

UITSPRAAK

Inzake

de heer [naam]
wonende te [plaats]
klager

tegen

mevrouw [naam]
beherend apotheker van apotheek [naam]
gevestigd te [plaats]
verweester

DE PROCEDURE

Middels een brief heeft klager een klacht bij de Geschilleninstantie Openbare Apotheken (hierna verder te noemen de (geschillen)commissie) jegens verweerster ingediend.

Klager heeft op 19 oktober 2020 de commissie schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

Verweerster en klager zijn gehoord op basis van een schriftelijke procedure van hoor en wederhoor.

De geschillencommissie beslist op basis van de volgende, tussen partijen gewisselde stukken:

- de brief van klager van 25 augustus 2020;
- de aanvulling op de klacht van klager van 7 oktober 2020;
- het verweerschrift van verweerster van 28 oktober 2020 met bijlagen;
- de repliek van klager van 23 november 2020;
- de dupliek van verweerster van 3 december 2020 met bijlagen.

In haar vergadering heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen. De uitspraak is vastgesteld op 21 december 2020.

SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

Klager verwijt verweerster:

1. dat hij op 14 april 2020 door een medewerkster van de apotheek onheus is bejegend;
2. dat verweerster pas na 3 maanden heeft gereageerd op zijn initiële klacht.

1. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 1.1 Klager bezocht op 14 april 2020 de apotheek waarvan verweerster behorend apotheker is. Klager stelt aan de balie een zeer prettig gesprek met een assistente te hebben gehad. Tijdens dat gesprek werden zij echter onderbroken door een andere assistente, die haar collega uit het gesprek weg manoeuvreerde in de richting van de achterkant van de medicijnkast. Klager vond die actie abject. Nog moreel verwerpelijker was dat de tweede assistente zich niet voorstelde en klager doodzweeg, nadat hij zichzelf tot tweemaal toe aan haar had voorgesteld. Volgens klager leek de eerste assistente verbaasd of geschrokken van de situatie. Klager stelt impertinent te zijn behandeld; hij

heeft zoiets nooit eerder meegemaakt. Hij nodigt de tweede assistente uit om zich via de geschillencommissie bekend te maken en verzoekt om een mondelinge behandeling.

- 1.2 Klager verwijt verweerster verder dat zij pas na 3 maanden op zijn aanvankelijke klacht heeft gereageerd. De juiste beeldvorming is daardoor vertroebeld. Verweerster heeft de ontbrekende stukjes van de situatie op haar eigen manier ingevuld, terwijl klager zelf alles direct uit zijn korte termijn geheugen heeft genoteerd. Hij weet nog steeds niet wie het gesprek op deze onplezierige manier heeft onderbroken. Bovendien is het vreemd dat zijn klachten worden beantwoord door iemand die fysiek niet aanwezig bij het gesprek was.

2. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Verweerster voert aan dat klager op 14 april 2020 door een assistente van ongeveer 9.45 tot 10.15 uur aan de balie van de apotheek werd geholpen. Zij heeft hem uitgebreid geïnformeerd over de levering van wondbedekkers en vergoedingen via [naam]. Klager was vol lof over haar: *"Bedankt voor uw tijd" en "Wat helpt u mij fantastisch."* Een collega-assistente onderbrak het gesprek, omdat er een privé-telefoongesprek voor de eerste assistente in de wacht stond. Het gesprek met klager was op dat moment afgerond, zoals de eerste assistente aan hem liet weten. Klager stond er echter op door haar verder geholpen te worden en weigerde weg te gaan. De tweede assistente heeft vervolgens verweerster gevraagd om het gesprek over te nemen. Verweerster heeft klager nogmaals laten weten dat de eerste assistente, gelet op het telefoongesprek, niet meer zou terugkomen, dat alles al was besproken en dat wachten geen zin meer had.
- 2.2 Verweerster betwist pas na drie maanden op de klacht te hebben gereageerd. Zij heeft op 23 juni 2020 via de klachtenfunctionaris kennis van de aanvankelijke klacht genomen. Al op 24 juni 2020 heeft zij de klachtenfunctionaris haar kant van het verhaal verteld. Verweerster verwijst verder naar haar brief van 10 augustus 2020: het eindoordeel in de klachtenprocedure. Het optreden en de klacht van klager heeft beroering onder het personeel van de apotheek veroorzaakt.

3. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 3.1 Op de apotheker-patiënt relatie is de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Deze wet legt de hulpverlener de verplichting op om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende Professionele standaard Farmaceutische Zorg voor de Openbare Apotheker (KNMP): waarin opgenomen richtlijnen, Handvest en beroepscode van de apotheker, en de NAN (2006).

- 3.2 Uit de beschrijving van de klacht maakt de commissie op dat klager zich onheus bejegend voelde doordat de eerste assistente tijdens hun gesprek aan de balie werd weggeroepen en doordat de tweede assistente haar naam niet wilde geven toen hij zichzelf voorstelde.
- 3.3 Onweersproken is dat de eerste assistente aan de balie ruim de tijd heeft genomen om klager uitleg te geven over het wondmateriaal en de bestelling daarvan. De commissie gaat ervan uit dat dit gesprek bijna of volledig ten einde was toen zij werd weggeroepen. Klager klaagt immers niet over een ontoereikend antwoord op zijn zorgvraag, maar laat zich integendeel lovend uit over de hulp van de assistente.
- 3.4 Klager heeft zijn eigen subjectieve ervaring aan zijn klacht ten grondslag gelegd. De commissie moet echter oordelen of de bejegening door de tweede assistente naar objectiveerbare maatstaven in strijd met goed hulpverlenerschap valt aan te merken. Naar het oordeel van de commissie is dat niet het geval. Aangenomen wordt dat er een dringende reden was om de eerste assistente uit een gesprek aan de balie naar de telefoon te roepen. Dat enkele feit levert geen onzorgvuldige of onheuse bejegening van klager op, mede omdat onweersproken is dat de eerste assistente nog moeite heeft gedaan om het gesprek te beëindigen en dat de tweede assistente bereid was om het gesprek verder af te ronden.
- 3.5 Vast staat dat klager het vertrek van de eerste assistente niet accepteerde en vervolgens naar de naam van de tweede assistente vroeg. Dat zij die niet wilde geven had mogelijk met de interactie op dat moment te maken. Relevanter is echter dat de vraag van klager naar haar naam geen functionele betekenis voor de zorgvraag had. Niet is gebleken dat klager beter of slechter was geholpen als hij de naam van de tweede assistente had gekend. De weigering om haar naam te geven beschouwt de commissie hier niet als een onzorgvuldige bejegening van klager.
- 3.6 Uit de stukken kan de commissie niet opmaken welke omstandigheden de duur van de klachtenprocedure hebben bepaald. Onweersproken is dat verweerster snel tegenover de klachtenfunctionaris heeft gereageerd; niet staat vast dat zij heeft bijgedragen aan een trage afhandeling van de aanvankelijke klacht.
- 3.7 De commissie acht zich op grond van de stukken voldoende geïnformeerd. Een mondelinge behandeling heeft geen toegevoegde waarde. Zij acht de klachten ongegrond.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart de klachtonderdelen ongegrond.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. F. van der Hoek, voorzitter

Mevrouw drs. M.M.M. Ten Brinke-van Hoof, openbaar apotheker, lid op voordracht van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie

Mevrouw drs. S. Keizers, openbaar apotheker, lid op voordracht van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie

De heer drs. P.J.A.M. Kuhlmann, lid op voordracht van de Patiëntenfederatie Nederland

Mevrouw drs. M. Oudshoorn, lid op voordracht van de Patiëntenfederatie Nederland

bijgestaan door mw. mr. C. Blom, ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 28 december 2020

namens de commissie:

De heer mr. F. van der Hoek, voorzitter.