



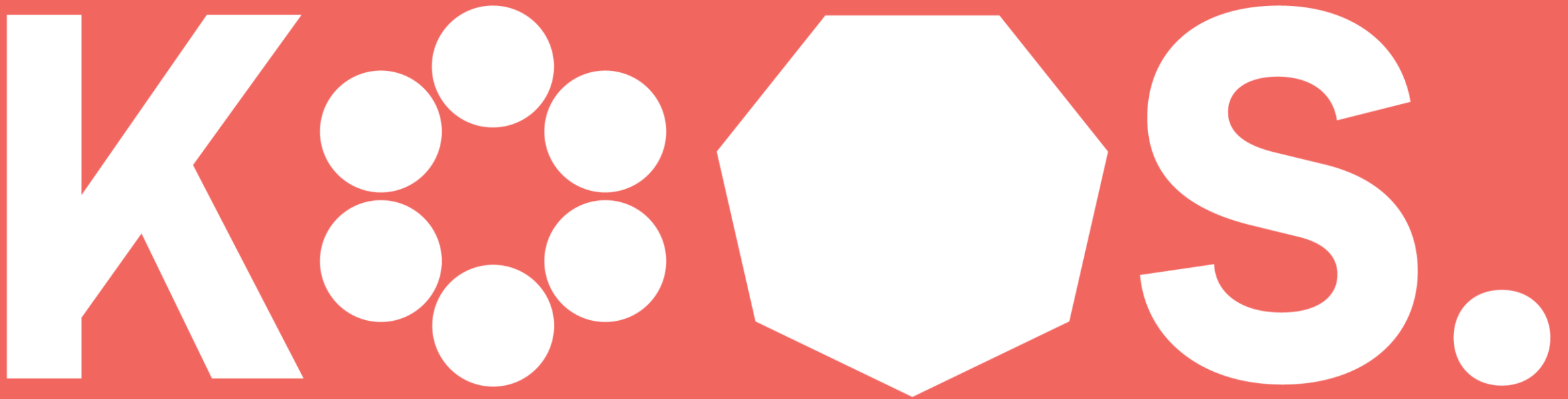
Platform
**Vakman-
schap**

Welkom!

Bij de webinar over spiegelgesprekken

De webinar start om 12.00. Stel je vragen in de chat!

Zorg dat je je microfoon uit hebt staan als je niet aan het woord bent



Spiegelgesprek

Datum: 6 februari 2024

Wie: Lotte Westra (strategisch adviseur KOOS Utrecht)

Wat: Door middel van gesprek leren van de ervaring van ouders en jongeren

UTRECHT
SPECIALISTISCHE
JEUGDHULP

Wat is KOOS Utrecht?

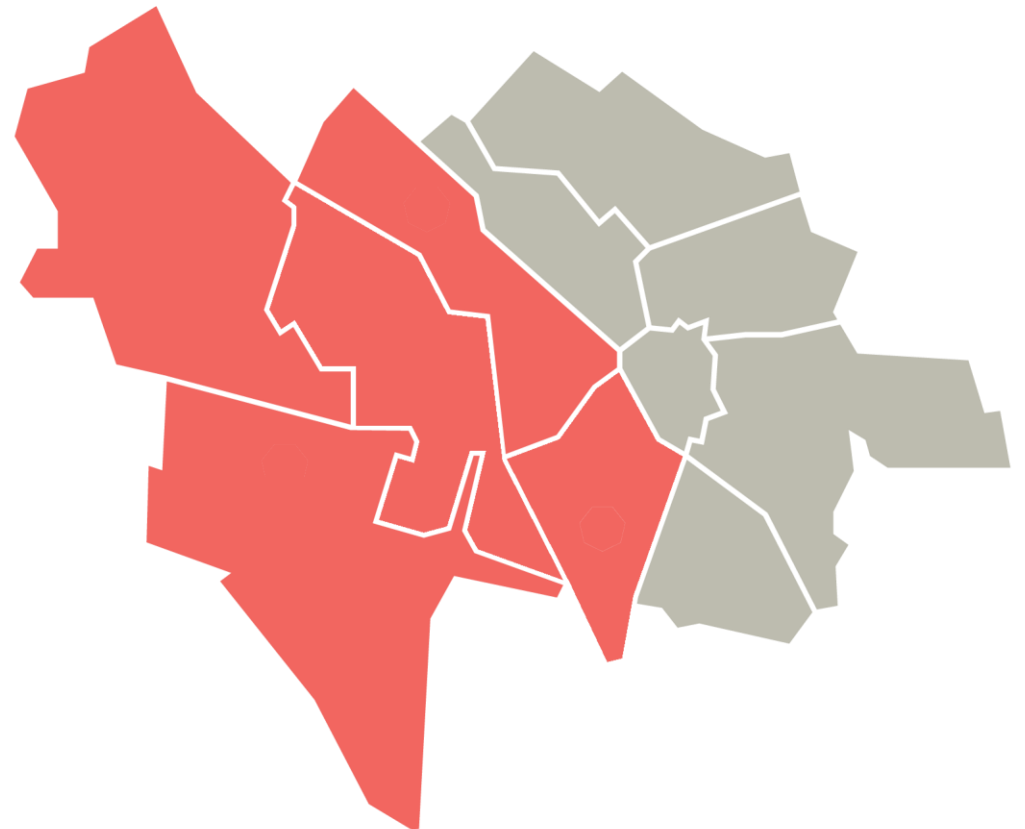
Wat is KOOS Utrecht?

