

2

CLAIMS, CONCERNS EN ISSUES (TIP EN TOP)



10-30 min



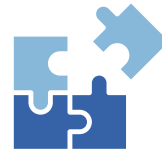
Product



Proces



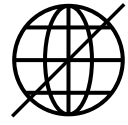
1-10



Facilitering



Online



Offline

Drie evaluatievragen die bij elkaar horen:

Wat ging goed(wat zijn claims (positieve uitspraken die we kunnen doen? (TOP)

Wat verdient aandacht/verbetering (Welke concerns/negatieve uitspraken hebben we? (TIP)

Welke (vervolg)vragen kunnen we ons nu stellen (Issues)?

VOORBEREIDING

- Zorg dat je eenduidige vragen hebt geformuleerd. Je kunt de letterlijke vragen gebruiken boven de pictogrammen, aangevuld met het onderwerp waarover de evaluatie gaat. Bijvoorbeeld: wat ging er goed in de begeleiding van studenten?
- Je kunt de flappen of mural alvast voorbereiden door 2 'flappen' in te richten. De ene met de claim vraag en de andere met de concernvraag. Indien je werkt met verschillende kleuren post-its is het handig een kleurtje op de flap te plakken.

BENODIGDHEDEN

- Post-its, formaat vierkant of rechthoek. Liefst in minimaal 2 kleuren
- Flap-over
- Plakband
- Stiften

Of bij online: Mural of Miro

Het project Autonomie in Samenspraak wordt gefinancierd door ZonMw.



FOR SOCIETY



Wijkverpleging en wonen met zorg



WERKWIJZE

Zorg ervoor dat eenieder 'toe is aan evalueren' en niet nog bezig is met afronden van het gesprek / doorgaan met dialoog of individuele één-tweetjes.

Presenteer de flaps of mural.

Deel de post-its uit.

Leg uit dat de deelnemers per post-it 1 positieve (claim) dan wel negatieve (concern) op mogen schrijven.

Ze mogen zoveel post-its maken als ze kunnen bedenken.

Kijk wanneer iedereen is 'uitgeschreven', vraag anders na een minuut of 4-5 even hoeveel tijd er nog nodig is.

Ondertussen kunnen de post-its alvast geplakt worden op de flaps.

De werkwijze vanaf hier is eigenlijk een thematische analyse volgens Braun en Clark, stap 1 tot en met 4.

1. Verkennen
2. Coderen
3. Clusteren / patronen / groepjes
4. Thema's
5. Herzien
6. beschrijven

Je kunt ervoor kiezen beide flaps centraal te bespreken.

Besprek – in een kring rond de flap staan is vaak handig – de individuele post-its en kijk of je groepjes van post-its met overeenkomstige opmerkingen kunt clusteren en kunt komen tot thema's. Schrijf die op de flap erbij.

Of

Je kunt er voor kiezen de groep op te delen in tweeën en een groep de claims flap te laten analyseren en de andere groep de concerns flap. De werkwijze is gelijk.

Nadat je thema's hebt formuleer je – meestal gezamenlijk – de vragen die er nu ontstaan. Bijvoorbeeld: Hoe kunnen we - ... (concernthema) ... - verbeteren zonder afbreuk te doen aan ... (claimthema) ...

Een gedegen CCI (met post-its met individuele bijdragen, clusteren en issuevragen bedenken duurt 45 minuten - 1 uur minimaal (groep 12 personen).

QUICK EN DIRTY VERSION: EEN RONDJE TIP/TOP

Een rondje tip/top (12 personen) duurt al snel 15-20 minuten.

Presenteer je evaluatievraag, bijvoorbeeld: formuleer een tip en een top ten aanzien van ... waarbij tip een aandachtspunt / verbeterpunt inhoud en top een positief punt aangeeft.