

Geschilleninstantie Openbare Apotheken

Referentie: 20250170

UITSPRAAK

Inzake

Mevrouw [naam]
wonende te [plaats]
Klaagster

tegen

De heer [naam]
de beherend apotheker van [naam]
gevestigd te [plaats]
Verweerder

DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend jegens verweerder.

Klaagster heeft 8 december 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 klaagster op 19 september 2025;
- de eindreactie van verweerder, ontvangen op 25 oktober 2025;
- de aanvulling op de klacht, ontvangen van klaagster op 24 november 2025;
- het verweerschrift, ontvangen van verweerder op 10 februari 2026;
- de repliek, ontvangen van klaagster op 2 maart 2026;
- de dupliek, ontvangen van verweerder op 17 maart 2026.

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

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerder dat hij:

1. eigenmachtig heeft besloten om de medische noodzaak voor het medicijn Concerta naast zich neer te leggen, ondanks een uitgebreid gesprek met de voorschrijvend huisarts die heeft aangegeven dat de medische noodzaak nog steeds bestaat. Hiermee heeft de apotheker gehandeld in strijd met de Leidraad Verantwoord Wisselen van Medicatie;
2. heeft gelogen dat hierover in januari 2025 een gesprek met klaagster heeft plaatsgevonden;
3. de rekeningen voor het medicijn Concerta bij klaagster heeft neergelegd.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 437,84. Dit betreft de kosten voor Concerta.

1. DE FEITEN

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

- 1.1 Aan klaagster was eerder door haar psychiater het medicijn Concerta met medische noodzaak voorgeschreven. Klaagster heeft dit medicijn altijd geleverd en vergoed gekregen. Klaagsters huisarts heeft sinds 3 september 2024 de verantwoordelijkheid voor het voorschrijven van klaagsters medicatie van de psychiater overgenomen.
- 1.2 Klaagster heeft zich op 6 december 2024 ingeschreven bij de apotheek van verweerder.
- 1.3 Op 11 december 2024 heeft de apotheek onder meer generiek kort- en langwerkend methylfenidaat aan klaagster geleverd. Op het recept van klaagsters huisarts dat aan die levering ten grondslag lag, stond medische noodzaak voor Concerta vermeld.
- 1.4 Vanaf 1 januari 2025 heeft de apotheek Concerta geleverd aan klaagster.
- 1.5 In het door de apotheek over klaagster aangelegde patiëntendossier staat op 16 januari 2025 het volgende (alle hiernavolgende citaten zijn overgenomen inclusief eventuele taal- en typefouten):

“Patiënt heeft in december gebeld naar de apotheek want ze heeft methylfenidaat 36MVA ontvangen, zij wil echter Concerta. Concerta is besteld en meegedeeld dat deze wel voor rekening van patiënt is, zij is akkoord gegaan. Ze gaf aan dat ze wel de methylfenidaat terug wilde geven. [initialen medewerker] heeft doorgegeven als ze dit de volgende/heel snel komt doen dat ze dit kan regelen. Patiënt komt echter pas in januari. [initialen medewerker] geeft door dat ze het dat niet uit het systeem kan halen. Patiënt zegt prima ik hoef het niet en geeft het terug (...)”
- 1.6 Op 10 juli 2025 heeft klaagster een factuur ontvangen voor het medicijn Concerta. Klaagsters zorgverzekeraar heeft deze factuur niet vergoed.
- 1.7 Op 12 augustus 2025 heeft de assistente van klaagsters huisarts een e-mail naar klaagster gestuurd in antwoord op vragen van klaagster over de medische noodzaak voor Concerta. De inhoud van die e-mail luidde als volgt:

“Beste [naam klaagster]
Wij hebben geen bericht gehad van de apotheek. Ik zie in uw dossier dat de medische noodzaak eerder uitgebreid is besproken tussen de huisarts en apotheker. Ter voorzichtigheid heb ik een nieuw recept met de melding gemaakt en verstuurd voor 3 maanden. Wanneer u nog vragen heeft dan horen wij dat graag.

