. tijd, geld, een goede relatie met de doelgroep, en het (tijdig) betrekken van de adviseur communicatie.

Voorbeelden

Bovenstaande stappen worden in het draaiboek geïllustreerd aan de hand van twee voorbeelden; SVP en ‘In gesprek met de burger’. Hieronder vertellen we iets meer over de achtergrond van deze twee activiteiten.

SVP (signaleren, verkennen, proactief) is een interactieve training voor zorgverleners over proactieve zorgplanningsgesprekken. De training wordt gegeven door een trainingsbureau en trainingsacteurs. Tijdens de training wordt er geoefend in het signaleren en verkennen van zingevingsvragen en de waarden, wensen, en behoeften van patiënten (en hun naasten); en hoe deze informatie gebruikt kan worden in proactieve zorgplanningsgesprekken. Zie Palliaweb voor meer informatie.¹

Tijdens het project ‘**In gesprek met de burger**’ zijn informatie- en voorlichtingsbijeenkomsten voor ouderen over de laatste levensfase en de (on)mogelijkheden rondom palliatieve zorg gehouden. De bijeenkomsten worden georganiseerd door bijvoorbeeld huisartsen, gespecialiseerd verpleegkundigen

¹ <https://palliaweb.nl/projecten-nationaal-programma-palliatieve-zorg-ii/signaleren-en-verkennen-wat-de-patient-bezighoudt>

van hospices en andere zorgverleners, en ouderenbonden. Het doel is het stimuleren van gesprekken over toekomstige wensen met naasten en zorgverleners. Zie Palliaweb voor meer informatie.²

Tips voor het plannen van de evaluatie

- *Dichtbij.* Maak de evaluatie niet te groot, blijf dicht bij een concrete activiteit. Zorg er voor dat de evaluatie aansluit bij de doelen die je met de activiteit wil bereiken. We werken dit uit aan de hand van twee voorbeelden: een training voor zorgverleners (SVP) en voorlichtingsbijeenkomsten ('In gesprek met de burger').
- *Timing.* Denk na over de evaluatie tijdens de voorbereiding van de activiteit, niet achteraf of tijdens de activiteit.
- *Hulp.* Bedenk waar je misschien hulp van anderen voor nodig hebt; hier geven we onder stap 3 ook nog tips voor.
- *Tijd.* Hou er rekening mee dat het invullen van de werkschema's ongeveer 45-60 minuten van je tijd zal vragen. Als je er vooraf tijd insteekt en goed over je plannen nadenkt, levert dit je uiteindelijk veel op.
- *Zorgverleners.* Netwerkcoördinatoren en adviseurs kwaliteit kunnen dit draaiboek gebruiken om zorgverleners te ondersteunen in het evalueren van activiteiten.
- *Aanpassingen.* Tijdens het opzetten of uitvoeren van de activiteit en/of evaluatie kun je er achter komen dat het oorspronkelijke evaluatieplan niet meer voldoet. Bv. je gaat een training binnen de afdeling evalueren en de eerste evaluaties van de deelnemers zijn heel positief. Andere afdelingen geven aan ook interesse te hebben in het geven van deze training, maar ze willen graag weten wat de **kosten** zijn die aan de training zijn verbonden. Dit stond niet in het oorspronkelijke evaluatieplan, maar je besluit om de kosten toch in kaart te brengen. Wees in zo'n geval dan niet bang om het oorspronkelijke evaluatieplan aan te passen.

Tips voor het lezen van dit draaiboek

- *Hoeveelheid werk.* Het draaiboek is best lang, dit komt omdat we alles zorgvuldig uitleggen en illustreren aan de hand van voorbeelden. We verwachten echter dat je het draaiboek maar één keer hoeft door te lezen en daarna de invulschema's makkelijk in kan vullen met behulp van de voorbeelden. Het invullen van de werkschema's kost ongeveer 45-60 minuten.
- *Invulschema's.* Bij elke stap vinden jullie invulschema's om alles voor de evaluatie op een rijtje te zetten. De invulschema's zijn ingevuld aan de hand van twee voorbeelden (SVP en 'In gesprek met de burger'). In appendix 1 staan de lege invulschema's die je zelf in kan vullen.
- *Feedback.* Wij horen heel graag uw feedback of input over het draaiboek, de invulschema's en de bijlagen. Stuur deze of uw vragen naar Annicka van der Plas info@palliatievezorgnoordhollandflevoland.nl

Achtergrond

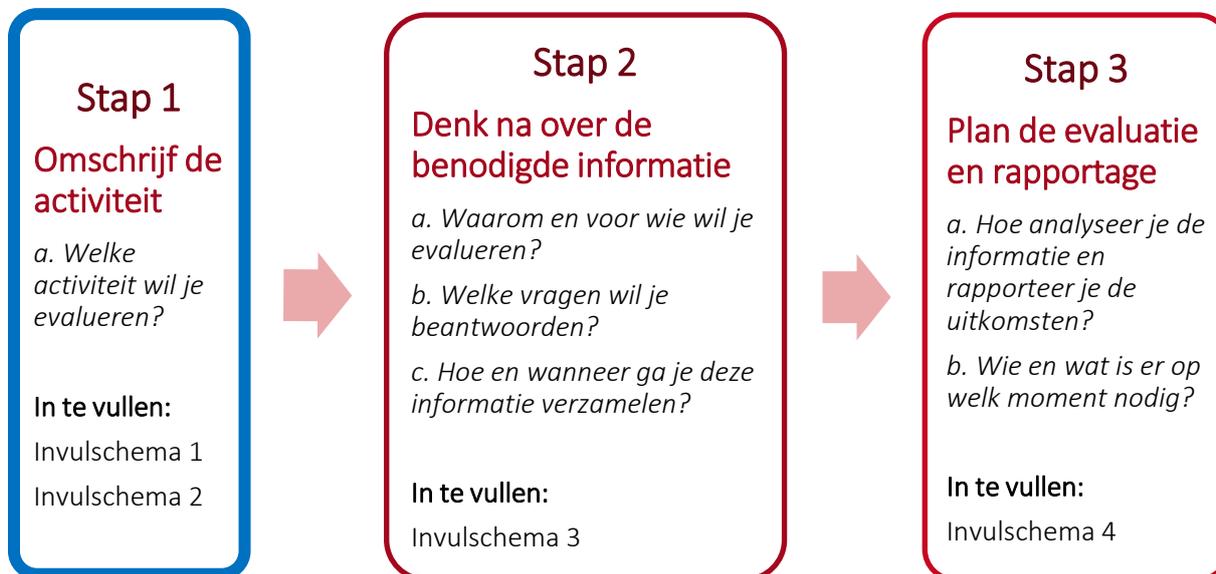
De netwerken binnen het Consortium Palliatieve Zorg Noord-Holland Flevoland hebben aangegeven behoefte te hebben aan meer inzicht in de impact van activiteiten die plaatsvinden om de kwaliteit van de palliatieve zorg binnen hun netwerken te verbeteren. Hierbij gaat het concreet om het evalueren van activiteiten binnen de context van het netwerk. In opdracht van het Consortium NHF is door Amsterdam UMC een verkenning uitgevoerd naar de behoeften rondom meten en monitoren binnen het Consortium NHF. Op basis van deze behoeften is er besloten om dit draaiboek te schrijven.

