# Programma Online scholing

# Communicatie met uitdagende of ontevreden cliënten en omgaan met klachten



**9.30 – 12.00 uur**

* Inleiding
* Communicatietraining omgaan met ontevredenheid, moeilijke situaties en klachten afgestemd op praktijkassistentes
* WKKGZ in praktische handvatten, wat zijn de regels en hoe vertalen we die naar de praktijk
* Casuïstiek en vragen