*Met vriendelijk groet,
[naam assistente huisartsenpraktijk]"*

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Klaagster verwijt verweerder dat hij:
 1. eigenmachtig heeft besloten om de medische noodzaak voor het medicijn Concerta naast zich neer te leggen, ondanks een uitgebreid gesprek met de voorschrijvend huisarts die heeft aangegeven dat de medische noodzaak nog steeds bestaat. Hiermee heeft de apotheker gehandeld in strijd met de Leidraad Verantwoord Wisselen van Medicatie;
 2. heeft gelogen dat hierover in januari 2025 een gesprek met klaagster heeft plaatsgevonden;
 3. de rekeningen voor het medicijn Concerta bij klaagster heeft neergelegd.
- 2.2 Klaagster heeft haar klacht als volgt toegelicht. Klaagster is op 3 september 2024 van ggz zorg overgegaan naar huisartsenzorg. Klaagsters psychiater heeft toen een recept voor al haar medicatie naar klaagsters huisarts gestuurd. Op het recept voor Concerta stond 'medische noodzaak' vermeld. Klaagster heeft hierover met haar huisarts gesproken. Zij heeft toen verteld over haar gebruik van Concerta en de bijwerkingen die zij van gebruik van het generieke methylfenidaat ervaart. Klaagsters huisarts heeft op basis van dit gesprek besloten dat de medische noodzaak voor het gebruik van Concerta nog altijd aanwezig is. De huisarts heeft toen een nieuw recept voor alle medicijnen gemaakt omdat de herhalingen vanuit de ggz zorg op waren. Op 6 december 2024 heeft klaagster zich ingeschreven bij de apotheek van verweerder.
- 2.3 Klaagster heeft haar voorgeschreven medicijnen op 11 december 2024 bij de apotheek opgehaald. Alle medicijnen waren aanwezig, behalve Concerta. Klaagster heeft de apotheek hierover gemaild en een dag later is bij haar lang- en kortwerkend methylfenidaat (generiek) bezorgd. Klaagster heeft contact opgenomen met haar huisarts en die heeft contact opgenomen met de apotheek met de uitleg dat aan klaagster Concerta moet worden meegegeven vanwege de medische noodzaak. De apotheek zou Concerta voor klaagster bestellen.
- 2.4 Op 10 juli 2025 ontving klaagster een factuur voor onder andere de levering van Concerta. Klaagster diende die factuur in bij haar zorgverzekeraar, maar die wees haar declaratie af omdat

de factuur niet rechtstreeks door de apotheek bij de zorgverzekeraar was ingediend. Toen klaagster de apotheek per e-mail om opheldering vroeg, antwoordde verweerder dat in januari 2025 aan klaagster te kennen is gegeven dat de apotheek niet in de medische noodzaak meeding en dat klaagster de kosten zelf diende te dragen als zij Concerta geleverd wilde krijgen. Klaagster stelt dat dit gesprek nooit heeft plaatsgevonden. De apotheker kan niet eigenmachtig besluiten om de medische noodzaak naast zich neer te leggen. Klaagsters huisarts heeft in december 2024 uitgebreid met verweerder gesproken over de medische noodzaak. Deze kwestie heeft veel gevolgen voor klaagsters gemoedstoestand. Het creëert ontzettend veel ruis in haar hoofd en stress in haar lichaam. Klaagster wordt hier instabieler door.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 De apotheek heeft bij het niet honoreren van de medische noodzaak voor het merkmedicijn Concerta gehandeld volgens de professionele standaard, onder meer neergelegd in de Leidraad Verantwoord Wisselen. Omdat er medisch-inhoudelijk geen grond is om af te wijken van de richtlijn (het generieke middel is veilig en effectief), mocht de apotheek de medische noodzaak niet zonder meer honoreren. Het blind volgen van de wens van de patiënt zonder medische onderbouwing zou juist strijdig zijn met de professionele autonomie en verantwoordelijkheid van de apotheker. De apotheek wordt door de verzekeraar gedwongen tot een doelmatige levering. Klaagsters verzekeraar bestraft de apotheek financieel als er zonder strikte onderbouwing wordt afgeweken van het voorkeursbeleid. De apotheek heeft aan klaagster uitgelegd dat het beleid van haar zorgverzekeraar gevolgd wordt en dat de apotheek het medicijn Concerta aan klaagster wil leveren als zij hiervoor zelf betaalt.
- 3.2 Verweerder merkt nog het volgende op. De psychiater die de medische noodzaak voor Concerta oorspronkelijk had voorgeschreven, is niet bekend bij de apotheek. Het was de apotheek niet duidelijk hoe klaagsters actuele situatie was. De apotheek heeft hierover nog telefonisch contact gehad met klaagsters huisarts. De huisarts gaf echter aan dat deze materie haar pet te boven ging en dat zij hier inhoudelijk niet tussen wilde zitten, omdat de behandelrelatie met klaagster voor haar prioriteit had. Verweerder is van mening dat er zonder aantoonbare en objectief onderbouwde medische risico's geen sprake is van onzorgvuldig handelen. De klacht moet ongegrond worden verklaard.

