

# SAMENLEERWIJZER

## EEN HANDLEIDING VOOR WERKEN MET KLANTFEEDBACK IN PUBLIEKE SOCIALE DIENSTVERLENING

**Mechteld Lengkeek & Lineke van Hal**

HAN University of Applied Sciences

Lectoraat Arbeid & Gezondheid

augustus 2021



---

**HAN\_ UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES**



gemeente  
**Zoetermeer**



---

Deze publicatie is (mede) mogelijk gemaakt door

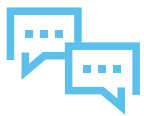


# SAMENLEERWIJZER

Wat fijn dat je wilt helpen om onze samenwerking te versterken. Dit doen we door samen te kijken naar wat goed werkt en wat beter of anders kan. Daar kunnen we allebei van leren.

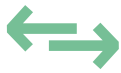
---

## Hoe gaan we samen leren?



In een Samenleer-gesprek, bespreken we hoe de begeleiding en samenwerking verloopt. We kunnen het hebben over:

- positieve dingen die we graag willen behouden
- wat we willen aanpassen of veranderen in onze gesprekken.



Allebei onze ervaringen en behoeften in de gesprekken zijn belangrijk. Deze mogen dan ook gezegd en gehoord worden. We zijn hierin gelijkwaardig.



Het is belangrijk dat we ons veilig voelen. Zodat we alles kunnen zeggen wat onze gesprekken kan verbeteren. Ook als het gevoelig ligt of moeilijk is. We veroordelen elkaar niet. We gaan vertrouwelijk om met de dingen die we bespreken.



Om het samen leren makkelijker te maken kunnen we een **gespreksblad** en **themakaarten** gebruiken welke verderop in het document te vinden zijn.

# HET SAMENLEER-GESPREK

Het Samenleer-gesprek voeren we na één of meer begeleidingsgesprek(ken):

## De voorbereiding



Bedenk voor jezelf welke momenten (onderwerpen) je uit het begeleidingsgesprek wilt bespreken in het Samenleer-gesprek. De themakaarten kunnen hierbij helpen.



We kunnen samen afspreken om één of meer begeleidingsgesprekken op te nemen. Zo kunnen we de gekozen momenten terugkijken maar dat hoeft niet.

## Het Samenleer- gesprek



### Wat willen we bespreken?

We kiezen samen één tot drie gespreksmomenten (onderwerpen). Je kunt hiervoor de themakaarten gebruiken.



**Per moment:** je kunt hiervoor het gespreksblad gebruiken

- Wat gebeurde er in het begeleidingsgesprek?  
Wat werd er gezegd?
- Waarom was het voor jou goed of lastig? Wat deed dit met mij? Wat deed dit met de ander?
- Wat willen we behouden of veranderen?



- Als er een (video) opname is kunnen we deze bij A. bekijken of beluisteren.
- Afhankelijk van het aantal momenten/ onderwerpen kunnen we stap 2 meerdere keren doorlopen.



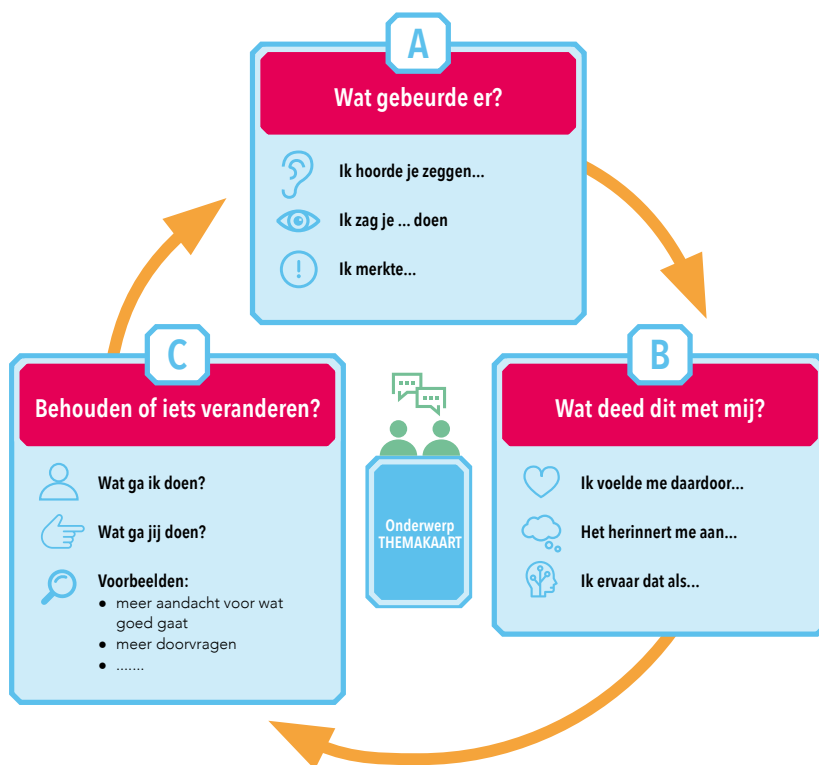
### Afsluiting van het gesprek

We vatten het gesprek samen en bespreken wat we van dit gesprek hebben geleerd. Welke acties volgen uit ons gesprek?

