



'Soms schelden klanten ons de huid vol'

## EMOTIES IN APOTHEEK LOPEN REGELMATIG HOOG OP

De publiekscampagne 'Vriendelijk verzoek van uw apotheker: blijf aardig' ten spijt worstelen veel apotheken nog altijd met problemen die elkaar lijken te versterken: steeds meer niet-leverbare medicijnen en patiënten die op andere middelen worden over gezet door hun zorgverzekeraar. Gevolg? Gebruikers die hun boosheid afreageren, assistenten die de toenemende agressie niet aankunnen en apotheken die moeten sluiten door personeelsgebrek.

Het zijn tóch tekenen aan de wand." Zo kijkt Aris Prins, voorzitter van de Nederlandse apothekers (KNMP), naar het nauwelijks verminderde aantal corona-spatschermen bij de 1.975 apotheken in ons land. "Ze hadden natuurlijk allang weggehaald moeten zijn, de pandemie is immers voorbij. Maar ze vormen nu ook een anti-boosheidsbarrière, opdat de apothekersassistent veilig het medicatiegesprek met de cliënt aan de balie kan voeren."



Aris Prins, voorzitter van de Nederlandse apothekers (KNMP).

### MET DANK AAN DE VERZEKERAARS

Er zijn enkele oorzaken die de gemoederen bij cliënten regelmatig hoog doen oplaaieren. Zoals het verder oplopende landelijke medicijntekort, waardoor geneesmiddelen door producent of groothandel niet kunnen worden geleverd en de apotheek met lege handen staat. En het krampachtige 'preferentiebeleid' van de zorgverzekeraars, die bijvoorbeeld slechts één type insulinepen, één schildklierhormoon of één bloedverdunner vergoeden. Het is vooral een economische keuze van de verzekeraar om te bezuinigen op de zorgkosten. Apotheken dienen zich daaraan te houden en vangen soms letterlijk de klappen op van teleurgestelde en boze mensen aan de balie.

### Apotheken (tijdelijk) dicht

Personeelstekort heeft ertoe geleid dat de Almeerse Apotheek Parkwijk definitief is gesloten. Al eerder speelden er problemen, waarna vorig jaar de apotheken in Parkwijk en Filmwijk werden samengevoegd. Landelijk zijn er steeds meer apotheken die tijdelijk hun deuren moeten sluiten wegens personeelsgebrek, zoals ook apotheek Reynaert in Hulst.

### 'DIT BELEID IS RISKANT'

De KNMP wil dat de zorgverzekeraars snel instemmen met een ruimere keuze aan 'voorkeursmiddelen'. "Er worden zeker zorgkosten bespaard met het preferentie-beleid", stelt Prins vast, "maar één enkel voorkeursmiddel per geneesmiddelengroep is te krap, riskant zelfs!", waarschuwt hij. "Niet ondenkbaar is dat juist dat ene middel op zeker moment door problemen bij de productie niet leverbaar is. Dan zitten grote groepen patiënten zonder."

### VUISTSLAG IN GEZICHT

Toen Aris Prins, zelf apotheker, de cijfers over toenemende agressie in zijn vakgebied onder ogen kreeg, schrok hij: één op de vijf apothekers heeft dagelijks te maken met verbale agressie, twee op de

Tekst: MARLOES DE MOOR

## LOUIS WILJES (72) HOUDT HET VOOR GEZIEN

'De tijd van de kleine apotheek is voorbij'

Deze zomer sloot Louis Wiljes (72) na veertig jaar de deuren van zijn apotheek het Gouden Hert in Utrecht.

Nieuwe ontwikkelingen zoals maatregelen van zorgverzekeraars, lage tarieven en veranderingen in de wijk maakten het moeilijk de zaak draaiend te houden. "De apotheek zit al sinds 1904 op deze plek. Het is jammer dat hij weggaat. Ik maakte graag een praatje met klanten over hun ziektes en het leven. Dat zal ik missen."

### Geen opvolger te vinden

Toch staat hij volledig achter zijn besluit: "Het is goed om actief te blijven, maar je moet stoppen als het te veel wordt. Het werd steeds moeilijker om deze apotheek draaiend te houden. Ik heb lang geprobeerd een opvolger te vinden, maar dat is niet gelukt." De maatregelen van de zorgverzekeraars deden steeds meer pijn. "Tarieven werden afgeknepen en dat zag ik terug in de omzet. Zo bepaalde de zorgverzekeraar dat sommige producten op recept, zoals incontinentiemateriaal, testmateriaal en voedingsmiddelen, niet meer bij de apotheek werden verkocht, maar uitsluitend bij grote leveranciers. Die doen het goedkoper."

