

# Klachtenregeling

van de

Klachtencommissie Openbare Apotheek

## **Klachtenregeling van de Klachtencommissie Openbare Apotheek**

Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie  
Alexanderstraat 11  
Postbus 30460  
2500 GL Den Haag  
T 070 - 37 37 373

Den Haag, 2008

## Inhoudsopgave

Inleiding	5
Begripsbepalingen	5
Doelstellingen van de klachtenregeling	6
Uitgangspunten bij de klachtenregeling	6
Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie	6
Verschoning en wraking van de klachtencommissie	7
Taken van de klachtencommissie	7
Bevoegdheden van de klachtencommissie	7
Meldingsplicht van de klachtencommissie	8
Indiening van de klacht	8
Ontvangst van de klacht	9
Ontvankelijkheid van klager	9
Behandeling van de klacht	9
Uitspraak	10
Schorsing van de procedure	11
Beëindiging van de procedure	11
Geheimhouding	11
Slotbepalingen	12



# Klachtenregeling van de Klachtencommissie Openbare Apotheek

## Inleiding

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). Volgens deze wet zijn zorgaanbieders verplicht een klachtenregeling in het leven te roepen. De Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP) - de overkoepelende beroeps- en brancheorganisatie van apothekers - voorziet in deze regeling ten behoeve van apotheken die zich bij deze regeling hebben aangesloten.

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht:  
een uiting van onvrede over het handelen of nalaten van de apotheker, zijn waarnemer en/of andere personen werkzaam in of ten behoeve van de apotheek. Het kan hierbij onder meer gaan om farmaceutisch-inhoudelijke, patiëntenrechtelijke, communicatieve, organisatorische en/of financiële kwesties;
- b. cliënt/patiënt:  
een natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorgverlening door een openbare apotheek;
- c. klager:  
de cliënt/patiënt die een klacht indient bij de klachtencommissie. De klacht kan worden ingediend door de cliënt/patiënt zelf, of namens de cliënt/patiënt, of door een nabestaande van de cliënt/patiënt;
- d. apotheker:  
de (waarnemend) gevestigd apotheker werkzaam in een openbare apotheek. Bij klachten over andere personen werkzaam in, of ten behoeve van, de openbare apotheek wordt de gevestigd apotheker aangesproken;
- e. werkzaam ten behoeve van de apotheek:  
de natuurlijke persoon die door de apotheek is ingeschakeld voor de individuele dienstverlening door de apotheek aan de patiënt/cliënt;
- f. degene over wie wordt geklaagd:  
de apotheker en/of andere in, of ten behoeve van, de openbare apotheek werkzame personen over wiens gedraging wordt geklaagd;
- g. klachtenbehandeling:  
de afhandeling van de klacht door de Klachtencommissie Openbare Apotheek;
- h. klachtencommissie:  
de door de KNMP ingestelde onafhankelijke commissie die is belast met de behandeling van ingediende klachten op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ);

- i. KNMP:  
Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie, de overkoepelende beroeps- en brancheorganisatie van apothekers;
- j. bemiddeling:  
het tot elkaar brengen van klager en apotheker om tot een oplossing te komen. Bemiddeling vindt plaats met de inzet van een neutrale en van de klachtencommissie en de KNMP onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Bemiddeling behoort uitdrukkelijk niet tot de werkzaamheden van de klachtencommissie;
- k. 'hij'/'zij':  
de klachtenregeling is geschreven in de hij-vorm. Waar 'hij' staat, wordt uiteraard ook 'zij' bedoeld.

## Artikel 2 Doelstellingen van de klachtenregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het bieden van een laagdrempelige klachtmogelijkheid;
- b. het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de beroepsuitoefening door apothekers.

## Artikel 3 Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. het is aanbevelenswaardig dat klager vóór indiening van de klacht zich eerst tot de apotheker wendt om te trachten op die wijze tot een oplossing te komen;
- b. de klachtencommissie biedt de mogelijkheid van een onafhankelijke behandeling van de klacht op basis van onpartijdigheid en het recht van hoor en wederhoor. De klachtencommissie omkleedt haar oordeel met redenen;
- c. de klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens de geldende professionele standaard aan apothekers gesteld mogen worden. Zowel de geldende wet- en regelgeving als de door de beroepsorganisatie vastgestelde normen en richtlijnen gelden daarbij als richtsnoer;
- d. de klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door haar opgesteld reglement.

## Artikel 4 Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

lid 1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf vaste leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij een apotheker of apotheek, of een beroeps- of brancheorganisatie ten behoeve van apothekers. Daarnaast kent de klachtencommissie drie plaatsvervangende leden.