INITIATIEFNEMERS
KOOS



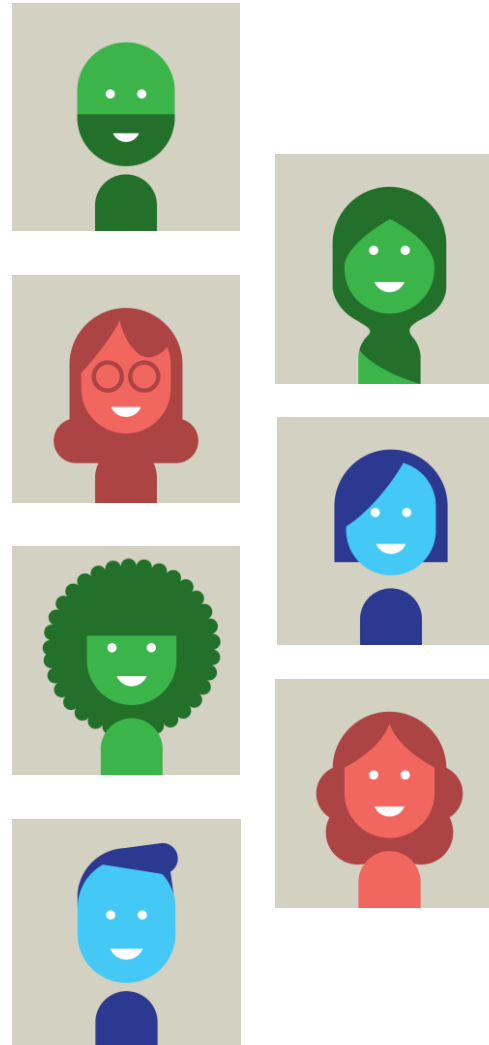
Wat is KOOS Utrecht?

- Ambulante, aanvullende zorg
 - Pleegzorg
 - Gezinsgericht verblijf
 - Niet gezinsgericht verblijf
-
- Dichtbij, **op maat** en in multidisciplinaire teams
 - **Integraal** antwoord geven binnen de leefwereld van kinderen en gezinnen
 - Waarbij specialistische hulpverleners **dichtbij** gezinnen zijn
 - Beter **samenwerken** met buurtteams, scholen, huisartsen, JGZ, jongerenwerk en andere belangrijke partners in de wijk.
 - Verschil maken door hun **expertise op een nieuwe manier in te zetten** en kennis toe te kunnen voegen waar dat nodig is.



Wat is KOOS Utrecht?

BASEcamps
Buurtgerichte,
Ambulante teams
met Specialistische
Expertise



- ❑ In totaal 7 teams over 5 wijken
- ❑ Tussen 12 en 20 fte van HBO tot en met MS per team
- ❑ Samenstelling teams: (Klinisch / GZ-)psychologen, Orthopedagogen (-Generalist), Gezins- / Systemisch werkers, Pleegzorgbegeleiders, Psychiaters, Verpleegkundig Specialisten, Vaktherapeuten, Ervaringsdeskundigen, Systemtherapeuten.
- ❑ Aangevuld met expertise passend bij de vragen in de wijk, bijvoorbeeld:
 - ❑ Forensisch
 - ❑ Jonge kind
 - ❑ Pleegzorg

Leren van ouders en jongeren

Hoe leren we als KOOS van de ervaring van ouders en jongeren?

