**Workshops LVVP Congres**

1. **Of ik iets over mijzelf wil vertellen? - Anton Hafkenscheid**

*“Of ik iets over mijzelf wil vertellen? Ik ben net hertrouwd, heb drie fenomenale kinderen, houd van zeezeilen en ben dol op Wie is de mol…!”*

In klassieke psychotherapie (en dan vooral de psychoanalyse) moest de psychotherapeut een blanco (leeg) scherm representeren, waarop de innerlijke conflicten van de patiënt optimaal zichtbaar (en therapeutisch bewerkbaar) werden. De metafoor van de therapeut als blanco scherm is allang achterhaald door nieuwere therapeutische inzichten en kennis, maar meer nog door maatschappelijke en technische ontwikkelingen. Psychotherapeuten zijn minder anoniem dan ooit. In deze tijd van sociale media en de sterke waardering van ego-bekentenissen is het niet langer uitzonderlijk dat psychotherapeuten zich uitbundig laten zien in wie ze zijn (geworden), wat ze hebben mee emaakt en welke religieuze, filosofische en maatschappelijke overtuigingen ze huldigen. Deze ontwikkelingen zijn deels onafwendbaar, maar voor een ander deel gebaseerd op persoonlijke keuzes. Ook als de psychotherapeut het projectiescherm zelf vult en inkleurt zal de patiënt uiteraard blijven projecteren (net zoals de therapeut zelf projecteert op het gevulde scherm van de patiënt).  De snel afkalvende anonimiteit van de psychotherapeut levert echter hoe dan ook ‘uitdagingen’ op. In deze workshop zullen we aan de hand van voorbeelden uit onze eigen praktijk exploreren hoe we meer verantwoord kunnen omgaan met objectieve zelfonthullingen. Dat doen we mede aan de hand van rollenspeldemonstraties.

**Dr. A. (Anton) Hafkenscheid** is als klinisch psycholoog en psychotherapeut verbonden aan Arkin/Sinai Centrum, Joodse geestelijke gezondheidszorg. Supervisor van diverse specialistische psychotherapieverenigingen (VGCt, NVP, VCgP), auteur van de monografie ‘De therapeutische relatie’ (De Tijdstroom, 2014), docent aan diverse postdoctorale opleidingen (Centrale RINO Groep Utrecht, Radboud Centrum Sociale Wetenschappen (RCSW) en Katholieke Universiteit Leuven) en redacteur van het Tijdschrift voor Psychotherapie.

1. **Ik heb zelf ook een bril. Hoe open kun je zijn? - Menno Oosterhoff**

Maximum aan toenadering met behoud van distantie is altijd het adagium geweest aangaande zelfonthulling. Op zich is er niks mis met dit uitgangspunt, maar we waren meer bang voor te veel nabijheid dan voor te veel afstand. De laatste jaren is er beweging op dit terrein. De ervaringsdeskundige doet zijn entree in ons vak. Er is discussie over de vraag in hoeverre ook andere professionals hun eigen ervaringen deskundig kunnen inzetten. Hoe ga je in het directe patiëntencontact om met open zijn over eigen ervaringen, met name als het psychische problematiek betreft. Hoe open kun je zijn zonder uit je rol te vallen? Een spannend spanningsveld! Meer lezen?

**Menno Oosterhoff** is psychiater en kinder- en jeugdpsychiater. De dwangspectrumstoornissen en ticstoornissen hebben zijn specifieke interesse. Hij heeft het initiatief genomen tot het oprichten van de stichting dwangstoornis en in dat kader besloot hij open te zijn over zijn eigen dwangstoornis. Hierover, en over dwangstoornis in het algemeen, schrijft hij in zijn boek 'Ik word er gek van. Leven met een dwangstoornis'. Hij schrijft ook regelmatig blogs over allerlei onderwerpen in de geestelijke gezondheidszorg o.a. in Medisch Contact.

