

Deze rubriek valt onder de verantwoordelijkheid van de KNMP.
Uw reacties graag naar knmp@knmp.nl.



KNMP

Bemiddeling bij klachten

Sinds een jaar is er een onafhankelijke klachtenbemiddelaar voor patiënten die klachten hebben over hun apotheker. Daarnaast maakte de KNMP een heldere folder, die zorgt dat klachten terecht komen waar ze horen. Resultaat: patiënten zijn vaak tevreden over de wijze waarop de klacht is opgelost en conflicten escaleren minder.

Mariëlle Osté

Er gaat nu eenmaal wel eens wat mis. Soms iets ernstigs, soms iets minder ernstigs.

Een patiënt klaagt: "Ik kwam thuis met één stripje in plaats van met de hele doos!"

Apotheker: "Meneer, wat vervelend nou, neem me niet kwalijk, hier is uw doos."

Opgelost.

Maar zo simpel ligt het niet altijd. Soms is er echt een probleem dat om een oplossing vraagt.

Een oplossing zoeken samen met een klagende patiënt kan lastig zijn, weten sommige apothekers. Patiënten zijn boos of beledigd en de apotheker moet het liefst tactvol optreden door de klager serieus te nemen en zelf niet in de verdediging gaan. Soms lukt dat niet.

Tot vorig jaar kon een patiënt met een klacht over een apotheker alleen naar de klachtencommissie om zijn verhaal te doen als hij dat niet voor elkaar kreeg bij zijn eigen apotheker. Juriste Babette de Kanter begon drie jaar geleden als voorzitter van de Klachtencommissie Openbare Apotheken. "Ik verwachtte zo'n dertig à veertig klachten per jaar, maar in de praktijk liep dat aantal op tot wel tachtig. Ik schrok daarvan. Wat mij opviel was dat er vaak klachten waren waarvoor bemiddeling een geschikte mogelijkheid zou kunnen zijn. Daarom heb ik de KNMP voorgesteld een onafhankelijke klachtenbemiddelaar aan te stellen. Ik ben een groot voorstander van bemiddeling, het is een goede manier om tot een oplossing van een klacht te komen. Patiënten zijn vaak beter en vooral sneller geholpen en de apotheker en de patiënt hoeven niet een formele en langdurige procedure bij de klachtencommissie te doorlopen. Die procedure bestaat uit een schriftelijk deel van hoor en wederhoor en in sommige gevallen een hoorzitting. Als de klachtencommissie voldoende informatie heeft, doet zij een uitspraak of de

klacht gegrond is of niet. Dit traject duurt al gauw een paar maanden en de kans bestaat dat de relatie tussen klager en apotheker verstoord blijft."

Twee petten

De Kanter vervolgt: "Voordat de bemiddelaar werd aangesteld, bemiddelde ik zelf wel eens. Dan kreeg de klachtencommissie bijvoorbeeld een klacht van oudere mensen die medicijnen bezorgd zouden krijgen, maar de bezorger kwam te laat. Een foutje dat voor die mensen heel belangrijk was en dat met bemiddeling wellicht snel kon worden opgelost. Het probleem hierbij was echter dat ik, als voorzitter, twee petten op had. Ik ben dus blij dat we nu klagers kunnen verwijzen naar de onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Veel mensen schrijven, ook bij ernstige klachten, dat ze niet zouden klagen wanneer de apotheker direct begrip had getoond of excuus had gemaakt. Mensen willen serieus genomen worden. Dat is echt van belang. 'Neem cliënten met een klacht serieus.' Dan is ook de kans groot dat het probleem door bemiddeling wordt opgelost en de relatie wordt hersteld. Dat is toch veel effectiever dan een for-

mele uitspraak waarin staat beschreven of de klacht gegrond of ongegrond is? Ik vind dat een klachtencommissie alleen die klachten zou moeten behandelen waarvan de klager aangeeft dat bemiddeling geen optie is."

