

Geschilleninstantie Openbare Apotheken

Referentie: 20250140

UITSPRAAK

Inzake

Mevrouw [naam]
wonende te [plaats]
Klaagster
gemachtigde: [naam]

tegen

De heer [naam]
de beherend apotheker van apotheek [naam]
gevestigd te [plaats]
Verweerder
gemachtigde: mr. M.X. Backers

DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend jegens verweerder.

Klaagster heeft haar zoon, de heer [naam] (hierna ook wel genoemd: de zoon), gemachtigd om namens haar op te treden in de onderhavige procedure.

Klaagster heeft op 16 september 2025 de Geschilleninstantie Openbare Apotheken (hierna verder te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende het geschil op te vragen en heeft schriftelijk ingestemd het geschil bij bindend advies door de geschillencommissie te laten beslechten.

Verweerder en klaagster zijn gehoord op basis van een schriftelijke procedure van hoor en wederhoor.

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van en zal beslissen op basis van de volgende en tussen partijen gewisselde stukken:

- de klacht, ontvangen van de gemachtigde van klaagster op 20 augustus 2025;
- de eindreactie van verweerder, ontvangen op 20 augustus 2025;
- de aanvulling op de klacht, ontvangen van de gemachtigde van klaagster op 30 augustus 2025;
- het verweerschrift, ontvangen van de gemachtigde van verweerder op 22 oktober 2025;
- de repliek, ontvangen van de gemachtigde van klaagster op 13 november 2025;
- de dupliek, ontvangen van de gemachtigde van verweerder op 5 december 2025.

De geschillencommissie heeft besloten op basis van de stukken tot een uitspraak te komen.

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerder dat:

1. de apotheek de medicatie te laat aan klaagster, die hartpatiënt is, heeft geleverd ondanks de met de afdeling cardiologie van het ziekenhuis gemaakte afspraken dat het cruciaal is voor de gezondheid van klaagster om de medicatie op tijd en volgens een schema in te nemen;
2. hij niet empathisch en niet professioneel heeft gereageerd toen klaagsters zoon hem hierover belde de ochtend nadat de medicatie geleverd had moeten worden;
3. hij heeft geweigerd om persoonlijk excuses te maken aan klaagster (al dan niet vergezeld van een bos bloemen of andere attentie om het leed - de stress van het niet tijdig in het bezit zijn van de medicatie - te verzachten).

1. DE FEITEN

De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten:

- 1.1 Op 18 juni 2025 is klaagster, een 95-jarige patiënte met hart- en nierfalen, uit het ziekenhuis ontslagen. Klaagster was daar ruim een week opgenomen geweest in verband met ernstige benauwdheidsklachten in combinatie met nierfalen in de nasleep van twee recente hartinfarcten.
- 1.2 In overleg met het ziekenhuis werd afgesproken dat verweerders apotheek verantwoordelijk zou zijn voor het afleveren van de voorgeschreven medicatie, zodat deze op de ochtend van 19 juni 2025 volgens voorschrift omstreeks 8.00 uur door klaagster kon worden ingenomen.
- 1.3 De medicatie is op 18 juni 2025 door de bezorger van de apotheek meegenomen voor een bezorging bij klaagster. De medicatie is echter niet geleverd, omdat bij aanbellen geen gehoor werd gegeven. De bezorger heeft de medicatie daarop mee teruggenomen naar de apotheek.
- 1.4 De zoon van klaagster heeft de volgende dag, 19 juni 2025, omstreeks 9.00 uur telefonisch contact opgenomen met de apotheek. De zoon uitte daarbij richting verweerder zijn ongenoegen over het feit dat de medicatie niet was bezorgd op 18 juni 2025 en gaf aan dat de medicatie alsnog onverwijld bij klaagster moest worden afgeleverd. De medicatie is diezelfde ochtend alsnog door verweerder bij klaagster bezorgd.

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

- 2.1 Klaagster verwijt verweerder dat:
 1. de apotheek de medicatie te laat aan klaagster, die hartpatiënt is, heeft geleverd ondanks de met de afdeling cardiologie van het ziekenhuis gemaakte afspraken dat het cruciaal is voor de gezondheid van klaagster om de medicatie op tijd en volgens een schema in te nemen;
 2. hij niet empathisch en niet professioneel heeft gereageerd toen klaagsters zoon hem hierover belde de ochtend nadat de medicatie geleverd had moeten worden;
 3. hij heeft geweigerd om persoonlijk excuses te maken aan klaagster (al dan niet vergezeld van een bos bloemen of andere attentie om het leed - de stress van het niet tijdig in het bezit zijn van de medicatie - te verzachten).
- 2.2 Klaagster heeft haar klacht als volgt toegelicht. Klaagster was op 18 juni 2025 uit het ziekenhuis ontslagen en moest thuis een groot aantal medicijnen gebruiken. Het ziekenhuis had met

verweerders apotheek afgesproken dat die medicijnen diezelfde dag in de middag of avond bij klaagster thuisbezorgd zouden worden voor het gebruik de ochtend erna. Die thuisbezorging vond echter niet plaats.