Kwantitatief: Ervaringswijzer

Kwalitatief: lessen trekken uit klachten

Onderzoek: samenwerken met universiteiten, onder andere onderzoek naar persoonsgerichte zorg

Binnen trajecten: feedbackgestuurd werken – denk- en doekader en FITS

Samenstelling teams: Ervaringsdeskundigen

Leren en reflecteren met ouders en jongeren: spiegelgesprekken

Waarom deze vorm?

Hoe we kwamen tot het spiegelgesprek als middel – wanneer doen we het goed?

- Het is een aanname dat bewezen zorg ook altijd goede zorg is, schrijft de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.
- Deze aanname zorgt ervoor dat de stem van mensen die hulp nodig hebben lang niet altijd voldoende gehoord wordt.
- En als dat al gebeurt, is het vaak in de vorm van gestandaardiseerde vragenlijsten die niet altijd recht doen aan de vragen waar mensen werkelijk mee zitten.

Hoe we kwamen tot het spiegelgesprek als middel – naar wie verantwoordden we?

- Verantwoorden in de zorg moet fundamenteel anders, zegt de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.
- Het initiatief moet veel meer liggen bij professionals en niet bij de partijen die om verantwoording vragen.
- Verantwoorden staat dan meer in het teken van onderling leren en het verbeteren van de ondersteuning met oog voor de wensen en behoeften van jongeren en hun ouders.

Hoe we kwamen tot het spiegelgesprek als middel

- We wilden dat jongeren en hun ouders een belangrijke stem zouden krijgen bij de continue evaluatie van onze organisatie en onze hulp.
- We wilden dat professionals een actieve rol zouden hebben in deze manier van leren
- We wilden verdiepend in gesprek, op basis van onze visie en waarden, en luisteren naar het verhaal van ouders en jongeren die bij ons in zorg zijn (geweest).
- Daarom kozen we voor spiegelgesprekken.

Hoe geven we het vorm?

Hoe geven de we spiegelgesprekken vorm?

STAP

1

- In een spiegelgesprek vertellen **acht tot twaalf ouders** en/of jongeren in een kring hoe zij hun traject bij KOOS (en samenwerkingspartners) hebben ervaren. Zij zijn de **binnenring**.
- De **buitenring** bestaat uit professionals, zij mogen tijdens deze eerste ronde alleen luisteren.
- Een voorzitter leidt het gesprek aan de hand van **vooraf opgestelde vragen**.
- De **voorzitter** is bij ons altijd een **zorgprofessional** uit één van onze teams.
- De vragen die we hebben opgesteld zijn gebaseerd op de **leidende principes** van de Utrechtse aanpak
- **Na de eerste ronde** is de beurt aan de buitenring en vertellen professionals wat ze hebben gehoord en wat hen heeft geraakt.

'Ik ging als een rijk mens naar buiten, deze avond was ontzettend waardevol.'



Hoe geven de we spiegelgesprekken vorm?

STAP

2

- Na het spiegelgesprek organiseren we bij veel nieuwe inzichten een reflectiebijeenkomst voor professionals waar zij van gedachten kunnen wisselen over hun ervaringen.
- Hier nemen, naast de professionals die hebben deelgenomen aan het spiegelgesprek in de buitenring, ook een afvaardiging van professionals vanuit alle teams aan deel, zodat we organisatiebreed leren.
- De deelnemers vinden het reflectiegesprek een goede vorm om de input van ouders en jongeren breder binnen de organisatie te delen en te vertalen naar concrete acties.

Hoe geven de we spiegelgesprekken vorm?

- Het eerste spiegelgesprek vond organisatiebreed plaats: dus met deelnemende jongeren/ouders en professionals vanuit verschillende teams samen.
- Inmiddels ervaren we dat we meer leereffect én meer deelnemers hebben als we de schaal verkleinen naar een spiegelgesprek per team/wijk.
- In de eventuele reflectiesessie komen de lessen dan alsnog organisatiebreed samen.

Wat levert het op?

Een aantal voorbeelden

Wat hebben de spiegelgesprekken ons tot nu toe opgeleverd?

1

Nieuw inzicht n.a.v. spiegelgesprek

Openheid op inhoud, proces en besluitvorming: de deelnemers vonden het belangrijk op de hoogte te blijven van het hele proces, de tussentijdse stappen en de beschikbare expertise.

Verbeteractie: ons werkproces is aangepast. Procesinformatie is onderdeel. Er is een document in de maak waarmee ouders en jongeren inzicht krijgen in hoe KOOS werkt, voor én achter de schermen.

