

Knelpunten in de arbeidsmarkt openbare farmacie

Een onderzoek onder werkgevers

Marcia Vervloet
Annet Post
Liset van Dijk
Linda Flinterman



NIVEL

Kennis voor betere zorg

Het Nivel levert kennis om de gezondheidszorg in Nederland beter te maken. Dat doen we met hoogwaardig, betrouwbaar en onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek naar thema's met een groot maatschappelijk belang. 'Kennis voor betere zorg' is onze missie. Met onze kennis dragen we bij aan het continu verbeteren en vernieuwen van de gezondheidszorg. We vinden het belangrijk dat mensen in staat zijn om deel te nemen aan de samenleving. Ons onderzoek draait uiteindelijk om de vraag hoe we de zorg voor de patiënt kunnen verbeteren. Alle onderzoeken publiceert het Nivel openbaar, dat is statutair vastgelegd.

Maart 2025

030 272 97 00
nivel@nivel.nl
www.nivel.nl

© 2025 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Gegevens uit deze uitgave mogen worden overgenomen onder vermelding van Nivel en de naam van de publicatie. Ook het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Voorwoord

Dit is de rapportage van een onderzoek naar de knelpunten in de arbeidsmarkt van de openbare farmacie, vanuit het perspectief van de werkgever. Hiervoor hebben we een online vragenlijst uitgezet onder openbaar apothekers om hen te bevragen naar het huidige en verwachte personeelstekort, de uitstroom van apotheekepersoneel, en wat in hun ogen de redenen zijn van hun apotheekepersoneel om al dan niet te blijven werken in de openbare apotheek. We danken alle apothekers die de moeite hebben genomen om de vragenlijst in te vullen. Daarnaast danken we Ellen van Loon, openbaar apotheker, voor haar input bij het opstellen van de vragenlijst.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

De auteurs

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting	5
1 Achtergrond	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Doel en vraagstelling	7
2 Methode	8
2.1 Vragenlijst	8
2.2 Werving respondenten	8
2.3 Data-analyse	8
3 Resultaten	9
3.1 Karakteristieken respondenten	9
3.2 Huidige en verwachte personeelstekorten	10
3.3 Uitstroom van personeel	13
3.4 Redenen om al dan niet te blijven werken in de sector	14
3.5 Verandering in uitvoering taken vanwege personeelstekort	15
3.6 Erkenning en waardering van apothekersassistenten	19
4 Beschouwing en conclusie	22
4.1 Belangrijkste bevindingen	22
4.2 Reflectie op de resultaten	22
4.3 Reflectie op de methode	23
4.4 Conclusie	24
Literatuur	25
Bijlage A Vragenlijst apothekers	26

Samenvatting

De openbare farmacie sector staat onder druk. De uitstroom van apotheekepersoneel, met name apothekersassistenten, neemt de laatste jaren toe en zorgt voor een zorgwekkende situatie in de openbare apotheken. Om na te gaan hoe groot de uitstroom van personeel is en welke redenen hieraan ten grondslag liggen, is een online vragenlijst uitgezet onder werkgevers. Deze is ingevuld door 420 openbaar apothekers.

Driekwart van de apotheken heeft te maken met personeelstekort

Veel apotheken hebben te maken met een personeelstekort. Driekwart van de apothekers geeft aan een tekort aan apothekersassistenten te hebben gehad (of nog te hebben) gedurende het afgelopen jaar. Ook geeft ongeveer één op de drie aan een tekort aan apothekers te hebben gehad in dezelfde periode. Apothekers verwachten niet dat deze tekorten kleiner worden. Zij schatten dat het tekort aan apothekersassistenten oploopt, van een tekort aan 1,5fte in de afgelopen 12 maanden tot een verwacht tekort aan 1,9 fte in het komende jaar. Driekwart van de apothekers geeft aan dat apothekersassistenten die bij hen werkzaam waren, zijn uitgestroomd. Gemiddeld is een kwart van de apothekersassistenten en ruim één op de vijf apothekers uit de apotheek weggegaan.

Salaris, werkdruk en houding van patiënten redenen voor uitstroom apothekersassistenten

De meest genoemde reden voor uitstroom van apothekersassistenten, genoemd door twee derde van de apothekers, is een te laag salaris. Een hoge werkdruk en een negatieve houding van patiënten volgen hierop. De uitstroom van apothekers heeft andere redenen: een hoge werkdruk, privéomstandigheden en het beleid rondom geneesmiddelen is hun top drie van meest genoemde redenen. Redenen voor apothekersassistenten om wél te blijven werken in de openbare apotheek zijn volgens apothekers het team van collega's, het patiëntencontact en de liefde voor het vak. Dit zijn ook de redenen die apothekers noemen om zelf werkzaam te blijven in de openbare farmacie.

Extra zorgtaken niet meer uitgevoerd vanwege personeelstekort

Zorgtaken zoals een huisbezoek, zorgprojecten, extra zorg voor specifieke doelgroepen, buddyzorg en preventiezorg worden volgens de apothekers niet meer uitgevoerd vanwege het personeelstekort. Zorgtaken die langer blijven liggen zijn de afhandeling van Medisch Farmaceutische Beslisregels, zorgprojecten, polyfarmaciegesprekken en andere gesprekken met patiënten. Apothekers geven aan dat zij zelf vaker de taken oppakken die normaal gesproken tot het takenpakket van apothekersassistenten horen, waardoor apothekerstaken (langer) blijven liggen. Zo houden ze zich vaker bezig met receptverwerking en staan ze vaker aan de balie.

Onvoldoende waardering en erkenning voor apothekersassistenten

De grote meerderheid van de apothekers vindt dat apothekersassistenten onvoldoende worden gewaardeerd met name wat betreft salaris. Het niet overeenkomen van het salaris met de werkdruk en de verantwoordelijkheid die apothekersassistenten alsmede het achterblijven van het salaris met vergelijkbare MBO-functies zijn onderliggend aan deze mening. Onbegrip voor het vak en de negativiteit en agressie van patiënten aan de balie spelen ook een rol. Bijna de helft van de apothekers vindt dat apothekersassistenten onvoldoende erkend worden.

Conclusie

Dit onderzoek geeft inzicht in de omvang van het personeelstekort in de apotheeksector en de redenen van uitstroom van personeel. Het laat zien dat driekwart van de apothekers te maken heeft met een personeelstekort en dat zij verwachten dat deze tekorten aanhouden in het komende jaar. Een laag salaris, hoge werkdruk en de negatieve houding van patiënten zijn de meest genoemde redenen door apothekers voor de uitstroom van apothekersassistenten. Tot slot vinden de apothekers dat er onvoldoende erkenning en waardering is voor apothekersassistenten.

1 Achtergrond

1.1 Aanleiding

De openbare farmacie staat onder druk. De laatste jaren wordt steeds duidelijker dat er veel uitstroom van personeel is in deze sector, met name van apothekersassistenten maar ook van apothekers en andere apotheekmedewerkers. Zo schreef het Pharmaceutisch Weekblad in juli 2022: *“Het tekort aan apothekersassistenten is uitgegroeid tot een steeds urgenter en inmiddels landelijk probleem. Apothekers krijgen nog zelden reacties op een personeelsadvertentie en op de landelijke vacaturebank Apotheekwerk.nl van de Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA) staan 450 vacatures”* (PW, 2022). Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek nam het aantal apothekersassistenten na de coronacrisis in 2021 af van 32.000 naar 23.000 in 2023; een daling van 28% (CBS Statline). Uit vragenlijstonderzoek uitgevoerd in 2023 bleek dat ongeveer de helft van de bijna 3000 ondervraagde apotheekmedewerkers aangaf dat er regelmatig tot vaak sprake was van vertrek van collega's (SBA, 2024).

De tekorten in het apotheekpersoneel worden nog duidelijker door de extra inzet en tijd die medicijntekorten van het personeel vragen. Het apotheekpersoneel is veel kwijt tijd met het oplossen van deze tekorten. De apothekersorganisatie KNMP schatte in dat de tekorten in 2024 in elke apotheek elke dag gemiddeld één fte in beslag namen (KNMP, 2025). Deze toenemende werkdruk maakt dat meer mensen uitstromen. Maar ook andere oorzaken spelen een rol. Uit het vragenlijstonderzoek in 2023 werden achterblijvend salaris en ongewenst gedrag en agressie van patiënten aan de balie genoemd (SBA, 2024). Het feit dat andere vergelijkbare functies (bijvoorbeeld het werken in een ziekenhuisapotheek) beter betalen, is iets waarvoor de branche zelf nu ook uitdrukkelijk aandacht vraagt (WZOA/ NApCo, 2024).

In het afgelopen jaar zijn veel ontwikkelingen geweest. De medicijntekorten nemen verder toe, en apothekersassistenten voeren al enige tijd actie voor een betere arbeidsvoorwaarden. Het leveren van goede farmaceutische zorg staat onder druk. Hoe groot de omvang is van het personeelstekort en de mate van uitstroom van personeel in de openbare farmacie op dit moment is niet bekend. Daarom heeft ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) het Nivel gevraagd om onderzoek te doen naar de knelpunten in de openbare farmacie, en een actueel inzicht te geven de omvang van het personeelstekort, de uitstroom van personeel en de redenen hiervoor. De resultaten van dit onderzoek zal het ministerie aanknopingspunten geven om bij te dragen aan het afwenden van het personeelstekort in de openbare farmaciesector.

