

Klachtenfunctionarissen staan ook klaar voor apothekers

‘Apothekers zijn blij dat ze hun ei kwijt kunnen’

Soms kom je er niet uit met een patiënt. Een apotheker kan dan contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Die is er niet alleen voor de patiënt, maar ook voor de apotheker. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, biedt een luisterend oor en bemiddelt. Monique van IJperenburg en Linda de Boon zijn die bemiddelaars.

36

Pharm weekbl 30 augustus 2019:154-35

Auteur **Ilse Boekweg**

“Het is voor ons niet ongewoon dat we een huilende apotheker aan de lijn hebben”, vertelt Monique van IJperenburg, die als klachtenfunctionaris is gedetacheerd bij de KNMP vanuit klachtenexpertisecentrum Quasir. Ze behandelt al zes jaar apotheekklachten. “Dit gebeurt tegenwoordig vaker dan vroeger. We zien dat de veelheid aan regelgeving en de mondigheid van klagers leiden tot veel druk en stress bij apothekers, die het vanuit hun betrokkenheid en professionele werkhouding graag goed willen doen voor de patiënt.” “Wat veel apothekers niet weten, is dat de klachtenfunctionarissen er niet alleen zijn voor de patiënt, maar ook voor de apotheker”, zegt ze. “Voor beide partijen bieden ze opvang en luisteren, in het kader van hoor en wederhoor, naar het verhaal. Een klacht heeft tenslotte altijd twee kanten.”

De klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Volgens deze wet moeten zorgaanbieders voorzien in laagdrempelige opvang van klachten, te weten een klachtenfunctionaris en een geschilleninstantie (SKGE). De KNMP voorziet hierin met een klachtenregeling ten behoeve van openbare apotheken. Vrijwel alle openbare apotheken zijn aangesloten bij de klachtenregeling van de KNMP. De klachtenfunctionarissen spelen in deze regeling een de-escalerende rol. Zij proberen middels bemiddeling klachten op te lossen. Van IJperenburg: “Vaak ligt er een dieper probleem aan ten grondslag. Een patiënt komt bijvoor-

beeld met een vraag aan de balie die niet adequaat wordt opgepakt. De patiënt voelt zich vervolgens niet serieus genomen. Waardoor de kans bestaat dat er een nieuwe klacht bijkomt, namelijk de reactie op de vraag van de patiënt.”

Tijd nemen

Ook Linda de Boon is als klachtenfunctionaris werkzaam voor de KNMP; zij doet dit al ruim drie jaar. “Apothekers kunnen ook contact met ons opnemen als er nog geen klacht is ingediend, maar er wel één verwachten door een voorval met de patiënt”, zegt ze. “Wij kunnen de apotheker alvast ondersteunen en advies geven hoe hiermee om te gaan. Apothekers hebben het druk, maar voor klachten nemen ze wel echt de tijd, is mijn ervaring. En vaak zijn ze ook blij dat ze zo hun ei kwijt kunnen.”

**SCHIET BIJ
EEN KLACHT
NIET IN
DE VERDE-
DIGING,
MAAR WEES
NIEUWGIERIG**

Klachten in cijfers

De klachtenfunctionarissen registreerden in 2018 950 klachten van 574 klagers:

gevolgde procedure	aandeel
luisterend oor bieden	5%
inmiddels al opgelost	4%
alleen registreren klacht	12%
bemiddeling klacht	42%

Van Ijperenburg vertelt hoe de bemiddeling daarna in zijn werk gaat: “Patiënten kunnen hun klacht telefonisch of via e-mail indienen. We vragen de klager altijd of hij al contact heeft gehad met de apotheker. Wanneer de apotheker niet weet dat de patiënt een klacht heeft, kan hij ook niets doen om de klacht op te lossen. Komt de patiënt er met de apotheker niet uit, dan bespreken we met de klager wat het doel is van zijn klacht en of hij het goed vindt dat wij contact opnemen met de apotheker. Voor bemiddeling is het noodzakelijk dat wij beide kanten (telefonisch) hebben gesproken. De meeste klachten worden op deze manier opgelost.”

Bizarre uitwerking

“Veel klachten kunnen we ‘wegvangen’ voor apothekers. En ook al kunnen we het probleem niet altijd oplossen, klagers ervaren het als positief dat we luisteren. Zo kunnen we voorkomen dat zij een formele klacht indienen, die aan de geschillencommissie moet worden voorgelegd”, aldus De Boon. “Soms komen we er telefonisch niet uit. Dan gaan we met de klager en apotheker om tafel. Dat kan best een bizarre uitwerking hebben die je van tevoren niet ziet aankomen.”

“Ik ben wel eens dagen bezig geweest met één klacht die ging over € 7. Een eerste terhandstellingsgesprek was volgens de klager onterecht in rekening gebracht. De apotheker gaf aan dat hij ervoor ging zorgen dat de patiënt het bedrag zou terugkrijgen. Maar over hoe lang dat zou duren, waren de verwachtingen niet hetzelfde”, vertelt ze. “De patiënt verwachtte dat de apotheker de € 7 meteen uit de kassa zou halen, terwijl deze het natuurlijk via de zorgverzekeraar moet crediteren.”

“Toen de klager, de apotheker en ik eenmaal om tafel zaten, was na een uur de angel uit het conflict. En het werd nog mooier, want aan het einde van het gesprek kwamen de twee tot de conclusie dat de zorg in Nederland eigenlijk niet zo goed geregeld was met dank aan de zorgverzekeraars en hun regelgeving. Door op deze wijze te bemiddelen, voorkom je dat een klacht escaleert.”

Contant betalen

Van Ijperenburg: “We krijgen vooral klachten binnen over de reactie vanuit de apotheek



Foto Myriam Wijnen

LINDA DE BOON (LINKS) EN MONIQUE VAN IJPERENBURG ZIJN ALTIJD OP ZOEK NAAR 'HET VERHAAL ACHTER DE KLACHT'. VAAK LIGT DAARAAN EEN DIEPERLIGGEND PROBLEEM TEN GRONDSLAG.

op een klacht van een patiënt, maar ook over operationele zaken, zoals problemen met de bezorging of wanneer een recept van de huisarts klaarstaat in de apotheek. Ook komen er opvallend veel klachten binnen over het preferentiebeleid en de medische noodzaak. Verder maken veel (oudere) mensen zich zorgen dat ze in een aantal apotheken niet meer contant kunnen betalen.”

De Boon geeft een aantal tips om formele klachten te voorkomen: “Schiets niet in de verdediging, maar wees nieuwsgierig: wat is er aan de hand? Vraag bij afleveren van medicatie door of de patiënt de informatie heeft begrepen, om op voorhand klachten door onduidelijkheden zoveel mogelijk te voorkomen. Zoek actief contact met een patiënt als je vermoedt dat deze een klacht wil indienen; daarbij is bellen vaak beter dan mailen.” ■

**KLACHTEN-
FUNCTIO-
NARISSEN
SPELEN IN DE
REGELING EEN
DE-ESCALE-
RENDE ROL**