



## **Apotheken Arbeidsomstandigheden 2014 Verbindendverklaring CAO-bepalingen**

MINISTERIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

### **Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 27 januari 2014 tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst Arbeidsomstandigheden Apotheken**

UAW Nr. 11525

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;

Gelezen het verzoek van het Cao Secretariaat namens partijen bij bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, strekkende tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst;

Partij(en) ter ener zijde: Vereniging Zelfstandige Apothekers en de Associatie van Ketenapotheken;

Partij(en) ter andere zijde: FNV Bondgenoten en CNV Publieke Zaak.

Naar aanleiding van dit verzoek is een schriftelijk dispensatieverzoek ingediend door Partijen bij de cao DocMorris N.V. Dit verzoek is toegewezen in de vorm van een afzonderlijke beschikking conform de Algemene wet bestuursrecht. De beschikking is op dezelfde dag als waarop dit besluit tot algemeen verbindendverklaring is genomen aan de desbetreffende dispensatieverzoeker en aan de verzoeker tot algemeen verbindendverklaring verzonden. De beschikking ligt voor belanghebbenden als bedoeld in art. 1:2 eerste lid van de Awb ter inzage bij de Directie Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving, Anna van Hannoverstraat 4, 's-Gravenhage.

Gelet op de artikelen 2, 4 en 5 van de Wet op het algemeen verbindend en het onverbindend verklaren van bepalingen van collectieve arbeidsovereenkomsten;

Besluit:

Dictum I

Verklaart algemeen verbindend de navolgende bepalingen van bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, zulks met inachtneming van hetgeen in de dicta II, III, IV en V is bepaald:

#### **Inleiding**

Waar in de overeenkomst sprake is van gezamenlijke werknemers kan, tenzij anders aangegeven, gelezen worden: 'gezamenlijke werknemers' of, indien aanwezig, 'het medezeggenschapsorgaan'.

Omwille van de leesbaarheid worden werkgever en werknemer met 'zij' aangeduid.

#### **HOOFDSTUK I WERKINGSSFEER EN DEFINITIES**

##### **Artikel 1 Werkingssfeer**

Het in deze overeenkomst bepaalde is van toepassing op de werkgever en de werknemer zoals omschreven in artikel 2.

##### **Artikel 2 Definities**

a. *werkgever*:

1. iedere natuurlijke of rechtspersoon, die een apotheek exploiteert, niet zijnde een ziekenhuisapotheek, een apotheek van rijk, provincie of gemeente, een apotheek van een apotheekhoudend huisarts of een apotheek gevestigd in een gezondheidscentrum, waarbij de werknemers rechtstreeks in loondienst zijn van een stichting ter exploitatie van dat gezondheidscentrum, of waarbij de werknemers rechtstreeks in loondienst zijn van een apotheek welke zowel gevestigd is en



participeert in het gezondheidscentrum, ongeacht het gegeven of de apotheek al dan niet rechtstreeks in eigendom is van dat gezondheidscentrum, een en ander voor zover binnen de apotheek de totale bruto-omzet over een kalenderjaar voor 50% of meer wordt gegenereerd uit de verkoop van medicijnen op recept als bedoeld in de Geneesmiddelenwet (Wet van 8 februari 2007, Stb. 93, ter vaststelling van een nieuwe Geneesmiddelenwet).

2. iedere natuurlijke of rechtspersoon, die een apotheek exploiteert, niet zijnde een ziekenhuisapotheek, een apotheek van rijk, provincie of gemeente, een apotheek van een apotheekhoudend huisarts of een apotheek gevestigd in een gezondheidscentrum, waarbij de werknemers rechtstreeks in loondienst zijn van een stichting ter exploitatie van het gezondheidscentrum, of waarbij de werknemers rechtstreeks in loondienst zijn van een apotheek welke zowel gevestigd is en participeert in het gezondheidscentrum, ongeacht het gegeven of de apotheek al dan niet rechtstreeks in eigendom is van dat gezondheidscentrum, ongeacht de hoogte van de totale bruto-omzet over een kalenderjaar van de verkoop van medicijnen op recept als bedoeld in de Geneesmiddelenwet (Wet van 8 februari 2007, Stb. 93, ter vaststelling van een nieuwe Geneesmiddelenwet) en waarop geen andere cao van toepassing is.
  - b. *werknemer*:
    1. zij die in dienst is van de in sub a genoemde werkgever, met uitzondering van de werknemer die in het bezit is van het diploma van apotheker
    2. zij die in dienst is bij een werkgever, die een drogisterijbedrijf uitoefent, zoals bedoeld in de Cao Drogisterijbranche en die de functie van apothekersassistent, als bedoeld in de Geneesmiddelenwet (Wet van 8 februari 2007, Stb. 93, ter vaststelling van een nieuwe Geneesmiddelenwet) uitoefenen.
  - c. *stagiair*: een stagiair loopt stage op basis van een schriftelijke stageovereenkomst. Een stagiair is geen werknemer in de zin van de Cao Apotheken en wordt niet formatief ingezet.
  - d. *vakantiekraacht*: scholier welke tijdens haar vakantie op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd in dienst is bij werkgever.
  - e. *(openbare) apotheek*: een lokaal of samenhangend geheel van lokalen waarin geneesmiddelen worden bereid, ter hand worden gesteld en ten behoeve van terhandstelling worden opgeslagen, dan wel alleen ter hand worden gesteld en daartoe worden opgeslagen.
  - f. *ziekenhuisapotheek*: een lokaal of samenhangend geheel van lokalen waarin ten behoeve van de in een ziekenhuis opgenomen patiënten geneesmiddelen worden bereid, ter hand worden gesteld en ten behoeve van terhandstelling worden opgeslagen, dan wel alleen ter hand worden gesteld en daartoe worden opgeslagen.
  - h. *medezeggenschapsorgaan*: de Ondernemingsraad (OR) dan wel Personeelsvertegenwoordiging (PVT). Waar in deze Cao sprake is van gezamenlijke werknemers kan gelezen worden: en, indien aanwezig, het medezeggenschapsorgaan.
  - i. *re-integratie*: het geheel van inspanningen van de werkgever, de werknemer en derden om een zieke of, na afloop van de ziekteperiode als bedoeld in de wet, arbeidsongeschikte of gedeeltelijk arbeidsongeschikte werknemer te laten terugkeren in het arbeidsproces, in beginsel bij de eigen werkgever of zo mogelijk bij een andere werkgever.
  - j. *monitoring*: het periodiek verzamelen van gegevens.
  - k. *het arbojaarplan*: het arbeidsomstandighedenplan dat de werkgever jaarlijks opstelt.
  - l. *Arbocatalogus*: een document van schriftelijke afspraken tussen sociale partijen, waarin maatregelen of voorzieningen ter voorkoming of beperking van arbeidsrisico's zijn vastgelegd betreffende de wijze waarop in de branche openbare apotheken kan worden voldaan aan, bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet gestelde doelvoorschriften.
  - m. *arbodienstverlener*: deskundige op het gebied van dienstverlening ten aanzien van arbeidsomstandigheden, preventie en begeleiding van ziekteverzuim en re-integratie die door werkgever met instemming van de werknemer wordt ingeschakeld.

## HOOFDSTUK II ALGEMENE RANDVOORWAARDEN VOOR BELEIDSINTENSIVERING AANPAK ZIEKTEVERZUIM EN ARBEIDSONGESCHIKTHEID OP APOTHEEKNIVEAU

### Artikel 3 Door werkgever in acht te nemen algemene uitgangspunten

In verband met het voorkomen en beheersen van arbeidsongeschiktheid en ziekteverzuim en bij de ziekteverzuimbegeleiding en re-integratieactiviteiten neemt de werkgever de volgende uitgangspunten in acht:

1. De werkgever draagt zorg voor arbeidsomstandigheden die de veiligheid, gezondheid en het welzijn van de werknemer bij het werken in de apotheek zoveel mogelijk bevorderen. Ten behoeve van het tot stand komen van een goed ziekteverzuim- en arbobeleid werkt de werkgever samen met het medezeggenschapsorgaan, de preventiemedewerker, een arbeidsdeskundige en, indien noodzakelijk respectievelijk wenselijk, met andere in- of externe deskundigen op onderdelen van het arbobeleid en arbodienstverlening.
2. De werkgever houdt bij het tot stand brengen en uitvoeren van verzuim- en arbobeleid rekening



met haar eigen verantwoordelijkheid, die van individuele werknemers en, indien aanwezig, die van het medezeggenschapsorgaan.

3. De werkgever houdt, zover vereist, rekening met de bevoegdheden van het medezeggenschapsorgaan in dit kader, als neergelegd in en op grond van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en de Arbeidsomstandighedenwet. Voor de begeleiding van een oprichtingstraject Ondernemingsraad of Personeelsvertegenwoordiging kan gebruik worden gemaakt van de dienstverlening van een daarin gespecialiseerd bureau, welke hiervoor door de SBA is gecontracteerd.
4. Het door de werkgever te voeren arbobeleid is een integraal onderdeel van het totale beleid van werkgever met als belangrijkste raakvlakken het personeels- en organisatiebeleid.
5. De werkgever onderzoekt oorzaken van al dan niet door de arbodienstverlener geconstateerde substantiële toenames en afwijkingen van het gemiddelde ziekteverzuim in de branche. De werkgever voert overleg met de gezamenlijke medewerkers over de noodzaak tot het treffen van maatregelen.
6. De werkgever voldoet ten aanzien van het gebruik van persoonlijke gegevens aan de geldende wettelijke bepalingen inzake privacy.
7. De werkgever stelt minimaal één preventiemedewerker aan die in ieder geval de volgende taken heeft: het (mede) uitvoeren en opstellen van de RI&E; het adviseren van en nauw samenwerken met de OR of PVT op het gebied van arbeidsomstandigheden en het uitvoeren van preventietaken voortvloeiend uit het plan van aanpak.
8. Een werkgever met niet meer dan 25 werknemers kan de taken van de preventiemedewerker zelf verrichten, mits deze natuurlijke persoon beschikt over voldoende deskundigheid, ervaring en uitrusting om de taken naar behoren te kunnen vervullen.
9. Indien de hiervoor bedoelde werkgever een rechtspersoon is kan de directeur de taken van preventiemedewerker verrichten, mits deze beschikt over voldoende deskundigheid, ervaring en uitrusting om de taken naar behoren te kunnen vervullen. In de RI&E van een bedrijf met meer dan 25 werknemers wordt aangegeven hoeveel preventiemedewerkers er in de organisatie moeten worden aangesteld.

#### **Artikel 4 Door werknemer in acht te nemen algemene uitgangspunten**

De werknemer neemt de nodige voorzichtigheid en zorgvuldigheid in acht en draagt naar vermogen zorg voor de eigen veiligheid en gezondheid en die van andere personen. Zij:

- a. gebruikt arbeidsmiddelen en risicovolle stoffen op de juiste wijze;
- b. gebruikt de haar ter beschikking gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen op de juiste wijze;
- c. werkt mee aan het voor haar georganiseerd, al dan niet gezamenlijk overleg dat verband houdt met de uitvoering van deze Cao;
- d. draagt naar vermogen bij aan de uitvoering van de RI&E, de totstandkoming van het daaruit voortvloeiend plan van aanpak en de uitwerking daarvan;
- e. brengt de door haar opgemerkte gevaren voor de veiligheid of de gezondheid terstond ter kennis aan de werkgever of degene die namens deze ter plaatse met de leiding is belast;
- f. staat de werkgever en de werknemers, andere personen en diensten indien nodig bij, bij de uitvoering van hun verplichtingen en taken op het gebied van arbeidsomstandigheden.

#### **Artikel 5 Uitgangspunten bij keuze, inhoud en uitvoering contract arbodienstverlening**

1. a. Indien aanwezig heeft het medezeggenschapsorgaan op grond van artikel 27 van de Wet op de Ondernemingsraden instemmingsrecht inzake de keuze van de werkgever voor arbodienstverlening en de inhoud van het contract over de arbodienstverlening.  
b. De gezamenlijke werknemers hebben recht op informatie over de keuze van de arbodienstverlener en de inhoud van het contract over de arbodienstverlening.
2. De werkgever is ertoe gehouden dat het door haar met de arbodienstverlener af te sluiten contract ten minste voldoet aan de in **Bijlage 2** genoemde minimumeisen voor dienstverlening.
3. De werkgever draagt er zorg voor dat de arbodienstverlener regelmatig, maar minimaal eenmaal per jaar, afzonderlijk overleg voert met de werkgever en de gezamenlijke werknemers.
4. De werkgever draagt er zorg voor dat de arbodienstverlener voor aanvang van haar werkzaamheden een werkplan aan de werkgever en de gezamenlijke werknemers presenteert.
5. De werkgever draagt er zorg voor dat de arbodienstverlener desgevraagd de gezamenlijke werknemers adviseert.
6. De werkgever draagt er zorg voor dat de arbodienstverlener en de gezamenlijke werknemers zich bereid verklaren te allen tijde relevante en noodzakelijke informatie uit te wisselen.



7. De werkgever draagt er zorg voor dat de gezamenlijke werknemers door de arbodienstverlener worden ingelicht indien de arbodienstverlening behalve de contractueel overeengekomen en in het arbojaarplan vastgelegde activiteiten, andere activiteiten ten behoeve van de apotheek zal uitvoeren.
8. De werkgever ziet erop toe dat adviezen van de arbodienstverlener schriftelijk worden uitgebracht en/of dat mondelinge adviezen schriftelijk worden bevestigd, tenzij de privacy van individuele personen hiervoor een beletsel oplevert.
9. De werkgever geeft de gezamenlijke werknemers inzicht in alle relevante correspondentie met de arbodienstverlener, in het bijzonder de informatie over aan de werkgever uitgebrachte rapporten en adviezen inzake het ziekteverzuimbeleid, tenzij het gaat over individuele personen en de privacyvoorschriften zich hiertegen verzetten.
10. De werkgever evalueert samen met de preventiemedewerker minimaal eenmaal per jaar de werkzaamheden van de arbodienstverlening. De evaluatie vindt in elk geval plaats voordat de arbodienstverlener met de werkgever een nieuw contract afsluit, zodat de gezamenlijke werknemers in staat zijn om een gefundeerd oordeel te vormen over het beleid, het functioneren van de arbodienstverlening en de inhoud van het (vervolg)contract.
11. De werkgever draagt er zorg voor dat de arbodienstverlener ten behoeve van de werkgever een jaarverslag opstelt. In het jaarverslag wordt in ieder geval aandacht besteed aan:
  - a. de door de arbodienstverlener geleverde prestaties in relatie tot het door de werkgever opgestelde arbojaarplan als bedoeld in artikel 7;
  - b. de samenwerking tussen de arbodienstverlener en de gezamenlijke werknemers;
  - c. de ervaringen van de werknemers met de arbodienstverlening.
12. De werkgever ziet erop toe dat de gecontracteerde arbodienstverlener die deskundige ondersteuning levert die noodzakelijk is om elk afzonderlijk de werkgever en de gezamenlijke werknemers in staat te stellen hun verantwoordelijkheid ten aanzien van het arbobeleid te realiseren.
13. De werkgever ziet erop toe dat de arbodienstverlener gezamenlijk en elk afzonderlijk de werkgever en de gezamenlijke werknemers zodanige informatie verstrekt dat zij in staat zijn om in onderling overleg prioriteiten vast te stellen over te nemen maatregelen.
14. De werkgever zal erop toezien dat de gecontracteerde arbodienstverlener zich richt naar de uniforme rapportage inzake gegevensuitwisseling zoals opgesteld door het Verbond van Verzekeraars, hetgeen wordt opgenomen in het contract met de arbodienstverlener. Ten aanzien van de arbodienstverlening kunnen er diverse deskundigen op deelgebieden van arbodienstverlening worden gecontracteerd.
16. De werkgever informeert alle werknemers over hun rechten en plichten in relatie tot de arbodienstverlener waaronder begrepen de consultatie van de arbodienstverlener door individuele werknemers en de wijze van ziekmelden.

#### **Artikel 6 Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E)**

1. De werkgever maakt ten behoeve van de door haar op grond van de Arbowet uit te voeren RI&E gebruik van het standaardmodel RI&E versie 5.0 of 5.1 (of een recentere versie) dat voor de branche van openbare apotheken is ontwikkeld. De werkgever kan dispensatie van toepassing van het standaardmodel RI&E aanvragen bij de Commissie van Interpretatie zoals genoemd in artikel 31.
2. De door de werkgever aangestelde preventiemedewerker is betrokken bij het opstellen en uitvoeren van de RI&E. Tevens dient de preventiemedewerker betrokken te worden bij het opstellen en de uitvoering van het plan van aanpak.
3. De RI&E wordt minimaal eens in de vier jaar en in elk geval bij ingrijpende veranderingen in de werksituatie in de apotheek en bij een onvoldoende mate van actualiteit zoals bedoeld in artikel 7, sub 4, door werkgever en werknemers ingevuld.
4. Bij een bedrijf met meer dan 25 werknemers wordt de RI&E door een arbodeskundige of arbodienst getoetst.



## Artikel 7 Plan van aanpak arbeidsomstandigheden

1. De werkgever heeft op grond van de Arbeidsomstandighedenwet de verplichting een plan inzake de aanpak van arbeidsomstandigheden op te stellen in overleg met de preventiemedewerker.
2. De werkgever draagt er zorg voor dat het plan van aanpak en de prioritering binnen dit plan, in overleg met de preventiemedewerker, aansluiten op de aard en de omvang van de binnen de instelling geconstateerde arbeidsrisico's.
3. De werkgever formuleert, in overleg met de preventiemedewerker, in het plan van aanpak de concreet te behalen prestaties.
4. De werkgever en de preventiemedewerker bespreken en evalueren jaarlijks met de gezamenlijke werknemers het plan van aanpak, de daarin opgenomen prestaties, de arbeidsongevallen die plaatsvonden en de actualiteit van de RI&E. Deze evaluatie wordt tevens betrokken bij de in artikel 5 lid 10 genoemde evaluatie van de werkzaamheden van de gecontracteerde arbodienstverlener.
5. De werkgever dient in het af te sluiten contract met een arbodienstverlener afspraken op te nemen aangaande de rol van de arbodienstverlening bij de aanpak van de geconstateerde arbeidsrisico's als bedoeld in lid 2 en de geformuleerde prestaties als bedoeld in lid 3.

## Artikel 8 Verzuimprotocol bij ziekte

De werkgever voert ten behoeve van de melding van de ziekte van de werknemer een verzuimprotocol dat voldoet aan de in de **Bijlage 4** vermelde eisen. De werkgever brengt het verzuimprotocol ter kennis aan alle werknemers op een zodanige wijze dat er ruime bekendheid met het protocol is.

## Artikel 9 Re-integratie

1. Indien een werknemer wegens arbeidsongeschiktheid de bedongen arbeid niet kan verrichten, neemt de werkgever, onverminderd het wettelijk bepaalde, de volgende maatregelen gericht op re-integratie:
  - De werkgever neemt zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de arbeidsongeschiktheid de noodzakelijke maatregelen gericht op herstel van de werknemer respectievelijk terugkeer van de werknemer in het arbeidsproces; de maatregelen zijn gericht op de hervatting van de arbeid in de functie van de werknemer of, als de arbeidsgeschiktheid van de werknemer dit niet toestaat, in een functie die zoveel mogelijk past bij de arbeidsgeschiktheid van de werknemer. Hervatting van het werk vindt plaats bij de eigen werkgever of, bij beperkte arbeidsgeschiktheid en indien de werkgever geen passende functie kan aanbieden, bij een andere werkgever.
  - De werknemer is, onverminderd het wettelijk bepaalde, gehouden haar medewerking te verlenen aan de maatregelen als genoemd in lid 1.

## Artikel 10 Scholing

1. De werkgever volgt scholing op het gebied van arbeidsomstandigheden en stelt werknemers daartoe in staat, zodat zij in staat zijn tot adequate formulering en uitvoering van arbeidsomstandighedenbeleid.
2. De werknemer volgt scholing op het gebied van arbeidsomstandigheden. Als de werkgever de werknemer daartoe een opdracht geeft, kan de werknemer deze niet weigeren.

## Artikel 11 Peilen van ziekteverzuim

De werkgever levert haar gegevens betreffende het ziekteverzuim aan de SBA op een door sociale partners aangegeven wijze. Deze gegevens zullen door de SBA in opdracht van en ten behoeve van sociale partijen vertrouwelijk en geanonimiseerd worden aangeleverd ten behoeve van door de branche te nemen maatregelen voor vermindering van ziekteverzuim en re-integratie.

## HOOFDSTUK III MAATREGELEN OP APOTHEEKNIVEAU

### Artikel 12 Werktijden

De werkgever richt de werktijden van de werknemers zodanig in dat deze in overeenstemming zijn met de wettelijke bepalingen die zijn terug te vinden in de Cao Apotheken. Om de veiligheid van de werknemers in de apotheek met name tijdens de avond- en nachtdienst te





waarborgen dient de werkgever op verzoek van de werknemers veiligheidsmaatregelen te treffen. Deze veiligheidsmaatregelen kunnen onder meer zijn:

1. een taxivergoeding voor woon-werkverkeer;
  2. het inzetten van een bewakingsdienst op het moment van opening of sluiting van de apotheek;
  3. het inzetten van een bezorgdienst om bezoek aan de apotheek te vermijden;
- of een andere afdoende regeling.

### **Artikel 13 Arbocatalogus**

De werkgever is verplicht de door sociale partners ontwikkelde Arbocatalogus voor de branche openbare apotheken in de apotheek te implementeren.

### **Artikel 14 Verplichte melding arbeidsongevallen**

De werkgever is verplicht om arbeidsongevallen die leiden tot de dood, een blijvend letsel of een ziekenhuisopname direct te melden aan de Inspectiedienst SZW. Tevens is de werkgever verplicht om een lijst bij te houden van gemelde arbeidsongevallen en van arbeidsongevallen welke hebben geleid tot een verzuim van meer dan drie werkdagen. De werkgever registreert de aard en datum van het ongeval.

### **Artikel 15 Psychosociale arbeidsbelasting**

De werkgever is verplicht om binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid een beleid te voeren welke gericht is op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van de psychosociale arbeidsbelasting. Onder psychosociale arbeidsbelasting worden de factoren verstaan die direct of indirect onderscheid maken in de arbeidssituatie en die stress teweeg brengen met inbegrip van seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten, discriminatie en werkdruk.

### **Artikel 16 Werkdruk**

1. De werkgever dient periodiek, in ieder geval wanneer de RI&E hier aanleiding voor geeft, een werkdrukmeting uit te voeren opdat de werkdruk in kaart gebracht wordt en voorkomen kan worden. Voor het meten van de werkdruk kan gebruikt gemaakt worden van het voor de branche ontwikkelde instrument.
2. Indien er een OR is ingesteld kunnen met de OR afwijkende afspraken worden gemaakt om de werklust te meten en hier adequaat maatregelen voor te treffen.

### **Artikel 17 Ongewenste omgangsvormen**

1. De werkgever zorgt ervoor dat de werknemer zoveel mogelijk wordt beschermd tegen ongewenste omgangsvormen en de nadelige gevolgen daarvan. De werkgever neemt daarbij de uitgangspunten in acht zoals geformuleerd in **Bijlage 5** Protocol Ongewenste Omgangsvormen.
2. De werkgever benoemt al dan niet bij de gecontracteerde arbodienst een vertrouwenspersoon bij wie werknemers die met ongewenste omgangsvormen worden geconfronteerd zich kunnen melden voor opvang, steun en advies. De werkgever kan ook gebruik maken van de vertrouwenspersoon van de door de SBA gecontracteerde instantie. De vertrouwenspersoon is alleen verantwoordelijk schuldig aan de werkgever. Indien de vertrouwenspersoon binnen de apotheek of apotheken van de werkgever is aangesteld, dient de werkgever de noodzakelijke faciliteiten te verschaffen.
3. Indien de werkgever besluit tot het benoemen van een klachtencommissie die klachten over ongewenste omgangsvormen onderzoekt, geschiedt de benoeming, de regeling van de samenstelling, werkwijze, taken en bevoegdheden van de klachtencommissie in overleg met het medezeggenschapsorgaan. In organisaties waar geen Klachtencommissie benoemd is, is de regeling zoals genoemd in Bijlage 5 Landelijke Klachten Commissie Ongewenste Omgangsvormen van toepassing. Indien de werknemer een geval van ongewenste omgangsvormen bij de werkgever heeft gemeld, stelt de daartoe ingestelde klachtencommissie een onderzoek in.
4. Indien een werknemer wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen heeft zij het recht de werkzaamheden onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek oplevert. In dat geval dient het voorval onmiddellijk bij de werkgever gemeld te worden.
5. In afwachting van het in lid 3 genoemde onderzoek heeft de werknemer het recht de werkzaamhe-



den te weigeren die haar opnieuw in contact brengen met degene tegen wie het onderzoek loopt.

6. De werkgever voorkomt dat de positie van de werknemer wordt geschaad als gevolg van het melden van een klacht over ongewenste omgangsvormen.

#### **Artikel 18 Agressie en geweld**

1. De werkgever zorgt ervoor dat de werknemer zoveel mogelijk wordt beschermd tegen uitingen van agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan. De werkgever voert hiertoe preventief beleid ten aanzien van agressie en geweld. Zij volgt hiertoe het Protocol Agressie en Geweld zoals opgenomen in **Bijlage 6** van deze Cao.
2. De werkgever treft regelingen voor de opvang van werknemers die te maken hebben gekregen met agressie, geweld en traumatische ervaringen. De SBA heeft voor de branche openbare apotheken een overeenkomst afgesloten met een instantie die de werknemers uit de apotheekbranche kan begeleiden na een ervaring met agressie en geweld.
3. In de door de werkgever uit te voeren RI&E, onder gebruikmaking van het branchespecifieke standaardmodel als bedoeld in artikel 6, zal aandacht worden besteed aan de onderwerpen agressie, geweld en de opvang in verband met traumatische ervaringen.

#### **Artikel 19 Zwangerschap**

De werkgever voert ten aanzien van de zwangere werknemer het beleid uit zoals vastgesteld in het Protocol Zwangerschap dat is opgenomen in **Bijlage 7**.

#### **Artikel 20 Bedrijfs hulpverlening**

De werkgever is gehouden tot een goede uitvoering van de bedrijfs hulpverlening in geval van een ongeval van één of meer werknemers in de apotheek volgens het Protocol Bedrijfs hulpverlening zoals opgenomen in **Bijlage 8** van deze Cao. De werkgever treft hierbij doeltreffende maatregelen op het gebied van de eerste hulp bij ongevallen, de brandbestrijding en de evacuatie van werknemers en andere aanwezige personen en onderhoudt doeltreffende verbindingen met de desbetreffende externe hulpverleningsorganisaties.

#### **Artikel 21 Gevaarlijke stoffen**

2. De werkgever volgt de wetenschappelijke ontwikkelingen op dit gebied en neemt dit op in zijn beleid Gevaarlijke stoffen.

#### **Artikel 22 Prikaccidenten**

1. De werkgever voert ten aanzien van de omgang met injectienaalden, die gebruikt worden in de apotheek dan wel retour worden gebracht door patiënten, een actief beleid ter voorkoming van prikaccidenten. De werkgever dient ervoor te zorgen dat er in de apotheek en of de bezorgauto containers ten behoeve van naalden aanwezig zijn en een ophaalservice geregeld is.
2. Werkgever en werknemer maken duidelijke afspraken over het gebruik en de inzameling van injectienaalden en de te volgen procedure na een prikaccident zoals beschreven in **Bijlage 10**. Voor de begeleiding van een prikaccident kan gebruik worden gemaakt van de dienstverlening van een daarin gespecialiseerd bureau, welke hiervoor door de SBA is gecontacteerd.

#### **Artikel 23 Werken met beeldschermen**

De werkgever kan de werknemer niet verplichten meer dan twee uur onafgebroken aan beeldschermapparatuur te werken zonder dat daarna ten minste een kwartier kan worden gerust of ander werk gedaan kan worden. Er dient communicatie met andere werknemers mogelijk te zijn. Een werknemer kan niet worden verplicht meer dan vier uur per dag aan beeldschermapparatuur te werken. De werkzaamheden aan beeldschermen mogen niet uitsluitend allemaal in deeltijdbanen van vier uur worden gesplitst. De werkzaamheden aan beeldschermen gedurende maximaal vier uur vinden gespreid over de dag plaats, waarbij de resterende tijd voor andere werkzaamheden en rustpauzes gebruikt dient te worden.

#### **Artikel 24 Werkoverleg, functioneringsgesprek en beoordelingsgesprek**

Onverminderd uit de Wet op de Ondernemingsraden voortvloeiende verplichtingen voor werkgevers



dient in de apotheek regelmatig, ten minste vier keer per jaar, gestructureerd werkoverleg van maximaal twee uur per keer plaats te vinden.

In dit overleg worden aan de orde gesteld de aangelegenheden de apotheek betreffende, ten aanzien waarvan de apotheker of de werknemers overleg wenselijk achten.

In **Bijlage 11** is een model Werkoverleg opgenomen die voor bovengenoemd werkoverleg gebruikt dient te worden. In **Bijlage 12** is een formulier Functioneringsgesprek en Beoordelingsgesprek opgenomen. Werkgever en werknemer zullen ten minste één keer per jaar een functioneringsgesprek houden volgens dit model, waaraan duidelijke evaluatiemomenten en criteria gevoegd zijn.

Per kalenderjaar zullen werkgever en werknemer ten minste één keer per jaar een beoordelingsgesprek voeren aan de hand van het formulier Beoordelingsgesprek opgenomen in **Bijlage 12**, indien en voor zover de werkgever het door de Cao Apotheken geïntroduceerde beoordelings- en scholingssysteem in de apotheek voert.

## HOOFDSTUK V INTERPRETATIE

### Artikel 30 Uitvoeringsregeling Sociale Begeleiding

1. In geval de arbeidsovereenkomst door de werkgever aan één of meer werknemers wordt opgezegd wegens:
  - a. reorganisatie, waardoor de werkzaamheden van de werknemers overbodig zijn geworden;
  - b. fusie, verkoop of opheffing van de apotheek,worden door de werkgever richtlijnen in acht genomen overeenkomstig de bepalingen van de bij deze overeenkomst gevoegde **Bijlage 13** Uitvoeringsregeling Sociale Begeleiding.
2. De werkgever is verplicht, voor zover mogelijk, zijn plannen tot reorganisatie, fusie, verkoop of opheffing van zijn apotheek ten minste twee maanden van tevoren aan te kondigen aan de secretaris van sociale partners.

### Artikel 31 Commissie van Interpretatie

1. Er bestaat een Commissie van Interpretatie die tot taak heeft te adviseren bij verschil van mening omtrent de interpretatie van de bepalingen van deze overeenkomst. Ze kan tevens in incidentele gevallen en onder nader te bepalen voorwaarden vergunning verlenen voor noodzakelijke, dan wel redelijk geachte afwijkingen van deze overeenkomst.
2. De Commissie van Interpretatie bestaat uit vier leden, van wie er twee worden aangewezen door de in de aanhef van deze overeenkomst genoemde werkgeversorganisaties en twee door de in de aanhef van deze overeenkomst genoemde werknemersorganisaties, en wel door elk van deze organisaties één lid.
3. De Commissie van Interpretatie bestaat uit vier leden. Op dezelfde wijze als in het vorige lid is bepaald, worden vier plaatsvervangende leden aangewezen.
4. De samenstelling van de Commissie van Interpretatie en haar werkwijze zijn geregeld in een reglement, dat als **Bijlage 14** bij deze overeenkomst is gevoegd en geacht wordt daarvan deel uit te maken.

## Bijlage 2 bij artikel 5, lid 2: Minimumeisen voor arbodienstverlening

### Inleiding

Het formuleren van deze eisen helpt de branche om kwalitatief goede dienstverlening in te kopen die een wezenlijke bijdrage levert aan het optimaliseren van arbeidsomstandigheden en het verminderen en voorkomen van ziekteverzuim. Door op basis van deze eisen helder te formuleren wat verwacht wordt, is de arbodienstverlener in staat om haar toegevoegde waarde aan te tonen. Het ligt voor de hand dat wanneer een branche(organisatie) duidelijke eisen formuleert, de arbodienstverlener op haar beurt een aantal eisen aan de branche(organisatie) en de aangesloten werkgevers zal stellen. Arbodienstverlening kan alleen effectief zijn wanneer ook binnen de bedrijven zelf heldere afspraken zijn gemaakt en worden bewaakt en met name de verstrekking van relevante gegevens tijdig en volledig is.

### Uitgangspunten

Bij het contracteren van een arbodienstverlener wordt er uitgegaan van de volgende punten:

- De arbodienstverlener biedt een dienstverlening die op maat te maken is voor de aard en omvang





van ondernemingen, aard van het ziekteverzuim en de branche- en beroepsspecifieke arbeidsrisico's.

- Er zijn aansluitingsmogelijkheden op andere arrangementen in de branche.
- Er is een mogelijkheid om te werken met vaste contactpersonen voor de branche.
- Er is sprake van een transparante dienstverlening.
- De arbodienstverlener is open ten aanzien van de mogelijkheden en belemmeringen in de aan te bieden dienstverlening.

De arbodienstverlener moet tenminste dienstverlening kunnen bieden voor de wettelijke verplichtingen aangaande de inzet van arbodienstverlening (volgens de vangnetregeling):

- ziekteverzuimbegeleiding (mede op grond van de Wet Verbetering Poortwachter);
- re-integratie;
- de uitvoering van keuringen: het Preventief Medisch Onderzoek (PMO);
- het adviseren van de OR of PVT;
- het meewerken aan de uitvoering van maatregelen gericht op het arbobeleid

en indien het een werkgever met meer dan 25 werknemers betreft:

- het toetsen van de RI&E en het adviseren over de te nemen maatregelen op grond van de RI&E-resultaten.

Een werkgever met niet meer dan 25 werknemers kan gebruik maken van de goedgekeurde branche-RI&E waarbij toetsing door de arbodienst niet vereist is. Een werkgever met meer dan 25 werknemers kan eveneens gebruik maken van de goedgekeurde branche-RI&E. Voor hen geldt echter dat de RI&E getoetst moet worden door een arbodeskundige of arbodienst.

#### **Aandachtspunten voor het contracteren van een arbodienstverlener**

- Is de arbodienstverlener gecertificeerd?
- Welke deskundigen en professionals op het gebied van arbodeskundigheid zijn aanwezig en beschikbaar binnen de organisatie?
- Is er een mogelijkheid om te werken met vaste functionarissen en contactpersonen voor de branche, die samenwerken in een brancheteam?
- Hoe houden deskundigen die binnen het branchearrangement worden ingezet, elkaar op de hoogte van opgedane ervaringen, opgebouwde expertise en uitwisseling van goede -praktijkvoorbeelden?
- Wat zijn de afspraken over continuïteit en vervanging van vaste contactpersonen?
- Is er bijscholing van vaste contactpersonen i.v.m. branchespecifieke kennis?
- Het quotum van bedrijfsartsen, casemanagers en andere betrokken deskundigen? (M.a.w.: Hoeveel werknemers worden per functionaris bedient?)
- Op welke wijze wordt de kwaliteit van de arbodienst geborgd?
- Is er een klachtenprocedure?
- Wordt de klanttevredenheid gemeten?
- Heeft de arbodienstverlener kennis en ervaring met de branche (of andere aanverwante branches)?
- Heeft de arbodienstverlener kennis en ervaring met branche- en beroepsspecifieke risico's in de branche?
- Is er een (samenwerkings)relatie met interventie- en re-integratiebedrijven en verzekeraars?
- Welke visie en werkwijze heeft de arbodienstverlener ten aanzien van:
  - ziekteverzuimaanpak, re-integratie en ziekteverzuimpreventie;
  - vermoedens van onterecht ziekteverzuim, frequent ziekteverzuim, ziekteverzuim als gevolg van een arbeidsconflict of problemen in de thuissituatie;
  - de verantwoordelijkheid van zowel werkgever als werknemer in het ziekteverzuimproces?
- Welke werkwijze wordt gehanteerd ten aanzien van geheimhouding en privacy?
- Hoe worden werkgevers geadviseerd over de beperkingen en mogelijkheden van medewerkers bij (gedeeltelijke) re-integratie?
- Op welke wijze worden diverse deskundigen ingezet, zoals de casemanager, bedrijfsarts, arbeidskundige en bedrijfsverpleegkundige?
- Hoe is de protocollering van de werkwijze?
- Wijze van overdracht van dossiers bij aanvang en einde contract (zonder voorwaarden of kosten)?
- Welke tarieven worden er gehanteerd?
- Op welke wijze komen tariefswijzigingen tot stand en worden deze bekendgemaakt?
- Hoe wordt er gefactureerd (frequentie, specificatie)?
- Wat is de verhouding tussen prijs en kwaliteit?
- Op welke wijze worden SLA-afspraken geborgd, gerapporteerd en afgerekend?
- Wat zijn de mogelijkheden tot prestatiecontracten (met bonus/malus, nu of in de toekomst)?
- Wat is de looptijd en het opzegtermijn van het contract?
- Welke afspraken zijn er over condities voor tussentijdse opzegging?
- Wat zijn de streefcijfers ten aanzien van ziekteverzuimpercentage, WIA-instroom, re-integratie, preventie?



- Wat zijn de kwalitatieve doelen ten aanzien van dienstverlening, administratief gemak, effectieve aanpak, branchespecifieke aanpak?

### Evaluatie van arbodienstverlener

Het stellen van eisen alleen is niet voldoende. Duidelijk zal moeten worden in hoeverre de arbodienstverlening heeft voldaan aan de eisen.

Belangrijk daarbij is dat hetgeen gemeten moet worden ook daadwerkelijk gemeten wordt of zal worden. De benodigde gegevens zullen systematisch verzameld en vastgelegd moeten worden. In een aantal gevallen zal het gaan om (bewerking van) informatie die reeds voorhanden is. In andere gevallen zal de informatievergaring apart georganiseerd moeten worden. Per meetfactor dient aangegeven te worden op welke wijze deze gemeten wordt.

Hiervoor kan een Service Level Agreement (SLA)rapportage opgesteld worden.

### Informatie en communicatie

- Gehanteerde tijdstippen en termijnen in ziekmeldings- en adviestraject.
- Bereikbaarheid van contactpersonen voor werkgever, werknemer en branche(organisatie).
- Reactietijd na verzoeken om contact, vragen en klachten.
- Wijze van voorlichting en contact met werkgevers en werknemers.
- Wijze van rapportage over verzuimcijfers en verzuimanalyse, per bedrijf en op brancheniveau.
- Wijze van rapportage over de dienstverlening (bv. aantal ziekmeldingen, probleemanalyses, meldingen UWV, re-integratieverslagen, RI&E-toetsen, PMO's, preventieve spreekuurbezoeken, vangnetgevallen), tijdigheid van de dienstverlening en klanttevredenheid (van werkgevers en werknemers).
- Frequentie van rapportages.
- Betrouwbaarheid van rapportages (en wijze waarop bv. ondermeldingen gecorrigeerd worden).
- Mogelijkheden voor benchmark van verzuiminformatie (tussen ondernemingsinformatie en branche-informatie).
- Rapportage van opgebouwde expertise, ervaringen en goede-praktijkvoorbeelden (wijze en frequentie).

### Werknemers

- Wijze van informatie van (verzuimende) werknemers.
- Wijze waarop betrokkenheid en verantwoordelijkheid van werknemers in het verzuimproces wordt geregeld.
- Wijze van informatie en betrokkenheid van OR-en en PVT-en.

## Bijlage 4 bij artikel 8: Verzuimprotocol bij ziekteverzuim

Als u wegens ziekte niet kunt werken, houdt u zich dan aan de volgende regels.

### 1. Verplichting naleving reglement

Het is belangrijk dat u de voorschriften uit dit verzuimreglement opvolgt. Houdt u zich niet aan dit reglement, dan heeft de werkgever het recht om sancties op te leggen.

Deze sancties kunnen bestaan uit:

- het gedeeltelijk of geheel stopzetten van de loonbetaling;
- in ernstige gevallen, waaronder het weigeren mee te werken aan herstel of werkhervatting, kunt u worden ontslagen conform de ontslagregels.

Voordat sancties worden toegepast, vraagt de werkgever advies aan de arbodienstverlener.

**Let op:** Het UWV kan daarnaast (achteraf) nog sancties opleggen, als u niet voldoende hebt meegewerkt aan uw herstel of werkhervatting. Dan bestaat de mogelijkheid dat u een WIA-uitkering wordt geweigerd.

### 2. Op tijd ziekmelden

- Meldt u voor aanvang van de werktijd, echter uiterlijk om 09.00 uur 's ochtends telefonisch ziek bij uw werkgever of diens vertegenwoordiger, namelijk bij de heer/mevrouw ..., telefoon ..., in geval van diens afwezigheid bij ..., telefoon...
- Wanneer u daar zelf niet toe in staat bent, laat u iemand anders bellen.
- Als u in de loop van de dag ziek wordt en pas later hoeft te beginnen, bijvoorbeeld bij een middag- of avonddienst, dan meldt u zich zo snel mogelijk ziek.



- Als u *tijdens werktijd* ziek wordt, meldt u dit, voordat u naar huis gaat, bij de bovengenoemde personen.

### 3. Informatie geven

Bij de ziekmelding wordt u gevraagd de volgende informatie te verstrekken:

- Sinds wanneer u ziek bent (eerste ziektedag).
- Of u de huisarts al hebt geraadpleegd of wanneer u dat gaat doen.
- Welke gezondheidsklachten u hebt\*.
- Of er mogelijk een verband is tussen de arbeidsongeschiktheid en de arbeidsomstandigheden.
- Wanneer u denkt weer hersteld te zijn.
- Op welk adres u tijdens de ziekte verblijft en onder welk telefoonnummer u bereikbaar bent.
- Of er werkzaamheden zijn die u wel kunt uitvoeren.
- Of er zakelijke afspraken met klanten, leveranciers, collega's en dergelijke zijn die moeten worden overgenomen of worden uitgesteld.

Bij de ziekmelding kunnen afspraken worden gemaakt over de controle en over dag en tijdstip waarop de werkgever wekelijks contact met u zal hebben.

Tijdens de verdere ziekteperiode geldt:

- U bent verplicht om een wijziging van het verpleegadres onmiddellijk aan uw werkgever door te geven. De werkgever bericht de arbodienstverlener hierover.
- Ook vraagt uw werkgever u telefonisch te melden wanneer u voor controle naar de arbodienstverlener gaat. Uw werkgever wil ook dat u laat weten welke adviezen u gekregen hebt met betrekking tot een mogelijke werkhervatting.

### 4. Controle

- Tijdens ziekte moet u tijdens werktijd bereikbaar zijn voor een controlebezoek door de werkgever of diens vertegenwoordiger en de arbodienstverlener (... naam arbodienstverlener). Daarom is het nodig dat u hen in de gelegenheid stelt om u thuis of op het verpleegadres te bezoeken. Is er – terwijl u thuis bent – iets bijzonders aan de hand (bijvoorbeeld de bel is defect of er is niemand thuis die de deur kan opendoen), tref dan maatregelen waardoor werkgever of arbodienstverlener toch toegang tot de woning kan krijgen.
- De controle kan ook telefonisch worden uitgevoerd. Daarom moet u thuis of op het verpleegadres telefonisch bereikbaar zijn op het nummer dat u tijdens uw ziekmelding hebt doorgegeven.
- U moet thuis (of op het verpleegadres) blijven, totdat het eerste contact met de arbodienstverlener heeft plaatsgevonden. Daarna mag u buitenshuis gaan, maar moet u de eerste zes weken thuis zijn op de volgende tijdstippen:
  - 's ochtends tot 10:00 uur
  - 's middags van 12:00 tot 14:30 uur<sup>1</sup>Na zes weken worden nieuwe afspraken gemaakt over uw bereikbaarheid thuis. Dit gebeurt in het plan van aanpak (zie onder punt 10).
- Tijdens de controle door de arbodienstverlener moet u de informatie verstrekken over de aard en de oorzaken van de klachten, de inschakeling van de huisarts en de medische behandeling. Ook wordt u gevraagd of er een verband is tussen uw ziekte en de werkomstandigheden.
- Tijdens het controlebezoek kan u gevraagd worden om een schriftelijke verklaring in te vullen.
- De arbodienstverlener kan ook een schriftelijke controle uitvoeren. Dan krijgt u een formulier toegestuurd. Dit formulier vult u in en zendt u nog diezelfde dag terug naar de arbodienstverlener.

### 5. Begeleiding door de werkgever

- Uw werkgever of diens vertegenwoordiger zal regelmatig contact met u opnemen en informeren naar uw situatie. U wordt dan ook op de hoogte gebracht van eventuele belangrijke zaken die in het bedrijf spelen.
- Uw werkgever maakt van elk gesprek een kort schriftelijk verslag. Hiervan ontvangt u een kopie.
- Na zes weken zullen nieuwe afspraken worden gemaakt over regelmaat en tijdstip van de begeleidingsgesprekken. Dit gebeurt in het plan van aanpak (zie onder punt 10).