1.2 Doel en vraagstelling

Dit onderzoek heeft tot doel om de knelpunten in de arbeidsmarkt van de openbare farmacie in kaart te brengen vanuit het werkgeversperspectief. Bij een deel van de openbare apotheken zijn de apothekers in dienst van een keten. Ook in dat geval beschouwen we de apotheker als (directe) werkgever. We richten ons op de werkgevers, de openbaar apothekers, omdat zij het breedste inzicht hebben in alle medewerkers binnen de apotheek.

De centrale onderzoeksvraag die we willen beantwoorden, is: *Wat zijn in de ogen van de werkgevers de redenen dat werknemers in de openbare farmacie uitstromen en wat zijn redenen om te blijven werken in de sector?*

2 Methode

Voor dit onderzoek hebben we een online vragenlijst verstuurd naar apothekers die in de openbare farmacie werken.

2.1 Vragenlijst

De vragenlijst bevatte 29 vragen in totaal. Dat waren vragen naar 1) achtergrondkenmerken van de respondent en kenmerken van de apotheek waar de respondent werkzaam is, vragen naar 2) het huidige en het verwachte personeelstekort, 3) de huidige en verwachte uitstroom van apotheekpersoneel, 4) redenen van al dan niet blijven werken in de sector. Daarnaast vroegen we naar zorgtaken die al dan niet (langer) blijven liggen of niet meer uitgevoerd worden vanwege het personeelstekort. Deze taken zijn gedefinieerd met hulp van een openbaar apotheker, om tot een lijst te komen van taken waarvan wordt verwacht dat deze onder druk kunnen staan door het personeelstekort. Tot slot vroegen we de apothekers om hun mening over de erkenning en waardering van het beroep van de apothekersassistenten. De vragenlijst is opgenomen in bijlage A.

2.2 Werving respondenten

We hebben de vragenlijst verspreid via UPPER¹. UPPER is onderdeel van de afdeling Farmaco-epidemiologie en Klinische Farmacie binnen het departement Farmaceutische Wetenschappen van de Universiteit Utrecht. UPPER heeft een netwerk van ruim 1.500 openbaar apotheken die aangeschreven kunnen worden voor onderzoek naar de farmaceutische beroepspraktijk met als doel om de farmaceutische patiëntenzorg te verbeteren. Het UPPER-netwerk beslaat daarmee ruim driekwart van de in totaal 1.953 openbaar apotheken in Nederland (SFK, 2024). Het onderzoeksprotocol is getoetst en goedgekeurd door de Institutional Review Board (IRB) van UPPER (dossiernummer: UPF2425).

Op 13 januari 2025 is de email met een link naar de vragenlijst verspreid onder 1.561 openbare apotheken van het UPPER-netwerk. Op 23 januari 2025 is een reminder email gestuurd aan alle apotheken. De poliklinische apotheken nemen we in dit onderzoek niet mee, aangezien de situatie in de poliklinische apotheek verschilt van de openbare apotheek qua CAO en locatie.

2.3 Data-analyse

Met beschrijvende analyses laten we resultaten zien van omvang en aard van uittreding (uittreders), verwachte uittreding (huidige werknemers) en van het blijven binnen de openbare farmacie (huidige werknemers). Niet alle vragen in de vragenlijst waren verplicht, waardoor de totale N per tabel of figuur kan verschillen.

¹ UPPER - Departement Farmaceutische Wetenschappen - Universiteit Utrecht

3 Resultaten

Dit hoofdstuk bevat de resultaten. Allereerst geven we een beschrijving van de studiepopulatie (paragraaf 3.1), vervolgens we met een beschrijving van de huidige en verwachte personeelstekorten (paragraaf 3.2), de huidige uitstroom van personeel (paragraaf 3.3), en de redenen van het al dan niet blijven werken in de sector (paragraaf 3.4). Inzicht in de verandering van taken vanwege het personeelstekort wordt gegeven in paragraaf 3.5. Tot slot geeft paragraaf 3.6 de mening van de apothekers weer over de erkenning en waardering van apothekersassistenten.

3.1 Karakteristieken respondenten

In totaal hebben 420 apothekers uit openbare (niet poliklinische) apotheken de vragenlijst volledig ingevuld (respons: 27%). Tabel 1 geeft de karakteristieken van de respondenten weer. De vragenlijst is, zoals ook gevraagd, veelal ingevuld door de beherend apotheker. De meeste apothekers (circa 80%) werken bij een apotheek die is aangesloten bij een keten of formule, wat representatief is voor het landelijke beeld (83% aangesloten bij een keten / formule in 2024) (SFK, 2024). Daarnaast is er spreiding wat betreft het aantal verstrekkingen per dag en het aantal patiënten met medicatierol. Ruim 60% van de apothekers werkt in een apotheek gevestigd in de stad. Gemiddeld werken er 1,5fte apothekers en 6,0fte apothekersassistenten in de apotheek van de respondenten, wat eveneens overeenkomt met het landelijk beeld. Er zijn weinig farmaceutisch consultants werkzaam in de responderende apotheken.

Tabel 1 Karakteristieken van de respondenten en de apotheek waar zij werkzaam zijn (N=415-420)

	N	%
Functie in de apotheek (n=417)		
Beherend apotheker	400	95,9
Tweede apotheker	8	1,9
Anders ¹	9	2,2
Apotheekformule (n=416)		
Niet aangesloten bij een specifieke formule	86	20,7
BENU Apotheek	139	33,4
Service Apotheek	126	30,3
Alphega Apotheken	26	6,3
Pluriplus Apotheken	17	4,1
Boots Apotheken	6	1,4
Medsen Apotheken	3	0,7
Anders	13	3,1
Receptregels per dag (n=412)		
Minder dan 200	29	7,0
201 tot en met 400	181	42,4
401 tot en met 600	144	34,5
601 tot en met 800	41	10,0
801 tot en met 1000	16	3,9
1001 of meer	9	2,2

Tabel 1 Vervolg

	N	%
Aantal patiënten met medicatierol (n=414)		
Minder dan 100	54	13,0
101 tot en met 200	63	15,2
201 tot en met 300	110	26,6
301 tot en met 400	71	17,2
401 tot en met 500	37	8,9
500 of meer	79	19,1
Locatie apotheek (n=407)		
In een stad	259	61,7
Op het platteland	148	35,2
Aantal werknemers (n=420)	Gemiddelde	Range
Apothekers	1,7	1-7
Apothekersassistenten	8,5	1-35
Farmaceutische consultants	0,3	0-4
Aantal fte aan werknemers (n=420)	Gemiddelde	Range
Apothekers	1,5	0,6-7
Apothekersassistenten	6,0	0,7-26
Farmaceutische consultants	0,8	0,1-3,5

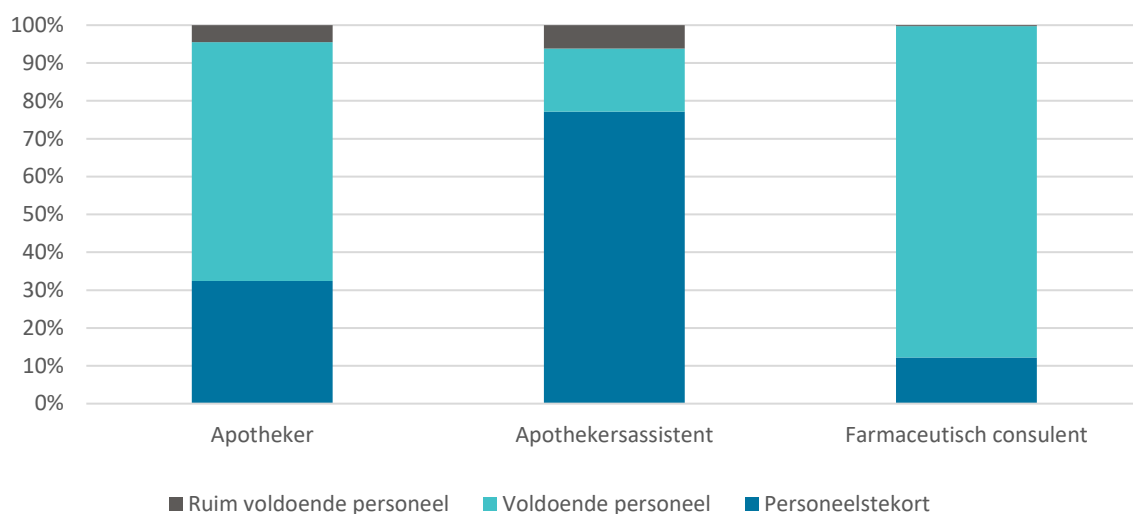
¹ zeven apothekers vulden hier 'eigenaar' in

3.2 Huidige en verwachte personeelstekorten

3.2.1 Personeelstekort in afgelopen 12 maanden

In figuur 1 wordt weergegeven of de apothekers in de afgelopen 12 maanden een tekort aan personeel hadden. Hierin is te zien dat er vooral tekorten waren aan apothekersassistenten. Ruim 75% van de apothekers geeft aan een klein of groot tekort gehad te hebben in de afgelopen 12 maanden. Ruim 30% had een tekort aan apothekers en ruim 10% aan farmaceutisch consultants. Van alle deelnemende apotheken had 7% een tekort aan alle drie de functies, 29% had een tekort aan zowel apothekers als apothekersassistenten in de afgelopen 12 maanden.

