

Klachtencommissie Openbare Apotheek

Klacht

Een cliënt¹ die een klacht heeft over een apotheker en/of over zijn medewerkers kan zijn klacht op schriftelijke wijze indienen bij de Klachtencommissie Openbare Apotheek² (hierna: 'de klachtencommissie'). De klacht kan farmaceutisch-technische, patiëntenrechtelijke³, organisatorische of financiële aspecten tot onderwerp hebben. In de praktijk blijkt dat klachten vaak betrekking hebben op meer dan één aspect.

Bemiddeling

Nadat de klachtbrief door de klachtencommissie is ontvangen, bespreekt de ambtelijk secretaris met de klager de mogelijkheid van bemiddeling. Als de klager daarvoor voelt, schakelt de ambtelijk secretaris de onafhankelijk klachtenbemiddelaar⁴ in. De bemiddelaar neemt vervolgens contact op met de klager en de apotheker en de bemiddeling kan beginnen. Het bemiddelingstraject door de onafhankelijk bemiddelaar wordt strikt gescheiden van de procedure voor de klachtencommissie.

Klachtenbehandeling

Wanneer de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, zal de klachtbrief aan de apotheker worden toegezonden. De apotheker wordt dan in de gelegenheid gesteld om op die klachtbrief een schriftelijk antwoord te geven. Het schriftelijke antwoord van de apotheker wordt vervolgens door de ambtelijk secretaris aan de klager doorgestuurd. Het is gebruikelijk dat klager dan in de gelegenheid wordt gesteld om te reageren op het antwoord van de apotheker en dat ten slotte de apotheker in de gelegenheid wordt gesteld om te reageren op het weerwoord van de klager. Het is ook mogelijk dat de klachtencommissie de klachtenbehandeling op andere wijze voortzet. De klachtencommissie kan bijvoorbeeld aanvullende vragen stellen aan de klager en/of de apotheker, aanvullende informatie opvragen bij andere betrokkenen en/of deskundigen, en/of een hoorzitting laten plaatsvinden.

Bijstand

Zowel de apotheker als de klager kunnen zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan⁵.

Uitspraak

De klachtencommissie doet een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan de uitspraak vergezeld doen gaan van aanbevelingen. Het oordeel van de klachtencommissie heeft echter geen bindende kracht.⁶ Daarnaast is de klachtencommissie niet bevoegd om de apotheker sancties op te leggen en behoort het voorts niet tot de competentie van de klachtencommissie om een eventuele financiële (tegen)vordering toe of af te wijzen.

De apotheker is verplicht om binnen een maand na ontvangst van de uitspraak op schriftelijke wijze aan de klager en aan de klachtencommissie mede te delen of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen, en zo ja welke.⁷

Tegen een uitspraak is geen beroep mogelijk.⁸

1. Ook iemand die gebruik wil maken van de diensten van een apotheker, kan een klacht indienen;

2. Op grond van de WKZ (Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector) zijn apothekers verplicht om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten;

3. Denk hierbij aan: bejegening, attitude, informatieverstrekking, privacy, enzovoorts;

4. De onafhankelijk bemiddelaar is in dienst van de Stichting Klachten Gezondheidszorg (SKG) en gedetacheerd bij de KNMP;

5. Partijen dienen daarvoor zelf zorg te dragen. Bijstand kan bijvoorbeeld worden verleend door een advocaat of een andere juridische hulpverlener. Ook een familielid of vriend kan bijstand verlenen;

6. De apotheker of de klager kan aan de uitspraak geen rechten ontlenen; Ook bij een eventueel daaropvolgende tuchtrechtelijke, strafrechtelijke of civielrechtelijke procedure zal de rechter de zaak geheel opnieuw gaan beoordelen;

7. De apotheker mag de termijn van een maand gemotiveerd verlengen;

8. Een 'verkap't' beroep wordt wel eens ingesteld doordat de klager na de uitspraak van de klachtencommissie een klacht indient bij een regionaal tuchtcollege voor de gezondheidszorg in beginsel heeft een klager de mogelijkheid, zowel tegelijk of na elkaar, zich te wenden tot een klachtencommissie, een tuchtrechter, een civiel rechter of een strafrechter;

Samenstelling klachtencommissie

De voltallige klachtencommissie bestaat uit vijf leden en is als volgt samengesteld:

- mevrouw drs H.M.E. Cliteur, voorzitter
- mevrouw drs H.C. Maats-Holm, apotheker, op voordracht van de KNMP
- mevrouw drs Y.M.G. Van Remmerden-Gleis, apotheker, op voordracht van de KNMP
- mevrouw mr M.J.M. Weerts, op voordracht van de NPCF (Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie);
- vacature (tweede) patiëntenlid.

De klachtencommissie wordt bijgestaan door ambtelijk secretaris mevrouw mr E.T. Schreuders.

Verdere informatie

Voor verdere informatie over de procedure, of over andere zaken die de klachtencommissie betreffen, kan contact worden opgenomen met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.⁹ Contactpersoon bij de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP), de beroeps- en brancheorganisatie van apothekers, is mevrouw drs. J.D. Bijloos-van der Werff, telefoon 070 – 37 37 129.

Adresgegevens

Klachtencommissie Openbare Apotheek
Postbus 1136
1400 BC Bussum
telefoon 035 – 697 52 61 (ambtelijk secretariaat)

9. De huidige klachtenregeling, vastgelegd in de 'Overeenkomst klachtenregeling KNMP-NPCF', wordt aangepast. De schriftelijke klachtenregeling wijkt daardoor op bepaalde punten af van de klachtenregeling in de praktijk.