² <https://palliaweb.nl/consortium-noordhollandflevoland/Wat-we-doen/Projecten/Publieksbijeenkomsten-spreken-over-het-levenseinde>

Plannen van het evalueren van de activiteit

Stap 1. Omschrijf de activiteit

Nu ga je daadwerkelijk aan de slag met het plannen van de evaluatie. Je begint met het in kaart brengen van de activiteit. Praktijkvoorbeelden helpen je hierbij.



a. Welke activiteit wil je evalueren?

Je gaat beginnen met het omschrijven van de activiteit zodat je duidelijk hebt uit welke onderdelen deze bestaat. Je gaat dit in twee delen doen, vul eerst in invulschema 1 de basisgegevens over de activiteit in. Daarna ga je je nog verder verdiepen in de sleutelementen (invulschema 2).

Tip voor het invullen: Maak het **niet te groot**. Wees **specifiek**, blijf **dichtbij** de activiteit die je wil evalueren en houd het zo **concreet** mogelijk. Richt je op dingen die je praktisch gezien doet. Bv. een training, een voorlichtingsavond, het stimuleren van het gebruik van wensenboekjes.

Invulschema 1. Basisgegevens over de activiteit (SVP-training en 'In gesprek met de burger')

Kenmerk	Voorbeeld: SVP-training	Voorbeeld: In gesprek met de burger
Over welke activiteit gaat het? (bv. een informatiebijeenkomst, stimuleren van het gebruik van wensenboekjes)	SVP-training (signaleren, verkennen, proactief) voor zorgverleners	In gesprek met de burger: Publieksbijeenkomsten voor ouderen
Wat voor type activiteit is het? (training/scholing, voorlichting, kennisuitwisseling/intervisie, nieuwe werkwijze, nieuwe infrastructuur, iets anders)	Training	Voorlichtings-/informatiebijeenkomst
Wat is/zijn de doelgroep(en)? Tip: Dit zijn de mensen die <u>direct</u> met de activiteit te maken krijgen (bv. zorgverleners, vrijwilligers, patiënten); er kunnen meerdere doelgroepen zijn.	Goede omschrijving: Zorgverleners: huisartsen, praktijkondersteuners en doktersassistenten (N.B. dit verschilt natuurlijk per locatie;	Goede omschrijving: Ouderen uit de praktijk van de huisarts en andere geïnteresseerde ouderen

<p>Tip: Maak de doelgroep <u>specifiek</u> (bv. zorgverleners: verpleegkundig specialisten en verpleegkundigen; cliënten van 75 jaar of ouder)</p>	<p>in dit geval een huisartsenzorgorganisatie)</p> <p>Minder duidelijke omschrijving: Zorgverleners die palliatieve zorg geven</p>	<p>Minder duidelijke omschrijving: Patiënten in de palliatieve fase (bijeenkomsten zijn voor <i>alle</i> ouderen toegankelijk en bedoeld inclusief palliatieve patiënten)</p>
<p>Wat is de achterliggende reden om deze activiteit in te zetten?</p> <p>Tip: blijf ook hierbij weer dichtbij de activiteit (bv. lost deze activiteit een bestaand probleem op? sluit deze activiteit aan bij bestaand beleid?)</p>	<p>Uit zelfevaluatie is gebleken dat er grote handelingsverlegenheid is onder zorgverleners om pzp-gesprekken te voeren.</p>	<p>We willen ouderen informeren over mogelijkheden van zorg aan het levenseinde en hen stimuleren om pzp-gesprekken te voeren met naasten en zorgverleners.</p>
<p>Waarom is er voor deze activiteit gekozen?</p> <p>Tip: Is er bewijs voor de effectiviteit van deze activiteit?</p>	<p>Het is bewezen dat zorgverleners zich na het volgen van deze training meer bekwaam voelen om pzp-gesprekken te voeren.</p>	<p>Na het bijwonen van informatiebijeenkomsten gaan ouderen vaker met familie of vrienden praten over hun wensen rondom de laatste levensfase (zie factsheet in appendix 2.4).</p>
<p>Wat is de frequentie van de activiteit?</p> <p>Tip: hoe vaak zal de activiteit plaatsvinden</p>	<p>Twee trainingen per groep (3 groepen in totaal)</p>	<p>14 informatiebijeenkomsten</p>
<p>Wat is de (verwachte) startdatum?</p>	<p>...</p>	<p>...</p>
<p>Wat is de (verwachte) einddatum?</p>	<p>...</p>	<p>...</p>

Hiermee heb je de basisgegevens van de activiteit in kaart gebracht. Nu ga je je hierin verder verdiepen om meer inzicht te krijgen in de sleutelementen die van belang zijn voor je evaluatie. Hiervoor ga je invulschema 2 invullen.

Tip voor het invullen: Het doel is hier puur om inzicht te krijgen in het wat en hoe van de activiteit. Denk dus nog niet te veel na over wat je wel of niet wilt gaan meten, dat komt in de volgende stap.

