**Programma:**

19.00 – 20.30 uur Preventie van fouten:

19.00 – 19.15 uur Toets kennis voorkomen van fouten

19.15 – 20.30 uur Plichten om de kwaliteit te waarborgen: organisatie plicht, Meldplicht, VIM, Vergewis plicht

20.30 – 20.45 uur Pauze

20.45 – 22.00 uur Van klacht naar geschil. Theorie en Oefenen