### 6. Controle en begeleiding door de arbodienstverlener

Door de arbodienstverlener kunt u opgeroepen worden voor het spreekuur bij de arbodienstverlener.

<sup>1</sup> Hier kunnen andere tijden ingevuld worden, mits dit redelijk blijft. De wetgever beschouwt verplicht de hele dag thuisblijven niet als redelijk!



- U bent verplicht om op dit spreekuur te verschijnen. Ook indien u van plan bent de volgende dag weer aan het werk te gaan.
- Als u inmiddels weer aan het werk bent, hoeft u niet naar het spreekuur te komen. Wel moet u de afspraak telefonisch afzeggen bij de arbodienstverlener (uiterlijk 24 uur van tevoren).
- Als u verhinderd bent (bijvoorbeeld omdat u bedlegerig bent), moet u dat direct zelf melden en een nieuwe afspraak maken met de arbodienstverlener.
- Uw reiskosten worden vergoed op basis van het openbaar vervoer tweede klasse, tenzij deze kosten normaal gesproken ook gemaakt worden voor woon-werkverkeer.

U kunt ook zelf een afspraak bij de arbodienstverlener maken.

### **7. Vakantie of verblijf in het buitenland**

- Als u tijdens uw vakantie ziek wordt, moet u dit zo spoedig mogelijk (dus telefonisch, telegrafisch, per fax, e-mail of SMS) aan de werkgever doorgeven onder vermelding van het vakantieadres. Na terugkeer moet u zo spoedig mogelijk een medische verklaring (tijdens de ziekte opgesteld door een arts) overleggen aan de arbodienstverlener. In deze medische verklaring moeten de duur, de aard en behandeling van de arbeidsongeschiktheid vermeld zijn. De medische verklaring moet voorts door een officiële arts opgesteld en in het Nederlands of Engels geformuleerd zijn. Deze verklaring moet door de behandelend arts gestempeld en getekend zijn. Als de ziekte een langer verblijf in het buitenland vereist, dient u dit onmiddellijk aan de werkgever te melden. Op basis van deze verklaring adviseert de arbodienstverlener aan de werkgever over teruggave van vakantiedagen.
- Als u gedurende de ziekteperiode met vakantie wilt gaan, dan hebt u daar een 'Verklaring van geen bezwaar' van de arbodienstverlener voor nodig. Samen met die verklaring dient u vervolgens een verzoek in om op vakantie te mogen. Uw werkgever beslist daarna of de vakantie wordt toegelaten. Toestemming wordt gegeven als de arbodienstverlener meent dat de vakantie geen belemmering oplevert voor de genezing.

### **8. Meewerken aan genezing en herstel**

U moet tijdens de periode van ziekte volledig meewerken aan uw genezing en herstel.

- U moet zich houden aan de voorschriften van de arts(en).
- U moet zich zo gedragen dat de genezing niet wordt belemmerd of vertraagd.
- Indien de medische situatie hiertoe aanleiding geeft, stelt u zich direct onder behandeling van uw huisarts/behandelaar. De voorschriften van uw huisarts/behandelaar moet u opvolgen, tenzij met de arbodienstverlener andere afspraken worden gemaakt die tot sneller herstel kunnen leiden.
- Overleg tussen arbodienstverlener en huisarts/behandelaar is in dezen gewenst.

### **9. (Tijdelijk) ander werk: passende arbeid**

Wanneer u door ziekte (gedeeltelijk) ongeschikt bent voor het werk dat u normaal doet, maar u wel geschikt bent om (andere) werkzaamheden uit te voeren, kan de werkgever u (tijdelijk) ander werk aanbieden.

- Als dit passende arbeid is, bent u verplicht om dit te accepteren.
- Als passende arbeid niet binnen het bedrijf beschikbaar is, gaat de werkgever op zoek naar passende arbeid buiten het bedrijf.
- De werkgever kan dit in overleg met u bespreken. De werkgever vraagt de arbodienstverlener om advies over het voorstel. U bent verplicht om redelijke voorstellen te accepteren.
- Heeft de arbodienstverlener verklaard dat u wel of niet in staat bent om uw eigen werk of andere passende arbeid geheel of gedeeltelijk te hervatten, maar bent u het er niet mee eens, dan moet u uw bezwaar direct aan de arbodienstverlener meedelen. Ook moet u uw bezwaar direct aan de werkgever meedelen. Als de werkgever en de arbodienstverlener het bezwaar niet delen, kunt u een second opinion aanvragen bij het UWV (zie punt 15).

### **10. Plan van aanpak**

- Bij langer durend ziekteverzuim zal de arbodienstverlener onderzoeken wat er aan gedaan kan worden om weer zo snel mogelijk aan het werk te gaan: geheel of gedeeltelijk, voor het eigen werk of ander werk. Deze probleemanalyse wordt uiterlijk in de zesde week van de ziekte opgesteld. U bent verplicht daaraan uw medewerking te verlenen. U ontvangt een kopie van deze probleemanalyse en het advies van de arbodienstverlener.
- Bij het opmaken van de probleemanalyse ontvangt u informatie van de arbodienstverlener over de wettelijke rechten en plichten in het kader van ziekteverzuim en re-integratie. Daarnaast verstrekt de arbodienstverlener informatie over de klachtenprocedure van de arbodienstverlener.
- Op basis van de probleemanalyse moet door u en uw werkgever een plan van aanpak worden



gemaakt, tenzij de probleemanalyse uitwijst dat er geen re-integratiemogelijkheden zijn. Uiterlijk in de 8<sup>e</sup> week van ziekte wordt u door de arbodienstverlener uitgenodigd voor een gesprek, waarin de inhoud van het plan van aanpak wordt besproken.

- In het plan van aanpak wordt vastgelegd:
  - wat de doelstelling is van het re-integratietraject (terugkeer naar uw eigen functie, een andere functie in het bedrijf of uitplaatsing naar een ander bedrijf);
  - welke maatregelen worden getroffen om herstel en werkhervatting te bevorderen;
  - hoe vaak en op welke manier werkgever en werknemer contact hebben (minimaal eenmaal per zes weken begeleidingsgesprekken);
  - hoe vaak en op welke manier werknemer en arbodienstverlener contact hebben (minimaal eenmaal per zes weken);
  - wie de uitvoering van het plan van aanpak coördineert en de vaste contactpersoon is voor de werknemer (ofwel: wie is de 'casemanager').
- Verder worden schriftelijke afspraken gemaakt over:
  - op welke tijdstippen u bereikbaar moet zijn voor werkgever en arbodienstverlener;
  - de informatie die u ontvangt om bij het werk betrokken te blijven (bijvoorbeeld verslagen van werkoverleg of bedrijfsmededelingen) en de manier waarop dit gebeurt.
- Het definitieve plan van aanpak wordt door werkgever en werknemer ondertekend. De werknemer ontvangt een kopie van het ondertekende plan van aanpak.
- Als op een later tijdstip de gezondheidssituatie van de werknemer wijzigt, zal op initiatief van de arbodienstverlener het plan van aanpak worden herzien. U wordt dan opnieuw uitgenodigd voor een gesprek, waarin de aanpassingen in het plan van aanpak worden besproken. Ook deze herziene versie wordt door werkgever en werknemer ondertekend. De werknemer ontvangt een kopie van het herziene plan.
- Als u het niet eens bent met bepaalde onderdelen of afspraken in het plan van aanpak, moet u dit mondeling en schriftelijk mededelen. Ook kunt u de arbodienstverlener nogmaals vragen om een oordeel over het plan van aanpak. Vervolgens maakt u een afspraak met uw werkgever om het plan van aanpak opnieuw te bespreken. Als dan nog geen overeenstemming wordt bereikt, kan een second opinion worden aangevraagd bij het UWV (zie punt 15).

## 11. Verzuimdossier

De werkgever houdt voor iedere zieke werknemer een dossier bij met daarin alle documenten die relevant zijn in het kader van het ziekteverzuim.

- Minimaal wordt hierin opgenomen: de probleemanalyse, het plan van aanpak, niet-medische rapportages van de arbodienstverlener en de schriftelijke vastgelegde afspraken uit het overleg tussen werkgever en werknemer.
- Het verzuimdossier wordt vertrouwelijk behandeld en bewaard, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Het verzuimdossier is alleen toegankelijk voor ... (invullen: de teamleider, de casemanager, ...).
- U hebt te allen tijde het recht om het verzuimdossier in te zien, na een afspraak te hebben gemaakt met ... (naam of functionaris).
- U hebt het recht om de werkgever te vragen onjuiste gegevens uit het dossier te verwijderen.
- U hebt recht op kopieën van documenten die in het verzuimdossier zijn opgenomen.
- Medische informatie wordt bewaard in een apart verzuimdossier bij de arbodienstverlener. Ook dit medische dossier mag u te allen tijde inzien, na een afspraak te hebben gemaakt met de arbodienstverlener.

## 12. Geheel of gedeeltelijk herstel

Zodra u weer in staat bent om geheel of gedeeltelijk aan het werk te gaan

- hoeft u niet af te wachten op toestemming van de bedrijfsarts of de behandelend arts;
- meldt u dit direct bij uw werkgever.

Weet u niet zeker of u weer in staat bent om aan het werk te gaan, dan vraagt u advies aan de arbodienstverlener. Bel de arbodienstverlener voor een afspraak. Bij een negatief advies van de arbodienstverlener volgt de werkgever het standpunt van de arbodienstverlener. U hoeft dan nog niet aan het werk.

Indien u of uw werkgever het niet eens is met het advies van de arbodienstverlener kunt u of kan uw werkgever een second opinion (deskundigenoordeel) aanvragen bij het UWV. De kosten van de second opinion komen voor rekening van de aanvrager. Meer informatie vindt u via [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl).

## 13. Re-integratieverslag en WIA-aanvraag

- Uiterlijk in week 87 van uw ziekte hebt u een gesprek met de arbodienstverlener. Op basis van dit gesprek stelt de arbodienstverlener een actueel oordeel en de medische informatie op.
- Uiterlijk in week 87 van uw ziekte ontvangt u van het UWV een WIA-aanvraagpakket en van de





arbodienstverlener de medische informatie. Deze laatste is vertrouwelijk en wordt alleen naar u – dus niet naar de werkgever – gestuurd.

- Tussen week 87 en 91 van uw ziekte evalueert u met uw werkgever het plan van aanpak. Alle benodigde documenten worden aan u overgedragen zodat u een WIA-aanvraag kunt doen.
- Uiterlijk in week 91 van uw ziekte vult u uw eigen evaluatie in het UWV-formulier in en stuurt u het gehele WIA-aanvraagpakket met alle stukken naar het UWV.
- Tussen week 92 en 104 van uw ziekte wordt u door het UWV uitgenodigd voor een onderzoek. Dit bestaat uit een gesprek met een verzekeringsarts en eventueel een arbeidsdeskundige van het UWV.
- Uiterlijk in week 104 van uw ziekte krijgen u en uw werkgever bericht van het UWV over de hoogte van een eventuele WIA-uitkering, die mogelijk start in week 105.

-Als u een overeenkomst voor bepaalde tijd hebt, stopt de verplichting tot re-integratie bij het einde van uw dienstverband. De werkgever is tot dan toe wel verplicht een re-integratieverslag bij te houden en, indien nodig, een plan van aanpak op te stellen. Deze verplichting geldt niet als u binnen een termijn van zes weken voorafgaand aan beëindiging van het dienstverband ziek wordt.

#### **14. Frequent verzuim**

Na ... (aantal) ziekmeldingen binnen één jaar vindt er een gesprek plaats met ... (naam persoon of functienaam).

#### **15. Bezwaren: second opinion en uiteindelijk kantonrechter**

Als u het niet eens bent met uitspraken van de arbodienstverlener of acties en voorstellen van de werkgever of de casemanager, dan bent u verplicht om dit direct te bespreken met de arbodienstverlener. Ook kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure van de arbodienstverlener of het betrokken re-integratiebedrijf. Vervolgens kunt u een 'second opinion' (deskundigenoordeel) aanvragen bij UWV. Neem hiervoor contact op met UWV in (plaatsnaam), tel. (...). De kosten hiervan zijn voor uw rekening. Een second opinion is een advies. Blijven werkgever en werknemer het vervolgens nog steeds met elkaar oneens, dan kan een procedure bij de kantonrechter worden gestart.

#### **16. Overleg tussen werkgever en arbodienstverlener**

De werkgever voert (regelmatig) overleg met de arbodienstverlener over het ziekteverzuim in de apotheek. Daarbij bespreekt de werkgever ook welke algemene maatregelen genomen kunnen worden om het verzuim te beperken en de voortgang bij de uitwerking van het plan van aanpak en de RI&E. De werkgever vraagt naar uw problemen of situaties die te maken hebben met het verzuim in het bedrijf, aan te kaarten in de gesprekken met de arbodienst of in het werkoverleg. De werkgever is dan beter in staat om de juiste acties te ondernemen.

### **Bijlage 5 bij artikel 17, lid 1: Protocol Ongewenste Omgangsvormen**

#### **Protocol voor de openbare apotheek**

##### **Toelichting**

Ongewenste omgangsvormen omvatten (seksuele) intimidatie, agressie en geweld en discriminatie. Dit gedrag leidt op het werk tot spanningen en een slechte werksfeer. Ziekmelding of ontslagname van betrokken werknemers kunnen hiervan een gevolg zijn. Arbeidsprestaties kunnen negatief beïnvloed worden. Behalve dat dit voldoende redenen zijn om de werknemer zoveel mogelijk tegen ongewenste omgangsvormen te beschermen, is de werkgever eraan gehouden een samenhangend beleid te voeren, dat ongewenste omgangsvormen voorkomt en bestrijdt.

Dit protocol, dat zich richt op ongewenste omgangsvormen binnen het apotheekteam (inclusief stagiaires, vakantie- en uitzendkrachten), geeft daaraan een fundament.

##### **Opbouw protocol**

Dit Protocol Ongewenste Omgangsvormen (zie begripsbepaling) geeft duidelijkheid over de rol van werkgevers en sociale partijen. Ten behoeve van degenen die betrokken zijn bij ongewenste omgangsvormen, schetst het een procedure. Deze omvat twee trappen:

1. de inschakeling van een vertrouwenspersoon;
2. vervolgens het inschakelen van een landelijke klachtencommissie.



## Begripsbepaling

*(Seksuele) intimidatie:* ongewenste (seksuele) toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag.

*Agressie en geweld:* het pesten, psychisch of fysiek lastig vallen, bedreigen of aanvallen van anderen, in het onderhavige geval onder omstandigheden die verband houden met het verrichten van arbeid.

*Discriminatie:* het in enigerlei vorm doen van uitspraken over, het verrichten van handelingen jegens of het nemen van beslissingen over personen die beledigend zijn voor die personen vanwege hun ras, godsdienst, geslacht, levensovertuiging en/of seksuele geaardheid, dan wel het maken van onderscheid op basis van deze factoren.

## Toepassing ongewenste omgangsvormen

(Seksuele) intimidatie, agressie en geweld en discriminatie kunnen op verschillende manieren worden gebruikt:

- Het onderwerpen aan het ongewenst gedrag wordt expliciet of impliciet gebruikt als voorwaarde voor de tewerkstelling van de bejegende persoon;
- Het onderwerpen aan of afwijzen van het ongewenst gedrag wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk of de studie van de bejegende persoon raken;
- Het ongewenst gedrag heeft tot doel of als gevolg dat de werk- of studieprestaties van de bejegende persoon worden aangetast en/of dat een intimiderende, vijandige of onaangename werk- of studieomgeving wordt gecreëerd.

## Preventie

Het Protocol Ongewenste Omgangsvormen heeft in eerste aanleg een preventief doel. Preventief beleid laat zich vertalen in de volgende acties:

- De werkgever informeert werknemers over het beleid dat zij voert inzake ongewenste omgangsvormen en over de gegevens die voor uitvoering relevant zijn;
- De werkgever biedt de werknemer die geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen drempelloze toegang tot adequate opvang. Deze opvang wordt geregeld door een door cao-partijen ingeschakelde vertrouwenspersoon;
- De werkgever informeert werknemers schriftelijk over de wijze waarop de opvang is geregeld;
- De werkgever verleent alle noodzakelijke medewerking aan degene die door de werknemer voor opvang is ingeschakeld;
- De werkgever zorgt voor vertrouwelijke behandeling van gegevens;
- De werkgever biedt de werknemer een informele oplossing voor de ontstane problematiek.

## Vertrouwenspersoon

Met inachtneming van het bovenstaande biedt de werkgever werknemers toegang tot een (externe) vertrouwenspersoon. Deze is belast met de eerste opvang van personen die met ongewenste omgangsvormen zijn geconfronteerd en daarover willen praten.

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- De persoon die een klacht heeft inzake ongewenste omgangsvormen bij te staan, te begeleiden en van advies te dienen;
- Door onderzoek en overleg met de betrokkenen te trachten tot een oplossing van het gesignaleerde probleem te komen;
- De klager/klaagster desgewenst te ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen en/of, indien het een strafbaar feit betreft, tevens van het doen van aangifte bij de politie.

De externe vertrouwenspersoon die door de SBA is gecontracteerd

- is tijdens kantooruren bereikbaar via telefoonnummer 0800-0204204 (kosteloos);
- verricht geen handeling ter uitvoering van haar taak dan met toestemming van de werknemer die de klacht heeft ingediend;
- is voor de uitvoering van haar taken uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan de landelijke klachtencommissie, aan welke zij jaarlijks in geanonimiseerde vorm rapporteert over de binnengekomen klachten en de acties die daaruit voortvloeiden.

## Landelijke Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen

Deze klachtencommissie bestaat uit een evenredige vertegenwoordiging van werknemers- en werkgeverspartijen.

De landelijke klachtencommissie:



- is bereikbaar onder Postbus 30460, 2500 GL Den Haag o.v.v. Landelijke Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen;
- bestaat uit de Commissie van Interpretatie zoals genoemd in artikel 31 en bijlage 14 van deze Cao;
- sluit een overeenkomst met de organisatie die voor werknemers en werkgevers de functie van vertrouwenspersoon invult of geeft de SBA opdracht daartoe;
- geeft zwaarwegende adviezen in geschillen die de werknemer, werkgever en/of vertrouwenspersoon aan de commissie voorleggen.

#### Procedure klachtencommissie:

- Een klacht over ongewenste omgangsvormen of de wijze van omgang daarmee door de werkgever, wordt door de werknemer die daarvan last beleeft en/of nadelige gevolgen heeft ondervonden, schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie.
- Aan deze klacht is een toelichting toegevoegd van de vertrouwenspersoon.
- De klager ontvangt zo snel mogelijk een ontvangstbevestiging.
- De klachtencommissie beoordeelt binnen twee weken of zij ontvankelijk is om van de klacht kennis te nemen en stelt de klager hiervan op de hoogte;
- De klachtencommissie informeert klager en beklaagde schriftelijk over de te volgen procedure. Alle brieven en andere stukken welke in de klachtenprocedure worden gebracht, worden zonder wijzigingen ook naar alle andere betrokken partijen (onder meer werkgever en/of beklaagde(n)) gezonden. De klachtencommissie vraagt hierbij aan de werkgever en/of beklaagde(n) wat zij heeft/hebben gedaan om de klacht op te lossen.
- De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende ontvankelijke klacht omtrent ongewenste omgangsvormen. De klachtencommissie heeft daarbij recht op alle informatie van de werkgever/collega's die ze bij invulling van haar taak nodig heeft.
- Binnen twee maanden na ontvangst van de klacht hoort de klachtencommissie de werknemer die de klacht heeft ingediend en andere betrokkenen. Een klacht kan tevens schriftelijk worden afgehandeld door de klachtencommissie. Dit is ter beoordeling van de klachtencommissie.
- Bij beoordeling van de klacht kan de klachtencommissie zich laten bijstaan door een deskundige. De kosten hiervan komen voor rekening van de werkgever.
- De werknemer kan zich desgewenst laten bijstaan door de vertrouwenspersoon.
- De zittingen van de klachtencommissie zijn besloten. Van elke zitting wordt een schriftelijke rapportage opgesteld die door alle betrokkenen voor gezien wordt ondertekend. Bij weigering wordt van de reden hiervan melding gemaakt.
- Na afronding van het onderzoek doet de secretaris van de commissie een afschrift van de schriftelijke rapportage toekomen aan de leden van de klachtencommissie, aan klager/klaagster en beklaagde.
- Zowel bij aanvang van de procedure als gedurende de looptijd van het onderzoek kan de werkgever op verzoek van en na overleg met de klachtencommissie tijdelijke voorzieningen treffen, indien dit voor het welzijn van de klager/klaagster noodzakelijk is, dan wel als er sprake is van een voor één of meer direct betrokkenen onhoudbare situatie.
- De klachtencommissie brengt binnen een maand na de hoorzitting of na het besluit dat de klacht schriftelijk wordt behandeld een schriftelijke verklaring uit aan klager/klaagster, de beklaagde en de werkgever van betrokkenen. Deze termijn kan met ten hoogste één maand verlengd worden. De verklaring omvat de beoordeling van de klacht en een eventueel daarbij horend zwaarwegend advies. Het zwaarwegende advies bestaat uit:
  - maatregelen welke de werkgever kan treffen variërend van een schriftelijke berisping, schorsing, overplaatsing of ontslag;
  - een rechtstreeks aan één der betrokken partijen (waaronder werkgever) opgelegde sanctie zijnde een materiële schadevergoeding.
- Een lid van de klachtencommissie is gerechtigd aan de verklaring van de commissie een minderheidsstandpunt toe te voegen. Een afschrift van de verklaring wordt aan de direct betrokkenen gestuurd alsmede aan de vertrouwenspersoon.
- Binnen veertien dagen na ontvangst van de verklaring van de klachtencommissie neemt de werkgever schriftelijk een besluit over eventueel te nemen maatregelen. Daarbij worden geen maatregelen genomen die de klager/klaagster benadelen. Indien de werkgever een beslissing neemt die geen sancties inhoudt, terwijl de klacht door de commissie wel gegrond is verklaard, dan wel indien door de klachtencommissie maatregelen zijn voorgesteld welke door de werkgever niet worden overgenomen, dient dit uitdrukkelijk en met redenen omkleed in de beslissing te worden vermeld. Een afschrift van de beslissing wordt aan de klachtencommissie en de direct betrokkenen gestuurd.
- De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan sociale partijen over het aantal en de aard van de behandelde zaken en de uitspraken die daarin zijn gedaan met een afschrift aan de vertrouwenspersoon. In deze rapportages door de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie worden geen namen, initialen of andere gegevens gebruikt die herleidbaar zijn tot personen of apotheek.
- De vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en andere betrokkenen bij de klachtenprocedure



handelen in deze procedure zodanig dat de privacy van de klager/klagster en andere betrokkenen redelijkerwijs wordt gewaarborgd.

- Met inachtneming van het bovenstaande dienen alle betrokkenen de gegevens die hen ter kennis worden gesteld, vertrouwelijk te behandelen.
- De klager en/of beklagde kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
- De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en beklagde.
- Een lid van de klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken (verschoning). Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.
- In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de klachtencommissie.

## **Bijlage 6 bij artikel 18, lid 1: Protocol Agressie en Geweld**

### **Protocol voor de openbare apotheek**

#### **Toelichting**

Agressie en geweld laten zich in drie vormen onderscheiden: verbaal, psychisch en fysiek. De gevolgen ervan kunnen ernstig zijn. Werknemers die ermee zijn geconfronteerd, voelen zich vaak bang, onzeker en onveilig. In ernstige gevallen volgt verzuim wegens ziekte of zelfs arbeidsongeschiktheid. De praktijk wijst uit dat een onmiddellijke opvang van slachtoffers van agressie en geweld van groot belang is om dergelijke gevolgen te voorkomen of in ernst te beperken. Samen met de wettelijke verplichting die de werkgever daartoe heeft, is dit voldoende reden om invulling te geven aan een beleid dat gericht is op het voorkomen van (schadelijke) effecten van agressie en geweld.

In dit protocol gaat het met name om agressie en geweld waarmee externen werknemers en werkgevers uit het apotheekteam confronteren; pesten, waarbij sprake is van interne agressie onder personeel, valt hier niet onder en komt in **Bijlage 5**, Protocol Ongewenste Omgangsvormen, aan de orde.

#### **Begripsbepaling**

*Agressie en geweld:* Het pesten, psychisch of fysiek lastig vallen, bedreigen of aanvallen van anderen, in het onderhavige geval onder omstandigheden die verband houden met het verrichten van arbeid.

#### **Preventie**

Het Protocol Agressie en Geweld heeft in eerste aanleg een preventief doel. Preventief beleid laat zich vertalen in de volgende acties:

- De werkgever informeert werknemers/stagiaires/uitzendkrachten schriftelijk over de risico's die zij tijdens hun werk lopen en over de maatregelen die getroffen zijn ter beperking van de risico's;
- De werkgever agendaert agressie en geweld regelmatig en in aansluiting op incidenten in het werkoverleg;
- Op basis van de RI&E, in overleg met de gezamenlijke werknemers, Personeelsvertegenwoordiging of Ondernemingsraad en op basis van geregistreerde incidenten en ongevallen treft de werkgever de benodigde materiële, bouwkundige en/of organisatorische maatregelen;
- De werkgever biedt de werknemer die geconfronteerd wordt met agressie en geweld drempelloze toegang tot adequate opvang. Deze opvang wordt geregeld door een door sociale partners ingeschakelde, gespecialiseerde hulpverlener;
- De werkgever informeert werknemers schriftelijk over de wijze waarop de opvang is geregeld.

#### **Centraal punt voor hulpverlening**

Sociale partners sluiten een overeenkomst met een organisatie die werknemers en werkgevers bij traumatische ervaringen 7 dagen per week, 24 uur per dag directe opvang kan verlenen. Deze organisatie verzorgt een terugkoppeling over incidenten waarvoor zij is ingezet, de aard van de inzet en het effect ervan jaarlijks aan cao-partijen.



## Maatregelen

De werkgever treft ter voorkoming van geweld en agressie of beperking van de gevolgen daarvan materiële, bouwkundige en/of organisatorische maatregelen. Deze kunnen omvatten:

- materieel en bouwkundig van aard, zoals:
  - het beveiligen van de toegang, bijvoorbeeld door het plaatsen van sluisen of toegangsdeuren met specifieke afsluitbaarheid door het personeel;
  - het afschermen van balies. Balies kunnen door kogelwerend en splintervrij glas omgeven worden. Er zijn balies die met een simpele druk op de knop afgesloten kunnen worden;
  - bevordering van elektronisch geldverkeer;
  - videobewaking;
  - alarminstallaties en waarschuwingssystemen voor alarmering (portofoons op lichaam, stil alarm);
  - het goed situeren van kassa's, namelijk op overzichtelijke plaatsen, het liefst niet te dicht bij de ingang. Tegenwoordig zijn er kassa's met diverse beveiligingen tegen diefstal;
  - het goed situeren van spreekkamers. Het is belangrijk dat als de werknemer alleen is met de klant er toch voor collega's of klanten zicht bestaat op de situatie;
  - het plaatsen van goede verlichting. Plaatsen die gevoelig zijn voor agressie en geweld kunnen door goede verlichting minder aantrekkelijk worden gemaakt voor potentiële daders. Zorg ervoor dat vanuit de personeelsuitgang zicht bestaat op deze plaatsen;
  - laten toetsen van (nieuw)bouwplannen door een adviesbureau met deskundigheid op het gebied van preventie van agressie en geweld.
- 
- organisatorisch, zoals:
  - het publiek inlichten over maatregelen die zijn getroffen en gedragsregels;
  - het registreren van incidenten en ongevallen;
  - goed georganiseerde bedrijfshulpverlening (zie protocol in deze Cao);
  - aanpassing van openings- en sluitingstijden, bijvoorbeeld aan die van omliggende bedrijven.
  - de personele bezetting zodanig regelen, dat bij opening en sluiting minimaal twee personeelsleden aanwezig zijn;
  - het maken van afspraken met de politie;
  - het maken van afspraken over inzet personeel bij 'lastige klanten';
  - het onderwerp agressie en geweld plaatsen op de agenda van het werkoverleg;
  - procedures vastleggen, bekend maken en gebruiken om slachtoffers van agressie en geweld op te vangen en te begeleiden (denk ook aan familie en directe collega's);
  - het inhuren van professioneel bewakingspersoneel;
  - het trainen van medewerkers in de omgang met agressie en geweld aan de balie;
  - het regelen van taxivervoer ten behoeve van de werknemer die bijzondere diensten draait.

## Bijlage 7 bij artikel 19 en 21: Protocol Zwangerschap

Protocol voor de openbare apotheek

### Inleiding

In elke organisatie werken vrouwen in de vruchtbare leeftijd die op enig moment een kinderwens krijgen. In de apotheekbranche zijn veel vrouwen werkzaam als assistent, administratief medewerker of algemeen ondersteunend medewerker en zwangerschap komt regelmatig voor. Voor vrouwen met een kinderwens, zwangeren en vrouwen die borstvoeding geven, kunnen de werkzaamheden binnen de apotheek bepaalde risico's met zich meebrengen.

Om de risico's voor de zwangere werknemer en het ongeboren kind tot een minimum te beperken is in de wetgeving het volgende opgenomen:

- De werkgever dient het werk zodanig te organiseren dat het geen gevaren met zich meebrengt voor de zwangere werknemer, haar zwangerschap en het ongeboren kind. Ook in de periode van borstvoeding mag het werk geen extra gevaren met zich meebrengen, zie ook de richtlijn Zwangerschapsbeleid;
- Het organiseren van werk zonder gevaren kan het volgende inhouden:
  - aanpassingen in werkzaamheden/werkmethoden
  - aanpassingen in werk- en rusttijden
  - uitvoeren van andere werkzaamheden
  - vrijstelling van bepaalde werkzaamheden

### Richtlijn Zwangerschapsbeleid

Bij het omgaan met geneesmiddelen (zowel grondstoffen als producten) kunnen apotheekmedewer-





kers gezondheidsrisico's lopen door blootstelling aan gevaarlijke stoffen. De apotheek moet daarom zo ingericht zijn dat blootstelling aan (alle) stoffen tot een minimum beperkt wordt. De groep van zwangere en zogende werknemers vormt een bijzondere categorie werknemers in verband met de risico's die het ongeboren of pasgeboren kind (zuigeling) kan lopen door blootstelling aan gevaarlijke stoffen. Daarnaast kunnen sommige stoffen hun schadelijke werking al uitoefenen, voorafgaand aan de zwangerschap. Reeds bij kinderwens (van man en vrouw) moet hiermee rekening gehouden worden.

In een 'zwangerschapsbeleid' worden alle voorzorgen en maatregelen vastgelegd die in verband hiermee in de apotheek getroffen worden.

Deze richtlijn beperkt zich tot het onderwerp 'apotheekbereiding en zwangerschapsbeleid'.

Achtereenvolgens wordt aandacht besteed aan:

- Melding van zwangerschap;
- Zwangere en zogende medewerkers;
- Medewerkers met kinderwens;
- Zwangerschapsbeleid.

### **Melding van zwangerschap**

In de Arbowet staan regels die tot doel hebben dat zwangere of zogende medewerkers beschermd worden tegen blootstelling aan gevaarlijke stoffen. Volgens het Arbobesluit (art. 1.1) wordt onder een zwangere werknemer verstaan: de werknemer die zwanger is en daarvan de werkgever in kennis heeft gesteld. Hetzelfde geldt voor het geven van borstvoeding: de werknemer moet de werkgever in kennis stellen.

Er geldt geen meldingsplicht voor kinderwens, maar de Arbowet stelt hiervoor ook geen regels.

### **Zwangere en zogende medewerkers**

#### **Regelgeving**

In het Arbobesluit (art. 1.42) is vastgelegd dat de werkgever het werk zo dient te organiseren dat het voor zwangere en zogende werknemers en het ongeboren of pasgeboren kind geen gevaar met zich meebrengt. Dit heeft directe consequenties voor de inrichting van de arbeidsplaats, de productie- en werkmethode en het gebruik van de arbeidsmiddelen. Verdergaande maatregelen kunnen bestaan uit het aanpassen van de arbeid of een aanpassing van werk- en rusttijden, het aanbieden van andere arbeid en in het uiterste geval tijdelijke vrijstelling van het verrichten van arbeid.

In Beleidsregel 1.42, eerste lid, onder f, staat expliciet vermeld dat de zwangere werknemer of werknemer tijdens de lactatie niet mag worden blootgesteld aan stoffen die de gezondheid van henzelf en/of hun (ongeboren) kind kunnen schaden.

#### **Risicovolle stoffen**

Het zijn vooral de (verdacht) kankerverwekkende, mutagene en voor de voortplanting giftige stoffen (de *risicovolle of CMR-stoffen*) die een gevaar opleveren voor zwangeren. Vrijwel alle mutagene stoffen zijn kankerverwekkend.

Strikt gezien staat in de beleidsregel dat de zwangere of zogende werknemer niet 'blootgesteld' mag worden aan deze stoffen. Absoluut vermijden van blootstelling (nulblootstelling) is echter zelfs met maximale inzet van ventilatiemaatregelen en persoonlijke beschermingsmiddelen moeilijk te realiseren. Dat betekent in feite dat de zwangere medewerker niet kan bereiden als bij bereiding *risicovolle stoffen* worden gebruikt.

#### **Gevaarlijke stoffen**

Verder dient een zwangere werknemer in het algemeen voorzichtig om te gaan met *alle andere* gevaarlijke stoffen (stoffen met tenminste één R-zin). Een probleem daarbij is dat van lang niet alle stoffen de gevaareigenschappen bekend zijn. Ook het gegeven dat een stof niet onder de registratieverplichting valt, geeft geen garantie.

#### **Medewerkers met kinderwens**

Voor de voortplanting giftige stoffen kunnen schadelijke effecten hebben gedurende de gehele vruchtbare periode (bij man en vrouw). Het melden van een kinderwens is wellicht nog niet gebruikelijk, maar daarom wel wenselijk. Het is echter de vraag welke consequenties dit voor de werkzaamheden heeft. Immers, het is een algemeen principe dat het omgaan met gevaarlijke stoffen altijd



dusdanig moet zijn, dat de kans op schade wordt vermeden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan personen die allergisch zijn/worden voor stoffen.

## **Zwangerschapsbeleid**

### **Inhoud van het zwangerschapsbeleid**

De werkgever is verplicht om een zwangerschapsbeleid op te stellen en uit te voeren. In het beleid wordt in ieder geval geformuleerd:

- hoe risico's voor de zwangere werknemer in kaart worden gebracht (meestal via RI&E);
- welke maatregelen noodzakelijk zijn en hoe deze maatregelen kunnen worden genomen (voor mogelijke maatregelen zie 'regelgeving');
- hoe de werknemers geïnformeerd worden.

### **Risico-Inventarisatie en -Evaluatie**

Om een zwangerschapsbeleid in uitvoering te kunnen brengen, is een RI&E nodig. Met behulp van de digitale RI&E Apotheken, die door Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA) is ontwikkeld, kunnen de risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn in kaart gebracht worden. Vervolgens dient een plan van aanpak te worden opgesteld, met daarin de maatregelen die de risico's moeten verkleinen. In de RI&E en het plan van aanpak wordt, naast de risico's en risicobeperkende maatregelen die voor iedereen gelden, specifiek aandacht besteed aan zwangerschap, onder andere bij werkzaamheden met gevaarlijke stoffen. De maatregelen die speciaal betrekking hebben op zwangere vrouwen kunnen worden overgenomen in het zwangerschapsbeleid.

### **Arbomodule**

Ook de arbomodule geeft informatie die voor zwangeren of medewerkers met een kinderwens van belang is. Indien een bereiding een stof bevat die kankerverwekkend (C), mutageen (M) of voor de voortplanting giftig (R) is, geeft de module een CMR-waarschuwing af. Voor alle medewerkers, en in het bijzonder voor zwangeren, is het van belang dat bij verwerking van deze stoffen de geadviseerde maatregelen en/of de afspraken uit het zwangerschapsbeleid worden nageleefd.

### **Zwangerschapsbeleid in uitvoering**

Om een zwangerschapsbeleid goed te laten functioneren is overleg nodig tussen de werkgever en alle werknemers. Samen nemen ze de stand van zaken in de apotheek op en nemen een standpunt in. Als er eenmaal een zwangerschapsbeleid geformuleerd is, wordt voorkomen dat er ad hoc beslissingen genomen moeten worden op het moment van de melding van een zwangerschap.

### **Werk- en rusttijden**

Het werk voor zwangere werknemers en werknemers tot zes maanden na de bevalling moet zodanig zijn ingericht dat rekening moet worden gehouden met haar specifieke omstandigheden. Dat betekent dat een zwangere werknemer recht heeft op een of meer extra pauzes. Zwangere vrouwen ervaren meer problemen met onregelmatige werktijden, avond- en nachtdiensten of overwerk. Onregelmatige werkuren kunnen belastend worden voor zwangere werknemers: slaapstoornissen en maagdarmproblemen kunnen dan het gevolg zijn. Als de zwangere werknemer aangeeft dat het niet meer gaat, dan dient de apotheker de zwangere werknemer vrij te stellen van overwerk en avond- en nachtdiensten, en een regeling te treffen zodat de collega's niet overmatig belast worden als ze deze werkzaamheden overnemen. Volgens de Cao Apotheken kan de zwangere werknemer vanaf de zesde maand niet verplicht worden tot nacht-, zondag-, feestdag- en gedenkdagdiensten.

### **Beschikbaarheid van een af te sluiten besloten ruimte**

De werkgever moet voor een rustruimte zorgen waar zwangere werknemers en werknemers die borstvoeding geven de mogelijkheid hebben om liggend uit te rusten. Tijdens de zwangerschap is het erg belangrijk dat het meubilair in deze ruimte niet te hoog of te laag is. Het beste is een instelbare stoel om in te rusten, die flink naar achteren kan zodat een lig-/zithouding aangenomen kan worden.

### **Psychische belasting**

Zwangerschap is geen ziekte. Echter zwangerschap gaat vaak wel gepaard met diverse klachten, zoals misselijkheid en braken, last van maagzuur, verstopping, spierkramp in de kuiten en slecht slapen. Dit verminderde lichamelijk welbevinden kan zijn weerslag hebben op het psychisch functioneren van de zwangere werknemer. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat het krijgen van een kind een stressvolle



gebeurtenis is. Stress kan een nadelige invloed hebben op het ongeborn kind en op de borstvoeding. Om met dit probleem om te gaan kan gedacht worden aan goed en open overleg tussen de zwangere werknemer en de werkgever en het aanpassen van de arbeidsomstandigheden voor de zwangere werknemer zonder dat ze dit moet afdwingen.

### **Fysieke belasting**

Het werken in de apotheek brengt altijd fysieke belasting met zich mee. Tijdens de zwangerschap treden er grote veranderingen op in het lichaam van de zwangere vrouw waardoor ze niet meer alle werkzaamheden kan verrichten. Als ze dit toch doet kan dat schade veroorzaken aan de gezondheid van de aanstaande moeder en het kind. In de apotheek zijn maatregelen genomen dat de werkhooft van de zwangere werknemer niet lager is dan buikhooft, zodat bukken en knielen en hurken wordt voorkomen. Staand werk wordt vervangen door zittend werk. Er zijn maatregelen genomen die voorkomen dat de zwangere werknemer moet tillen.

Wanneer tillen onvermijdelijk is gelden de volgende eisen:

- gedurende de gehele zwangerschap en drie maanden daarna minder dan 10 kg per tilhandeling;
- vanaf week 20:  
gewichten van meer dan 5 kg niet meer dan 10x per dag;
- vanaf week 30:  
gewichten van meer dan 5 kg niet meer dan 5x per dag;
- laatste 3 maanden:  
niet meer dan 1 uur per dag hurken, knielen en of bukken.

Ook de 'standaard'-tiltechniek (het tillen vanuit de benen waarbij de last vlakbij de romp wordt gehouden) is in de laatste maanden van de zwangerschap sterk af te raden.

Overige risico's en maatregelen

- Blootstelling aan schadelijke lawaainiveaus wordt voorkomen.
- De zwangere werknemer wordt niet blootgesteld aan een onbehaaglijk klimaat.
- Werkzaamheden aan ultrasone reinigingsbaden worden voorkomen.

### **Aanbevolen procedure**

Van belang is dat elke werknemer voorlichting ontvangt over de omstandigheden in het werk die risico's voor de zwangerschap met zich mee kunnen brengen. Zo kunnen de werkgever en de werknemer vooraf maatregelen vaststellen die de risico's wegnemen en/of tot een minimum beperken. Nadat de werknemer de werkgever in kennis heeft gesteld van haar zwangerschap wordt aanbevolen dit protocol met het opgestelde zwangerschapsbeleid gezamenlijk door te nemen. Op basis van de informatie kunnen dan afspraken gemaakt worden over werkzaamheden en werk- en rusttijden.

## **Bijlage 8 bij artikel 20: Protocol Bedrijfshulpverlening**

### **Protocol voor de openbare apotheek**

#### **Inleiding**

Op het gebied van bedrijfshulpverlening dient u als werkgever invulling te geven aan:

- Het vastleggen van een organisatie voor bedrijfshulpverlening afgestemd op:
  - de aard, de grootte en de ligging van uw apotheek;
  - de aanwezige gevaren in de apotheek;
  - het aantal te verwachten werknemers en anderen;
  - de opkomst en mogelijkheden van overheidsdiensten.
- Het zorgdragen voor voldoende bereikbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en aanwezigheid van bedrijfshulpverleners en middelen (EHBO en brandblusmateriaal)
- Het zorgdragen voor regelmatige oefening, herhalingscursussen en evaluatie van plannen.

Bovenstaande onderwerpen dienen schriftelijk vastgelegd te worden in de vorm van een bedrijfshulpverleningsplan. In dit protocol wordt voor de openbare apotheek een invulvoorbeeld aangereikt voor het bedrijfshulpverleningsplan.

#### **Doel bedrijfshulpverleningsplan**

Het doel van dit plan is drieledig, namelijk:



1. bij calamiteiten met personeel, cliënten en anderen zo snel en zo effectief mogelijk hulp te kunnen bieden;
2. de nadelige gevolgen voor personen en/of goederen binnen en buiten de apotheek zoveel mogelijk te beperken;
3. een naslagwerk te bieden voor gemaakte afspraken, maatregelen, middelen en voorzieningen.

De voornaamste bronnen voor calamiteiten (letsel/schade) binnen de apotheek zijn (niet uitputtend!):

- gevaar voor incidentele/acute blootstelling aan risicovolle stoffen en/of geneesmiddelen in het geval van breuk, spatten, vallen, enz.;
- gevaar voor brand en rookontwikkeling (papier, ontvlambare stoffen, enz.) door oververhitting, open vuur van branders, geisers en cv-ketels, smeulen (roken), brand in aanliggend pand, kortsluiting, enz.;
- diverse letsels door ongevallen, zoals: letsel door glas, agressie van cliënten, derden die voor hulp naar de apotheek komen (komt in de praktijk veelvuldig voor), flauwvallen cliënten.

De organisatie voor bedrijfshulpverlening dient met name op bovenstaande risico's te worden ingericht.

### **Eisen ten aanzien van bedrijfshulpverleners**

#### **Kennis en vaardigheid**

De kennis en vaardigheid van bedrijfshulpverleners dient te voldoen aan een vastgesteld opleidingsprofiel. De opleiding dient met goed gevolg te worden afgerond. Elke twee jaar dient minimaal 8 uur besteed te worden aan herhaling en oefening.

#### **Aantal en aanwezigheid**

Binnen de openbare apotheek dient te allen tijde 1 bedrijfshulpverlener aanwezig te zijn. U kunt als werkgever zelf deze rol vervullen. U moet daarvoor wel voldoende vaardigheid en deskundigheid kunnen aantonen.

Rekening houdend met ziekte en verlof wordt aanbevolen verschillende werknemers op te leiden.

Samenwerking met andere werkgevers is mogelijk, mits de afspraken schriftelijk worden vastgelegd.

### **Bedrijfshulpverleningsplan voor de openbare apotheek**

...

te

...

#### **Datum opmaak...**

#### **1 Basisgegevens**

**Apotheek** (*naam*)...

Straat en nummer...

Postcode en plaats...

Telefoon...

Faxnr....

Rijroute...

Plaats van de hoofdingang...

Herkenbare objecten nabij het pand...

**Arts** (*naam*)...

Telefoonnummer...

Straat en nummer...

Rijroute...

Ziekenhuis met EHBO-post (*naam*)...

Telefoonnummer...

Straat en nummer...

Rijroute...



## **Bedrijfshulpverlener(s)**

### **Naam Aanwezig van/op:**

1. ...
2. ...