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, die mede omvat de Professionele standaard farmaceutische zorg, de Beroepscode en het Handvest van de apotheker.
- 4.2 Voor de beoordeling van deze klacht heeft de geschillencommissie in het bijzonder acht geslagen op de Leidraad Verantwoord Wisselen Medicijnen versie 2024 (hierna: Leidraad). In deze Leidraad zijn onder meer werkafspraken voor voorschrijvers en apothekers opgenomen voor het verantwoord wisselen van medicijnen.
- 4.3 In de Leidraad worden medicijnen ingedeeld in categorieën groen, oranje en rood. Als een medicijn niet valt in de categorie oranje of rood (verwezen wordt naar de Leidraad) dan valt het medicijn in de categorie groen. Dit is bij methylfenidaat (en Concerta) het geval.
- 4.4 Werkafpraak 11 in de Leidraad luidt als volgt:

“Werkafpraak 11

De eindverantwoordelijkheid voor het bepalen van ‘medische noodzaak’ op basis van individueel patiëntgebonden factoren ligt bij de voorschrijver. De apotheker heeft een professionele signaleringsfunctie. Wanneer de apotheker beroepsmatig bijzonderheden signaleert met betrekking tot het voorschrijven van recepten met MN, wordt dit in collegiaal overleg met de voorschrijver(s) besproken. Indien ten opzichte van de landelijke trend meer recepten met MN voorkomen in een apotheek, dan kan de zorgverzekeraar de voorschrijver en de apotheker vragen toelichting te geven, conform de contractuele afspraken zoals met apothekers, huisartsen, ziekenhuizen, GGZ-instellingen en VVT-instellingen. Hierbij is dan het principe ‘comply or explain’ van toepassing. Apothekers worden door zorgverzekeraars daarmee niet afgerekend op aantoonbare MN. In dat geval zal de zorgverzekeraar in overleg gaan met de voorschrijver die aanzienlijk meer MN voorschrijft dan op basis van de landelijke trend is te verwachten en zo nodig maatregelen nemen.”

- 4.5 De in werkafpraak 11 bedoelde individueel patiëntgebonden factoren zijn weergegeven in Bijlage A bij de Leidraad. In deze bijlage staat onder meer het volgende:

"Bij de hieronder vermelde individueel patiëntgebonden factoren kán het wisselen van medicijnen mogelijk leiden tot klinische gevolgen. In de afweging van voorschrijver en apotheker of een medicijn gewisseld kan worden bij een patiënt nemen zij deze individueel patientengebonden factoren mee.

(...)

