

Feedbackgesprek

Naam begeleider:

Naam cliënt:

Datum:

Vragen voor de cliënt (de begeleider stelt deze aan de cliënt):

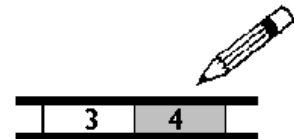
Bespreek de volgende drie vragen: (je hoeft dit niet op te schrijven)

Wat vind je van het gesprek tot nu toe?

Vind je het nuttig waar we het over gehad hebben?

Gebruik ik makkelijke of moeilijke woorden?

**Vul nu met potlood of pen de volgende vragen in:
(Geef een cijfer door het vakje aan te kruizen)**



Hoe vind je mij naar jou luisteren?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
slecht	-	niet zo goed	-	gaat wel	-	goed	-	heel goed	

Vind je dat ik genoeg tijd voor je had?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
nee	-	mag wat meer	-	redelijk genoeg tijd	-	ja, prima			

Vind je mij vriendelijk of onvriendelijk overkomen?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
onvriendelijk	-	niet heel vriendelijk	-	best wel vriendelijk	-	heel vriendelijk			

Hoe kunnen we het gesprek de volgende keer nog beter maken?

Feedbackgesprek - hoe werkt het?

De relatie met een cliënt is geen eenrichtingsverkeer, maar een wederkerige relatie. Binnen deze relatie is het daarom belangrijk hier vorm aan te geven. Door middel van het feedbackgesprek krijgt de cliënt de gelegenheid om ook de begeleider feedback te geven. De cliënt kan zich uitspreken over het gesprek of de activiteit, de werkwijze en eventuele verbeterpunten. Een dergelijk gesprek past goed binnen de huidige kwaliteitskaders waarin de cliënttevredenheid een belangrijke rol speelt.

Het feedbackgesprek is ontworpen om de cliënt de mogelijkheid te geven om de begeleider feedback te geven over de manier van bejegening. Hierdoor kan een snelle vooruitgang in de begeleidingsrelatie tot stand komen. Doe dit zo nu en dan. Maak afspraken over de frequentie hiervan binnen het team. Verbind dit bijvoorbeeld aan een bepaalde handeling, zoals een werkplanbespreking, of eens in de maand na een hulpverleningsgesprek. Het feedbackgesprek kan ook als middel worden ingezet bij het kennismakingsproces. In dat geval kan het nuttig zijn om het feedbackgesprek meer frequent te gebruiken, bijvoorbeeld drie tot vijf maal achtereen, na afloop van de hulpverleningsgesprekken.

Het feedbackgesprek vindt plaats aan het eind van een hulpverleningsgesprek. De begeleider neemt hierbij als ontvanger van de feedback de volgende zaken in acht:

- geef uitleg over het doel van het feedbackgesprek**
- spreek af wat je met deze informatie zult doen**
- laat de cliënt steeds helemaal uitpraten**
- blijf altijd rustig, laat zien dat je open staat voor de mening van de cliëntverbetering en dit voor verbetering wilt gebruiken**
- ga niet in verdediging**
- maak ook geen excuses, zeker niet meteen**
- geef aan dat je het begrijpt**
- vraag indien nodig om verduidelijking**
- geef tijdens dit gesprek geen feedback terug aan de cliënt**
- bedank de cliënt voor de gegeven feedback**
- spreek af wanneer je op de feedback terug zult komen**

Aan het eind van het feedbackgesprek spreek je samen een verbeterpunt af. Hierbij kan het voorkomen dat niet alleen de begeleider, maar ook de cliënt zich hierbij een rol toebedeelt. Sta hier vooral voor open, het is goed om samen aan de begeleidingsrelatie te werken.