- lid 2 De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd door het Hoofdbestuur van de KNMP. De KNMP streeft bij haar benoeming naar een evenwichtige samenstelling vanuit cliëntenperspectief en professioneel perspectief. De leden van de klachtencommissie dragen gezamenlijk de nieuwe (plaatsvervangende) leden aan het Hoofdbestuur voor.
- lid 3 De KNMP benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

## **Artikel 5**      **Verschoning en wraking van de klachtencommissie**

- lid 1 Verschoning: een lid van de klachtencommissie kan de klachtencommissie verzoeken zich te mogen onthouden van de behandeling van een klacht wanneer hem feiten of omstandigheden bekend zijn geworden waardoor zijn onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.
- lid 2 Wraking: zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de apotheker, kunnen de klachtencommissie verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij twijfel over diens onpartijdigheid. Het verzoek moet schriftelijk en gemotiveerd worden gedaan. Na aanvang van een eventuele hoorzitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan.
- lid 3 De klachtencommissie beoordeelt het verzoek tot verschoning of wraking. In geval de klachtencommissie een dergelijk verzoek honoreert, wordt het desbetreffende lid vervangen door een plaatsvervangend lid.

## **Artikel 6**      **Taken van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. het op basis van de behandeling van de klacht komen tot een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- b. het signaleren van structurele tekortkomingen in de farmaceutische beroepsuitoefening door apothekers aan de overkoepelende beroeps- en brancheorganisatie van apothekers (KNMP);
- c. het opstellen van een openbaar (geanonimiseerd) jaarverslag.

## **Artikel 7**      **Bevoegdheden van de klachtencommissie**

De klachtencommissie kan gebruik maken van de volgende bevoegdheden:

- a. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, waar vereist met toestemming van de klager, en voorts met inachtneming van de wettelijke bepalingen en andere toepasselijke regelgeving;



- b. het oproepen en horen van klager en degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de apotheker, en/of anderen die rechtsteeks betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- c. het oproepen en horen van getuigen;
- d. het inschakelen dan wel oproepen en horen van deskundigen.

## **Artikel 8** Meldingsplicht van de klachtencommissie

Als een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de apotheker daarvan in kennis. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg. Als de klachtencommissie niet is gebleken dat de apotheker ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

## **Artikel 9** Indiening van de klacht

- lid 1 De klacht dient schriftelijk en in de Nederlandse taal te worden ingediend bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie.
- lid 2 Het klaagschrift dient in ieder geval te vermelden:
  - de naam en het adres van klager
  - de naam en het werkadres van degene over wie wordt geklaagd
  - de klacht en een omschrijving van de feiten waarop deze berust
- lid 3 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in lid 2 gestelde voorwaarden wordt klager door de klachtencommissie uitgenodigd een en ander binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn te herstellen.
- lid 4 In geval de klacht namens een meerderjarige cliënt/patiënt wordt ingediend, zal de klachtencommissie de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring cq machtiging verzoeken waaruit diens bevoegdheid tot vertegenwoordiging blijkt.
- lid 5 In geval de klacht namens een minderjarige cliënt/patiënt wordt ingediend, zal de klachtencommissie nagaan of de gestelde bevoegdheid tot vertegenwoordiging in overeenstemming is met wet- en regelgeving en zo nodig klager dan wel de cliënt/patiënt om nadere informatie verzoeken.
- lid 6 In geval de klacht door een nabestaande wordt ingediend, kan de klachtencommissie ertoe overgaan te onderzoeken of de gestelde bevoegdheid tot vertegenwoordiging in overeenstemming is met wet-, regelgeving of jurisprudentie en zo nodig de klager om nadere informatie verzoeken.
- lid 7 De klager behoudt te allen tijde de mogelijkheid zich te wenden tot een andere instantie, zoals de tuchtcolleges voor de gezondheidszorg, de civiele rechter, straf- of bestuursrechter.

## **Artikel 10      Ontvangst van de klacht**

- lid 1    Nadat het klaagschrift is ontvangen, neemt de ambtelijk secretaris binnen tien werkdagen contact op met klager ten einde een toelichting te verschaffen over de klachtenregeling en de werkwijze van de klachtencommissie.
- lid 2    De ambtelijk secretaris stelt tevens vast of klager prijsstelt op de mogelijkheid van bemiddeling door een onafhankelijk bemiddelaar. In het bevestigende geval verzoekt de ambtelijk secretaris de onafhankelijk bemiddelaar de bemiddeling ter hand te nemen.

## **Artikel 11      Ontvankelijkheid van klager**

- lid 1    Klager is niet-ontvankelijk in zijn klacht indien:
  - a. het klaagschrift of de indiening van de klacht niet voldoet aan de in artikel 9 gestelde voorwaarden;
  - b. de klacht geen betrekking heeft op een gedraging van een openbaar apotheker en/of anderen werkzaam in of ten behoeve van de openbare apotheek;
  - c. een gelijke klacht van klager en/of de cliënt/patiënt nog in behandeling is bij de klachtencommissie;
  - d. de klacht al eerder in behandeling is geweest bij de klachtencommissie en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - e. de apotheek niet is aangesloten bij deze klachtenregeling;
  - f. de apotheker is overleden.
- lid 2    De klachtencommissie beslist over de ontvankelijkheid. Indien de klachtencommissie besluit tot niet-ontvankelijkheid, doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan klager en, zo nodig, aan degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, aan de apotheker.
- lid 3    De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over de (juridische) aansprakelijkheid. De klachtencommissie neemt zo mogelijk dat gedeelte van de klacht in behandeling dat geen betrekking heeft op een schadeclaim.