Invulschema 2. Activiteit in meer detail (SVP-training en 'In gesprek met de burger')

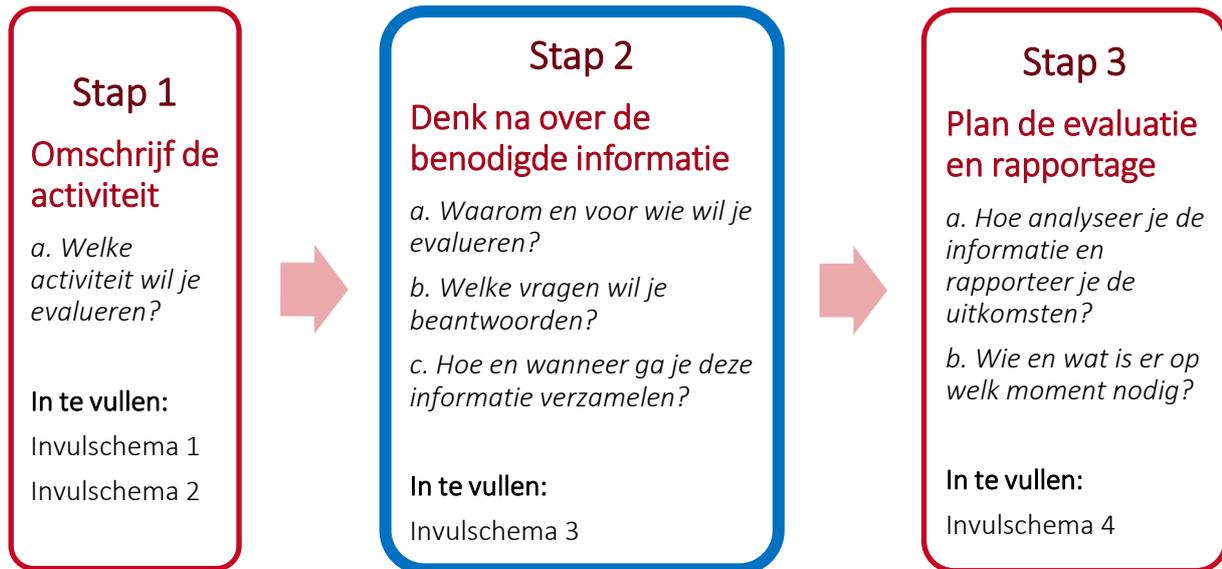
Activiteit	Voorbeeld: SVP-training	Voorbeeld: In gesprek met de burger
<p>Wat is/zijn de doelgroep(en)?</p> <p>Tip: indien er meer dan één doelgroep is, bedenk dan of de antwoorden hieronder verschillen per doelgroep</p> <p>Tip: neem het antwoord over uit invulschema 1</p>	<p>Zorgverleners: huisartsen, praktijkondersteuners en doktersassistenten</p>	<p>Ouderen uit de huisartsenpraktijk en andere ouderen voor wie het relevant is</p>
<p>Wat zijn de benodigheden om de activiteit te laten slagen?</p> <p>(bv. (minimum aantal) deelnemers, geld, tijd, een locatie, informatiematerialen etc.)</p>	<p>Deelnemers: min. 12 zorgverleners</p> <p>Financiën: kosten training en uren deelnemers</p> <p>Faciliteiten: trainingsruimte</p> <p>Tijd: uren deelnemers (twee dagdelen van elk 3 uur)</p>	<p>Deelnemers: ouderen die deelnemen, huisartsen en/of andere zorgverleners die de informatiebijeenkomst geven</p> <p>Financiën: kosten locatie en catering, eventueel kosten externe spreker</p>

		<p>Faciliteiten: locatie voor minimaal ... deelnemers</p> <p>Tijd: voorbereidingstijd (ongeveer 2-3 uur) en tijd bijeenkomst (2,5 uur inclusief inloop)</p>
<p>Wat zijn de <u>directe doelen/resultaten die je hoopt te bereiken met de activiteit?</u> Tip: denk hierbij aan de doelgroep die je voor ogen hebt (bv. verbeteren van kennis, bewustwording, kennismaken met een nieuwe werkwijze)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verbeteren kennis over PZ - Verminderen handelingsverlegenheid - Intentie om pzp-gesprekken te voeren 	<ul style="list-style-type: none"> - Verbeteren kennis over PZ - Meer bewustwording over nut nadenken en spreken over wensen rond het levenseinde - Beter weten hoe spreken over levenseinde aan te pakken
<p>Wat zijn de <u>indirecte, lange(re) termijn doelen/resultaten die je met de activiteit wil bereiken?</u>³ (bv. voeren pzp-gesprekken, grotere tevredenheid patiënten/naasten met zorg, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Meer pzp-gesprekken met patiënten/cliënten - Registratie uitkomsten pzp-gesprekken in EPD/ECD - Zorg in lijn met de wensen rondom het levenseinde 	<ul style="list-style-type: none"> - Meer gesprekken over wensen rondom het levenseinde met naasten en/of zorgverleners - Registratie wensen rondom het levenseinde in EPD/ECD - Zorg in lijn met de wensen rondom het levenseinde

³ Indirecte, lange(re) termijn uitkomsten kunnen vaak pas later gemeten worden, dus niet direct na bv. een training, maar na 3 of 6 maanden. Dit komt doordat de getrainde medewerkers de directe resultaten – geleerde kennis en vaardigheden – eerst nog in de praktijk moeten brengen. Daarnaast spelen vaak nog allerlei andere factoren een rol of bv. pzp-gesprekken gevoerd worden na een training (bv. tijdgebrek, waan van de dag).

Stap 2. Denk na over de benodigde informatie

Nu je de activiteit hebt omschreven, ga je nadenken over de doelen van de evaluatie, de ontvangers, welke vragen je wil beantwoorden en hoe je de informatie gaat verzamelen om deze vragen te beantwoorden. Dit gaan we stapsgewijs noteren in invulschema 3. N.B. Stap 2 bestaat uit drie onderdelen (a-c) en is best een grote stap, maar bevat veel belangrijke elementen voor het plannen van de evaluatie. Per onderdeel hebben we daarom voor één voorbeeld (SVP-training) alvast invulschema 3 per stap ingevuld. Daarnaast is er aan het einde van stap 2 ook een volledig invulschema voor 'In gesprek met de burger' te vinden.



a. Waarom en voor wie wil je evalueren?

Wat is het **doel** van de evaluatie? Oftewel, waarom wil je evalueren? Waar wil je meer inzicht in krijgen? Bijvoorbeeld: Wil je meer inzicht krijgen in hoeveel mensen je bereikt hebt of ergens gebruik van maken? Hoe tevreden de doelgroep is met de activiteit? De ervaringen van de doelgroep met de activiteit? Inzicht in verschillen tussen afdelingen of doelgroepen? Wat er beter kan?

Voor wie wil je de activiteiten evalueren? Denk bijvoorbeeld aan het bestuur van je organisatie, de zorgverzekeraar, of de patiënten/cliënten. Dit zijn de **ontvangers**: de mensen, groepen of organisatie(s) voor wie je de evaluatie uit gaat voeren en/of die je gaat informeren over de uitkomsten. Er kunnen diverse mogelijke ontvangers zijn, die je allemaal met je evaluatie wilt aanspreken en die (delen van je) rapportage(s) zullen ontvangen.

Vul in invulschema 3 het doel en de ontvangers in.