### **Algemene aandachtspunten:**

- ken uw organisatie, weet waar wat staat en zich bevindt;
- communiceer veranderingen meteen aan alle medewerkers;
- houd vluchtwegen en nooduitgangen vrij en controleer dit regelmatig;
- schakel, indien niet in gebruik, apparatuur uit;
- meld defecten meteen aan de eigenaar/apotheker;
- controleer periodiek de brandblusmiddelen op houdbaarheid;
- zorg voor herhalingscursussen voor de BHV-ers;
- zorg dat de BHV-ers onderling de taken en verantwoordelijkheden goed afgesproken hebben;
- zorg dat BHV-ers over een kopie van het bedrijfshulpverleningsplan beschikken;
- zorg ervoor dat het bedrijfshulpverleningsplan actueel blijft.

## **2 Informatie/instructie (nieuw) personeel en bezoekers**

### **Bezoekers**

Bezoekers (onder andere vertegenwoordigers) mogen alleen onder begeleiding andere ruimten dan de ontvangstruimte betreden.

### **Personeel**

Aan (nieuw) personeel wordt zowel schriftelijk als mondeling de volgende informatie en instructie gegeven:

- het bedrijfshulpverleningsplan
- bij calamiteiten worden de aanwijzingen van de bedrijfshulpverleners opgevolgd
- de namen en het rooster van de bedrijfshulpverleners
- de instructies met de informatie: Wat te doen bij ...?
- de werkgever zorgt ervoor dat elke (nieuwe) werknemer zich op de hoogte stelt van het volgende:
  - in welk gedeelte van de apotheek bevind ik mij?
  - langs welke routes kan ik deze plek verlaten?
  - naar welke plaats moet ik toe bij ontruiming?
  - waar bevinden zich de dichtstbijzijnde kleine brandblusmiddelen?
  - hoe meld ik een calamiteit?
  - aan wie meld ik een calamiteit?

### **Plattegrond**

In ... is een plattegrond opgehangen (zie bijlage) met de volgende informatie:

- de plaats van de EHBO-middelen;
- de plaats van de brandblussers;
- de plaats van de telefoon;
- de verzamelplaats bij ontruiming;
- de nooduitgangen;
- aanrijroute voor hulpverleningsdiensten;
- de (hoofd)afsluiters van gas, water, elektra;
- de opslag van risicovolle stoffen (met name ontvlambare stoffen);
- draairichting deuren.

## **3 Taken en middelen**

### **3.1 EHBO**

#### **EHBO**

Zie instructie: Wat te doen bij letsel/ongeval?

#### **Verbanddozen**

Bij ... bevindt zich een uitgebreide verbanddoos.

... is verantwoordelijk voor de periodieke controle en voor het aanvullen van middelen.

#### **Vervoer**

Voor het vervoer naar huis in verband met ziekte of verwonding of bij niet spoedeisend vervoer naar een arts of EHBO-post van een ziekenhuis wordt gebruik gemaakt van ... (eigen vervoer/taxi). Hierbij gaat altijd een collega mee.





### 3.2 Brandbestrijding

#### Brand

Zie instructie: Wat te doen bij brand?

#### Brandblussers

Er zijn brandblusmiddelen aanwezig op de volgende plaatsen:

Ruimte	Plaats	Soort brandblusmiddel (haspel/draagbaar)
...		
...		

... is verantwoordelijk voor de periodieke controle op bereikbaarheid van de brandblusmiddelen. De kwaliteit van de brandblusmiddelen wordt jaarlijks gecontroleerd door de firma

#### Installaties voor branddetectie, alarmering en bestrijding

Indien aanwezig

Ruimte	Plaats	Soort installatie
...		
...		

De kwaliteit van deze middelen wordt ... (frequentie) gecontroleerd door de firma

### 3.3 Ontruiming

Het alarmeren ten behoeve van een ontruiming gebeurt door middel van (roepen, telefoon, alarm, enz.) ...

Na het horen van het ontruimingssignaal dient men via de kortste route zich naar buiten te begeven (tenzij bedrijfshulpverleners een andere route aanwijzen). De verzamelplaats bevindt zich

### 4 Communicatie met hulpverleningsorganisaties

Bij alarmering van overheidsdiensten wordt de 'telefoonlijst bedrijfshulpverlening' geraadpleegd.

... is verantwoordelijk voor het actueel houden van deze lijst.

### 5 Procedures en instructies: Wat te doen bij...?

#### Wat te doen bij brand?

Meld de brand/rook aan de aanwezige bedrijfshulpverlener (door middel van roepen, alarmeren, intern bellen enz.)

en vermeld:

uw naam

de plaats van de brand

omvang van de brand

(geef eventueel telefoonnummer apotheek ... door)

#### De bedrijfshulpverlener bepaalt de vervolgactie (hulpverlening in eigen beheer, hulpverlening inschakelen van hulpverleningsorganisaties, ontruiming enz.)

- \* Waarschuw de aanwezigen in de directe omgeving
- \* Volg de instructies van de bedrijfshulpverlener op
- \* Blus eventueel zelf (dit alleen wanneer er instructie is ontvangen en na eigen veiligheid en die van anderen)

#### Wat te doen bij letsel/ongeval?

- \* Meld het letsel/ongeval aan de aanwezige bedrijfshulpverlener (door middel van roepen, alarmeren, intern bellen enz.)

...

en vermeld:

uw naam



- de plaats van het slachtoffer  
de aard en de ernst van het ongeval  
(geef eventueel telefoonnummer apotheek ... door)
- \* Volg de instructies van de bedrijfshulpverlener op

**De bedrijfshulpverlener bepaalt de vervolgactie (hulpverlening in eigen beheer, hulpverlening inschakelen van hulpverleningsorganisaties, ontruiming enz.)**

**Wat te doen bij ontruiming?**

- \* Maak geen gebruik van de eventueel aanwezige lift
- \* Volg de aanwijzingen van de bedrijfshulpverleners en brandweer op
- \* Ga via de kortste route naar de verzamelplaats (tenzij de bedrijfshulpverlener een andere aanwijzing geeft)
- ...
- \* Wacht op de verzamelplaats op nader bericht

**Wat te doen bij overval/agressie van cliënten**

- \* Meld het incident door middel van (bij voorkeur stille melding)

**6 Telefoonlijst bedrijfshulpverlening**

**Arts**(naam) ...

Telefoonnummer ...

Straat en nummer ...

Rijroute ...

**Ziekenhuis** met EHBO-post (naam)

Telefoonnummer ...

Straat en nummer ...

Rijroute ...

**Alarmering naar hulpverleningsorganisaties**

**Bel 1-1-2**

1-1-2 neemt op en meldt zich met 1-1-2 alarmcentrale

Noem uw naam

Vertel waar hulp nodig is

Vertel van wie u hulp moet hebben (**ambulance, brandweer en/of politie**)

U wordt doorverbonden met de desgewenste dienst

Vertel wat er waar aan de hand is.

**Ambulance**

dat er een gewonde is en met spoed de ambulance moet komen

eventueel het aantal gewonden

de aard van de verwondingen

**Brandweer** in verband met:

een brand

rook

een ongeval

een gevaarlijke situatie

een redding

een gaslekkage

...

**Politie** in verband met:

een gevaarlijke situatie

overval

dreiging

...

**Het betreft locatie:**

**Apotheek**(naam) ...

Straat en nummer ...

Postcode en plaats ...

Telefoon ...

Naam contactpersoon (apotheker) ...



Faxnr. ...

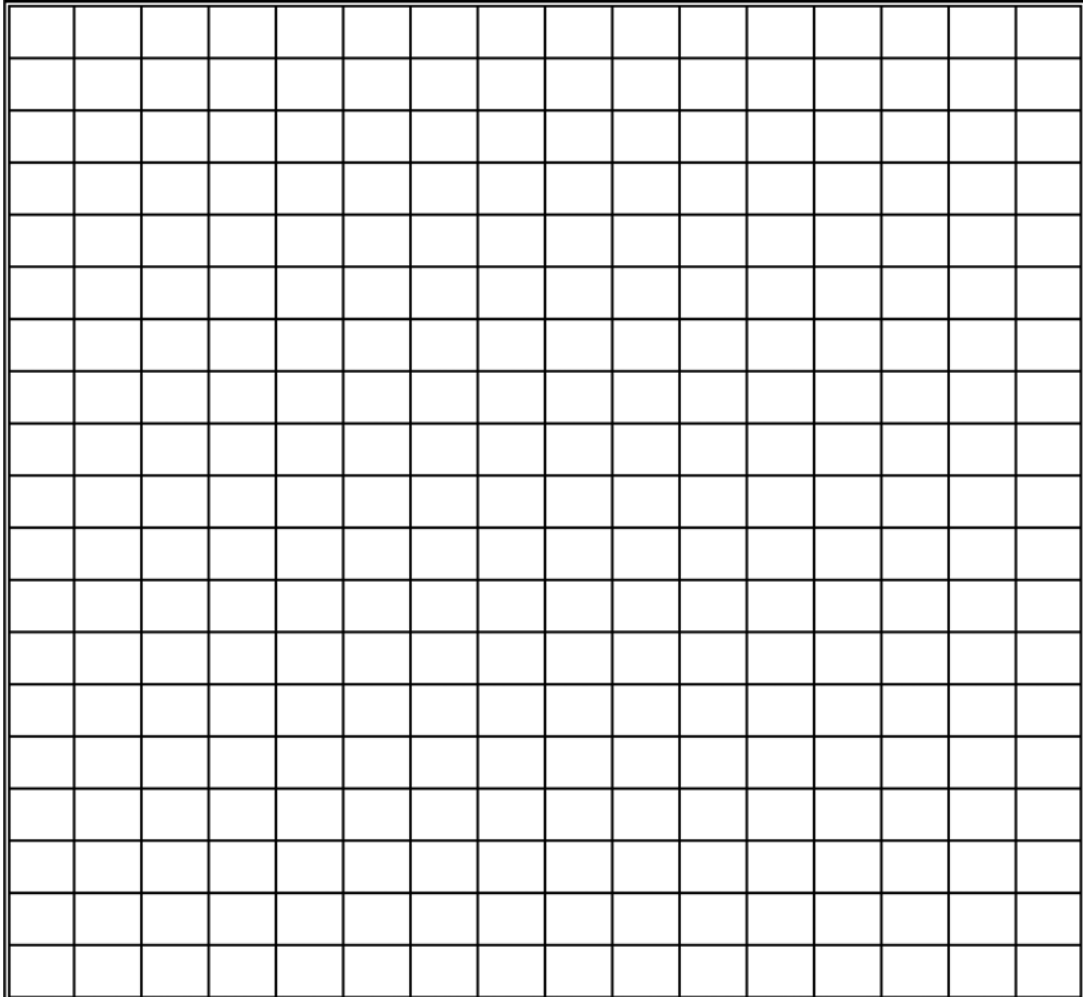
Nadere aanduidingen

Rijroute ...

Plaats van de hoofdingang ...

Herkenbare objecten nabij het pand ...

### 7 Plattegrond apotheek



Hierin aangeven:

- \* ligging ten opzichte van openbare weg
- \* diverse ruimten
- \* hoofdafsluiter gas, water en elektra
- \* plaats blussers, EHBO-middelen en telefoon
- \* toegangen en vluchtwegen en draairichting deuren
- \* verzamelplaats

### 8 Logboek en check periodieke controle bedrijfshulpverleningsplan

#### *Logboek*

Onderhoud bedrijfshulpverleningsplan

\_\_\_\_\_

Datum	Door:
-------	-------

\_\_\_\_\_

Eerste opmaak  
1<sup>e</sup> Revisie plan  
2<sup>e</sup> Revisie plan



---

Datum	Door:
Evaluatie plan na incident/ ongeval	
Evaluatie plan na incident/ ongeval	

---

#### Voorlichting, instructie en opleiding

---

Voorlichting en instructie plan	Datum	Gegeven door:	Aan medewerker(s)
Opleiding bedrijfshulpverle- ning	Datum	Soort opleiding	Door medewerker(s)
Herhalingscursussen	Datum	Soort	Door medewerker(s)

---

#### Oefeningen

---

Oefening (beschrijving)	Datum
Oefening (beschrijving)	Datum

---

#### Check periodieke controle

Datum:

---

Onderwerp	In orde	Niet in orde	Opmerkingen
Hoofdstuk 1 Basisgegevens actueel?			
Hoofdstuk 2 Instructie nieuwe medewerkers verzorgd?			
Hoofdstuk 3 Bereikbaarheid en kwaliteit van middelen			
EHBO-middelen? Brandblusmiddelen?			
Hoofdstuk 5 Procedures en instructies; Wat te doen bij ... actueel?			
Hoofdstuk 6 Telefoonlijst bedrijfshulpverlening nog actueel?			
Hoofdstuk 7 Schets nog actueel?			
Hoofdstuk 8 Acties nodig naar aanleiding van het doornemen van het logboek?			

---

## Bijlage 10 bij artikel 22: Protocol Prikaccidenten

### Inleiding

Prikaccident of -incident is een verzamelnaam voor prik-, snij- bijt- of spatongevallen waarbij iemand in contact komt met het bloed van een ander. Hierdoor ontstaat er risico op besmetting met hepatitis A, hepatitis B, hepatitis C of HIV. Een risico voor de drager, maar ook voor degenen die onder zijn zorg vallen. Razendsnel handelen nadat zich een prikaccident heeft voorgedaan is dus belangrijk.

In de apotheek worden regelmatig naalden gebruikt (bijvoorbeeld bij bloedtesten) of verstrekt (aan patiënten). Ook komen patiënten naalden inleveren bij de apotheek. Hierbij doen zich soms prikinci-  
denten voor wanneer werknemers zich prikken aan gebruikte naalden. Omdat dit een groot gevaar met zich meebrengt is het zeer belangrijk om afspraken te maken over het gebruik en inzamelen van injectienaalden.

### Doelgroep

Werknemers aan de balie, werknemers die patiënten prikken voor een bepaalde test en bezorgers die naalden van patiënten mee krijgen, lopen het grootste risico. Alle werknemers in de apotheek kunnen



zich prikken aan gebruikte naalden wanneer deze doorgegeven worden en niet meteen onschadelijk gemaakt worden.

## **Preventieve maatregelen**

### **Voorkomen prikincidenten**

Belangrijk is om prikincidenten te voorkomen. Dat kan men bereiken door zelf geen onverpakte naalden aan te nemen. Gebruik daarvoor altijd een container in de apotheek waar cliënten zelf hun naalden in kunnen deponeren. Tijdens de bezorging van medicijnen moet de bezorger ook een container bij zich hebben waar naalden die de patiënt inlevert in gedaan kunnen worden. Wanneer er testen gedaan worden in de apotheek, dienen deze door gecertificeerde deskundigen uitgevoerd te worden. Ook hier moeten de gebruikte naalden direct in een daarvoor bestemde container verzameld worden.

Wanneer de apotheek geen container en een ophaalservice geregeld heeft, dan wordt geadviseerd om patiënten voor het inleveren van hun injectienaalden te verwijzen naar huisarts, ziekenhuis of (diabetes)verpleegkundige.

### **Inenting**

De werkgever kan de medewerkers die een risico lopen de mogelijkheid aanbieden om inenting te krijgen voor hepatitis B. Dit dient nauwkeurig geregistreerd te worden door de werkgever.

### **Maatregelen bij besmetting**

#### **Curatief**

Als iemand zich toch prikt aan een gebruikte naald, dan dient men de wond goed te laten doorbloeden en uit te spoelen met stromend water. Vervolgens moet de wond gedesinfecteerd worden met Betadine jodium of alcohol 70%. Indien men bloed op de beschadigde huid krijgt: wassen met water en zeep en op dezelfde wijze desinfecteren. Wanneer een werknemer bloed op de slijmvliezen krijgt, moet zij deze goed uitspoelen. De geprikte werknemer dient zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de daarvoor aangestelde arts voor het vaststellen van het besmettingsrisico. Wanneer er geen wond (huidbeschadiging) is, volstaat men met het wegwassen van het bloed met water en desinfecterende zeep.

#### **Volgende actie**

De werkgever dient afspraken te maken met samenwerkende artsen of ziekenhuis over de handelingswijze bij een prikaccident. In de afspraken moeten de volgende zaken opgenomen zijn: vaste contactpersoon en telefoonnummer, doorverwijsopties en vervolgstappen.

De werkgever kan de afhandeling van prikaccidenten ook uitbesteden. Voor de branche openbare apotheken zijn hiervoor afspraken gemaakt met KeurCompany als onderdeel van het Brancheloket Apotheken.

#### **Meerwaarde van deze service voor de apotheekbranche**

- Goedkoper dan wanneer men het normale circuit ingaat
- Goede risico-inschatting
- Experts kunnen een betere prioritering maken
- Volledigheid van aanpak (inclusief regie maar ook besmettingsbronbepaling)

#### **PrikPunt**

Medewerkers kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week, terecht bij een landelijk meld- en adviespunt. Deze telefonische helpdesk is bereikbaar op **0800-7745463** en wordt bemand door arbeidshygiënist. Aan de hand van een protocol bepalen zij, eventueel in overleg met artsmicrobioloog of aidsbehandelaar hoeveel risico de werknemer loopt op besmetting met een ernstige ziekte.

## **Bijlage 11 bij artikel 24: Model Werkoverleg**

Formulier gestructureerd werkoverleg

Datum:

Tijd:



Apotheker:

Medewerkers:

Te bespreken onderwerpen:

1. indeling werkzaamheden
2. overdracht werkzaamheden
3. overdracht taken en bevoegdheden
4. collegiale verhoudingen
5. dienstrooster
6. planning vakanties
7. arbeidsomstandigheden, waaronder uitwerking plan van aanpak bij de RI&E, risicovolle stoffen, protocollen en ontwikkelingen
8. verzuim
9. jaarplan en voortgang
10. overige

onderwerp

oordelen/argumentatie/problemen

conclusie/afspraken

## Bijlage 12 bij artikel 24: Model Functioneringsgesprek en model Beoordelingsgesprek

### Formulier Functioneringsgesprek Apothekersassistent

Het functioneringsgesprek is bedoeld om het persoonlijk functioneren van de werknemer te optimaliseren en eventuele knelpunten bij het functioneren te verminderen. Tenminste één keer per jaar voeren werkgever en werknemer een functioneringsgesprek.

In dit formulier legt de leidinggevende vast welke zaken besproken zijn, op welke terreinen verbeteringen gewenst zijn en de gemaakte afspraken. Een en ander levert input voor het Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP).

Het formulier bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Personalía.
2. Ingebrachte bespreekpunten.
3. Agendapunten functioneringsgesprek:
  - Resultaatgebieden.
  - Kennis.
  - Ontwikkeling van competenties.
  - Werkomstandigheden.
  - Persoonlijke ontwikkeling.
  - Verzuim.
  - Overige.
4. Samenvatting en afspraken voor de komende periode.
5. Ondertekening.

#### 1. Personalía

---

Naam werknemer:  
Functie werknemer:  
Datum in dienst:  
In huidige functie:  
Apotheek/afdeling:  
Naam leidinggevende:  
Functie leidinggevende:  
Datum gesprek:

---

#### 2. Ingebrachte bespreekpunten

Tijdens het functioneringsgesprek is er een aantal vaste bespreekpunten. Daarnaast kunnen zowel





werknemer als leidinggevende extra bespreekpunten inbrengen. Benoem deze bespreekpunten bij aanvang van het gesprek.

Specifieke onderwerpen die aan bod dienen te komen:

Bespreekpunt	Ingebracht door werknemer	Ingebracht door leidinggevende
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

### 3. Agenda functioneringsgesprek

Daarnaast is er een aantal vaste bespreekpunten bij het functioneringsgesprek. Bespreek de verschillende onderwerpen en beschrijf voor elk bespreekpunt wat het besprokene is en welke actiepunten afgesproken zijn.

Bespreekpunten	Algemeen beeld, waarnemingen, argumenten en eventuele problemen	Conclusies en afspraken
<i>Resultaatgebieden</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Afhandeling van recepten</li><li>– Voorlichting en begeleiding van geneesmiddelengebruikers</li><li>– Handverkoop</li><li>– Logistiek</li></ul>		
<i>Kennis</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Farmacotherapie</li><li>– Wet- en regelgeving</li><li>– Vergoedingsregelingen</li></ul>		
<i>Competenties</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Cliëntgerichtheid</li><li>– Beoordelingsvermogen</li><li>– Kwaliteitsgerichtheid</li><li>– Mondelinge communicatie</li><li>– Organiseren van het eigen werk</li><li>– Integriteit</li><li>– Samenwerken</li><li>– Stressbestendigheid</li></ul>		
<i>Werkomstandigheden</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Ondersteuning leidinggevende</li><li>– Werkdruk</li><li>– Werktijden</li><li>– Werkoverleg</li><li>– Fysieke omstandigheden</li><li>– Veiligheid en gezondheid</li></ul>		
<i>Persoonlijke ontwikkeling</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Gevolgde scholing</li><li>– Wensen m.b.t. opleiding en training</li><li>– Effect van training/opleiding</li><li>– Toekomstbeeld van werknemer</li><li>– Visie leidinggevende op ontwikkeling</li></ul>		
<i>Verzuim</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Frequentie verzuim</li><li>– Percentage verzuim</li><li>– (Gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid</li><li>– Evt. re-integratie</li></ul>		
<i>Overige</i> <p>Bespreekpunten ingebracht door werknemer/leidinggevende bijvoorbeeld afspraken t.a.v. onderdelen uit het jaarplan, verbeterpunten uit kwaliteitszorgsystemen, verbetertraject apotheekorganisaties, projecten</p>		



#### 4. Samenvatting en afspraken voor de komende periode

##### Korte samenvatting

Onderstaand vult de leidinggevende een totaalbeeld van het algemeen functioneren van de werknemer in, op basis van bovengenoemde onderwerpen.

...  
...

##### Afspraken voor de komende periode

Maak vervolgens de bovengenoemde conclusies en afspraken zo concreet mogelijk. Vul zonodig aan met extra afspraken die het algemeen functioneren optimaliseren. Dit resulteert in een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP).

Denk hierbij na over te ontwikkelen competenties. Met behulp van welke opleiding, training en ondersteuning kunnen die bereikt worden?

Zijn er aanvullende praktische afspraken gemaakt ter ondersteuning van de werknemer?

Actiepunt	Doelstelling	Afgesproken aanpak (bv. volgen van training, cursus, begeleiding, ondersteuning leidingge- vende, regelmatig overleg)	Tijdpad	Actie door
1				
2				
3				
4				
5				

#### 5. Ondertekening

Overeengekomen door:	Naam werknemer	Naam beoordelaar	Datum
Handtekeningen	Voor gezien/akkoord	Voor akkoord	

##### Maand volgende functioneringsgesprek (onder voorbehoud van gewijzigde omstandigheden)

...  
...

##### Maand volgende beoordelingsgesprek

...  
...

##### Toelichting werknemer

Indien werknemer en werkgever verschil van inzicht hebben over het besprokene en de gemaakte afspraken, kan de werknemer haar zienswijze hier vermelden.

...  
...

#### Vervolg bijlage 12: Model Functioneringsgesprek

##### Formulier Functioneringsgesprek Algemeen

Het formulier Functioneringsgesprek Algemeen is bestemd voor alle functies binnen de Cao Apotheken, met uitzondering van de functie van apothekersassistent, conform artikel 6 lid 3 Cao Apotheken.

De nadere specificering van het formulier Functioneringsgesprek is per functie weergegeven in het Handboek Beoordelingsstelsel Apotheken.

Het functioneringsgesprek is bedoeld om het persoonlijk functioneren van de werknemer te optimali-



seren en eventuele knelpunten bij het functioneren te verminderen. Tenminste één keer per jaar voeren werkgever en werknemer een functioneringsgesprek.

In dit formulier legt de leidinggevende vast welke zaken besproken zijn, op welke terreinen verbeteringen gewenst zijn en wat de gemaakte afspraken zijn. Een en ander levert input voor het Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP).

Het formulier bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Personalialia.
2. Ingebrachte bespreekpunten.
3. Agendapunten functioneringsgesprek:
  - Resultaatgebieden.
  - Kennis.
  - Ontwikkeling van competenties.
  - Werkomstandigheden.
  - Persoonlijke ontwikkeling.
  - Verzuim.
  - Overige.
4. Samenvatting en afspraken voor de komende periode.
5. Ondertekening.

### 1. Personalialia

---

Naam werknemer:  
Functie werknemer:  
Datum in dienst:  
In huidige functie:  
Apotheek/afdeling:  
Naam leidinggevende:  
Functie leidinggevende:  
Datum gesprek:

---

### 2. Ingebrachte bespreekpunten

Tijdens het functioneringsgesprek is er een aantal vaste bespreekpunten. Daarnaast kunnen zowel werknemer als leidinggevende extra bespreekpunten inbrengen. Benoem deze bespreekpunten bij aanvang van het gesprek.

Specifieke onderwerpen die aan bod dienen te komen:

Bespreekpunt	Ingebracht door werknemer	Ingebracht door leidinggevende
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

---

### 3. Agenda functioneringsgesprek

Daarnaast is er een aantal vaste bespreekpunten bij het functioneringsgesprek. Bespreek de verschillende onderwerpen en beschrijf voor elk bespreekpunt wat het besprokene is en welke actiepunten afgesproken zijn.

Bespreekpunten	Algemeen beeld, waarnemingen, argumenten en eventuele problemen	Conclusies en afspraken
<i>Resultaatgebieden</i> – Resultaatgebied 1 – Resultaatgebied 2 – Resultaatgebied 3 – Resultaatgebied 4		

---



Bespreekpunten	Algemeen beeld, waarnemingen, argumenten en eventuele problemen	Conclusies en afspraken
<i>Kennis</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Kennisgebied 1</li><li>– Kennisgebied 2</li><li>– Kennisgebied 3</li><li>– Kennisgebied 4</li></ul>		
<i>Competenties</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Competentie 1</li><li>– Competentie 2</li><li>– Competentie 3</li><li>– Competentie 4</li></ul>		
<i>Werkomstandigheden</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Ondersteuning leidinggevende</li><li>– Werkdruk</li><li>– Werktijden</li><li>– Werkoverleg</li><li>– Fysieke omstandigheden</li><li>– Veiligheid en gezondheid</li></ul>		
<i>Persoonlijke ontwikkeling</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Gevolgde scholing</li><li>– Wensen m.b.t. opleiding en training</li><li>– Effect van training/opleiding</li><li>– Toekomstbeeld van werknemer</li><li>– Visie leidinggevende op ontwikkeling</li></ul>		
<i>Verzuim</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Frequentie verzuim</li><li>– Percentage verzuim</li><li>– (Gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid</li><li>– Evt. re-integratie</li></ul>		
<i>Overige</i> <p>Bespreekpunten ingebracht door werknemer/leidinggevende bijvoorbeeld afspraken t.a.v. onderdelen uit het jaarplan, verbeterpunten uit kwaliteitszorgsystemen, verbetertraject apotheeorganisaties, projecten</p>		

#### 4. Samenvatting en afspraken voor de komende periode

##### Korte samenvatting

Onderstaand vult de leidinggevende een totaalbeeld in van het algemeen functioneren van de werknemer op basis van bovengenoemde onderwerpen.

...  
...

##### Afspraken voor de komende periode

Maak vervolgens de bovengenoemde conclusies en afspraken zo concreet mogelijk. Vul zonodig aan met extra afspraken die het algemeen functioneren optimaliseren. Dit resulteert in een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP).

Denk hierbij na over te ontwikkelen competenties. Met behulp van welke opleiding, training en ondersteuning kan dit bereikt worden?

Zijn er aanvullende praktische afspraken gemaakt ter ondersteuning van de werknemer?

Actiepunt	Doelstelling	Afgesproken aanpak (bv. volgen van training, cursus, begeleiding, ondersteuning leidinggevende, regelmatig overleg)	Tijdpad	Actie door
1				
2				
3				
4				
5				



## 5. Ondertekening

Overeengekomen door:	Naam werknemer	Naam beoordelaar	Datum
Handtekeningen	Voor gezien/akkoord	Voor akkoord	

### Maand volgende functioneringsgesprek (onder voorbehoud van gewijzigde omstandigheden)

...  
...

### Maand volgende beoordelingsgesprek

...  
...

### Toelichting werknemer

Indien werknemer en werkgever verschil van inzicht hebben over het besprokene en de gemaakte afspraken, kan de werknemer haar zienswijze hier vermelden.

...  
...

## Vervolg bijlage 12: Model Beoordelingsgesprek

### Formulier Beoordelingsgesprek Apothekersassistent

Dit formulier is bedoeld om de beoordeling van het persoonlijk functioneren van de werknemer in het afgelopen jaar en de evaluatie van het Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP) vast te leggen. Deze evaluatie is gebaseerd op een periode van maximaal 12 maanden voorafgaand aan de evaluatie.

De beoordelingsaspecten zijn gebaseerd op de individuele arbeidsovereenkomst en de functiebeschrijving zoals deze voortvloeit uit het functiewaarderingsstelsel voor de Cao Apotheken (volgens de Bakkenist NMT methode) en de door cao-partijen goedgekeurde competentieprofielen.

Het formulier bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Personalialia.
2. Verklaring van scores van beoordeling.
3. Beoordeling, opgebouwd uit 5 onderdelen:
  - a. Resultaatgebieden.
  - b. Kennis.
  - c. Ontwikkeling van competenties.
  - d. Persoonlijke ontwikkeling.
  - e. Overige.
4. Eindoordeel.
5. Ondertekening.

### 1. Personalialia

Naam werknemer:  
Functie werknemer:  
Datum in dienst:  
In huidige functie:  
Apotheek/afdeling:  
Naam leidinggevende:  
Functie leidinggevende:  
Datum gesprek:



## 2. Verklaring van scores van beoordeling

### Slecht:

Werknemer voldoet niet aan de basisverwachtingen die binnen de functie gesteld worden. Kerndoelstellingen worden niet bereikt. Constant richting geven is vereist.

### Onvoldoende:

Werknemer komt dicht bij het vereiste niveau binnen de functie, maar er is nog verbetering en ontwikkeling nodig. Enkele doelstellingen zijn niet bereikt. Gedrag dient te verbeteren. De situatie vereist nauwlettende supervisie en begeleiding.

### Voldoende:

Ervaren, competent in eigen werkgebied. Resultaten voldoen aan de eisen of overtreffen die in sommige gevallen. Resultaten en de manier waarop deze worden behaald zijn naar tevredenheid. Heeft potentieel en vraagt normale aansturing.

### Goed:

Erkende expertise op eigen gebied binnen de organisatie. De resultaten voldoen aan of overtreffen voortdurend de eisen. Heeft weinig begeleiding nodig. Prestaties overtreffen verwachtingen.

### Uitstekend: Buitengewoon/Voortdurend superieure prestaties

Werknemer wordt erkend als een autoriteit op haar gebied binnen de organisatie. Werkt zonder begeleiding. De resultaten overtreffen ruimschoots de eisen.

## 3. Beoordeling apothekersassistent

De navolgende beoordeling is opgebouwd uit 5 onderdelen:

- A. Resultaatgebieden.
- B. Kennis.
- C. Competenties.
- D. Persoonlijke ontwikkeling.
- E. Overige.

Evalueer de vijf onderdelen volgens bovenstaande definities. Geef vervolgens per item een toelichting waarin de feiten en het gedrag worden benoemd die hebben geleid tot dit oordeel. Wees hierbij zo concreet mogelijk. Verzamel vervolgens de resultaten van de tussenscores en kom tot een eindoordeel. De eindscore wordt verkregen door de vijf afzonderlijke onderdelen te waarderen en te vertalen in een eindwaardering. De verschillende onderdelen wegen even zwaar, tenzij op ondernemingsniveau overeenstemming is bereikt om bepaalde onderdelen zwaarder of lichter te laten wegen. Deze afstemming vindt plaats binnen de eerste drie maanden van het kalenderjaar.

### A. Resultaatgebieden

Onderstaande resultaatgebieden zijn afkomstig uit de competentieprofielen. Geef per resultaatgebied aan welke bijdrage de werknemer heeft geleverd. Zie voor een nadere invulling de beschrijvingen in het competentieprofiel.

#### Afhandeling van recepten

Draagt zorg voor de afhandeling van de recepten binnen de apotheek volgens protocol, opdat de cliënt tevreden en met de juiste medicatie naar huis gaat.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

#### *Voorlichting en begeleiding van geneesmiddelengebruikers*

Adviseert geneesmiddelengebruikers volgens protocol en standaarden, opdat zij met de passende informatie naar huis gaan.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

#### *Handverkoop*

Adviseert cliënten met behulp van de WHAM-vragen en de standaarden van de KNMP, opdat zij met een juist advies of product naar huis gaan.





Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

### Logistiek

Houdt de voorraad bij en bewaakt deze, zodat aan de vraag van cliënten kan worden voldaan.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

### Overige resultaatgebieden

Hier kunt u aanvullende resultaatgebieden beschrijven welke voor de werknemer van belang zijn. Vermeld helder wat het resultaat dient te zijn, geef ook hier uw oordeel en een korte toelichting op uw oordeel.

### Resultaatgebied

Beschrijving:

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

### Totaaloordeel resultaatgebieden

Benoem hierbij het totale oordeel over het functioneren van de werknemer op de resultaatgebieden. Met behulp van de onderstaande tabel komt u tot een totaaloordeel op het gezichtspunt resultaatgebieden.

- Het oordeel dat u op elk resultaatgebied heeft gegeven neemt u over in de onderstaande tabel in de kolom Beoordeling.
- In de kolom Score vult u voor elke beoordeling het getal in dat overeenkomt met die beoordeling die u in de kolom Beoordeling heeft ingevuld (slecht = 1; onvoldoende = 2; voldoende = 3; goed = 4; uitstekend = 5)
- Deze scores telt u bij elkaar op en dit getal kunt u invullen achter Totaal.
- Vervolgens deelt u dit getal door het aantal resultaatgebieden. Het getal dat hieruit komt kunt u invullen achter Eindscore. U moet deze afronden op één decimaal.
- Dit getal kunt u weer omzetten in een beoordeling (slecht <1,5; onvoldoende = <2,5 en >1,5; voldoende <3,5 en >2,5; goed = <4,5 en >3,5; uitstekend =>4,5).

Resultaatgebied	Beoordeling	Score
-----------------	-------------	-------

Afhandeling van recepten  
Voorlichting en begeleiding van geneesmiddelengebruikers  
Handverkoop  
Logistiek  
Overig resultaatgebied

Totaal  
Eindscore

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

### B. Kennis

Werknemer heeft de benodigde kennis om de functie op een goede wijze uit te kunnen oefenen; denk hierbij aan kennis t.a.v. (zelfzorg)geneesmiddelen, farmaceutische producten, verbandmiddelen, relevante wet- en regelgeving, vergoedingsregels.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

### C. Competenties

Onderstaande competenties zijn essentieel voor het op een goede wijze uitoefenen van de functie van



apothekersassistent. Geef aan per onderwerp in hoeverre de competentie bij de werknemer is ontwikkeld. Maak eventueel gebruik van de gedragsvoorbeelden, zoals genoemd in het competentieprofiel Apothekersassistent.

#### *Cliëntgerichtheid*

Signaleert wensen en behoeften van de cliënt, toont inlevingsvermogen en stemt eigen werkwijze hierop af. Geeft hoge prioriteit aan service en klanttevredenheid.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Toelichting:				

#### *Beoordelingsvermogen*

Trekt op basis van beschikbare informatie de juiste conclusies en maakt keuzes.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Toelichting:				

#### *Kwaliteitsgerichtheid*

Stelt continu hoge eisen aan de kwaliteit van het afgeleverde werk door accuraat te handelen. Werkt volgens procedures en werkafspraken en draagt actief bij aan het verbeteren hiervan.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Toelichting:				

#### *Mondelinge communicatie*

Maakt ideeën, meningen en informatie aan anderen duidelijk, gebruik makend van duidelijke taal, non-verbale communicatie en relevante middelen, hierbij rekening houdend met de gevoelens van anderen.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Toelichting:				

#### *Organiseren van het eigen werk*

Organiseert het eigen werk effectief door activiteiten te plannen, dusdanig dat de beschikbare tijd en energie is gericht op hoofdzaken en acute problemen.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Toelichting:				

#### *Integriteit*

Hanteert en handhaaft algemeen aanvaarde en bedrijfsnormen en -waarden op zowel sociaal en ethisch als op professioneel vlak.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Toelichting:				

#### *Samenwerken*

Draagt bij aan een gezamenlijk resultaat, door het maken van werkafspraken en door collega's te helpen en te ondersteunen.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Toelichting:				



### Stressbestendigheid

Blijft effectief presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Toelichting:				

### Totaalbeoordeling competenties

Benoem hierbij het totale oordeel over in hoeverre de werknemer beschikt over de benodigde competenties.

Met behulp van de onderstaande tabel komt u tot een totaaloordeel op het gezichtspunt competenties.

- Het oordeel dat u over elke competentie hebt gegeven neemt u over in de onderstaande tabel in de kolom Beoordeling.
- In de kolom Score vult u voor elke beoordeling het getal in wat overeenkomt met die beoordeling die u in de kolom Beoordeling heeft ingevuld (slecht = 1; onvoldoende = 2; voldoende = 3; goed = 4; uitstekend = 5)
- Deze scores telt u bij elkaar op en dit getal vult u in achter Totaal.
- Vervolgens deelt u dit getal door het aantal competenties. Het getal dat hieruit komt kunt u invullen achter Eindscore. U moet deze afronden op één decimaal.
- Dit getal kunt u weer omzetten in een beoordeling. (slecht <1,5; onvoldoende = <2,5 en >1,5; voldoende <3,5 en >2,5; goed = <4,5 en >3,5; uitstekend =>4,5).

Competenties	Beoordeling	Score		
Cliëntgerichtheid				
Beoordelingsvermogen				
Kwaliteitsgerichtheid				
Mondelinge communicatie				
Organiseren van het eigen werk				
Integriteit				
Samenwerken				
Stressbestendigheid				
	Totaal			
	Eindscore			
Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend

### D. Persoonlijke ontwikkeling

Evalueer hier de resultaten van het Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP). Welke competenties heeft werknemer verder ontwikkeld, met behulp van welke opleiding, training en ondersteuning?

Actiepunt	Afgesproken aanpak (bv. volgen van training, cursus, begeleiding)	Actie afgerond (ja/nee + datum, indien niet afgerond: reden)	Verbetering gerealiseerd?	Extra ondersteuning gewenst?
1.				
2.				
3.				
4.				

### Persoonlijke ontwikkeling

Werkt continu aan verbetering en ontwikkeling van persoonlijke competenties en eigen professionaliteit. Investeert aandacht en tijd in trainings- en opleidingsactiviteiten.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Toelichting:				

### E. Overige

Evalueer hier aanvullende afspraken die gedurende het jaar gemaakt zijn met de werknemer in het kader van haar te behalen resultaten en functioneren, bijvoorbeeld afspraken ten aanzien van onderdelen uit het jaarplan, verbeterpunten uit kwaliteitszorgsystemen, verbetertraject apothekorganisaties, projecten.



## Omschrijving van de afspraken

Afspraak 1  
Afspraak 2  
Afspraak 3

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

### 4. Eindoordeel van alle aspecten

Bepaal hierbij het eindoordeel, gebruik makend van de eerder gegeven waardering ten aanzien van resultaatgebieden, kennis, competenties, persoonlijke ontwikkeling en eventueel overige. Eventueel kunnen op ondernemingsniveau vooraf afspraken gemaakt worden om specifieke onderdelen zwaarder of lichter te laten wegen. Dit dient dan binnen de eerste drie maanden van het kalenderjaar helder te zijn en besproken en overeengekomen te zijn in het werkoverleg, de Personeelsvertegenwoordiging of de Ondernemingsraad. Zonder voorafgaand overleg is geen onderscheid mogelijk in de zwaarte van de verschillende onderdelen van beoordeling. Het eindoordeel dient een afgewogen resultaat te zijn van alle vijf onderdelen, één onderdeel kan niet bepalend zijn voor het eindoordeel.

Met behulp van de onderstaande tabel komt u tot een eindoordeel.

- Het totaaloordeel dat u over elk gezichtspunt hebt gegeven neemt u over in de onderstaande tabel in de kolom Beoordeling.
- In de kolom Score vult u voor elke beoordeling het getal in dat overeenkomt met die beoordeling die u net in de kolom Beoordeling heeft ingevuld (slecht = 1; onvoldoende = 2; voldoende = 3; goed = 4; uitstekend = 5).
- Indien niet alle gezichtspunten even zwaar wegen, kunt u in de kolom Weegfactor per gezichtspunt aangeven hoe zwaar het meetelt (een getal tussen de 1 en 2). Indien alle gezichtspunten even zwaar wegen, vult u in deze kolom alleen eentjes in.
- Van elk gezichtspunt gaat u de score vermenigvuldigen met de weegfactor. Het getal dat hier uit komt vult u in de kolom Product in.
- De weegfactoren telt u bij elkaar op. Hetzelfde doet u met de producten. Deze getallen zet u onderin de betreffende kolommen.
- Vervolgens deelt u de som van de producten door de som van de weegfactoren. Het getal dat hier uit komt vult u rechts onderaan de tabel in bij Eindscore. U moet deze afronden op één decimaal.
- Dit getal kunt u weer omzetten in een beoordeling. (slecht <1,5; onvoldoende = <2,5 en >1,5; voldoende <3,5 en >2,5; goed = <4,5 en >3,5; uitstekend =>4,5).

Tussenbeoordeling	Beoordeling (S/O/V/G/U)	Score	Weeg-factor	Product
Resultaatgebieden				
Kennis				
Competenties				
Persoonlijke ontwikkeling				
Overige				
		Totalen		
			Eindscore	

Druk uw eindoordeel uit in een waardering slecht/onvoldoende/voldoende/goed/uitstekend (**zie definities**).

Eindoordeel:

**Toelichting eindoordeel:**

...  
...

**Werknemer komt wel/niet in aanmerking voor één/twee periodieken per ... (datum)**



## 5. Ondertekening

Overeengekomen door:	Naam werknemer	Naam beoordelaar	Datum
Handtekeningen	Voor gezien/akkoord	Voor akkoord	
2 <sup>e</sup> Beoordelaar (indien van toepassing)	Naam en functie	Handtekening	Datum

Maand volgende beoordeling

...

Indien de werknemer het niet eens is met de beoordeling bestaat de mogelijkheid van een bezwaren-procedure (zie Protocol Beoordelingssysteem, **bijlage 8** van de Cao Apotheken, artikel 5).

### Vervolg bijlage 12: Model Beoordelingsgesprek

#### Formulier Beoordelingsgesprek Algemeen

Het formulier Beoordelingsgesprek Algemeen is bestemd voor alle functies binnen de Cao Apotheken, met uitzondering van de functie van apothekersassistent, conform artikel 6 lid 3 Cao Apotheken. De nadere specificering van het formulier Beoordelingsgesprek is per functie weergegeven in het Handboek Beoordelingssysteem Apotheken.

Dit formulier is bedoeld om de beoordeling van het persoonlijk functioneren van de werknemer in het afgelopen jaar en de evaluatie van het Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP) vast te leggen. Deze evaluatie is gebaseerd op een periode van maximaal 12 maanden voorafgaand aan de evaluatie. De beoordelingsaspecten zijn gebaseerd op de individuele arbeidsovereenkomst en de functiebeschrijving zoals deze voortvloeit uit het Functiewaarderingsstelsel voor de Cao Apotheken (volgens de Bakkenist NMT methode) en de door cao-partij goedgekeurde competentieprofielen.

Het formulier bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Personalía.
2. Verklaring van scores van beoordeling.
3. Beoordeling, opgebouwd uit 5 onderdelen:
  - a. Resultaatgebieden.
  - b. Kennis.
  - c. Ontwikkeling van competenties.
  - d. Persoonlijke ontwikkeling.
  - e. Overige.
4. Eindoordeel.
5. Ondertekening.

#### 1. Personalía

Naam werknemer:  
Functie werknemer:  
Datum in dienst:  
In huidige functie:  
Apotheek/afdeling:  
Naam leidinggevende:  
Functie leidinggevende:  
Datum gesprek:



## 2. Verklaring van scores van beoordeling

### Slecht:

Werknemer voldoet niet aan de basisverwachtingen die binnen de functie gesteld worden. Kerndoelstellingen worden niet bereikt. Constant richting geven is vereist.

### Onvoldoende:

Werknemer komt dicht bij het vereiste niveau binnen de functie, maar er is nog verbetering en ontwikkeling nodig. Enkele doelstellingen zijn niet bereikt. Gedrag dient te verbeteren. De situatie vereist nauwlettende supervisie en begeleiding.

### Voldoende:

Ervaren, competent op eigen werkgebied. Resultaten voldoen aan de eisen of overtreffen die in sommige gevallen. Resultaten en de manier waarop deze worden behaald zijn naar tevredenheid. Heeft potentieel en vraagt normale aansturing.

### Goed:

Erkende expertise in eigen gebied binnen de organisatie. De resultaten voldoen aan of overtreffen voortdurend de eisen. Heeft weinig begeleiding nodig. Prestaties overtreffen verwachtingen.