# TOELICHTING OP HET GESPREKSBLAD

## Hoe kun je het gespreksblad gebruiken?

Kies het moment uit het begeleidingsgesprek dat je wilt bespreken. Een themakaart (zie onder) kan daarbij helpen.



### A. Wat gebeurde er?/ Wat werd er gezegd?

Het gaat hier om het moment van het gesprek dat je samen wilt bespreken. Probeer zo goed mogelijk aan de ander te vertellen wat er gezegd werd en hoe er door jou of de ander gereageerd werd.

### B. Wat deed dit met mij? / Waarom was dit goed of lastig?

Vertel aan de ander wat je op dat moment dacht of voelde. Wat betekende dat voor jou? Kwam iets bijvoorbeeld vervelend over of juist heel prettig? Zien jullie verschillen tussen wat de een er mee bedoelde en hoe de ander het heeft opgevat?

### C. Wat willen we behouden of veranderen? / Wat gaan we anders doen?

Besprek wat je (samen) anders kunt doen om het gesprek anders of beter te laten verlopen. Of wat je juist niet wilt veranderen omdat het goed was!

# TOELICHTING OP DE THEMAKAARTEN

De themakaarten kunnen helpen bij het kiezen van een moment of onderwerp uit het begeleidingsgesprek waar we samen over willen praten. We kunnen het ook over andere onderwerpen hebben die ons zijn opgevallen.

Op de kaarten staan thema's met onderwerpen:

<p><b>Hoe gaat onze samenwerking?</b></p>  <p><b>Klik</b> Hoe voelen we elkaar aan?</p> <p><b>Openheid</b> Hoe open kunnen we naar elkaar zijn, ook als het lastig is?</p> <p><b>Luisteren en begrijpen</b> Hoe luisteren we naar elkaar?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><b>Hoe past de begeleiding?</b></p>  <p><b>Aansluiting</b> Hoe sluit de begeleiding aan bij mijn situatie?</p> <p><b>Advies en ondersteuning</b> Hoe brengt de hulp mij verder?</p> <p><b>Vertrouwen</b> Hoe is het vertrouwen in de samenwerking?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>Wat bereiken we met elkaar?</b></p>  <p><b>Doel</b> Hebben we dezelfde doelen?</p> <p><b>Onderwerpen</b> Welke onderwerpen zijn belangrijk? Slaan we niets over?</p> <p><b>Duidelijkheid</b> Hoe duidelijk en haalbaar zijn onze afspraken?</p> <p><b>Resultaat</b> Hoe tevreden zijn we over het resultaat?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><b>Wat willen we (nog meer) bespreken?</b></p>  <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

## 1. Hoe gaat onze samenwerking.

Dit thema gaat over de manier waarop we met elkaar spreken en samenwerken en of we ons daarin gezien en gehoord voelen.

## 2. Wat we bereiken met elkaar.

Dit thema gaat over wat we bereiken met onze gesprekken. De onderwerpen die daarbij horen zijn: doelen waar we aan werken; afspraken die we maken; resultaten die we behalen.

## 3. Hoe past de begeleiding.

Dit thema gaat over de mate waarin de begeleiding past bij wie je bent en bij wat je nodig hebt.

## 4. Wat willen we (nog meer) bespreken?

Hier kunnen eigen onderwerpen worden benoemd.

# THEMAKAARTEN

## Hoe gaat onze samenwerking?



### Klik

Hoe voelen we elkaar aan?

### Openheid

Hoe open kunnen we naar elkaar zijn, ook als het lastig is?

### Luisteren en begrijpen

Hoe luisteren we naar elkaar?

.....  
.....

## Hoe past de begeleiding?



### Aansluiting

Hoe sluit de begeleiding aan bij mijn situatie?

### Advies en ondersteuning

Hoe brengt de hulp mij verder?

### Vertrouwen

Hoe is het vertrouwen in de samenwerking?

.....  
.....

## Wat bereiken we met elkaar?



### Doel

Hebben we dezelfde doelen?

### Onderwerpen

Welke onderwerpen zijn belangrijk?  
Slaan we niets over?

### Duidelijkheid

Hoe duidelijk en haalbaar zijn onze afspraken?

### Resultaat

Hoe tevreden zijn we over het resultaat?

.....  
.....

## Wat willen we (nog meer) bespreken?



.....  
.....  
.....

# HET GESPREKSBLAD