- 2.3 Klaagsters zoon heeft daarop de volgende ochtend, 19 juni 2025, omstreeks 9.00 uur contact opgenomen met de apotheek. Aan hem werd verteld dat gepoogd was de vorige dag na sluitingstijd de medicijnen bij klaagster te bezorgen. De bezorger heeft de medicijnen echter weer meegenomen, omdat niet werd opgedaan. Er is verder vanuit de apotheek geen poging gedaan om met klaagster in contact te komen. Verweerder vertelde tijdens het gesprek aan de zoon dat hij zijn best zou doen de medicijnen zo snel mogelijk die dag alsnog thuis te laten bezorgen. Er werd daarbij echter geen tijd of garantie aan de zoon gegeven. De zoon heeft laten weten dat klaagster hartpatiënt is en dat hij aangifte zou doen als er iets met klaagster zou gebeuren omdat zij haar medicijnen niet had gekregen. Verweerder kwam volgens de zoon in het gesprek nogal onverschillig over.
- 2.4 Uiteindelijk zijn de medicijnen op 19 juni 2025 aan het einde van de ochtend bij klaagster bezorgd. Het ziekenhuis had echter bij het ontslag voorgeschreven dat klaagster de medicijnen om 8.00 uur in de ochtend bij haar ontbijt moest innemen. Daarbij werd aan klaagster en haar zoon met grote nadruk gemeld dat de timing van de inname van de medicatie cruciaal was. Klaagster heeft geen excuses gekregen van de apotheek, geen bloemen en met de zoon is ook geen contact meer gezocht. Klaagster is van mening dat verweerder tekortgeschoten is in zijn zorgplicht. Verweerder verschuilt zich achter professionele standaarden en richtlijnen, maar daarmee maakt hij het belang en de gezondheid van klaagster daaraan feitelijk ondergeschikt.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerder benadrukt dat hij begrip heeft voor de situatie van klaagster en dat hij zich goed realiseert dat de gezondheid van klaagster aanleiding gaf tot zorgen. Juist in die context is het des te spijtiger dat de bezorging op 18 juni 2025 niet heeft kunnen plaatsvinden, doordat de bezorger bij aflevering niemand heeft kunnen bereiken.
- 3.2 Verweerder betwist de verwijten van klaagster. Verweerder heeft gehandeld conform de professionele standaarden en richtlijnen, zoals de KNMP-richtlijn 'Ter hand stellen'. Er was sprake van een tijdige afleverpoging van de medicatie. Er was geen sprake van een fout of

nalatigheid. De apotheek had het ontslagrecept op 18 juni 2025 omstreeks 13.31 uur ontvangen van het ziekenhuis. Onmiddellijk handelen was geboden omdat er geen overbruggingsmedicatie was meegegeven vanuit het ziekenhuis. De medicatie is op dezelfde dag verpakt en gereedgemaakt voor spoedbezorging. Pakketten die buiten de reguliere openingstijden niet succesvol kunnen worden afgeleverd, worden de eerstvolgende werkdag in de ochtend door een medewerker van de apotheek beoordeeld en verwerkt. Deze handelswijze is in lijn met de KNMP-richtlijn 'Ter hand stellen'. Na deze controle wordt er, indien sprake is van medicatie die acuut moet worden ingenomen, altijd contact opgenomen met de patiënt of diens mantelzorger om de bezorging alsnog zorgvuldig af te handelen. In deze situatie nam klager zelf vrijwel direct na openingstijd contact op met de apotheek om zijn onvrede over de mislukte bezorgpoging te uiten. Ook zonder dit telefonische contact, had de apotheek zelf contact opgenomen met klaagster. Verweerder heeft in de ochtend van 19 juni 2025 kennisgenomen van de mislukte bezorgpoging en heeft vervolgens de medicatie die ochtend omstreeks 09:15 uur persoonlijk bij klaagster afgeleverd. Klaagster maakte toen een rustige en vriendelijke indruk. De medicatie moest om 8:00 uur 's ochtends worden ingenomen. Klaagster heeft de medicatie een uur later, om 9:15 uur, alsnog ontvangen. Deze korte vertraging ten opzichte van het voorgeschreven innamemoment heeft op geen enkele wijze geleid tot schade. Verweerder heeft voldaan aan de gemaakte afspraken en zich ingespannen om de medicatie tijdig te leveren. Dat de medicatie op 18 juni 2025 niet kon worden aangenomen door klaagster of haar zoon, kan verweerder niet verweten worden.