### Uitstekend: Buitengewoon/Voortdurend superieure prestaties

Werknemer wordt erkend als een autoriteit op haar gebied binnen de organisatie. Werkt zonder begeleiding. De resultaten overtreffen ruimschoots de eisen.

## 3. Beoordeling algemeen

De navolgende beoordeling is opgebouwd uit 5 onderdelen:

- A. Resultaatgebieden.
- B. Kennis.
- C. Competenties.
- D. Persoonlijke ontwikkeling.
- E. Overige.

Evalueer de vijf onderdelen volgens bovenstaande definities. Geef vervolgens per item een toelichting waarin de feiten en het gedrag worden benoemd die hebben geleid tot dit oordeel. Wees hierbij zo concreet mogelijk. Verzamel vervolgens de resultaten van de tussenscores en kom tot een eindoordeel. De eindscore wordt verkregen door de vijf afzonderlijke onderdelen te waarderen en te vertalen in een eindwaardering. De verschillende onderdelen wegen even zwaar, tenzij op ondernemingsniveau overeenstemming is bereikt om bepaalde onderdelen zwaarder of lichter te laten wegen. Deze afstemming vindt plaats binnen de eerste drie maanden van het kalenderjaar.

### A. Resultaatgebieden

Onderstaande resultaatgebieden zijn afkomstig uit de competentieprofielen. Geef per resultaatgebied aan welke bijdrage de werknemer heeft geleverd. Zie voor een nadere invulling de beschrijvingen in het competentieprofiel.

#### Resultaatgebied 1

Beschrijving resultaatgebied 1

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

#### Resultaatgebied 2

Beschrijving resultaatgebied 2

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

#### Resultaatgebied 3

Beschrijving resultaatgebied 3

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:





#### Resultaatgebied 4

##### Beschrijving resultaatgebied 4

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

#### Overige resultaatgebieden

Hier kunt u aanvullende resultaatgebieden beschrijven die voor de werknemer van belang zijn. Vermeld helder wat het resultaat dient te zijn, geef ook hier uw oordeel en een korte toelichting op uw oordeel.

#### Resultaatgebied

Beschrijving:

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

#### Totaaloordeel resultaatgebieden

Benoem hierbij het totale oordeel over het functioneren van de werknemer op de resultaatgebieden. Met behulp van de onderstaande tabel komt u tot een totaaloordeel op het gezichtspunt resultaatgebieden.

- Het oordeel dat u over elk resultaatgebied hebt gegeven neemt u over in de onderstaande tabel in de kolom Beoordeling.
- In de kolom Score vult u voor elke beoordeling het getal in dat overeenkomt met die beoordeling die u in de kolom Beoordeling heeft ingevuld (slecht = 1; onvoldoende = 2; voldoende = 3; goed = 4; uitstekend = 5).
- Deze scores telt u bij elkaar op en dit getal kunt u invullen achter Totaal.
- Vervolgens deelt u dit getal door het aantal resultaatgebieden. Het getal dat hieruit komt kunt u invullen achter Eindscore. U moet deze afronden op één decimaal.
- Dit getal kunt u weer omzetten in een beoordeling. (slecht <1,5; onvoldoende = <2,5 en >1,5; voldoende <3,5 en >2,5; goed = <4,5 en >3,5; uitstekend =>4,5).

Resultaatgebied	Beoordeling	Score
Resultaatgebied 1		
Resultaatgebied 2		
Resultaatgebied 3		
Resultaatgebied 4		
Overige resultaatgebieden		
	Totaal	
	Eindscore	

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

#### B. Kennis

Werknemer heeft de benodigde kennis om de functie op een goede wijze uit te kunnen oefenen. De specifieke benodigde kennis is hier per functie benoemd.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

#### C. Competenties

Onderstaande competenties zijn essentieel voor het op een goede wijze uitoefenen van de functie. Geef aan per onderwerp in hoeverre de competentie bij de werknemer is ontwikkeld. Maak eventueel gebruik van de gedragsvoorbeelden, zoals genoemd in het competentieprofiel voor de functie.

#### Competentie 1

Beschrijving competentie 1



Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

### Competentie 2

Beschrijving competentie 2

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

### Competentie 3

Beschrijving competentie 3

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

### Competentie 4

Beschrijving competentie 4

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

Toelichting:

### Totaalbeoordeling competenties

Benoem hierbij het totale oordeel over in hoeverre de werknemer beschikt over de benodigde competenties.

Met behulp van de onderstaande tabel komt u tot een totaaloordeel op het gezichtspunt competenties.

- Het oordeel dat u over elke competentie heeft gegeven neemt u over in de onderstaande tabel in de kolom Beoordeling.
- In de kolom Score vult u voor elke beoordeling het getal in dat overeenkomt met die beoordeling die u in de kolom Beoordeling hebt ingevuld (slecht = 1; onvoldoende = 2; voldoende = 3; goed = 4; uitstekend = 5).
- Deze scores telt u bij elkaar op en dit getal vult u in achter Totaal.
- Vervolgens deelt u dit getal door het aantal competenties. Het getal dat hieruit komt kunt u invullen achter Eindscore. U moet deze afronden op één decimaal.
- Dit getal kunt u weer omzetten in een beoordeling. (slecht <1,5; onvoldoende = <2,5 en >1,5; voldoende <3,5 en >2,5; goed = <4,5 en >3,5; uitstekend =>4,5).

Competenties	Beoordeling	Score
Competentie 1		
Competentie 2		
Competentie 3		
Competentie 4		
	Totaal Eindscore	

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
--------	-------------	-----------	------	------------

### D. Persoonlijke ontwikkeling

Evalueer hier de resultaten van het Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP). Welke competenties heeft werknemer verder ontwikkeld, met behulp van welke opleiding, training en ondersteuning?

Actiepunt	Afgesproken aanpak (bv. volgen van training, cursus, begeleiding)	Actie afgerond (ja/nee + datum, indien niet afgerond: reden)	Verbetering gerealiseerd?	Extra ondersteuning gewenst?
-----------	---	--	---------------------------	------------------------------

1.



Actiepunt	Afgesproken aanpak (bv. volgen van training, cursus, begeleiding)	Actie afgerond (ja/nee + datum, indien niet afgerond: reden)	Verbetering gerealiseerd?	Extra ondersteuning gewenst?
2.				
3.				
4.				

#### Persoonlijke ontwikkeling

Werkt continu aan verbetering en ontwikkeling van persoonlijke competenties en eigen professionaliteit. Investeert aandacht en tijd in trainings- en opleidingsactiviteiten.

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Toelichting:				

#### E. Overige

Evalueer hier aanvullende afspraken die gedurende het jaar gemaakt zijn met de werknemer in het kader van haar te behalen resultaten en functioneren, bijvoorbeeld afspraken ten aanzien van onderdelen uit het jaarplan, verbeterpunten uit kwaliteitszorgsystemen, verbetertraject apotheekorganisaties, projecten.

Omschrijving van de afspraken

##### Afspraak 1

Afspraak 2

Afspraak 3

Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Uitstekend
Toelichting:				

#### 4. Eindoordeel van alle aspecten

Bepaal hierbij het eindoordeel, gebruik makend van de eerder gegeven waardering ten aanzien van resultaatgebieden, kennis, competenties, persoonlijke ontwikkeling en eventueel overige. Eventueel kunnen op ondernemingsniveau vooraf afspraken gemaakt worden om specifieke onderdelen zwaarder of lichter te laten wegen. Dit dient dan binnen de eerste drie maanden van het kalenderjaar helder te zijn en besproken en overeengekomen te zijn in het werkoverleg, de Personeelsvertegenwoordiging of de Ondernemingsraad. Zonder voorafgaand overleg is geen onderscheid mogelijk in de zwaarte van de verschillende onderdelen van beoordeling. Het eindoordeel dient een afgewogen resultaat te zijn van alle vijf onderdelen, één onderdeel kan niet bepalend zijn voor het eindoordeel.

Met behulp van de onderstaande tabel komt u tot een eindoordeel.

- Het totaaloordeel dat u over elk gezichtspunt hebt gegeven neemt u over in de onderstaande tabel in de kolom Beoordeling.
- In de kolom Score vult u voor elke beoordeling het getal in dat overeenkomt met die beoordeling die u net in de kolom Beoordeling heeft ingevuld (slecht = 1; onvoldoende = 2; voldoende = 3; goed = 4; uitstekend = 5)
- Indien niet alle gezichtspunten even zwaar wegen, kunt u in de kolom Weegfactor per gezichtspunt aangeven hoe zwaar het meetelt (een getal tussen de 1 en 2). Indien alle gezichtspunten even zwaar wegen vult u in deze kolom alleen eentjes in.
- Van elk gezichtspunt gaat u de score vermenigvuldigen met de weegfactor. Het getal dat hier uit komt vult u in de kolom Product in.
- De weegfactoren telt u bij elkaar op. Hetzelfde doet u met de producten. Deze getallen zet u onder in de betreffende kolommen.
- Vervolgens deelt u de som van de producten door de som van de weegfactoren. Het getal dat hier uit komt, vult u rechts onderaan de tabel in bij Eindscore. U moet deze afronden op één decimaal.
- Dit getal kunt u weer omzetten in een beoordeling. (slecht <1,5; onvoldoende = <2,5 en >1,5; voldoende <3,5 en >2,5; goed = <4,5 en >3,5; uitstekend =>4,5).



Tussenbeoordeling	Beoordeling (S/O/V/G/U)	Score	Weeg-factor	Product
Resultaatgebieden				
Kennis				
Competenties				
Persoonlijke ontwikkeling				
Overige				
		Totalen		
			Eindscore	

Druk uw eindoordeel uit in een waardering slecht/onvoldoende/voldoende/goed/uitstekend (**zie definities**).

Eindoordeel:

**Toelichting eindoordeel:**

**Werknemer komt wel/niet in aanmerking voor één/twee periodieken per ... (datum)**

## 5. Ondertekening

Overeengekomen door:	Naam werknemer	Naam beoordelaar	Datum
Handtekeningen	Voor gezien/akkoord	Voor akkoord	

2 <sup>o</sup> Beoordelaar (indien van toepassing)	Naam en functie	Handtekening	Datum
---	-----------------	--------------	-------

Maand volgende beoordeling

...

Indien de werknemer het niet eens is met de beoordeling bestaat de mogelijkheid van een bezwaren-procedure (zie Protocol Beoordelingssysteem, **bijlage 8** van de Cao Apotheken, artikel 5).

## **Bijlage 13 bij artikel 30: Uitvoeringsregeling Sociale Begeleiding**

Deze regeling omvat de uitgangspunten in acht te nemen bij aanzegging tot ontslag aan één of meer werknemers ten gevolge van reorganisatie, fusie, verkoop of opheffing van een apotheek.

### **Artikel 1: Werkingsfeer**

De regeling is van toepassing op die werknemers aan wie ontslag wordt aangezegd ten gevolge van reorganisatie, fusie, verkoop of opheffing van een apotheek.

### **Artikel 2: Door werkgever in acht te nemen richtlijnen**

Alvorens de werkgever ten gevolge van reorganisatie, fusie, verkoop of opheffing van de apotheek tot ontslag van werknemers overgaat zal deze:

3. de betrokken werknemers op de hoogte brengen van de gang van zaken tot dusver;
5. de betrokken werknemers het ontslag als bedoeld in artikel 1 mondeling aanzeggen onder opgaaf van redenen van het ontslag, alsmede onder vermelding van de mogelijkheden die openstaan en de eventuele voorzieningen die zijn getroffen.  
Het mondeling aangezegd ontslag zal hierna schriftelijk aan de betrokken werknemers worden bevestigd;



6. contact opnemen met de Locaties Werk en Inkomen (onderdeel van het UWV WERKbedrijf).

### **Artikel 3**

1. Bij een door de werkgever te maken keuze wie voor ontslag in aanmerking komen, zal de werkgever zoveel mogelijk rekening houden met onder meer de leeftijd, de diensttijd en de herplaatsingskansen van de werknemers.
2. Zolang de mogelijkheid bestaat om binnen aan de werkgever toebehorende apotheken in eenzelfde plaats van vestiging vacatures te laten vervullen door de werknemers aan wie in het kader van deze regeling ontslag is aangezegd, zal de werkgever pas tot personeelswerving overgaan na overleg met de betrokken werknemersorganisaties.
3. Voorts zal de werkgever tevens contact opnemen met de naburige apotheken met de bedoeling de werknemers aan wie ontslag is aangezegd in aanmerking te laten komen voor eventueel aldaar bestaande vacatures.

## **Bijlage 14 bij artikel 31: Reglement Commissie van Interpretatie**

### **Artikel 1**

1. De Commissie van Interpretatie bestaat uit vier leden en vier plaatsvervangende leden.
2. De leden worden benoemd voor de tijd van drie jaar, met dien verstande dat ieder jaar een der leden, aangewezen door de in de aanhef van deze Cao genoemde werkgeversorganisaties en een der leden, aangewezen door de in de aanhef van de collectieve arbeidsovereenkomst genoemde werknemersorganisaties tezamen met hun plaatsvervangers aftreden. De aftredende leden zijn terstond herbenoembaar.
3. Bij voorziening in een tussentijdse vacature heeft het in deze vacature benoemde lid zitting voor de tijd gedurende welke zijn voorganger nog zitting zou hebben gehad.

### **Artikel 2**

1. De Commissie benoemt uit haar midden tot voorzitters een lid, aangewezen door de in artikel 1 bedoelde werkgeversorganisaties en een lid, aangewezen door de in artikel 1 bedoelde werknemersorganisaties.
2. De voorzitters treden om beurten, telkens voor een jaar, als zodanig op; de eerste beurt wordt door het lot bepaald.
3. De Commissie wijst uit haar midden of daarbuiten een secretaris aan, die van alle vergaderingen van de Commissie notulen houdt, waarin alle besluiten woordelijk worden opgenomen. Deze notulen zullen aan alle leden van de Commissie worden toegezonden.
4. Indien de secretaris geen lid is van deze Commissie, heeft zij een adviserende stem.

### **Artikel 3**

De Commissie besluit bij gewone meerderheid der geldig uitgebrachte stemmen. Blanco stemmen zijn van onwaarde. Bij staking van stemmen is een voorstel verworpen.

### **Artikel 4**

1. Bij een verschil van mening over de interpretatie van enig artikel in deze overeenkomst kan de Commissie van Interpretatie verzocht worden om een oordeel te geven.
2. Een verzoek tot interpretatie kan schriftelijk worden ingediend door hetzij de werkgever, hetzij de werknemer of gezamenlijke partijen.
3. De Commissie van Interpretatie behandelt het verzoek zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken nadat het verzoek bij de Commissie is ingediend.
4. Indien voor besluitvorming van de Commissie een nader onderzoek is vereist dat zal leiden tot



overschrijding van de hiervoor genoemde termijn, worden partijen hier terstond van op de hoogte gebracht.

5. Geen der leden mag op enigerlei wijze betrokken zijn bij de aan de Commissie voorgelegde zaak, betreffende werkgever of werknemer(s). Indien er sprake is van enige betrokkenheid dient het betreffende commissielid zich voor de behandeling van deze zaak te laten vervangen door diens plaatsvervanger.

## BIJLAGE I

### RI&E Apotheken

#### Waarom de RI&E Apotheken?

De risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) Apotheken helpt u bij het opsporen en beheersen van de gevaren en risico's voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van de medewerkers in uw apotheek.

De zorg voor goede arbeidsomstandigheden is een wettelijke verplichting: de Arbeidsomstandighedenwet (kortweg Arbowet) heeft tot doel ongevallen, ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid in bedrijven te voorkomen. Bij de zorg voor goede arbeidsomstandigheden in apotheken is de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) Apotheken een door de Arbowet verplicht gesteld hulpmiddel.

Deze RI&E Apotheken is een update van versie 4.0. Hierin zijn de meest recente wetswijzigingen verwerkt. Voor bereidende apotheken is de digitale lijst met vragen uitgebreid met aanvullende vragen die specifiek ingaan op de gevaren en risico's voor medewerkers van bereidende apotheken.

De RI&E Apotheken moet minimaal eens in de vier jaar, en in elk geval bij ingrijpende veranderingen in de werksituatie in de apotheek, ingevuld worden. Voor het opstellen en uitvoeren van de RI&E dient de werkgever een preventiemedewerker aan te stellen. Bij een bedrijf met meer dan 25 medewerkers wordt de RI&E door een arbodeskundige of arbodienst getoetst.

#### Plan van Aanpak

Het Plan van Aanpak moet altijd deel uitmaken van de RI&E Apotheken: zonder Plan van Aanpak is de RI&E niet compleet. Het Plan van Aanpak geeft weer hoe de gevaren en risico's voor de veiligheid, gezondheid en het welzijn van uw medewerkers kunnen worden verkleind of weggenomen. Het plan moet ten minste bevatten:

- de te nemen maatregelen;
- de samenhang tussen die maatregelen;
- de termijn waarbinnen deze maatregelen zullen worden genomen.

Tijdens de evaluatiefase van de RI&E worden de gesignaleerde risico's ingedeeld in één van de drie risicoklassen. Deze risicoklassen zijn gebaseerd op de kans op ongewenste gebeurtenissen of op het ontbreken van maatregelen tegen het optreden van ongewenste gebeurtenissen:

- Klasse 1 – Dit risico is zo groot dat er direct een oplossing moet worden gevonden of er is sprake van wettelijk gestelde verordeningen.
- Klasse 2 – Dit is een risico dat wellicht gevaar oplevert, zodat maatregelen ter voorkoming van gezondheidsschade, ongevallen of verzuim vereist zijn.
- Klasse 3 – Dit risico is wellicht aanvaardbaar, maar aandacht is gewenst en betekent een verbetering van de arbeidsomstandigheden.

De gesignaleerde risico's komen terug in het Plan van Aanpak.

### 1. Arbeidsomstandighedenbeleid

Bedrijfsrisico's beheersen is voor bedrijven een noodzaak om te overleven. Risico's kunnen immers leiden tot onvoorziene verliezen, variërend van gezondheidsschade bij medewerkers tot schade door diefstal en geweld. Om bedrijfsrisico's te beheersen is het noodzakelijk om af en toe stil te staan bij de risico's die uw bedrijf loopt, onder meer op het gebied van arbeidsomstandigheden. Uitval van medewerkers door arbeidsomstandigheden of onveilige situaties kan, zeker voor kleinere bedrijven of werkeenheden, grote gevolgen hebben. Een bedrijfsvoering die gericht is op goede arbeidsomstandigheden daarentegen, gaat samen met:

- Een lage uitval van medewerkers, wat de continuïteit van de organisatie waarborgt;
- Lage kosten van verzuim door arbeidsongeschiktheid en ongevallen;
- Een laag personeelsverloop, het behoud van gekwalificeerde medewerkers en daarmee lage



- kosten voor de werving, selectie en opleiding van nieuwe medewerkers;
- Een veilige en gezonde werkomgeving met een goede werksfeer, medewerkers die plezier hebben in het werk, een goede kwaliteit van dienstverlening en tevreden cliënten;
- Een goed imago bij overheidsinstanties, zorgverzekeraars en belangenorganisaties en daarmee een goede positie op de (arbeids)markt.

Bij de zorg voor goede arbeidsomstandigheden in apotheken is de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) Apotheken een door de Arboret verplicht gesteld hulpmiddel. De uitkomsten van de RI&E gebruikt u als basis voor uw arbeidsomstandighedenbeleid. Op grond daarvan kunt u afspraken maken met uw medewerkers, zodat zij zich prettiger voelen in hun werksituatie en daardoor (weer) een goede kwaliteit van werk kunnen leveren.

## Vragen

Gelieve onderstaande vragen in het kader van dit onderwerp te beantwoorden met Ja of Nee.

	1. Arbeidsomstandighedenbeleid	Antwoord	Risicoklasse
1.1.	Heeft de organisatie het beleid en doelstellingen rond arbeidsomstandigheden schriftelijk vastgelegd? <i>Uitleg: Hierbij moet gedacht worden aan het mogelijk aanpassen van werkplekken, verbouwingen, streefcijfers voor ziekteverzuim etc.</i>		Bij N 2 PVA
1.2.	Krijgen de medewerkers regelmatig voorlichting en/of instructie over het veilig uitvoeren van hun werkzaamheden?		Bij N 2 PVA
1.3.	Worden medewerkers erop gewezen dat zij bij de uitvoering van hun werkzaamheden een eigen verantwoordelijkheid hebben om de risico's zo veel mogelijk te beperken?		Bij N 2 PVA
1.4.	Wordt over arbozaken gesproken met het personeel, de personeelsvertegenwoordiging of de ondernemingsraad?		Bij N 2 PVA
1.5.	Zijn arbeidsomstandigheden een vast agendapunt op het werkoverleg?		Bij N 2 PVA
1.6.	Wordt gelet op de arbo-eisen bij de inkoop van materialen?		Bij N 1 PVA
1.7.	Wordt bij nieuwbouw of verbouw van de werkplekken rekening gehouden met de arbo-eisen?		Bij N 1 PVA
1.8.	Worden arboknelpunten zo spoedig mogelijk opgelost en wordt de oorzaak ervan onderzocht?		Bij N 1 PVA
1.9.	Worden afwijkende regels toegepast voor medewerkers die zwanger zijn, zwanger willen worden of borstvoeding geven?		Bij N 1 PVA
1.10.	Worden afwijkende regels toegepast voor jongeren onder de 18 jaar?		Bij N 1 PVA
1.11.	Wordt in de apotheek gewerkt volgens de regels die gelden voor stagiaires en / of uitzendkrachten?		Bij N 1 PVA
1.12.	Heeft de apotheek een interne preventiemedewerker benoemd?		Bij N 1 PVA
1.13.	Is de interne preventiemedewerker betrokken bij de RI&E?		Bij N 1 PVA
1.14.	Zijn er afspraken over hoe, wanneer en bij wie medewerkers zich ziek moeten melden?		Bij N 1 PVA
1.15.	Zijn de afspraken over ziekmelden vastgelegd in een verzuimprotocol?		Bij N 1 PVA
1.16.	Zijn er intern afspraken gemaakt over wie de zieke medewerker begeleidt en op welke manier?		Bij N 1 PVA
1.17.	Wordt voor medewerkers die langer dan zes weken ziek zijn een re-integratieplan gemaakt?		Bij N 2 PVA
1.18.	Worden de oorzaken van verzuim onderzocht?		Bij N 2 PVA
1.19.	Wordt er aandacht besteed aan (kort) frequent verzuim? <i>Uitleg: onder 'kort verzuim' valt alle verzuim korter dan zeven dagen. Frequent verzuim is verzuim waarbij betrokkene zich in een jaar vier keer of meer ziek meldt.</i>		Bij N 2 PVA
1.20.	Is de personeelsvertegenwoordiging of ondernemingsraad betrokken geweest bij de afspraken over het verzuim?		Bij N 2 PVA
1.21.	Wordt het verzuim geregistreerd?		Bij N 2 PVA
1.22.	Is de apotheek aangesloten bij een arbodienst of maakt u gebruik van gecertificeerde deskundigen?		Bij N 1 PVA
1.23.	Zijn de medewerkers in de gelegenheid om aan een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) deel te nemen? <i>Uitleg: het PMO moet periodiek aan de medewerkers worden aangeboden. In het onderzoek worden alleen die aspecten van de gezondheid onderzocht die een relatie hebben met de gevaren en risico's in het werk.</i>		Bij N 3 PVA
1.24.	Worden ongevallen geregistreerd en onderzocht?		Bij N 1 PVA
1.25.	Worden ongevallen met ernstige gevolgen direct aan de arbeidsinspectie gemeld?		Bij N 1 PVA
1.26.	Heeft de organisatie afspraken over het te voeren beleid bij prikaccidenten?		Bij N 2 PVA
1.27.	Zijn de medewerkers geschoold in het uitvoeren van zogenoemde prikhandelingen?		Bij N 2 PVA
1.28.	Hebben medewerkers inzage in de uitkomst van de RI&E?		Bij N 1 PVA

## 2. Personeelsbeleid / Levensfasebewust beleid

Ondernemers opereren in een continu veranderende wereld. Sommige veranderingen kunt u zien aankomen, andere niet. Voor een ondernemer is het van belang om tijdig op nieuwe ontwikkelingen te reageren. Een daarvan is de veranderende samenstelling van de beroepsbevolking. Hoe komt u in de nabije toekomst aan geschikte medewerkers en hoe houdt u de goede mensen vast? Deze vraag staat de komende jaren voor veel ondernemers centraal.

Door de vergrijzing en ontgroening veroudert het personeelsbestand in veel organisaties. Het zal





daardoor meer moeite kosten om medewerkers te vervangen. Wie getalenteerde medewerkers aan de organisatie wil binden, zal aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden moeten bieden, zoals individuele oplossingen om werk en zorg te kunnen combineren. Daar staat tegenover dat werkgevers met werknemers afspraken willen maken over maatregelen die de productiviteit verhogen. Het mes van het personeelsbeleid moet dus aan twee kanten snijden: optimale inzetbaarheid van het personeel en optimale arbeidsomstandigheden.

Bekijk uw medewerker als klant. Net zo min als dat er één type klant is, is er één type medewerker. Rekening houden met de diversiteit van de medewerkers, de juiste man of vrouw op de juiste plaats zetten, talent een kans geven: het draagt allemaal bij aan het positieve resultaat van uw onderneming. Mensen die zich kunnen ontwikkelen en bekwamen in een veilige, gezonde omgeving voelen zich meer betrokken bij hun organisatie. Zij blijven gezond, verzuimen minder en zijn productiever.

## VRAGEN

Gelieve onderstaande vragen in het kader van dit onderwerp te beantwoorden met Ja of Nee.

	2. Personeelsbeleid en levensfasebewust beleid	Antwoord	risicoklasse
2.1.	Zijn de taken van de medewerkers afgestemd op datgene wat ieder van hen het beste kan?		Bij N3 PVA
2.2.	Is er bij het verdelen van de taken aandacht besteed aan kwetsbare groepen?		Bij N3 PVA
2.3.	Als er problemen zijn in het werk, kunnen de medewerkers dit dan in overleg met collega's of met de leiding oplossen?		Bij N 2 PVA
2.4.	Worden er functioneringsgesprekken gehouden?		Bij N 2 PVA
2.5.	Worden er beoordelingsgesprekken gehouden?		Bij N 2 PVA
2.6.	Worden er afwijkende regels toegepast voor jongeren onder de 18 jaar?		Bij N 1PVA
2.7.	Past de onderneming een zogenoemd seniorenbeleid toe?		Bij N 3 PVA
2.8.	Wordt er bij belangrijke beslissingen rekening gehouden met de mening van de medewerkers?		Bij N 3 PVA
2.9.	Duurt een werkdag maximaal 9 uur?		Bij N1 PVA
2.10.	Voldoen de pauzetijden aan de voorschriften?		Bij N2 PVA
2.11.	Zijn medewerkers in de gelegenheid om (bij)scholing te volgen?		Bij N2 PVA
2.12.	Wordt er bij belangrijke beslissingen rekening gehouden met de mening van de medewerkers?		BIJ N2 PVA
2.13.	Is er binnen de apotheek op een zakelijke manier aandacht voor de werk-thuissituatie?		Bij N2 PVA

## 3. Psychosociale arbeidsbelasting/ werkbeleving

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat een hoge werkdruk momenteel als een belangrijk probleem van het werken in de apotheekbranche wordt gezien. Werkdruk is een lastig begrip. In principe zijn werkdruk en arbeidsbelasting neutrale begrippen. Hoe medewerkers omgaan met de werkdruk en of zij werkdruk als (te) belastend ervaren, is afhankelijk van hun belastbaarheid en hun beleving van de werkdruk. Deze worden weer beïnvloed door objectieve (taak)kenmerken en de subjectieve manier waarop de medewerker met een taak om weet te gaan.

De relatie tussen arbeidsbelasting en (psychosociale en/of lichamelijke) problemen op het werk is complex. Er zijn niet alleen verschillende soorten belasting, zoals te veel werk of werken in een conflictsituatie. Er zijn ook diverse soorten problemen: psychosociale klachten, lichamelijke klachten, ontevredenheid, gebrek aan betrokkenheid etc. Ten slotte spelen ook verschillen in personen en sociale context een rol bij het al dan niet ontstaan van problemen op het werk.

De beleving van werkdruk heeft voor een groot deel te maken met welzijn, een belangrijk begrip in het kader van arbeidsomstandigheden. In de Arbowet is bepaald dat werkgevers niet alleen verantwoordelijk zijn voor de veiligheid en gezondheid van hun medewerkers, maar ook voor hun welzijn. In de zogenoemde welzijnsbepalingen van de Arbowet wordt de werkgever verplicht in een arbeidsomstandighedenbeleid ook aandacht te schenken aan de bevordering van het welzijn. Ook in de Cao Arbeidsomstandigheden Apotheken is er aandacht voor werkdruk en welzijn.

## VRAGEN

Gelieve onderstaande vragen in het kader van dit onderwerp te beantwoorden met Ja of Nee.

	3. Psychosociale arbeidsbelasting/werkbeleving	Antwoord	Risicoklasse
3.1.	Is er sprake van onderbezetting?		Bij J 2 PVA
3.2.	Is vervanging bij zwangerschap, ziekte en vakantie geregeld?		Bij N 2 PVA
3.3.	Is er over het algemeen voldoende tijd om het werk af te krijgen?		Bij N 2 PVA
3.4.	Klagen de medewerkers over werkdruk, stress of bijbehorende gezondheidsproblemen?		Bij J 2 PVA
3.5.	Werken de medewerkers in een duidelijke, voorspelbare werksituatie?		Bij N 2 PVA



	<b>3. Psychosociale arbeidsbelasting/werkbeleving</b>	<b>Antwoord</b>	<b>Risicoklasse</b>
3.6.	Hebben medewerkers naar omstandigheden voldoende zekerheid omtrent hun arbeidsplaats?		Bij N 2 PVA
3.7.	Voldoen de salarissen van de medewerkers aan de standaard van de Cao Apotheken?		Bij N 1 PVA
3.8.	Is er binnen het team sprake van een goede werksfeer?		Bij N 2 PVA
3.9.	Worden de oorzaken van ziekteverzuim geanalyseerd?		Bij N 2PVA
3.10.	Wordt desgewenst het arbeidsomstandighedenbeleid aangepast aan de oorzaken van ziekteverzuim?		Bij N 2 PVA
3.11.	Bestaat er binnen de apotheek aandacht voor de emotionele aspecten van de werkzaamheden?		Bij N 2 PVA
3.12.	Hebben medewerkers voldoende ruimte om hun werkzaamheden zo zelfstandig mogelijk uit te voeren?		Bij N 2 PVA
3.13.	Besteedt de leidinggevende voldoende aandacht aan de vragen of problemen die de medewerkers hem/haar voorleggen?		Bij N 2 PVA
3.14.	Worden medewerkers voldoende ondersteund bij de implementatie van nieuwe werkprocessen?		Bij N 2 PVA

#### 4. Sociale veiligheid (agressie en geweld)

Medewerkers in (openbare) apotheken krijgen steeds vaker te maken met agressie en geweld van cliënten. Bovendien hebben apotheken, vanwege de beschikbaarheid van onder meer verdovende middelen en contant geld, een zekere aantrekkingskracht op overvallers.

Globaal zijn er drie vormen van geweld te onderscheiden:

1. Verbaal geweld: schelden, beledigen en intimidatie.
2. Psychisch geweld: lastig vallen, onder druk zetten, dreigen met fysiek geweld (bijvoorbeeld met mes) en irriteren.
3. Fysiek geweld: slaan, bijten etc.

Deze vormen van agressie en geweld kunnen in de apotheek ook tussen collega's voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan seksuele intimidatie of pesten op het werk.

De gevolgen van agressie en geweld kunnen uiteenlopen van het voelen van angst, onzekerheid en onveiligheid tot gezondheidsklachten en verzuim. Onmiddellijke opvang van slachtoffers van agressie en geweld is van groot belang om (langdurig) verzuim te voorkomen.

De Arboret schrijft voor dat de werkgever zorg draagt voor de veiligheid van medewerkers en cliënten. Dit betekent dat de werkgever onder meer maatregelen neemt tegen het optreden van agressie en geweld. Ook moet de werkgever ervoor zorgen dat medewerkers goed voorbereid zijn op bedreigende situaties en weten wat zij moeten doen om een escalatie te voorkomen. Hiervoor zijn verschillende cursussen ontwikkeld. Informatie kunt u opvragen bij de SBA, KNMP, vakbond, arbodienst of politie.

Bovendien moet de werkgever zorgen voor een goede opvang van medewerkers die slachtoffer zijn van agressie en geweld. In de protocollen 'Agressie en Geweld' en 'Ongewenste omgangsvormen' wordt gepleit voor een structurele aanpak, met aandacht voor voorlichting, melding, registratie, overleg en maatregelen ter bescherming van de medewerkers. Apotheken kunnen voor de eerste opvang na en verwerking van een incident via het Brancheloket Apotheken een vertrouwenspersoon inschakelen.

#### VRAGEN

Gelieve onderstaande vragen in het kader van dit onderwerp te beantwoorden met Ja of Nee.

	<b>4. Sociale veiligheid (agressie en geweld)</b>	<b>Antwoord</b>	<b>Risicoklasse</b>
4.1.	Heeft de apotheek de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht?		Bij N 1 PVA
4.2.	Heeft de apotheek een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren?		Bij N 2 PVA
4.3.	Geeft de apotheek de medewerkers voorlichting, instructie en/of training over omgaan met agressie en geweld?		Bij N 2 PVA
4.4.	Heeft de apotheek een protocol 'Agressie en Geweld'?		Bij N 2 PVA
4.5.	Heeft de apotheek huisregels opgesteld waaraan cliënten en bezoekers zich moeten houden?		Bij N 2 PVA
4.6.	Heeft de apotheek voldoende personele en organisatorische maatregelen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?		Bij N 2 PVA
4.7.	Heeft de apotheek voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?		Bij N 2 PVA
4.8.	Is er een goed werkend alarmsysteem, met bijbehorende procedure?		Bij N 2 PVA
4.9.	Is er een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg bij een incident?		Bij N 2 PVA
4.10.	Heeft de apotheek regelingen getroffen die gericht zijn op het aanpakken van de dader of daders?		Bij N 2 PVA
4.11.	Evalueert de apotheek periodiek het beleid op het gebied van agressie en geweld?		Bij N 3 PVA
4.12.	Heeft de apotheek een vertrouwenspersoon benoemd?		Bij N 1 PVA
4.13.	Is de vertrouwenspersoon bekend bij de medewerkers?		Bij N 1 PVA



	<b>4. Sociale veiligheid (agressie en geweld)</b>	<b>Antwoord</b>	<b>Risicoklasse</b>
4.14.	Wordt zo veel mogelijk voorkomen dat medewerkers overdag alleen in de apotheek zijn?		Bij N 2 PVA
4.15.	Heeft de apotheek maatregelen genomen om de bezorger(s) te beschermen tegen agressie en geweld?		Bij N 1 PVA
4.16.	Zijn er afspraken gemaakt over ongewenste gedragingen van medewerkers onderling?		Bij N 2 PVA
4.17.	Kennen medewerkers deze afspraken ook?		Bij N 2 PVA
4.18.	Worden in de apotheek avond- en/of nachtdiensten gedraaid?		Bij JA Vraag 4.19 Bij N hoofdstuk 5
4.19.	Zijn er voldoende maatregelen genomen om medewerkers die avond- of nachtdiensten draaien te beschermen tegen agressie en geweld?		Bij N 1 PVA

## 5. Fysieke belasting

Fysieke of lichamelijke belasting komt op veel arbeidsplaatsen voor. Een duidelijk voorbeeld van fysieke belasting is het regelmatig tillen van zware voorwerpen. Maar er zijn ook veel vormen van lichamelijke belasting die minder snel als zodanig worden herkend. Bijvoorbeeld het langdurig uitvoeren van staand werk of het werken achter een balie. Als gevolg van een te grote lichamelijke belasting en een verkeerde werkhouding kunnen medewerkers gezondheidsklachten krijgen, zoals lage rugklachten en spataderen.

Als lichamelijke belasting niet kan worden voorkomen, moet de werkgever het werk zodanig organiseren en de apotheek zodanig inrichten dat de gezondheidsrisico's zo veel mogelijk worden beperkt. Staand werk moet zo veel mogelijk worden vermeden, werk- en zithoogtes dienen afgestemd te worden op de lengte van de individuele medewerker en werkstoelen moeten voldoende verstelbaar zijn. Extra aandacht verdient het werken achter een beeldscherm dat beschadigingen kan veroorzaken aan armen, nek en schouders: CANS (Complaints of Arms, Neck and Shoulders; voorheen RSI). Ook is er bijzondere aandacht nodig voor zwangere medewerkers; voor hen gelden specifieke regels op het gebied van fysieke belasting (zie het Zwangerschapsprotocol voor de openbare apotheek). In de Arbocatalogus Apotheken vindt u meer informatie over de risico's en het voorkomen van gezondheidsklachten door fysieke belasting.

### VRAGEN

Gelieve onderstaande vragen in het kader van dit onderwerp te beantwoorden met Ja of Nee.

	<b>5. Fysieke belasting</b>	<b>Antwoord</b>	<b>Risicoklasse</b>
5.1.	Worden de taken zo veel mogelijk afgewisseld, zodat medewerkers niet langdurig in dezelfde houding moeten werken? <i>Uitleg: hanteert de apotheek bijvoorbeeld taakrotatie, waarbij medewerkers afwisselend (zittend) aanschrijven en (staand) baliewerk verrichten?</i>		Bij N 2 PVA
5.2.	Moeten medewerkers langdurig (meer dan vier uur) plaatsgebonden staand werk verrichten?		Bij J 2 PVA
5.3.	Zijn medewerkers voorgelicht over fysieke belasting en werkhouding?		Bij N 3 PVA
5.4.	Wordt het oppakken en tillen van zware lasten zo veel mogelijk voorkomen?		Bij N 2 PVA
5.5.	Mag een medewerker na twee uur beeldschermwerk minimaal een kwartier pauzeren of tijdelijk ander werk verrichten?		Bij N 2 PVA
5.6.	Zijn medewerkers voorgelicht over de risico's van beeldschermwerk? <i>Uitleg: Besteedt de apotheek aandacht aan een opstelling op maat van de beeldschermen en zijn medewerkers bekend met het bestaan van beeldschermbrillen?</i>		Bij N 3 PVA
5.7.	Zijn er medewerkers met werkgerelateerde rugklachten?		Bij J 2 PVA
5.8.	Zijn er medewerkers met werkgerelateerde armklachten?		Bij J 2 PVA
5.9.	Zijn er medewerkers met werkgerelateerde nek- en schouderklachten?		Bij J 2 PVA
5.10.	Zijn er medewerkers met werkgerelateerde oogklachten?		Bij J 2 PVA

## 6. Bedrijfs hulpverlening

Ongevallen en brand kunnen soms leiden tot ernstig letsel of de dood van medewerkers of derden. Onder bedrijfs hulpverlening verstaat men het planmatig, snel en effectief beperken en bestrijden van de gevolgen van ongevallen of brand. Bedrijfs hulpverleners (BHV-ers) bieden bij ongevallen en brand hulp tot het arriveren van de professionele hulpverleners van de brandweer, politie of ambulance. Bedrijfs hulpverleners zorgen ook voor het alarmeren, begeleiden en assisteren van deze hulpverleners.

Een goed georganiseerde bedrijfs hulpverlening heeft vier taken:

1. Verlenen van eerste hulp bij ongevallen.
2. Beperken en bestrijden van brand.



3. In noodsituaties alarmeren en evacueren van alle medewerkers en andere personen in het bedrijf of de inrichting (ontruiming).
4. Alarmeren van en samenwerken met de brandweer en andere hulpverleningsorganisaties.

De werkgever moet in overleg met de medewerkers voorzieningen treffen, maatregelen nemen en één of meer werknemers aanstellen voor het uitvoeren van bovenstaande taken. In apotheken met minder dan vijftien medewerkers mogen werkgevers zelf als bedrijfshulpverlener optreden als zij kunnen aantonen dat zij over voldoende vaardigheid en deskundigheid beschikken.

Er moet altijd minimaal één medewerker in de apotheek aanwezig zijn die kan optreden als BHV-er. De wijze waarop de bedrijfshulpverlening is georganiseerd moet schriftelijk zijn vastgelegd en op een begrijpelijke wijze aan de medewerkers bekend zijn gemaakt. In het protocol 'Bedrijfshulpverlening voor de openbare apotheek' is een invulvoorbeeld opgenomen van een bedrijfshulpverleningsplan voor een openbare apotheek.

## VRAGEN

Gelieve onderstaande vragen in het kader van dit onderwerp te beantwoorden met Ja of Nee.

	6. Bedrijfshulpverlening	Antwoord	Risicoklasse
6.1.	Is de bedrijfshulpverlening in de apotheek afgestemd op de plaatselijke omstandigheden en vastgelegd in een bedrijfshulpverleningsplan?		Bij N 2 PVA
6.2.	Zijn alle medewerkers op de hoogte van de wijze waarop de bedrijfshulpverlening is georganiseerd in de apotheek of organisatie?		Bij N 1 PVA
6.3.	Hebben medewerkers instructies gehad over de juiste handelingen bij brand?		Bij N 1 PVA
6.4.	Zijn er voldoende medewerkers opgeleid tot BHV-er (minimaal twee per apotheek)?		Bij N 2 PVA
6.5.	Worden de BHV-ers minimaal om de twee jaar bijgeschoold?		Bij N 2 PVA
6.6.	Is er altijd minimaal één medewerker aanwezig met voldoende kennis van EHBO en BHV?		Bij N 2 PVA
6.7.	Zijn er voldoende adequaat onderhouden brandblusmiddelen en EHBO-voorzieningen? Zijn deze zichtbaar en bereikbaar?		Bij N 1 PVA
6.8.	Is de plaats van de blusmiddelen gemarkeerd met pictogrammen?		Bij N 2 PVA
6.9.	Zijn er rook- en/of brandmelders in de publieksruimte?		Bij N 2 PVA
6.10.	Zijn er rook- en/of brandmelders in de werkruimten?		Bij N 2 PVA
6.11.	Zijn de vluchtroutes aangegeven en vrij van obstakels?		Bij N 1 PVA
6.12.	Zijn de nooduitgangen goed zichtbaar, goed gemarkeerd en altijd vrij van obstakels? Is het toezicht hierop geregeld?		Bij N 1 PVA
6.13.	Gaan de deuren van de nooduitgangen van binnen naar buiten toe open?		Bij N 3 PVA
6.14.	Staat in elk telefoontoestel het alarmnummer geprogrammeerd?		Bij N 2 PVA
6.15.	Wordt er minstens één keer per jaar een ontruimingsoefening gehouden?		Bij N 3 PVA
6.16.	Is er overleg geweest met de ondernemingsraad of plaatselijke vertegenwoordiging over de inrichting van de BHV-organisatie?		Bij N 3 PVA

## 7. Inrichting arbeidsplaatsen en apparatuur

Bij de inrichting van arbeidsplaatsen kan gedacht worden aan inrichtingseisen, zoals eisen voor werkruimten, bewegingsruimte en werken op hoogte. Bij apparatuur gaat het onder meer om het werken met een robot of apparatuur voor heel kleine bewerkingen, zoals een afzuigkast.

