De cursus begint met een uitleg over de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (de Wkkgz). Aan welke verplichtingen dient u, als huisarts, op het gebied van het klachtrecht te voldoen? Vervolgens komt kort de procedure klacht- en geschilbehandeling aan bod.

Op grond van de Wkkgz wordt in eerste instantie van u zelf verwacht dat u probeert onvrede bij patiënten weg te nemen. Tijdens deze cursus krijgt u handvatten hoe u hiermee om kunt gaan. Wat zijn de “do’s and dont’s?”.

Tenslotte wordt, aan de hand van praktijkvoorbeelden, geschetst hoe een klachtbehandeling kan verlopen. In dit gedeelte van de cursus gaat u, samen met medecursisten aan de slag; hoe zou u met deze klacht zijn omgegaan?