Figuur 1 Was er in de afgelopen 12 maanden een personeelstekort of (ruim) voldoende personeel binnen uw apotheek voor de volgende functies? (N=420)

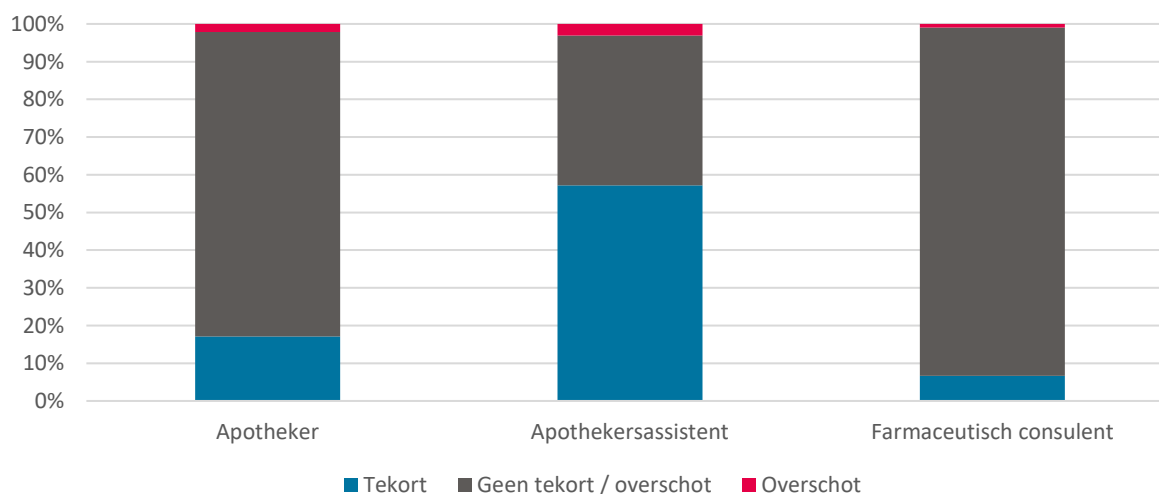


Apothekers die een personeelstekort hadden in de afgelopen 12 maanden is gevraagd hoe groot dit tekort was in fte. Gemiddeld was er een tekort van 0,7 fte aan apothekers, 1,5 fte aan apothekersassistenten en 0,6 fte aan farmaceutisch consulenten. Daarnaast gaf een op de vijf apothekers aan een tekort te hebben gehad in de afgelopen 12 maanden, maar niet goed in te kunnen schatten hoe groot dit tekort was.

3.2.2 Huidige personeelstekorten

Figuur 2 laat zien dat ook op het moment van dit onderzoek een groot deel van de apothekers, personeelstekorten ervaart en dan met name een tekort aan apothekersassistenten (57%). Maar ook heeft 17% van de respondenten op dit moment een tekort aan apothekers en 7% een tekort aan farmaceutisch consulenten. Van de respondenten had 3% een tekort voor alle drie de functies, 14% had een tekort aan apothekers en apothekersassistenten.

Figuur 2 Heeft u op dit moment een personeelstekort of personeeloverschot binnen uw apotheek voor de volgende functies? (N=420)

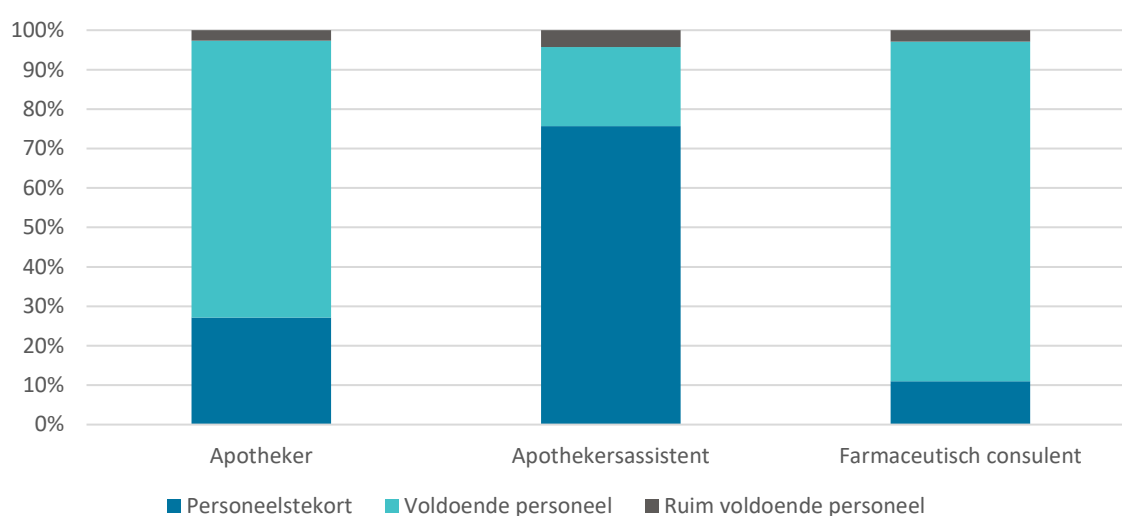


Apothekers die op het moment van het onderzoek een tekort hadden, hadden gemiddeld een tekort van 1,4 fte aan apothekers, 1,7 fte aan apothekersassistenten en 1,1 fte aan farmaceutisch consulenten. Vijf procent van de apothekers die aangaven nu een tekort te hebben konden niet goed schatten hoe groot dit tekort is in fte.

3.2.3 Verwacht personeelstekort in komende 12 maanden

Figuur 3 geeft de resultaten weer voor de vraag of de deelnemende apothekers in de komende 12 maanden een tekort verwachten aan personeel. Hierin is een vergelijkbaar beeld te zien als in figuur 1 en 2: apothekers verwachten tekorten en dan met name als het gaat om apothekersassistenten.

Figuur 3 *Verwacht u in de komende 12 maanden een personeelstekort of (ruim) voldoende personeel binnen uw apotheek voor de volgende functies? (N=420)*



Tabel 2 geeft een overzicht van het gemiddeld aantal fte per functie dat nu werkzaam is in de apotheken van de respondenten en het aantal fte dat zij gemiddeld tekort hadden, nu hebben en verwachten te hebben in de komende 12 maanden. In de tabel is te zien dat de verwachting is dat het gemiddelde tekort aan apothekersassistenten en farmaceutisch consulenten verder zal oplopen. Bij de apothekers is de verwachting dat het tekort lager zal worden in het komende jaar. Echter blijft er bij de apotheken waar er een tekort verwacht wordt een gemiddeld tekort van 0,9 fte.

Tabel 2 *Overzicht van huidige personeelssamenstelling en verwachte en huidige tekorten in fte (N=420)*

	Apotheker	Apothekersassistent	Farmaceutisch consulent
Fte nu werkzaam	1,5	6,0	0,8
Fte tekort in afgelopen 12 maanden	0,65	1,5	0,6
Fte nu tekort	1,4	1,7	1,1
Fte verwacht tekort in komende 12 maanden	0,9	1,9	1,2

3.3 Uitstroom van personeel

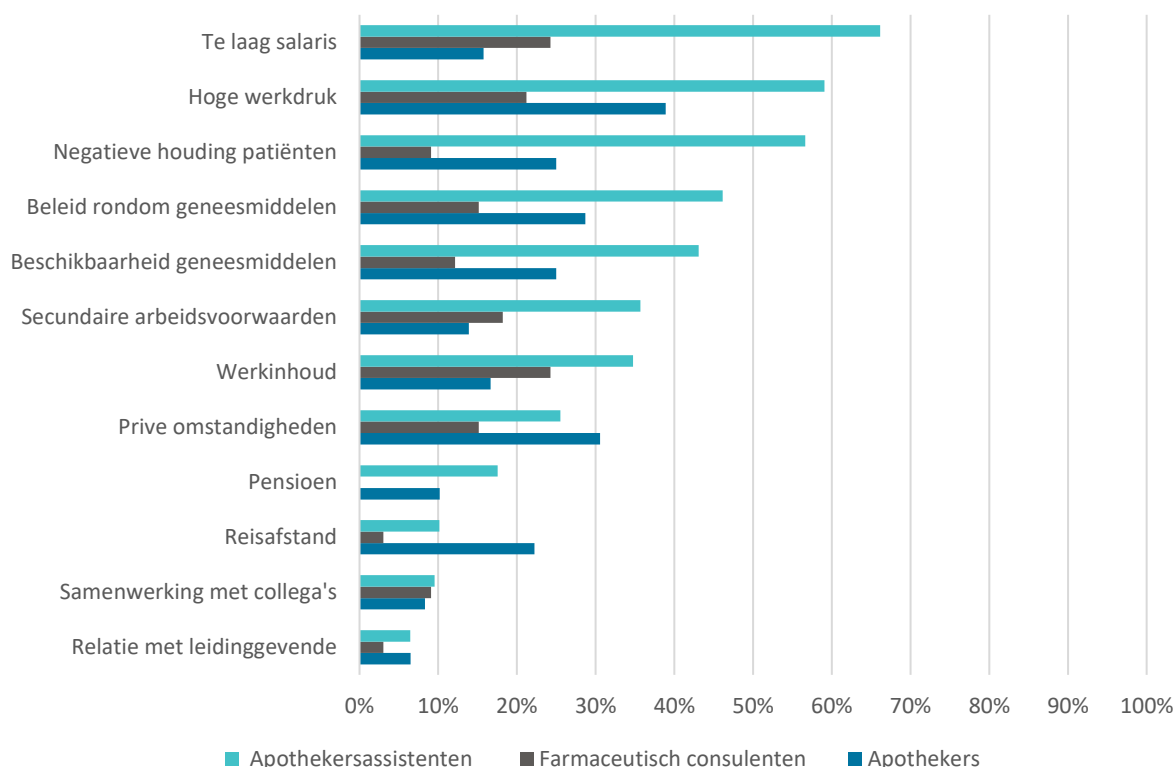
Dat een apotheek te maken heeft met een personeelstekort, wil niet direct zeggen dat er ook sprake is van uitstroom van personeel. Daarom is ook uitgevraagd of de deelnemende apotheken in de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met uitstroom van personeel. Bij 22% van de deelnemende apotheken was er in de afgelopen 12 maanden uitstroom van een of meer apothekers. Wanneer er uitstroom was betrof dit gemiddeld 0,96 fte dit stond gemiddeld gelijk aan 16% van de apothekers die werkzaam zijn in de apotheek (tabel 3). Voor apothekersassistenten lagen deze percentages hoger. Bij 75% van de deelnemende apotheken zijn in de afgelopen 12 maanden één of meer assistenten weggegaan. Gemiddeld betrof dit 1,73 fte per apotheek en 27% van de apothekersassistenten die werkzaam waren. Uitstroom uit de apotheek hoeft niet per definitie te leiden tot een tekort (personeel kan ook instromen). Instroom van personeel is echter niet uitgevraagd.

