

De werkdag van **Klaas Koers (36)**, apotheker in Amsterdam

## Die nieuwe kracht moet maar even wachten

**Apothekers voeren actie tegen de in hun ogen te lage prijzen van medicijnen. Die zorgen namelijk voor een flinke achteruitgang in hun inkomen. 'Ik heb geen flauw idee of ik überhaupt een salaris overhoud.'**

**8.15** De apotheek aan de Overtoom is in 2003 geheel gerenoveerd, het is er ruim en licht door de glazen voorpui. Klaas start de computer op, kijkt even naar de mail en doet de rolluiken omhoog terwijl de assistentes arriveren. Op de balie ligt nog een stapeltje pamfletten om de klanten te informeren over de reden dat de apotheek gisterenmiddag twee uur lang gesloten was. Er wordt uitgelegd dat de apothekers actie voeren tegen de voor hen desastreuze gevolgen van het beleid van de zorgverzekeraars, die de fabrikanten hebben gedwongen hun prijzen drastisch te verlagen, soms met wel tachtig tot negentig procent. Hiermee zijn de inkoopvoordelen die de apothekers tot voor kort kregen verdampt, wat een enorme achteruitgang in inkomen betekent. En dat terwijl de vergoeding van de overheid per uitgeschreven medicijn volgens de apothekers veel te laag is. Klaas: 'We zeggen al jaren: je mag die fabrikantenkortingen houden, maar dan moet er wel een goede vergoeding komen.'

**8.30** Buiten staat de eerste klant al te wachten als de deur opengaat. Klaas probeert in het kantoortje een slag te maken met de administratie, maar moet al snel de assistentes bijspringen. 'Wie kan ik helpen?'

**10.15** Een oude dame komt haar medicijn ophalen, maar Klaas kan het recept niet vinden. Het is niet per mail en niet per fax binnengekomen. 'Maar de dokter zei dat het hier zou zijn,' zegt de dame nogmaals. Klaas gaat bellen, maar dan vindt de vrouw het recept in haar handtas: 'O, kijk nou...'

Klaas plukt het medicijn uit een lange lade, plakt een etiket op het doosje, haalt het langs de scanner. Ook op het recept wordt een etiket geplakt. Hij legt het recept en medicijndoosje voor aan Fatima, die controleert of het het juiste medicijn is, met de juiste sterkte en dosis. Ze zet haar paraaf op het recept. Elk medicijn wordt door een tweede persoon gecheckt. Een vrouw heeft oorspijn en vraagt Klaas om advies. Hij beveelt een neusspray aan, om de druk op het oor te verlichten. 'In de neus, hè,' zegt Klaas nadrukkelijk. Wanneer een middel voor het oor is, maar daar niet in moet, gaat dat nog wel eens mis.

**11.30** Een Turkse man vraagt om een geneesmiddelenpaspoort. Klaas draait een lange lijst uit, hiermee kan de man bij de douane aantonen dat hij de medicijnen voor eigen gebruik meeneemt. Het is een gratis service. De oude heer dankt Klaas vriendelijk.

**13.25** Er wordt in twee ploegen geluncht. Klaas komt de personeelskamer binnen waar Fatima naar het tv't-

je kijkt en Marina een tijdschrift leest. Hij gaat aan tafel zitten en smeert een boterham. Lela komt een recept laten checken en aftekenen. Dan komt Hafsa, ze weet niet wat ze aanmoet met een man van wie het recept niet klopt. Hij zegt dat ze 'gewoon moet doen wat op dat briefje staat'. Klaas neemt een laatste hap en gaat naar voren. Dat was een snelle boterham. 'Het is al heel wat dat die boterham op is,' zegt Fatima. 'Dat hij überhaupt even heeft gezeten,' zegt Marina.

**14.00** Fatima en Klaas staan naast elkaar een recept klaar te maken, wisselen de spullen uit en zetten hun paraaf. Klaas neemt de telefoon aan; de thuiszorg meldt een sterfgeval, in verband met de spullen die nog in de maak zijn. Aan de volgende klant vertelt Klaas dat er wel érg grote hoeveelheden incontinentiemateriaal doorheengaan. 'Ja, uw moeder is al oud, maar let er een beetje op,' zegt Klaas. 'Wie is er dan aan de beurt?'

Klaas was van plan een extra kracht aan te nemen. Nu, met de nieuwe regeling, moet die nog maar even wachten. 'Ik heb me drie jaar geleden ingekocht en moet in eenentwintig jaar afbetalen, dus ik heb nog even te gaan. Ik heb geen flauw idee hoe de nieuwe situatie financieel uit gaat pakken. Of ik überhaupt een salaris overhoud, ik weet het niet.'

**14.45** De postbode geeft een stapel post af. De snoepkast op de toonbank is bijna leeg. Klaas vult bij met gevarieerde drop. Een dikke Engelstalige man komt zijn medicijnen halen en vraagt om een steunkous, de kous die hij nu heeft is *worse for wear*. Klaas

meet de kuitonttrek op; die maat is niet voorradig en moet besteld worden.

Een jonge vrouw heeft verschrikkelijke huiduitslag gekregen van een antibioticakuur tegen kaakontsteking. Die bijwerking is onbekend en Klaas meldt de klacht op de website van het Nederlands Bijwerkingen Centrum. Hafsa gaat rond met thee. Fatima doet de bestelling van medicijnen.

**15.45** Een jongen komt zijn medicijnen ophalen. Die liggen al klaar en binnen een minuut staat hij weer buiten. De makkelijkste klant vandaag!

**16.30** De bezorger neemt de medicijnen mee die thuisbezorgd worden. Er arriveert iemand met verkoudheid, de zoveelste vandaag. Heerst het soms? Klaas denkt dat het door de luchtvervuiling komt. 'Op vakantie in Zwitserland had ik nergens last van, maar nu loop ik ook weer met een natte neus. Ja, bij honden is het een teken van gezondheid...' De zaak loopt vol. Topdrukke. 'Dat blijft zo tot sluitingstijd.'

**17.40** Iedereen is vertrokken, het rolluik dicht. In het kantoortje controleert Klaas de recepten. Dat is standaard, aan het eind van dag. 'Als er iets fout zou zijn, ben je er dan nog op tijd bij.' Hij kijkt naar de persoon, geboortedatum, het merk en gebruik, en of dat alles bij elkaar klopt. Hij werkt de dikke stapel recepten – zo'n 250 per dag – door.

**18.25** Telefoon. Het thuisfront: 'Ja, ik kom er zo aan.' Het is een kwartiertje fietsen naar huis. 'Lekker even uitwaaien, mijn hoofd leegmaken. Ja, het was een pittig dagje.'