### 'Geen lol meer in het werk'

Bovendien ondervonden Wiljes en zijn assistentes aan de balie vaak de gevolgen van beslissingen die de zorgverzekeraar had genomen. "Dan werd een bepaald merk niet meer vergoed en moesten we de klanten iets anders geven. Die begonnen dan te klagen en scholden ons soms de huid vol. Het nam de lol van het werk weg. De medicijntekorten waren ook zo'n probleem waarvoor wij oplossingen moesten verzinnen. Bijvoorbeeld door een klant twee pilletjes van 10 milligram te geven in plaats van de niet beschikbare 20 milligram. Dat ging in het gebruik nog weleens mis. Wat ook meespeelt is dat de wijk sterk veranderd is. Toen ik hier

in 1982 als apotheker begon, woonden er veel allochtonen. Nu zijn het yuppen, specialisten en hoogleraren. Door hun hogere sociaal-economische status gebruiken zij minder medicijnen. Ze leven gezonder, zijn minder vaak ziek. Dat maakt je als apotheek minder succesvol."

### Steeds meer computerwerk

Wiljes zag het vak in de loop der jaren veranderen. "Je moet beschikken over flink wat computerkennis, want veel is geautomatiseerd. De baxterrol, medicijnrol, komt uit grote machines die elders staan. Wij voeren alleen een bestand in met de juiste geneesmiddelen en krijgen de rollen

afgeleverd. Ook de herhaalservice verloopt via de computer." Nu Apotheek Het Gouden Hert gestopt is, heeft Wiljes zijn klanten doorverwezen naar een online apotheek. "Met vragen kunnen zij daarnaartoe bellen. Bij de helpdesk zitten mensen met verstand van zaken. Oudere klanten die veel geneesmiddelen gebruiken hadden vaak al alleen via de telefoon contact met ons. Er zal voor hen niet veel verschil zijn." Voor de kleine apotheek op de hoek ziet Wiljes geen bestaansrecht meer. "Die zal verdwijnen. Online is de toekomst. Ik raad ouderen dan ook aan om beter vaardig te worden op de computer, zodat ze hun medicijnen online zelf kunnen regelen."



vijf wekelijks. Soms gaat het verder dan geschreeuw en getier. “Zo kreeg een collega in Muiden een vuist recht in zijn gezicht toen een ontevreden cliënt hoorde dat zijn vaste merk medicijnen niet langer werd vergoed.” Zelf stond Prins ook eens oog in oog met een cliënt die zijn zaak kort en klein dreigde te slaan. Dat liep gelukkig met een sissers af, nadat op de man was ingesproken.

## TABÉ VERZORGINGSSTAAT



Marc van Loenhout, eigenaar van de Nationale Apotheek.

Sommige emoties rond de afnemende beschikbaarheid van medicijnen zegt Prins wel te kunnen begrijpen. “Medicijnen zijn een primaire levensbehoefte. Iedereen boven 18 jaar betaalt per maand ruim honderd euro aan zorgkostenpremie. Dan mag je verwachten dat je medicijnen

er ook zijn, zeker in acute situaties. Maar die garantie is er steeds vaker niet meer. Jarenlang hebben de ouderen bijgedragen aan wat werd omarmd als de verzorgingsstaat. Maar die is aan het afbrokkelen. Er is inflatie, de maatschappelijke onvrede is groot. En die frustratie komt eruit wanneer medicijnen niet op voorraad zijn, als een middel niet meer wordt vergoed of als ineens moet worden bijbetaald.”

## GROEI ONLINE APOTHEKEN

Online apotheken zijn bezig met een opmars. Ze leveren (uitsluitend op doktersrecept!) door het hele land gratis geneesmiddelen thuis af bij de gebruiker. “Medicijntekorten en agressie spelen bij de online apotheek minder een rol. Bovendien hebben we zó

## Medicijnlijst

Farmanco.knmp.nl, de online lijst die apothekers (en gebruikers) dagelijks informeert over de beschikbaarheid van medicijnen, grondstoffen en vaccins die tijdelijk niet beschikbaar zijn, meldde op 1 juli 2023 een tekort van 1.514 middelen. Daarvan waren 1.179 medicijnen langer dan veertien dagen niet voorradig. Apothekersorganisatie KNMP sloeg alarm. Eén van de oorzaken is dat Nederland als afzetgebied voor internationale farmaceutische bedrijven minder interessant is geworden, mede omdat minister Kuipers heeft aangekondigd de prijzen van bepaalde geneesmiddelen te willen verlagen.



meer tijd voor de patiënt”, zegt eigenaar Marc van Loenhout van de Nationale Apotheek. “Wij hebben ook veel meer medicijnvoorraden dan de gemiddelde apotheek in een winkelpand. Daar is per vestiging hooguit 100.000 euro aan medicatie; wij beschikken over 5 miljoen euro aan medicijnvoorraden. Natuurlijk hebben ook wij te maken met medicijnen die gewoonweg niet leverbaar zijn, door productieproblemen in het buitenland of een tekort aan grondstoffen.”

## STAD EN LAND AFBELLEN

Net als de apotheker in een fysieke vestiging doen de circa veertig medewerkers van de Nationale Apotheek er alles aan om aan een medicijn te komen als dat niet onmiddellijk leverbaar is. Stad en land wordt afgebeld of gemaild. “Hoewel wij natuurlijk ook weleens een boze klant aan de telefoon hebben. Maar als die dan eenmaal de overeengekomen medicijnen heeft ontvangen, dan is vaak alles weer goed.” ■