Tabel 3 Aandeel deelnemers met uitstroom van personeel in de afgelopen 12 maanden, aantal fte dat stopte en % van de functie dat het gemiddeld betrof

	Apotheker	Apothekersassistent	Farmaceutisch consulent
% deelnemers met uitstroom	22%	75%	2%
Fte uitstroom	0,96	1,73	0,95
% van personeel dat uitstroomt	16%	27%	9%

In figuur 4 worden de meest voorkomende redenen voor de uitstroom per functie weergegeven de figuur is daarbij gesorteerd op de aangegeven uitstroom redenen van de apothekersassistenten. Bij de apothekersassistenten zijn de belangrijkste redenen (volgens apothekers) om uit te stromen een te laag salaris (66%), hoge werkdruk (59%) en de negatieve houding van de patiënten (57%). Bij de apothekers was de hoge werkdruk ook een reden om uit te stromen maar kwam wel minder frequent voor. De top drie redenen voor de apothekers waren werkdruk (39%), privéomstandigheden (31%) en het beleid rondom geneesmiddelen (29%). Voor de farmaceutisch consulenten was het in de meeste gevallen (55%) niet bekend waarom zij uitstroomden. Opvallend is dat bij alle drie de beroepen pensionering bij minder dan 20% benoemd wordt als reden om uit te stromen.

Figuur 4 Per functie door responderende apothekers aangegeven wat volgens hen redenen zijn dat hun apotheekpersoneel uitstroomde uit de apotheek*



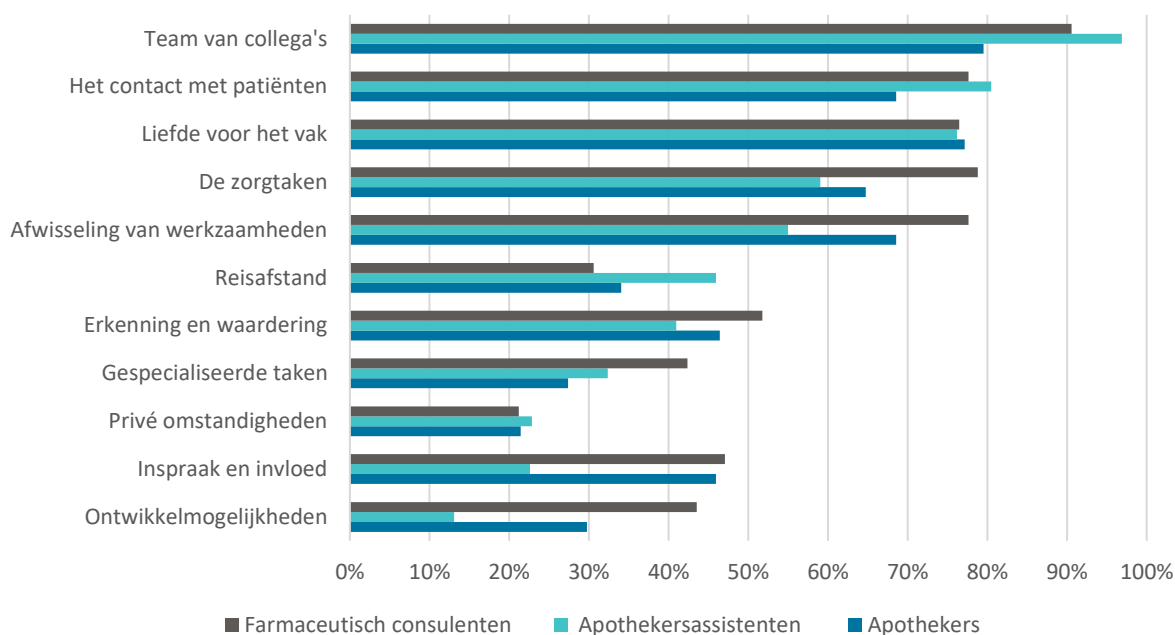
* Meerdere antwoorden waren mogelijk waardoor de percentages op kunnen tellen tot meer dan 100%

De deelnemende apotheken konden ook nog andere redenen aangeven waarom personeel uitstroomde. Bij de apothekers werd hier nog genoemd uitstroom doordat een contract niet werd verlengd en bij de apothekersassistenten dat ze een andere aanverwante opleiding hadden gevolgd en daarin een baan hadden gevonden. Bij beiden kwam ook nog overname van de apotheek voor als reden waarom personeel al dan niet vrijwillig uitstroomde. Bij de farmaceutisch consultants werden geen aanvullende redenen vermeld.

3.4 Redenen om al dan niet te blijven werken in de sector

Figuur 5 laat de redenen zien waarom, volgens de deelnemende werkgevers, personeel blijft werken in de apotheek. De figuur is wederom gesorteerd op de antwoorden voor de apothekersassistenten. De meest voorkomende redenen om te blijven werken in de apotheek zijn voor de apothekersassistenten, het team van collega's, het contact met patiënten en de liefde voor het vak. Deze redenen waren vergelijkbaar voor de apothekers en de farmaceutisch consultants.

Figuur 5 Redenen door responderende apothekers genoemd voor dat hun personeel blijft werken in de apotheek*



* Meerdere antwoorden waren mogelijk waardoor de percentages op kunnen tellen tot meer dan 100%

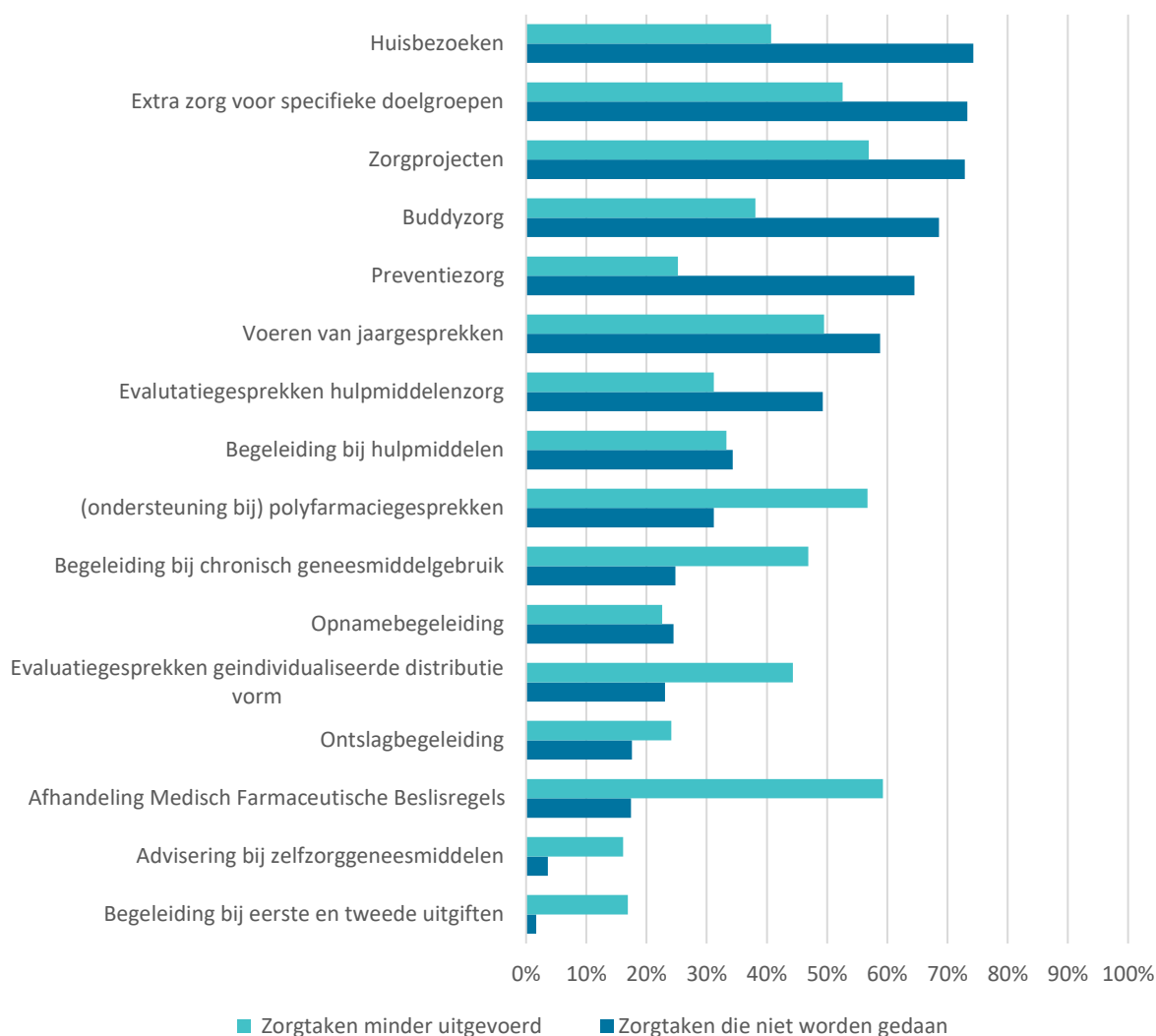
3.5 Verandering in uitvoering taken vanwege personeelstekort

De apothekers is gevraagd welke taken niet meer uitgevoerd worden vanwege het personeelstekort en welke taken langer blijven liggen. Dat is uitgevraagd voor zorgtaken, logistieke taken en administratieve taken.