‘Informeer ouders niet alleen wanneer besluiten worden genomen maar ook over hoe ze tot stand komen. Zo geef je inzicht in wat voor KOOS vanzelfsprekend is en help je ouders te begrijpen wat er gebeurt.’



Wat hebben de spiegelgesprekken ons tot nu toe opgeleverd?

2

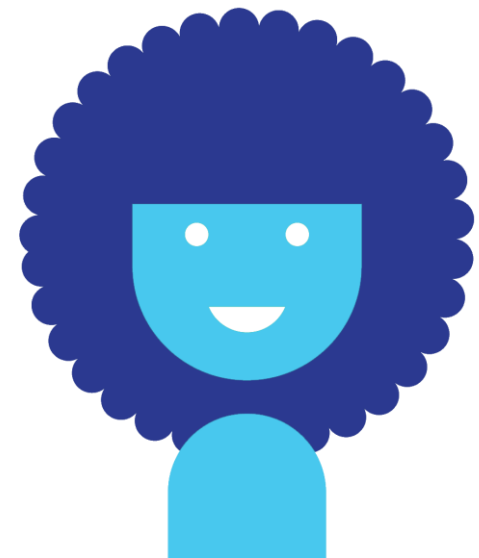
Nieuw inzicht n.a.v. spiegelgesprek

Behoeftte aan herkenning: ouders hebben vaak het gevoel dat ze er alleen voor staan.

Informatieavonden en lotgenotencontacten kunnen dan uitkomst bieden.

Verbeteractie: professionals zijn gaan onderzoeken bij welke vraagstukken dit het vaakst voorkomt en zijn daarna gestart met het vormen van een oudergroep voor kinderen waar kenmerken of een vorm van autisme speelt.

‘Soms heb je het gevoel dat je de enige bent op de wereld in deze situatie. Ik zoek herkenning, gelegenheden waar je je als ouders kunt verbinden en in gesprek kunt gaan.’



Wat hebben de spiegelgesprekken ons tot nu toe opgeleverd?

3 Nieuw inzicht n.a.v. spiegelgesprek

We willen ouders (en/of belangrijke anderen voor jongeren) belangrijk maken in trajecten bij KOOS. Ouders geven aan dat belangrijk te vinden en goed geïnformeerd te willen worden. Tegelijkertijd kan dit niet altijd even goed wanneer een jongere geen toestemming geeft.

Verbeteractie: we gaan onderzoeken hoe we ouders in deze situaties in ieder geval goed mee kunnen nemen op het proces. Of er algemene informatie en/of adviezen gedeeld kunnen worden middels eHealth of groepen met andere ouders, zodat er wel verbondenheid is en ouders wel onderdeel zijn.

“Ik voelde me als moeder niet betrokken en daarmee niet gezien. Ik ken mijn dochter beter dan wie dan ook, ik wil daarin bijdragen en onderdeel zijn. Als ik niet goed geïnformeerd wordt, dan doe ik aannames en word ik boos.”



Wat hebben de spiegelgesprekken ons tot nu toe opgeleverd?

Los van deze voorbeelden is de spiegel die professionals in de buitenring hiermee wordt geboden belangrijk voor continue reflectie op de eigen rol in behandel- en begeleidingstrajecten en haalt iedereen er lessen voor zichzelf uit.

“Feedback vragen is spannend als hulpverlener. Vanavond hoor ik weer het belang hiervan. Je kan niet anders dan vaak evalueren. Hoe kan ik dat in mijn trajecten beter integreren? Daar hoort ook transparant zijn bij, niet alleen op inhoud maar ook op proces en besluitvorming, over en weer.”

“Soms merk ik dat ik als professional al een aantal stappen vooruit ben en dan vergeet ik de ander daarin mee te nemen. Dan kan je vastlopen, dan raak je uit verbinding op het proces. Continu je daar bewust van zijn, checken, de ander bij de hand nemen, dat is belangrijk. We kunnen dat nog beter doen; samen een plan maken.”



In gesprek

In gesprek – 10 minuten in kleinere groepen

- Aan de hand van dilemma's rondom spiegelgesprekken uit de praktijk van KOOS
- Zijn deze dilemma's herkenbaar? Binnen de vorm van spiegelgesprekken of ook bij andere manieren van ophalen en delen van ervaring?
- Hoe ga jij of jouw organisatie om met deze dilemma's? Heb je tips of ideeën?

