**Programma : Van ontevredenheid naar een klacht**

Cursusleider: Stan Banus

Inhoud cursus

Na je afstuderen beschik je over een ruime hoeveelheid actuele kennis en kunde om invulling te geven aan het vervolg van je carrière. Je handelt volgens de professionele standaard, je bent vriendelijk en het gevolg laat zich dan ook voorspellen: allemaal tevreden patiënten.

Zo gaat het gelukkig ook meestal. Maar het kan ook mis gaan. De patiënt is niet tevreden en samen kom je er niet uit. Er wordt een klacht tegen je ingediend. Wat dan?

Klachtenfunctionaris Stan Banus neemt tandartsen tijdens deze sessie mee door de verschillende fasen van ontevredeneheid naar uiteindelijk het indienen van een klacht. Ook bespreekt hij hoe je klachten kunt voorkomen en verhelpen.

Voor wie?

Deze cursus is bedoeld voor tandartsen die meer inzicht wil hebben in de verschillende fasen van ontevredenheid van een patiënt en welke stappen deze patiënt kan ondernemen. Maar ook voor tandartsen die willen weten welke rol ze zelf kunnen spelen bij ontevredenheid, om zo een klacht te kunnen voorkomen.

**Data 2019**

|  |  |
| --- | --- |
| Dinsdag 19 november 2019 | 19.00 – 21.30 uur |

**Programma 19 november 2019**18.00 – 19.00 uur ontvangst incl. broodbuffet

19.00 – 21.30 uur cursus