	7. Inrichting arbeidsplaatsen en apparatuur	Antwoord	Risicoklasse
7.1.	Zijn de looplijnen in de apotheek zodanig dat statische belasting regelmatig onderbroken kan worden? <i>Uitleg: statische belasting is belasting waarbij het lichaam niet of nauwelijks van plaats verandert maar wel wordt belast.</i>		Bij N 3 PVA
7.2.	Staan de werkhoogten een goede werkhouding toe?		Bij N 2 PVA
7.3.	Zijn de werkhoogten instelbaar of zorgen andere middelen ervoor dat medewerkers op een goede manier kunnen werken?		Bij N 2 PVA
7.4.	Hebben medewerkers voldoende ruimte om hun werkzaamheden uit te voeren (minimaal 8 m <sup>2</sup> )?		Bij N 2 PVA
7.5.	Wordt het zittende werk belemmerd door het ontbreken van voldoende beenruimte?		Bij J 2 PVA
7.6.	Kan de werkplek – bij minimaal twee uur aaneengesloten beeldschermwerk – aan de lengte van de medewerker worden aangepast?		Bij N 2 PVA
7.7.	Is een spiegeling van verlichting in de beeldschermen afwezig?		Bij N 2 PVA
7.8.	Staan de beeldschermen haaks op het raam?		Bij N 2 PVA
7.9.	Zijn alle stoelen voldoende instelbaar?		Bij N 2 PVA
7.10.	Is er een duidelijk onderscheid tussen de publieksruimte en de werkruimte?		Bij N 2 PVA
7.11.	Staan de laserprinters zodanig opgesteld dat hun uitstoot zo veel mogelijk van de werkplekken wordt afblazen?		Bij N 2 PVA
7.12.	Werkt de apotheek met een central filling-systeem?		Bij N door naar 7.14
7.13.	Is bij de indeling van de apotheek rekening gehouden met het central filling-systeem? <i>Uitleg: is er bijvoorbeeld genoeg ruimte voor het uitpakken van de bestellingen?</i>		Bij N 2 PVA



	7. Inrichting arbeidsplaatsen en apparatuur	Antwoord	Risicoklasse
7.14.	Zijn de medewerkers voorgelicht over de fysieke belasting bij het werken met een central filling-systeem?		Bij N 3 PVA
7.15.	Wordt in de apotheek gebruikgemaakt van een robot?		Bij N door naar 7.17
7.16.	Zijn medewerkers voorgelicht over de fysieke belasting bij het werken met een robot?		Bij N 3 PVA
7.17.	Is er nog een afzuigkast aanwezig in de apotheek – ook al voert de apotheek geen bereidende werkzaamheden meer uit?		Bij N door naar hoofdstuk 8
7.18.	Wordt het filter van de afzuigkast regelmatig vervangen?		Bij N 2 PVA
7.19.	Kunnen medewerkers gebruikmaken van persoonlijke beschermingsmiddelen?		Bij N 2 PVA

## 8. Gebouwen en Onderhoud

Bij gebouwen en onderhoud kan aan een aantal aspecten worden gedacht:

1. Algemene aspecten, zoals orde en netheid, onderhoud, controle en keuring. Onvoldoende onderhoud aan bijvoorbeeld het gebouw waarin de apotheek is gevestigd, kan onveilige situaties veroorzaken.
2. Pauzeruimtes en andere voorzieningen, zoals kleedruimten, wasruimten en doucheruimten.
3. Fysische factoren, zoals geluid, licht en klimaat.

### VRAGEN

Gelieve onderstaande vragen in het kader van dit onderwerp te beantwoorden met Ja of Nee.

	8. Gebouwen en onderhoud	Antwoord	Risicoklasse
8.1.	Zijn er afspraken gemaakt over het schoonhouden van de apotheek en het opruimen van alle ruimten?		Bij N 2 PVA
8.2.	Is er toezicht op de afspraken over het schoonmaken van de apotheek en het opruimen van alle ruimten?		Bij N 2 PVA
8.3.	Zijn er voldoende sanitaire voorzieningen voor het personeel? <i>Uitleg: Per 10 medewerkers moet er minimaal één toilet zijn.</i>		Bij N 2 PVA
8.4.	Zijn er voldoende voorzieningen voor het personeel, zoals een pauzeruimte met voldoende zitgelegenheid, en een kleedruimte?		Bij N 2 PVA
8.5.	Worden er in de apotheek nachtdiensten gedraaid?		Bij N door naar vraag 8.7.
8.6.	Is er een aparte slaapruiimte voor het personeel dat nachtdiensten draait?		Bij N 2 PVA
8.7.	Is er gelegenheid tot wassen en douchen voor het personeel dat nachtdiensten draait?		Bij N 2 PVA
8.8.	Is er sprake van hinderlijk of schadelijk geluid dat van buiten naar binnen kan dringen?		Bij J 2 PVA
8.9.	Is er sprake van tocht of hinderlijke temperatuurwisselingen?		Bij J 2 PVA
8.10.	Is de klimaatbeheersing in de apotheek in orde?		Bij N 2 PVA
8.11.	Is de verlichting voldoende afgestemd op de werkzaamheden?		Bij N 2 PVA
8.12.	Zijn de vloeren opgeruimd, egaal en voldoende stroef?		Bij N 2 PVA
8.13.	Zijn de werk- en pauzeruimten rookvrij?		Bij N 1 PVA
8.14.	Is het gebouw asbestvrij?		Bij N 3 PVA
8.15.	Worden de elektrische-, gas- en watervoorzieningen regelmatig nagekeken?		Bij N 2 PVA
8.16.	Wordt het gebouw goed onderhouden (muren, daken, schilderwerk)?		Bij N 3 PVA

## 9. Bereidingen

In apotheken wordt met stoffen gewerkt die risico's met zich mee (kunnen) brengen voor de gezondheid, de veiligheid en het welzijn van de medewerkers. Gevaarlijke stoffen zijn volgens de wet stoffen met één of meer gevaareigenschappen. Medewerkers die met deze stoffen werken of met deze stoffen in aanraking kunnen komen, moeten – volgens de Arbowet – door de werkgever tegen de gevaren ervan worden beschermd.

Voordat met het werken met geneesmiddelen of grondstoffen wordt begonnen, moeten de gezondheidsrisico's worden ingeschat. Wanneer deze onacceptabel hoog zijn, dienen maatregelen genomen te worden om de risico's in te perken. Dit gebeurt volgens de vier stappen van de Arbeidshygiënische Strategie, die staat beschreven in het Arbobesluit.

Het stappenplan heeft tot doel om de blootstelling aan stoffen te beheersen, zodat gezondheidsrisico's voor bereider en omgeving worden beperkt. Het is van toepassing op de bereiding van geneesmiddelen én het verwerken van kant-en-klare geneesmiddelen, bijvoorbeeld het invullen van tabletten.

De vier stappen dienen na elkaar genomen te worden. De wet schrijft voor dat de volgende stap alleen genomen mag worden als de voorgaande stap zo goed mogelijk is uitgevoerd. De stappen zijn:

1. Bronmaatregelen;
2. Ventilatiemaatregelen;
3. Afscherming;





#### 4. Persoonlijke beschermingsmiddelen.

Verschillende regels schrijven voor dat werkgever en medewerkers voldoende informatie krijgen over de stoffen (etikettering, registratie, instructie, informatiebladen etc). De meeste van deze regels staan in de Wet Milieugevaarlijke stoffen en zijn opgenomen in de Arbowet. Informatie die specifiek geldt voor de apotheek kunt u vinden in RiFaS, de LNA-procedures en -mededelingen.

#### VRAGEN

Gelieve onderstaande vragen in het kader van dit onderwerp te beantwoorden met Ja of Nee.

	Inkoop	Antwoord	Risicoklasse
9.1.	Wordt bij de inkoop van grondstoffen, halfabrikaten, hulpstoffen en chemicaliën gekeken of gevaarlijke stoffen vervangen kunnen worden door minder gevaarlijke stoffen (bij gelijke farmaceutische werking)?		Bij N 1 PVA
9.2.	Zijn er afspraken gemaakt met lokale artsen en/of specialisten over het vervangen van gevaarlijke door minder gevaarlijke (grond)stoffen?		Bij N 2 PVA
	<b>Opslag en voorraadbeheer</b>		
9.3.	Voldoet de opslag van gevaarlijke stoffen aan de wettelijke eisen (CPR 15-1)?		Bij N 1 PVA
9.4.	Wordt de aanwezige voorraad zo klein mogelijk gehouden?		Bij N 2 PVA
9.5.	Worden stoffen die niet meer gebruikt worden, of waarvan de houdbaarheidsdatum verstreken is, zo veel mogelijk uit de apotheek verwijderd?		Bij N 2 PVA
9.6.	Zijn er met afvalverwerkende bedrijven afspraken gemaakt over een verantwoorde verwijdering van stoffen die niet meer gebruikt worden of waarvan de houdbaarheidsdatum is verstreken?		Bij N 2 PVA
9.7.	Zijn de afspraken met afvalverwerkende bedrijven bekend bij de medewerkers?		Bij N 2 PVA
9.8.	Voldoet de veiligheidswerkbank aan de technische normen?		Bij N 2 PVA
9.9.	Wordt de veiligheidswerkbank goed onderhouden en regelmatig gecontroleerd?		Bij N 2 PVA
9.10.	Is er in de apotheek een tussenvoorraad?		Bij N door naar 9.10.
9.11.	Voldoet de opslag van de tussenvoorraad aan de wettelijke eisen (CPR 15-1)?		Bij N 1 PVA
9.12.	Zijn de medewerkers goed geïnstrueerd over de geldende opslagregels (voor zowel de aanwezige voorraad als de tussenvoorraad)?		Bij N 1 PVA
9.13.	Is er toezicht op de opslagregels?		Bij N 1 PVA
	<b>Informatie en toezicht</b>		
9.14.	Is de etikettering van de grondstoffen en preparaten duidelijk en conform de wettelijke voorschriften?		Bij N 2 PVA
9.15.	Stuurt de leverancier per gevaarlijke stof een veiligheidsinformatieblad mee?		Bij N 2 PVA
9.16.	Is de veiligheidsinformatie, waaronder het RiFaS, toegankelijk voor alle medewerkers?		Bij N 1 PVA
9.17.	Wordt er volgens de wettelijke voorschriften een registratie bijgehouden van de gevaarlijke stoffen?		Bij N 2 PVA
9.18.	Is het rond alle stoffen in de apotheek duidelijk op welk veiligheidsniveau de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd?		Bij N 2 PVA
9.19.	Zijn er procedures waarin is vastgelegd hoe de medewerkers om moeten gaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek?		Bij N 2 PVA
9.20.	Zijn medewerkers geïnformeerd over de inhoud van de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek?		Bij N 2 PVA
9.21.	Hebben medewerkers instructie gehad over het werken volgens de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek?		Bij N 2 PVA
9.22.	Zijn medewerkers in de gelegenheid om de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek in te zien?		Bij N 2 PVA
9.23.	Is er toezicht geregeld op naleving van de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek?		Bij N 2 PVA
9.24.	Zijn er voldoende maatregelen getroffen om onbevoegd of ondeskundig personeel uit de bereidingsruimte te weren?		Bij N 2 PVA
	<b>Bereidingen en toezicht</b>		
9.25.	Is er een aparte, middels een deur af te sluiten bereidingsruimte?		Bij N 3 PVA
9.26.	Voldoen de bereidingswerkzaamheden aan de wettelijke eisen?		Bij N 1 PVA
9.27.	Wordt er gestreefd naar een zo laag mogelijk risico in het algemeen en een zo laag mogelijke blootstelling aan gevaarlijke stoffen in het bijzonder?		Bij N 1 PVA
9.28.	Is er adequate ventilatie in de bereidingsruimte?		Bij N 2 PVA
9.29.	Zijn bij de voorkomende werkzaamheden voldoende en adequate persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig, zoals adembescherming, oogbescherming, gehoorbescherming, handschoenen en kleding?		Bij N 1 PVA
9.30.	Zijn er werkinstructies/procedures voor het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen?		Bij N 2 PVA
9.31.	Zijn medewerkers voorgelicht over en geschoold in het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen?		Bij N 2 PVA
9.32.	Is er toezicht op het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen?		Bij N 2 PVA



	Inkoop	Antwoord	Risicoklasse
9.33.	Zijn in de bereidingsruimte brandmelders en adequate brandbestrijdingsmiddelen aanwezig?		Bij N 2 PVA
9.34.	Hebben medewerkers instructie gehad over het handelen bij brand in de bereidingsruimte?		Bij N 2 PVA
9.35.	Zijn er voldoende oog- en nooddouches aanwezig?		Bij N 2 PVA
9.36.	Is er voldoende neutralisatie- en absorptiemiddel aanwezig, indien nodig voor de specifieke voorraad grondstoffen?		Bij N 2 PVA
9.37.	Is er adequate luchtbehandelingsapparatuur in de apotheek aanwezig?		Bij N 2 PVA
9.38.	Hebben mengers en centrifuges voldoende veiligheidsvoorzieningen die het gevaar op het wegslingeren van materieel en het gegrepen worden, voorkomen?		Bij N 2 PVA
9.39.	Is de apparatuur voorzien van CE-markering en een Nederlandse handleiding?		Bij N 3 PVA
9.40.	Is de apparatuur goed onderhouden en wordt deze periodiek gecontroleerd op een goede en veilige werking door daartoe bevoegde personen (denk bijvoorbeeld aan het vervangen van filters; dat moet aantoonbaar zijn)?		Bij N 2 PVA
9.41.	Zijn er werkvoorschriften opgesteld voor het werken met de apparatuur?		Bij N 2 PVA
9.42.	Is er toezicht geregeld op de naleving van deze werkvoorschriften?		Bij N 2 PVA
9.43.	Is er een schoonmaakprocedure voor de reiniging van de bereidingsruimten (ruimte, werkbanken en apparatuur)?		Bij N 2 PVA
	<b>Werkgerelateerde klachten als gevolg van bereidingen</b>		
9.44.	Hebben medewerkers in de apotheek klachten over irritatie van ogen, neus en/of keel?		Bij j 2 PVA
9.45.	Hebben medewerkers in de apotheek klachten over hoofdpijn?		Bij j 2 PVA
9.46.	Hebben medewerkers in de apotheek klachten over versuffing en of slaperigheid?		Bij j 2 PVA
9.47.	Hebben medewerkers in de apotheek klachten over irritatie van de huid?		Bij j 2 PVA
9.48.	Hebben medewerkers in de apotheek klachten over slapeloosheid?		Bij j 2 PVA
9.49.	Hebben medewerkers in de apotheek andere fysieke werkgerelateerde klachten?		Bij j 2 PVA
	<b>Bereiden met verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen</b>		
9.50.	Wordt er in de apotheek gewerkt met verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen?		Bij N ga door naar PVA
9.51.	Zijn medewerkers voldoende voorgelicht over het werken met verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen?		Bij N 1 PVA
9.52.	Is er een schriftelijke procedure 'Werken met (zeer) gevaarlijke stoffen'?		Bij N 2 PVA
9.53.	Zijn medewerkers geïnformeerd over de inhoud van de procedure 'Werken met (zeer) gevaarlijke stoffen'?		Bij N 2 PVA
9.54.	Hebben medewerkers instructie ontvangen over de procedure 'Werken met (zeer) gevaarlijke stoffen'?		Bij N 2 PVA
9.55.	Zijn medewerkers in de gelegenheid om de procedure 'Werken met zeer gevaarlijke stoffen' in te zien?		Bij N 2 PVA
9.56.	Is er toezicht op de naleving van de procedure 'Werken met zeer gevaarlijke stoffen'?		Bij N 2 PVA
9.57.	Wordt altijd gekeken of bronmaatregelen mogelijk zijn?		Bij N 1 PVA
9.58.	Wordt de aanwezige voorraad altijd zo klein mogelijk gehouden?		Bij N 2 PVA
9.59.	Wordt het aantal medewerkers, dat wordt blootgesteld aan verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen, zo klein mogelijk gehouden?		Bij N 1 PVA
9.60.	Wordt volgens de wettelijke voorschriften een registratie bijgehouden van de verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen (bij voorkeur in de bereidingsruimte)?		Bij N 2 PVA
9.61.	Voldoet de opslag aan de wettelijke eisen?		Bij N1 PVA
9.62.	Mogen oplossingen en de aanwezige voorraad enkel na toestemming – tijdens de werkzaamheden – buiten de opslagruimte aanwezig zijn?		Bij N 1 PVA
9.63.	Worden bereidingen met de juiste apparatuur gedaan?		Bij N1 PVA
9.64.	Is de inrichting van de werkplek afgestemd op een aanvaardbaar gezondheidsrisico?		Bij N 1 PVA
9.65.	Worden personen die niet bij de bereiding betrokken zijn uit de ruimte geweerd?		Bij N 1 PVA
9.66.	Wordt er jaarlijks voorlichting gegeven over de gevaren van de verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen en wordt instructie gegeven die gericht is op veiligheid en het handelen bij calamiteiten?		Bij N 3 PVA
9.67.	Bent u een ter hand stellende apotheek? Zo nee, dan vraag 68 overslaan.		Bij J ga door naar vr. 5.1.69.
9.68.	Zijn er afspraken gemaakt met voorschrijvers om het werken met verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen zoveel mogelijk te voorkomen?		Bij N 2 PVA
9.69.	Is er een apart schoonmaakprotocol voor het reinigen van de werkruimten waarin met (zeer) gevaarlijke stoffen wordt gewerkt?		Bij N 2 PVA
9.70.	Staat in het schoonmaakprotocol beschreven dat besmetting niet verspreid wordt door in ieder geval na iedere bereiding een nieuw schoonmaakmiddel te gebruiken?		Bij N 2 PVA
9.71.	Draagt de persoon die schoonmaakt handschoenen?		Bij N 1 PVA
9.72.	Wordt het schoonmaakwerk regelmatig gecontroleerd met behulp van veegproeven?		Bij N 2 PVA
9.73.	Zijn er voldoende middelen om op een goede manier te reageren op calamiteiten?		Bij N 1 PVA

De werkgever rapporteert de medewerkers jaarlijks over de uitvoering van het Plan van Aanpak. Over deze rapportage moet hij vooraf overleggen met de betreffende medewerkers (of – indien aanwezig – de ondernemingsraad). De rapportage kan schriftelijk of mondeling plaatsvinden.





### Plan van Aanpak

	Vraag	Ant- woord	Risi- coklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
1.1.	Heeft de organisatie het beleid en doelstellingen rond arbeidsomstandigheden schriftelijk vastgelegd?	Nee	2	Stel een arbojaarplan op met doelstellingen voor het komend jaar en bespreek dit in het team.	6 maanden	
1.2.	Ontvangen medewerkers regelmatig voorlichting of instructie over het veilig uitvoeren van hun werkzaamheden?	Nee	2	Bespreek met de medewerkers de geldende procedures bij de uitoefening van hun taken.	6 maanden	
1.3.	Worden medewerkers gewezen op hun eigen verantwoordelijkheid om de risico's bij de uitvoering van hun werkzaamheden zo veel mogelijk te beperken?	Nee	2	Bespreek met de medewerkers de geldende procedures bij de uitoefening van hun taken.	6 maanden	
1.4.	Wordt over arbozaken gesproken met het personeel, de personeelsvertegenwoordiging of de ondernemingsraad?	Nee	2	Zet dit punt op de agenda en laat het periodiek terugkomen in het overleg.	6 maanden	
1.5.	Zijn arbeidsomstandigheden een vast agendapunt op het werkoverleg?	Nee	2	Maak arbeidsomstandigheden tot een vast agendapunt in het werkoverleg.	6 maanden	
1.6.	Wordt gelet op de arbo-eisen bij de inkoop van materialen?	Nee	1	Zorg dat de materialen die ingekocht worden voldoen aan de arbonormen.	Direct	
1.7.	Wordt bij nieuwbouw of verbouw van de werkplekken rekening gehouden met de arbo-eisen?	Nee	1	Schakel bij nieuw- of verbouw een deskundige in, bijvoorbeeld een arbeidsdeskundige.	Direct	
1.8.	Worden arboknelpunten zo spoedig mogelijk opgelost en wordt de oorzaak ervan onderzocht?	Nee	1	Schakel bij arboknelpunten een deskundige, bijvoorbeeld een arbeidsdeskundige.	Direct	
1.9.	Worden afwijkende regels toegepast voor medewerkers die zwanger zijn, zwanger willen worden of borstvoeding geven?	Nee	1	Zorg ervoor dat zwangere medewerkers aangepaste, minder belastende taken kunnen doen. Zorg voor een afgesloten ruimte waar medewerkers kunnen kolven of borstvoeding geven.	Direct	
1.10.	Worden afwijkende regels toegepast voor jongeren onder de 18 jaar?	Nee	1	Raadpleeg de Cao Arbeidsomstandigheden en/of het arbeidstijdenbesluit of neem bij specifieke vragen contact op met de SBA.	Direct	
1.11.	Wordt in de apotheek gewerkt volgens de regels die gelden voor stagiaires en/of uitzendkrachten?	Nee	1	Raadpleeg de Cao Arbeidsomstandigheden of neem bij specifieke vragen contact op met de SBA.	Direct	
1.12.	Heeft de apotheek een interne preventiemedewerker benoemd?	Nee	1	Benoem een interne preventiemedewerker; dat is wettelijk verplicht. Vaak neemt de apotheker zelf deze taak op zich.	Direct	
1.13.	Is de interne preventiemedewerker betrokken bij de RI&E?	Nee	1	Betrek hem of haar bij de RI&E en het opstellen en uitvoeren van het Plan van Aanpak.	Direct	
1.14.	Zijn er afspraken gemaakt over hoe, wanneer en bij wie medewerkers zich ziek moeten melden?	Nee	1	Stel vast hoe en wanneer medewerkers ziekte moeten melden. Wijs iemand aan bij wie zij zich ziek moeten melden. Maak deze afspraken bekend in de organisatie.	Direct	
1.15.	Zijn de afspraken over ziekmelden schriftelijk vastgelegd in een verzuimprotocol?	Nee	1	Stel een verzuimprotocol op.	Direct	
1.16.	Zijn er intern afspraken gemaakt over wie de zieke medewerker begeleidt en op welke manier?	Nee	1	Maak hier intern afspraken over de begeleiding van zieke medewerkers en informeer de medewerkers hierover.	Direct	
1.17.	Wordt voor medewerkers die langer dan zes weken ziek zijn een re-integratieplan gemaakt?	Nee	2	Maak afspraken over de re-integratie van medewerkers die langer dan zes weken ziek zijn in de organisatie en met de arbodienstverlener.	3 maanden	
1.18.	Worden de oorzaken van verzuim onderzocht?	Nee	2	Analyseer de oorzaken van het verzuim en onderzoek mogelijke verbanden met de arbeidsomstandigheden.	6 maanden	



	Vraag	Antwoord	Risicoklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
1.19.	Wordt er aandacht besteed aan kort frequent verzuim?	Nee	2	Analyseer de oorzaken van het verzuim en onderzoek mogelijke verbanden met de arbeidsomstandigheden.	6 maanden	
1.20.	Is de personeelsvertegenwoordiging of ondernemingsraad betrokken geweest bij de afspraken over het verzuim?	Nee	2	Bespreek de afspraken over het verzuim met de personeelsvertegenwoordiging of ondernemingsraad en leg dit vast.	6 maanden	
1.21.	Wordt het verzuim geregistreerd?	Nee	2	Maak afspraken over de registratie van het verzuim met de arbodienst of neem dit op in de personeelsadministratie.	6 maanden	
1.22.	Is de apotheek aangesloten bij een arbodienst of maakt u gebruik van gecertificeerde deskundigen?	Nee	1	Sluit u aan bij een arbodienst of een arbodeskundige. Dit is wettelijk verplicht.	Direct	
1.23.	Zijn de medewerkers in de gelegenheid om een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) te ondergaan?	Nee	3	Bied medewerkers de mogelijkheid om een Preventief Medisch Onderzoek te ondergaan. Dit is wettelijk verplicht.	1 jaar	
1.24.	Worden ongevallen geregistreerd en onderzocht?	Nee	1	Maak een ongevallen-registratieformulier. Laat u zo nodig adviseren door de SBA.	Direct	
1.25.	Worden ongevallen met ernstige gevolgen direct aan de arbeidsinspectie gemeld?	Nee	1	Maak een medewerker, zoals de interne preventiemedewerker, verantwoordelijk voor de registratie en het eventuele contact met de arbeidsinspectie.	Direct	
1.26.	Heeft de organisatie afspraken over het te voeren beleid bij prikaccidenten?	Nee	2	Maak afspraken over het te voeren beleid bij prikaccidenten. Neem voor informatie contact op met het Brancheloket Apotheken,	6 maanden	
1.27.	Zijn de medewerkers geschoold in het uitvoeren van zogenoemde prikhandelingen?	Nee	2	Bied uw medewerkers de mogelijkheid om zich te scholen in het uitvoeren van prikhandelingen.	6 maanden	
1.28.	Hebben medewerkers hebben inzage in de uitkomst van de RI&E?	Nee	1	Maak de uitkomst van de RI&E bekend in de organisatie.	Direct	
2.1.	Zijn de taken van de medewerkers afgestemd op datgene wat ieder van hen het beste kan?	Nee	3	Bekijk samen met de medewerkers waar ieder van hen zo optimaal mogelijk inzetbaar is.	1 jaar	
2.2.	Is er bij het verdelen van de taken aandacht besteed aan kwetsbare groepen?	Nee	3	Zorg ervoor dat medewerkers naar hun mogelijkheden belast worden.	1 jaar	
2.3.	Als er problemen zijn in het werk, kunnen de medewerkers dit dan in overleg met collega's of met de leiding oplossen?	Nee	2	Maak problemen bespreekbaar en bedenk gezamenlijk oplossingen. Dat voorkomt onnodige werkdruk.	6 maanden	
2.4.	Worden er functioneringsgesprekken gehouden?	Nee	2	Voer het houden van functioneringsgesprekken in. Hierover kunt u een cursus volgen bij de SBA,	6 maanden	
2.5.	Worden er beoordelingsgesprekken gehouden?	Nee	2	Voer het houden van beoordelingsgesprekken in. Hierover kunt u een cursus volgen bij de SBA,	6 maanden	
2.6.	Worden afwijkende regels toegepast voor jongeren onder de 18 jaar?	Nee	1	Stel afwijkende regels op voor jongeren onder de 18, met name op het gebied van werktijden en fysieke en emotionele belasting.	Direct	
2.7.	Past de onderneming een zogenoemd seniorenbeleid toe?	Nee	3	De werkzaamheden zullen in de toekomst met steeds minder mensen moeten worden verricht. Maak hier beleid op.	1 jaar	
2.8.	Worden de vaardigheden van de medewerkers zo optimaal mogelijk benut?	Nee	3	Bespreek in de functioneringsgesprekken op de vaardigheden van de medewerkers optimaal worden benut.	1 jaar	
2.9.	Duurt een werkdag maximaal 9 uur?	Nee	1	Pas dit aan conform de Arbeidstijdenwet.	Direct	
2.10.	Voldoen de pauzetijden voldoen aan de voorschriften?	Nee	2	Pas dit aan conform de arbeidstijdenwet.	6 maanden	
2.11.	Zijn medewerkers in de gelegenheid om (bij)scholing te volgen?	Nee	2	Stel een scholingsbeleid voor uw medewerkers op. <a href="http://www.sbaweb.nl">www.sbaweb.nl</a>	6 maanden	



	Vraag	Antwoord	Risicoklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
2.12.	Wordt bij belangrijke beslissingen rekening gehouden met de mening van de medewerkers?	Nee	2	Bespreek belangrijke beslissingen in het werkoverleg; vraag daarbij om de mening van uw medewerkers.	6 maanden	
2.13.	Is er binnen de apotheek aandacht voor de werk-thuisituatie?	Nee	2	Geef aandacht aan een goede arbeid-rustverhouding. Dit levert tevreden medewerkers op.	6 maanden	
3.1.	Is er sprake van onderbezetting?	Ja	2	Besteed aandacht aan onderbezetting en neem maatregelen tegen een structurele onderbezetting.	6 maanden	
3.2.	Is vervanging bij zwangerschap, ziekte en vakantie geregeld?	Nee	2		6 maanden	
3.3.	Is er over het algemeen voldoende tijd om het werk af te krijgen?	Nee	2	Geef aandacht aan een goede arbeid-rustverhouding. Dit levert tevreden medewerkers op.	6 maanden	
3.4.	Klagen de medewerkers over werkdruk, stress of bijbehorende gezondheidsproblemen?	Ja	2	Bespreek klachten over werkdruk in het team en laat eventueel een werkdrukscan uitvoeren. Zie de Arbocatalogus Apotheken.	6 maanden	
3.5.	Werken de medewerkers in een duidelijke, voorspelbare werksituatie?	Nee	2	Geef medewerkers duidelijkheid. Dat vermindert de werkdrukbeleving.	6 maanden	
3.6.	Hebben medewerkers naar omstandigheden voldoende zekerheid omtrent hun arbeidsplaats?	Nee	2	Geef medewerkers duidelijkheid. Dat vermindert de werkdrukbeleving.	6 maanden	
3.7.	Voldoen de salarissen van de medewerkers aan de standaard van de Cao Apotheken?	Nee	1	De salarissen moeten voldoen aan de standaard van de Cao Apotheken.	Direct	
3.8.	Is er binnen het team sprake van een goede werksfeer?	Nee	2	Maak de sfeer in het team bespreekbaar.	3 maanden	
3.9.	Worden de oorzaken van ziekteverzuim geanalyseerd?	Nee	2	Analyseer de oorzaken van het verzuim en onderzoek mogelijke verbanden met de arbeidsomstandigheden.	6 maanden	
3.10.	Wordt zo nodig het arbeidsomstandighedenbeleid aangepast aan de oorzaken van ziekteverzuim?	Nee	2	Analyseer de oorzaken van het verzuim en onderzoek mogelijke verbanden met de arbeidsomstandigheden.	6 maanden	
3.11.	Bestaat er binnen de apotheek aandacht voor de emotionele aspecten van de werkzaamheden?	Nee	2	Bespreek de emotionele aspecten van de werkzaamheden in het werkoverleg en/of in functioneringsgesprekken. Dat geeft inzicht in de arbeidsomstandigheden.	6 maanden	
3.12.	Hebben medewerkers voldoende ruimte om hun werkzaamheden zo zelfstandig mogelijk uit te voeren?	Nee	2	Bespreek in het werkoverleg en/of de functioneringsgesprekken of medewerkers voldoende ruimte hebben voor zelfstandigheid. Dat geeft inzicht in de arbeidsomstandigheden.	6 maanden	
3.13.	Besteedt de leidinggevende voldoende aandacht aan de vragen of problemen die medewerkers hem/haar voorleggen?	Nee	2	Bespreek in het werkoverleg en/of in functioneringsgesprekken of de leidinggevende voldoende aandacht besteedt aan de vragen of problemen van medewerkers. Dat geeft inzicht in de omstandigheden.	6 maanden	
3.14.	Worden medewerkers voldoende ondersteund bij de implementatie van nieuwe werkprocessen?	Nee	2	Bespreek in het werkoverleg en/of in functioneringsgesprekken of medewerkers voldoende worden ondersteund bij de implementatie van nieuwe werkprocessen. Dat geeft inzicht in de omstandigheden.	6 maanden	
4.1.	Heeft de apotheek de risico's op het gebied van agressie en geweld in kaart gebracht?	Nee	1	Formuleer beleid voor het in kaart brengen van agressie en geweld. Zie het protocol 'Agressie en Geweld'	Direct	
4.2.	Heeft de apotheek een procedure om incidenten te melden, registreren en analyseren?	Nee	2	Formuleer beleid voor het melden, registreren en analyseren van incidenten. Zie het protocol 'Agressie en Geweld'.	6 maanden	



	Vraag	Antwoord	Risicoklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
4.3.	Geeft de apotheek de medewerkers voorlichting, instructie en/of training over agressie en geweld?	Nee	2	Formuleer beleid voor het trainen van uw medewerkers rond agressie en geweld. Zie het protocol 'Agressie en Geweld'.	6 maanden	
4.4.	Heeft de apotheek een protocol 'Agressie en Geweld'?	Nee	2	Volg het protocol Agressie en Geweld zoals opgenomen in bijlage 6 in de Cao Arbeidsomstandigheden Apotheken.	6 maanden	
4.5.	Heeft de apotheek huisregels opgesteld waaraan cliënten en bezoekers zich moeten houden?	Nee	2	Stel huisregels op voor cliënten en bezoekers op en leg bij niet-naleving sancties op? sanctioneer bij niet naleving voor de veiligheid van uw organisatie.	6 maanden	
4.6.	Heeft de apotheek afdoende personele en organisatorische maatregelen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?	Nee	2	Bespreek de personele en organisatorische maatregelen tegen agressie en geweld regelmatig op het werkoverleg.	6 maanden	
4.7.	Heeft de apotheek voldoende voorzieningen getroffen om agressie en geweld tegen te gaan?	Nee	2	Tref voldoende voorzieningen, zoals goede, veilige balies en goed begaanbare vluchtroutes.	6 maanden	
4.8.	Is er een goed werkend alarmsysteem, met bijbehorende procedure?	Nee	2	Bepaal de noodzaak van een alarmsysteem en schaf zo nodig een alarmsysteem aan.	6 maanden	
4.9.	Is er een regeling voor opvang, ondersteuning en nazorg bij een incident?	Nee	2	Zorg voor een goede opvang ondersteuning en nazorg bij een incident. Bijvoorbeeld via een arbodienst of het Brancheloket Apotheken.	6 maanden	
4.10.	Heeft de apotheek regelingen getroffen die gericht zijn op het aanpakken van de dader of daders?	Nee	2	Tref regelingen voor het aanpakken van de dader en instrueer zo nodig de medewerkers hierover.	6 maanden	
4.11.	Evalueert de apotheek periodiek het beleid op het gebied van agressie en geweld?	Nee	3	Maak de evaluatie van het beleid rond agressie en geweld een vast agendapunt op het werkoverleg.	1 jaar	
4.12.	Heeft de apotheek een vertrouwenspersoon benoemd?	Nee	1	Stel een vertrouwenspersoon aan.	Direct	
4.13.	Is de vertrouwenspersoon bekend bij de medewerkers?	Nee	1	Informeer de medewerkers over de vertrouwenspersoon.	Direct	
4.14.	Wordt zo veel mogelijk voorkomen dat medewerkers overdag alleen in de apotheek zijn?	Nee	2	Tref maatregelen, zodat medewerkers overdag niet alleen in de apotheek zijn.	6 maanden	
4.15.	Heeft de apotheek maatregelen getroffen om bezorger(s) te beschermen tegen agressie en geweld?	Nee	1	Zorg ervoor dat bezorgers zich bewust zijn van hun situatie en tref maatregelen tegen agressie en geweld, bijvoorbeeld door hen niet te veel geld op zak mee te geven.	Direct	
4.16.	Zijn er afspraken gemaakt over ongewenste omgangsvormen van medewerkers onderling?	Nee	2	Tref maatregelen over ongewenste omgangsvormen overeenkomstig het protocol Ongewenste Omgangsvormen in de Cao Arbeidsomstandigheden Apotheken.	6 maanden	
4.17.	Kennen medewerkers de afspraken over ongewenste omgangsvormen?	Nee	2	Maak de afspraken over ongewenste omgangsvormen bekend in het werkoverleg.	6 maanden	
4.18.	Worden in de apotheek avonden/of nachtdiensten gedraaid?	Ja				
4.19.	Zijn er voldoende maatregelen getroffen om medewerkers die avond of nachtdiensten draaien te beschermen tegen agressie en geweld?	Nee	1	Neem hier de gepaste maatregelen tegen.	Direct	
5.1.	Worden de taken zo veel mogelijk afgewisseld, zodat medewerkers niet langdurig in dezelfde houding moeten werken?	Nee	2	Zorg voor een taakrotatie bij de werkzaamheden, bij voorkeur per dagdeel.	6 maanden	
5.2.	Moeten medewerkers langdurig (meer dan vier uur) plaatsgebonden staand werk verrichten?	Ja	2	Zorg voor een taakrotatie bij de werkzaamheden, bij voorkeur per dagdeel.	6 maanden	



	Vraag	Antwoord	Risicoklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
5.3.	Zijn medewerkers voorgelicht over fysieke belasting en werkhouding?	Nee	2	Informeel medewerkers in het werkoverleg over fysieke belasting en werkhouding. Zie ook de Arbocatalogus Apotheken.	1 jaar	
5.4.	Wordt het oppakken en tillen van zware lasten zo veel mogelijk voorkomen?	Nee	2	Informeel medewerkers in het werkoverleg over het voorkomen van het tillen van zware lasten. Zie ook de Arbocatalogus Apotheken.	6 maanden	
5.5.	Mag een medewerker na twee uur beeldschermwerk minimaal een kwartier pauzeren of tijdelijk ander werk verrichten?	Nee	2	Informeel medewerkers in het werkoverleg over het nemen van pauze of het verrichten van tijdelijk ander werk na twee uur beeldschermwerk. Zie ook de Arbocatalogus Apotheken.	6 maanden	
5.6.	Zijn medewerkers voorgelicht over de risico's van beeldschermwerk?	Nee	3	Informeel medewerkers in het werkoverleg over de risico's van beeldschermwerk. Zie ook de Arbocatalogus Apotheken.	1 jaar	
5.7.	Zijn er medewerkers met werkgerelateerde rugklachten?	Ja	2	Onderzoek de omstandigheden waaronder gewerkt moet worden of laat een werkplekonderzoek verrichten.	6 maanden	
5.8.	Zijn er medewerkers met werkgerelateerde armklachten?	Ja	2	Onderzoek de omstandigheden waaronder gewerkt moet worden of laat een werkplekonderzoek verrichten.	6 maanden	
5.9.	Zijn er medewerkers met werkgerelateerde nek- en schouderklachten?	Ja	2	Onderzoek de omstandigheden waaronder gewerkt moet worden of laat een werkplekonderzoek verrichten.	6 maanden	
5.10.	Zijn er medewerkers met werkgerelateerde oogklachten?	Ja	2	Onderzoek de omstandigheden waaronder gewerkt moet worden of laat een werkplekonderzoek verrichten.	6 maanden	
6.1.	Is de bedrijfshulpverlening in de apotheek afgestemd op de plaatselijke omstandigheden en vastgelegd in een bedrijfshulpverleningsplan?	Nee	2	Stel een bedrijfshulpverleningsplan op conform het protocol Bedrijfshulpverlening in de Cao Arbeidsomstandigheden Apotheken.	6 maanden	
6.2.	Zijn alle medewerkers op de hoogte van de wijze waarop de bedrijfshulpverlening is georganiseerd in de apotheek of organisatie?	Nee	1	Bespreek met de medewerkers de wijze waarop de bedrijfshulpverlening is georganiseerd.	Direct	
6.3.	Hebben medewerkers instructies gehad over de juiste handelingen bij brand?	Nee	1	Bespreek met de medewerkers hoe zij moeten handelen bij brand.	Direct	
6.4.	Zijn er voldoende medewerkers opgeleid tot BHV-er (minimaal twee per apotheek)?	Nee	2	Zorg dat er in uw apotheek minimaal twee medewerkers zijn opgeleid tot BHV-er.	6 maanden	
6.5.	Worden de BHV-ers minimaal om de twee jaar bijgeschoold?	Nee	2	Zorg ervoor dat de medewerkers minimaal om de twee jaar worden bijgeschoold.	6 maanden	
6.6.	Is er altijd minimaal één medewerker aanwezig met voldoende kennis van EHBO en BHV?	Nee	2	Zorg via de roosters ervoor dat er altijd minimaal één medewerker met voldoende kennis van EHBO en BHV aanwezig is.	6 maanden	
6.7.	Zijn er voldoende adequaat onderhouden brandblusmiddelen en EHBO-voorzieningen? Zijn deze zichtbaar en bereikbaar?	Nee	1	Schaf brandblusmiddelen en EHBO-voorzieningen aan en breng deze aan.	Direct	
6.8.	Is de plaats van de blusmiddelen gemarkeerd met pictogrammen?	Nee	2	Schaf pictogrammen om de plaats van de blusmiddelen te markeren en breng deze aan.	6 maanden	
6.9.	Zijn er rook- en/of brandmelders in de publieksruimte?	Nee	2	Schaf rook- en/of brandmelders aan en breng deze aan in de publieksruimte.	6 maanden	



	Vraag	Antwoord	Risicoklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
6.10.	Zijn er rook- en/of brandmelders in de werkruimten?	Nee	2	Schaf rook en/of brandmelders aan en breng deze aan in de werkruimten.	6 maanden	
6.11.	Zijn de vluchtroutes aangegeven en vrij van obstakels?	Nee	1	Breng bewegwijzering aan in de vluchtroutes en houdt de vluchtwegen vrij van obstakels.	Direct	
6.12.	Zijn de nooduitgangen goed zichtbaar, goed gemarkeerd en altijd vrij van obstakels? Is het toezicht hierop geregeld?	Nee	1	Breng bewegwijzering aan bij de nooduitgangen en houdt de vluchtwegen vrij van obstakels. Zorg voor het toezicht hierop.	Direct	
6.13.	Gaan de deuren van de nooduitgangen van binnen naar buiten toe open?	Nee	3	Onderzoek of er een aangepast kan plaatsvinden waardoor de deuren van binnen naar buiten toe opengaan.	1 jaar	
6.14.	Staat in elk telefoontoestel het alarmnummer geprogrammeerd?	Nee	2	Programmeer in elk telefoontoestel het alarmnummer.	6 maanden	
6.15.	Wordt er minstens één keer per jaar een ontruimingsoefening gehouden?	Nee	3	Organiseer minstens één keer per jaar een ontruimingsoefening.	1 jaar	
6.16.	Is er overleg geweest met de ondernemingsraad of plaatselijke vertegenwoordiging over de inrichting van de BHV-organisatie?	Nee	3	Bespreek de inrichting van de BHV-organisatie bespreekbaar bij de ondernemingsraad of plaatselijke vertegenwoordiging.	1 jaar	
7.1.	Zijn de looplijnen in de apotheek zodanig dat statische belasting regelmatig onderbroken kan worden?	Nee	3	Bekijk de mogelijkheden tot aanpassing of een andere indeling van de apotheek, zodat de statische belasting onderbroken kan worden.	1 jaar	
7.2.	Staan de werkhoogten een goede werkhouding toe?	Nee	2	Bekijk de mogelijkheid tot aanpassing van meubilair? eventueel met behulp van in hoogte verstelbare functies.	6 maanden	
7.3.	Zijn de werkhoogten instelbaar of zorgen andere middelen ervoor dat medewerkers op een goede manier kunnen werken?	Nee	2	Zorg ervoor dat de werkhoogten instelbaar zijn of dat er andere middelen zijn waardoor medewerkers goed kunnen werken. Zie ook de Arbocatalogus Apotheken.	6 maanden	
7.4.	Hebben medewerkers voldoende ruimte om hun werkzaamheden uit te voeren (minimaal 8 m <sup>2</sup> )?	Nee	2	Bekijk de mogelijkheden tot aanpassing of een andere indeling van de apotheek, zodat medewerkers voldoende ruimte hebben om hun werkzaamheden uit te voeren.	6 maanden	
7.5.	Wordt het zittende werk belemmerd door het ontbreken van voldoende beenruimte?	Ja	2	Zorg voor voldoende beenruimte voor medewerkers die zitten werk verrichten. Zie ook de Arbocatalogus Apotheken.	6 maanden	
7.6.	Kan de werkplek bij minimaal twee uur aaneengesloten beeldschermwerk aan de lengte van de medewerker worden aangepast?	Nee	2	Zorg ervoor dat de werkplek kan worden aangepast aan de lengte van de medewerker. Zie ook de Arbocatalogus Apotheken.	6 maanden	
7.7.	Is een spiegeling van verlichting in de beeldschermen afwezig?	Nee	2	Zorg ervoor dat beeldschermen geen verlichting spiegelen. Zie ook de Arbocatalogus Apotheken.	6 maanden	
7.8.	Staan de beeldschermen haaks op het raam?	Nee	2	Zorg ervoor dat het beeldscherm haaks op het raam staat. Zie ook de Arbocatalogus Apotheken.	6 maanden	
7.9.	Zijn alle kantoorstoelen voldoende instelbaar?	Nee	2	Zorg ervoor dat alle kantoorstoelen voldoende instelbaar zijn. Zie ook de Arbocatalogus Apotheken.	6 maanden	
7.10.	Is er een duidelijk onderscheid tussen de publieksruimte en de werkruimte?	Nee		Breng een duidelijk onderscheid aan tussen de publieksruimte en de werkruimte.	6 maanden	
7.11.	Staan de laserprinters zodanig opgesteld dat hun uitstoot zo veel mogelijk van de werkplekken wordt afgeblazen?	Nee	2	Zorg ervoor dat de laserprinters zo staan opgesteld dat ze hun uitstoot van de werkplekken afblazen.	6 maanden	