Tips voor het invullen:

- o *Dichtbij.* Maak het ook hier niet 'te groot' of complex, blijf dicht bij de activiteit. Zie ook het uitgewerkte voorbeeld hieronder. Zorg er voor dat de evaluatie aansluit bij de doelen die je met de activiteit wil bereiken.
- o *Doel evaluatie.* Het gaat hier om het doel van de evaluatie, niet de activiteit. Soms valt dat samen, maar zeker niet altijd! Enkele voorbeelden:
 - o Je geeft een training om zorgverleners vaardiger te maken in het voeren van pzp-gesprekken. Doel training = betere pzp-gesprekken door zorgverleners (kwaliteit gaat omhoog). De bestuurders van de organisatie willen vooral weten of het aantal gesprekken stijgt door de training, en daar richt je je evaluatie op. Doel evaluatie is

dan dus om te kijken of het aantal gerapporteerde gesprekken inderdaad toeneemt of niet (kwantiteit gaat omhoog).

- Je organiseert een bijeenkomst om de samenwerking tussen zorgverleners en hulpverleners uit het sociale domein te verbeteren. Tijdens de bijeenkomst is er een plenaire lezing, een discussieopdracht in subgroepjes en zijn er 'flitsdates' waarin zorgverleners en hulpverleners een-op-een korte kennismakingsgesprekjes hebben. Het doel van de activiteit = betere samenwerking. Je wilt weten welke elementen van de bijeenkomst het meest gewaardeerd werden door de bezoekers en welke elementen bijdroegen aan het doel van de bijeenkomst. Het doel van de evaluatie is dan dus om aan bezoekers te vragen naar de verschillende onderdelen van de bijeenkomst; wat vonden ze van het onderdeel en in hoeverre was het in hun beleving helpend om tot een betere samenwerking te komen?
- *Meerdere doelen.* Een evaluatie kan meerdere doelen hebben (bv. inzicht in tevredenheid met een training, maar ook verantwoording van gemaakte kosten), maar dit hoeft niet. Indien er meerdere doelen van de evaluatie zijn, geef dan per doel de ontvangers aan.
- *Ontvangers.* Ontvangers zijn de mensen of organisaties die je op de hoogte brengt van (een deel van) de uitkomsten van je evaluatie. Ontvangers kunnen (onder andere) de doelgroep(en) van de activiteit zijn, maar dit hoeft niet. Bv. het is handig om aan de deelnemers van een training terug te koppelen hoe men de training heeft ervaren, maar deze informatie is ook voor de rest van de organisatie en het management belangrijk. Daarentegen zijn inzicht in de kosten van de training relevant voor het bestuur maar niet voor de deelnemers.
- *Meerdere ontvangers.* Vaak zijn er meerdere ontvangers die je wil informeren, maar dit hoeft niet.
- *Uitkomsten.* Niet alle uitkomsten van je evaluatie hoeven relevant te zijn voor alle ontvangers. Hier komen we nog op terug in stap 3.

Invulschema 3 (stap a). Welke vragen wil je op welke manier gaan beantwoorden? (SVP-training)

a. Waarom en voor wie wil je evalueren?		b. Welke vragen wil je beantwoorden?	c. Hoe, wanneer en wie gaat deze informatie verzamelen?
<p>Wat is/zijn de <u>doel(en)</u> van de evaluatie? Tip: Waar wil je meer inzicht in krijgen? Dit zijn nog niet de vragen die je gaat stellen</p>	<p>Wie zijn de <u>ontvangers</u>? Tip: ontvangers zijn voor wie je de evaluatie gaat uitvoeren en/of die je gaat informeren (bv. bestuur, zorgverzekeraar, patiënten)</p>		
Inzicht in aantal getrainde zorgverleners	Bestuur (organisatie) Subsidiegever (ZonMw)		
Inzicht in de tevredenheid van de deelnemers	Bestuur (organisatie) Rest organisatie Deelnemers Subsidiegever (ZonMw)		
Inzicht in de opbrengsten van de training	Bestuur (organisatie) Rest organisatie Deelnemers Subsidiegever (ZonMw)		
Inzicht in kosten van de training	Bestuur (organisatie) Subsidiegever (ZonMw)		

b. Welke vragen wil je beantwoorden?

Welke vragen wil je met je evaluatie beantwoorden om de hierboven omschreven doelen te bereiken? Bedenk hierbij ook welke ontvangers je over de uitkomsten wil informeren. Noteer de vragen die je wilt gaan beantwoorden in invulschema 3. Bv. waren deelnemers tevreden over de activiteit? Welk onderdeel sloot het beste aan bij de behoeften van de deelnemers/gebruikers? Is men van plan het geleerde te gaan gebruiken?

Tips voor het invullen:

- *Concreet maken.* Formuleer de vragen die je wil beantwoorden zo *concreet en meetbaar* mogelijk. Dus **niet:** Hebben deelnemers **iets geleerd** van de training? Maar **wel:** Hebben de deelnemers na de training **meer kennis over het voeren van pzp-gesprekken** en **meer inzicht in de rol van zingeving binnen PZ?**
- *Voorbeeldvragen.* Het is niet altijd makkelijk om zomaar te bedenken wat voor soort vragen je zou kunnen beantwoorden met je evaluatie. Om je te helpen onderscheid te maken tussen verschillende type vragen hebben we in appendix 2.1 een overzicht opgenomen met verschillende categorieën. Kijk hier eens wat jij relevant zou vinden. **Let op:** je hoeft niet al deze vragen of thema's te evalueren en het kan ook best zijn dat je geïnteresseerd bent in iets dat niet in het overzicht voorkomt. N.B. meestal is het relevant om iets te vragen over het **proces** (bv. over de werkvormen in de training, de kwaliteit van de sprekers of trainers) en de **resultaten** (kennis onder zorgverleners, zelfvertrouwen over het voeren van pzp-gesprekken).
- *Doelen activiteit.* Het is belangrijk dat de evaluatie aansluit op de doelen/resultaten die je met de activiteit wil bereiken. Het zal waarschijnlijk makkelijker en haalbaarder zijn om de directe resultaten te evalueren, dan de indirecte resultaten die vaak pas op lange termijn zichtbaar worden (zie ook voorbeelden in invulschema 2). N.B. ook hierbij geldt: je hoeft niet altijd alle directe resultaten te evalueren, je kan hierin een selectie aanbrenge. Overleg dit eventueel met de ontvangers van je rapportage(s) (bv. het bestuur, NPZ, subsidiegever).
- *Hulp vragen.* Vraag indien nodig collega's om hulp bij het bedenken hoe je de informatie gaat verzamelen. Misschien heb je bijvoorbeeld binnen de organisatie een adviseur kwaliteit die ervaring heeft met het doen van onderzoek of die weet wat voor data er beschikbaar is.
- *Context informatie.* Bedenk dat je ook soms extra informatie nodig hebt over de context. Je wilt bijvoorbeeld weten hoeveel mensen je schoolt, en daarbij een idee hebben van hoe dit aantal zich verhoudt tot de potentiële doelgroep voor de scholing. Als je 10 mensen schoolt op een afdeling van 10 mensen, dan is dat 100% van de afdeling. Maar als je 10 mensen schoolt binnen een organisatie van 100 mensen, dan is dat (maar) 10% van de medewerkers. **Goed:** 'Hoeveel zorgverleners hebben de training gevolgd?' **Beter:** 'Hoeveel van de zorgverleners binnen onze organisatie/afdeling hebben de training gevolgd?'
- *Ontvangers.* Bedenk voor wie je dit doet en welke informatie de (verschillende) ontvangers zouden willen weten. Bv. het management wil waarschijnlijk graag weten wat de kosten van een training waren.