Koudwatervrees

Sinds vorig jaar ligt er in elke apotheek een klachtenfolder voor de patiënt – althans, die hoort er te liggen. Daar staat in dat de patiënt naar de bemiddelaar kan stappen om te proberen samen de klacht te bespreken. De bemiddelaar is onafhankelijk en gedetacheerd door de Stichting Klachtenbemiddeling Gezondheidszorg (dus niet in dienst van de KNMP). Patiënten kunnen altijd nog in tweede instantie naar de klachtencommissie als bemiddeling niet heeft gewerkt.

Ook op de publieks-website van de KNMP, www.apotheek.nl, staat welke procedure klagers kunnen volgen en dat mét het mailadres van de bemiddelaar. Die had het afgelopen jaar dus ook meteen haar handen vol. Bemiddelaar Manja Verhoeven: "Ik moet nog wel vaak aan apothekers uitleggen wie ik ben en wat ik kom doen. Ik kom wel enige koudwatervrees →

Hoe voorkom je klachten in de apotheek?

Neem iedereen serieus. Dus ook al wijst u misschien homeopathie principieel af, roep dan niet meteen: "Aan die onzin doe ik niet mee!", maar verwijst de patiënt met een recept voor een homeopatisch middel naar een andere apotheek die de betreffende middelen wèl wil leveren of laten bereiden. Neem een klacht óók serieus als u vindt dat de klager ongelijk heeft. Dat kan door

iemand's gevoel te erkennen: "Wat ontzettend vervelend dat u zich niet prettig behandeld voelt." Dat wil nog niet zeggen dat u ook toegeeft. Zo'n opmerking de-escaleert. Doe zelf ook aan bemiddeling: heeft de klant een klacht over de assistent, probeer dan zelf te bemiddelen of laat hem of haar te woord staan door een andere assistent. Communiceer helder over substitutie.



Koninklijke Nederlandse Maatschappij
ter bevordering der Pharmacie

KNMP

tegen. Soms moet ik praten als Brugman om hen er toe te bewegen om te gaan bemiddelen, maar meestal lukt het toch wel. Vaak krijg ik ook hele leuke reacties. Dat een apotheker zegt: 'Och hemel, helemaal vergeten, goed dat je het zegt, ik bel meteen!' Het is overigens niet zo dat alle klachten die ik krijg over bejegening gaan en vakinhoudelijke zaken naar de klachtencommissie. Mensen zijn vaak wel bereid om te onderhandelen of tonen begrip als er iets fout gegaan is, ook als het om iets farmaceutisch gaat. Ik vraag altijd wat hun doel is van de klacht. Willen ze excuses? Willen ze de goede relatie terug en weer met plezier naar de apotheek gaan? Soms bel ik apothekers met die boodschap en die zeggen in eerste instantie: 'Hoor eens, die patiënt ben ik echt liever kwijt dan rijk.' Tja, er zijn natuurlijk querulanten. Een enkele keer heb ik ook wel eens gezegd tegen een klagende patiënt: 'Zou u niet eens ergens anders kijken hoe het daar gaat?'. Die patiënt was zo moeilijk tevreden te krijgen."

Serius

"Over het algemeen zijn de klachten serieus en zijn klagers vaak boos", vertelt Verhoeven. "Ik merk dat in de e-mail. E-mail kan heel direct zijn. E-mailt iemand: 'Mag die assistente nou echt door de hele apotheek schreeuwen welk medicijn ik gebruik? Ik heb toch recht op privacy!' Hoewel ik onpartijdig ben, zeg ik dan wel dat de patiënt inderdaad recht heeft op privacy, ook in de apotheek. Dat is immers gewoon informatie. De patiënt is dan meestal wel tevreden met een excuus van de apotheker of van één van zijn medewerkers. Overigens blijft het een feit dat apothekers toch steeds opnieuw over privacy zouden moeten nadenken. Het is een terugkerend thema voor patiënten."