3.5.1 Verandering in zorgtaken

Figuur 6 laat de zorgtaken zien die niet meer worden uitgevoerd of langer blijven liggen vanwege het personeelstekort. Dit betreffen vooral de extra farmaceutische zorgtaken. Zo geeft ongeveer driekwart van de apothekers aan dat een huisbezoek, zorgprojecten, en extra zorg voor specifieke doelgroepen niet meer worden uitgevoerd. Ongeveer twee derde van de apothekers geeft aan dat buddyzorg en preventiezorg niet meer worden uitgevoerd. Zorgtaken die langer blijven liggen volgens de apothekers zijn taken als afhandeling van medisch farmaceutische beslisregels, zorgprojecten en (ondersteuning bij) polyfarmaciegesprekken. Dit wordt aangegeven door zo'n zes op de tien apothekers. De helft van de apothekers geeft daarnaast aan dat (jaar)gesprekken minder vaak gedaan worden. Eerste en tweede uitgiftebegeleiding en advies bij zelfzorggeneesmiddelen zijn taken die zo goed als altijd gedaan worden.

Figuur 6 *Zorgtaken die niet meer worden uitgevoerd of blijven liggen / minder vaak worden uitgevoerd vanwege het personeelstekort (N=420)**



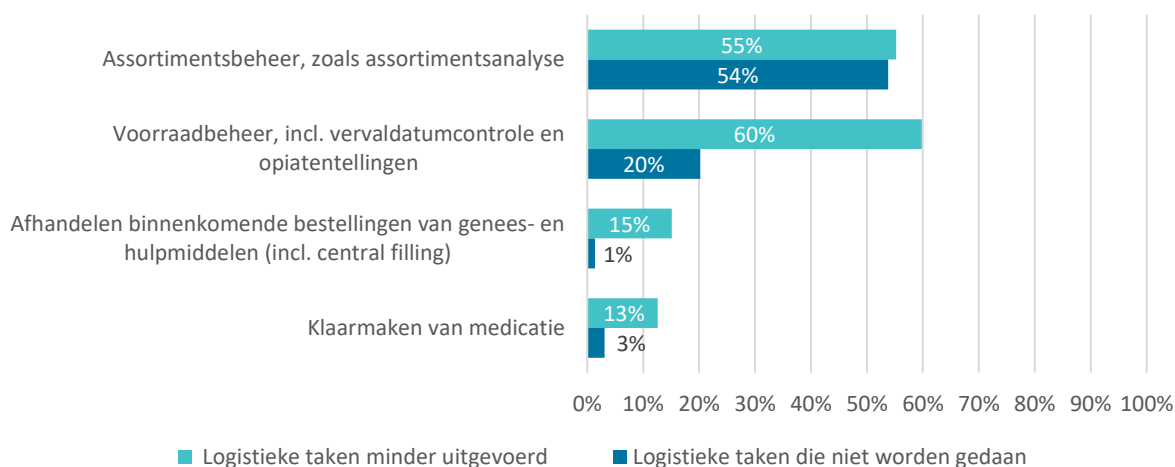
* Meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages op kunnen tellen tot meer dan 100%

Door de apothekers werd vaak toegelicht dat ze het niet wenselijk vinden dat de zorgtaken minder frequent of minder uitgebreid gedaan kunnen worden.

3.5.2 Verandering in logistieke taken

De logistieke taken die volgens de apothekers niet meer gedaan worden (figuur 7) betreffen vooral het assortiments- en voorraadbeheer. Dit zijn ook de taken die langer blijven liggen als ze nog wel worden uitgevoerd.

Figuur 7 Logistieke taken die *niet* meer worden uitgevoerd of *blijven liggen* / *minder vaak* worden uitgevoerd vanwege het personeelstekort (N=420)*

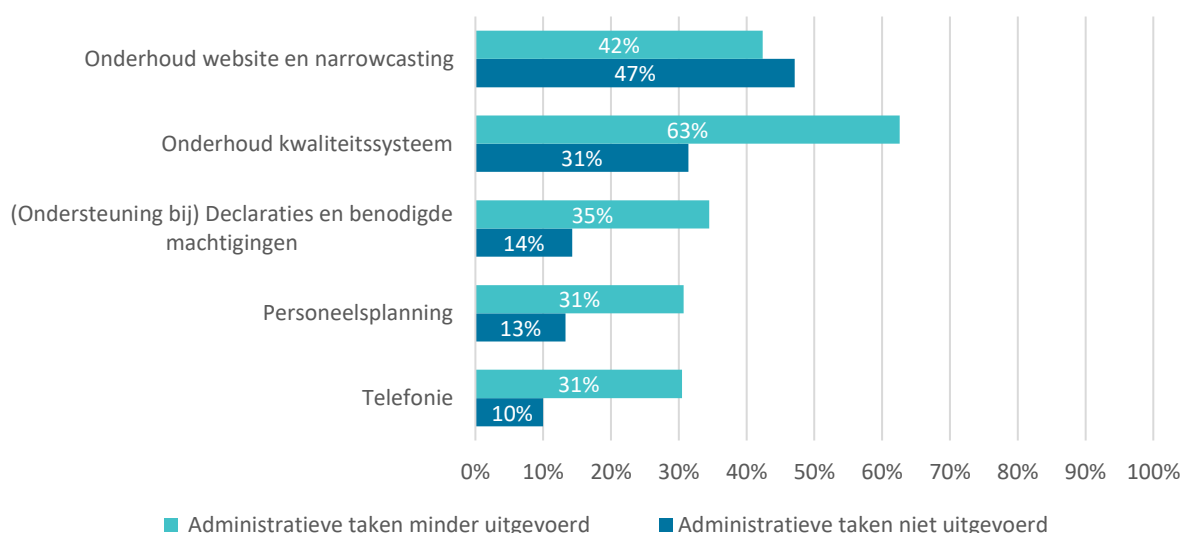


* Meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages op kunnen tellen tot meer dan 100%

3.5.3 Verandering in administratieve taken

Administratieve taken die niet meer gedaan worden vanwege het personeelstekort zijn onderhoud van de website en narrowcasting (digitale communicatie via beeldschermen in de apotheek) en onderhoud aan kwaliteitssystemen (figuur 8). Met name het onderhoud aan het kwaliteitssysteem blijft ook langer liggen als dit nog wel wordt uitgevoerd. Naast de uitgevraagde administratieve taken gaven apothekers aan ook minder tijd te hebben voor functioneringsgesprekken, nascholing en begeleiding van bijvoorbeeld stagiairs.

Figuur 8 Administratieve taken die *niet* meer worden uitgevoerd of *blijven liggen*/minder vaak worden uitgevoerd vanwege het personeelstekort (N=420)*



* Meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages op kunnen tellen tot meer dan 100%

3.5.4 Uitvoer van taken door iemand anders dan de apothekersassistent

Ook is gevraagd welke taken nu door iemand anders dan de apothekersassistent wordt uitgevoerd vanwege het personeelstekort. Uit figuur 9 blijkt dat dit met name logistieke taken zijn, zoals het

klaarmaken van de medicatie, voorraadbeheer en het afhandelen van binnenkomende bestellingen van geneesmiddelen en hulpmiddelen, gevolgd door de administratieve taken. Ondersteuning bij polyfarmaciegesprekken en de afhandeling van Medisch Farmaceutische Beslisregels zijn twee zorgtaken die door ongeveer een derde van de apothekers wordt genoemd als taken die door iemand anders worden uitgevoerd. Apothekers konden daarnaast in een open veld invullen welke andere taken door iemand anders worden gedaan dan de apothekersassistent. Daaruit bleek dat apothekers vaker zelf de receptverwerking en het klaarmaken van Baxterrollen doen, evenals dat apothekers aangeven zelf vaker aan de balie te staan.

