

# Inhoudsopgave

	Woord vooraf	7
	Inleiding	9
1	Wat is dat eigenlijk, klagen?	13
2	Klagen als probleem	19
3	Klagen als kans	25
4	Klagen in de dramadriehoek	31
5	Klagen in de kwaliteitendriehoek	37
6	Klagen in de dynamische driehoek	43
7	Vragen uit de praktijk	51
8	Antwoorden uit de theorie	65
Bijlage	Mentorles over klagen	90
	Literatuurlijst	93