## **Artikel 12      Behandeling van de klacht**

- lid 1    De klachtencommissie draagt zorg ervoor dat klager binnen tien werkdagen na indiening van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- lid 2    Indien het klaagschrift naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij klager in de gelegenheid om alsnog voldoende duidelijkheid te verschaffen.
- lid 3    De klachtencommissie stelt, in beginsel, binnen tien werkdagen na indiening van de klacht degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de apotheker, in de gelegenheid om binnen vijftien werkdagen op schriftelijke wijze op de klacht te reageren.

- lid 4 Na ontvangst van het antwoord van degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, van de apotheker, kan de klachtencommissie de klager in de gelegenheid stellen om hierop binnen een termijn van vijftien werkdagen een schriftelijke reactie te geven. Vervolgens kan de klachtencommissie degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de apotheker, in de gelegenheid stellen om binnen een termijn van vijftien werkdagen zijn schriftelijke visie te geven op de reactie van klager. De klachtencommissie kan ook op andere wijze de behandeling van de klacht voortzetten.
- lid 5 De klachtencommissie kan de klager en/of degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de apotheker, verzoeken om nadere schriftelijke informatie te verschaffen.
- lid 6 De klachtencommissie kan de klager en degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de apotheker, oproepen voor een mondelinge behandeling van de klacht. De hoorzitting heeft een besloten karakter.
- lid 7 De klager en degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de apotheker, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
- lid 8 De stukken die door de klager of degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, door de apotheker, in het geding zijn gebracht, zullen aan de andere partij worden toegezonden dan wel zal de andere partij de gelegenheid worden geboden hiervan op enigerlei andere wijze kennis te nemen. De klachtencommissie kan in het belang van de persoonlijke levenssfeer van derden bepalen dat kennisneming van bepaalde stukken of gedeelten daarvan niet wordt toegestaan aan de andere partij.
- lid 9 Indien degene over wie is geklaagd, overlijdt, wordt de behandeling van de klacht gestaakt.

## Artikel 13 Uitspraak

- lid 1 De klachtencommissie stelt de klager en degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de apotheker, uiterlijk binnen vijf maanden na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De aanbevelingen gelden als een zwaarwegend advies aan de apotheker. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de termijn van vijf maanden kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager en degene over wie wordt geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de apotheker, en stelt zij daarbij opnieuw een termijn vast.
- lid 2 De apotheker dient binnen een maand na ontvangst van de uitspraak aan klager en de klachtencommissie schriftelijk mede te delen of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen, en zo ja welke. Ingeval de apotheker niet binnen een maand aan deze verplichting voldoet, dient hij dit onder vermelding van de redenen aan de klager en de klachtencommissie mede te delen en daarbij aan te geven binnen welke termijn zijn reactie wel is te verwachten.
- lid 3 De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend.

## Artikel 14 Schorsing van de procedure

lid 1 De procedure wordt geschorst indien:

- a. een bemiddelingspoging door de onafhankelijk bemiddelaar plaatsvindt;
- b. voortzetting van de procedure tijdelijk niet mogelijk of niet wenselijk is.

lid 2 De klachtencommissie beslist over de schorsing.

## Artikel 15 Beëindiging van de procedure

De procedure eindigt indien:

- a. de apotheker aan de klager en aan de klachtencommissie op schriftelijke wijze heeft laten weten of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen, en zo ja welke;
- b. de bemiddelingspoging door de onafhankelijk bemiddelaar is geslaagd, of wanneer deze bemiddelingspoging niet is geslaagd maar de klager aan de ambtelijk secretaris heeft laten weten dat hij afziet van verdere behandeling door de klachtencommissie;
- c. klager om andere redenen, dan genoemd onder b, zijn klacht heeft ingetrokken;
- d. degene over wie wordt geklaagd, overlijdt.

## Artikel 16 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en anderen die bij de uitvoering van de procedure bij de klachtencommissie betrokken zijn (geweest), zijn verplicht geheimhouding in acht te nemen ten aanzien van hetgeen hun in het kader van hun hoedanigheid als lid van de klachtencommissie danwel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs (hebben) kunnen vermoeden. De geheimhoudingsplicht duurt voort na beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie of na beëindiging van de werkzaamheden als ambtelijk secretaris. De geheimhoudingsplicht geldt niet voorzover enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of indien de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit de taak van de klachtencommissie en/of de ambtelijk secretaris bij de uitvoering van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsecor (WKCZ).

## Slotbepalingen

### Artikel 17

Indien de omstandigheden van het geval daartoe dringend aanleiding geven, kan de klachtencommissie van deze klachtenregeling afwijken. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie.

### Artikel 18

De KNMP draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling.

### Artikel 19

Deze klachtenregeling kan uitsluitend worden gewijzigd indien het Hoofdbestuur van de KNMP met de wijziging heeft ingestemd.

### Artikel 20

Deze klachtenregeling vervangt de 'Overeenkomst klachtenregeling KNMP-NPCF' van 17 juli 2001 en treedt in werking op 16 juli 2008.

