Spiegelgesprekken voor Servicenormen

Definitie

Een spiegelgesprek is een variant op het focusgroepenonderzoek. Het is evenals een focusgroep een panelgesprek van 8 tot 12 personen die ervaring hebben met een bepaald product of dienst. Onder leiding van een onafhankelijke gespreksvoorzitter discussiëren zij eenmalig over hun ervaringen, wensen en ideeën. Bij een spiegelgesprek zit een groep van bijvoorbeeld 25 toehoorders rond de deelnemers. Hen wordt als het ware een spiegel voorgehouden. De toehoorders mengen zich niet in de discussie. Hun taak is luisteren. Na het gesprek kunnen de toehoorders informatieve vragen stellen aan de deelnemers, ter verduidelijking. De gespreksvoorzitter ziet erop toe dat er geen discussie ontstaat met de toehoorders over de inbreng van de deelnemers.

Voordelen

Cliëntgerichte servicenormen gaan uit van de wensen van klanten. Klanten zijn nu eenmaal dé experts op het gebied van goede dienstverlening. Welke aspecten van dienstverlening vinden uw klanten het belangrijkst en wat zijn hun wensen voor het niveau van dienstverlening? In een spiegelgesprek horen medewerkers direct van klanten over hun ervaringen. Dat draagt heel direct bij aan een cultuurverandering richting klantgericht werken bij medewerkers. Daarnaast geven de deelnemers niet alleen antwoord op de vraag of ze tevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening, maar denken actief mee en geven suggesties voor verbetering. Spiegelgesprekken vinden onder andere plaats in de zorgsector en in het onderwijs.

Organisatie

- **Voorbereiding**

  De eerste stap is het bepalen van de doelstelling van het spiegelgesprek. U wilt concept-servicenormen voor een bepaalde klantgroep of dienst, of de bestaande servicenormen evalueren. Bepaal vervolgens het aantal spiegelgesprekken. Richt aparte spiegelgesprekken in voor verschillende doelgroepen, bijvoorbeeld voor burgers en ondernemers. Stel een aantal centrale vragen op. Kies open vragen om diepgang in de discussie mogelijk maken. Bepaal het aantal deelnemers en toehoorders, en de doelgroep. De deelnemers moeten kenners zijn van de dienstverlening en een afspiegeling vormen van de totale doelgroep. De toehoorders zijn in hun werkzaamheden direct betrokken bij de klantgroep of dienst. De gespreksleider is onafhankelijk en neutraal. Hij neemt geen positie in waarbij hij de organisatie verdedigt.

- **Discussiebijeenkomsten**

  De gespreksleider legt uit wat het onderwerp en de basisregels van het gesprek zijn. Hij zorgt ervoor dat de discussie antwoorden op de centrale vragen oplevert. Daarom is het belangrijk om een veilige, informele omgeving te creëren; discussie te stimuleren; goed te luisteren en samen te vatten om te verifiëren of de juiste conclusies zijn getrokken; door te vragen naar achterliggende ideeën; én ervoor te zorgen dat alle deelnemers participeren.

- **Rapportage**

  De gespreksleider analyseert de resultaten door de belangrijkste behoeften van klanten in beeld te brengen en schrijft op basis daarvan een set concept-servicenormen.

==========

Wilt u een spiegelgesprek organiseren en u zoekt een ervaren gespreksleider?
Zorgbelang Brabant kan u hierbij van dienst zijn.

Contact kunt u opnemen met cvbirgelen@zorgbelang-brabant.nl (Chantal van Birgelen)