Verhoeven is op dit moment druk met het schrijven van een jaarverslag met aanbevelingen. "Een aanbeveling is dat apothekers geregeld met hun assistenten zouden moeten overleggen over negatieve momenten aan de balie. Is er iemand ontevreden weggegaan? Waarom? Zonder een schuldige aan te wijzen natuurlijk. Dan kan de apotheker zelf, of iemand die er niet bij betrokken was, proberen de relatie te herstellen. Een andere aanbeveling is dat er betere publieksvoorlichting komt over substitutiemiddelen. Er komen veel klachten over. Apothekers zeggen soms: 'Dan moet u bij de overheid zijn' of zoiets. Mensen zijn heel slecht geïnformeerd, merk ik. Het zou toch handig zijn als er op het moment dat er strijd aan de balie is, er voor de patiënt kant-en-klare informatie beschikbaar is."

Na een jaar ziet Verhoeven veel positieve kanten

van bemiddeling. "Stukken efficiënter dan wanneer mensen die hele weg met procedures hadden moeten volgen. Al mijn cases waren anders bij de klachtencommissie terechtgekomen. Daar naar kijkend, scheelt bemiddeling ongelooflijk veel tijd. Bovendien de-escaleert bemiddeling conflicten. Bemiddelaars bestaan natuurlijk al veel langer in ziekenhuizen en verpleeghuizen. Ik werk al jaren in die sector. En ik moet zeggen: er gaat dus wel eens wat mis in de Nederlandse apotheken, maar ik ben geen wantoestanden tegengekomen."

Klachtenregeling is zinvol

Mariëtte van de Lustgraaf, apotheker in Purmerend en vice-voorzitter van het KNMP-hoofdbestuur, heeft onder andere de klachtencommissie in haar portefeuille. Ze stelt dat de KNMP blij is met de mogelijkheid tot klachtenbemiddeling. Daarbij is het volgens haar van belang dat de klager wel eerst contact heeft gehad met de apotheker. "Voor de bemiddeling aanvangt moet dan wél duidelijk zijn dat dit gesprek heeft plaatsgehad. Immers, wanneer de apotheker niet weet dat een patiënt of cliënt ontevreden is, kan hij ook niet proberen om de klacht op te lossen."

Ze wijst erop dat een goede klachtenregeling in zijn algemeenheid zeer zinvol is. "Fouten maakt iedereen en de wijze waarop de apotheek soepel omgaat met klachten kan de kwaliteit van de apotheek verhogen. Dat past prima binnen het kwaliteitssysteem en de verbetercyclus die daarbij hoort. Natuurlijk is het altijd vervelend als iemand met een klacht komt en de apotheker meedeelt dat hij het niet goed gedaan heeft. Maar een klacht kan ook erg waardevol zijn, omdat hij de apotheker informatie geeft over het functioneren van zijn apotheek. Bij moeilijke situaties kan een objectieve klachtenregeling uitkomst bieden. Vindt de apotheker dat de klant ongenueanceerd aan het mopperen is, dan is het heel goed mogelijk de situatie te de-escaleren door te zeggen dat het vervelend is dat de klant zich slecht behandeld voelt en vervolgens te wijzen op de klachtenregeling. Ook bij kwesties waarin de klant erg boos is en de apotheker dit wel begrijpt, maar niet weet hoe te reageren, biedt de regeling uitkomst. Het aanbod geeft het gesprek een richting en verlegt het onderwerp van ongenoegen naar een oplossing. Het is dus verstandig om de klager te laten weten dat zijn informatie over de kwestie van het grootste belang is en hem daarna de klachtenregeling aan te bieden. Die houding komt bovendien prettig over. En dat verhoogt weer de algemene klanttevredenheid."

E-learning voor apothekersassistenten

De KNMP heeft in samenwerking met Zorgplan een e-learningcursus voor apothekersassistenten ontwikkeld. Via de website www.communicerenkunjeleren.nl is een aantal modules – gratis – beschikbaar. De cursus bestaat uit zeven thema's, te weten: *communicatie* (basiscursus); *omgaan met klachten*; *klantgerichtheid* (geven van informatie en therapietrouw); *informatie geven, omgaan met emoties*; *omgaan met agressie*; *assertiviteit*. Voor apotheken die zakelijke contributie afdragen aan de KNMP is de toegang tot de basiscursus en zijn twee modules naar keuze gratis. Kosten voor extra modules zijn: € 37,50 per module (excl. btw). De prijs voor overige apotheken bedraagt per cursist € 50,- per module (excl. btw).