	Vraag	Antwoord	Risicoklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
7.12.	Werkt de apotheek met een central filling-systeem?	Ja				
7.13.	Is bij de indeling van de apotheek rekening gehouden met het central filling-systeem?	Nee	2	Bekijk de mogelijkheden tot aanpassing of een andere indeling van de apotheek, zodat het proces vlotter kan verlopen.	6 maanden	
7.14.	Zijn medewerkers voorgelicht over de fysieke belasting bij het werken met een central filling-systeem?	Nee	3	Informeert de medewerkers over de fysieke belasting bij het werken met een central filling-systeem.	1 jaar	
7.15	Wordt in apotheek gebruikgemaakt van een robot?	Ja				
7.16.	Zijn medewerkers voorgelicht over de fysieke belasting bij het werken met een robot?	Nee	3	Informeert de medewerkers over de fysieke belasting bij het werken met een robot.	1 jaar	
7.17.	Is er nog een afzuigkast aanwezig in de apotheek, ook al voert de apotheek geen bereidende werkzaamheden meer uit?	Ja				
7.18.	Wordt het filter van de afzuigkast regelmatig vervangen?	Nee	2	Tref maatregelen, zodat het filter van de afzuigkast regelmatig wordt vervangen.	6 maanden	
7.19.	Kunnen medewerkers gebruikmaken van persoonlijke beschermingsmiddelen?	Nee	2	Schaf persoonlijke beschermingsmiddelen voor medewerkers aan.	6 maanden	
8.1.	Zijn er afspraken gemaakt over het schoonhouden van de apotheek en het opruimen van alle ruimten?	Nee	2	Zorg ervoor dat het schoonhouden van de apotheek en het opruimen van alle ruimten geregeld is.	6 maanden	
8.2.	Is er ook toezicht op de afspraken over het schoonmaken van de apotheek en het opruimen van alle ruimten?	Nee	2	Benoem iemand die verantwoordelijk is voor het schoonmaken van de apotheek en het opruimen van alle ruimten.	6 maanden	
8.3.	Zijn er voldoende sanitaire voorzieningen voor het personeel?	Nee	2	Volgens de Arbowet dienen er voldoende sanitaire voorzieningen te zijn voor het personeel: één toilet op tien medewerkers	6 maanden	
8.4.	Zijn er voldoende voorzieningen voor het personeel, zoals een pauzeruimte met voldoende zitgelegenheid en een kleedruimte?	Nee	2	Probeer ervoor te zorgen dat er voldoende voorzieningen voor het personeel zijn.	6 maanden	
8.5.	Worden er in de apotheek nachtdiensten gedraaid?	Ja				
8.6.	Is er een aparte slaapruijme voor het personeel dat nachtdiensten draait?	Nee	2	Zorg dat er een aparte slaapruijme is ingericht voor personeel dat nachtdiensten draait.	6 maanden	
8.7.	Is er gelegenheid tot wassen en douchen voor het personeel dat nachtdiensten draait?	Nee	2	Zorg dat hier een oplossing voor komt voor de medewerkers die nachtdiensten moeten draaien.	6 maanden	
8.8.	Is er sprake van hinderlijk of schadelijk geluid dat van buiten naar binnen kan dringen?	Ja	2	Zodra geluid boven de 80 DbA komt, moet met gehoorbescherming gewerkt worden.	6 maanden	
8.9.	Is er sprake van tocht of hinderlijke temperatuurwisselingen?	Ja	2	Bekijk de mogelijkheden om tocht en hinderlijke temperatuurwisselingen te vermijden.	6 maanden	
8.10.	Is de klimaatbeheersing in de apotheek in orde?	Nee	2	Laat de klimaatbeheersing nader onderzoeken.	6 maanden	
8.11.	Is de verlichting voldoende afgestemd op de werkzaamheden?	Nee	2	Maak een zogenoemd lichtplan, zodat de verlichting voldoende is afgestemd op de werkzaamheden.	6 maanden	
8.12.	Zijn de vloeren opgeruimd, egaal en voldoende stroef?	Nee	2	Zorg ervoor dat medewerkers en cliënten niet kunnen struikelen of uitglijden. Maak de vloeren egaal en stroef.	6 maanden	
8.13.	Zijn de werk- en pauzeruimten rookvrij?	Nee	1	In openbare ruimten mag niet meer gerookt worden.	Direct	
8.14.	Is het gebouw asbestvrij?	Nee	3	Laat onderzoeken of er door de asbest schadelijke gevolgen kunnen zijn voor de medewerkers.	1 jaar	





	Vraag	Antwoord	Risicoklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
8.15.	Worden de elektrische-, gas- en watervoorzieningen regelmatig nagekeken?	Nee	2	Laat regelmatig onderhoud uitvoeren op de elektrische-, gas- en watervoorzieningen.	6 maanden	
8.16.	Wordt het gebouw goed onderhouden (muren, daken, schilderwerk)?	Nee	2	Laat regelmatig onderhoud uitvoeren op het gebouw.	1 jaar	
9.1.	Wordt bij de inkoop van grondstoffen, halffabrikaten, hulpstoffen en chemicaliën gekeken of gevaarlijke stoffen vervangen kunnen worden door minder gevaarlijke stoffen (bij gelijke farmaceutische werking)?	Nee	1	Pas de werkwijze aan en ga in overleg met degene die de inkoop verzorgt.	Direct	
9.2.	Zijn er afspraken gemaakt met lokale artsen en/of specialisten over het vervangen van gevaarlijke (grond)stoffen?	Nee	2	Ga daar waar nodig is het gesprek aan met lokale artsen en/of specialisten en probeer tot sluitende afspraken te komen over het vervangen van gevaarlijke door minder gevaarlijke (grond)stoffen.	6 maanden	
9.3.	Voldoet de opslag van gevaarlijke stoffen aan de wettelijke eisen (CPR 15-1)?	Nee	1	Neem adequate maatregelen voor de opslag van gevaarlijke stoffen.	Direct	
9.4.	Wordt de aanwezige voorraad zo klein mogelijk gehouden?	Nee	2	Stel een maximale aanwezige voorraad in.	6 maanden	
9.5.	Worden stoffen die niet meer gebruikt worden, of waarvan de houdbaarheidsdatum verstreken is, zo veel mogelijk uit de apotheek verwijderd?	Nee	2	Rooster een controle in van stoffen die niet meer gebruikt worden of waarvan de houdbaarheidsdatum verstreken is, zodat hier periodiek aandacht voor is.	6 maanden	
9.6.	Zijn er met afvalverwerkende bedrijven afspraken gemaakt over een verantwoorde verwijdering van stoffen die niet meer gebruikt worden of waarvan de houdbaarheidsdatum is verstreken?	Nee	2	Sluit een contract met een afvalverwerkend bedrijf af over de verwijdering stoffen die niet meer gebruikt worden of waarvan de houdbaarheidsdatum is verstreken.	6 maanden	
9.7.	Zijn de afspraken met afvalverwerkende bedrijven bekend bij de medewerkers?	Nee	2	Bespreek de afspraken met afvalverwerkende bedrijven in het werkoverleg met de medewerkers, zodat zij ook op de hoogte zijn van de afspraken.	6 maanden	
9.8.	Voldoet de veiligheidswerkbank aan de technische normen?	Nee	2	Zorg ervoor dat de veiligheidswerkbank aan de technische normen voldoet.	6 maanden	
9.9.	Wordt de veiligheidswerkbank goed onderhouden en regelmatig gecontroleerd?	Nee	2	Maak een onderhoudsschema voor het onderhouden en regelmatig controleren van de veiligheidswerkbank.	6 maanden	
9.10.	Is er in de apotheek een tussenvoorraad?	Nee				
9.11.	Voldoet de opslag van de tussenvoorraad aan de wettelijke eisen (CPR 15-1)?	Nee	1	Tref adequate maatregelen voor de opslag van de tussenvoorraad.	Direct	
9.12.	Zijn de medewerkers goed geïnstrueerd over de geldende opslagregels (indien relevant voor zowel de aanwezige voorraad als de tussenvoorraad)?	Nee	1	Bespreek de geldende opslagregels met de medewerkers.	Direct	
9.13.	Is er toezicht op de opslagregels?	Nee	1	Regel de toezicht op de opslagregels en benoem hier iemand voor.	Direct	
9.14.	Is de etikettering van de grondstoffen en preparaten duidelijk en conform de wettelijke voorschriften?	Nee	2	Maak afspraken met de leveranciers over de etikettering van de grondstoffen en preparaten.	6 maanden	
9.15.	Stuurt de leverancier per gevaarlijke stof een veiligheidsinformatieblad mee?	Nee	2	Maak afspraken met de leveranciers over het meesturen van een veiligheidsinformatieblad per gevaarlijke stof.	6 maanden	
9.16.	Is de veiligheidsinformatie, waaronder het RiFaS, toegankelijk voor alle medewerkers?	Nee	1	Zorg ervoor dat de veiligheidsinformatie, waaronder het RiFaS, toegankelijk is voor alle medewerkers en maak dit bekend onder de medewerkers.	Direct	



	Vraag	Antwoord	Risicoklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
9.17.	Wordt er volgens de wettelijke voorschriften een registratie bijgehouden van de gevaarlijke stoffen?	Nee	2	Regel dat er een registratie wordt bijgehouden van de gevaarlijke stoffen.	6 maanden	
9.18.	Is het rond alle stoffen in de apotheek duidelijk op welk veiligheidsniveau de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd?	Nee	2	Maak rond alle stoffen het veiligheidsniveau van de werkzaamheden inzichtelijk voor de betrokken medewerkers.	6 maanden	
9.19.	Zijn er procedures waarin is vastgelegd hoe de medewerkers om moeten gaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek?	Nee	2	Stel dit op schrift.	6 maanden	
9.20.	Zijn medewerkers geïnformeerd over de inhoud van de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek?	Nee	2	Bespreek de inhoud van de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek in het werkoverleg.	6 maanden	
9.21.	Hebben medewerkers instructie gehad over het werken volgens de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek?	Nee	2	Bespreek het werken volgens de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek regelmatig in het werkoverleg.	6 maanden	
9.22.	Zijn medewerkers in de gelegenheid om de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek in te zien?	Nee	2	Regel dat medewerkers de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek in te zien kunnen inzien.	6 maanden	
9.23.	Is er toezicht geregeld op naleving van de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek?	Nee	2	Maak iemand verantwoordelijk voor het toezicht op naleving van de procedures rond het omgaan met gevaarlijke stoffen, de reiniging van de werkplek, persoonlijke hygiëne, en eten en drinken op de werkplek, en maak dit ook bekend onder de medewerkers.	6 maanden	
9.24.	Zijn er voldoende maatregelen getroffen om onbevoegd of ondeskundig personeel uit de bereidingsruimte te weren?	Nee	2	Tref maatregelen om onbevoegd of ondeskundig personeel uit de bereidingsruimte te kunnen weren. Bespreek deze maatregelen in het werkoverleg en leg deze desnoods vast in het kwaliteitshandboek.	6 maanden	
9.25.	Is er een aparte, middels een deur af te sluiten bereidingsruimte?	Nee	3	Zorg – waar mogelijk – voor een aparte bereidingsruimte, die met een deur is af te sluiten. Dit is een wettelijke verplichting.	1 jaar	
9.26.	Voldoen de bereidingswerkzaamheden aan de wettelijke eisen?	Nee	1	Zorg dat de werkwijze direct wordt aangepast.	Direct	
9.27.	Wordt er gestreefd naar een zo laag mogelijk risico in het algemeen en een zo laag mogelijke blootstelling aan gevaarlijke stoffen in het bijzonder?	Nee	1	Zorg dat de werkwijze direct wordt aangepast.	Direct	
9.28.	Is er adequate ventilatie in de bereidingsruimte?	Nee	2	Zorg voor adequate ventilatie in de bereidingsruimte.	6 maanden	
9.29.	Zijn bij de voorkomende werkzaamheden voldoende en adequate persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig, zoals adembescherming, oogbescherming, gehoorbescherming, handschoenen en kleding?	Nee	1	Schaf persoonlijke beschermingsmiddelen aan.	Direct	
9.30.	Zijn er werkinstructies/procedures voor het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen?	Nee	2	Stel werkinstructies/procedures voor het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen op.	6 maanden	



	Vraag	Antwoord	Risicoklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
9.31.	Zijn medewerkers voorgelicht over en geschoold in het gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen?	Nee	2	Zorg ervoor dat medewerkers zijn voorgelicht over en geschoold in het gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen. Bespreek dit in het werkoverleg.	6 maanden	
9.32.	Is er toezicht op het gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen?	Nee	2	Maak iemand verantwoordelijk voor het toezicht op het gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen, maar wijs de medewerkers ook op hun eigen verantwoordelijkheid.	6 maanden	
9.33.	Zijn in de bereidingsruimte brandmelders en adequate brandbestrijdingsmiddelen aanwezig?	Nee	2	Zorg dat er brandmelders en adequate brandbestrijdingsmiddelen aanwezig zijn in de bereidingsruimte.	6 maanden	
9.34.	Hebben medewerkers instructie gehad over het handelen bij brand in de bereidingsruimte?	Nee	2	Bespreek hoe medewerkers moeten handelen bij brand in het werkoverleg.	6 maanden	
9.35.	Zijn er voldoende oog- en nooddouches aanwezig?	Nee	2	Schaf oog- en nooddouches aan.	6 maanden	
9.36.	Is er voldoende neutralisatie- en absorptiemiddel aanwezig, indien nodig voor de specifieke voorraad grondstoffen?	Nee	2	Schaf neutralisatie- en absorptiemiddel aan.	6 maanden	
9.37.	Is er adequate luchtbehandelingsapparatuur in de apotheek aanwezig?	Nee	2	Schaf luchtbehandelingsapparatuur aan.	6 maanden	
9.38.	Hebben mengers en centrifuges voldoende veiligheidsvoorzieningen die het gevaar op het wegslingeren van materieel en het gegrepen worden, voorkomen?	Nee	2	Zorg ervoor dat mengers en centrifuges voldoende veiligheidsvoorzieningen hebben, die het gevaar op het wegslingeren van materieel en het gegrepen worden, voorkomen	6 maanden	
9.39.	Is de apparatuur voorzien van CE-markering en een Nederlandse handleiding?	Nee	3	Regel met de leverancier dat de apparatuur voorzien is van CE-markering en een Nederlandse handleiding.	1 jaar	
9.40.	Is de apparatuur goed onderhouden en wordt deze periodiek gecontroleerd op een goede en veilige werking door daartoe bevoegde personen (denk bijvoorbeeld aan het vervangen van filters; dat moet aantoonbaar zijn)?	Nee	2	Zorg ervoor dat de apparatuur goed wordt onderhouden en periodiek wordt gecontroleerd op een goede en veilige werking door daartoe bevoegde personen.	6 maanden	
9.41.	Zijn er werkvoorschriften opgesteld voor het werken met de apparatuur?	Nee	2	Stel werkvoorschriften op.	6 maanden	
9.42.	Is er toezicht geregeld op de naleving van deze werkvoorschriften?	Nee	2	Benoem iemand voor het toezicht op de naleving van de werkvoorschriften en wijs de medewerkers ook op hun eigen verantwoordelijkheid.	6 maanden	
9.43.	Is er een schoonmaakprocedure voor de reiniging van de bereidingsruimten (ruimte, werkbanken en apparatuur)?	Nee	2	Stel een schoonmaakprocedure voor de reiniging van de bereidingsruimten op.	6 maanden	
9.44.	Zijn in de apotheek klachten over irritatie van ogen, neus en/of keel?	Ja	2	Laat de klachten over irritatie van ogen, neus en/of keel nader onderzoeken door bijvoorbeeld de arbodienst of een adviseur.	6 maanden	
9.45.	Hebben medewerkers in de apotheek klachten over hoofdpijn?	Ja	2	Laat de klachten over hoofdpijn nader onderzoeken door bijvoorbeeld de arbodienst of een adviseur.	6 maanden	
9.46.	Hebben medewerkers in de apotheek klachten over versuffing en of slaperigheid?	Ja	2	Laat de klachten over versuffing en of slaperigheid nader onderzoeken door bijvoorbeeld de arbodienst of een adviseur.	6 maanden	
9.47.	Hebben medewerkers in de apotheek klachten over irritatie van de huid?	Ja	2	Laat de klachten over irritatie van de huid nader onderzoeken door bijvoorbeeld de arbodienst of een adviseur.	6 maanden	



	Vraag	Antwoord	Risicoklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
9.48.	Hebben medewerkers in de apotheek klachten over slapeloosheid?	Ja	2	Laat de klachten over slapeloosheid nader onderzoeken door bijvoorbeeld de arbodienst of een adviseur.	6 maanden	
9.49.	Hebben medewerkers in de apotheek andere fysieke werkgerelateerde klachten?	Ja	2	Laat de andere fysieke werkgerelateerde klachten nader onderzoeken door bijvoorbeeld de arbodienst of een adviseur.	6 maanden	
9.50.	Wordt er in de apotheek gewerkt met verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen?	Ja				
9.51.	Zijn medewerkers voldoende voorgelicht over het werken met verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen?	Nee	1	Bespreek het werken met verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen direct met de betrokken medewerkers	Direct	
9.52.	Is er een schriftelijke procedure 'Werken met (zeer) gevaarlijke stoffen'?	Nee	2	Zorg voor een schriftelijke procedure 'Werken met (zeer) gevaarlijke stoffen'?	6 maanden	
9.53.	Zijn medewerkers geïnformeerd over de inhoud van de procedure 'Werken met (zeer) gevaarlijke stoffen'?	Nee	2	Bespreek dit uitvoerig in het werkoverleg.	6 maanden	
9.54.	Hebben medewerkers instructie ontvangen over de procedure 'Werken met (zeer) gevaarlijke stoffen'?	Nee	2	Bespreek het werken regelmatig in het werkoverleg.	6 maanden	
9.55.	Zijn medewerkers in de gelegenheid om de procedure 'Werken met zeer gevaarlijke stoffen' in te zien?	Nee	2	Zorg ervoor dat de procedure 'Werken met zeer gevaarlijke stoffen' ter inzage ligt in de bereidingsruimte.	6 maanden	
9.56.	Is er toezicht op de naleving van de procedure 'Werken met zeer gevaarlijke stoffen'?	Nee	2	Benoem hier iemand voor het toezicht op de naleving van de procedure 'Werken met zeer gevaarlijke stoffen' en wijs de medewerkers ook op hun eigen verantwoordelijkheid.	6 maanden	
9.57.	Wordt altijd gekeken of bronmaatregelen mogelijk zijn?	Nee	1	Regel dat altijd wordt gekeken of bronmaatregelen mogelijk zijn.	Direct	
9.58.	Wordt de aanwezige voorraad altijd zo klein mogelijk gehouden?	Nee	2	Zorg ervoor dat de aanwezige voorraad altijd zo klein mogelijk wordt gehouden.	6 maanden	
9.59.	Wordt het aantal medewerkers dat wordt blootgesteld aan verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen, zo klein mogelijk gehouden?	Nee	1	Zorg ervoor dat het aantal medewerkers dat wordt blootgesteld aan verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen, zo klein mogelijk wordt gehouden.	Direct	
9.60.	Wordt volgens de wettelijke voorschriften een registratie bijgehouden van de verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen (bij voorkeur in de bereidingsruimte)?	Nee	2	Houd volgens de wettelijke voorschriften een registratie bij van de verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen (bij voorkeur in de bereidingsruimte)	6 maanden	
9.61.	Voldoet de opslag aan de wettelijke eisen?	Nee	1	Zorg ervoor dat de opslag aan de wettelijke eisen voldoet.	Direct	
9.62.	Mogen oplossingen en de aanwezige voorraad enkel na toestemming – tijdens de werkzaamheden – buiten de opslagruimte aanwezig zijn?	Nee	1	Regel dat oplossingen en de aanwezige voorraad enkel na toestemming – tijdens de werkzaamheden – buiten de opslagruimte aanwezig zijn.	Direct	
9.63.	Worden bereidingen met de juiste apparatuur gedaan?	Nee	1	Regel adequaat dat bereidingen met de juiste apparatuur worden gedaan.	Direct	
9.64.	Is de inrichting van de werkplek afgestemd op een aanvaardbaar gezondheidsrisico?	Nee	1	Regel dat de inrichting van de werkplek afgestemd is op een aanvaardbaar gezondheidsrisico.	Direct	
9.65.	Worden personen die niet bij de bereiding betrokken zijn uit de ruimte geweerd?	Nee	1	Bespreek in het werkoverleg dat personen die niet bij de bereiding betrokken zijn uit de ruimte worden geweerd, en regel het toezicht.	Direct	



	Vraag	Antwoord	Risicoklasse	Maatregel	Termijn voor oplossing	Afgehandeld d.d.
9.66.	Wordt er jaarlijks voorlichting gegeven over de gevaren van de verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen en wordt instructie gegeven die gericht is op veiligheid en het handelen bij calamiteiten?	Nee	3	Regel dat jaarlijks voorlichting wordt gegeven over de gevaren van de verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen en instructie die gericht is op veiligheid en het handelen bij calamiteiten.	1 jaar	
9.67.	Bent u een ter hand stellende apotheek? Zo nee, dan vraag 68 overslaan.					
9.68.	Zijn er afspraken gemaakt met voorschrijvers om het werken met verdacht kankerverwekkende, mutagene en/of reprotoxische stoffen zoveel mogelijk te voorkomen?	Nee	2	Ga het gesprek aan met voorschrijvers en probeer tot sluitende afspraken te komen over het vervangen van gevaarlijke door minder gevaarlijke (grond)stoffen.	6 maanden	
9.69.	Is er een apart schoonmaakprotocol voor het reinigen van de werkruimten waarin met zeer gevaarlijke stoffen wordt gewerkt?	Nee	2	Stel een schoonmaakprotocol op voor het reinigen van de werkruimten waarin met zeer gevaarlijke stoffen wordt gewerkt.	6 maanden	
9.70.	Staat in het schoonmaakprotocol beschreven dat besmetting niet verspreid wordt door in ieder geval na iedere bereiding een nieuw schoonmaakmiddel te gebruiken?	Nee	2	Neem in het schoonmaakprotocol op dat besmetting niet verspreid wordt door in ieder geval na iedere bereiding een nieuw schoonmaakmiddel te gebruiken.	6 maanden	
9.71.	Draagt de persoon die schoonmaakt handschoenen?	Nee	1	Attendeer de persoon die schoonmaakt op het gebruik van handschoenen.	Direct	
9.72.	Wordt het schoonmaakwerk regelmatig gecontroleerd met behulp van veegproeven?	Nee	2	Pas dit toe.	6 maanden	
9.73.	Zijn er voldoende middelen om op een goede manier te reageren op calamiteiten?	Nee	1	Draag hier zorg voor.	Direct	

## BIJLAGE II

### Inleiding

**De Arboret is op 1 januari 2007 aangepast. Dit heeft een aantal gevolgen. De belangrijkste daarvan is de toegenomen (gezamenlijke) verantwoordelijkheid van werkgevers en werknemers voor een veilige werkomgeving. De wet geeft sociale partners de gelegenheid arborebeleid te maken, specifiek voor hun eigen branche. Deze afspraken moeten worden gebundeld in een zogenoemde Arbocatalogus.**

De wetgever stelt doelvoorschriften op waar werkgevers en -nemers aan moeten voldoen. Hoe zij dat doen, spreken ze samen af. Ze kiezen dus gezamenlijk de methoden en/of middelen die ze hiervoor inzetten. Dat kunnen bijvoorbeeld good practices, arboconvenanten en bestaande instrumenten zoals de RI&E of protocollen zijn.

De cao-partijen van de apotheekbranche (KNMP, ASKA, FNV Bondgenoten en CNV Publieke Zaak) hebben afgesproken een Arbocatalogus op te stellen in aanvulling op de CAO Arbeidsomstandigheden Apotheken. Hiermee krijgen de vele instrumenten en diensten die al bestaan op het gebied van arbeidsomstandigheden een extra impuls. Behalve een printuitgave van de Arbocatalogus, is ook een website gelanceerd: [www.arbo-apotheek.nl](http://www.arbo-apotheek.nl). Hier kunnen werkgevers en werknemers alle informatie vinden en eenvoudig doorlinken naar de verschillende instrumenten.

Dit document brengt alle mogelijke arbeidsrisico's in de apotheek categorisch in kaart. Bij het samenstellen zijn verschillende bronnen gebruikt:

- een inventarisatie via internet naar risico's op de werkvloer;
- literatuuronderzoek in verschillende publicaties, onder andere de Arbeidsmarktmonitor en de Cao Apotheken;
- een onderzoek met de SBA Monitor (internet onderzoeksmodule) onder apothekers over potentiële risico's in een apotheek;
- advies van 365/ArboNed, de grootste in de branche opererende arbodienst;



- het archief van de SBA Servicedesk waar apothekemedewerkers telefonisch vragen kunnen stellen over arbeidsomstandigheden en de cao's;
- externe deskundigen.

Op deze manier is een volledig overzicht ontstaan van alle mogelijke risico's voor de medewerkers.

Uit de inventarisatie blijkt dat er vier typen risico's bestaan:

- fysieke belasting (bijvoorbeeld beeldschermwerk en staand werk);
- val- en stootgevaar;
- bereidingen;
- psychosociale arbeidsbelasting (bijvoorbeeld werkdruk en pesten).

Met behulp van de hierboven genoemde bronnen is ook in kaart gebracht welke medewerkers blootstaan aan welk gevaar, welk gezondheidsrisico zij mogelijk lopen en wat preventief en curatief kan gebeuren om dat gevaar te bestrijden.

De Arbeidsinspectie geeft aan dat voor een goede arbocatalogus vier toetsingscriteria gelden:

- is het werkgebied helder beschreven en afgebakend?
- zijn werkgevers en werknemers erbij betrokken?
- is de catalogus in ruime mate beschikbaar en bekend?
- wordt voldaan aan de naleving van de doelvoorschriften?

Cao-partijen adviseren de werkgevers en de werknemers in de branche van harte aan deze Arbocatalogus te gebruiken en toe te passen om de risico's gerelateerd aan de arbeidsomstandigheden in de apotheek te voorkomen, te vermijden of zo veel mogelijk te minimaliseren.

Arbeidsrisico/doelvoorschriften			
Fysieke belasting	Val- en stootgevaar	Bereidingen	Psychosociale arbeidsbelasting
Beeldschermwerk		Gevaarlijke stoffen	Agressie en geweld
Lichamelijke belasting		Explosie- en brandgevaar acuut gevaarlijke stoffen	Werkdruk
		Prikaccidenten	Seksuele intimidatie
			Pesten
			Overval

### Fysieke belasting

Kern van de regelgeving is dat fysieke belasting geen gevaar voor de veiligheid en gezondheid van werknemers mag opleveren. Verder moet het probleem van fysieke belasting aan de bron worden aangepakt. Lukt dat niet afdoende, dan moet het probleem zo veel mogelijk worden beperkt. In ieder geval is een RI&E vereist waarin staat hoe werkgever en werknemers het probleem aanpakken.

### Beeldschermwerk

#### Beschrijving

De computer speelt een centrale rol bij de gegevensverwerking in de apotheek. Medewerkers houden alle patiëntgegevens digitaal bij en uitwisseling van informatie gebeurt vooral via computernetwerken.

#### Mogelijk gevaar

Beeldschermwerk vormt een arbeidsrisico als iemand de computer intensief gebruikt. Het gaat om mogelijke beschadiging aan armen, nek en schouders. De verzamelnaam van klachten aan het bewegingsapparaat, niet veroorzaakt door een directe aanleiding (voorheen RSI), heet tegenwoordig CANS, ofwel Complaints of the Arm, Neck and/or Shoulder.

#### Doelgroep

Alle apotheekmedewerkers met uitzondering van de schoonmaker en bezorger.

#### Preventief

De RI&E geeft inzicht of er sprake is van een mogelijk gevaar. Als medewerkers meer dan twee uur per





dag beeldschermwerk verrichten, valt hun werkplek onder de richtlijnen van het Arbobesluit Beeldschermwerkplekken. Voor die situatie gelden diverse normen en eisen, onder meer over de helderheid van de tekens en de beeldherhalingsfrequentie. Verder moeten beeldschermen kantelbaar en in hoogte verstelbaar zijn. Laptops voldoen hier niet aan en kunnen door één persoon dus niet langer dan twee uur per dag worden gebruikt. Beeldschermen geven een geringe hoeveelheid UV-, elektromagnetische en röntgenstraling af. Het niveau van deze straling blijft zo laag dat het risico voor de gezondheid valt te verwaarlozen.

Richtlijnen bij beeldschermgebruik:

Plaats het beeldscherm recht voor de gebruiker;

Kies een kijkafstand waarbij de letters goed leesbaar zijn (meestal 50-70 cm);

Plaats het scherm zoveel mogelijk haaks op het raam om hinderlijke reflectie te voorkomen;

Stel de software zo in dat het scherm een lichte achtergrond met donkere letters te zien geeft;

Stel helderheid en contrast naar eigen comfort in.

Na twee uur beeldschermwerk behoort een werknemer minimaal tien minuten te pauzeren. Bij voorkeur doet hij of zij daarna andersoortig werk, niet op de computer. Verdere bepalingen en richtlijnen zijn uit het Arbobesluit over te nemen (zie Hoofdstuk 5. Fysieke belasting, Artikel 5.7-5.12).

## **Afdeling 2. Beeldschermwerk**

### **Artikel 5.7. Definities**

In deze afdeling wordt verstaan onder:

- a. *beeldscherm*: een alfanumeriek of grafisch scherm, ongeacht het gebruikte afbeeldingsprocédé;
- b. *beeldschermwerkplek*: het geheel dat bestaat uit beeldschermapparatuur, in voorkomend geval voorzien van toetsenbord of voorziening voor gegevensinvoer en of de interface mens/machine bepalende software, facultatieve accessoires, nevenapparatuur, telefoon, modem, printer, documenthouder, stoel, werktafel of werkvlak alsmede de onmiddellijke werkomgeving.

### **Artikel 5.8. Toepasselijkheid**

1. Deze afdeling is niet van toepassing op:
  - a. bestuurdersplaatsen op machines;
  - b. computersystemen die in de eerste plaats bestemd zijn voor gebruik door het publiek;
  - c. zogenoemde draagbare systemen die niet aanhoudend worden gebruikt op een werkplek;
  - d. rekenmachines, kassa's en andere apparatuur die voorzien zijn van een klein display voor gegevens of hoeveelheden, nodig voor het directe gebruik van die apparatuur;
  - e. conventionele schrijfmachines met display.
2. Voorts is deze afdeling niet van toepassing op arbeid waarbij een werknemer gewoonlijk minder dan twee uren per etmaal gebruik maakt van een beeldscherm.

### **Artikel 5.9. Risico-inventarisatie en -evaluatie**

1. In de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, wordt specifiek aandacht besteed aan de gevaren voor het gezichtsvermogen en die van de fysieke en psychische belasting als gevolg van arbeid aan een beeldscherm.
2. Op basis van de uitkomsten van de in het eerste lid bedoelde risico-inventarisatie en -evaluatie worden doeltreffende maatregelen genomen om de desbetreffende gevaren te ondervangen, rekening houdend met de gevolgen van die gevaren en de onderlinge samenhang daartussen.

### **Artikel 5.10. Dagindeling van de arbeid**

De arbeid aan een beeldscherm is zodanig georganiseerd dat deze arbeid telkens na ten hoogste twee achtereenvolgende uren wordt afgewisseld door andersoortige arbeid of door een rusttijd, zodanig dat de belasting van het verrichten van de arbeid aan een beeldscherm wordt verlicht.

### **Artikel 5.11. Maatregelen met betrekking tot de bescherming van de ogen en het gezichtsvermogen van de werknemers**

1. Iedere werknemer die voor de eerste keer wordt belast met arbeid aan een beeldscherm wordt, in aanvulling op artikel 18 van de wet, in de gelegenheid gesteld om voor de aanvang van die arbeid en op gezette tijden daarna een passend onderzoek van de ogen en het gezichtsvermogen te ondergaan.





2. De werknemer wordt opnieuw in de gelegenheid gesteld een onderzoek als bedoeld in het eerste lid, te ondergaan, indien zich bij hem gezichtsstoornissen voordoen die het gevolg kunnen zijn van het verrichten van arbeid aan een beeldscherm.
3. Indien de resultaten van het onderzoek, bedoeld in het eerste en het tweede lid, dit vereisen, wordt de betrokken werknemer in de gelegenheid gesteld een oftalmologisch onderzoek te ondergaan.
4. Indien de resultaten van het onderzoek, bedoeld in het eerste tot en met het derde lid, dit vereisen en normale oogcorrectiemiddelen niet kunnen worden gebruikt, worden aan de betrokken werknemer speciale, met de desbetreffende arbeid verband houdende, oogcorrectiemiddelen verstrekt.

#### **Artikel 5.12. Voorschriften voor de inrichting van beeldschermwerkplekken**

Onverminderd artikel 5.4 worden bij ministeriële regeling nadere regels gesteld met betrekking tot de beeldschermwerkplek en de wisselwerking tussen de gebruikte apparatuur en de werknemers.

#### **Artikel 5.1 Apparatuur en meubilair**

Apparatuur en meubilair, in gebruik bij het verrichten van beeldschermwerk, voldoen in ieder geval aan de volgende voorschriften:

- a. de tekens op het beeldscherm zijn voldoende scherp, duidelijk van vorm en voldoende groot, met voldoende afstand tussen de tekens en de regels;
- b. het beeld op het beeldscherm is stabiel;
- c. de luminantie van of het contrast tussen de tekens en de achtergrond is gemakkelijk door de gebruiker bij te stellen;
- d. het beeldscherm is vrij te plaatsen en gemakkelijk verstelbaar en kantelbaar;
- e. het beeldscherm is vrij van voor de gebruiker hinderlijke glans en spiegelingen;
- f. het toetsenbord kan hellend worden geplaatst en vormt geen geheel met het beeldscherm;
- g. er is voor het toetsenbord voldoende ruimte voor handen en armen van de gebruiker;
- h. het toetsenbord heeft een mat oppervlak;
- i. de indeling van het toetsenbord en de vorm van de toetsen zijn gericht op vergemakkelijking van het gebruik;
- j. de symbolen op de toetsen zijn voldoende contrastrijk en vanuit een normale werkhouding voldoende leesbaar;
- k. de werktafel of het werkvlak maakt een comfortabele houding van de gebruiker mogelijk en heeft een reflectiearm oppervlak, is voldoende groot en maakt een flexibele opstelling van beeldscherm, toetsenbord, documenten en accessoires mogelijk;
- l. een voor het werk noodzakelijke documenthouder is stabiel en regelbaar en zodanig geplaatst dat oncomfortabele hoofd- en oogbewegingen tot een minimum zijn beperkt;
- m. de werkstoel is stabiel, heeft een in hoogte verstelbare zitting en een rugleuning, waarvan de hoogte en hellingshoek verstelbaar zijn en geeft de gebruiker bewegingsvrijheid en een comfortabele werkhouding;
- n. indien de gebruiker dat wenst wordt een voetensteun aangebracht.

#### **Artikel 5.2 Inrichting van de beeldschermwerkplek**

De omgeving waarin het beeldschermwerk wordt verricht en de inrichting van de beeldschermwerkplek voldoen in ieder geval aan de volgende voorschriften:

- a. de verlichting van de werkruimte of de beeldschermwerkplek zorgt voor voldoende licht en een passend contrast tussen beeldscherm en omgeving, rekening houdende met de aard van het werk en de visuele behoeften van de gebruiker;
- b. mogelijke verblinding en hinderlijke reflecties op het beeldscherm of op apparaten door kunstmatige lichtbronnen zijn vermeden;
- c. er treden door raam- en andere openingen, wanden en apparaten geen directe verblinding en hinderlijke reflecties op het beeldscherm op;
- d. de ramen zijn uitgerust met passende instelbare helderheidsvering om de intensiteit van het licht dat op de beeldschermwerkplek valt te verminderen;
- e. het geluid dat de apparatuur voortbrengt veroorzaakt geen verstoring van de aandacht en het gesproken woord;
- f. de apparatuur brengt geen voor de werknemers hinderlijke warmte voort;
- g. de vochtigheidsgraad is steeds toereikend.

#### **Artikel 5.3 Programmatuur**

De programmatuur die wordt gebruikt bij het verrichten van beeldschermwerk voldoet in ieder geval



aan de volgende voorschriften:

- a. de programmatuur is aangepast aan de te verrichten taak;
- b. de programmatuur is gemakkelijk te gebruiken en aan te passen aan het kennis- en ervaringsniveau van de gebruiker;
- c. er wordt zonder medeweten van de gebruiker geen gebruik gemaakt van een kwantitatief of kwalitatief controlemechanisme;
- d. de systemen verschaffen de gebruiker gegevens over de werking ervan;
- e. de systemen maken de informatie zichtbaar in een vorm en een tempo die zijn aangepast aan de gebruiker;
- f. bij de verwerking van informatie door de gebruiker moeten de beginselen van de ergonomie worden toegepast.

#### **Fysische factoren bij beeldschermwerk:**

De werkgever is verplicht de werknemer een gezonde werkplek te bieden. Dit betekent dat de werkplek vrij moet zijn van (overbodig) lawaai, brand- en explosiegevaar en blootstelling aan gevaarlijke stoffen (zie Artikel 4.1c en Artikel 6.8 van het Arbobesluit).

Iedere werknemer die voor de eerste keer aan een beeldscherm gaat werken mag, in aanvulling op artikel 18 van de Arbo-wet, beleidsregel 5.11 van het Arbobesluit van toepassing is, vóór de start van dit werk en op gezette tijden daarna een passend onderzoek aan de ogen en het gezichtsvermogen ondergaan. De werkgever moet dus een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) beschikbaar stellen. Informatie hierover is verkrijgbaar bij de eigen arbodienst en het Brancheloket Apotheken. Opvolging van adviezen en aanbevelingen uit het PMO is verplicht om toekomstige uitval te beperken.

De werkgever dient eventueel een zogenaamde beeldschermbril ter beschikking te stellen.

De werkgever moet periodiek zowel schriftelijke als mondelinge voorlichting en (bij)scholing geven over beeldschermwerk aan alle nieuwe medewerkers en medewerkers die meer dan twee uur aan een beeldscherm werken.

In de ontwerpfase van de apotheek moet u al rekening houden met de specifieke eisen die gelden voor werk aan de balie en het beeldscherm. U kunt hierover advies vragen aan een expert, bijvoorbeeld een arbeidsdeskundige.

Bij nieuw te bouwen of te verbouwen apotheken is het raadzaam om de bouwtekeningen door een deskundige, bijvoorbeeld een arbeidsdeskundige te laten beoordelen. De arbeidsdeskundige kan advies geven over de opstelling van de beeldschermen en het instellen van de baliehoogten en andere werkplekken.

#### **Curatief**

Bij onverhoopt verzuim vanwege oog- of gezichtsklachten dan wel een CANS-aandoening is deskundige begeleiding nodig om het verzuim te beperken. De werkgever moet zich in zo'n geval laten bijstaan door een arbeidsdeskundige of andere gecertificeerde expert op het gebied van arbeidsomstandigheden, zoals een ergonom. U kunt hiervoor het Brancheloket Apotheken ([www.brancheloketa-potheken.nl](http://www.brancheloketa-potheken.nl)) inschakelen of een deskundige bij uw eigen arbodienst.

#### **Artikel 4.1c. Beperken van blootstelling; algemene preventieve maatregelen**

1. In alle gevallen waarin arbeid wordt verricht waarbij werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan gevaarlijke stoffen, wordt, in het kader van artikel 3 van de wet, de blootstelling van werknemers aan gevaarlijke stoffen voorkomen of geminimaliseerd door:
  - a. het ontwerp en de organisatie van de arbeidssystemen op de werkplek;
  - b. gebruik te maken van adequate arbeidsmiddelen;
  - c. gebruik te maken van adequate voorzieningen bij het uitvoeren van reparatie- of onderhoudswerkzaamheden;
  - d. het aantal werknemers, dat wordt of kan worden blootgesteld te minimaliseren;
  - e. de mate en duur van de blootstelling te minimaliseren;
  - f. de grootst mogelijke zorgvuldigheid, ordelijkheid en zindelijkheid in acht te nemen;
  - g. de hoeveelheid gevaarlijke stoffen op de werkplek zoveel mogelijk te beperken;
  - h. passende werkmethoden in te voeren, met inbegrip van regelingen voor de veilige behandeling, opslag en vervoer op de werkplek van gevaarlijke stoffen en van afvalstoffen die gevaarlijke stoffen bevatten;
  - i. op de verpakking van een gevaarlijke stof opvallend en goed leesbaar de naam van de stof en een aanduiding van de aard van het gevaar of de gevaren, verbonden aan die stof te vermelden;
  - j. arbeid slechts te laten verrichten door personen die in een zodanige lichamelijke en geestelijke toestand verkeren en op het gebied van die arbeid over een zodanige basiskennis beschikken, dat zij voldoende in staat zijn de daaraan verbonden gevaren te onderkennen en te voorkomen;
  - k. te zorgen dat op plaatsen waar gevaarlijke stoffen aanwezig zijn, niet wordt gerookt, gegeten,



gedronken, geslapen of voedsel wordt bewaard.

2. De maatregelen, bedoeld in het eerste lid, zijn in overeenstemming met de stand van de wetenschap en techniek.
3. Het eerste lid, onderdeel i, is niet van toepassing voor zover de Wet vervoer gevaarlijke stoffen of de Bestrijdingsmiddelenwet 1962 van toepassing is.

#### **Artikel 4.6. Voorkomen van ongewilde gebeurtenissen**

1. In alle gevallen waarin werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan gevaarlijke stoffen zijn zodanige maatregelen getroffen dat het gevaar, dat zich met betrekking tot die stoffen of met betrekking tot de arbeid met die stoffen een ongewilde gebeurtenis voordoet, zoveel mogelijk is vermeden. Met name worden maatregelen getroffen om:
  - a. de aanwezigheid van gevaarlijke concentraties van ontvlambare stoffen of gevaarlijke hoeveelheden chemisch onstabiele stoffen op de werkplek te voorkomen of, wanneer dat gezien de aard van de werkzaamheden niet mogelijk is;
  - b. ervoor te zorgen dat er geen ontbrandingsbronnen aanwezig zijn die brand en explosies kunnen veroorzaken, of om ongunstige omstandigheden te vermijden die ertoe kunnen leiden dat chemisch onstabiele stoffen of mengsels van stoffen ongelukken met ernstige fysieke gevolgen veroorzaken, en
  - c. de schadelijke gevolgen voor de gezondheid en de veiligheid van de werknemers als gevolg van brand en explosies ten gevolge van het ontbranden van ontvlambare stoffen, of ernstige fysieke gevolgen ten gevolge van ongelukken veroorzaakt door chemisch onstabiele stoffen of mengsels van stoffen te verminderen.

#### **Artikel 6.8. Maatregelen ter voorkoming of beperking van de blootstelling**

1. Ter voorkoming of beperking van de blootstelling aan lawaai worden zodanige technische of organisatorische maatregelen genomen dat de risico's van blootstelling worden weggenomen aan de bron of tot een minimum beperkt, waarbij rekening wordt gehouden met de technische vooruitgang en de beschikbaarheid van maatregelen.
2. Bij het voorkomen of beperken van de blootstelling, bedoeld in het eerste lid, wordt in ieder geval rekening gehouden met:
  - a. alternatieve werkmethoden die leiden tot minder blootstelling aan lawaai;
  - b. de keuze van de juiste arbeidsmiddelen, rekening houdend met het te verrichten werk, die zo weinig mogelijk lawaai maken, met inbegrip van de mogelijkheid om de werknemers te laten beschikken over arbeidsmiddelen die een beperking van de blootstelling aan lawaai tot doel of als gevolg hebben;
  - c. het ontwerp en de indeling van de werkplek en de arbeidsplaats;
  - d. een doeltreffende voorlichting en doeltreffend onderricht om de werknemers te leren hoe arbeidsmiddelen juist te gebruiken teneinde de blootstelling aan lawaai tot een minimum te beperken;
  - e. technische maatregelen ter beperking van lawaai:
    - beperking van het luchtgeluid, bijvoorbeeld door afscherming, omkasting of afdekking met geluidsabsorberend materiaal;
    - beperking van het constructiegeluid, bijvoorbeeld door demping of isolatie;
  - f. passende onderhoudsprogramma's voor de arbeidsmiddelen, de werkplek en de systemen op de werkplek;
  - g. de organisatie van de werkzaamheden, met het oog op een beperking van het lawaai:
    - beperking van de duur en intensiteit van de blootstelling;
    - passende werkschema's met voldoende rustpauzes.

#### **Arbeidsgezondheidskundig onderzoek**

##### **Artikel 18**

De werkgever stelt de werknemers periodiek in de gelegenheid een onderzoek te ondergaan, dat erop is gericht de risico's die de arbeid voor de gezondheid van de werknemers met zich brengt zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken.

Artikel 18 wordt verder uitgewerkt in beleidsregel 5.1

In deze afdeling wordt verstaan onder richtlijn: Richtlijn nr. 90/269/EEG van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 29 mei 1990 betreffende de minimum veiligheids- en gezondheidsvoorschriften voor het handmatig hanteren van lasten met gevaar voor met name rugletsel voor de werknemers (PbEG L 156).



En daarnaast ook nog in de onderstaande onderdelen van het Arbobesluit.

1. In de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, wordt specifiek aandacht besteed aan de gevaren voor het gezichtsvermogen en die van de fysieke en psychische belasting als gevolg van arbeid aan een beeldscherm.
2. Op basis van de uitkomsten van de in het eerste lid bedoelde risico-inventarisatie en -evaluatie worden doeltreffende maatregelen genomen om de desbetreffende gevaren te ondervangen, rekening houdend met de gevolgen van die gevaren en de onderlinge samenhang daartussen.

#### **Artikel 5.10. Dagindeling van de arbeid**

De arbeid aan een beeldscherm is zodanig georganiseerd dat deze arbeid telkens na ten hoogste twee achtereenvolgende uren wordt afgewisseld door andersoortige arbeid of door een rusttijd, zodanig dat de belasting van het verrichten van de arbeid aan een beeldscherm wordt verlicht.

