

## Buitenspiegel

9 reflectievragen voor leren van casuïstiek

### Wat biedt de methode buitenspiegel?

De buitenspiegel is een methode voor praktijkgedreven kwaliteit. De praktijk staat centraal. Aan de hand van concrete casuïstiek wordt gezamenlijk geleerd. Zo werken we aan systematisch verbeteren van kwaliteit en effectiviteit van het werk.

### Voor wie is de methode buitenspiegel?

De buitenspiegel is bedoeld voor professionals die nauw samenwerken. Mensen die in teamverband kwaliteit willen leveren, door zelf verantwoordelijkheid te nemen voor goed werk.

### Hoe werkt de methode buitenspiegel?

De buitenspiegel is een groepsbijeenkomst waarin een concrete casus wordt besproken. Voor de bespreking worden

mensen uitgenodigd die direct betrokken zijn (geweest) bij de casus: directe collega's, partners van andere afdelingen of andere organisaties en zo mogelijk ook burgers/cliënten/bewoners die betrokken waren bij de casuïstiek.

De bijeenkomst duurt 2,5 uur en wordt begeleid door een onafhankelijke procesbegeleider. De stappen in het proces zijn:

- Welkom en kennismaking.
- Chronologische presentatie van het verloop in de casus door een van de teamleden (20 minuten) en ruimte voor verhelderende vragen.
- Bespreking van de casus vanuit het perspectief van presentie (burgerperspectief), professionaliteit (collegiale perspectief) en integraliteit (partnerperspectief).
- Afsluiting en afspraken.

### Binnenspiegel

Na een buitenspiegel-bijeenkomst kan een binnenspiegel-bijeenkomst worden georganiseerd. Deze bijeenkomst gaat over de vraag: 'Hoe kan betere sturing en betere organisatie helpen om in de praktijk beter werk te leveren?' De bijeenkomst grijpt terug op de lessen uit de buitenspiegel-bijeenkomst en deelnemers onderzoeken hoe de organisatie het werk beter kan faciliteren. Zo ontstaan structurele verbeteringen die daadwerkelijk helpen om in de praktijk goede kwaliteit te leveren.

### Actieonderzoek

Een organisatie kan kiezen voor een serie buiten- en binnenspiegel-bijeenkomsten. Zo ontstaat een actieonderzoek. Medewerkers leren in de praktijk en gaan direct aan de slag om te verbeteren. De procesbegeleiders ontdekken rode draden in de serie bijeenkomsten en bieden zo een handvat voor de organisatie de lessen die door individuele teams getrokken zijn, vruchtbaar te maken voor de hele organisatie.



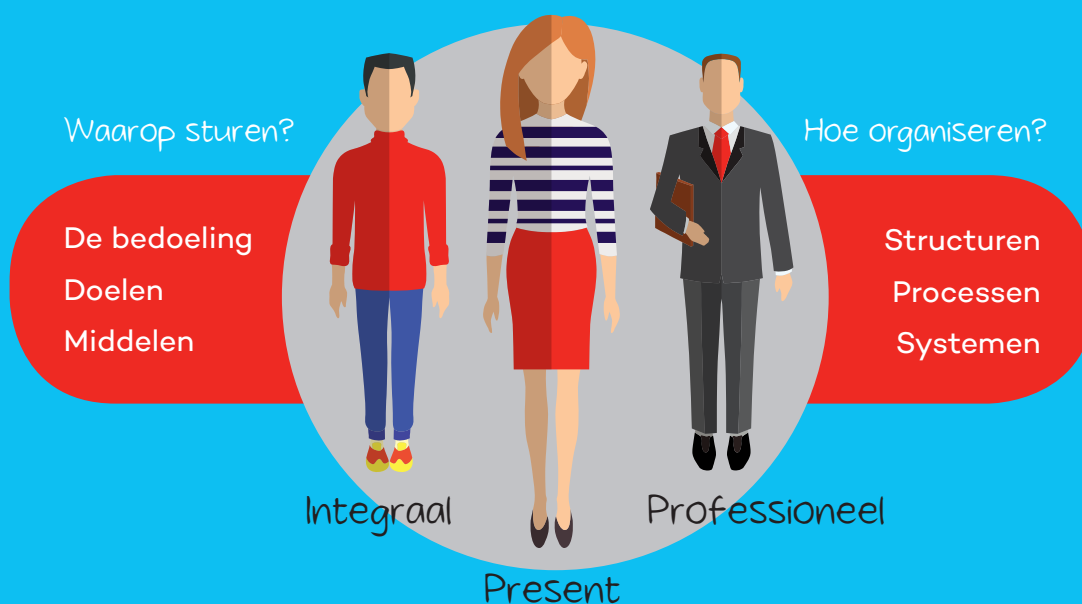
Het presentiemodel toont de elementen van de methodiek. In het grijze vlak staan de drie elementen van de buitenspiegel. De rode balk vertegenwoordigt de bedding voor de samenwerking. Deze elementen komen aan de orde bij de binnenspiegel.

# Buitenspiegel

## 9 reflectievragen voor leren van casuïstiek

- Collega's versterken in eigen beoordelingsvermogen
- Aandacht voor de praktijk van samenwerking aan casuïstiek
- Constructief kritisch kijken naar eigen werk en samenwerking
- Evalueren, niet omdat het mis gaat, maar om te leren en verbeteren

Doen wat gedaan moet worden



1. Aanwezigheid Hoe was u aanwezig (sterkte, tijdigheid)?
2. Aandacht Hoe maakte u contact met betrokkenen en hoeveel aandacht was er voor hun oordeel en bijdrage?
3. Antwoord Hoe was u in staat om het verschil te maken?
  
4. Bevoegd Hoe hanteerde u de grenzen van uw bevoegdheden?
5. Bekwaam Was u voldoende toegerust en wat valt er nog te leren?
6. Betrouwbaar Handelde u vanuit een professionele attitude?
  
7. Grondig Keek u naar het geheel of slechts een deel van het vraagstuk?
8. Gedeeld Deelde u informatie met burgers en partners?
9. Gezamenlijk Werkte u samen vanuit één visie – één plan?