

Workshop 'Van Klacht naar Kans'

Omgaan met klachten op de werkvloer

Hoe ga je om met klachten die op je pad komen tijdens de uitoefening van je werk? Schrik je ervan? Ben je zelf verantwoordelijk om de klacht op te pakken of moet jouw leidinggevende dit doen?

Tijdens deze workshop ontdek je hoe je een klacht kunt omzetten in een kans om de kwaliteit van je eigen handelen of van je organisatie aan te passen.

Wat gaan we doen?

Wanneer spreek je eigenlijk van een klacht en wat doet dit met je? Hoe ontstaat een klacht? Tijdens de workshop bespreken we deze vragen, en ook de klachtenregeling en verschillende routes binnen je eigen organisatie. We duiken in kleine, veilige groepen de praktijk in. We oefenen met technieken hoe je op verschillende manieren feedback kan geven en ontvangen. Wat roept dit bij de ander op? We leren hoe je in contact blijft met de klager en staan stil bij wat de klacht ons kan opleveren. Een klacht is namelijk niet alleen maar vervelend, ontdek het zelf!

Wat levert het je op?

Met frisse kennis over de geldende klachtenregeling van je organisatie heb je na de workshop meer zicht op jouw eigen rol in het gehele proces. Je weet hoe je kunt omgaan met lastige situaties en bent je bewust van de mogelijkheden om een klacht te zien als een kans voor verbetering van de zorg.

Duur workshop?

De workshop duurt in totaal 3½ uur.

Voor wie?

Medewerkers in instellingen die direct te maken krijgen met klachten.

Maximaal aantal deelnemers

Om de kwaliteit van deze workshop te verzekeren gaan we met maximaal acht deelnemers aan de slag.

Geïnteresseerd?

Wil je deze workshop niet missen? Neem dan contact op met Nelleke Maathuis, Coördinator Academie Zorgbelang Brabant | Zeeland: nmaathuis@zorgbelang-brabant.nl.