

Exit-Memory

*Projectresultaat naar aanleiding van het onderzoeksrapport voor Entréa
binnen de naschoolse dagbehandeling in Tiel*

Namen: Joan te Dorsthorst & Renée Wenting

Opleiding: HBO Pedagogiek

Hogeschool Arnhem Nijmegen

*Dit product is tot stand gekomen naar aanleiding van het onderzoek "Meer kennis uit het verleden,
creëert voordelen voor het heden".*

*Dit product is verricht ten behoeve van het studieonderdeel 'Onderzoek & Innovatie' van de opleiding
Pedagogiek.*

Studentnummers: 496457 / 496957

Klas: VH-04

Eerste beoordelaar: Eric Siebenheller

Tweede beoordelaar: Brechtje van Gent

Nijmegen, 25 mei 2015

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Productverantwoording	3
--	----------

Hoofdstuk 2 Het product

2.1 Het product	4
-----------------------	---

2.2 Handleiding Exit-Memory	4
-----------------------------------	---

Hoofdstuk 3 Het implementatieplan	6
--	----------

Literatuurlijst	8
------------------------------	----------

Bijlagen

Bijlage 1: Score lijst Exit-memory	9
--	---

Bijlage 2: Vragen Exit-Memory	11
-------------------------------------	----

Hoofdstuk 1 Productverantwoording

Dit product is tot stand gekomen naar aanleiding van het onderzoek dat verricht is binnen Entréa op de naschoolse dagbehandeling in Tiel. Vóór de start van het onderzoek gaf Entréa aan dat zij momenteel alleen het behandeltraject met ouders evalueren aan de hand van de Exitvragenlijst. Entréa wilde voorafgaand dit onderzoek dat er onder andere gericht gekeken werd naar de tevredenheid van het kind over het behandeltraject. Uit het onderzoek is gebleken dat zowel ouders als kinderen over het algemeen tevreden zijn over het behandeltraject, maar dat de items die effect hebben op de tevredenheid over het behandeltraject op een aantal vlakken differentiëren tussen ouders en kinderen. Met andere woorden, kinderen benoemen andere items wat maakt dat zij (on)tevreden over het behandeltraject zijn dan ouders. Tijdens de dataverzameling van dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een gestructureerde vragenlijst voor kinderen die afgeleid is van de gekwalificeerde Exitvragenlijst en aangepast is op het niveau van het kind. De opdrachtgever vanuit Entréa gaf tijdens het onderzoeksproces een aantal keer aan dat deze vragenlijst eventueel gebruikt zou kunnen worden binnen Entréa op de naschoolse dagbehandeling als evaluatie-instrument voor kinderen aan het einde van het behandeltraject. Aan de hand van de conclusies uit het onderzoek lijkt dit toch niet de beste oplossing te zijn. Dit omdat tijdens de dataverzameling is opgemerkt dat kinderen soms antwoorden invullen en wanneer doorvragen van toepassing is, er geen duidelijk antwoord geschetst kan worden wat ertoe heeft geleid dat dit antwoord is gegeven. Ook leggen kinderen meer de nadruk op andere items die zij van belang vinden, zoals speelmogelijkheden, activiteiten, band met groepsgenoten en groepsleiding enzovoort. De vraag is dan of een vragenlijst als evaluatie-instrument passend is en aansluit bij deze doelgroep.

Aan de hand van de conclusies uit het onderzoek heeft er een overleg plaatsgevonden met de opdrachtgever vanuit Entréa. In dit gesprek is er besproken wat dan wel een bruikbaar evaluatie-instrument zou kunnen zijn die passend is en aansluit bij de doelgroep. Het idee van het product is in dit gesprek tot stand gekomen, namelijk een evaluatie middels een spel. Delfos geeft aan dat het kind vaak beter in een gesprek functioneert als je spel en praten kan combineren. Dit komt omdat zeker tot een jaar of acht kinderen het leren ervaren als een spel (Delfos, 2011, p. 87). De opdrachtgever gaf in dit gesprek aan dat zij graag zou willen zien dat de aspecten uit de Exitvragenlijst voor ouders hierin wel verwerkt zou worden, om zo toch het evaluatiemoment te kunnen meten als organisatie. Zo is er in samenspraak besloten dat een Memory-spel ingezet wordt als evaluatie-instrument op de naschoolse dagbehandeling. Aan elk paar kaartjes is een hoofdvraag verbonden en een aantal verdiepende vragen die aansluiten bij de hoofdvraag. De opdrachtgever gaf als tip mee dat het belangrijk is om deze verdiepende vragen concreet te maken, omdat de hoofdvragen al redelijk abstract zijn voor het kind.