Invulschema 3 (stap a + b). Welke vragen wil je op welke manier gaan beantwoorden? (SVP-training)

a. Waarom en voor wie wil je evalueren?		b. Welke vragen wil je beantwoorden?	c. Hoe, wanneer en wie gaat deze informatie verzamelen?
Wat is/zijn de <u>doel(en)</u> van de evaluatie? Tip: Waar wil je meer inzicht in krijgen? Dit zijn nog niet de vragen die je gaat stellen	Wie zijn de <u>ontvangers?</u> Tip: ontvangers zijn voor wie je de evaluatie gaat uitvoeren en/of die je gaat informeren (bv. bestuur, zorg-verzekeraar, patiënten)	Tip: Maak de vragen zo concreet en meetbaar mogelijk en bedenk wat de ontvangers zouden willen weten	
Inzicht in aantal getrainde zorgverleners	Bestuur (organisatie) Subsidiegever (ZonMw)	Hoeveel van de zorgverleners binnen onze organisatie/afdeling hebben de training gevolgd? Wat voor soort zorgverleners hebben de scholing gevolgd?	
Inzicht in de tevredenheid van de deelnemers	Bestuur (organisatie) Rest organisatie Deelnemers Subsidiegever (ZonMw)	Waren de deelnemers tevreden over de training? Wat vond men van de verschillende onderdelen van de training? (de informatie, oefenen met acteurs, etc.)	
Inzicht in de opbrengsten van de training	Bestuur (organisatie) Rest organisatie Deelnemers Subsidiegever (ZonMw)	Wel: Hebben de deelnemers na de training meer kennis over PZ en pzp? Niet: Hebben deelnemers iets geleerd van de training? Is de handelingsverlegenheid om pzp-gesprekken te voeren onder de deelnemers afgenomen? Hebben de deelnemers de intentie om pzp-gesprekken te gaan voeren met patiënten?	
Inzicht in kosten van de training	Bestuur (organisatie) Subsidiegever (ZonMw)	Wat zijn de kosten van de training?	

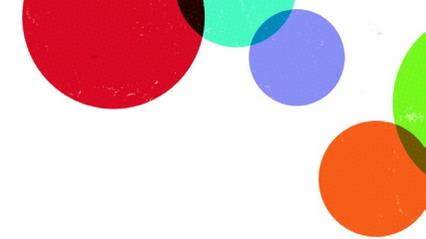
c. Hoe, wanneer en wie gaat deze informatie verzamelen?

Op welke manier kun je de benodigde informatie verzamelen om de hierboven geformuleerde vragen te beantwoorden? Hierbij ga je nadenken over hoe (**methode**) en wanneer (**timing**) je informatie gaat verzamelen; en tot slot wie dit gaat doen. Noteer dit in invulschema 3.

Tips voor het invullen:

- *Concreet maken.* Maak concreet **hoe** (methode) en **wanneer** (timing) je informatie wil gaan verzamelen; denk hierbij ook aan **wie** de informatie moet verzamelen. Dus **niet:** 'aan deelnemers vragen'. **Wel:** 'Docent [wie] vraagt deelnemers aan het einde van de training [wanneer] een vragenlijst [hoe] in te vullen.'
- *Methode.* In appendix 2.2 kan je een overzicht vinden van veelgebruikte manieren om informatie te verzamelen voor verschillende typen vragen.

- *Vergelijkbare methoden.* Misschien zijn er al vergelijkbare vragenlijsten of iets dergelijks beschikbaar die je kunnen helpen in het opzetten van jouw evaluatie? Ter illustratie hebben we een voorbeeldvragenlijst opgenomen uit het onderzoek naar 'In gesprek met de burger' (appendix 2.3). Hierbij leggen we ook uit welke onderdelen in de vragenlijst welke vragen in het voorbeeld hieronder (invulschema 3) beantwoorden.
- *Beschikbare informatie.* Voor het beantwoorden van sommige vragen kun je misschien gebruikmaken van bestaande data. Denk bijvoorbeeld aan het aantal medewerkers met PZ-training, of registratiedata uit het EPD/ECD over de frequentie van pzp-gesprekken. Neem indien nodig contact hierover op met de adviseur kwaliteit, de datamanager of iemand anders.
- *Hulp vragen.* Vraag indien nodig collega's om hulp bij het bedenken hoe je de informatie gaat verzamelen. Misschien heb je bijvoorbeeld binnen de organisatie een adviseur kwaliteit die ervaring heeft met het doen van onderzoek of die weet wat voor data er beschikbaar is.
- *Gesloten (kwantitatieve) en open (kwalitatieve) vragen.* Bij een gesloten vraag worden meerdere antwoordopties gegeven, terwijl bij een open (kwalitatieve) vraag iemand zelf kan invullen wat ze willen antwoorden. Een voorbeeld van een gesloten (kwantitatieve) vraag is: 'Hoe beoordeelt u de keuze van de onderwerpen die zijn besproken? (antwoordopties: heel slecht, slecht, niet goed/niet slecht, goed, heel goed)' (vraag 5 appendix 2.3). Een voorbeeld van een open vraag is: 'Wat is het belangrijkste dat u heeft gehoord tijdens de bijeenkomst?' (open antwoord) (vraag 9 appendix 2.3). Het kan handig zijn om gesloten en open vragen te combineren: bv. 'Hoe tevreden was u over de bijeenkomst?' (heel ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden, heel tevreden) en 'Waar was u (on)tevreden over?' (open antwoord). De ene type vraag is niet beter dan de andere, ze hebben een eigen rol.
 - *Gesloten.* Het voordeel van gesloten vragen is dat ze makkelijker te analyseren zijn dan kwalitatieve vragen (zie ook stap 3), handig bij grote(re) groepen mensen en er kan snel informatie mee opgehaald worden. Nadeel is dat de opgehaalde informatie oppervlakkiger is en de vragen meer sturend zijn.
 - *Open.* Het voordeel van open vragen is dat je meer diverse en diepgaandere informatie ophaalt, maar de informatie is wel moeilijker te analyseren en vaak niet representatief voor de hele populatie (zie ook stap 3).
- *Privacy en AVG.* Houd er rekening mee dat mensen informatie moeten krijgen over het feit dat ze aan onderzoek meedoen. Gegevens moeten anoniem verzameld worden en/of geanonimiseerd worden; en volgens AVG normen bewaard en verwerkt worden. Vraag hier desgewenst advies over en hulp bij, bv. aan de adviseur kwaliteit.



