

Informatie voor Toehoorders Spiegelbijeenkomst



Goede ondersteuning laat cliënten leiden

Spiegelbijeenkomsten met cliënten.

Inleiding

Cliëntgericht handelen betekent jezelf kunnen verplaatsen in de positie van de cliënt. Een dergelijke houding vindt je wellicht al vanzelfsprekend voor jezelf en voor je collega's. Iedereen echter, die langere tijd op dezelfde plaats werkt, ontwikkelt 'blinde vlekken'. Onbewust verdwijnt soms het perspectief van de cliënt in de routine van alledag.

Jeugdbescherming west heeft geprobeerd een manier te vinden om deze 'blinde vlekken' zichtbaar te maken. Er is gekozen voor het instrument 'spiegelbijeenkomsten' als manier om aan cliënten feedback te vragen. Hiermee kunnen we het kwaliteitsniveau van de begeleiding verder verhogen.

Wat zijn spiegelbijeenkomsten?

Een spiegelbijeenkomst is een evaluatief kringgesprek. Hierbij wordt door een gespreksleider aan (ex) cliënten gevraagd, hoe zij de begeleiding/ondersteuning (hebben) ervaren. De betrokken medewerkers zijn hierbij als toehoorders aanwezig.

Waarom een spiegelbijeenkomst?

Professionals willen hun werk graag goed doen en als het even kan groeien in hun vak. Toch blijkt dat professionals blinde vlekken ontwikkelen. Die blinde vlekken komen aan het licht bij een spiegelbijeenkomst. Bovendien wordt de kwaliteit van hun werk beter als zij zich laten inspireren door kennis en ervaring van cliënten te horen. Dat geldt voor zowel positieve als opbouwende feedback. De kracht schuilt in de directe confrontatie.

Bij een spiegelbijeenkomsten worden medewerkers zich bewust van het perspectief van hun cliënten en dat zij zich openstellen voor hun behoeften.

Bovendien kan naar aanleiding van de feedback die men van cliënten krijgt, besloten worden tot concrete verbeteracties.

Zo ziet het eruit...



Duur bijeenkomst: 2 uur

De gespreksleider start het gesprek met open vragen aan de cliënten. Vervolgens stelt de gespreksleider de van tevoren door JB west opgestelde vragen aan de orde. Het is niet de bedoeling dat er een discussie ontstaat. Voor een geslaagde bijeenkomst zijn veiligheid voor zowel de cliënten als de toehoorders van vitaal belang. Daar dienen "spelregels" toe. De gespreksleider is juist op de bewaking daarvan getraind. Zij zorgt er na een goede oriëntatie

vooraf voor dat besproken wordt wat besproken moet worden en dat een ieder zich vrij voelt zich uit te spreken. Zij bewaakt daartoe de spelregels en zal altijd onafhankelijk zowel van cliënten als van toehoorders zijn.