

Spiegelbijeenkomst (Kwalitatief ervaringsonderzoek cursisten)

Inleiding

Het meten van de klantwaardering en in het bijzonder de verbeteringsmethode 'spiegelbijeenkomst' wordt in dit document nader uitgelegd.

Hoe gaat STIP de klantwaardering meten?

Kwaliteit is wat de klant wil. Klantgericht werken betekent je kunnen inleven in wat de klant wil en daarna handelen. Het doel is 'willen verbeteren opdat een goed product wordt geleverd'.

STIP hanteert verschillende vormen van het meten van de klantwaardering (checkfase)

- spiegelbijeenkomst na 1e nascholingsdag;
- schriftelijke evaluaties van alle deelnemers na elke nascholingsdag;
- overige signalen tijdens het traject.

Hoe gaat STIP snel verbeteringen doorvoeren?

Het doel van de bijstellingsfase of actfase is om op de juiste tijd te verbeteren om aan de verwachtingen van de klanten te voldoen. Daarom is na de eerste nascholingsdag een kwalitatieve kwaliteitsmeting in de vorm van een spiegelbijeenkomst.

Spiegelbijeenkomst

Het wordt een 'spiegelbijeenkomst' genoemd, omdat tijdens het gesprek de STIP-organisatie inclusief de docenten als het ware een spiegel wordt voorgehouden. Na de eerste nascholingsdag worden 3 tot 5 deelnemers uitgenodigd deel te nemen aan de spiegelbijeenkomst. Docenten en STIP coördinatoren zijn toehoorders.

Tijdens de bijeenkomst geeft u uw mening over alle aspecten van de nascholing. Het doel is, door uw verhaal aan ons te vertellen, hopen wij inzicht te krijgen in hoe u als deelnemer de nascholing ervaren hebt. Deze vorm van directe terugkoppeling draagt bij tot een eventuele andere werkhouding en een meer klantgerichte organisatie. Dit leidt tot een kwalitatief beter product in de (nabije) toekomst.

Onder leiding van een gespreksleider komen verschillende onderwerpen van de nascholing aan de orde, waar u samen met de andere genodigden over praat. Dit gesprek duurt ongeveer een uur. In het daaropvolgende kwartier kunnen de docenten en STIP coördinatoren enkele vragen aan u stellen, als ze een toelichting of aanvullende informatie willen. Zij nemen dus niet deel aan het gesprek en gaan ook op geen enkel moment met u of de andere aanwezigen in discussie.

Vervolgens vormen de toehoorders een werkgroepje. Het is de bedoeling dat het werkgroepje naar aanleiding van het gesprek in korte tijd een lijst met positieve en te verbeteren punten opstelt.

Tot slot is er, onder het genot van een hapje en drankje, informeel gelegenheid tot napraten. De spiegelbijeenkomst duurt in totaal ongeveer anderhalf uur.

Vragen

Voor vragen over de spiegelbijeenkomsten kunt u contact opnemen met het secretariaat van STIP.



Document: <i>Spiegelbijeenkomst Evaluatie</i>	Vastgesteld door: <i>STIP-bestuur</i>	dd: <i>07-06-2020</i>	Doc.No <i>6.2.1</i>
Auteur: <i>Pieter Sloot</i>	Revisiedatum: <i>07-06-2026</i>	Versie / Status: <i>1.1- definitief</i>	Pagina 1/ 2

Bronnen en literatuur

Training CBO / AMC: Gespreksleider Spiegelbijeenkomsten

Boelens, E. en F.J. Rotmensen, Van inspraak naar invloed. Versterking van de positie van patiënten in de regio. Zoetermeer, 2000

Holwerda, H. en G. Muis, De stem van de patiënt. Focusgroepen in het ziekenhuis. Projectvoorstel. Nieuwegein, 2001

Krueger, R., Focus Group Interviewing. Z.p, z.j.

Linders, Hannelies en Ellen Hijmans, 'Kwalitatief survey'. In: Harry J.M. Hüttner, Karsten Renckstorf en Fred Wester (red.), Onderzoekstypen in de communicatiewetenschap. Houten, 1995.

Pijnenburg, Debby, Het chirurgisch product en zijn kwaliteit. Onderzoek naar de 'patient values' bij de toekomstige productgroep chirurgie in het St. Elizabeth Ziekenhuis Tilburg. Rotterdam, 1997

Wensen, Willem van en Gert Muis, Verslag inventarisatie van meningen over visie op patiëntgerichte zorg binnen de eenheid Geneeskunde (interne nota St. Antonius Ziekenhuis). Nieuwegein, 2000

Wezenberg, E.J., De vraag in beeld. Een handleiding om met de Arcon-Focusmethode de kwalitatieve vraag naar zorgen en diensten vanuit gebruikersperspectief in beeld te brengen. Hengelo, 2000



Document: <i>Spiegelbijeenkomst Evaluatie</i>	Vastgesteld door: <i>STIP-bestuur</i>	dd: <i>07-06-2020</i>	Doc.No <i>6.2.1</i>
Auteur: <i>Pieter Sloot</i>	Revisiedatum: <i>07-06-2026</i>	Versie / Status: <i>1.1- definitief</i>	Pagina 2/ 2