Als tweede tip gaf zij dat het beter is om eerst de verdiepende vragen te stellen en daarna pas de hoofdvraag, omdat het voor het kind makkelijker is om eerst concrete vragen te beantwoorden, zodat hij de hoofdvraag beter kan scoren. Deze tips zijn in acht gekomen tijdens het ontwerpen van het product. De medewerkers van de naschoolse dagbehandeling zijn ook geïnformeerd wat betreft de voornaamste conclusies uit het onderzoek en het idee voor het product.

Hoofdstuk 2 Het product

2.1 Het product

Naar aanleiding van het onderzoek dat verricht is op de naschoolse dagbehandeling in Tiel is het spel Exit-Memory ontwikkeld. Exit-Memory is een evaluatie-instrument voor kinderen om de tevredenheid over het behandeltraject te meten op spelende wijze bij het beëindigen van het behandeltraject. Dit spel bevat negen hoofdvragen. Deze hoofdvragen zijn tot stand gekomen vanuit de vragen van de Exitvragenlijst voor ouders die ze op de naschoolse dagbehandeling gebruiken als evaluatie-instrument voor ouders. De hoofdvragen worden beantwoord middels meerkeuze antwoorden in de vorm van emoticons. Voor elke hoofdvraag staan een aantal concrete deelvragen geformuleerd in de handleiding. De deelvragen zijn concrete vragen die aansluiten op de beleavingswereld van het kind. De medewerker is vrij om hierop door te vragen. In de handleiding staan een aantal doorvraagtechnieken beschreven. Het is van belang dat de concrete deelvragen voor de hoofdvraag worden gesteld.

2.2 Handleiding Exit-Memory voor de medewerkers van de naschoolse dagbehandeling

Doel van het spel: Op spelende wijze de tevredenheid evalueren en meten van het kind over het behandeltraject aan het einde van de behandeling.

Aantal spelers: Eén persoon (het kind) speelt het Memory-spel en geeft antwoord op de vragen die gekoppeld zijn aan de paren. Eén persoon (medewerker) stelt de vragen die gekoppeld zijn aan de kaartjes en omcirkelt de antwoorden op papier. Deze scorelijst is te vinden in de handleiding in Bijlage 1.

Materiaal: Dit spel bevat in totaal 18 kaartjes waarbij twee kaartjes één paar vormen. Aan elk paar zijn negen hoofdvragen verbonden.

Tijdsduur: Circa 35 minuten.

Intro: Het kind probeert paren van kaartjes te maken. Op elk kaartje staan verschillende dieren afgebeeld. Elk paar vormt samen een aantal concrete deelvragen en één hoofdvraag. Per paar staan in

Bijlage 2 de concrete deelvragen en de bijpassende hoofdvraag beschreven. De medewerker stelt de vragen aan het kind om een compleet mogelijk beeld te krijgen van de tevredenheid van het kind over het behandeltraject.

Begin: De kaartjes worden geschud en gedekt neergelegd.

Werkwijze spel: Het kind draait een kaartje naar keuze open. Vervolgens draait het kind een tweede kaartje open. Als de achtergronden op beide kaartjes overeenkomen kijkt de medewerker in de handleiding welke deelvragen en hoofdvraag bij dit paar kaartjes horen. De medewerker stelt eerst de concrete deelvragen aan het kind, zie handleiding Bijlage 2. De deelvragen zijn open vragen en de medewerker mag doorvragen indien nodig. Verderop in deze handleiding vindt u een aantal technieken die u in kunt zetten als u wilt doorvragen en waar u rekening mee kunt houden. Na het beantwoorden van de concrete deelvragen leest de medewerker de bijpassende hoofdvraag voor. Het kind mag de hoofdvraag beantwoorden middels de meerkeuze antwoorden. Het kind heeft vier verschillende keuzemogelijkheden (onvoldoende, voldoende, ruim voldoende en goed). Deze keuzemogelijkheden zijn voor het kind weergegeven in vier verschillende emoticons. De medewerker noteert de gegeven score van het kind op het scoringsformulier wat bijgevoegd is in de handleiding in Bijlage 1.

Na het beantwoorden van de vragen legt het kind de twee kaartjes voor zich neer. Vervolgens draait hij nog twee kaartjes op. Als de twee openliggende kaartjes niet met elkaar overeenkomen worden ze weer gedekt en op hun plaats gelegd. Dit proces herhaalt zich telkens. Het spel eindigt op het moment dat alle kaartjes van het speelveld zijn en alle vragen zijn beantwoord.

Varianten: Om de spelduur te verkorten kan de medewerker voor de volgende optie kiezen: Zoek voor u met het spel begint, een aantal paren (vragen) uit die u het belangrijkste vindt om te evalueren samen met het kind.

Tips doorvraagtechnieken:

- Herhaal een woord uit de zin van een kind op een vragende toon, zodat het kind gestimuleerd wordt om op dat onderwerp dieper in te gaan.
- Vermijd vragen waarin je de woorden 'Hoezo' en 'Waarom' gebruikt. Dit kan bij het kind overkomen alsof hij of zij een verantwoording moet afleggen of iets verkeerd heeft gedaan. Het is beter om bijvoorbeeld uit te drukken: "Jij zegt [...], maar bedoel je dan dat jij dat niet leuk vindt?"
- Probeer gesloten en half gesloten vragen te vermijden.

-Probeer zo weinig mogelijk te interpreteren. Door te interpreteren kun je jouw gewenste antwoord al geven op het moment dat je de vraag stelt (Langeveld, z.d.).

Hoofdstuk 3 Het implementatieplan

Doel implementatie: Op spelende wijze het behandeltraject evalueren met het kind om de tevredenheid over de behandeling van het kind te meten.

Doelgroep/gebruikers: De implementatie is bestemd voor de pedagogische medewerkers op de naschoolse dagbehandeling in Tiel.

Belangrijke vereiste veranderingen: Het is van belang dat alle pedagogisch medewerkers van zowel de Klimboom, Wielewaai als Meander bekend raken met het spel Exit-Memory en zich vaardig genoeg voelen om dit evaluatie-instrument in te zetten om het behandeltraject met een kind te evalueren aan het einde van zijn of haar behandeltraject. Het spel Exit-Memory zal in dit implementatieplan verder benoemd worden als evaluatie-instrument.

Implementatie van rollen en verantwoordelijkheden: De pedagogische medewerkers van de naschoolse dagbehandeling vervullen de taak als uitvoerder van het evaluatie-instrument. De behandelcoördinator van de naschoolse dagbehandeling fungeert als sleutelfiguur om de pedagogische medewerkers te ondersteunen in de implementatie van het evaluatie-instrument.

Uitvoering activiteiten: Om de pedagogische medewerkers te ondersteunen in het eigen maken van dit spel, zal er donderdag 11 juni om 12.00 uur een presentatie gegeven worden. Hierin zal uitgelegd worden wat het doel is van het evaluatie-instrument, voor welke doelgroep het is ontwikkeld, wat de werkwijze is en hoe het ingezet dient te worden op de naschoolse dagbehandeling. Indien er een aantal pedagogische medewerkers niet aanwezig kunnen zijn bij de desbetreffende presentatie is het van belang dat de behandelcoördinator het evaluatie-instrument introduceert en uitlegt in een teamvergadering, zodat alle pedagogische medewerkers op de hoogte zijn van de bovengenoemde aspecten. Eens in de vier maanden zal er een evaluatiemoment beschikbaar zijn in de teamvergadering om het evaluatie-instrument met elkaar te bespreken, praktijkervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren.

Communicatieplan en planning: Het is van belang dat na de presentatie van 11 juni de pedagogische medewerkers zich het spel eigen gaan maken door ervaring er mee op te doen. Dit is mogelijk door te oefenen met kinderen op de naschoolse dagbehandeling of met collega's. Hiervoor zal een periode van drie maanden staan. Circa begin oktober moet het evaluatie-instrument definitief geïmplementeerd zijn binnen Entréa en kan het als evaluatiemoment gelden aan het einde van het behandeltraject. Indien niet alle pedagogisch medewerkers bij de presentatie aanwezig kunnen zijn, zal de