Figuur 9 Taken die **door iemand anders** worden uitgevoerd vanwege het personeelstekort (N=420)*



* Meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages op kunnen tellen tot meer dan 100%

3.5.5 Tijd besteed aan medicijntekorten

Een van de factoren die van invloed kan zijn op het feit dat bepaalde taken niet dan wel minder worden uitgevoerd, is tijd die het apotheekpersoneel kwijt is aan het oplossen van medicijntekorten. We hebben de apothekers gevraagd hoeveel tijd zij en hun personeel gemiddeld per week hieraan kwijt zijn. Daaruit blijkt dat de vooral apothekersassistenten behoorlijk wat tijd kwijt zijn aan de

medicijntekorten: gemiddeld 16 uur per week per apotheek (tabel 4). De apothekers zelf zijn gemiddeld zo'n 7 uur per week bezig met de medicijntekorten.

Tabel 4 Gemiddeld aantal uren per week besteed aan medicijntekorten naar functie.

	Gemiddeld aantal uren per week (SD)	Range
Apothekers	6,7 (5,0)	0-40
Apothekersassistenten	16,2 (13,1)	0-108
Farmaceutische consulenten*	3,2 (3,7)	0-20

* van de apothekers die aangaven minstens één farmaceutisch consulent in dienst te hebben

3.5.6 Taken die apothekers graag toegevoegd dan wel weggelaten zien

Gevraagd naar taken die de apothekers in de toekomst graag toegevoegd zien aan het takenpakket van de apothekersassistent (mits gecontracteerd), noemden zij met name consulten met patiënten, gesprekken over leefstijl / preventie, jaargesprekken met patiënten die chronisch medicatie gebruiken, polyfarmacie intakegesprekken door gespecialiseerde assistentes. Ook begeleiding na ontslag uit het ziekenhuis bij (kwetsbare) ouderen kwam naar voren.

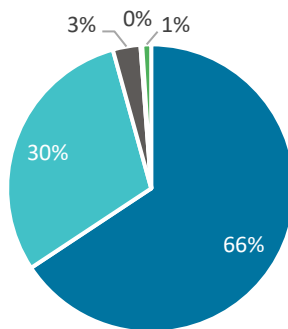
Taken waar apothekers liever minder tijd aan kwijt zijn, zijn met name het zoeken naar alternatieven voor niet-leverbare medicijn, het moeten overleggen met de arts over een wissel van medicijn binnen dezelfde werkzame groep, en de jaarlijkse evaluatie van de geïndividualiseerde distributievorm (GDV). Deze laatste hoeft ook niet meer jaarlijks uitgevoerd te worden volgens de herziene richtlijn uit 2022. Ook het aanvragen, controleren en vastleggen van machtigingen voor geneesmiddelen en het uitzoeken van nazendingen werden genoemd. Tot slot het te woord staan van klanten over vergoedingen en preferentiebeleid mag van de apothekers geschrapt worden als taak van de apothekersassistent.

3.6 Erkenning en waardering van apothekersassistenten

In de onderstaande figuren geven we weer wat de mening van apothekers is over de waardering (zowel wat betreft salaris als sociale waardering) en erkenning van het beroep apothekersassistent. Vrijwel alle apothekers (96%) zijn van mening dat apothekersassistenten onvoldoende gewaardeerd worden qua salaris (figuur 10A). Ook qua sociale waardering is bijna driekwart van de apothekers van mening dat de apothekersassistenten onvoldoende gewaardeerd worden (figuur 10B).

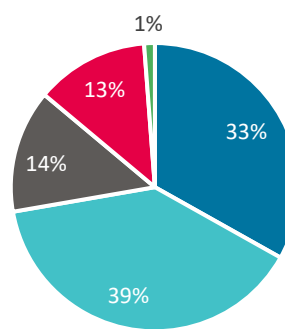
Figuur 10 Antwoorden op de stelling 'Apothekersassistenten worden naar mijn mening voldoende gewaardeerd gekeken naar (A) salaris (N=420) en (B) sociale waardering' (N=419)

A. Voldoende waardering (salaris)



- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens

B. Voldoende waardering (sociaal)



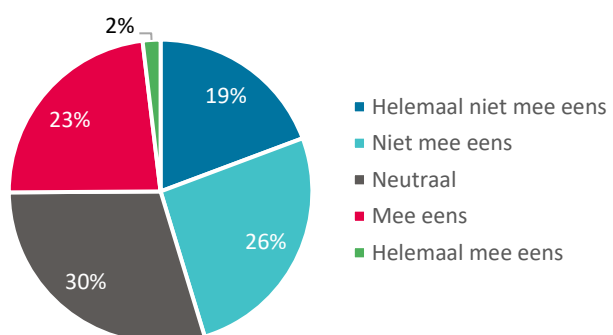
- Helemaal niet mee eens
- Niet mee eens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens

De meest genoemde reden voor de onvoldoende waardering is het *salaris* (96% van de apothekers). Dit komt omdat het salaris 1) niet overeenkomt met de werkdruk, de verantwoordelijkheid, bijhouden van kennis; 2) niet overeenkomt met andere MBO-functies; 3) achterblijft in vergelijking met vergelijkbare functies in het ziekenhuis en 4) onvoldoende meegestegen is met de inflatie.

De meest genoemde redenen door apothekers waarom zij vinden dat apothekersassistenten onvoldoende *sociale waardering* krijgen (72% van de apothekers) betreffen het onbegrip voor het vak van apothekersassistent (gezien worden als 'doosjesschuivers') en de agressie, negativiteit en onbegrip aan de balie van patiënten. Apothekersassistenten zijn de boodschapper van het beleid van zorgverzekeraars, de medicijntekorten en de vergoedingen. Zij krijgen de negatieve reacties van patiënten hierover over zich heen, zo gaven de apothekers aan. Ook de hoge werkdruk komt hier naar voren.

Wat betreft de *erkenning* van apothekersassistenten gaf 45% van de apothekers aan dat zij van mening zijn dat apothekersassistenten onvoldoende erkend worden (figuur 11). De meest genoemde redenen hiervoor betreffen onbekendheid en onbegrip voor het vak. Apothekers noemen dat apothekersassistenten worden gezien als winkelmedewerker, zowel door patiënten als door de overheid. Daarnaast wordt genoemd dat het geen geregistreerde titel (BIG) of beschermde status is. Ook het salaris en de slechte arbeidsvoorwaarden / CAO worden hier genoemd door apothekers.

Figuur 11 Antwoorden op de stelling 'Apothekersassistenten worden naar mijn mening voldoende erkend ((bijvoorbeeld met beschermde titel, erkende opleiding)' (N=419).



4 Beschouwing en conclusie

In dit hoofdstuk worden eerst kort de belangrijkste bevindingen van dit onderzoek samengevat. Vervolgens volgt een reflectie op de resultaten en de gebruikte methode en tenslotte wordt bij de conclusie de centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek beantwoord.

4.1 Belangrijkste bevindingen

- In totaal hebben 420 openbaar apothekers de vragenlijst ingevuld.
- Ongeveer driekwart van de apothekers had in de afgelopen 12 maanden een tekort aan apothekersassistenten, één op de drie had een tekort aan apothekers. Dezelfde tekorten worden verwacht voor het komende jaar. Apothekers hebben de verwachting dat het gemiddeld tekort aan apothekersassistenten zal oplopen, van 1,5fte tekort in het afgelopen jaar naar 1,9 fte tekort in het komende jaar.
- De drie meest genoemde redenen door apothekers voor de uitstroom van apothekersassistenten zijn een laag salaris, de hoge werkdruk en de negatieve houding van patiënten aan de balie. Voor apothekers ziet deze top drie er anders uit: de hoge werkdruk, privéomstandigheden en het beleid rondom geneesmiddelen.
- Met name extra zorgtaken worden niet meer uitgevoerd vanwege het personeelstekort. Dit zijn taken als op huisbezoek gaan, zorgprojecten, extra zorg voor specifieke doelgroepen, buddyzorg en preventiezorg. Ook afhandeling van medisch farmaceutische beslisregels en (jaar)gesprekken met patiënten worden minder vaak uitgevoerd. Apothekers zijn genooddaakt om vaker zelf bij te springen voor de receptverwerking of aan de balie. Hierdoor blijft het apothekerswerk vaker liggen.
- Apothekersassistenten worden onvoldoende gewaardeerd volgens de meeste apothekers. Met name qua salaris is er weinig waardering, maar ook de sociale waardering blijft achter. Het achterblijven van het salaris t.o.v. andere vergelijkbare functies, maar ook onbegrip van patiënten en onbekendheid van het vak zijn hier redenen voor volgens hen. Ook worden apothekersassistenten onvoldoende erkend vond bijna de helft van de apothekers.

4.2 Reflectie op de resultaten

Niet alleen in de apotheksector is sprake van uitstroom van personeel. In de hele sector Zorg en Welzijn zijn er tekorten aan personeel. Uit de arbeidsmarkt cijfers van RegioPlus en Research blijkt dat, ondanks dat de sector groeit, er nog steeds een krapte is op de arbeidsmarkt van zorgprofessionals². Ook in de huisartspraktijk is sprake van personeelstekorten, zo schommelt over de jaren 2018-2023 het tekort aan doktersassistenten rond de 50% (Flinterman, 2024). Echter, de openbare apotheksector steekt hier bovenuit met een personeelstekort aan apothekersassistenten van 75% blijkend uit dit onderzoek.

