

Dit congres heeft in het verleden plaats gevonden. Kijk op onze [nascholingen pagina](#) voor ons huidig aanbod van congressen, cursussen en opleidingen.

Klacht en tuchtrecht in de tandartspraktijk

Over het voorkomen van en handelen bij een (tucht)klacht

 Vrijdag 20 november 2015

Programma

13.00

Ontvangst met koffie, thee en uitreiking congresmap

13.30

Opening door de dagvoorzitter

Wolter Brands, plaatsvervangend rechter en tandarts

- > Klacht- en tuchtprocedures in de tandartspraktijk - kort belicht
- > Uiteenzetting van de dag

14.00

Professioneel omgaan met ontevreden patiënten

Lenore Beij, senior jurist gezondheidsrecht VvAA Juridisch Advies & Rechtsbijstand

In samenwerking met een **ervaringsdeskundige tandarts** (onder voorbehoud)ht?

- > Voorkomen van een (tucht)klacht - herken de signalen van onvrede bij de patiënt en weet hoe te handelen
- > Wat is het verschil tussen klachtrecht en tuchtrecht?
- > De patiënt dient toch een (tucht)klacht in - do's en don'ts voor een goede afloop
- > Ervaringen, leermomenten, tips en adviezen - een ervaringsdeskundige aan het woord

15.00

Koffie- en theepauze

15.15

Een brief van het tuchtcollege - wat nu?

Henriette van der Poel-Berkovits, secretaris Regionaal Tuchtcollege Zwolle

- > De werkwijze van de tuchtcolleges en de tuchtprocedure uiteengezet
- > Waaraan toetst het tuchtcollege uw handelen?
- > Bespreking actuele tuchtrechtelijke casuïstiek

16.00

Centrale Klachtencommissie KNMT

Maud de Groot, secretaris Centrale Klachtencommissie KNMT en advocaat De Groot Advocatuur

- › Hoe ziet het nieuwe klachtrecht eruit en wat zijn de verschillen met het huidige klachtrecht?
- › Wat betekent het nieuwe klachtrecht mogelijk voor uw praktijk?
- › Bespreking van voorbeelden uit de praktijk

16.45

Communicatietraining

Interactieve sessie - succesvol communiceren met ontevreden patiënten

? **George Smits**, mediator, senior trainer en psycholoog Reset Partner

- › Emoties van de patiënt en uzelf - hoe gaat u daar mee om?
- › Non-verbale communicatie - net zo belangrijk als wat u zegt!
- › Herstel van de tandarts-patiëntrelatie - wat u moet doen en wat u beter kunt laten
- › Praktische tips en praktijkvoorbeelden

18.00

Afsluiting programma met een borrel