

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2053

Vragen van het lid **Van Gerven** (SP) aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de manier waarop de Thuisapotheek klanten werft* (Ingezonden 2 maart 2011).

Antwoord van minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 1 april 2011).

Vraag 1

Bent u op de hoogte van de manier waarop de Thuisapotheek klanten werft?¹

Antwoord 1

Ik ben op de hoogte van de vragen die leven ten aanzien van de manier waarop Thuisapotheek klanten werft.

Vraag 2, 3

Is het waar dat call-centremedewerkers van de Thuisapotheek zich tijdens gesprekken met potentiële klanten voordoen als medewerkers van hun eigen apotheek? Hoe gaat u daar tegen optreden?

Klopt de bewering dat call-centremedewerkers van de Thuisapotheek het medicijngebruik van potentiële klanten kennen? Zo ja, hoe is dat mogelijk en bent u bereid om de vertrouwelijkheid van deze gegevens te garanderen?

Antwoord 2, 3

Het is niet aanvaardbaar als call-centremedewerkers van de Thuisapotheek zich tijdens gesprekken met potentiële klanten voor zouden doen als medewerkers van een andere apotheek. De Inspectie voor de Gezondheidszorg zal een onderzoek hier naar instellen evenals naar de bewering dat call-centremedewerkers van de Thuisapotheek het medicijngebruik van potentiële klanten zouden kennen. Ook dat is niet aanvaardbaar als die klanten daar geen toestemming voor hebben gegeven of als zij niet zelf eerder hun medicatiegebruik hebben opgegeven, bijvoorbeeld via een enquête.

Vraag 4

Vindt u het een wenselijke ontwikkeling dat de Thuisapotheek zich specialiseert op simpele medicijnen? Welke gevolgen heeft dit voor gewone apotheken? Komt hierdoor de beschikbaarheid van specialistische apotheekproducten onder druk te staan?

¹ Tros Radar, 28 februari 2011.

Antwoord 4

Over de wenselijkheid of onwenselijkheid van deze ontwikkeling neem ik geen standpunt in. De Thuisapotheek en andere landelijk werkende apotheken die zich toeleggen op herhaalmedicatie voorzien in een behoefte van de klant. De klant kiest hiervoor. Met de introductie van vrije tarieven wordt het veel gemakkelijker dan nu mogelijk om differentiatie aan te brengen in de bedragen die voor verschillende prestaties worden betaald. Nu is het nog gebruikelijk dat het door de NZa vastgestelde maximale receptregeltarief in rekening wordt gebracht voor diensten van zeer verschillende zwaarte. Straks zullen diensten met een geringe toegevoegde waarde minder beloond worden dan diensten met een hoge toegevoegde waarde. De beschikbaarheid van de diensten komt daarmee niet onder druk te staan. Uitgangspunt van vrije tarieven is immers dat de beloning is afgestemd op de toegevoegde waarde van de dienst. Dat zal ongetwijfeld betekenen dat de minder bewerkelijke en planbare diensten zoals het terhandstellen van herhaalreceptuur naar verhouding minder en de meer bewerkelijke diensten meer zullen worden beloond.

Vraag 5

Vindt u het een vorm van misleiding dat mensen door de Thuisapotheek worden benaderd naar aanleiding van een algemene internetenquête? Vindt u het terecht dat het beantwoorden van één vraag uit een lange enquête door de Thuisapotheek wordt geïnterpreteerd als toestemming om te bellen? Bent u bereid om de regels hiervoor aan te scherpen?

Antwoord 5

Ik kan hier geen uitspraak over doen. De Inspectie voor de Gezondheidszorg stelt een onderzoek in naar de feitelijke gang van zaken. Ik vind wel dat het duidelijk moet zijn voor de mensen op grond waarvan zij worden benaderd door de Thuisapotheek of andere aanbieders. Als dat een internetenquête is, zou dat aan het begin van het klantcontact moeten worden aangegeven. Daarnaast zou bij het invullen van een dergelijke enquête het helder moeten zijn voor de mensen dat zij toestemming geven om telefonisch benaderd te worden. Ik verwacht dat de Thuisapotheek en andere aanbieders naar aanleiding van de vragen die gerezen zijn en de publiciteit daaromheen, hun handelwijze hiermee in overeenstemming zullen brengen omdat zij anders het risico lopen minder klanten te krijgen.

Vraag 6

Vindt u het principiële onjuist dat een apotheker door middel van telefonische colportage klanten mag werven voor het verstrekken van receptgeneesmiddelen?

Antwoord 6

Telefonische colportage is een veel directere vorm van het onder de aandacht brengen bij potentiële klanten dan bijvoorbeeld het plaatsen van advertenties. Als telefonische colportage plaatsvindt na expliciete toestemming van de potentiële klant is dat niet principiële onjuist. Zie verder het antwoord op vraag 5.

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van het lid Gerbrands (PVV), ingezonden 25 februari 2011 (vraagnummer 2011Z03939).