behandelcoördinator van de naschoolse dagbehandeling vóór 1 september 2015 uitleg geven over het doel en de werkwijze van het evaluatie-instrument. Zoals net benoemd zal er eens in de vier maanden een evaluatiemoment plaatsvinden. Hier worden vanaf begin oktober drie momenten voor gepland over één jaar. Mocht de vraag naar een evaluatiemoment onder de pedagogische medewerkers minder worden of er niet meer zijn, kan hier de frequentie op aangepast worden of zelfs beëindigd. Mochten de pedagogische medewerkers nog vragen hebben over dit evaluatie-instrument kunnen zij de behandelcoördinator van de naschoolse dagbehandeling raadplegen. Mocht zij nog vragen hebben, is het mogelijk om telefonisch of via de mail contact op te nemen met de auteurs van dit evaluatie-instrument.

Benodigde middelen: De pedagogische medewerkers moeten in het bezit zijn van het evaluatie-instrument, de handleiding en een scoreformulier om de hoofdvragen te meten.

Inbreng vanuit de organisatie: Er is een aantal keer contact geweest met Corry Maas, de behandelcoördinator van de naschoolse dagbehandeling en tevens de opdrachtgever van het onderzoek. Ze wilt graag zien dat de aspecten uit de Exitvragenlijst voor ouders verwerkt worden in dit product, om zo toch de evaluatie te kunnen meten als organisatie. Zo is er afgesproken dat de hoofdvragen overeenkomen met de vragen uit de Exitvragenlijst, alleen zijn de hoofdvragen geformuleerd op het niveau van een kind. Ook is er contact geweest met een beleidsmedewerker van Entréa. Voor de toekomst is het plan om het ontwikkelde evaluatie-instrument in 'BergOp' te plaatsen. "BergOp is een webbased programma voor routine outcome monitoring en praktijk gestuurd effect onderzoek in jeugdzorg en onderwijs ontwikkeld door Praktikon." (Bergop, z.d.). Praktikon ondersteunt beleidsmakers bij het evalueren van de kwaliteit in de zorg. (Bergop, z.d.) Entréa gebruikt 'BergOp' om zicht te krijgen op de doelgroep, aanbod en resultaten van hun zorg- en onderwijspraktijk. In de toekomst is het een idee om de resultaten uit het evaluatie-instrument te registreren in 'BergOp'. Ook is het idee ontstaan binnen de organisatie om het evaluatie-instrument breder in te zetten. Nu is het ontwikkeld voor de naschoolse dagbehandeling in Tiel, maar Entréa heeft meerdere dagbehandelingen op verschillende locaties. Het zou erg mooi zijn als dit instrument geïmplementeerd kan worden in alle dagbehandelingen van Entréa.

Literatuurlijst

Bergop. (z.d.). *Wat is BergOp?* Geraadpleegd op 21 mei 2015, van http://www.bergop.info/index.php?mod=content&item_id=13

Delfos, M.F. (2011, augustus). *Luister Jij Wel Naar Mij?: Gespreksvoering voor kinderen van vier tot twaalf jaar* (16^e druk). Amsterdam: SWP.

Langeveld, I. (z.d.). *Doorvragen*. Geraadpleegd op 20 mei 2015, van <http://www.carrieretijger.nl/functioneren/communiceren/mondeling/vaardigheden/vragen-stellen/doorvragen>

Bijlagen

Bijlage 1. Scoreformulier Exit-Memory

(Omcirkel het cijfer die van toepassing is)



staat voor onvoldoende of helemaal oneens



staat voor een voldoende of mee oneens



staat voor een ruim voldoende of mee eens



staat voor een goed of helemaal mee eens

1. *Hoe heb jij de begeleiding op de dagbehandeling ervaren?*



2. *Vind je dat je hier genoeg hebt geleerd?*



3. *Denk je dat je nu zonder hulp verder kunt?*



4. *Heeft de behandeling jou geholpen met de dingen die je graag wilde leren?*



5. Weet je waar je terecht kan als je hierna nog hulp nodig hebt?



6. Denk je dat het gaat lukken om de dingen die je geleerd hebt te blijven gebruiken zonder hulp van Entréa?



7. Vond je dat de groepsleiding goed overlegden met jou?



8. Heeft de behandeling jou geholpen met dingen die je eerst lastig vond?



9. Werd er voor jou gevoel altijd naar je geluisterd door de groepsleiding?



Bijlage 2. Vragen Exit-Memory

1. De leeuw



- Deelvraag 1: Wat vond je fijn en wat vond je minder fijn aan de begeleiding (en waarom)?
- Deelvraag 2: Wat vond je het leukst om te doen? Wat vond je het minst leuk om te doen?