- 3.3 Er is ook geen sprake geweest van een onverschillige houding aan de kant van verweerder. Verweerder heeft op 19 juni 2025 kort na openingstijd telefonisch met de zoon gesproken. Het gesprek verliep geëmotioneerd en door de boosheid van klager was een rustig en constructief gesprek niet mogelijk. Verweerder heeft desalniettemin meteen gehandeld en de medicatie om 9.15 uur bij klaagster afgeleverd. Het telefoongesprek had geen optimale vorm en het was wenselijk geweest als de toon aan beide zijden kalmer was geweest. Verweerder heeft begrip voor de bezorgdheid van klaagsters zoon en betreurt dat zijn reactie in het telefoongesprek niet als empathisch of oplossingsgericht is ervaren. Verweerder trekt hier lering uit. Aangezien echter niet vaststaat wat precies tijdens het gesprek is voorgevallen, kan niet geconcludeerd worden dat de verweerder zijn zorgplicht heeft geschonden als gevolg van zijn bejegening.
- 3.4 Verweerder meent dat excuses in deze situatie niet op zijn plaats waren, omdat de bezorgpoging op het correcte moment is gedaan. Desondanks begrijpt verweerder dat het ontbreken van excuses en contact als onbevredigend kan zijn ervaren, zeker gezien de bezorgdheid van klaagsters zoon over zijn moeder. Verweerder heeft op dat moment gekozen om de medicatie zonder verdere vertraging te overhandigen, waarbij niet is stilgestaan bij een

inhoudelijk gesprek. Verweerder onderkent dat de communicatie zorgvuldiger had gekund en zal in toekomstige vergelijkbare situaties extra aandacht besteden aan nazorg en herstel van vertrouwen.

3.5 Verweerder concludeert dat de klacht in zijn geheel moet worden afgewezen.

4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

4.1 Op de apotheker-patiëntrelatie is afdeling 7.7.5 BW (Burgerlijk Wetboek) van toepassing. Deze bepalingen leggen de hulpverlener de verplichting op om bij de werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem of haar rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard (artikel 7:453 van het BW). Voor apothekers is dit de Professionele Standaard Farmaceutische Zorg.

4.2 Voor de beoordeling van deze klacht heeft de geschillencommissie in het bijzonder acht geslagen op de KNMP-Richtlijn Ter hand stellen, versie 2024. Deze richtlijn maakt deel uit van de Professionele Standaard Farmaceutische Zorg.

4.3 De commissie zal de klachtonderdelen afzonderlijk behandelen.

Klachtonderdeel 1: te laat leveren medicatie ondanks afspraken met het ziekenhuis

4.4 De commissie overweegt dat op verweerder als apotheker een plicht tot evaluatie en nazorg rust. Op pagina 11 van de KNMP-Richtlijn Ter hand stellen staat het volgende:

"2.5 Evaluatie en nazorg

2.5.1 Evaluatie

Een apotheker controleert persoonlijk of de terhandstelling verantwoord is verlopen. Bij deze controle loopt hij de hiervoor beschreven onderdelen van de terhandstelling na. Hij gebruikt hierbij de in documenten vastgelegde zorg, zoals recepten, rugetiketten, bereidingsbriefjes en signaallijsten [noot 33 eindcontrole apotheker]. De eindcontrole omvat ook deeltuitgiften, bereidingen, GDV en zelfzorggeneesmiddelen die zijn vastgelegd in het patiëntendossier. De apotheker voert de eindcontrole uiterlijk uit op de dag van de uitgifte en legt de uitvoering hiervan vast. De controle tijdens avond- en nachtdiensten dient uiterlijk de volgende ochtend plaats te vinden."