#### **Artikel 5.11. Maatregelen met betrekking tot de bescherming van de ogen en het gezichtsvermogen van de werknemers**

1. Iedere werknemer die voor de eerste keer wordt belast met arbeid aan een beeldscherm wordt, in aanvulling op artikel 18 van de wet, in de gelegenheid gesteld om voor de aanvang van die arbeid en op gezette tijden daarna een passend onderzoek van de ogen en het gezichtsvermogen te ondergaan.
2. De werknemer wordt opnieuw in de gelegenheid gesteld een onderzoek als bedoeld in het eerste lid, te ondergaan, indien zich bij hem gezichtsstoornissen voordoen die het gevolg kunnen zijn van het verrichten van arbeid aan een beeldscherm.
3. Indien de resultaten van het onderzoek, bedoeld in het eerste en het tweede lid, dit vereisen, wordt de betrokken werknemer in de gelegenheid gesteld een oftalmologisch onderzoek te ondergaan.
4. Indien de resultaten van het onderzoek, bedoeld in het eerste tot en met het derde lid, dit vereisen en normale oog correctiemiddelen niet kunnen worden gebruikt, worden aan de betrokken werknemer speciale, met de desbetreffende arbeid verband houdende, oog correctiemiddelen verstrekt.

### **Lichamelijke belasting**

#### **Beschrijving**

Gezondheidsklachten aan het bewegingsapparaat vormen in Nederland de belangrijkste oorzaak van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Lichamelijke belasting ontstaat door de combinatie van krachtoefening, beweging en werkhouding.

Apotheekmedewerkers lopen door langdurig staan achter de balie een verhoogd risico op (lage) rugklachten en varices (spataderen). Repeterend werk (bijvoorbeeld reiken, gebruik medicijncarousel, medicijnuitgifte) kan klachten aan schouders, armen en nek veroorzaken. Werken in de apotheek vereist dus fysieke inspanning die kan leiden tot gezondheidsrisico's.

#### **Mogelijk gevaar**

Fysieke belasting wordt ingedeeld in een aantal aandachtsgebieden:

##### **Tillen**

Een (zware) last verplaatsen is de bekendste vorm van lichamelijke belasting. Of een til situatie toelaatbaar is, hangt af van veel factoren. Gewicht, maar ook reikafstand en houding spelen een rol.

##### **Zitten en staan**

Op veel werkplekken staat of zit een werknemer langere tijd achter elkaar, en vaak in een gefixeerde houding. Hierdoor kunnen spieren of spiergroepen overbelast raken. De voornaamste gevaren zijn:

- **spiervermoeidheid:** bij langdurig staan drukken de spieren bloedvaten dicht. Dit belemmert de afvoer van afvalstoffen en de aanvoer van zuurstof en voedingsstoffen;
- **kraakbeenvervorming:** door langdurig staan vervormt het kraakbeen, waardoor gewrichten moeilijker en pijnlijk bewegen;
- **spataderen:** bloed wordt door de statische houding van de beenspieren bij langdurig staan omhoog geperst. Hierdoor kunnen spataderen ontstaan.

##### **Duwen en trekken**

Er bestaan veel werksituaties waarin iemand regelmatig iets voortduwt of -trekt. Dit kan overbelasting veroorzaken. Naast het te verplaatsen gewicht speelt de kwaliteit van de transportmogelijkheden (ondergrond, wielen, rails) mee.



### **Repeterende handelingen**

Hiervan is sprake als werknemers kortdurende bewegingen langdurig op dezelfde manier herhalen. Dit belast bepaalde spiergroepen eenzijdig, waardoor klachten kunnen ontstaan.

### **Ongunstige werkhoudingen**

Veel werk gebeurt in ongunstige werkhoudingen. Vaak is daar op een eenvoudige manier iets aan te doen. Een werktafel op de juiste hoogte afstellen bijvoorbeeld, of gebruik maken van een stasteun.

### **Gezondheidseffecten**

Overmatige lichamelijke belasting veroorzaakt vaak aandoeningen aan het bewegingsapparaat. De lichaamsdelen waar deze voornamelijk ontstaan, zijn:

#### **Rug**

De ruggengraat heeft als taak het lichaam overeind te houden en tegelijk talloze bewegingsfuncties en kracht uitoefeningen mogelijk te maken. Dat stelt hoge eisen aan het functioneren. Het is daarom niet verwonderlijk dat veel vormen van lichamelijke belasting leiden tot rugklachten, voornamelijk laag in de rug. Vooral wanneer iemand veel moet tillen, duwen en trekken, in een verkeerde houding werkt (bukken, hurken, knielen) of blootstaat aan lichaamstrillingen, ontstaan op den duur problemen.

#### **Nek**

Nekklachten kunnen ontstaan bij werk waarvoor het hoofd voortdurend in een gefixeerde stand moet staan. Beeldschermwerk is hiervan een klassiek voorbeeld. Een andere mogelijke oorzaak vormen werkhoudingen waarbij de armen langdurig hoog geheven of juist laag worden gehouden.

#### **Schouder en arm**

Bij werk waarin een arm langdurig of veelvuldig in eenzelfde (geforceerde) houding blijft, ontstaat al snel overbelasting.

#### **Elleboog**

Klachten ontstaan door overmatige activiteit van de pols.

#### **Hand en pols**

Regelmatige overbelasting van de hand en pols kan een peesschedenontsteking veroorzaken. Repeterende handelingen (bijvoorbeeld toetsenbordwerk) en verkeerd gebruik van handgereedschap zijn mogelijke oorzaken.

#### **Heup**

Door langdurige verkeerde of eenzijdige belasting kan het heupgewricht voortijdig slijten.

#### **Knie**

Door langdurige verkeerde of eenzijdige belasting kan het kniegewricht voortijdig slijten.

#### **Voet**

Directe gezondheidsklachten aan voeten komen niet vaak voor. Toch kan slecht schoeisel wel degelijk leiden tot andere klachten, bijvoorbeeld aan de rug. Vooral bij staand werk speelt dit een rol.

### **Doelgroep**

Alle medewerkers in de apotheek die langer dan één uur aaneengesloten of langer dan vier uur per dag staand werken (alle functies).

### **Preventief**

Er bestaat geen ideale werkhouding. Belangrijk voor de fysieke gezondheid van een werknemer is een goede afstemming van afwisselende houdingen, goede ondersteunende middelen (stoelen, werkbladen, enz.) en een correcte inrichting van de werkplek.

Bij voorkeur werkt een werknemer in een zitpositie die rekening houdt met het blikveld, reikbereik en met voldoende beenruimte.

Taakrotatie binnen de apotheek is essentieel bij het onderbreken van de diverse belastende activiteiten. Door afwisselend zitten, lopen en staan kunnen de meeste van de bovengenoemde klachten voorkomen worden. Daarnaast dient de werkgever de medewerker die langdurig staand werk moet verrichten gelegenheid bieden tot het verrichten van zittende taken. Bij langdurig staan kan een stasteun ondersteuning bieden.

Klik hier voor richtlijnen van de meest ideale werkplek. Het blijft van belang dat werknemers continu voorlichting krijgen over de instelling van hun werkplek. Beleg hiervoor jaarlijks een instructie in het werkoverleg.

Ook in de RI&E dient er aandacht besteed te zijn aan fysieke belasting. In de RI&E wordt met name gelet op:

Kenmerken van de last (omvang, stabiliteit, grip);

Vereiste lichamelijke inspanning (gewicht van de last);

Kenmerken van de werkomgeving (klimaat, temperatuur, vloeren, verplaatsingsafstanden);

Taakeisen (stafrequentie, duur van het staan).



In het Zwangerschaps Protocol in bijlage 4 vindt u meer informatie hierover en in het onderdeel fysieke belasting vindt u meer informatie hierover.

### **Curatief**

Als een werknemer last krijgt van het bewegingsapparaat, is raadpleging van de eigen huisarts of bedrijfsarts nodig. Zij zullen veelal doorverwijzen naar een specialist, bijvoorbeeld een fysiotherapeut of Caesartherapeut. Bij de behandeling hoort een (her)inrichting van de werkplek. De werkgever is hiervoor verantwoordelijk. Hij of zij moet hiervoor advies inwinnen, zo nodig hulpmiddelen aanschaffen en de werkplek aanpassen. De werkgever kan zich in zo'n geval laten bijstaan door een arbeidsdeskundige of andere gecertificeerde expert op het gebied van arbeidsomstandigheden, zoals een ergonom. U kunt hiervoor het Brancheloket Apotheken ([www.brancheloketapotheken.nl](http://www.brancheloketapotheken.nl)) inschakelen of een deskundige bij uw eigen arbodienst.

### **Val- en stootgevaar**

#### **Beschrijving**

Bij valgevaar denken we aan werkzaamheden waarbij iemand van een bepaalde hoogte kan vallen. Uit de RI&E blijkt of in de apotheek sprake is van (verhoogd) valrisico. Als dit het geval is, zijn maatregelen nodig. Deze richten zich op de inrichting van de apotheek en de hulpmiddelen, bijvoorbeeld trapleuningen. Stoten blijkt een vaker voorkomend gevaar in de praktijk. Vooral de vele lades in de apotheek kunnen een risico vormen als ze open blijven staan of onzorgvuldig worden opengetrokken.

#### **Mogelijk gevaar**

Vallen en stoten kunnen leiden tot ernstige ongevallen (fracturen, breuken en ander lichamelijk letsel). Het uitvalrisico is in deze situaties groot.

Een apart punt vormt de machineveiligheid. Werken met een medicijnrobot brengt specifieke risico's met zich mee, zoals knel- en pletgevaar. Vallen zou voor kunnen komen bij werkzaamheden in de publieksruimte bij voorbeeld door gladde vloeren bij slechte weersomstandigheden.

#### **Doelgroep**

Alle apotheekmedewerkers.

#### **Preventief**

De RI&E geeft aan wanneer sprake is van risico op vallen of stoten. Het Plan van Aanpak in de RI&E vermeldt maatregelen om dit risico te voorkomen. Afspraken over de inrichting, omgang met lades en follow-up van incidenten vormen hier onderdeel van.

Voor de algemene omgang met machines (bijvoorbeeld een robot) moet de werkgever voldoende (periodieke) instructie aanbieden evenals alle technische opties om het gebruik zo risicoloos mogelijk te maken.

Voor de gladde vloeren dient als waarschuwing een bord geplaatst te worden om medewerkers en cliënten te attenderen.

#### **Curatief**

Bij een onverhoopt ongeval is het van belang dat de werkgever snel en met passende actie reageert. In de apotheek moet iemand (bijvoorbeeld een bedrijfshulpverlener) aanwezig zijn met een EHBO-diploma. Verder moet te allen tijde medische bijstand zijn geregeld. Ook wanneer externe opvang nodig is, treft de werkgever passende maatregelen. Een protocol kan helpen vast te leggen wie wat doet en hoe: denk bijvoorbeeld aan een centraal (nood)telefoonnummer van een arts of ziekenhuis. Bezorgers hebben altijd een mobiele telefoon bij zich zodat ze contact kunnen houden met de apotheek.

Als bijlage bij de Cao Arbeidsomstandigheden is het protocol Bedrijfshulpverlening opgenomen. Dit kan per individuele apotheek worden ingevuld en aangepast aan de plaatselijke situatie. Zorg ervoor dat dit protocol bij de medewerkers bekend is.

#### **Bereidingen**

In Nederland gebeurt de bereiding van geneesmiddelen steeds vaker in gespecialiseerde bereidingsapotheken. Maar ook andere apotheken doen dit werk. Onder bereiden wordt verstaan:

Het bereiden van geneesmiddelen uit grondstoffen;

Het voor toediening gereed maken van geneesmiddelen (bijvoorbeeld antibioticadranken);

Het bewerken van handelspreparaten (bijvoorbeeld het bereiden van capsules vanuit tabletten).





## **Gevaarlijke stoffen**

### **Beschrijving**

De bereiding van geneesmiddelen in de apotheek gebeurt met (potentieel) gevaarlijke stoffen. De werknemer die bereidingen uitvoert, kan aan deze stoffen blootstaan en daardoor een gezondheidsrisico lopen. De combinatie van deze twee factoren (toxiciteit en blootstelling) bepaalt het risico voor de gezondheid. Elke bereiding kan gevaar opleveren voor de gezondheid. Zowel de werkgever (al dan niet de apotheker) als werknemers kennen de risico's niet altijd voldoende. Er zijn hulpmiddelen beschikbaar om de risico's te minimaliseren.

### **Definities**

**Gevaarlijke stoffen:**

In de Verordening (EG) Nr. 1272/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 16 december 2008 wordt een stof als gevaarlijk gedefinieerd als deze voldoet aan de criteria voor fysische gevaren, gezondheidsgevaren of milieugevaren zoals vermeld in de Bijlage I van de verordening.

In deze bijlage wordt de volgende indeling gehanteerd:

Stoffen en mengsels worden in klassen ingedeeld op basis van:

- gevaren die direct veiligheidsbedreigend zijn, bijvoorbeeld stoffen en mengsels die brandbaar of explosief zijn
- directe gevaren (acute toxiciteit), bijvoorbeeld stoffen en mengsels die irriterend, bedwelmend of verstikkend zijn
- gevaren die zich op de langere termijn voordoen (chronische toxiciteit), bijvoorbeeld stoffen en mengsels die op lange termijn schade aan luchtwegen, zenuwstelsel of voortplantingsorganen veroorzaken. Ook stoffen en mengsels die huid- en luchtwegallergieën en kanker kunnen veroorzaken vallen hieronder
- milieugevaren, bijvoorbeeld stoffen en mengsels die direct of op lange termijn een gevaar vormen voor in het water levende organismen of die slecht afbreekbaar zijn
- gevaren voor de ozonlaag.

### **Mogelijk gevaar**

Hoewel in de apotheek veel hulpmiddelen worden gebruikt (afzuigapparatuur, mondkapjes, enz), blijft werken met dergelijke stoffen gevaarlijk. Er zijn stoffen die op zichzelf of in interactie met andere gevaarlijk zijn voor de mens. Gezondheidsschade kan optreden als gevolg van blootstelling aan gevaarlijke stoffen (via inhalatie, via de mond, via de huid en aan de ogen).

### **Doelgroepen**

**Primair:** alle apotheekmedewerkers die in de apotheek bereidingen uitvoeren;

**Secundair:** alle (andere) medewerkers die bij calamiteiten met gevaarlijke stoffen (morsen, transport, reiniging) in aanraking kunnen komen;

Een speciale doelgroep vormen medewerksters die zwanger zijn of borstvoeding geven.

### **Preventief**

Het is belangrijk blootstelling aan gevaarlijke stoffen te voorkomen. Hiervoor bestaan verschillende mogelijkheden:

**Wetgeving:** de werkgever is verantwoordelijk voor het arbobeleid in de apotheek. Het toepassen van de Arbeidshygiënische strategie is wettelijk verplicht (Arbobesluit art. 4.4). Kijk hiervoor naar [www.arboportaal.nl](http://www.arboportaal.nl)

De vier stappen worden achtereenvolgens genomen.

- De eerste stap bestaat uit het nemen van bronmaatregelen: het vervangen van de stof. Ga na of het voorgeschreven geneesmiddel vervangen kan worden door een gereed handelsproduct. Als dat mogelijk is, dient deze stap gezet te worden op het moment dat de aanvraag voor bereiding in de apotheek binnenkomt. Zie hiervoor de LNA-procedure Beoordeling aanvraag apotheekbereiding op [www.rifas.nl](http://www.rifas.nl)
- Apotheekbereiding gebeurt alleen als vervangen niet mogelijk is. Overweeg ook dan bronmaatregelen door te kiezen voor een andere verschijningsvorm (vloeibaar in plaats van vast).
- De tweede stap is het verminderen van de blootstelling door lokale ventilatie (veiligheidswerkbank, stof afzuigkast).
- De derde stap is verminderen van de blootstelling per persoon door taakrotatie. Taakrotatie is uit oogpunt van farmaceutische kwaliteit niet altijd gewenst is. Wel is in RIFAS de optie ingebouwd van een weinig -bereidende versus een bereidende apotheek. Bij een bereidende apotheek gaat





men ervan uit dat de bereider het grootste deel van de dag met bereiden bezig is (tot 8 uur per dag). Voor de weinig- bereidende apotheek lijkt 2 uur per dag bereidingstijd realistisch.

- De vierde stap is ademhalingsbescherming, handschoenen en een veiligheidsbril.
- Het uitvoeren of laten uitvoeren van de RI&E Apotheken (zie [www.sbaweb.nl](http://www.sbaweb.nl) onder Arbeidsomstandigheden).
- Door het vaststellen en schriftelijk vastleggen van een zwangerschapsbeleid. Zie hiervoor de geldende CAO Arbeidsomstandigheden Apotheken en het bijbehorende Protocol Zwangerschap (Bijlage 7) en de LNA-procedure Arbo en gevaarlijke stoffen: zwangerschapsbeleid op [www.rifas.nl](http://www.rifas.nl) .
- Door het hanteren van een werkwijze waarmee u voorafgaand aan de bereiding bepaalt op welke manier u blootstelling aan gevaarlijke stoffen kan minimaliseren. Het is aan te raden hiervoor de digitale Risico Inventarisatie Farmaceutische Stoffen, RiFaS (zie [www.rifas.nl](http://www.rifas.nl)) te gebruiken. RiFaS kan een arbo-advies geven, zowel bij voorraadbereiding als bij incidentele bereidingen in de apotheek. Het advies gaat over het gebruik van geschikte ventilatieapparatuur en persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Bewustwording door het uitvoeren van de (wettelijk verplichte) registratie van gevaarlijke stoffen en de aanvullende registratie van kankerverwekkende, mutagene en voor de voortplanting giftige stoffen. Zie hiervoor de digitale Risico Inventarisatie Farmaceutische Stoffen, RiFaS ([www.rifas.nl](http://www.rifas.nl)).
- Door tijdens werkoverleg regelmatig aandacht te besteden aan het onderwerp arbo en apotheekbereiding.

De werkgever moet zich realiseren dat behalve bereidende apothekersassistenten ook andere assistenten, schoonmaakpersoneel en bezorgers bloot kunnen staan aan gevaarlijke stoffen, bijvoorbeeld bij calamiteiten. Instructie van alle medewerkers is dus gewenst.

### Curatief

Komt een werknemer onverhoopt in aanraking met gevaarlijke stoffen, dan is deskundige begeleiding nodig om gezondheidsschade te voorkomen. Voor deze begeleiding kunt u de bedrijfsarts inschakelen. Bij calamiteiten met gevaarlijke stoffen moet u onmiddellijk maatregelen treffen om de schadelijke effecten bij de werknemer waar mogelijk te voorkomen (direct inschakelen bedrijfshulpverlener). Voor de hulpverlening moeten hulpmiddelen direct in de apotheek beschikbaar zijn (oogdouche, douche, branddeken, brandblusmiddelen, verbandkist, enz.). Verder zijn maatregelen nodig om verdere verspreiding van de gevaarlijke stof te voorkomen via markering of afsluiting van de verontreinigde plaats.

Er zijn een aantal LNA-procedures met betrekking tot calamiteiten.

LNA-procedure Gemorste risicovolle stof, maatregelen (H01-31);

LNA-procedure Gemorste stof verwijderen van het lichaam (H01-32);

LNA-procedure Gemorste stof verwijderen van de werkplek of van de vloer (H01-33);

LNA-procedure Glas, verwijderen van gebroken glas van de werkplek of van de vloer (H01-34).

Deze procedures zijn te vinden op [www.rifas.nl](http://www.rifas.nl)

De werkgever moet zich laten bijstaan door een arbeidsdeskundige of andere gecertificeerde expert op het gebied van arbeidsomstandigheden zoals een arbeidshygiënist, om het verzuim te beperken. U kunt ook het Brancheloket Apotheken ([www.brancheloketapotheken.nl](http://www.brancheloketapotheken.nl)) inschakelen.

## Explosie- en Brandgevaar acuut gevaarlijke stoffen

### BESCHRIJVING

Het opslaan van (verpakte) gevaarlijke stoffen in de apotheek moet voldoen aan de eisen die gesteld worden in de richtlijn Publicatiereeks Gevaarlijke Stoffen 15 (PGS15). Deze richtlijn, alsmede een handleiding en checklist zijn te downloaden van [www.infomil.nl](http://www.infomil.nl).

PGS15 is geldend vanaf 2005 en vervangt de oude richtlijn CPR 15-1.

In de richtlijn PGS15 zijn de eisen voor brandveiligheid, arbeidsveiligheid en milieuveiligheid samengevoegd.

### Definities

Zeer licht ontvlambare stoffen: vloeistoffen met een vlampunt lager dan 0 °C, en een kookpunt lager dan 35 °C.

Licht ontvlambare stoffen: vloeistoffen met een vlampunt lager dan 21 °C, maar niet licht ontvlambaar.

Ontvlambare stoffen: vloeistoffen met een vlampunt tussen de 21 °C en 55 °C.

Oxiderende stoffen: stoffen die brand en explosief kunnen onderhouden, zonder dat er lucht aan te pas komt.



## Mogelijk gevaar

Onzorgvuldig gebruik en/of opslag kan leiden tot brand of ontploffing van een stof en ernstig lichamelijk letsel (onder andere verstikking, brandwonden) aan alle personen in de buurt.

## Doelgroep

Alle in de apotheek werkzame personen.

## Preventief

### Etikettering

Alle gevaarlijke stoffen zijn te herkennen aan specifieke R- zinnen die op het etiket van de verpakking moeten staan. Met uitzondering van de stoffen uit de categorie 'ontvlambaar (R10)' is het etiket ook voorzien van een gevaarsymbool + tekst.

### Veiligheidsinformatiebladen

Bovengenoemde informatie is ook opgenomen in het veiligheidsinformatieblad (VIB). Het VIB bevat meer uitgebreide informatie over de gevaren van de stof en te nemen maatregelen. De leverancier van een gevaarlijke stof is verplicht om, tenminste bij de eerste levering van een stof, gratis een VIB te verstrekken. Veel leveranciers stellen de VIB's digitaal beschikbaar.

Een voorbeeld hiervan zijn de VIB's van leveranciers van farmaceutische grondstoffen, verenigd in de Stichting VIB- Farma: [www.vibfarma.nl](http://www.vibfarma.nl) (gratis account aan te vragen via deze website).

## Opslag gevaarlijke stoffen

De Richtlijn PGS15 stelt gedetailleerde voorschriften voor de opslag van gevaarlijke stoffen. De manier van opslag van stoffen wisselt per categorie. Hierbij wordt de indeling gevolgd van de Wet vervoer gevaarlijke stoffen conform de Europese overeenkomst ADR. Deze indeling komt overeen met de, in de apotheek gangbare, indeling volgens de Wet Milieugevaarlijke Stoffen:

1. Brandgevaarlijke stoffen (R10 tot en met R12);
2. Toxische en extreem toxische stoffen (R23 tot en met R28);
3. Schadelijke/irriterende en corrosieve stoffen (R20 tot en met R22 en R34 tot en met R38);
4. Bijzondere categorieën risicovolle stoffen, zoals CMR- stoffen.

In PGS15 staan de eisen die aan de opslag van deze stoffen gesteld worden. Hierbij wordt voor de classificatie van gevaarlijke stoffen de indeling volgens de Europese overeenkomst ADR gevolgd. ADR heeft betrekking op het vervoer van gevaarlijke stoffen over de weg.

Deze eisen zijn echter **niet** van toepassing als de hoeveelheden stoffen beneden vastgestelde ondergrenzen liggen. Er is dan sprake van hoeveelheden die voor een goede bedrijfsvoering als 'werkvoorraad' beschouwd mogen worden.

Deze hoeveelheden verschillen per categorie.

In tabel 1 staan de belangrijkste categorieën, met de bijbehorende hoeveelheid werkvoorraad. Als er sprake is van verschillende stoffen met verschillende ondergrenzen, moet de ondergrens voor de totale hoeveelheid gevaarlijke stoffen naar rato berekend worden.

Tabel 1 Maximaal toegestane werkvoorraad gevaarlijke stoffen

Categorie + ADR-klasse	Voorbeelden	Maximale hoeveelheid
<b>werkvoorraad</b>		
Brandgevaarlijke vloeistoffen (3)	aceton, ethanol, ether	25 kg of liter
Brandbare vaste stoffen (4.1)	zwavel	50 kg of liter
Oxiderende stoffen (5.1)	perchloraten, permanganaten, peroxiden	50 kg of liter
Giftige stoffen (6.1)	Diverse grondstoffen	50 kg of liter
Bijtende stoffen (8)	Natriumhydroxide, zoutzuur, zwavelzuur	250 kg of liter
CMR- stoffen (geen ADR-klasse)	Kankerverwekkende, mutagene en voor de voortplanting giftige stoffen	1 kg of liter

Voor de apotheek is van belang dat het begrip werkvoorraad verder wordt ingeperkt door de bepaling dat deze strikt noodzakelijk moet zijn. Beperk de hoeveelheid in ieder geval tot de hoeveelheid die op één werkdag gebruikt wordt en/of uitsluitend tot aangebroken verpakkingen.



De opslag van gevaarlijke stoffen die de werkvoorraad overtreffen (bijvoorbeeld ethanol) vindt plaats in brandveiligheids opslagkasten. Kasten die vóór 1 januari 2006 in gebruik genomen zijn, moeten voldoen aan de (oude) norm NEN 2678. Kasten die na deze datum in gebruik genomen zijn, moeten voldoen aan de nieuwe Europese EN 14470-1. Deze norm kent 4 categorieën van brandwerendheid: 15, 30, 60 en 90 minuten. In Nederland geldt een minimale eis van 30 minuten. In de norm staat verder beschreven welke informatie op de voorkant van de kast aangebracht moet zijn. Tevens dient de leverancier een testrapport mee te leveren.

### **Compartmentering**

Sommige gevaarlijke stoffen kunnen met elkaar reageren, waarbij gevaarlijke gassen of dampen vrij kunnen komen of gevaarlijke situaties kunnen ontstaan. Deze stoffen moeten gecompartmenteerd, oftewel fysiek van elkaar gescheiden, opgeslagen worden. De wijze waarop dit moet gebeuren staat gedetailleerd beschreven in de CPR15, bijlage 3: Voorkomen van onverenigbare combinaties door stoffscheiding.

De compartimentering is van toepassing op onderstaande categorieën stoffen (zie ook tabel 1):

1. Brandgevaarlijke vloeistoffen (ADR- klasse 3)
2. Oxiderende stoffen (5.1)
3. Giftige stoffen (6.1) incl. CMR- stoffen (geen ADR- klasse)
4. Bijtende stoffen (8)

### **Opslag werkvoorraad buiten brandveiligheids opslagkast**

De meeste stoffen die in de apotheek aanwezig zijn, behoren, in de regel, tot de giftige stoffen. De andere stoffen worden, per categorie, dusdanig opgeslagen dat ze zowel horizontaal als verticaal niet met elkaar in contact kunnen komen. Voor de categorie bijtende stoffen geldt bovendien dat zuren en basen ook onderling gescheiden moeten worden opgeslagen. Voorbeeld: zoutzuur scheiden van natriumhydroxide.

Sla de brandgevaarlijke, oxiderende en bijtende stoffen, zowel vast als vloeibaar, op in lek-vrije bakken. Hierdoor wordt het risico op ongewenste fysisch/chemische reacties verder verminderd.

### **Opslag in brandveiligheids opslagkast**

In de meeste apotheken zullen uitsluitend brandgevaarlijke vloeistoffen in een brandveiligheids opslagkast opgeslagen worden. Raadpleeg de leverancier wanneer er ook voorzieningen voor de opslag van andere categorieën in de kast nodig is.

## **Prikaccidenten**

### **Beschrijving**

In de apotheek gebruiken werknemers regelmatig zelf naalden (bijvoorbeeld bij bloedtesten) en ze verstrekken ze aan patiënten. Ook leveren patiënten wel eens naalden in. Hierbij doen zich soms prikaccidenten voor. Als werknemers zich prikken aan gebruikte naalden van derden levert dit een groot gevaar op. Daarom is het belangrijk afspraken te maken over gebruik en inzameling van injectienaalden en over de vervolgstappen bij een prikaccident.

Een prikaccident is een verzamelnaam voor prik-, spat-, snij- en bijtongevallen waarbij een persoon op een zodanige wijze in contact komt met menselijk bloed en/of speeksel, dat hij of zij het risico loopt besmet te worden met hepatitis B, C en/of met hiv. Denk bijvoorbeeld aan het grijpen in een naald die niet veilig is weggegooid. Razendsnel handelen na een prikaccident is dan ook van groot belang!

### **Mogelijk gevaar**

Bij prikaccidenten loopt de betrokken medewerker risico op besmetting, vooral met hepatitis A en B, hepatitis C en HIV.

### **Doelgroep**

Medewerkers aan de balie, medewerkers die patiënten prikken voor een bepaalde test en bezorgers die naalden van patiënten mee krijgen, lopen het grootste risico. Alle medewerkers in de apotheek kunnen zich echter prikken aan gebruikte naalden.

### **Preventief**

Prikaccidenten voorkomen kan allereerst door geen naalden aan te pakken. Gebruik altijd een container waar cliënten zelf de naalden in deponeren. Dit moet zowel in de apotheek gebeuren als tijdens de bezorging van medicijnen. De bezorger moet dus altijd een container bij zich hebben. Testen



in de apotheek mogen alleen door gecertificeerde deskundigen worden gedaan. En ook dan gaan de gebruikte naalden direct in een daarvoor bestemde container. Heeft u geen container en ophaalservice geregeld, dan kunt u cliënten het beste verwijzen naar hun huisarts, ziekenhuis of (diabetes)verpleegkundige voor het inleveren van injectienaalden.

CAO- partijen hebben op brancheniveau afspraken gemaakt met PrikPunt over aantrekkelijke tarieven voor preventieve vaccinatie. Werkgevers kunnen zo medewerkers die een verhoogd risico (bijvoorbeeld medewerkers die bloedprikken bij patiënten) lopen, preventief beschermen tegen besmettingsgevaar.

PrikPunt, het meld- en adviespunt met een landelijke dekking, is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar via telefoonnummer 0800-7745463. Deskundigen bepalen aan de hand van een protocol hoeveel risico de medewerker loopt. Is behandeling nodig? Dan wordt de betrokkene met een behandeladvies naar de spoedeisende hulp doorgestuurd of voor bloedonderzoek naar een trombose-dienst of huisarts doorverwezen. Aan dit specifieke behandeltraject zijn kosten verbonden. PrikPunt valt onder het Centrum Infectiepreventie van 365/KeurCompany en maakt, als onderdeel van 365/ArboNed, deel uit van het Brancheloket Apotheken.

De apotheken die zijn aangesloten bij het Brancheloket Apotheken (groep 1) zijn automatisch bij PrikPunt aangemeld, voor klantgroepen 2 en 3 gelden speciale tarieven. Voor een vrijblijvende offerte kunt u bellen met 073 645 64 91.

### **Aansluiting bij PrikPunt**

Hieronder een kort overzicht van de verschillende mogelijkheden voor apothekers om zich aan te sluiten bij PrikPunt:

#### **All- in contract:**

1. Apotheken aangesloten bij het Brancheloket Apotheken. De service van PrikPunt (melding en risico-inschatting) is gratis opgenomen voor deze groep apothekers.
2. Alle klanten van 365/ArboNed, individuele apotheken en ketens (die dus niet onder punt 1 vermeld zijn), kunnen gebruik maken van PrikPunt. Kosten aansluiting meldpunt, inclusief melding en risico-inschatting (per jaar, per apotheek, excl. btw):
  - a. tot 30 medewerkers: € 310,-
  - b. 30 – 200 medewerkers: € 925,-
  - c. 200 medewerkers of meer: offerte op maat
3. De overige groep apotheken die niet onder de punten 1 en 2 vallen, maar wel aan de Cao Apotheken gebonden zijn. Kosten aansluiting meldpunt, inclusief melding en risico-inschatting (per jaar, per apotheek, excl. btw):
  - a. tot 30 medewerkers: € 325,-
  - b. 30 – 200 medewerkers: € 940,-
  - c. 200 medewerkers of meer: offerte op maat

Zonder aansluiting komen de kosten voor melding en risico-inschatting voor de groepen 2 en 3 uit op € 500,- per accident.

In het Bedrijfs hulpsverleningplan (BHV) wordt aandacht besteed aan prikaccidenten.

### **Curatief**

Als iemand zich prikt aan een gebruikte naald moet de wond goed doorbloeden en worden uitgespoeld onder stromend water. Daarna volgt desinfectie met betadine jodium of alcohol 70%. Krijgt iemand bloed op de beschadigde huid, dan luidt het advies: wassen met water en zeep en op dezelfde manier desinfecteren als hierboven. Bij bloed op de slijmvliezen, is goed uitspoelen noodzakelijk. Na een prikaccident moet de werknemer zo spoedig mogelijk de daarvoor aangestelde arts contacteren voor het vaststellen van het besmettingsrisico. Is er geen wond (huidbeschadiging), dan volstaat het wegwassen van het bloed met water en desinfecterend zeep.

De werkgever moet afspraken maken met samenwerkende artsen of een ziekenhuis over de handelwijze bij een prikaccident. In die afspraken liggen vast een contactpersoon met telefoonnummer, doorverwijsopties en vervolgstappen.

cao-partijen hebben op brancheniveau (prijs)afspraken gemaakt met PrikPunt over de afhandeling van prikaccidenten. PrikPunt biedt apothekers en medewerkers een complete oplossing. Op die manier zijn zij verzekerd van een professionele diagnose, een snelle behandeling en zorgvuldige nazorg. Voor de eventuele eerste acute medische behandeling(en) naar aanleiding van het accident geldt bij beide contracten een standaard tarief van € 350,-. Op de kosten voor de medische behandeling is geen btw van toepassing. Het Protocol Prikaccidenten, te vinden in bijlage 10 van de Cao Arbeidsomstandigheden 2009-2010, legt onder meer uit hoe je prikaccidenten kunt voorkomen. Hierin staat ook de procedure van PrikPunt opgenomen.



## Psychosociale arbeidsbelasting

Onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) vallen seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk in de arbeidssituatie die stress teweegbrengt. (Chronische) stress in combinatie met onvoldoende herstel kan leiden tot lichamelijke klachten, sociale problemen en psychische aandoeningen zoals burn-out, overspannenheid, depressie en posttraumatische stressstoornis.

Langdurig ziekteverzuim en een grote kans op structurele arbeidsongeschiktheid zijn mogelijke gevolgen. Het aandeel psychische klachten in het totale verzuim neemt toe, bovendien duurt dit verzuim langer.

Fouten veroorzaken werkdruk. Zo kan een verkeerde medicijnuitgifte psychosociale druk uitoefenen op medewerkers. Een goed kwaliteitssysteem en de daarbij horende zorgvuldige klachtenafhandeling (registratie en evaluatie) helpen fouten te voorkomen.

## Agressie en geweld

### Beschrijving

Onder agressie en geweld valt het psychisch en/of fysiek bejegenen en bedreigen van een werknemer tijdens de uitvoering van zijn of haar beroep. Dit kan zowel in lichte mate voorkomen (bijvoorbeeld beledigen, duwen) als in ernstige vorm (bijvoorbeeld discrimineren, slaan of steken met een mes).

In de apotheek komen veel mensen met een hulpvraag. Ze zijn daar om een oplossing te krijgen voor hun probleem. Sommigen reageren in zo'n situatie geprikkeld. Dat kan leiden tot (verbaal) agressief gedrag en tot geweld. Deze tendens is ook zichtbaar in andere dienstverlenende beroepen in Nederland. Zowel binnen als buiten de branche is onderzoek gedaan naar agressie en geweld. In de apotheek blijken substitutie- en vergoedingsbeleid belangrijke oorzaken te zijn van onheus gedrag van patiënten.

### Mogelijk gevaar

Verbale agressie en geweld leiden in de meeste gevallen tot werkstress en uiteindelijk tot psychische problemen en burn-out. Hetzelfde geldt voor fysieke vormen van agressie en geweld. Bovendien komen daar nog fysieke ongemakken of verwondingen bij.

### Doelgroep

Alle apotheekmedewerkers die direct contact hebben met cliënten

### Preventief

Agressief gedrag voorkomen kan op verschillende manieren. Bijvoorbeeld door het verbeteren van privacy, correcte en volledige informatievoorziening, balietrainingen (begrip voor de boodschap van de cliënt), goede bezetting en aanwezigheid van de apotheker aan de balie. Belangrijk is dat er een samenhangend beleid bestaat. In de branche zijn deze oplossingen beschikbaar:

Goede inventarisatie via de branche-erkende RI&E geeft inzicht in de eventuele gevaren.

Balietrainingen, zie bijvoorbeeld [www.sbaweb.nl](http://www.sbaweb.nl) en [www.sbaopractinet.nl](http://www.sbaopractinet.nl).

Protocollen (zie artikel 15 Agressie en geweld, CAO Arbeidsomstandigheden Apotheken\*).

- Actief beleid in de apotheek: laat elk voorval van agressie en geweld melden bij de leidinggevende. Stel een lijst samen van agressieve klanten en zorg dat u tijdens volgende bezoeken samen met de medewerker aan de balie staat. U kunt er ook voor kiezen cliënten van deze lijst uit te nodigen voor een gesprek op een moment dat zij geen medicijnen ophalen.
- Erkende interieurinrichters/architecten kunnen helpen de apotheek zo in te richten dat privacy enerzijds gewaarborgd is en tegelijk collega's elkaar makkelijk kunnen bijstaan bij incidenten.
- Consultancy op gebied van preventieve maatregelen.
- De Werkdrukscan van de SBA geeft een blauwdruk van mogelijke PSA- risico's in de apotheek. Dit online-instrument bestaat uit een vragenlijst die door werknemers ingevuld wordt en op apotheekniveau feedback geeft van de mogelijke gevaren. Verder krijgt u toelichtingen en mogelijke oplossingen. Ook is het mogelijk een verdiepende analyse te laten maken. Kijk hiervoor op [www.sbaweb.nl](http://www.sbaweb.nl) onder Arbeidsomstandigheden.

### Curatief

In situaties waar apotheekmedewerkers geconfronteerd zijn met agressie en/of geweld kunt u een beroep doen op traumaopvang. Hiervoor is door de SBA namens sociale partners een partij gecontracteerd (365/ArboNed) die de eerste opvang verzorgt. De eerste drie consulten (per medewerker) zijn kosteloos. Vervolgafspraken worden met de werkgever gemaakt. Deze kunnen bestaan uit een aanvullende offerte of een verwijzing naar de reguliere hulpverlening (bijvoorbeeld RIAGG). 365/ArboNed is 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar voor opvang en werkt met ervaren consultanten op het gebied van traumatologie. Daarnaast is het belangrijk dat de betreffende werknemer binnen het team goede opvang krijgt. Werkgever en werknemers hebben afspraken gemaakt over de handelwijze bij calamiteiten.





## Artikel 15 Agressie en geweld

1. De werkgever zorgt ervoor dat de werknemer zoveel mogelijk wordt beschermd tegen uitingen van agressie en geweld en de nadelige gevolgen daarvan. De werkgever voert hiertoe preventief beleid ten aanzien van agressie en geweld. Zij volgt hiertoe het Protocol agressie en geweld zoals opgenomen in Bijlage 6 van deze CAO Arbeidsomstandigheden.
2. De werkgever treft regelingen voor de opvang van werknemers die te maken hebben gekregen met agressie, geweld en traumatische ervaringen. SBA heeft een overeenkomst afgesloten met een instantie die de werknemers uit de apothekbranche kan begeleiden na aanraking met agressie en geweld.
3. In de door de werkgever uit te voeren Risico- Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E), onder gebruikmaking van het branchespecifieke standaardmodel als bedoeld in artikel 6, zal aandacht worden besteed aan de onderwerpen agressie, geweld en de opvang in verband met traumatische ervaringen.

## Werkdruk

### Beschrijving

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat werkdruk in de apothek een veelvoorkomend arbeidsrisico vormt. Deze ontstaat als medewerkers structureel onder hoge tijdsdruk werken. Persoonlijkheid, regelmogelijkheden en bedrijfscultuur zijn enkele factoren die bepalen of zo'n situatie leidt tot verzuim.

Werkdruk valt onder de verzamelnaam psychosociaal arbeidsrisico. Elke apothekmedewerker kan ermee in aanraking komen. Een goed preventief beleid helpt het risico te beperken. Werkdruk heeft te maken met het gevoel dat je niet aan de eisen kunt voldoen. Het werk in de apothek is veranderd. Medewerkers moeten meer informatie geven aan cliënten. Cliënten op hun beurt zijn mondiger dan voorheen. Ze hebben bovendien hogere verwachtingen van apothekmedewerkers. Voor leidinggevende werknemers geldt ook dat de werkinhoud zich verder ontwikkelt terwijl zij vaak nog niet voldoende kennis en vaardigheden bezitten om hun veranderende rol naar behoren te kunnen vervullen.

### Mogelijk gevaar

Constante verhoogde werkdruk kan leiden tot uitval vanwege psychische en fysieke ongemakken. Verlaagde concentratie, stress, oververmoeidheid en spanning zijn uitingen van werkdruk.

### Doelgroep

Voor alle apothekmedewerkers is werkdruk een belangrijk en aanwezig risico.

### Preventief

Voorkomen blijft beter dan genezen, zeker als het gaat om werkdruk. Dat vereist structurele aandacht voor de werkinhoud, regelmogelijkheden en de beleving van de medewerker. Preventieve maatregelen zijn:

- Regelmatig gesprekken voeren (functioneringsgesprek, werkoverleg) over de werkbeleving. Belangrijk hierbij is helder te krijgen of medewerkers knelpunten ervaren in hun beroepsuitoefening en welke aspecten van het werk hen extra motiveren. Medewerkers moeten gestimuleerd worden mee te denken en input te leveren voor bestrijding van werkdruk. Tijdelijke oplossingen kunnen zijn iemands rooster aanpassen zodat het werk afkomt binnen de gestelde tijd. U kunt een werknemer ook specifieke taken geven zodat de hoeveelheid werk en de tijd waarin het moet gebeuren beter in balans zijn.
- Om mee te kunnen groeien met de veranderende taakeisen in de apothek kunnen werknemers trainingen volgen over communicatie (aan de balie), werk structureren (timemanagement), samenwerking, enz. Zie hiervoor [www.sbaweb.nl](http://www.sbaweb.nl) en [www.sanaweb.nl](http://www.sanaweb.nl)
- Leidinggevendenden moeten zich bekwalen in hun rol als personeelsmanager met oog voor de werkbeleving van medewerkers. Daar hoort bij knelpunten signaleren en op een constructieve manier, samen met de werknemer, oplossingen voor werkdruk vinden. Hiervoor bestaan verschillende trainingen en workshops. Kijk voor een actueel overzicht op [www.sbaweb.nl](http://www.sbaweb.nl) (Nascholing, Totaal aanbod) en [www.paofarmacie.nl](http://www.paofarmacie.nl)
- Voer regelmatig een scan uit naar de werkbeleving van medewerkers. Voor de certificering van een apothek moet u immers ook het personeel- en arbobeleid op orde hebben. De door de SBA ontwikkelde Werkdrukscan is een uitstekend instrument hiervoor. Deze geeft een blauwdruk van mogelijke risico's op het gebied van PSA in de apothek. Het online- instrument bestaat uit een vragenlijst die door werknemers wordt ingevuld en op apothekniveau feedback geeft over hun werkbeleving. Daarbij komen aan de orde arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen, arbeidsomstan-



digheden, arbeidsvoorwaarden en persoonlijke omstandigheden. Verder krijgt u toelichtingen en mogelijke oplossingen. Ook is het mogelijk een verdiepende analyse te laten maken. Kijk hiervoor op [www.sbaweb.nl](http://www.sbaweb.nl) onder Arbeidsomstandigheden.

- De RI&E inventariseert de werkdruk op grote lijnen. Bespreek de uitslagen periodiek tijdens een werkoverleg om te signaleren of medewerkers knelpunten ervaren. Zie hiervoor ook Artikel 11 en Artikel 22 van de CAO Arbeidsomstandigheden Apotheken\*.

### **Curatief**

Medewerkers die werkdruk ervaren, kunnen prima functioneren. Het wordt een probleem wanneer de werkdruk te hoog wordt en zij zich gehinderd voelen in hun beroepsuitoefening. Zonder ingrijpen kan dit leiden tot overspannenheid, burn-out en dus uitval. Belangrijk bij de aanpak van verzuim is een goede begeleiding. Deze richt zich op maatregelen om de ervaren werkdruk te verminderen. Het gaat om een combinatie van de eerder genoemde preventieve maatregelen en persoonlijke (psychische) begeleiding. Naast begeleiding moet u de oorzaak van het probleem op de werkplek zelf aanpakken.

### **Artikel 11 Werklastbeheersing**

1. Werkgever dient periodiek, in ieder geval wanneer de RI&E hier aanleiding voor geeft, een werkdrukmeting uit te voeren opdat de psychosociale arbeids(over)belasting in kaart gebracht wordt en voorkomen kan worden. Hiervoor moet men het door de SBA te ontwikkelen instrument gebruiken dat beschikbaar wordt gesteld aan de branche.
2. De werkgever verzorgt in samenspraak met de preventiemedewerker de uitvoering van het plan van aanpak en bespreekt jaarlijks de resultaten ervan met de gezamenlijke werknemers.
3. Indien er een Ondernemingsraad (OR) is ingesteld kan met de OR afwijkende afspraken worden gemaakt om de werklast te meten en hier adequaat maatregelen voor te treffen.