Hoofdvraag: Hoe heb jij de begeleiding op de dagbehandeling ervaren? *Deze hoofdvraag wordt beantwoord met de meerkeuze antwoorden op het scoreformulier.*

2. De zebra



- Deelvraag 1: Wat heb je geleerd van Kids Skills/Hoe bedoel je?
- Deelvraag 2: Wat heb je geleerd tijdens speelmomenten alleen of met andere kinderen?
- Deelvraag 3: Wat heb je geleerd van de pedagogisch medewerkers?

Hoofdvraag: Vind je dat je hier genoeg hebt geleerd? *Deze hoofdvraag wordt beantwoord met de meerkeuze antwoorden op het scoreformulier.*

3. De luipaard



- Deelvraag 1: Zijn er dingen waar je hulp bij nodig hebt?
- Deelvraag 2: Zou je met een schaalvraag van 0 – 10 kunnen aangeven hoe vaak en hoeveel hulp je na de naschoolse dagbehandeling nog nodig zou hebben?

Hoofdvraag: Denk je dat je nu zonder hulp verder kunt? *Deze hoofdvraag wordt beantwoord met de meerkeuze antwoorden op het scoreformulier.*

4. De springbok



- Deelvraag 1: Wat wilde je graag leren voordat je hier kwam?
- Deelvraag 2: Kun je de doelen noemen waaraan je gewerkt hebt op de dagbehandeling?
- Deelvraag 3: Hoe vind jij dat het nu gaat met deze doelen?

Hoofdvraag: Heeft de behandeling jou geholpen met de dingen die je graag wilde leren? *Deze hoofdvraag wordt beantwoord met de meerkeuze vragen op het scoreformulier*

5. De buffel



- Deelvraag 1: Naar wie ga jij het eerst toe wanneer je hulp nodig hebt?
- Deelvraag 2: Bij wie voel jij je het meest op je gemak?
- Deelvraag 3: In welke situatie vraag jij soms nog om hulp?

Hoofdvraag: Weet je waar je terecht kan als je hierna nog hulp nodig hebt? *Deze hoofdvraag wordt beantwoord met de meerkeuze vragen op het scoreformulier.*

6. De giraffe



- Deelvraag 1: Welke dingen gebruik je thuis die je hier geleerd hebt?
- Deelvraag 2: Welke dingen gebruik je op school die je hier geleerd hebt?
- Deelvraag 3: Welke dingen gebruik je tijdens het spelen met vriendjes/vriendinnetjes die je hier geleerd hebt?

Hoofdvraag: Denk je dat het gaat lukken om de dingen die je geleerd hebt te blijven gebruiken zonder hulp van de dagbehandeling? *Deze hoofdvraag wordt beantwoord met de meerkeuze vragen op het score formulier.*

7. De olifant



- Deelvraag 1: Wist je tijdens de behandeling steeds aan welke doelen je werkte?
- Deelvraag 2: Had je het gevoel dat je altijd bij de groepsleiding terecht kon?

Hoofdvraag: Vond je dat de groepsleiding goed overlegden met jou? *Deze hoofdvraag wordt beantwoord met de meerkeuze antwoorden op het scoreformulier.*

8. De koedoe



- Deelvraag 1: Hoe vind je dat je door de groepsleiding geholpen bent met dingen die je in het begin moeilijk vond?
- Deelvraag 2: Waar ben jij het meeste trots op van wat jij hier allemaal geleerd hebt?

Hoofdvraag: Heeft de behandeling jou geholpen met dingen die je eerst lastig vond? *Deze hoofdvraag wordt beantwoord met de meerkeuze antwoorden op het scoreformulier.*

9. Het stokstaartje



- Deelvraag 1: Kun je situaties noemen waarin je vond dat je mentor of groepsleiding voldoende naar je luisterde?
- Deelvraag 2: Vond je dat er goed genoeg naar jou ideeën en inbreng werd geluisterd?
- Deelvraag 3: Voelde je je serieus genomen door de groepsleiding?

Hoofdvraag: Werd er voor jou gevoel voldoende naar je geluisterd door de groepsleiding? *Deze hoofdvraag wordt beantwoord met de meerkeuze antwoorden op het scoreformulier.*