

Klachten over uw apotheek

• WAT KUNT U DOEN MET UW KLACHT • HOE GAAT DE
KLACHTENCOMMISSIE TE WERK • GEEN KOSTEN •
ZORGVULDIG MET PRIVACY



VRAAG OVER UW MEDICIJNEN? VRAAG HET UW APOTHEKER

KLACHTEN OVER UW APOTHEEK

Heeft u een klacht over uw apotheek? U kunt er iets mee doen! Praat erover met uw apotheker.

Wanneer u naar een apotheek gaat, wilt u graag een goed contact met de apotheker en de apothekersassistenten.

Gelukkig zijn de meeste mensen tevreden over hun apotheek. Maar misschien bent u over bepaalde zaken minder tevreden. In deze folder leest u wat u kunt doen met uw onvrede of klacht over een apotheek.

Zowel de apotheker als de KNMP (de beroepsorganisatie van apothekers in Nederland) zijn u graag behulpzaam bij het oplossen van uw probleem.

WAT KUNT U DOEN MET UW KLACHT

1 **BESPREEK DE KLACHT MET UW APOTHEKER**

Probeer eerst het probleem met uw apotheker te bespreken. Dit kan ook als een klacht over een medewerker van de apotheek gaan. Als de apotheker niet weet dat u ontevreden bent, kan hij ook niet proberen de klacht op te lossen. Komt u er samen niet uit, dan kunt u hieronder lezen wat u vervolgens kunt doen.

2 **KLACHTENBEMIDDELING**

U kunt uw klacht ook voorleggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar. De bemiddelaar zoekt samen met u naar een oplossing van uw probleem. De bemiddelaar kiest geen partij en heeft dus geen oordeel. Alles wat u aan deze persoon vertelt, is vertrouwelijk. Als de bemiddeling naar uw idee niet voldoende resultaat heeft opgeleverd, kunt u besluiten uw klacht alsnog in te dienen bij de Klachtencommissie (zie punt 3). U kunt uiteraard ook rechtstreeks uw klacht bij de Klachtencommissie indienen.

3 **BEOORDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE OPENBARE APOTHEEK**

Misschien wilt u een uitspraak over uw klacht. Bijvoorbeeld om te horen of uw klacht terecht is, of omdat u wilt dat er een advies aan de apotheker wordt uitgebracht om herhaling te voorkomen. U kunt uw klacht dan laten behandelen door de Klachtencommissie Openbare Apotheek.

Deze Klachtencommissie is onpartijdig. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en twee leden: één namens patiënten (NPCF) en één namens apothekers (KNMP) en wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris

Wacht u niet te lang met het indienen van een klacht. Hoe langer geleden het voorval, hoe lastiger het is om precies te achterhalen wat er is gebeurd.

HOE GAAT DE KLACHTENCOMMISSIE TE WERK

- U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie. Binnen tien werkdagen hoort u van de Klachtencommissie of en, zo ja, hoe de zaak zal worden behandeld. Uw klacht wordt naar de apotheker gestuurd met het verzoek schriftelijk op de klacht te reageren. De mogelijkheid bestaat dat de Klachtencommissie u en de apotheker uitnodigt voor een mondelinge behandeling van de klacht.
- De Klachtencommissie doet een schriftelijk uitspraak over uw klacht. De Klachtencommissie kan de uitspraak vergezeld doen gaan van aanbevelingen. Er bestaat geen mogelijkheid tegen de uitspraak van de Klachtencommissie in beroep te gaan.
- De Klachtencommissie kan geen juridisch bindende uitspraak doen. De apotheker is dus niet verplicht de uitspraak van de Klachtencommissie op te volgen. De apotheker moet u en de Klachtencommissie wel laten weten of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen.
- De Klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen.

GEEN KOSTEN

De Klachtencommissie Openbare Apotheek en de klachtenbemiddelaar brengen u geen kosten in rekening.

ZORGVULDIG

Zowel de Klachtencommissie Openbare Apotheek als de klachtenbemiddelaar gaan zorgvuldig met uw privacy om.

ANDERE MOGELIJKHEDEN

- Advies en ondersteuning door Zorgbelang Nederland. In Nederland zijn 13 Zorgbelangorganisaties, die elk in hun eigen regio actief zijn. Deze organisaties hebben een afdeling Informatie en klachtenopvang. Ook kunt u hulp krijgen van bij het schrijven van een klachtenbrief.
- Als u een juridisch bindende uitspraak wilt, moet u een andere procedure volgen. U kunt dan een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg of de burgerlijke rechter. Ook hierbij kunt u advies krijgen van Zorgbelang Nederland.

ADRESSEN

Klachtencommissie Openbare Apotheek
Postbus 1099
3000 BB Rotterdam
Telefoon: 06 – 22 92 16 49
E-mail: bemiddelingapotheken@xs4all.nl

Klachtencommissie Openbare Apotheek
Antwoordnummer 614
1400 WB Bussum
(Geen postzegel nodig)
Telefoon: 035 -697 52 61

KNMP
Postbus 30460
2500 GL Den Haag
Telefoon: 070 – 373 73 73
www.knmp.nl

NPCF
Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Telefoon: 030 – 297 03 03
www.npcf.nl

Zorgbelang Nederland
Telefoon: 0900 – 243 70 70 (€ 0.10 per minuut)
Voor contactgegevens van Zorgbelangorganisatie in uw regio:
www.zorgbelang-nederland.nl

Kijk ook op internet: www.apotheek.nl

Herzien maart 2010.