Invulschema 3. Welke vragen wil je op welke manier gaan beantwoorden? (SVP-training)

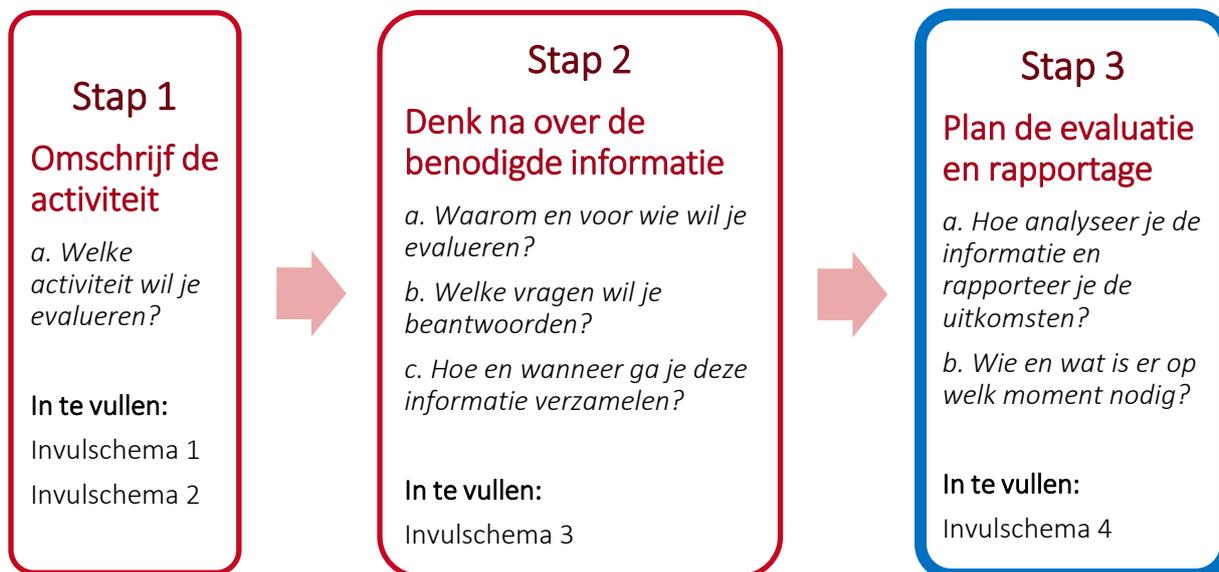
a. Waarom en voor wie wil je evalueren?		b. Welke vragen wil je beantwoorden?	c. Hoe, wanneer en wie gaat deze informatie verzamelen?
<p>Wat is/zijn de <u>doel(en)</u> van de evaluatie? Tip: Waar wil je meer inzicht in krijgen? Dit zijn nog niet de vragen die je gaat stellen</p>	<p>Wie zijn de <u>ontvangers</u>? Tip: ontvangers zijn voor wie je de evaluatie gaat uitvoeren en/of die je gaat informeren (bv. bestuur, zorgverzekeraar, patiënten)</p>	<p>Tip: Maak de vragen zo concreet en meetbaar mogelijk en bedenk wat de ontvangers zouden willen weten</p>	<p>Tip: Maak concreet hoe (methode), wanneer (timing) en wie de informatie gaat verzamelen. Tip: zie appendix 2.2 voor een overzicht van verschillende evaluatiemethoden</p>
<p>Inzicht in aantal getrainde zorgverleners</p>	<p>Bestuur (organisatie) Subsidiegever (ZonMw)</p>	<p>Hoeveel van de zorgverleners binnen onze organisatie/afdeling hebben de training gevolgd?</p>	<p>Docent turft aantal deelnemers tijdens elke training</p> <p>De projectleider vraagt het management hoeveel zorgverleners er werken binnen de organisatie/afdeling</p>
		<p>Wat voor soort zorgverleners hebben de scholing gevolgd?</p>	<p>Docent vraag deelnemers vragenlijst in te vullen aan einde van elke training</p>
<p>Inzicht in de tevredenheid van de deelnemers</p>	<p>Bestuur (organisatie) Rest organisatie Deelnemers Subsidiegever (ZonMw)</p>	<p>Waren de deelnemers tevreden over de training? Wat vond men van de verschillende onderdelen van de training? (de informatie, oefenen met acteurs, etc.)</p>	<p>Docent vraag deelnemers vragenlijst in te vullen aan einde van elke training</p>
<p>Inzicht in de opbrengsten van de training</p>	<p>Bestuur (organisatie) Rest organisatie Deelnemers Subsidiegever (ZonMw)</p>	<p>Wel: Hebben de deelnemers na de training meer kennis over PZ en pzp? Niet: Hebben deelnemers iets geleerd van de training?</p>	<p>Docent vraag deelnemers vragenlijst in te vullen aan einde van elke training</p>
		<p>Is de handelingsverlegenheid om pzp-gesprekken te voeren onder de deelnemers afgenomen?</p>	<p>Docent vraag deelnemers vragenlijst in te vullen aan einde van elke training</p>
		<p>Hebben de deelnemers de intentie om pzp-gesprekken te gaan voeren met patiënten?</p>	<p>Docent vraag deelnemers vragenlijst in te vullen aan einde van elke training</p>
<p>Inzicht in kosten van de training</p>	<p>Bestuur (organisatie) Subsidiegever (ZonMw)</p>	<p>Wat zijn de kosten van de training?</p>	<p>Projectleider maakt een overzicht van elementen die bijdragen aan kosten (kosten training; gemiste werkuren zorgverleners; ruimte en eventuele andere faciliteiten; etc.) en vraagt kosten hiervan na. Vooraf een inschatting maken en achteraf definitieve berekening maken.</p>