10. *Bij een eerdere wisseling een gedocumenteerde bijwerking (onderstreping door commissie), verminderde werking of waarbij een ander label heeft geleid tot verkeerd gebruik. (...)"*

- 4.6 Met inachtneming van het bovenstaande zal de commissie alle klachtonderdelen één voor één behandelen.
- 4.7 De commissie overweegt allereerst dat het middel Concerta farmacologisch exact hetzelfde is als het (generieke) methylfenidaat (en valt binnen de Groene categorie). Dat betekent dat verweerder in verband met het door klagsters verzekeraar gehanteerde preferentiebeleid in principe methylfenidaat dient voor te schrijven. Dit is slechts anders als er sprake is van een gedocumenteerde bijwerking zoals is weergegeven in Bijlage A bij de Leidraad (verwezen wordt naar punt 4.5 van deze uitspraak).
- 4.8 Niet gebleken is dat verweerder eigenmachtig heeft besloten de medische noodzaak voor het medicijn Concerta naast zich neer te leggen. Uit de stukken is gebleken dat overleg over de medische noodzaak heeft plaatsgevonden tussen verweerder en klagsters huisarts die het middel Concerta had voorgeschreven. De precieze inhoud van dat overleg is de commissie niet bekend. Die volgt ook niet uit de e-mail van de huisartsenpraktijk van 12 augustus 2025. Verweerder heeft over dat overleg onweersproken gesteld dat klagsters huisarts bij dat overleg aangaf dat deze materie haar pet te boven ging en dat zij hier inhoudelijk niet tussen wilde zitten, omdat de behandelrelatie met klagster voor haar prioriteit had. In ieder geval heeft dat overleg geen 'gedocumenteerde bijwerking' voor het generieke middel methylfenidaat opgeleverd zoals is weergegeven in Bijlage A bij de Leidraad (verwezen wordt naar punt 4.5 van deze uitspraak). Ook anderszins is de commissie niet gebleken van een gedocumenteerde bijwerking voor klagster op grond waarvan een wisseling van Concerta naar het generieke middel methylfenidaat zou leiden tot klinische gevolgen. De commissie merkt hierbij op dat de huisarts zelfstandig verantwoordelijk is voor het voorgeschreven medicijn als deze het voorschrijfbeleid van de specialist, in dit geval de psychiater, overneemt. Verweerder hoefde dus geen contact te leggen met klagsters voormalig psychiater, maar diende overleg te voeren met klagsters huisarts, wat hij ook heeft gedaan. Verweerder heeft op dit punt niet gehandeld in strijd met de Leidraad. Klachtonderdeel 1 is ongegrond.

- 4.9 Klaagster heeft gesteld dat verweerder heeft gelogen dat hierover vanuit de apotheek een gesprek met klaagster heeft plaatsgevonden. Deze stelling staat haaks op een vrij gedetailleerde aantekening op 16 januari 2025 in het door de apotheek aangelegde patiëntendossier van klaagster. In die aantekening wordt verslag gedaan van een gesprek met klaagster over de uitgifte van methylfenidaat en dat klaagster in plaats daarvan het middel Concerta wil ontvangen. Zonder nadere toelichting van klaagster, die ontbreekt, ziet de commissie niet in dat niet van de juistheid van het patiëntendossier mag worden uitgegaan. Klachtonderdeel 2 is eveneens ongegrond.
- 4.10 Uit het voorgaande volgt dat daarmee ook klachtonderdeel 3 ongegrond is. Verweerders apotheek heeft het middel Concerta op klaagsters verzoek geleverd maar wel voor haar eigen rekening. Klaagster is daarmee ook akkoord gegaan zoals volgt uit de gespreksnotitie van 16 januari 2025 in het patiëntendossier.
- 4.11 De conclusie is dat de klacht in alle onderdelen ongegrond is.

5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 437,84 voor door haar gemaakte kosten voor het medicijn Concerta. Nu de klacht ongegrond is verklaard, komt de commissie niet toe aan een beoordeling van de gevorderde schade.

DE UITSpraak

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de gevorderde schadevergoeding af.

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, 11 mei 2026

namens de commissie:

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