1. **Wat voor therapeut ben je eigenlijk voor jezelf? - Aaffien de Vries**

Een van de belangrijkste succesfactoren van therapie is de vaardigheid van de cliënt om contact te maken met de binnenwereld.

Het gaat natuurlijk om de inhoud van die binnenwereld (emoties, gedachten, herinneringen, overtuigingen) maar ook en vooral om de wijze waarop de cliënt zich daartoe verhoudt. Binnen de filosofie van het procesmodel (Gene Gendlin) worden problemen niet beschouwd als obstakels die uit de weg geruimd moeten worden maar als ‘gestold proces’. Focusing reikt de handvatten om zich zo tot een probleem te verhouden dat het proces weer in beweging kan komen.

In deze workshop word je uitgenodigd eens in de spiegel van je binnenwereld te kijken en na te gaan: Ken ik mij? Wie ben ik dan? Wat voor soort therapeut ben ik eigenlijk voor mijn eigen binnenwereld?

De vraag is dus hoe doe je dat zelf? Probeer jij ‘problemen’ weg te krijgen of bezit je de vaardigheid om het proces in gang te krijgen en te houden? Dit is niet alleen belangrijk voor jezelf maar ook voor je cliënten want therapeuten die zelf kunnen focussen blijken meer succesvol!

**Aaffien de Vries**is opleidingscoördinator Focusing namens The International Focusing Institute in New York. Vanuit haar Focuscentrum begeleidt zij mensen op individuele basis en verzorgt cursussen, workshops en opleidingen in binnen- en buitenland.

Aaffien is tevens Counselor Existentieel Welzijn. De opleiding daartoe volgde ze bij prof. Dr. Mia Leijssen.

1. **Het voorkomen van overbelasting bij de rouwtherapeut - Jos de Keijser**

In deze workshop wil ik ingaan op de impact van een traumatisch verlies, zoals situaties waarin meerdere dierbaren overlijden of een dierbare overlijdt door moord, suïcide, een ongeval, oorlogsgeweld of door andere potentieel traumatische omstandigheden. Ook persoonsvermissing hoort hierbij. Deze verliezen kunnen aanleiding geven tot een mix van persisterende complexe rouwstoornis (PCRS, nieuw in de DSM-5), PTSS en depressie.

In de workshop worden op basis van onderzoekservaringen de behandeling van complexe rouw na moord, persoonsvermissing en bij de nabestaanden van de MH17 kort besproken en wordt ingegaan op het voorkomen van overbelasting voor de therapeut: hoe kan de therapeut luisteren, inleven en interveniëren zonder zelf overprikkeld te raken van de ervaringen van de client? En wat te doen als de therapeut zelf in rouw is?

De deelnemers aan de workshop worden uitgenodigd om casuïstiek rond diagnostiek en behandeling in te brengen.

**Jos de Keijser**is bijzonder hoogleraar psychologie aan de Rijksuniversiteit Groningen. Zijn leeropdracht beslaat de diagnostiek en behandeling van complexe rouw. Door de combinatie van zijn werk in de praktijk bij GGZ Friesland en de universiteit, heeft hij zich gespecialiseerd in de behandeling van suïcidaal gedrag, verlies na suïcide, moord en persoonsvermissing. Hij werkt als klinisch psycholoog bij GGZ-Friesland en is hoofdopleider Klinisch Psycholoog en hoofdopleider Psychotherapeut bij de Rijksuniversiteit Groningen (Opleidingsinstituut PPO).

1. **Soul mining - workshop schematherapie - Marjon Nadort**

*“Wij zijn schatbewaarders van geheimen. Iedere dag schenken patiënten ons hun geheimen, die ze vaak nog nooit eerder hebben verteld. Dat is een voorrecht dat maar weinig mensen is gegeven. Geheimen bieden een blik in de coulissen van het menselijk bestaan, zonder de sociale franjes, de makers, de bravoure of het toneelspel. Soms schrijnen de geheimen tot op het bot, andere geheimen enerveren en roepen eigen voorvluchtige, langvergeten herinneringen en impulsen wakker.*

*Ons werk geeft ons dus de mogelijkheid boven onszelf uit te stijgen, te evolueren en te groeien. Ons werk vergunt ons ook een heldere kijk op de ware en tragische toestand van het menselijk bestaan”. Yalom (The Gift of Therapy, 2002).*

Hoe wij, als schatbewaarders, maar ook als gewone stervelingen,  omgaan met alles wat we te zien en horen krijgen van onze cliënten, hoe wij daar blij, opgelucht, ongemakkelijk, angstig, verdrietig of geïrriteerd van kunnen worden, en hoe wij dit op een warme, menselijke en niet altijd perfecte manier kunnen delen met onze cliënten, zal worden geïllustreerd met voorbeelden en filmfragmenten uit de schematherapie.

**Marjon Nadort**is psychotherapeut, gespecialiseerd op het gebied van de schematherapie. Zij heeft een eigen praktijk in Amsterdam, daarnaast geeft ze veel opleiding en training op het gebied van schematherapie. Samen met Michiel van Vreeswijk en Jenny Broersen heeft ze twee handboeken over schematherapie geredigeerd. Ze is in 2012 gepromoveerd op de implementatie van schematherapie voor cliënten met borderline persoonlijkheidsstoornis. De titel van haar proefschrift was ‘Wild at heart and weird on top’.

1. **Hoe word je een effectievere therapeut? - Kim de Jong**

We gaan er vaak vanuit dat we naarmate we meer ervaring hebben ook betere behandelresultaten behalen. Toch laat onderzoek zien dat dit niet zomaar het geval is. Diverse onderzoeken hebben laten zien dat jaren ervaring en resultaten van de behandeling niet met elkaar samenhangen. Sterker nog, in een recent grootschalig onderzoek werd gevonden dat slechts 40% van de therapeuten verbetert, terwijl 60% iets verslechterde (Goldberg e.a., 2016). Dit werd niet verklaard doordat deze therapeuten zwaardere patiënten kregen. In deze workshop wordt op basis van de wetenschappelijke literatuur antwoord gegeven welke factoren van invloed zijn op de effectiviteit van therapeuten en hoe deze gebruik kunnen worden om je behandelresultaten te verbeteren. Er worden factoren uit de literatuur besproken zoals **self-serving bias, professionele self-doubt, deliberate practice en openstaan voor feedback.**

**Dr. Kim de Jong** is universitair docent bij de vakgroep Klinische Psychologie aan de Universiteit Leiden. Ze doet onderzoek naar de effectiviteit van therapeuten en naar gebruik van Routine Outcome Monitoring als feedbackinstrument in de behandeling. Daarnaast werkt zij als basispsycholoog bij Psychologie La Croix in Amsterdam.

1. **Naar een herkenbare ggz-productstructuur - Hans Kamsma & Alexandra Sillen**

Gaan we vanaf 2020 naar een herkenbare productstructuur? Kunt u vanaf dan cliënten indelen in ggz-producten die ook daadwerkelijk iets zeggen over wat er aan de hand is? En kan de cliënt dan ook de nota beter begrijpen als hij die te zien krijgt? In deze workshop gaat u kennismaken met het zogenaamde 'Engelse model' dat de basis gaat vormen voor een nieuwe bekostigingssystematiek in de ggz. In een korte inleiding wordt het model toegelicht en wordt ingegaan op de stand van zaken wat de invoering van de nieuwe systematiek betreft. Vervolgens gaan wij praktisch met het model werken aan de hand van casussen die de deelnemers kunnen inbrengen.

**Hans Kamsma & Alexandra Sillen**

Alexandra Sillen, klinisch psycholoog/psychotherapeut met een eigen praktijk in Nijmegen, en Hans Kamsma, eerstelijnspsycholoog met een eigen praktijk in Utrecht, zijn beiden vanaf het begin actief betrokken geweest bij de ontwikkeling van de nieuwe productstructuur. Zij zijn lid van het LVVP-bestuur.

1. **Gepassioneerd ondernemen - Henriëtte de Graaf**

Ondernemen vanuit passie. Ondernemerschap is boeiend en uitdagend. Wat vraagt het anno 2017 voor een therapeut om ondernemer te zijn? In deze interactieve workshop word je meegenomen in de bevlogenheid van de spreker. Henriëtte geeft inmiddels 18 jaar met groot enthousiasme vorm aan haar onderneming ZILT. Vele opdrachtgevers binnen maatschappelijke instellingen, overheden, bedrijfsleven en in het hbo. Inhoud:

* - Wat vraagt het anno 2017 om ondernemer te zijn?
* - Hoe geef je vorm aan de toekomst en wat is belangrijk om helder te hebben voor de komende jaren? Laat je ‘niet’ kennen.
* - Je leert kijken naar de eigen propositie van jouw onderneming. Waar ligt je uniciteit en hoe zet je deze in de markt?
* - Wat inspireert jou en kom je innerlijk los van de ‘caseload-regelgeving’?

**Henriëtte de Graaf**is een spreker, inspirator in veranderingsprocessen, verzorgt teamontwikkeling, passie- en talentworkshops, presentatietraining; ondernemer [ZILT theaterwerk](http://www.zilttheaterwerk.nl/).

Haar manier van werken is fris en ze creëert een setting bij de deelnemers van kunnen en durven experimenteren. Haar kracht ligt in het kijken naar mogelijkheden, het klantgericht werken en kunnen overzien van complexe processen, waarbij verbinding belangrijk is. Henriëtte heeft de Master ‘Methodiek, Beleid en Innovatie’, de hbo-welzijnswerkopleiding en een theaterregieopleiding afgerond. Zij heeft opdrachtgevers binnen maatschappelijke instellingen, het bedrijfsleven, overheden en hbo-onderwijs.

1. **Hoe om te gaan met mijn weke hulpverlenershart? - Martijn Stöfsel**

Voor een goede en effectieve behandeling van psychische problematiek zijn in de relatie met de cliënt twee zaken belangrijk: een professionele attitude (waaronder kennis van diagnostiek, behandelingstechnieken, gezonde afstand behouden van de cliënt, mogelijkheid tot confrontatie, et cetera) maar ook medeleven en mededogen met de cliënt. Bij complexe problematiek of bij toename van de ernst van de problematiek kan de professionele attitude door de ernst van de situatie buitenspel komen te staan. Er is dan nog maar weinig mogelijkheid om te kunnen behandelen. Het mededogen en medeleven met de cliënt is er dan nog wel, terwijl de situatie van de cliënt is verergerd. Het is dan vaak een erg grote en lastige stap voor de hulpverlener om de behandelrelatie te veranderen (verminderen van frequentie, overdragen aan andere discipline of beëindigen), zoals passend zou zijn bij de beperkingen van de ontstane situatie. Door dit 'weke' hart van de hulpverlener kunnen behandelingen dan onnodig lang gaan duren en zich allerlei, soms lastige complicaties in de behandelrelatie voordoen. Uitgangspunt in deze workshop is dat iedere hulpverlener die met complexe problematiek werkt af en toe in de valkuil van het ‘weke’ hart terechtkomt.

In deze workshop wordt deze problematiek verkend en worden praktische tips en trucs besproken om de valkuil van het 'weke' hart te voorkomen.

**Martijn Stöfsel**is klinisch psycholoog en psychotherapeut. Hij werkt momenteel in een eigen psychotherapie- en onderwijspraktijk in Lunteren. Daarvóór heeft hij gewerkt met ernstig getraumatiseerde cliënten in het -in de behandeling van oorlogstraumata gespecialiseerde- SinaiCentrum en in de verslavingskliniek van het Leger des Heils. Hij schreef ‘Complex trauma’ (2010) en ‘Trauma en persoonlijkheidsproblematiek’ (2017). Hij is supervisor en leertherapeut van de VGCt en de NVP, senior-schematherapeut, lid van de NtVP en EMDR-practitioner.

1. **- Durf je het aan? Mishap-exposure voor sociale angst - Rob Faltin & Yvonne Prins**

Exposure maximaliseren' en 'Nieuwe inzichten over exposure', dat zijn titels van recente, veelbesproken wetenschappelijke artikelen over exposure. Ook hebben exposuregoeroes zoals Clark, Craske, Hofmann, Margraf en Rijkeboer de afgelopen jaren lezingen en workshops over exposure in Nederland gegeven. Toch wordt exposure te weinig toegepast en missen zo veel cliënten de beste weg naar herstel. Een belangrijke reden lijkt te zijn dat de therapeut niet de behandeling biedt zoals bedoeld: de zogenaamde ‘therapist drift’ (Waller & Turner, 2016): je hebt bijvoorbeeld drie kwartier gepraat en niet geoefend.

In deze workshop zul je als deelnemer oefenen met exposure voor sociale angst met als doel meer exposure tijdens therapiesessies. Je zult gemotiveerd kunnen raken om over je eigen schaamte heen te stappen en om te oefenen met afgewezen worden (social mishap-exposure). Bijvoorbeeld: bel naar een doe-het-zelfzaak en vraag of ze mango’s verkopen; draag je jas binnenstebuiten en loop tussen andere mensen; zing een Sinterklaasliedje op straat, liefst vals; vraag aan een voorbijganger om een foto van je te maken en kijk dan heel angstig.

Als het je voldoende gelukt is goed waar te nemen wat er precies gebeurt als je afgewezen wordt, kun je ook oefenen in de therapeutenrol, met iemand die de cliëntrol inneemt. Verwacht bij deze workshop om minder te praten en meer te doen, en om buiten je comfortzone te treden. Actieve deelname van de deelnemers is dus nodig.

**Rob Faltin**is cognitief gedragstherapeut / psychotherapeut en journalist. Hij werkt bij Doe-Psy (vrijgevestigde praktijk) en GGZ inGeest. In 2011 kwam zijn boek Plankenkoorts uit bij uitgeverij Hogrefe, en in 2017 Laat ze maar denken bij Boom. Opgegroeid in Zwitserland, volgde hij zijn opleiding aan de Universiteit van Amsterdam, Nyenrode, en het Centrum voor Communicatie & Journalistiek van Hogeschool Utrecht. Eerder was hij altviolist bij het Koninklijk Concertgebouworkest en consultant bij KPMG. In Friesland is hij bekend van het Fries songfestival, waar hij de publieksprijs won.

**Yvonne Prins**is psycholoog, coach en schrijver. Van haar hand verschenen: 'Met 70 over de snelweg -  als je ouders zorgen gaan geven', 'Ziekenhuis survivalgids - wegwijs in de wereld van de witte jassen', en 'En waar blijven de kinderen?  - survivalgids voor als je een kind wilt maar (nog) niet hebt'.  In haar zelfstandige coachingpraktijk begeleidt zij onder andere mensen met een nog niet vervulde kinderwens. In de workshop van Rob Faltin draagt ze bij aan een verrassende, speelse opening.

1. **BigMove - beweging in gedrag - Louis Overgoor & Koos Jüngen**

Merk je dat cliënten regelmatig niet duurzaam opknappen van je behandeling? Dat symptoombehandeling leidt van de ene klacht naar de andere? Dat jij en je cliënt verstrikt dreigen te raken in het woud van regels en protocollen in de ggz? Én dat de mate van veerkracht, eigen regie en plezier in dingen bepalender zijn voor de ervaren gezondheid dan de ernst van de klachten zelf?

BigMove gelooft in 'beweging in gedrag' en verleidt cliënten om in beweging te komen en de eigen veerkracht te vergroten door spel, uitdaging, plezier en gezamenlijkheid.

Wij geloven dat de hele (geestelijke) gezondheidszorg de aandacht moet verleggen van klacht naar functioneren; van objectief naar subjectief; van voorspelbaar naar onvoorspelbaar; van minder naar meer!

Nieuwsgierig? Stap in de 'speeltuin voor volwassenen' en ervaar op verschillende fronten wat BigMove met jou en cliënten doet!

**Louis Overgoor**

In zijn jarenlange huisartspraktijk in de Amsterdamse wijk Zuid-Oost, raakte Louis bijna 15 jaar geleden geïnspireerd door de kracht van mensen om hun eigen ervaren gezondheid te bevorderen. Samen met een fysiotherapeute richtte hij BigMove op: een programma binnen de ggz gericht op gezondheidspromotie. Hij richt zich nu vooral op beleidsmakers en gezondheidszorgprofessionals in de overtuiging dat een game-change nodig is binnen de hele gezondheidszorg.

**Koos Jüngen** Is een jaar verbonden aan BigMove als hoofd behandelzaken en behandelaar. Daarvoor was ze meer dan 25 jaar psychotherapeut binnen verschillende settings in de ggz. Ze heeft ook een aantal jaren gewerkt in de directie van een VG-instelling. Haar drive is het versterken van de eigen regie van mensen en de inzet van sociale kracht van mensen samen.

1. **- Je kwetsbare zelf - Yael Meijer**

Hoe ben je ooit in dit bootje van hulpverlenen terechtgekomen? En nog belangrijker: hoe hou je je bootje drijvend?

De administratiebalast maakt het bootje (te) zwaar. De problematiek waarmee je wordt geconfronteerd, loopt uiteen van mistig, stormachtig, en met periodes zeer druilerig. Slechts af en toe schijnt de zon. Daar sta je dan in je eentje aan het roer….soms met wat hulp van matrozen. Overige boten zijn soms ver te zoeken, of zijn zelf overbelast geraakt. Hoe kun je blijven genieten van het mooiste vak dat er bestaat? Hoe kun je blijven waarderen dat het je lukt andermans bootjes -vaak vol met kinderen- die zijn gestrand, door een mankement, een botsing of de verkeerde koers, weer varend te krijgen?

Deze workshop gaat over gehechtheidsrelaties, emotieregulatie en het kwetsbare eigen zelf van de hulpverlener. Tijd voor een kijkje in de spiegel. Om daarna weer met volle vaart vooruit te gaan….

**Yael Meijer**, werkzaam bij FIER en Amsterdams Centrum voor Familietherapie, klinisch psycholoog en psychotherapeut, gedragstherapeut en supervisor VGCt , FFT-therapeut, in opleiding tot IMH-specialist.

**13- Hoogbegaafde cliënten, wat doen zij met mij? - Maud van Thiel**

Langzamerhand begint duidelijk te worden dat er veel meer hoogbegaafden in de ggz zijn dan de 2% die je op grond van de IQ-curve zou verwachten. Schattingen zijn dat het gaat om 5 à 10%. Sommigen zeggen dat het mogelijk wel 20% is. U zult deze cliënten dus al vaak tegenkomen, meestal niet wetende dat het om hoogbegaafde cliënten gaat. Echter, het testen op hoogbegaafdheid neemt een hoge vlucht en er zullen dus steeds meer cliënten komen die zich als zodanig bij u melden. ‘Ik ben hoogbegaafd’. Wat doet zo’n uitspraak met u?

Denkt u: ‘Ha, leuk, dat ben ik ook!’ en gaat u dat zeggen? Of denkt u: ‘Nou en?’ en schuift u dit gegeven terzijde? Of denkt u: ‘Ojee, dat ben ik niet’ en probeert u verder zo intelligent mogelijk over te komen? Of denkt u: ‘Wel, dat varkentje zullen we eens wassen – dat verstand moet op nul’ en probeert u met vaste hand op emotie te focussen? Misschien ook denkt u: ‘Aha, een ADD'er of een Asperger, en anders narcistisch of vermijdend’ en bent u uiterst bedacht op tekenen in die richting? Of gaat u zeggen dat u niet hoogbegaafd bent – of dat u niet weet of u dat bent – maar dat u met de cliënt wilt bekijken wat het betekent om zo te zijn?

In deze workshop gaan we na wat de uitspraak ‘ik ben hoogbegaafd’ met u doet. Wie – welke behandelaar – staat er in u op? Wat richt een dergelijke uitspraak bij u van binnen aan, wat woelt hij los? Ken u zelve – dat ten eerste. En ten tweede: wat gaat u ermee doen? Laat u zich kennen of juist niet? De workshop wordt gelardeerd met kennis over hoogbegaafdheid. Uiteindelijk zult u in staat zijn om op een manier die bij u past te reageren op dit soort clienten.

**Maud van Thiel**, is als psychotherapeut werkzaam in haar eigen praktijk ‘OYA Psychotherapie en Coaching’ te Ede (Gelderland). Sinds 2003 behandelt zij uitsluitend nog hoogbegaafde (jong)volwassenen. In 2007 deed zij onderzoek naar de persoonlijkheidsconstellatie van hoogbegaafden. In 2008 publiceerde zij daarover een boek: *Hoogbegaafd. Dat zie je zó! Over zelfbeeld en imago van hoogbegaafden*. In 2011 nam zij het initiatief tot de oprichting van het Instituut Hoogbegaafde Volwassenen (IHBV), waarvan zij de eerste voorzitter was. In 2015 richtte zij het Landelijk Samenwerkingsverband Hoogbegaafde Volwassenen in de ggz op. Momenteel is zij aan het promoveren op het onderwerp ‘normale en pathologische ontwikkeling van hoogbegaafde volwassenen.

**Imanda Slief-Boom** is als psycholoog werkzaam in haar eigen praktijk ‘Psychologisch Adviesbureau Boom’ te Ede (Gelderland). Sinds 2008 werkt zij in het kader van hoogbegaafdheid nauw samen met Maud van Thiel. Samen verzorgen zij kortdurende psycho-educatieve groepstherapie voor hoogbegaafde (jong)volwassenen. Tevens maakt zij deel uit van het Landelijk Samenwerkingsverband Hoogbegaafde Volwassenen in de ggz.

 **14 - Over de muur met klachten?! - Marga Timmers**

**Effectief omgaan met uzelf en met de klager**

Bij een klacht over u als therapeut staat u waarschijnlijk niet meteen te juichen. De klager heeft ook zo zijn eigen beleving.

Hoe voorkomt u escalatie? Hoe wordt u niet een vijand van uzelf?

In deze workshop krijgt u tips voor het voeren van een klachtgesprek en het zorgvuldig optreden in een klachtenprocedure.

**Marga Timmers**is directeur-eigenaar van expertisecentrum Klachtenmanagement Zorg en maat van Klacht&Company.

Sinds ruim 30 jaar heeft het thema van klachtrecht en klachtenmanagement haar belangstelling. Zij was/is onder meer actief als klachtenfunctionaris en bemiddelaar, voorzitter van klachtencommissies, ontwikkelaar en uitvoerder van opleidingen voor klachtenfunctionarissen, trainingen voor hulpverleners, (mede-)ontwikkelaar van de Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg en het VKIG Beroepsprofiel Klachtenfunctionaris. Ook ontwikkelt zij klachtenregelingen voor (organisaties van) zorgaanbieders en adviseert ze over klacht- en klantvriendelijk werken.

Leidend voor haar werk is het motto **"Achter elk verwijt ligt een verlangen"**.