

'Mensen denken soms met schreeuwen iets te bereiken'

Klachtenbemiddelaar Manja Verhoeven stopt na twaalf jaar met patiënten te woord te staan die klachten hebben over de apotheek. Ze vertelt over de agressie waarmee ze te maken kreeg en wat apothekers kunnen verbeteren in de omgang met een klager. "Durf te vragen: is het nu echt opgelost voor u?"

Auteur **Edwin Bos**

'In de apotheek staat een snoeppot op de balie, dat vind ik onhygiënisch.' Van de honderden klachten die Manja Verhoeven heeft behandeld, staat deze haar nog helder voor de geest. "Om die snoeppot heb ik geglimlacht, maar ik heb ook wakker gelegen van klachten, bijvoorbeeld bij een fout in een kinderdosering."

Verhoeven bemiddelde bij klachten in opdracht van de KNMP en was gedurende twaalf jaar klachtenbemiddelaar voor apotheken. Ze is in dienst van Quasir, een organisatie voor onafhankelijke klachtenbemiddeling in de zorg.

Volgens Verhoeven, die zelf een zorgachtergrond heeft, is het bemiddelen zwaarder geworden door de toegenomen agressie. Tot

vijf jaar terug werd ze zelden door de telefoon bedreigd, maar de laatste tijd gebeurde dat regelmatig. "Het is een maatschappelijk verschijnsel dat mensen denken met schreeuwen iets te kunnen bereiken. Dat is in de apotheek niet anders."

De boosheid van klagers nam volgens Verhoeven in 2014 explosief toe toen de kosten voor het eerste-uitgiftegesprek voor het eerst apart werden vermeld op de nota. Hierover kwamen dat jaar ook de meeste klachten binnen (zie kader). "Veel klagers voelden zich 'belazerd' en eisten de € 6 voor het gesprek terug", aldus Verhoeven.

Wat heeft u kunnen doen voor deze boze patiënten?

"Als mijn uitleg over het belang van het eerste-uitgiftegesprek en de zorgverlening in de apotheek niet kon overtuigen, verwees ik de klager door naar de verzekeraar, het meldpunt Medicijnkosten van de KNMP of naar de Consumentenbond. Maar soms waren ze zo kwaad dat ze de hoorn op de haak gooiden. De nieuwe naam voor het eerste-uitgiftegesprek is 'begeleidingsgesprek nieuw geneesmiddel', maar sommige patiënten ervaren het begeleidingsgesprek niet als een gesprek. Dus de verwarring hierover zal nog wel even blijven voortbestaan."

Klagen patiënten over privacy?

Toenemend aantal klagers wil bemiddeling

Het aantal klachten dat is gemeld bij de klachtenbemiddeling groeit sterk: in 2012 waren het er 654, in 2013 755 en in 2014 908. De top 3 van de meest voorkomende klachten in 2014 is: eerste-uitgiftetarief (175), het preferentiebeleid en de medische noodzaak (85) en facturen (75).

De KNMP richtte in 2003 de onafhankelijke klachtenbemiddeling op voor cliënten, waarbij op informele wijze naar een oplossing wordt gezocht. Ook is het mogelijk de onafhankelijke Klachtencommissie Openbare Apotheken te laten beoordelen of een klacht terecht is en of advies moet worden uitgebracht aan de apotheker.

De contactgegevens van de klachtenbemiddeling en de klachtencommissie zijn gewijzigd. Voor de actuele gegevens kunnen apothekers een link plaatsen op hun website naar de klachtenregeling op apotheek.nl.



Foto Studio Oostrum

MANJA VERHOEVEN: "HET IS MOOI OM GEZAMENLIJK EEN OPLOSSING TE VINDEN: KLAGER, BEMIDDELAAR EN APOTHEKER."

"Enkele tientallen klachten gaan over privacy, dat is al jaren vrij constant. Hardop praten over geneesmiddelen aan de balie vinden patiënten heel vervelend. Ook horen we van klagers dat ze brieven ontvangen van fabrikanten, waarvoor apothekers de adressen zouden hebben aangeleverd. Een verkeerde bezorging van geneesmiddelen ervaren patiënten ook als een schending van de privacy."

Zijn apothekers ingesteld op de afhandeling van klachten?

"Daar kan nog wel wat verbeteren, want het komt regelmatig voor dat apothekers een klacht door drukte laten liggen. Begrijpelijk natuurlijk, maar wel jammer. Ook gebeurt het dat assistenten een klager aanhoren en dat vervolgens niet vertellen aan de apotheker. Ze proberen het zelf op te lossen, waardoor soms te laat de-escalerend wordt opgetreden. Apothekers kunnen tijdens het werkoverleg de assistenten vragen alert te zijn op dit soort situaties."

Hebben apothekers begrip voor klagers?

"De betekenis van 'vertrouwen' is niet voor elke apotheker even duidelijk. Krijgt een patiënt drie keer de verkeerde geneesmiddelen thuisbezorgd, dan volstaat het niet om te zeggen: 'Het zal niet meer gebeuren'. Een klager wil horen welke maatregelen de apotheker gaat nemen. En daarna moet de

apotheker ook de vraag durven stellen: 'Is het nu echt opgelost voor u?'"

Heeft u zich weleens bedreigd gevoeld?

"Klagers kennen alleen het mobiele nummer van de klachtenbemiddelaar, dus dat schept afstand. En als ik een bemiddelingsgesprek met de apotheker erbij moest leiden, dan sprak ik altijd iets eerder af met de agressieve klager. Mijn boodschap was: 'Ik stop het gesprek direct als u gaat dreigen of schelden'. Dat kwam meestal wel over. Het gezag van een bemiddelaar wordt gerespecteerd omdat hij onafhankelijk is. In al die jaren heb ik twee keer een gesprek moeten afbreken."

Twaalf jaar klachtenbemiddeling: gaf het werk u voldoening?

"Helaas domineerden de vele klachten over de veranderingen bij de zorgverzekeringen. Maar er zijn ook klagers geweest die mijn adres vroegen om een bloemetje te bezorgen. Verder is het mooi om gezamenlijk een oplossing te vinden: klager, bemiddelaar en apotheker. Laatst belde een oudere vrouw dat ze € 70 moest bijbetalen voor haar geneesmiddel, zonder dat ze daarover was geïnformeerd. De apotheker vond dat sneu en is nog dezelfde avond naar haar toegegaan om de helft terug te betalen. We kwamen letterlijk uit in het midden." ■

KLAGERS WILLEN HOREN WELKE MAATREGELEN DE APOTHEKER NEEMT