I. **Greta Antuma**, stafmedewerker patiëntenparticipatie en klantervaringen in het UMCG en als zodanig ook gespreksleider, trainer en coördinator spiegelbijeenkomsten in het UMCG. In het UMCG worden spiegelbijeenkomsten (SB) gehouden sinds 2008. Inmiddels zijn er 89 afgerond.Een aantal aandachtspunten:

* De start: Vraag aan de aanvrager van een spiegelbijeenkomst: Waarom wil je die houden?
* Het gaat over draagvlak, maar ook over verborgen agenda’s! Zeg eventueel nee op een aanvraag.
* Over het eeuwig zoeken en reserveren van een geschikte ruimte: Greta nodigde het hoofd van het onderwijsinstituut uit om eens te komen kijken: die was daarna zo enthousiast dat er voortaan in een vaste prachtige ruimte 40 tijdstippen in de jaaragenda gereserveerd staan voor de SB’s. (die tot een maand tevoren geannuleerd kunnen worden). Geniaal!
* Het UMCG  heeft budget voor de transcriptie (door studenten) van de SB’s. Daarna maakt de gesprekleider (GL) een samenvatting van het verslag + advies.
* GL levert aan team het rapport en bespreekt het advies. Team maakt zelf actieplan. Coördinator SB vraagt na 2 maanden naar de voortgang.
* Sinds2 jaar maakt de coördinator SB een jaarverslag. Zo bereikt ze alle gremia in het ziekenhuis inclusief de Raad van Bestuur.
* Er is geen verplichting tot het houden van SB’s. Inmiddels is er wel intrinsieke motivatie.
* Het UMCG maakte aan de hand van het Handboek spiegelbijeenkomsten een eigen draaiboek met checklist. Beschikbaar op intranet.
* Op het intranet/patiëntenparticipatie staat ook een overzicht van de afdelingen die een SB gehouden hebben: zo kan men bij elkaar te rade gaan.
* De teammanager wordt altijd gevraagd aanwezig te zijn. Zij zijn doorgaans grote fans van de SB’s. Ze staan wat verder van de patiëntenzorg af en waarderen deze gelegenheid tot contact.
* Cliëntenorganisatie wordt altijd als toehoorder uitgenodigd.

II. **Jos Paauw,** directiesecretaris bij GGZ Noord-Holland Noord en coördinator spiegelbijeenkomsten. GGZ-Noord-Holland Noord is in 2013-14 in het kader van een project gastvrijheid begonnen met spiegelbijeenkomsten.

Aandachtspunten:

* Teams zijn eigenaar van de spiegelbijeenkomsten: organisatie en uitvoering door het team. In hun eigen jaarplan nemen zij de SB op.
* De instelling houdt 8-11 SB’s per jaar
* Deelnemende cliënten hebben altijd de mogelijkheid een familielid als deelnemer mee te nemen.
* Cliënten- en familie-medezeggenschapsraad wordt altijd uitgenodigd.
* Centraal is er heel weinig werk. Wel ondersteuning: Coördinator coacht teams. En levert de GL
* Team maakt zelf verslag
* Draaiboek + formats op intranet is beschikbaar
* Succes van de SB’s als vast onderdeel van de organisatie: