

Pharmaceutisch Weekblad

# PW

Manja Verhoeven

**'Klachten  
altijd  
serieus  
nemen'**



# 24

13 juni 2008 • Jaargang 143



## Klachtenbemiddeling

Substitutie, nota's en bejegening

NHG-Standaard

**Grieprik voortaan  
vanaf 60 jaar**

Glucoseregulatie

**Kunstmatige pancreas  
stapje dichterbij?**

Financiële crisis

**Klink blijft  
zwijgen**

In dit nummer ...



## Klachtenbemiddeling

Jaarlijks behandelt Manja Verhoeven, klachtenbemiddelaar farmacie, ruim honderd klachten. Mensen klagen als ze niet goed geïnformeerd worden, als ze een ander middel krijgen dan ze gewend waren (substitutie), de apotheek een fout maakt bij de levering van medicijnen of wanneer ze te lang moeten wachten op medicijnen. Ook klagen patiënten over de manier waarop ze bejegend worden.

I2

‘Klachten altijd serieus nemen’

# Klachtenbemiddeling t

Jaarlijks behandelt Manja Verhoeven, klachtenbemiddelaar farmacie, ruim honderd klachten. Mensen klagen als ze niet goed geïnformeerd worden, als ze een ander middel krijgen dan ze gewend waren (substitutie), de apotheek een fout maakt bij de levering van medicijnen of wanneer ze te lang moeten wachten op medicijnen. Ook klagen patiënten over de manier waarop ze bejegend worden.

Tekst | Adri Bolt

“**B**ijna de helft van de klagers wil het vertrouwen terugkrijgen in de apotheekzorg, en vooral in de ‘eigen’ apotheek,” vertelt klachtenbemiddelaar. “Ongeveer eenderde wil het eigen gelijk halen en excuses krijgen. Een laatste belangrijke groep wil voorkomen dat een ander hetzelfde meemaakt. Regelmatig word ik gebeld, terwijl de apotheker al excuses heeft gemaakt of uitleg heeft gegeven. Dan wil de klager zeker weten dat zijn of haar klacht ervoor zorgt dat er echt iets verandert. Ten slotte kunnen klagers willen dat een factuur wordt aangepast. Meer in het algemeen willen mensen steeds vaker een financiële vergoeding als genoegdoening. Maar die eis verdwijnt meestal van tafel wanneer de bemiddeling slaagt.”

“We merken dat we het drukker krijgen. Aan de andere kant valt het aantal klachten – minder dan honderd per jaar – mee, gezien de aantallen apotheken en afgehandelde recepten.” Verhoeven kan niet zeggen of dit betekent dat er werkelijk weinig klachten zijn, of dat klachtencommissie en -bemiddelaar te weinig bekend zijn. “Mogelijk zijn we vooral voor oudere patiënten moeilijk te vinden, omdat zij vaak geen gebruikmaken van internet.”

## Verhaal laten doen

“De in 1997 opgerichte Klachtencommissie Openbare Apotheek kreeg steeds meer klachten te verwerken”, licht Jos van Dalen, secretaris van het hoofdbestuur van de KNMP, de aanstelling van de klachten-



functionaris toe. “Niet alleen is het traject via de klachtencommissie tamelijk lang en formeel, het is natuurlijk ook gewoon beter om er in onderling overleg uit te komen. Daarnaast zijn er voor de KNMP hoge kosten aan het werk van de Klachtencommissie verbonden. Daarom was het de moeite waard om na te gaan of een klachtenbemiddelaar zaken sneller kan oplossen. We kregen signalen uit andere sectoren dat bemiddelen vaak goed werkt. En de klager kan desgewenst altijd door of terug naar de Klachtencommissie.”

De bemiddelaar, Manja Verhoeven, werd in 2004 aangesteld. Zij is in dienst van de Stichting Klachtenbemiddeling Gezondheidszorg, en wordt voor twaalf uur per week ingehuurd door de KNMP. Verhoeven is van huis uit fysiotherapeut.

12

## ‘Ik wilde de apotheker wakker schudden’

Begin 2007 maakte Apotheek Hanzeplein in Groningen capsules met kinidine, in plaats van kinine. Dominic Smith gebruikte die capsules als proef tegen – mogelijk epileptische – aanvallen. Maar hij heeft ook een geschiedenis van hartritmestoornissen, het WPW-syndroom, waarvan de apotheek nietop de hoogte was.

“Toen de apotheker de fout meldde, had ik één capsule geslikt. Maar dat hadden er ook meer kunnen zijn. Omdat ik erg ziek ben, had dat ernstige gevolgen kunnen hebben. En ik had al eerder gebeld met de vraag of het geen kinidine was, want er stond chinidini op de pot.” Smith stapte naar de klachtenbemiddelaar. “Ik vond dat er te relativiserend gedaan werd bij de melding van de fout. Het ging mij er vooral om, de apotheek even wakker te schudden.”

Het bemiddelingsgesprek noemt Smith ‘ontspannen en positief’. Ook beherend apotheker Jos Lüers vond het ‘een goed gesprek’. “Mijns inziens hadden we de fout wel serieus opgepakt, en hadden we er samen uit kunnen komen. Maar ik kan me goed voorstellen, dat een patiënt er toch graag een bemiddelaar bij heeft.”

# lijkt effectief



Illustratie: Jan Dirk Barreveld

Ruim twintig jaar geleden begon ze als onafhankelijk klachtenfunctionaris in een ziekenhuis. Sindsdien hield ze zich op verschillende manieren bezig met personeelswerk en klachtenbemiddeling.

Klachten bereiken haar op verschillende manieren. “Ruim zestig procent van de klagers benadert me rechtstreeks, via e-mail of telefonisch. Mijn mailadres en mobiele nummer staan op de website en in de klachtenfolder van de KNMP. Een andere belangrijke ingang is de Klachtencommissie. Indien mogelijk stelt de secretaris na ontvangst van de klacht bemiddeling voor. En er zijn nog een paar verwijswegen, waaronder de KNMP.”

Vervolgens neemt Verhoeven contact op met de klager. Dat eerste contact dient vooral om ‘het verhaal te laten doen’. “Maar

ik probeer ook al heel snel de klager een doel te laten formuleren. Wat wil hij bereiken met de klacht? Dat is heel belangrijk, want daar stel ik mijn actie op af. Dan heb je het dus

**‘Een eis voor financiële vergoeding verdwijnt meestal van tafel wanneer de bemiddeling slaagt’**

over zaken als het vertrouwen terugkrijgen in de apotheekzorg.”

Na het contact met de klager belt Verhoeven met de apotheker. “Soms kent hij het hele verhaal al, een andere keer weet hij

nog van niets. Vervolgens informeer ik de apotheker over de procedure. Maar ik vraag de apotheker ook of hij zelf een oplossing ziet. Vaak komt de apotheker dan in actie; hij praat of belt bijvoorbeeld met een assistente en/of de klager. Overigens heb ik geen ‘vaste klanten’, gelukkig zijn de klachten mooi gespreid over de apotheken.”

Daarbij ontmoet Verhoeven soms weerstand bij de apotheker, omdat die vindt dat de klager eerst gebruik had moeten maken van de klachtenprocedure van de apotheek. “Ik merk dat apothekers er regelmatig moeite mee hebben dat een buitenstaander zich erin mengt. Maar de klager mag zelf weten waar hij klaagt, ik ga geen mensen wegsturen, omdat de apotheek ook een procedure heeft.”

## Betere service

De inhoud van die klachten betreft in ruim 40 procent apotheekzorg. “Nog steeds vormt substitutie een belangrijke klachtenbron. Mensen klagen vooral wanneer ze er niet van tevoren over zijn geïnformeerd.” Verder zijn de levering van verkeerde medicijnen en het te lang moeten wachten op medicijnen belangrijke klachten. “Opvallend is de recente toename van het aantal klachten over het uitbesteden van de bereiding, en de daarbij schijnbaar verschuivende verantwoordelijkheid. Mensen vinden dat de apotheek bijvoorbeeld bij late levering zijn verantwoordelijkheid moet nemen.”

Meer in het algemeen willen klanten een >

## Klachtenbemiddeling blijkt effectief

- > actievere houding en meer service van de apotheek, is de indruk van Verhoeven. "Zo hebben steeds meer mensen moeite met de sluitingstijden van de apotheek."

Ongeveer een kwart van de klachten heeft te maken met bejegening. "Vaak gaat het om de manier waarop op een opmerking van de klant gereageerd wordt. Dat apotheker of assistent bijvoorbeeld aan de balie de discussie

aangaan, in plaats van de klant te vragen mee te gaan naar de spreekkamer. Mensen kunnen zich dan als een kind behandeld voelen."

Ruim 10 procent van de klachten heeft betrekking op financiën, bijvoorbeeld op problemen met machtigingen van verzekeringen. Klachten over de door de apotheek verstrekte informatie vormen een kleine categorie.

### Meewerkende apotheker

Mensen die klagen over een assistent komen zelfs vaak niet op het idee om contact te zoeken met de apotheker. Verhoeven vindt dat opmerkelijk. "Vaak zeggen ze tegen me dat ze de apotheker helemaal niet kennen. Daaruit kun je concluderen dat de apotheker nog steeds geen duidelijk gezicht heeft voor de klanten. Het is belangrijk dat hij dat wel heeft."

Bemiddelaar Manja Verhoeven: 'Ik ben geen verlengstuk van de klager. Ik stel me neutraal op.'



### Bemiddelaar als 'vertaler'

Zoals bij veel conflictsituaties kunnen de partijen zich hebben vastgebeten in hun standpunten. Dan doet de bemiddelaar niet veel meer dan de standpunten vertalen. Een voorbeeld. Een apotheker snapte niet dat de klager niet tevreden was met de uitleg die gegeven werd na een foute levering. En de klager bleef ontevreden en wilde meer horen van de apotheker, bijvoorbeeld hoe zo'n fout gemaakt had kunnen worden. Na bemiddeling nodigde de apotheker de klager uit om in de apotheek te komen kijken wat daar aan kwaliteitsborging gedaan wordt. De klager was onder de indruk; zijn vertrouwen in de apotheek was hersteld.

Verhoeven bemiddelt veel telefonisch, bij ongeveer 10 procent van de klachten komt het tot een gesprek met alle betrokkenen. “Vooral als het een sterk emotioneel beladen probleem is, of wanneer het gaat om een slepende kwestie. Want wanneer zaken langer spelen is het moeilijker om ze op te lossen.” Apothekers stellen zich meestal coöperatief op – maar hun houding kan ook veel te wensen over laten. “Meestal maken ze duidelijk dat ze het gesprek belangrijk en waardevol vinden. Maar soms snappen ze bijvoorbeeld niet dat hun houding en de ambiance er ook toe doen. Dan vragen ze bijvoorbeeld of we binnen een kwartier klaar kunnen zijn. Ik maak alle uitersten mee.”

Toch was ongeveer driekwart van de klagers uiteindelijk tevreden over de bemiddeling. “Bijvoorbeeld wanneer ze een brief kregen, waarin staat dat hun klacht op het werkoverleg is besproken, compleet met een kopie van dat deel van de notulen en van een gewijzigd protocol. Dan zien ze dat er aandacht voor is geweest, en hebben ze het idee dat er ook daadwerkelijk iets verandert naar aanleiding van hun klacht. Sterke kanten van apotheken zijn dat de lijnen kort zijn en dat alle handelingen goed gedocumenteerd worden.” Aan de andere kant heeft de klager niet altijd gelijk. “Mensen kunnen ook te ver gaan met hun klachten en eisen. Ik ben geen verlengstuk van de klager, ik stel me neutraal op.”

Ongeveer 10 procent van de klagers gaat met de klacht door naar de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de Klachtencommissie.

### Gratis advies

Ook KNMP-bestuurder Van Dalen toont zich positief over de resultaten van het bemiddelingswerk. “De KNMP is daar zeer tevreden over. We merken dat veel klachten in een vroeg stadium worden opgelost. Veel klachten komen voort uit gebrekkige communicatie. Mensen klagen soms over een bepaald feit, terwijl eigenlijk iets anders hen dwarszit. En apothekers schieten soms snel in de verdediging. De bemiddelaar helpt bij die communicatie.”

Hij vindt het dan ook belangrijk dat de

### Beter begrip over en weer

In een dorp, waar vaak maar één apotheek is, is het bijzonder belangrijk om te proberen een relatie te herstellen. Een voorbeeld. Naar idee van klager stapelden de fouten van de apotheek zich op. Wanneer zij de assistenten daar op aansprak, werd haar te verstaan gegeven dat ze niet zo lastig moest zijn. Ze twijfelde of ze zich wilde laten overschrijven naar een apotheek vijftien kilometer verderop. Maar de apotheker had ook zijn kant van het verhaal. Mevrouw was vaak ongeduldig en kwam af en toe erg eisend over. Inderdaad waren er medewerkers die deze mevrouw liever niet hielpen. De bemiddelaar stelde voor om een gesprek te houden met de apotheker en de klaagster. Als beide partijen hun verhaal kunnen doen, ontstaat er begrip en kunnen afspraken worden gemaakt over hoe met elkaar om te gaan. Mevrouw kan zich nu beter voorstellen dat ze af en toe even moet wachten. De apotheker heeft uitgelegd wat er allemaal moet gebeuren aan administratieve handelingen voor een levering, en waarom dat tijd kost. De apotheker belooft dat hij een aantal punten die mevrouw inbrengt, in het werkoverleg zal bespreken, om daarmee de dienstverlening te verbeteren.

resultaten van het werk van klachtenbemiddelaar en de klachtencommissie sterker onder de aandacht komen van de apothekers. “Wanneer apothekers weten waar klachten veelal uit voortkomen, kunnen ze die mogelijk vaker vermijden. Ook kunnen ze zelf in een vroeg stadium zodanig met die

gratis advies. Niet dat de klager altijd gelijk heeft, natuurlijk. Er zijn communicatief minder vaardige apothekers én dito klanten.”

Overigens is Van Dalen soms ook zelf bij de afhandeling van klachten betrokken. “Wanneer er klachten binnenkomen bij de KNMP, kijken we eerst wat we zelf kunnen doen. Soms gaat het om iets heel feitelijks, bijvoorbeeld wanneer een klant vindt dat een product bezorgd moet worden, en de apotheker stelt dat dat niet mag. Dan kijken wij na hoe het formeel zit. Dat kan al voldoende zijn; vaak gaat het om het signaal dat de klacht serieus is genomen.”

**‘Ik stel mijn actie af op wat de klager wil bereiken met zijn klacht’**

klachten omgaan, dat een verder traject vermeden wordt. We moeten klachten altijd serieus nemen; daarom moet de apotheek een procedure hebben die er voor zorgt dat klachten altijd doordringen tot de apotheker. We moeten klachten proberen te zien als een