² Arbeidsmarktinformatie - RegioPlus, geraadpleegd op 19-03-2025

Het aantal instromers op zorg- en welzijnsopleidingen neemt daarnaast af, met name op MBO-niveau. Dit zien we ook specifiek voor de openbare apotheekector. Vacatures voor met name apothekersassistenten worden niet meer vervuld, terwijl het aantal vacatures oploopt (PW, 2023a). Het aantal apotheekvestigingen daalt al enkele jaren, per januari 2020 waren er 2.000 openbare apotheken, per januari 2024 waren dat er 1.953 (SFK, 2024). Ook hier spelen de personeelstekorten mogelijk een rol in (PW, 2023b). Het tekort aan apotheekpersoneel is iets wat ook in andere Europese landen speelt en waarvoor de noodklok wordt geluid (PGEU, 2024).

Naast dat wij met dit onderzoek inzicht geven in de huidige tekorten, hebben wij ook gevraagd naar wat de redenen zijn van uitstroom van apotheekpersoneel in de huidige tijd. De redenen die wij vinden in dit onderzoek komen overeen met de redenen die in eerder onderzoek werden opgegeven. Het elders meer kunnen verdienen en/of betere perspectieven te hebben en een hoge werkdruk waren ook in 2023 redenen voor apotheekpersoneel om elders te gaan werken dan de openbare apotheek (SBA, 2024). Deze redenen zijn dus nog steeds actueel. Met name het achterblijvende salaris is iets waar ook de branche zelf onderzoek naar heeft gedaan en aandacht voor vraagt (WZOA / NApCo, 2024). De redenen van apotheekpersoneel om te vertrekken wijken daarmee ook af van de redenen van andere zorgprofessionals binnen de Zorg en Welzijnsector. In het landelijk uitstroomonderzoek uitgevoerd in 2023 werden ontwikkelmogelijkheden, de privé situatie en werkinhoud genoemd als top 3 redenen voor uitstroom (RegioPlus en Research, 2025). Werkdruk kwam daar als vijfde reden naar voren.

Wat het onderzoek ook laat zien is dat er door het personeelstekort weinig tot geen tijd overblijft voor farmaceutische patiëntenzorgtaken zoals consulten met patiënten rondom polyfarmacie of therapietrouw, zorgprojecten of extra zorg voor specifieke doelgroepen. Dit terwijl deze zorg door het apotheekteam wordt gewaardeerd door burgers (Van Dijk, 2024). Ook de medicijntekorten nemen veel kostbare tijd in beslag. In 2019 bleek dit 17,5 uur per week gemiddeld te zijn voor het apotheekteam (circa 0,5fte) (KNMP, 2019), uit ons onderzoek blijkt dat apothekersassistenten op dit moment gemiddeld 16 uur per week en apothekers gemiddeld 7 uur per week bezig met de medicijntekorten. Ook kan de medicatieveiligheid onder druk komen te staan als er minder tijd besteed kan worden aan taken als afhandeling van MFB's, maar ook voorraadbeheer (opiatentelling).

4.3 Reflectie op de methode

Voor dit onderzoek is een vragenlijst uitgezet onder werkgevers. Hierdoor zijn alle antwoorden vanuit het perspectief van de werkgever en niet altijd vanuit de visie van de verschillende werknemers die werkzaam zijn in de apotheek. Er is gekozen voor een uitvraag onder werkgevers omdat zij het beste overzicht hebben over alle medewerkers in de apotheek en het beste overzicht hebben van het aantal werknemers en de huidige en verwachte tekorten. Een andere reden om voor een uitvraag onder werkgevers te kiezen was om de medewerkers in de apotheek, die door de tekorten al veel taken moeten laten liggen zoals blijkt uit dit onderzoek, niet onnodig te extra te belasten. Risico hierbij was dat werkgevers mogelijk niet op de hoogte zouden zijn van de redenen van uitstroom van hun medewerkers. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de werkgevers een diversiteit aan redenen opgeven, die overeenkomen met eerder onderzoek uit 2023.

Voor dit onderzoek zijn ruim driekwart van de openbaar apotheken in Nederland, aangesloten bij het UPPER-netwerk, aangeschreven. In totaal heeft 27% van de aangeschreven openbaar apotheken de vragenlijst ingevuld. Hierdoor zou er mogelijk selectiebias kunnen zijn, met name wanneer vooral apothekers met grote personeelstekorten of veel uitstroom de vragenlijst hebben ingevuld. Dit bleek

uit de antwoorden niet het geval te zijn. Daarnaast lijkt een divers sample van de apotheken te hebben gerespondeerd gekeken naar de kenmerken van de apotheken. Het al dan niet onderdeel zijn van een keten of formule, en het gemiddeld aantal fte aan apothekers en apothekersassistenten wat werkzaam is in de apotheken van de respondenten kwamen overeen met het landelijke beeld. Ook is er een spreiding in het gemiddeld aantal verstrekkingen, het gemiddeld aantal GDV-leveringen en het al dan niet in de stad gevestigd zijn. Het zou nog mogelijk kunnen zijn dat de werkgevers met grote personeelstekorten de vragenlijst niet hebben ingevuld omdat zij hier geen tijd voor hebben. Het moment dat deze vragenlijst uitgezet werd viel ook samen met stakingsdagen van apothekersassistenten. In dat geval zijn de in dit onderzoek gerapporteerde tekorten een lage inschatting van het daadwerkelijke tekort. Van de werkgevers gaf 75% aan een tekort te hebben aan apothekersassistenten. Ook als dit percentage in werkelijkheid iets hoger of lager is heeft nog steeds meer dan de helft van de werkgevers een tekort aan apothekersassistenten.

4.4 Conclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat een groot deel van de openbaar apothekers een tekort hebben aan personeel. De voornaamste redenen waarom hun werknemers uitstroomde zijn een te laag salaris, hoge werkdruk, negatieve houding van patiënten en het beleid rondom geneesmiddelen. De voornaamste redenen om te blijven werken in de sector waren het team van collega's, het contact met patiënten en de liefde voor het vak. Ook de waardering en erkenning voor het vak van apothekersassistenten blijft achter. Dit onderzoek biedt daarmee inzicht in de omvang van het personeelstekort en geeft mogelijke aanknopingspunten om uitstroom uit de apotheeksector te verminderen.

Literatuur

Flinterman, L., Vis, E., Schaaijk, A. van, Batenburg, R. De arbeidsmarkt van de Nederlandse huisartsenzorg in 2023: toelichting en samenvatting van het onderzoek – en de regionale factsheets. Utrecht: Nivel, 2024

KNMP. 10 jaar geneesmiddelentekorten: enorme impact. Nieuwsbericht 9 januari 2025. Te raadplegen via: [10 jaar geneesmiddelentekorten: enorme impact | KNMP](#)

KNMP. Onderzoek Geneesmiddelentekorten 2019. Den Haag: KNMP, 2019

PGEU. Pharmacists Workforce Shortages. PGEU Position Paper. 2024

PW. In alle regio's tekort aan assistenten steeds nijpender. Personeel werven, behouden en opleiden grote uitdaging voor de apotheeksector. Pharmaceutisch Weekblad 27en28, 08-07-2022

PW. Personeelstekorten en hoog verzuim zetten apotheekteams verder onder druk. Werksfeer en personeelskrapte: uitdagingen voor apotheeksector. Pharmaceutisch Weekblad PW38, 22-09-2023a

PW. Apotheek dicht door krapte 'Verloop, verzuim en verlof volgen kort op elkaar'. Pharmaceutisch Weekblad PW31en32, 04-08-2023b

Regioplus en Research. Resultaten landelijk uitstroombonderzoek 2024. Infographic. 2024. Te raadplegen via: [RegioPlus-factsheet-uitstroombonderzoek](#)

SBA. Duurzame inzetbaarheid in de apotheek. Infographic. Stichting Bedrijfsfonds Apothekers (SBA), 2024. Te raadplegen via: [SBA-1506 Infographic-final](#)

SFK. Data en feiten 2024. Den Haag: Stichting Farmaceutische Kengetallen, 2024

Dijk, L. van, Schackmann, L., Heringa, M., Vervloet, M. Burgerperspectief op extramurale farmacie: quickscan van Nederlandse literatuur. Utrecht: Nivel, 2023

WZOA/NApCo. Bijwerkingen onvermijdelijk. Hoe de apotheek haar personeel niet meer kan betalen. Branchrapport openbare farmacie. Noordwijk/Amersfoort: WZOA/NApCo, oktober 2024

Bijlage A Vragenlijst apothekers

Introductietekst met informed consent:

De openbare farmacie staat onder druk. Er zijn grote personeelstekorten. De uitstroom van apothekersassistenten in de openbare apotheek is groot, terwijl de instroom achterblijft. Met dit onderzoek, wat wij doen op verzoek van het ministerie van VWS, willen wij inzicht krijgen in omvang en aard van vertrek uit of het juist blijven binnen de openbare farmacie vanuit werkgeversperspectief. We vragen naar de huidige capaciteit in uw apotheek, de uitstroom en de redenen hiervoor. Zo willen we op systematische wijze de knelpunten in de arbeidsmarkt van de openbare farmacie inventariseren en kwantificeren.

We vragen per apotheek één apotheker (bij voorkeur de beherend apotheker) om de vragenlijst in te vullen, zodat elke apotheek maar één keer meetelt. Dit is belangrijk om de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen. Van de resultaten maken wij een openbaar rapport.

Uw antwoorden worden anoniem verwerkt. De antwoorden die u geeft worden alleen voor dit onderzoek gebruikt en niet doorgegeven aan anderen.

Het invullen van deze vragenlijst kost ongeveer 15-20 minuten. De ingevulde gegevens worden tussendoor opgeslagen. U kunt de vragenlijst dus op elk moment onderbreken en later weer verder gaan waar u gebleven was. U kunt de vragenlijst **tot en met 31 januari 2025** invullen.