En...

### **Artikel 22 Werkdruk**

1. Sociale partners stellen aan de werkgevers een instrument ter beschikking voor het meten van werkdruk en bieden de werkgevers de mogelijkheid na invulling hun resultaten te vergelijken met branchegegevens.
2. Sociale partners verzorgen een aanbod van scholing op het gebied van omgang met werkdruk.
3. Sociale partners verzorgen een periodiek onderzoek naar de werkdruk in de branche.

## **Seksuele intimidatie**

### **Beschrijving**

Seksuele intimidatie kan bestaan uit dubbelzinnige opmerkingen en handtastelijkheden. In extreme gevallen is sprake van aanranding of verkrachting door collega's of cliënten. Al deze situaties vallen onder de noemer ongewenste omgangsvormen (verbale/fysieke agressie, discriminatie, fraude) en ze zijn waarschijnlijk de minst bespreekbare vorm ervan. Mannen kunnen slachtoffer worden van seksuele intimidatie maar meestal betreft het vrouwen. Onzekerheid, afhankelijkheid en cultuur zijn factoren die bepaalde medewerkers extra kwetsbaar maken.

### **Mogelijk gevaar**

Seksuele intimidatie kan ernstige psychische schade veroorzaken en tot langdurig verzuim leiden.

### **Doelgroep**

Alle apotheekmedewerkers die in contact staan met anderen lopen het gevaar slachtoffer te worden van seksuele intimidatie.

### **Preventief**

De bedrijfscultuur mag signalen van seksuele intimiteiten (opmerkingen, handtastelijkheden) niet negeren. Collega's en leidinggevenden moeten hun afkeur uitspreken wanneer ze iets van deze strekking opmerken. Probeer de bedrijfsprocessen zo in te richten dat zoveel mogelijk sociale controle plaatsvindt tijdens het contact met collega's en cliënten. Zorg dat iedereen, vooral de nieuwkomers, de geldende regels (zie Artikel 14 Ongewenste omgangsvormen, CAO Arbeidsomstandigheden Apotheken\*) en de sancties kent. Alle medewerkers moeten toegang hebben tot een vertrouwenspersoon. Is deze niet intern aangesteld dan moet de werkgever een externe contracteren. Op brancheniveau zijn





afspraken gemaakt met 365/ArboNed die voor alle apothekemedewerkers (kosteloos) kan optreden als vertrouwenspersoon.

### **Curatief**

Neem contact op met de vertrouwenspersoon om vervolgstappen (aangifte) te bespreken. De vertrouwenspersoon kan tevens opvang bieden en als intermediair optreden bij eventuele formaliteiten. Deze persoon moet veiligheid bieden, objectief en betrouwbaar zijn en makkelijk toegankelijk.

### **Artikel 14 Ongewenste omgangsvormen**

1. De werkgever zorgt ervoor dat de werknemer zoveel mogelijk wordt beschermd tegen ongewenste omgangsvormen en de nadelige gevolgen daarvan. De werkgever neemt daarbij de uitgangspunten in acht zoals geformuleerd in Bijlage 7 Protocol Ongewenste omgangsvormen.
2. De werkgever benoemt al dan niet bij de gecontracteerde Arbo-dienst een vertrouwenspersoon bij wie werknemers die met ongewenste omgangsvormen worden geconfronteerd zich kunnen melden voor opvang, steun en advies. De werkgever kan ook gebruik maken van de vertrouwenspersoon van de door de SBA gecontracteerde instantie. De vertrouwenspersoon is alleen verantwoording schuldig aan de werkgever. Indien de vertrouwenspersoon binnen de apotheek of apotheken van de werkgever is aangesteld, dient de werkgever de noodzakelijke faciliteiten te verschaffen.
3. Indien de werkgever besluit tot het benoemen van een klachtencommissie die klachten over ongewenste omgangsvormen onderzoekt, geschiedt de benoeming, de regeling van de samenstelling, werkwijze, taken en bevoegdheden van de klachtencommissie in overleg met het medezeggenschapsorgaan. In organisaties waar geen vertrouwenspersoon actief is, draagt de werkgever zorg voor de benoeming van een externe klachtencommissie. Indien de werknemer een geval van ongewenste omgangsvormen bij de werkgever heeft gemeld, stelt de daartoe ingestelde klachtencommissie een onderzoek in.
4. Indien een werknemer wordt geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen heeft zij het recht de werkzaamheden onmiddellijk te onderbreken zonder dat dit een dringende reden voor ontslag in de zin van artikel 7:678 Burgerlijk Wetboek oplevert. In dat geval dient het voorval onmiddellijk bij de werkgever gemeld te worden.
5. In afwachting van het in lid 3 genoemde onderzoek heeft de werknemer het recht de werkzaamheden te weigeren die haar opnieuw in contact brengen met degene tegen wie het onderzoek loopt.
6. De werkgever voorkomt dat de positie van de werknemer wordt geschaad als gevolg van het melden van een klacht over ongewenste omgangsvormen.

### **Pesten**

#### **Beschrijving**

Pesten is het systematisch uitoefenen van psychische en/of fysieke agressie dan wel ander ongewenst gedrag door een collega of groep collega's tegen een andere collega, die zich meestal niet kan verdedigen. Uitingen van pesten zijn: iemand negeren, het werk bemoeilijken, spotten over een bepaald kenmerk van een persoon, roddelen, dreigen en fysiek lastig vallen.

Slachtoffers van pestgedrag kunnen ernstige psychische problemen krijgen en langdurig arbeidsongeschikt raken. Deze problemen vallen onder noemer psychosociale arbeidsbelasting (PSA).

Belangrijk is dat de leidinggevende pestgedrag snel signaleert en ingrijpt. Ook als medewerkers zelf om hulp vragen of pesten rapporteren, moet de leidinggevende hier aandacht aan schenken en maatregelen treffen.

#### **Mogelijk gevaar**

Pestgedrag tast het zelfvertrouwen en arbeidsplezier van het slachtoffer ernstig aan. Dit kan resulteren in (zware) psychische problemen en langdurige uitval van het arbeidsproces.

#### **Doelgroep**

Elke apothekemedewerker kan slachtoffer worden van pesten. Onzekere, introverte personen en/of medewerkers met een opvallend kenmerk (uiterlijk, thuissituatie, seksuele geaardheid, taalprobleem etc.) lopen een verhoogd risico.



## Preventief

Pesten heeft veel te maken met de bedrijfscultuur. Het is van belang dat alle medewerkers in de apotheek verantwoordelijkheid nemen voor de omgang met elkaar. Leidinggevende(n) en informele leiders moeten het goede voorbeeld geven door een open cultuur te stimuleren waarin mensen elkaar aanspreken zowel met kritiek als met complimenten. Structureel overleg, zowel in groepsverband (werkoverleg) als individueel (functionerings- en voortgangsgesprekken), is een prima middel om pesten voor te zijn en de manier van omgaan met elkaar bespreekbaar te maken. Wanneer u intern onvoldoende grip op pesten krijgt, kunt u externe hulp inwinnen.

Als de apotheek geen interne vertrouwenspersoon heeft, kunt u gebruik maken van 365/ArboNed. Deze organisatie is door de branche aangesteld. Medewerkers kunnen kosteloos contact opnemen met een expert van 365/Arboned die het pestgedrag bespreekt en vervolgspraken maakt.

## Curatief

Als een medewerker het pestgedrag van collega's niet meer aankan, leidt dit mogelijk tot gezondheidsklachten en langdurige uitval. Neem in dit geval op met de bedrijfsarts, arbodienst of het Brancheloket Apotheken. Zij zullen passende begeleiding bieden aan de medewerker. Verder kunnen ze ondersteuning geven bij het treffen van maatregelen ter voorkoming van pestgedrag in uw apotheek.

## Overval

### Beschrijving

Overvallen op apotheken komen voor en daar wordt soms agressie en/of geweld bij gebruikt. In het hoofdstuk Psychosociale Arbeidsbelasting staan preventieve maatregelen die u kunt inzetten om een overval te voorkomen. Enkele aanvullingen zijn echter nodig. In de apotheek is niet veel geld aanwezig, overvallers kunnen het gemunt hebben op medicijnen dan wel drugs.

### Mogelijk gevaar

Een overval kan zowel lichamelijke (door bijvoorbeeld slaan, steken of schieten) als psychische (trauma) schadelijke consequenties met zich meebrengen. Deze leiden mogelijk tot langdurig verzuim.

### Doelgroep

Elke medewerker in de apotheek.

### Preventief

Als het gaat om overvallen, zijn er drie typen maatregelen:

1. Hoe houdt u de overvaller buiten?
2. Hoe gaat u met hem om als hij eenmaal binnen is?
3. Wat doet u nadat hij weg is?

Ad 1. Hoe houdt u de overvaller buiten?

De inrichting van de apotheek moet een mogelijke overval bemoeilijken. Camera's, voldoende licht, grote en diepe balies maar ook genoeg inkijk van buiten maken een apotheek een minder aantrekkelijk doelwit. Leer medewerkers oogcontact te houden met mensen die binnenkomen. Belangrijk is werknemers te laten meedenken aan een veiligheidsbeleidplan. Zij hebben vaak goede input, bovendien geeft dat het plan draagvlak. Staat de apotheek in een winkelcentrum of in de buurt van meerdere winkels, stel dan een collectief preventieplan op met de overige ondernemers. Een stil alarm, camerabewaking, goede (buiten)verlichting, politiestickers en andere uitingen van preventieve maatregelen schrikken potentiële overvallers af.

Tel de kassa nooit in het zicht. Maak verder bij voorkeur gebruik van een kluis met tijdslot en laat het geld door een koerier afhalen. Het is raadzaam de apotheek niet door één persoon te laten afsluiten.

### Curatief

Ad 2 Hoe gaat u met hem om als hij eenmaal binnen is?

Ondanks alle preventieve maatregelen kan een overval toch gebeuren. Het belangrijkste in zo'n situatie is de veiligheid van alle aanwezigen. Voorkom daarom waar mogelijk escalatie. Werknemers moeten rustig blijven en geen onverwachte acties ondernemen. Zij kunnen het beste accepteren slachtoffer te zijn van een overval en de situatie zo snel mogelijk voorbij laten gaan. Geef de overvaller wat hij vraagt zonder hem extra zenuwachtig te maken. Voor een goede afloop is belangrijk dat het



personeel de situatie blijft overzien en de overvaller zo snel mogelijk weer buiten de deur krijgt. Het is verstandig dit punt periodiek op de agenda van het werkoverleg te zetten. Bij een verhoogd risico is een training mogelijk.

#### Ad 3. Wat doet u nadat hij weg is?

Een overval kan een traumatische ervaring zijn, zowel voor medewerkers als de aanwezige cliënten. Goede nazorg maakt veel verschil. Sluit de apotheek direct na de overval voor een paar uur en doe altijd aangifte (gebruik het werkadres als correspondentieadres). Via de politie krijgt u slachtofferhulp aangeboden. Verlies bij de opvang de cliënten niet uit het oog. Medewerkers kunnen terecht bij hun arbodienst of bij 365/ArboNed voor traumaopvang. Elke hulpverlener zal een snelle terugkeer naar de werkplek stimuleren omdat dit het verwerkingsproces bevordert. Correcte informatie en begeleiding van de collega's die niet aanwezig waren, is ook essentieel. Traumaverwerking gaat namelijk het hele team aan. Bovendien reageert ieder individu anders op zo'n situatie. Aandacht en nazorg op de werkvloer zijn belangrijke elementen in de verwerking.

## BIJLAGE 1 WERKPLEKINRICHTING

### Richtlijnen voor het instellen van de meest ideale werkplek

#### Werkstoelen

Uitgebreide informatie over de werkstoel is te vinden in Arbo-informatieblad AI-8, in de praktijkrichtlijn NPR 1813 en in de norm NEN 1335. Op basis van deze norm en op basis van de huidige biomechanische kennis gelden de volgende specificaties en aanbevelingen:

De stoel heeft een in hoogte verstelbare zitting, minimaal tussen 41 en 53 cm gemeten aan de voorzijde van de zitting in belaste toestand.

De zitdiepte van de stoel is verstelbaar waarbij de afstand tussen de rugleuning tot de voorkant van de stoel tussen 40 en 44 cm ligt.

De stoel heeft een rugleuning die tenminste 37 cm hoog is en voorzien van een verdikking van 22 cm hoog die past in de holte van de rug.

De stoel heeft korte armsteunen die in hoogte kunnen worden ingesteld van 20 tot 30 cm.

Praktijkrichtlijn NPR 1813 geeft een toelichting op en aanwijzingen voor het verantwoord gebruik van de behandelde kantoormeubelen volgens NEN-EN 1335, NEN-EN 527, NEN 2441 en NEN 2449.

NPR 1813 geeft aan hoe 'goed zitten' en 'verantwoord staan' bij kantoorwerk kan gebeuren.

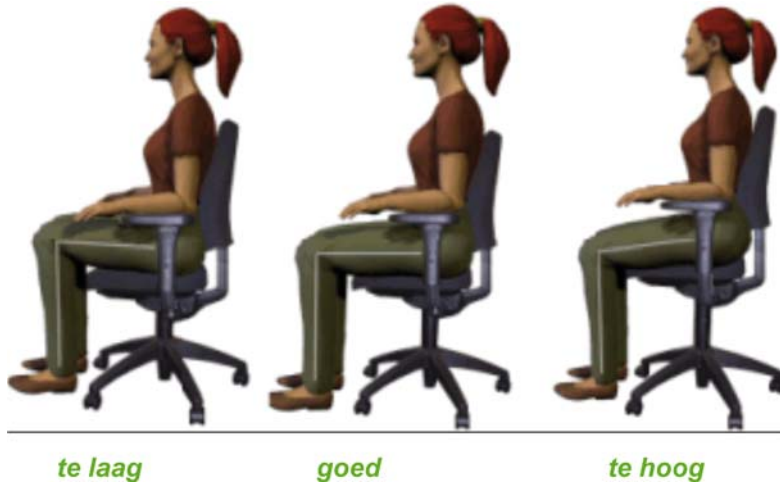
Werkhoudingen afwisselen helpt klachten aan het houdings- en bewegingsapparaat (spieren en gewrichten) van de kantoorwerker voorkomen. Het verhoogt bovendien de efficiëntie.

Visuele weergave van de juiste instelling van de stoel en ideale zithouding:

#### De stoelhoogte

De hoogte van de stoel stelt u in door de medewerker rechtop te laten staan en de zitting van de stoel tegen de benen aan te plaatsen. Stel de zitting zo in dat deze vlak onder de knieschijf zit. Laat de medewerker nu zitten. De hoogte is goed als het bovenbeen bij het zitten horizontaal staat en de hoek tussen de boven- en onderbenen 90° bedraagt. De bovenbenen moeten over de hele lengte van de zitting ondersteund zijn.

Een te hoog ingestelde zitting veroorzaakt afknelling van de bloedsomloop naar de onderbenen. Hierdoor kunnen slapende benen of koude voeten ontstaan. Bij een te laag ingestelde zitting krijgen de bovenbenen geen volledige steun en ontstaat de neiging onderuit te schuiven. Zitten met een bolle rug kan klachten in de onderrug veroorzaken.



#### De stoeldiepte

Zorg dat tussen de zitting en de knieholte een vuistbreedte vrij blijft. De holte in de onderkant van de rug moet ondersteuning krijgen van de bolling van de rugleuning.



#### De stoelrugleuning

Stel de rugleuning zo in (naar voren of naar achteren) dat deze goed in de rug steunt. Als de rugleuning in hoogte verstelbaar is, zorg dan dat de bolling van de rugleuning de lage rug ondersteunt. Dit voorkomt zitten met een bolle rug.



#### De stoelarmleuning

De schouders ontspannen en de onderarmen horizontaal houden. Stel nu de armsteunen op deze hoogte in. Let op dat de schouders niet omhoog getrokken worden. De armleuning moet zo kort zijn dat de stoel goed kan worden aangeschoven.



### Werktafels

Afhankelijk van het gebruik kan de diepte van de werktafels en bureaus variëren van 60 cm tot 100 cm. In de volgende alinea's wordt dit nader uitgewerkt.

### Werkhoogten

De gewenste werkhoogte moet afgestemd zijn op de afmetingen van de werknemer, de zithoogte van de werkstoel, de aard van het werk en de te bewerken producten. De zittinghoogte leidt u af van de onderbeenlengte, vermeerderd met de hoogte van het schoeisel van de werknemer.

Richtinggevend voor de gewenste werkhoogte is de ellebooghoogte. Hierbij gaat u uit van een horizontale stand van de onderarm. Voor de bepaling van de werkhoogte gelden de volgende uitgangspunten:

Bij 'fijnere' bewerkingen, bijvoorbeeld bij lezen, moeten details zichtbaar zijn. De afstand tussen de ogen en het te bewerken object is gering; een werkhoogte (tot maximaal 100 mm) hoger dan de ellebooghoogte is aan te bevelen.

Bij bewerking of hantering van zware voorwerpen of kracht zetten moet de werkhoogte lager zijn dan de ellebooghoogte.

De werkhoogte bestaat uit tafelhoogte vermeerderd met de hoogte van het te bewerken object. De plaats van de handen is hiervoor maatgevend.

Via onderstaande tabel kunt u per lichaamslengte de werkplek op de meest ideale wijze inrichten.

lichaamslengte	150	155	160	165	170	175	180	185	190	195	200
Stoelhoogte	40,5	42	43	44,5	46	47	48,5	50	51	52,5	54
Bureauhoogte	60	62	64	66	68	70	72	74	76	78	80
Baliehoogte	96	99	102	105	109	112	115	118	121	125	128

## BIJLAGE 2 RICHTLIJN

### Luchtbehandelingapparatuur

In de apotheek vindt constant ruimtelijke ventilatie (luchtverversing) plaats.

De bereidingsruimten zijn voorzien van een luchtverversingssysteem dat is afgestemd op het gebruik van de betreffende ruimte. Voor de gewone bereidingsruimte is een ventilatievoud van tenminste 2 maal per uur vereist. Hieronder wordt verstaan dat de lucht in de ruimte tweemaal per uur volledig vervangen worden. Volgens Beleidsregel 6.2. van de Arbowet moet iedereen altijd in 'frisse lucht' werken. Dat betekent toevoer van verse lucht van tenminste 25 m<sup>3</sup> per uur en per persoon.

Ruimtelijke ventilatie biedt echter niet altijd voldoende bescherming tegen gezondheidsrisico's. Naast de normale luchtverversing is bij apotheekbereiding vaak aanvullende plaatselijke ventilatie nodig. Medewerkers maken dan gebruik van luchtbehandelingapparatuur die de bereider en zijn of haar omgeving beschermt. Er bestaat ook luchtbehandelingapparatuur die alleen het product beschermt (LAF-kast). Hierna volgt een beschrijving van luchtbehandelingapparatuur en de toepassingsmogelijkheden. De achtergrondruimte ofwel de ruimte waarin de verschillende apparaten staan, wordt niet besproken.



## **Puntafzuiging**

Puntafzuiging is alleen geschikt voor de afvoer van gassen, dampen en vluchtige stoffen. Het apparaat brengt de lucht via een afzuigbuis naar buiten. Voor een voldoende effectieve afvoer moet het werk vlak onder de afzuigmond van het apparaat gebeuren. Puntafzuiging is ongeschikt voor de afvoer van poedervormige stoffen of aerosolen omdat de afzuigrichting van beneden naar boven loopt. Doordat de afzuiging dicht bij de bron plaatsvindt, bestaat de kans dat een deel van het product wordt meegezogen. Bovendien kunnen poedervormige stoffen en aerosolen terugvallen zodra het apparaat wordt uitgeschakeld. Er zit namelijk meestal geen terugslagklep in de buis.

## **Zuurkast**

De zuurkast is alleen geschikt voor het afzuigen van gassen, dampen en vluchtige stoffen. De motor van de zuurkastventilator komt niet in aanraking met afgezogen lucht, zodat via de motor geen vonken en dus geen explosies kunnen ontstaan. De lucht wordt naar buiten afgevoerd. Het systeem is niet berekend op het afzuigen van poedervormige stoffen en aerosolen omdat de afzuigrichting van beneden naar boven loopt. Bovendien zit in de afzuigbuis meestal geen terugslagklep.

Een zuurkast die 'uit' stond, werd in het verleden wel geadviseerd voor risicovolle bereidingen. Daarbij ging het niet om luchtafzuiging, maar om het feit dat medewerkers in een besloten ruimte werkten. Dit zou onnodige verspreiding van risicovolle stoffen voorkomen. Tegenwoordig hebben veel apotheken een veiligheidswerkbank voor risicovolle bereidingen. Zuurkasten worden hiervoor dus niet meer gebruikt.

## **Dampafzuigkast**

De dampafzuigkast is uitsluitend geschikt voor het afzuigen van niet-brandbare of niet-explosiegevaarlijke gassen, dampen en vluchtige stoffen. De bouw lijkt op die van de zuurkast, maar de motor is niet gescheiden van het afvoerkanaal.

## **Stofafzuigkast**

De stofafzuigkast is uitsluitend geschikt voor het afzuigen van poedervormige stoffen en niet-brandbare aerosolen. De luchtstroom loopt horizontaal, van voor in de kast naar achteren. Daarna gaat de lucht door een voorfilter en een HEPA-filter en komt vervolgens weer in de ruimte.

## **Veiligheidswerkbank**

Geschikt voor (risicovolle) bereidingen, zowel aseptisch als niet-aseptisch. De luchtstroom loopt verticaal, via een eerste HEPA-filter van boven naar beneden. De lucht die vervolgens op het werkblad komt, wordt weggezogen via bodemsleuven. De voorkant van de veiligheidswerkbank is gedeeltelijk afgesloten. Medewerkers kunnen via de raamopening eronder werken, terwijl door deze opening ook lucht van buiten naar binnen stroomt. Op die manier kan geen verontreinigde lucht naar buiten ontsnappen. De weggezogen lucht gaat vervolgens voor een deel via een tweede HEPA-filter en een afvoerkanaal naar buiten. De rest wordt via het eerste HEPA-filter opnieuw de kast ingeblazen (recirculatie). Deze constructie maakt de veiligheidswerkbank zeer geschikt voor risicovolle bereidingen.

## **Isolator met onderdruk**

De isolator met onderdruk is onder andere geschikt voor risicovolle bereidingen. In dit geval werken medewerkers in een geheel afgesloten kast met twee gaten waaraan lange handschoenen met manchetten lekdicht vastzitten. De bereider is dus fysiek gescheiden van het product. Hoewel de interesse in de isolator groeit, gebruiken Nederlandse (ziekenhuis)apotheken deze nog weinig. In de industrie wordt de kast al wel vaker ingezet.

## **Geschiktheid van de apparatuur**

Welke apparatuur bij welke bereidingen gebruikt kan worden, hangt af van de toxiciteit van de te verwerken stoffen, van hun fysieke vorm (vast, halfvast, vloeibaar) en de hoeveelheid. U kunt het juiste apparaat bepalen met behulp van RiFaS, het Risico instrument Farmaceutische Stoffen ([www.rifas.nl](http://www.rifas.nl)) gebruiken.

## **Verantwoordelijkheid**

Vraag bij de aanschaf van luchtbehandelingapparatuur (documentatie over) de toepassingsmogelijkheden aan de leverancier. Veilige werkomstandigheden en duidelijke instructies voor medewerkers





vallen onder verantwoordelijkheid van de apotheker. Het personeel is verantwoordelijk voor het gebruik van apparaten volgens de instructies van de apotheker.

## **BIJLAGE 3 PRIKPUNT**

### **Dienstverlening**

De dienstverlening van PrikPunt wordt verzorgd door 365/KeurCompany. 365/KeurCompany is onderdeel van 365/ArboNed. 365/KeurCompany richt zich op het bevorderen van vitaliteit van mens en organisatie en helpt zo verzuim te voorkomen.

PrikPunt biedt voor apothekers en medewerkers een complete oplossing na een prikaccident. Zo zijn apothekers en medewerkers verzekerd van een professionele diagnose, een snelle behandeling en zorgvuldige nazorg bij een prikaccident. PrikPunt biedt de volgende diensten:

### **Aansluiten landelijk meldpunt**

- Meldpunt voor prikaccidenten dat 24 uur bereikbaar is via het nummer 0800-774 546 36.
- Deskundige bezetting op meldpunt van arbeidshygiënist. Als back-up is altijd een artsmicrobioloog bereikbaar en kan in voorkomende situaties overlegd worden met een AIDS-behandelaar.
- Protocollair afhandelen van meldingen.
- Opvang bij prikaccidenten en vervolgadvisie verstrekken.
- Zorgring afstemming of samenstellen.

### **Risico-inschatting naar aanleiding van een melding**

Een belangrijk onderdeel van de afhandeling van een prikaccident is de risico-inschatting. Tijdens de intake wordt het prikaccident ingedeeld in de volgende drie categorieën: geen risico, laag risico en hoog risico. Voor prikaccidenten met een laag en hoog risico kan brononderzoek uitgevoerd worden of de immunusstatus van de verwonde worden vastgesteld.

### **Behandeling laag/hoog risico**

#### **Laag risico**

Bij een laag risico verwonding wordt naar hepatitis B gekeken door de vaccinatiestatus van de verwonde op te vragen en vervolgens zonodig de aanwezigheid van besmetting bij de bron te onderzoeken.

#### **Hoog risico**

Bij een prikaccident met een hoog risico wordt daarnaast bij de bron onderzoek op aanwezigheid van hepatitis B, hepatitis C en hiv verricht. De resultaten van het onderzoek zijn voor hepatitis B zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur bekend. Het onderzoek naar hepatitis C duurt enkele dagen. Voor hiv geldt dat de uitslag binnen 2 uur bekend moet zijn. Als bovenstaande niet mogelijk is of de bron is onbekend, dan wordt gehandeld alsof de bron positief is. Mocht later alsnog brononderzoek plaatsvinden dan wordt naar bevinding gehandeld.

Op basis van de risico-inschatting en de bevindingen van het brononderzoek wordt profylaxe toegediend in de gekozen instelling uit de Zorgring. Bij een laag risicoverwonding met risico op hepatitis B wordt een actieve HBV-vaccinatie gestart. Bij mensen met weinig antistoffen wordt immuunglobuline toegediend.

Bij een hoog risicoverwonding met risico op hiv wordt – na overleg met de artsmicrobioloog en een aids-behandelaar – in sommige gevallen PEP gegeven. Bij risico op besmetting met HCV wordt controle geadviseerd na 6 weken en na 3 en 6 maanden. Dit laatste onderzoek wordt door de behandelaar uit de Zorgring uitgevoerd.

Op basis van het protocol, de risico-inschatting en de resultaten van het brononderzoek adviseert het meldpunt de verpleegkundigen van de Spoedeisende Hulp en de ziekenhuislaboratoria over de behandeling.

### **Managementinformatie en kwaliteitsborging (indien behandeling door PrikPunt)**

Alle accidenten worden geregistreerd in een databestand. Dit geeft inzicht in de frequentie en de oorzaak van prikaccidenten. Door het analyseren van deze data kunnen aanknopingspunten worden gegeven om prikaccidenten voortaan te voorkomen. Bovendien analyseren de arbeidshygiënist en de artsmicrobioloog wekelijks alle bij het meldpunt geregistreerde prikaccidenten en de afhandeling hiervan.





Risico-inschatting en wijzigingen op het protocol worden continu aangepast aan de laatste bevindingen en afspraken. 365/KeurCompany neemt, als onderdeel van 365/ArboNed, deel in een aantal landelijke beleidsbepalende stuurgroepen waarin protocollen worden vastgesteld. PrikPunt baseert zich op de protocollen van de Landelijke Commissie Infectieziekten die ook door het Hepatitiscentrum en het Jeroen Bosch Ziekenhuis worden gehanteerd. PrikPunt verzorgt ten behoeve van beleidsvorming en -evaluatie jaarlijks voor SBA een managementrapportage op stichtingsniveau.

### **Afspraken prikpunt ten behoeve van SBA als uitvoeringsorgaan voor CAO partijen van de CAO Apotheken**

SBA heeft als uitvoeringsorgaan een faciliterende functie richting apothekers en hun medewerkers. Vanuit de hechte samenwerking tussen SBA en 365/ArboNed biedt 365/KeurCompany een aantrekkelijk en voor kleine werkgevers een zeer speciaal arrangement aan voor de opvang van prikaccidenten.

#### **All- in contract:**

1. Apotheken aangesloten bij het Brancheloket Apotheken. De service van PrikPunt (melding en risico-inschatting) is gratis opgenomen voor deze groep apothekers.
2. Alle klanten van 365/ArboNed, individuele apotheken en ketens (die dus niet onder punt 1 vermeld zijn), kunnen gebruik maken van PrikPunt. Kosten aansluiting meldpunt, inclusief melding en risico-inschatting (per jaar, per apotheek, excl. btw):
  - a. tot 30 medewerkers: € 310,-
  - b. 30 – 200 medewerkers: € 925,-
  - c. 200 medewerkers of meer: offerte op maat
3. De overige groep apotheken die niet onder de punten 1 en 2 vallen, maar wel aan de Cao Apotheken gebonden zijn. Kosten aansluiting meldpunt, inclusief melding en risico-inschatting (per jaar, per apotheek, excl. btw):
  - a. tot 30 medewerkers: € 325,-
  - b. 30 – 200 medewerkers: € 940,-
  - c. 200 medewerkers of meer: offerte op maat

Zonder aansluiting komen de kosten voor melding en risico-inschatting voor de groepen 2 en 3 uit op € 500,- per accident.

#### **Voorwaarden**

Het aansluitbedrag wordt jaarlijks vooraf gefactureerd; de bedragen voor de medische behandelingen worden per maand achteraf gefactureerd.

Het contract bij PrikPunt gaat in op de eerste van de maand volgend op ondertekening van de offerte en heeft een tijdsduur van 1 jaar. Tot schriftelijke wederopzegging wordt de aansluiting bij PrikPunt automatisch voor 1 jaar verlengd. De opzegtermijn die 365/KeurCompany hanteert bedraagt 3 maanden.

#### **Aansluiten?**

Algemeen informatienummer PrikPunt: 073 645 64 91

## **BIJLAGE 4 ZWANGERSCHAPSPROTOCOL**

### **Zwangerschapsprotocol voor de openbare apotheek**

In vrijwel elke organisatie werken vrouwen in de vruchtbare leeftijd die op enig moment een kindwens krijgen. In de apotheekbranche zijn veel vrouwen werkzaam en zwangerschap komt regelmatig voor. Voor vrouwen met een kindwens, zwangeren en vrouwen die borstvoeding geven, kunnen de werkzaamheden binnen de apotheek bepaalde risico's met zich meebrengen.

Om de risico's voor de zwangere werknemer en het ongeboren kind tot een minimum te beperken, is in de wetgeving het volgende opgenomen:

De werkgever dient het werk zodanig te organiseren dat het geen gevaren met zich meebrengt voor de zwangere werknemer, haar zwangerschap en het ongeboren kind. Ook in de periode van borstvoeding mag het werk geen extra gevaren met zich meebrengen. Zie ook de richtlijn Zwangerschapsbeleid.

Het organiseren van werk zonder gevaren kan het volgende inhouden:

- aanpassingen in werkzaamheden/werkmethoden;
- aanpassingen in werk- en rusttijden;
- uitvoeren van andere werkzaamheden;
- vrijstelling van bepaalde werkzaamheden.



## Richtlijn Zwangerschapsbeleid

Bij het omgaan met geneesmiddelen (zowel grondstoffen als producten) kunnen apothekemedewerkers gezondheidsrisico's lopen door blootstelling aan gevaarlijke stoffen. De apotheek moet daarom zo ingericht zijn dat blootstelling aan (alle) stoffen tot een minimum beperkt wordt.

De groep van zwangere en zogende werknemers vormt een bijzondere categorie werknemers, in verband met de risico's die het ongeboren of pasgeboren kind (zuigeling) kan lopen door blootstelling aan gevaarlijke stoffen. Daarnaast kunnen sommige stoffen hun schadelijke werking al uitoefenen, voorafgaand aan de zwangerschap. Reeds bij kinderwens (van man en vrouw) moet hiermee rekening gehouden worden.

In een 'zwangerschapsbeleid' worden alle voorzorgen en maatregelen vastgelegd die in verband hiermee in de apotheek getroffen worden.

Deze richtlijn beperkt zich tot het onderwerp 'apothekerbereiding en zwangerschapsbeleid'.

Achtereenvolgens wordt aandacht besteed aan:

- Melding van zwangerschap
- Zwangere en zogende medewerkers
- Medewerkers met kinderwens
- Zwangerschapsbeleid

### Melding van de zwangerschap

In de Arboret staan regels die tot doel hebben dat zwangere of zogende medewerkers beschermd worden tegen blootstelling aan gevaarlijke stoffen. Volgens het Arbobesluit (artikel 1.1) wordt onder een zwangere werknemer verstaan: de werknemer die zwanger is en daarvan de werkgever in kennis heeft gesteld. Hetzelfde geldt voor het geven van borstvoeding: de werknemer moet de werkgever in kennis stellen.

Er geldt geen meldingsplicht voor kinderwens, de Arboret stelt hiervoor ook geen regels.

Een nadeel van de regelgeving in de Arboret is dus, dat deze pas van toepassing is op het moment dat de werknemer meldt dat ze zwanger is. Dat zal op zijn minst een aantal weken na de aanvang van de zwangerschap zijn, terwijl de ongeboren vrucht vooral in de eerste periode extra kwetsbaar is. Bovendien kunnen stoffen in de tijd voorafgaand aan de zwangerschap ook al een negatieve invloed hebben: stoffen kunnen de vruchtbaarheid van man en vrouw aantasten, erfelijk materiaal in zaad en eicel beschadigen of (tijdelijk) ophopen in het lichaam en vrijkomen tijdens de zwangerschap. Hierdoor kunnen afwijkingen in de vrucht ontstaan of kan de zwangerschap helemaal uitblijven. Hoewel volgens de Arboret niet verplicht, is er dus alle reden om ook vóór het moment waarop normaal gesproken zwangerschappen worden gemeld (drie maanden), zorgvuldig met stoffen om te gaan of zelfs de zwangerschap eerder dan gebruikelijk te melden.

### Aandachtspunt

Het gaat hier om zeer persoonlijke zaken, waarover niet iedereen even gemakkelijk praat. De zwangerschap wordt meestal pas op het werk gemeld na drie maanden in verband met een hogere kans op een miskraam in de eerste drie maanden. En zeker over een kinderwens wordt niet graag gepraat. Hoewel sterk aanbevolen is het dus maar de vraag of de apothekemedewerkers dit vroegtijdig willen melden.

### Zwangere en zogende medewerkers

#### Regelgeving

In het Arbobesluit (art. 1.42) is vastgelegd dat de werkgever het werk zo dient te organiseren dat het voor zwangere en zogende werknemers en het ongeboren of pasgeboren kind geen gevaar met zich meebrengt. Dit heeft directe consequenties voor de inrichting van de arbeidsplaats, de productie- en werkmethode en het gebruik van de arbeidsmiddelen. Verdergaande maatregelen kunnen bestaan uit het aanpassen van de arbeid of een aanpassing van werk- en rusttijden, het aanbieden van andere arbeid en in het uiterste geval tijdelijke vrijstelling van het verrichten van arbeid.

In Beleidsregel 1.42, eerste lid, onder f, staat expliciet vermeld dat de zwangere werknemer of werknemer tijdens de lactatie niet mogen worden blootgesteld aan stoffen die de gezondheid van henzelf en/of hun (ongeboren) kind kunnen schaden.



## Risicovolle stoffen

Het zijn vooral de (verdacht) kankerverwekkende, mutagene en voor de voortplanting giftige stoffen (de risicovolle of CMR-stoffen) die een gevaar opleveren voor zwangeren. Vrijwel alle mutagene stoffen zijn kankerverwekkend.

Strikt gezien staat in de beleidsregel dat de zwangere of zogende werknemer niet 'blootgesteld' mag worden aan deze stoffen. Absoluut vermijden van blootstelling (nulblootstelling) is echter zelfs met maximale inzet van ventilatiemaatregelen en persoonlijke beschermingsmiddelen moeilijk te realiseren. Dat betekent in feite dat de zwangere medewerker niet kan bereiden als bij bereiding risicovolle stoffen worden gebruikt.

## Gevaarlijke stoffen

Verder dient een zwangere werknemer in het algemeen voorzichtig om te gaan met alle andere gevaarlijke stoffen (stoffen met tenminste één R-zin). Een probleem daarbij is dat van lang niet alle stoffen de gevaareigenschappen bekend zijn. Ook het gegeven dat een stof niet onder de registratieverplichting valt, geeft geen garantie.

## Medewerkers met kinderwens

Voor de voortplanting giftige stoffen kunnen schadelijke effecten hebben gedurende de gehele vruchtbare periode (bij man en vrouw). Het melden van een kinderwens is wellicht nog niet gebruikelijk, maar daarom wel wenselijk. Het is echter de vraag welke consequenties dit voor de werkzaamheden heeft. Immers, het is een algemeen principe dat bij het omgaan met gevaarlijke stoffen altijd dusdanig moet zijn, dat de kans op schade wordt vermeden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan personen die allergisch zijn/worden voor stoffen.

## Zwangerschapsbeleid

### Inhoud van het zwangerschapsbeleid

De werkgever is verplicht om een zwangerschapsbeleid op te stellen en uit te voeren. In het beleid wordt in ieder geval geformuleerd:

- hoe risico's voor de zwangere werknemer in kaart worden gebracht (meestal via RI&E);
- welke maatregelen noodzakelijk zijn en hoe deze maatregelen kunnen worden genomen (voor mogelijke maatregelen zie 'regelgeving');
- hoe de werknemers geïnformeerd worden.

### Risico-Inventarisatie en Evaluatie

Om een zwangerschapsbeleid in uitvoering te kunnen brengen, is een RI&E nodig. Met behulp van de digitale RI&E Apotheken, die door Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA) is ontwikkeld, kunnen de risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn in kaart gebracht worden. Vervolgens dient een plan van aanpak te worden opgesteld, met daarin de maatregelen die de risico's moeten verkleinen. In de RI&E en het plan van aanpak wordt, naast de risico's en risicobeperkende maatregelen die voor iedereen gelden, specifiek aandacht besteed aan zwangerschap, onder andere bij werkzaamheden met gevaarlijke stoffen. De maatregelen die speciaal betrekking hebben op zwangeren kunnen worden overgenomen in het zwangerschapsbeleid.

### Arbomodule

Ook de arbomodule geeft informatie die voor zwangeren of medewerkers met een kinderwens van belang is. Indien een bereiding een stof bevat die kankerverwekkend (C), mutageen (M) of voor de voortplanting giftig (R) is, geeft de module een CMR-waarschuwing af. Voor alle medewerkers, en in het bijzonder voor zwangeren, is het van belang dat bij verwerking van deze stoffen de geadviseerde maatregelen en/of de afspraken uit het zwangerschapsbeleid worden nageleefd.

### Zwangerschapsbeleid in uitvoering

Om een zwangerschapsbeleid goed te laten functioneren is overleg nodig tussen de werkgever en alle werknemers. Samen nemen ze de stand van zaken in de apotheek op en nemen een standpunt in. Als er eenmaal een zwangerschapsbeleid geformuleerd is, wordt voorkomen dat er ad hoc beslissingen genomen moeten worden op het moment van de melding van een zwangerschap. Kijk voor meer informatie op [www.brancheloketapotheken.nl](http://www.brancheloketapotheken.nl), Werk en zwangerschap.



## **Werk- en rusttijden**

Het werk voor zwangere werknemers en werknemers tot zes maanden na de bevalling moet zodanig zijn ingericht dat rekening wordt gehouden met de specifieke omstandigheden. Dat betekent dat een zwangere werknemer recht heeft op één of meer extra pauzes. Zwangere vrouwen ervaren meer problemen met onregelmatige werktijden, avond- en nachtdiensten of overwerk. Onregelmatige werkuren kunnen belastend worden voor zwangere werknemers: slaapstoornissen en maagdarmproblemen kunnen dan het gevolg zijn. Als de zwangere werknemer aangeeft dat het niet meer gaat dan dient de apotheker de zwangere werknemer vrij te stellen van overwerk en avond- en nachtdiensten, en een regeling te treffen zodat de collega's niet overmatig belast worden als ze deze werkzaamheden overnemen. Volgens de Cao Apotheken kan de zwangere werknemer vanaf de zesde maand niet verplicht worden tot nacht-, zondag-, feestdag- en gedenkdagdiensten.

## **Beschikbaarheid van een af te sluiten besloten ruimte**

De werkgever moet voor een rustruimte zorgen waar zwangere werknemers en werknemers die borstvoeding geven, de mogelijkheid hebben om liggend uit te rusten. Tijdens de zwangerschap is het erg belangrijk dat het meubilair in deze ruimte niet te hoog of te laag is. Het beste is een instelbare stoel om in te rusten, die flink naar achter kan zodat een lig/zithouding aangenomen kan worden.

## **Psychische belasting**

Zwangerschap is geen ziekte. Echter zwangerschap gaat vaak wel gepaard met diverse klachten, zoals misselijkheid en braken, last van maagzuur, verstopping, spierkramp in de kuit en slecht slapen. Dit verminderde lichamelijk welbevinden kan zijn weerslag hebben op het psychisch functioneren van de zwangere werknemer. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat het krijgen van een kind een stressvolle gebeurtenis is. Stress kan een nadelige invloed hebben op het ongeboren kind en op de borstvoeding. Om met dit probleem om te gaan, kan gedacht worden aan goed en open overleg tussen de zwangere werknemer en de werkgever en het aanpassen van de arbeidsomstandigheden voor de zwangere werknemer, zonder dat ze dit moet afdwingen.

## **Fysieke belasting**

Het werken in de apotheek brengt altijd fysieke belasting met zich mee. Tijdens de zwangerschap treden er grote veranderingen op in het lichaam van de zwangere vrouw waardoor ze niet meer alle werkzaamheden kan verrichten. Als ze dit toch doet, kan dat schade toebrengen aan de gezondheid van de aanstaande moeder en het kind. In de apotheek zijn maatregelen genomen zodat de werkhogte van de zwangere werknemer niet lager is dan buikhogte, zodat bukken en knielen en hurken wordt voorkomen. Staand werk wordt vervangen door zittend werk. Er zijn maatregelen genomen die voorkomen dat de zwangere werknemer moet tillen.

Wanneer tillen onvermijdelijk is gelden de volgende eisen:

- Gedurende de gehele zwangerschap en drie maanden daarna minder dan 10 kg per tilhandeling vanaf week 20.
- Gewichten van meer dan 5 kg niet meer dan 10x per dag vanaf week 30.
- Gewichten van meer dan 5 kg niet meer dan 5x per dag, laatste 3 maanden niet meer dan 1 uur per dag hurken, knielen en of bukken

Ook de 'standaard'-til techniek (het tillen vanuit de benen waarbij de last vlakbij de romp wordt gehouden) is in de laatste maanden van de zwangerschap sterk af te raden.

## **Overige risico's en maatregelen**

- Blootstelling aan schadelijke lawaainiveaus wordt voorkomen.
- De zwangere werknemer wordt niet blootgesteld aan een onbehaaglijk klimaat.
- Werkzaamheden aan ultrasone reinigingsbaden worden voorkomen.

### **Aanbevolen procedure**

Van belang is dat elke werknemer voorlichting ontvangt over de omstandigheden in het werk die risico's voor de zwangerschap met zich mee kunnen brengen. Zo kunnen de werkgever en de werknemer vooraf maatregelen vaststellen die de risico's wegnemen en/of tot een minimum beperken. Nadat de werknemer de werkgever in kennis heeft gesteld van haar zwangerschap, wordt aanbevolen dit protocol met het opgestelde zwangerschapsbeleid gezamenlijk door te nemen. Op basis van de informatie kunnen dan afspraken gemaakt worden over werkzaamheden en werk- en rusttijden.



---

Dictum II

De in dictum I opgenomen bepalingen zijn algemeen verbindend verklaard tot en met 31 december 2014.

Dictum III

Voor zover de in dictum I opgenomen bepalingen strijdig zijn met bij of krachtens de wet gestelde of te stellen regelen, prevaleren deze regelen.

Dictum IV

Dit besluit is krachtens afzonderlijke beschikking conform de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing op onderneming DocMorris NV, Tanimis BV en Tanimis CV

Dictum V

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en vervalt met ingang van 1 januari 2015 en heeft geen terugwerkende kracht.

's-Gravenhage, 27 januari 2014

*De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
namens deze,  
De directeur Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving,  
M.H.M. van der Goes*