Dilemma's rondom spiegelgesprekken uit de praktijk

Dilemma 1, geconstateerd door een ouder in een spiegelgesprek:

Ouders en jongeren zijn de experts, juist zij kunnen goed meedenken over vervolgstappen en de meest passende aanpak. Tegelijkertijd zitten zij in een kwetsbare situatie en zijn afhankelijk van de hulp. Dit maakt soms huiverig om je uit te spreken, terwijl dat noodzakelijk is voor effectieve hulp.

Dilemma's rondom spiegelgesprekken uit de praktijk

Dilemma 2, geconstateerd door een deelnemende professional aan een spiegelgesprek:

De professional zal steeds de balans moeten bewaken tussen maatwerk aan de ene kant en het volgen van richtlijnen aan de andere kant. Hoe doe ik recht aan de persoon en voorkom ik tegelijkertijd willekeur?

Dilemma's rondom spiegelgesprekken uit de praktijk

Dilemma 3, geconstateerd door professional:

Werkdruk is niemand vreemd binnen de jeugdhulp. Ik vind het luisteren naar en leren van de ervaring van ouders en jongeren ontzettend belangrijk. Tegelijkertijd voelt het organiseren en bijwonen van spiegelgesprekken als iets wat bovenop mijn werk komt en ten koste gaat van tijd die ik aan ouders en jongeren kan besteden.

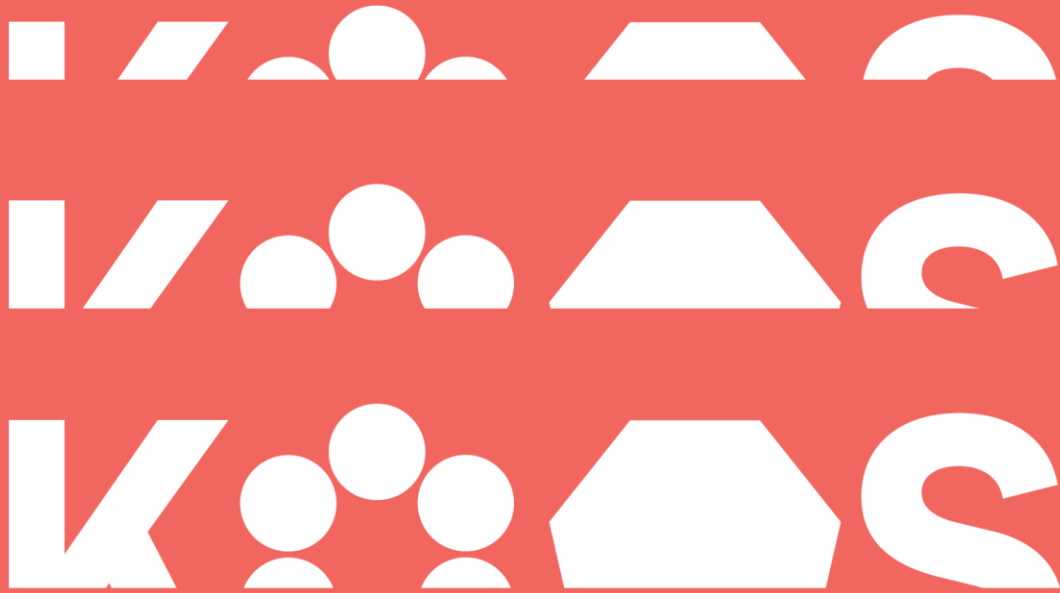
Dilemma's rondom spiegelgesprekken uit de praktijk

Dilemma 4, geconstateerd door professional:

Het vinden van ouders en jongeren die zich uit durven spreken, in een groepsgesprek, is niet makkelijk. De deelnemers hebben lef. De ervaring van de ouders en jongeren die het niet zien zitten om deel te nemen aan een spiegelgesprek is net zo belangrijk. Hoe hoor je hen ook goed? En hoe zorg je dat je daar als organisatie ook van leert?

In gesprek – 10 minuten in kleinere groepen

- Per groepje een inzicht, idee of tip delen



Later nog iets nalezen, of navragen?

www.koosutrecht.nl/nieuws/betekenisvol-verantwoorden/

Of stuur een mailtje naar
info@koosutrecht.nl
t.a.t. Lotte Westra

Nji

Nederlands
Jeugdinstituut

Bedankt voor jullie aandacht!

Heb je nog meer vragen? Stel je vraag op:

[Home](#) | [Platform Vakmanschap Jeugdprofessionals](#) | [1Sociaaldomein.nl](#)

Voor de kerngroep mail j.sanders@nji.nl

