

HEEFT U EEN  
KLACHT OVER  
UW APOTHEEK?



## HEEFT U EEN KLACHT OVER UW APOTHEEK?

Als u naar de apotheek gaat, wilt u graag goede zorg ontvangen. Gelukkig zijn de meeste mensen tevreden over hun apotheek.

Bent u over bepaalde zaken minder tevreden? Daar kunt u iets mee doen. De apotheker en de apothekersorganisatie KNMP helpen u graag bij het oplossen van uw probleem.

### LET OP:

Heeft u klachten over de **rekening**? Of over de **kosten** van de apotheekzorg?

Dan hoort uw vraag thuis bij uw **zorgverzekeraar**. U vindt de contactgegevens op uw rekening of op uw polisblad.

**Heeft u vragen over uw medicijnen? Die kunt u stellen aan uw apotheker of de apothekersassistente.**

## WAT KUNT U DOEN MET UW KLACHT?

### 1 Bespreek de klacht met uw apotheker

Probeer eerst het probleem te bespreken met uw apotheker. Dit kan ook als u een klacht heeft over een medewerker van de apotheek. Als de apotheker niet weet dat u ontevreden bent, kan hij de klacht niet oplossen.

### 2 Klachtenfunctionaris

Komt u er met uw apotheker niet uit? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een klachtenfunctionaris. Die kiest geen partij en heeft geen oordeel. Hij of zij is onafhankelijk. Alles wat u aan deze persoon vertelt, is vertrouwelijk.

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen. En zoekt samen met u naar een oplossing.

### 3 Geschillencommissie

Komt u er met de apotheker niet uit? En is ook de bemiddeling niet geslaagd?

Dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie Openbare Apotheken. Die doet een uitspraak over uw klacht.

Vindt de geschillencommissie uw klacht terecht? Dan krijgt de apotheker advies om herhaling te voorkomen.

Heeft u schade opgelopen? Dan kunt u een schadevergoeding vragen. De geschillencommissie besluit of u hier recht op heeft.

## **Wie zitten er in de geschillencommissie?**

De Geschillencommissie Openbare Apotheken is onafhankelijk en valt onder de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

- Een voorzitter (jurist);
- leden namens de Patiëntenfederatie Nederland;
- leden namens de apothekersorganisatie KNMP.
- De commissie krijgt hulp van een secretaris.

## **Hoe werkt de geschillencommissie?**

- Alleen als de bemiddeling niet slaagt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de geschillencommissie. Binnen tien werkdagen hoort u of uw zaak wordt behandeld.
- De geschillencommissie stuurt uw klacht naar de apotheker. Die moet schriftelijk reageren.
- Het kan zijn dat u en de apotheker worden uitgenodigd voor een gesprek over de klacht.
- De geschillencommissie doet een schriftelijke uitspraak over uw klacht. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend: iedereen moet zich hieraan houden.
- De geschillencommissie kan een schadevergoeding tot € 25.000,- toekennen. Dit gebeurt alleen als de schade aantoonbaar is en direct is veroorzaakt door de apotheker.

## **KOSTEN**

Bemiddeling door de klachtenfunctionaris kost niets. Gaat u naar de geschillencommissie? Daar zijn wel kosten aan verbonden. U vindt de tarieven op [www.skge.nl](http://www.skge.nl)

## **ZORGVULDIG**

De Geschillencommissie Openbare Apotheken en de klachtenfunctionaris gaan zorgvuldig met uw privacy om.

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

## **ADRESSEN**

### **Klachtenfunctionaris en bemiddeling**

**T** 06 22 92 16 49

**E** [bemiddelingapotheken@kpnmail.nl](mailto:bemiddelingapotheken@kpnmail.nl)

### **Geschillencommissie Openbare Apotheken**

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

**T** 088 02 29 181

**E** [info@skge.nl](mailto:info@skge.nl)

[www.skge.nl](http://www.skge.nl)

### **KNMP**

**T** 070 37 37 373