**Rooster Opleiding Klachtenfunctionaris in de Zorg KF22 maart-nov 2021 locatie Almere (versie 17 december 2020)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Datum OUD** | **Omschrijving** | **Trainer/ acteurs en examinatoren** | **Module/**  **Hoofdstuk** |
| 25 maart 2021 | 8 februari 2021 | Introductie | Gabrielle Bos | 1 |
| 23 april 2021 | 18 februari 2021 | Klachtenbemiddeling  Kennismaking met het vak en de opleiding  Opdrachten (ochtend) en Intervisie (middag) | Gabrielle Bos  + Zoi Smit (middag) | 2 |
| 25 mei 2021 | 18 maart 2021 | Doelgerichte gespreksvoering/ communicatie 1/5 | Gabrielle Bos/ Judith van Eersel | 3 |
| 22 juni 2021 | 12 april 2021 | Doelgerichte gespreksvoering/ communicatie 2/5 | Gabrielle Bos | 3 |
| 2 september 2021 | 13 april 2021 | Doelgerichte gespreksvoering/ communicatie 3/5 | Gabrielle Bos  1 acteur middag Ans | 3 |
| 27 oktober 2021 | 22 juni 2021 | Doelgerichte gespreksvoering/ communicatie 4/5 | Gabrielle Bos  2 acteurs middag Kees en Ans | 3 |
| 9 november 2021 | 29 juni 2021 | Doelgerichte gespreksvoering/ communicatie 5/5 | Gabrielle Bos  2 acteurs Ans en Kees | 3 |
| 14 september 2021 | 25 maart 2021 | Juridische kaders | Zoi Smits | 4 |
| 4 mei 2021 | 4 mei 2021 | Klachtenmanagement 1/2 | Zoi Smits | 5 |
| 15 juni 2021 | 15 juni 2021 | Klachtenmanagement 2/2 | Zoi Smits | 5 |
| 7 juli 2021 | 2 september 2021 | Onafhankelijkheid | Zoi Smits | 6 |
| 28 september 2021 | 14 september 2021 | Profilering presentatie opdrachten | Zoi Smits | 2 |
| 6 oktober 2021 | 28 september 2021 | De rol van de klachtenfunctionaris bij Schade  Ochtend | Zoi Smits | 7 |
| 14 oktober 2021 | 6 oktober 2021 | Stagedag; presentatie stageverslagen | Zoi Smits | 2 |
| Oktober 2021 | September 2021 | Digitale coaching | Siberta |  |
| 24 en 25 november 2021 | 27 en 28 oktober 2021 | Examen (theorie en praktijk) | Margreet/ Siberta  Jeroen en Ans |  |
| 15 december 2021 | 25 november 2021 | Diploma uitreiking 17-19 uur |  |  |

Inleverdata opdrachten:

* Stageverslag 30 september 2021
* Profileringsopdracht 14 september 2021
* Reflectieverslag 10 november 2021