'Verzekeraars aan de macht': Ook in Wijdemeren klanten regelmatig boos

'Het zal me worst wezen!'

Hans van Keken

Wijdemeren * „Het zal me worst wezen hoe het zit met dat beleid. Ik wil helemaal niet met u discussieren!"

Op hoge toon heeft een klant deze ochtend een fel gesprek met een van de apothekers van Acdapha aan de Frans Halslaan in Loosdrecht. De man heeft hoge bloeddruk, niet alleen omdat hij zich druk maakt over medicijnen die niet te leveren zijn, maar chronisch. Vandaar dat hij medicijnen nodig heeft. Iedereen in de apotheek kan deze morgen meegenieten van de discussie daarover met de medewerkster.

„We hebben altijd boze mensen, elke dag wel", legt haar collega van deze Loosdrechtse apotheek van de Acdapha Groep zacht pratend uit, de landelijke keten waar deze apotheek sinds enkele jaren toe behoort. „Nee, geen fysieke bedreiging gelukkig. Maar wel gewoon mensen die boos zijn." Of ze dat niet erg vervelend vindt? „Nee hoor, het is onderdeel van ons beroep." Is dat dat altijd al zo geweest? „Nee, zeker niet. Maar vroeger waren de verzekeraars niet aan de macht", zegt ze met een veelbetekenende blik.

De man naast haar gaat intussen onverdroten door met zijn boze gepraat. De collega blijft rustig en geeft de man keer op keer gelijk, maar hij wil zijn boosheid uiten. Hij snapt ook wel dat er een preferentiebeleid is (wat zorgt voor kiezen voor andere medicijnen door verzekeraars, red.). „U moet bij de verzekeringsmaatschappij klagen", benadrukt de collega nog maar eens.

Ook op de Meenthof in Kortenhoef is de 's-Gravelandse apotheek deze ochtend gewoon open. „Maar we ondersteunen de actie wel", zegt een medewerkster, die verwijst naar eigenaresse Heleen Kuijper die op haar beurt naar organisator Carlo Sneijder in Laren verwijst. Maar ook hier is de praktijk dat klanten soms een tijdje op hun medicatie moeten wachten, soms een paar dagen wel", legt ze uit. Klanten moeten lachen. „Ach, het is hier een gemoedelijk dorp", klinkt het.

Ook Arend Bouma van de Acdaphaketen waar de Loosdrechtse vestiging toe behoort, zegt nadrukkelijk de actie te onderschrijven. „Maar we hebben ervoor gekozen open te blijven, omdat we de klant niet de dupe willen laten worden. Maar het klopt, van de kortere lontjes van mensen." Ook hij wijst op de verantwoordelijkheid van verzekeraars om mensen te wijzen op de voorwaarden van hun polis.

Apothekers haken met posters in op de Doeslief-campagne. FOTO HANS VAN KEKEN