Invulschema 3. Welke vragen wil je op welke manier gaan beantwoorden? (In gesprek met de burger)

a. Waarom en voor wie wil je evalueren?		b. Welke vragen wil je beantwoorden?	c. Hoe, wanneer en wie gaat deze informatie verzamelen?
<p>Wat is/zijn de <u>doel(en)</u> van de evaluatie? Tip: Waar wil je meer inzicht in krijgen? Dit zijn nog niet de vragen die je gaat stellen</p>	<p>Wie zijn de <u>ontvangers</u>? Tip: Ontvangers zijn voor wie je de evaluatie gaat uitvoeren en/of die je gaat informeren (bv. bestuur, zorgverzekeraar, patiënten)</p>	<p>Tip: Maak de vragen zo concreet en meetbaar mogelijk en bedenk wat de ontvangers zouden willen weten</p>	<p>Tip: Maak concreet hoe (methode), wanneer (timing) en wie de informatie gaat verzamelen. Tip: zie appendix 2.2 voor een overzicht van verschillende evaluatiemethoden</p>
Inzicht in aantal en kenmerken deelnemers van de informatiebijeenkomsten (doelgroep)	Opdrachtgever (NPZ), organisator (huisarts)	Hoeveel mensen hebben in totaal aan de informatiebijeenkomsten deelgenomen? Wat is de reden voor deelname? [item 1] Wat is de leeftijd en geslacht van de deelnemers? [items 2, 3]	Organisator turft aantal deelnemers tijdens de bijeenkomst Organisator vraag deelnemers aan het einde van de bijeenkomst een vragenlijst in te vullen
Bereiken we ons doel met de informatiebijeenkomsten?	Opdrachtgever (NPZ), organisator (huisarts), deelnemers, doelgroep	Heeft de informatiebijeenkomst ervoor gezorgd dat deelnemers van plan zijn om wensen te bespreken of vast te leggen (intentie)? [item 11]	Organisator vraag deelnemers aan het einde van de bijeenkomst een vragenlijst in te vullen
Zijn deelnemers tevreden over de informatiebijeenkomsten?	Opdrachtgever (NPZ), organisator (huisarts), deelnemers, doelgroep	Waren deelnemers tevreden met de besproken onderwerpen ? [items 5, 9, 10] Waren deelnemers tevreden met de kwaliteit van de informatie? [items 6, 7, 8]	Organisator vraag deelnemers aan het einde van de bijeenkomst een vragenlijst in te vullen
Wat kan er anders of beter?	Opdrachtgever (NPZ), organisator (huisarts), deelnemers, doelgroep	Wat zouden deelnemers anders willen zien om de informatiebijeenkomsten te verbeteren ? [item 12]	Organisator vraag deelnemers aan het einde van de bijeenkomst een vragenlijst in te vullen
Inzicht in de kosten van informatiebijeenkomsten	Opdrachtgever (NPZ)	Wat kost het geven van de informatiebijeenkomsten?	Organisator maakt een overzicht van elementen die bijdragen aan kosten (werkuren organisator; kosten ruimte en eventuele andere faciliteiten; andere kosten) en vraagt kosten hiervan na. Vooraf een inschatting maken en achteraf definitieve berekening maken.

Stap 3. Plan de evaluatie en rapportage

Tot slot ga je nadenken over hoe je de informatie gaat analyseren, de uitkomsten gaat rapporteren en wie en wat je nodig hebt om de evaluatie tot een succesvol einde te brengen.



a. Hoe analyseer je de informatie en rapporteer je de uitkomsten?

Analyseren informatie

Hoe je de verzamelde informatie gaat **analyseren** (en eventueel ook **wie** het gaat analyseren) hangt samen met wat voor soort informatie je hebt verzameld. Bij stap 2 maakten we onderscheid tussen open en gesloten vragen. Bij gesloten vragen kan het volstaan om een getal (aantal aanwezigen) of percentage (% tevreden deelnemers) weer te geven (zie bv. de factsheet in appendix 2.4).

Informatie uit open vragen moet je op een andere manier analyseren; hoe je deze informatie gaat analyseren hangt ook af van de methode van informatie verzamelen. Als het een open vraag in een vragenlijst is (bv. vraag 9 'Wat is het belangrijkste dat u heeft gehoord tijdens de bijeenkomst?' in appendix 2.3), heb je waarschijnlijk van een grote(re) groep een antwoord gekregen. Hier kan je antwoorden in groepen / categorieën plaatsen en turven hoe vaak de groepen of categorieën voorkomen (zie appendix 2.5 voor een voorbeeld hiervan). Een veel voorkomend antwoord was hier bijvoorbeeld: veel deelnemers vonden 'het belangrijk om in gesprek te blijven met [naaste/arts/zorgverlener etc.]'. Informatie uit (groeps)interviews kan je onderzoeken op thema's. Je kan bij voorbaat al bepaalde thema's kiezen (bv op basis van eerder onderzoek of op basis van uitkomsten van vragenlijsten) of op zoek gaan naar thema's in de data. Interviews zijn vaak wel lastiger te analyseren als je hier geen ervaring mee hebt, vraag hierbij hulp van bv. de adviseur kwaliteit of een onderzoeker.

Tips voor het analyseren:

- *Hulp nodig.* Het kan lastig zijn om verschillende soorten informatie te analyseren. Wees niet bang om, afhankelijk van het soort informatie, hulp te vragen aan experts binnen of buiten de organisatie of het NPZ: bv. adviseur kwaliteit, onderzoekers, etc.
- *Tussentijdse evaluatie.* Indien de activiteit langer loopt en/of er meerdere bijeenkomsten/trainingen o.i.d. zijn, kan het handig zijn om een tussentijdse evaluatie te doen. Hiermee krijg je inzicht in de vorderingen en kan er tussentijds bijgestuurd worden (indien nodig).

Rapportage

Hoe ga je de verschillende uitkomsten **rapporteren**? Verschillende vormen zijn mogelijk en dit zal afhangen van je doel, de ontvangers en wat voor informatie je verzameld hebt. In appendix 2.6 vind je een overzicht van de meest gebruikelijke rapportagemethoden met een aantal voor- en nadelen per methode. N.B. dit is zeker niet een uitputtende lijst, er zijn nog veel meer (creatieve) manieren om de resultaten te rapporteren of presenteren.

Tips:

- **Taalgebruik.** Houd bij het rapporteren van de uitkomsten rekening met de ontvangers en pas zo nodig het taalgebruik aan. Overweeg of het handig is om het vooraf te laten lezen door een vertegenwoordiger van de eindontvangers: bv. de cliëntenraad.
- **Hulp nodig.** Vraag ook hier om hulp (indien nodig). Dit kan ook voor simpele dingen zijn zoals de layout o.i.d. Denk hierbij bv. aan de afdeling communicatie of vraag de netwerkcoördinator van het NPZ of zij/hij iemand kent die de layout in orde kan maken.
- **Doelen activiteit.** Benoem in je rapportage de beoogde doelen van de activiteit en wat de evaluatie hierover laat zien.
- **Beknpte verantwoording van je onderzoek.** Beschrijf in een document kort de doelen van je activiteit, de vragen die je wilde beantwoorden, welke methoden je hebt gebruikt om vragen te beantwoorden (vragenlijsten, interviews), van hoeveel mensen je gegevens ontvangen hebt (aantal ingevulde vragenlijsten ten opzichte van het aantal deelnemers, aantal afgenomen interviews), hoe je de gegevens geanalyseerd hebt en eventuele andere relevante informatie. Dit dient voor jezelf als naslag, en wanneer ontvangers van je rapportage meer willen weten over de evaluatie, dan kun je dit opsturen.

b. Wie en wat is er op welk moment nodig?

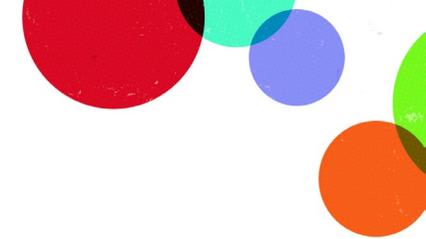
Tot slot gaan we de evaluatie plannen. Hierbij ga je nadenken over **wat** je op welk **moment** nodig hebt om te evalueren? Denk hierbij aan tijd en geld, of een goede relatie met stakeholders (anders vullen ze misschien geen vragenlijst in, of willen ze niet geïnterviewd worden). **Wie** kan het evaluatieproces ondersteunen. Heb je hulp nodig met (delen van) de evaluatie en waar kan je voor hulp aankloppen? Bijvoorbeeld bij de afdeling opleidingen, de adviseur kwaliteit, maar denk ook een andere organisatie, het NPZ of het consortium PZ.

Het plannen is onderverdeeld in drie onderdelen. Het **verzamelen** van de benodigde informatie, denk hierbij aan wie de vragenlijst of interview vragen opstelt of wie de gegevens verzamelt. De **analyse**, oftewel wie analyseert de verschillende soorten informatie en wat (voor hulp) is hier voor nodig. De **rapportage**: wie stelt de rapportage(s) van de uitkomsten op, wat voor hulp is hiervoor nodig en wat communiceer je hierover. Hiervoor gaan we invulschema 4 invullen.

Tips voor het invullen:

- **Actiepunten.** Noteer per onderdeel (evaluatie, analyse en rapportage) welke stappen hier genomen moeten worden.
- **Trekker/verantwoordelijke persoon.** Noteer hier wie de kartrekker of verantwoordelijke is voor dit onderdeel. Dit betekent niet dat die persoon alles alleen moet doen, maar wel dat degene verantwoordelijk is voor de uitvoering (door zichzelf of door anderen).
- **Timing.** Wanneer moeten de vragenlijst en (delen van) de rapportage van de uitkomsten gereed zijn? Hoeveel tijd denk je nodig te hebben om de verzamelde informatie te analyseren en op te schrijven? Hou hierbij rekening met de looptijd van het project (zie invulschema 1). Bv. een vragenlijst over een training moet af zijn voordat de trainingen van start gaan.

- *Benodigheden.* Wat is er nodig om dit actiepunt succesvol af te ronden? Denk hierbij ook aan heel praktische dingen zoals pennen voor het invullen van vragenlijsten, opnameapparatuur bij het afnemen van (groeps)interviews. Maar ook tijd en geld (vergoeding uren) voor de persoon die het werk doet; dit valt onder de kosten van de activiteit.
- *Communicatie.* Vergeet niet over relevante uitkomsten en rapportage(s) (bv. een factsheet) te communiceren. Denk hierbij aan de nieuwsbrief, intranet, mailinglist, etc. Het is niet voldoende om een factsheet te maken als niemand weet dat deze is verschenen. Of misschien is het nuttig om iets uit te printen en op te hangen of uit te delen tijdens het multidisciplinair overleg, in de wachtruimte etc. Betrek hierbij ook tijdig een communicatieadviseur.
- *Onverwachtse omstandigheden.* Hou er altijd rekening mee dat er dingen mis kunnen gaan of anders lopen waardoor het meer tijd kost en/of je de planning aan moet passen.



Invulschema 4. Planning voor verzamelen van informatie, analyse en rapportage (SVP-training)

Onderdelen planning	Actiepunten	Trekker/verantwoordelijke persoon	Timing Start- en einddatum actiepunt	Benodigheden Voor het uitvoeren van de evaluatie	Communicatie Over de (resultaten van de) evaluatie	Hulp Wie kan evt. hierbij helpen?
Verzamelen benodigde informatie Wat moet gedaan worden om gegevens te verzamelen?	Opstellen vragenlijst deelnemers training	Projectleider	[voor eerste training]	Tijd en geld (uren)		adviseur kwaliteit
	Afnemen vragenlijst	Trainer	[tijdens training]	Geprinte vragenlijsten, pennen, tijd voor invullen vragenlijst		
	Overzicht kosten training	Projectleider		Kosten uren deelnemers, huur locatie etc.		HR afdeling
Analyse Wat moet er voor de analyse gedaan worden?	Analyseren gesloten vragen	Projectleider		Tijd en geld (uren)		
	Analyseren open vragen	Projectleider		Tijd en geld (uren)		adviseur kwaliteit
	Tussentijdse evaluatie vragenlijst voor verbeterpunten	Projectleider en projectgroep	[direct na afloop training en voor volgende training]	Tijd en geld (uren)	Communicatie over voortgang via intranet en nieuwsbrief	
	Opstellen overzicht kosten training	Projectleider		Overzicht deelnemers, kosten, etc.		HR afdeling
Rapportage Vul hier de verschillende vormen/onderdelen	Opstellen factsheet	Projectleider		Tijd en geld (uren)	Nieuwsbericht organisatie	afdeling communicatie; cliëntenraad voor feedback

Draaiboek evalueren activiteiten binnen de palliatieve zorg

in waarop gerapporteerd wordt	Opstellen eindrapportage voor bestuur	Projectleider		Tijd en geld (uren)		adviseur kwaliteit, afdeling communicatie
	Opstellen eindrapportage voor subsidiegever	Projectleider		Tijd en geld (uren)		adviseur kwaliteit, afdeling communicatie