Noot 33 (pagina 33 van de richtlijn) luidt – voor zover hier relevant – als volgt:

“33. Eindcontrole apotheker

De eindcontrole wordt uitgevoerd door de apotheker zelf. Deze eindcontrole betekent dat de apotheker de verantwoordelijkheid neemt voor de terhandstelling en deze als goede zorg beschouwt. Nagegaan wordt of de juiste middelen aan de juiste persoon, in de juiste dosering en met de juiste aanwijzingen of waarschuwingen zijn uitgegeven. (...) De eindcontrole vindt plaats op de dag van terhandstelling van het product. Het heeft de voorkeur om dagelijks meerdere controlemomenten aan te houden, om een zekere signaalmoetheid bij het nakijken te voorkomen. Bovendien kunnen op deze manier correcties eerder uitgevoerd worden, zodat de kans op schade bij de patiënt beperkt blijft. De eindcontrole bij het ter hand stellen gedurende de avond- en nachtelijke uren vindt uiterlijk de volgende ochtend zo vroeg mogelijk plaats.”

- 4.5 De commissie stelt vast dat de apotheek van verweerder op 18 juni 2025 het recept voor de medicatie van het ziekenhuis heeft ontvangen en dat die medicatie in de ochtend van 19 juni 2025 door klagster moest worden ingenomen. Ook stelt de commissie vast dat de medicatie niet op 18 juni 2025 door de apotheek is afgeleverd. Verweerder heeft onweersproken gesteld dat de apotheek in de avond van 18 juni 2025 een bezorgpoging heeft gedaan, maar dat deze niet slaagde omdat er geen contact met klagster tot stand kwam. Dit kan verweerder naar het oordeel van de commissie niet worden verweten. De KNMP-richtlijn Ter hand stellen bepaalt over een dergelijke situatie dat de apotheker vervolgens een eindcontrole moet uitvoeren en dat die eindcontrole bij ter hand stellen gedurende de avonduren uiterlijk de volgende ochtend zo vroeg mogelijk plaatsvindt. Niet is gebleken dat verweerder deze eindcontrole niet conform de richtlijn heeft uitgevoerd. Dat klagsters zoon in de ochtend van 19 juni 2025 direct rond 9.00 uur naar de apotheek heeft gebeld, is daarvoor in ieder geval geen aanwijzing. Verweerder heeft onweersproken gesteld dat hij die ochtend zelf contact opgenomen zou hebben met klagster over de bezorging van de medicijnen. Daarnaast staat vast dat klagster de voorgeschreven medicijnen in de ochtend van 19 juni 2025 ook heeft ontvangen. Het precieze tijdstip van aflevering is onbekend. Verweerder stelt dat hij de medicijnen omstreeks 9.15 uur bij klagster heeft afgeleverd, de zoon stelt dat de medicijnen later die ochtend zijn bezorgd. Vast staat dat de zoon niet bij de aflevering aanwezig was. De commissie kan het precieze tijdstip van aflevering ook niet vaststellen. De commissie overweegt daarover nog het volgende. Klagster heeft gesteld dat aan haar en haar zoon vanuit het ziekenhuis is meegedeeld dat het tijdstip van inname van de medicijnen – in de ochtend om 8.00 uur – zeer nauw lette. De commissie heeft via de stukken kennisgenomen van het type medicatie. Dat klagster vanuit het ziekenhuis heeft begrepen dat de medicijnen op een zeer precies moment moesten worden

ingenomen, zal berusten op een misverstand. Dit omdat deze medicatie zorgt voor de opbouw van een medicijnspiegel in het bloed. Dit betekent dat een inname van een a twee uur later op die opbouw geen betekenisvolle invloed heeft. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel 2: niet empathisch en niet professioneel reageren tijdens het telefoongesprek met klagsters zoon

4.6 De commissie stelt vast dat beide partijen het erover eens zijn dat de communicatie tijdens het telefoongesprek in de ochtend van 19 juni 2025 niet goed verlopen is. De commissie kan de precieze toedracht van de gebeurtenissen niet vaststellen omdat zij daarbij niet aanwezig was. Omdat de feitelijke grondslag van dit verwijt niet vast te stellen is, verklaart de commissie dit klachtonderdeel ongegrond.

Klachtonderdeel 3: weigeren persoonlijke excuses te maken

4.7 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, kan niet gezegd worden dat verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld. Hoezeer de commissie ook begrijpt dat er zorgen waren over de gezondheidssituatie van klagster, was er voor verweerder geen reden om excuses te maken. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

4.8 De conclusie is dat de klacht in alle onderdelen ongegrond is.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. A.R.O. Mooy, 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. M.J.P.H. Verwegen, openbaar apotheker, lid op voordracht van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie

De heer drs. P.J.A.M. Kuhlmann, lid vanuit patiëntenperspectief

Mevrouw drs. M. Oudshoorn, lid vanuit patiëntenperspectief

bijgestaan door mevrouw mr. I.H.M. van Rijn, ambtelijk secretaris

Eindhoven, 12 maart 2026

namens de commissie:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter