

# CIIO klantenmiddag

## 8 november 2023

Roland Friele - programmaleider Nivel en bijzonder hoogleraar aan de Tilburg University - zal met ons in gesprek te gaan over het thema *leren van ongemak*. Vrijwel iedereen kent de uitdrukking (en heeft 'm misschien weleens toegepast) "een klacht is een gratis advies", dus klachten graag! Maar.. hoe maken we dat waar, zonder het te zwaar te maken?

Tijdens onze klantenmiddag gaan we hierover met elkaar in gesprek en over manieren van leren en hoe deze op een juiste manier in te richten. Maar ook over het vormgeven van die "A" uit onze PDCA-cyclus.

In dialoogsessies zullen we dit uitwerken en elkaar uitdagen op hoe je leert, hoe je alert bent op signalen, niet in de "ja, maar" modus schiet, effectief bent in opvolging en preventie.

Na afloop en tussendoor is er zeker gelegenheid om elkaar te spreken. We zien uit naar je komst!

## Programma

|                |       |   |
|----------------|-------|---|
| Inloop         | 14:00 | Kom gezellig binnen!  |
| Start          | 14:15 | Opening door Roland Friele, thema <i>leren van ongemak</i>                              |
| Dialoogsessies | 15:00 | Het thema <i>leren van ongemak</i> uitdiepen en elkaar inspireren                       |
| Wrap-up        | 16:30 | Welke nieuwe inzichten nemen we mee?  |
| Borrel         | 17:00 | Alle indrukken verwerken en nakletsen onder het genot van een lekker drankje en hapje.. |