Mocht u vragen hebben of hulp nodig hebben bij het invullen, neem dan contact op met de onderzoekers via L.Flinterman@nivel.nl of M.Vervloet@nivel.nl.

Wij hopen dat u wilt meewerken aan ons onderzoek!

Ik heb bovenstaande gelezen en ik wil de vragenlijst invullen:

- ☐ Ja
- ☐ Nee → einde vragenlijst

De volgende vragen gaan over kenmerken van uzelf en de apotheek waar uw werkzaam bent. Voor de leesbaarheid noemen we de apotheek waar uw werkzaam bent in de vragenlijst 'uw apotheek'.

1. Wat is uw functie in de apotheek?
 - ☐ Beherend of gevestigd apotheker
 - ☐ Tweede apotheker
 - ☐ Anders, namelijk ...
2. U bent werkzaam in een:
 - ☐ Openbare apotheek
 - ☐ Poliklinische apotheek -> ga naar vraag 4
3. Is uw apotheek aangesloten bij een keten of formule?
 - ☐ Nee
 - ☐ Ja, Service Apotheek
 - ☐ Ja, BENU Apotheek
 - ☐ Ja, Pluriplus Apotheken
 - ☐ Ja, Alphega Apotheken
 - ☐ Ja, Boots apotheken
 - ☐ Ja, Medsen Apotheken
 - ☐ Anders, namelijk ...
4. Hoeveel receptregels (excl. weekleveringen) worden er gemiddeld genomen per dag verstrekt door uw apotheek?
 - ☐ Minder dan 200
 - ☐ 201 tot en met 400
 - ☐ 401 tot en met 600
 - ☐ 601 tot en met 800
 - ☐ 801 tot en met 1000
 - ☐ 1001 of meer
5. Hoeveel patiënten maken gebruik van een medicatierol in uw apotheek?
 - ☐ Minder dan 100
 - ☐ 101 tot en met 200
 - ☐ 201 tot en met 300
 - ☐ 301 tot en met 400
 - ☐ 401 tot en met 500
 - ☐ Meer dan 500
6. Is uw apotheek gesitueerd:
 - ☐ In een stad
 - ☐ Op het platteland

7. Hoeveel apothekers, apothekersassistenten en farmaceutisch consulenten zijn in uw apotheek werkzaam?
- _____ apothekers
_____ apothekersassistenten
_____ farmaceutisch consulenten
8. Hoeveel fte werken zij (per functie) gezamenlijk in uw apotheek? *Als u rekent met 1 fte is 36 uur per week*
- _____ fte apothekers
_____ fte apothekersassistenten
_____ fte farmaceutisch consulenten

De volgende vragen gaan over de (zorg)taken die op dit moment niet uitgevoerd kunnen worden, langer blijven liggen (of minder aandacht krijgen) of (gedeeltelijk) door iemand anders worden uitgevoerd vanwege het personeelstekort.

9. Welke (zorg)taken worden op dit moment **niet** uitgevoerd vanwege het personeelstekort? *Meer antwoorden mogelijk*

Zorgtaken:

- ☐ Zorgprojecten
- ☐ Afhandeling Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's)
- ☐ Extra zorg voor specifieke doelgroepen
- ☐ Begeleiding bij eerste en tweede uitgiften
- ☐ Begeleiding bij chronisch geneesmiddelgebruik
- ☐ Advisering bij zelfzorggeneesmiddelen
- ☐ Begeleiding bij hulpmiddelen
- ☐ Buddyzorg
- ☐ Huisbezoeken
- ☐ (Ondersteuning bij) polyfarmaciegesprekken
- ☐ Het voeren van jaargesprekken of andersoortige consulten om therapietrouw te bevorderen
- ☐ Opnamebegeleiding
- ☐ Ontslagbegeleiding
- ☐ Evaluatiegesprekken geïndividualiseerde distributievorm (GDV)
- ☐ Evaluatiegesprekken hulpmiddelenzorg
- ☐ Preventiezorg

Logistieke taken:

- ☐ Klaarmaken van medicatie
- ☐ Afhandelen binnenkomende bestellingen van genees- en hulpmiddelen (incl. central filling)
- ☐ Voorraadbeheer, incl. vervaldatumcontrole en opiatentellingen
- ☐ Assortimentsbeheer, zoals assortimentsanalyse

Administratieve taken:

- ☐ Onderhoud kwaliteitssysteem
- ☐ Onderhoud website en narrowcasting
- ☐ (Ondersteuning bij) Declaraties en benodigde machtigingen
- ☐ Personeelsplanning
- ☐ Telefonie

Andere taken, namelijk:

10. Welke (zorg)taken krijgen **nu minder aandacht of blijven langer liggen** vanwege het personeelstekort? *Meer antwoorden mogelijk*

Zorgtaken:

- ☐ Zorgprojecten
- ☐ Afhandeling Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's)
- ☐ Extra zorg voor specifieke doelgroepen
- ☐ Begeleiding bij eerste en tweede uitgiften
- ☐ Begeleiding bij chronisch geneesmiddelgebruik
- ☐ Advisering bij zelfzorggeneesmiddelen
- ☐ Begeleiding bij hulpmiddelen
- ☐ Buddyzorg
- ☐ Huisbezoeken
- ☐ (Ondersteuning bij) polyfarmaciegesprekken
- ☐ Het voeren van jaargesprekken of andersoortige consulten om therapietrouw te bevorderen
- ☐ Opnamebegeleiding
- ☐ Ontslagbegeleiding
- ☐ Evaluatiegesprekken geïndividualiseerde distributievorm (GDV)
- ☐ Evaluatiegesprekken hulpmiddelenzorg
- ☐ Preventiezorg

Logistieke taken:

- ☐ Klaarmaken van medicatie
- ☐ Afhandelen binnenkomende bestellingen van genees- en hulpmiddelen (incl. central filling)
- ☐ Voorraadbeheer, incl. vervaldatumcontrole en opiatentellingen
- ☐ Assortimentsbeheer, zoals assortimentsanalyse

Administratieve taken:

- ☐ Onderhoud kwaliteitssysteem
- ☐ Onderhoud website en narrowcasting
- ☐ (Ondersteuning bij) Declaraties en benodigde machtigingen
- ☐ Personeelsplanning
- ☐ Telefonie

Andere taken, namelijk:

11. Welke (zorg)taken worden (gedeeltelijk) door **iemand anders** uitgevoerd dan de apothekersassistent (bijv. de apotheker of andere medewerker) vanwege het personeelstekort? *Meer antwoorden mogelijk*

Zorgtaken:

- ☐ Zorgprojecten
- ☐ Afhandeling Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's)
- ☐ Extra zorg voor specifieke doelgroepen
- ☐ Begeleiding bij eerste en tweede uitgiften
- ☐ Begeleiding bij chronisch geneesmiddelgebruik
- ☐ Advisering bij zelfzorggeneesmiddelen
- ☐ Begeleiding bij hulpmiddelen
- ☐ Buddyzorg
- ☐ Huisbezoeken
- ☐ (Ondersteuning bij) polyfarmaciegesprekken
- ☐ Het voeren van jaargesprekken of andersoortige consulten om therapietrouw te bevorderen
- ☐ Opnamebegeleiding

- ☐ Ontslagbegeleiding
- ☐ Evaluatiegesprekken geïndividualiseerde distributievorm (GDV)
- ☐ Evaluatiegesprekken hulpmiddelenzorg
- ☐ Preventiezorg

Logistieke taken:

- ☐ Klaarmaken van medicatie
- ☐ Afhandelen binnenkomende bestellingen van genees- en hulpmiddelen (incl. central filling)
- ☐ Voorraadbeheer, incl. vervaldatumcontrole en opiatentellingen
- ☐ Assortimentsbeheer, zoals assortimentsanalyse

Administratieve taken:

- ☐ Onderhoud kwaliteitssysteem
- ☐ Onderhoud website en narrowcasting
- ☐ (Ondersteuning bij) Declaraties en benodigde machtigingen
- ☐ Personeelsplanning
- ☐ Telefonie

Andere taken, namelijk:

12. Zijn er (zorg)taken die u in de toekomst graag **toegevoegd** ziet aan het takenpakket van de apothekersassistent (mits gecontracteerd)? *Meer antwoorden mogelijk*

- ☐ zorgtaken, namelijk: ...
- ☐ logistieke taken, namelijk: ...
- ☐ administratieve taken, namelijk:
- ☐ anders, namelijk:....

13. Zijn er (zorg)taken die u in de toekomst graag **weggelaten** ziet uit het takenpakket van de apothekersassistent? *Meer antwoorden mogelijk*

- ☐ zorgtaken, namelijk: ...
- ☐ logistieke taken, namelijk: ...
- ☐ administratieve taken, namelijk:
- ☐ anders, namelijk:....

De volgende vragen gaan over personeelstekorten in uw apotheek.

14. Heeft u de afgelopen 12 maanden een personeelstekort dan wel een overschot ervaren binnen uw apotheek voor de volgende functies? *1 = groot tekort, 2 = klein tekort, 3 = geen tekort/geen overschot, 4 = klein overschot, 5 = groot overschot.*

- ☐ Apotheker
- ☐ Apothekersassistent
- ☐ Farmaceutisch consulent

15. Wanneer u in de afgelopen 12 maanden een personeelstekort had, kunt u inschatten hoe groot dit tekort was in aantal fte? *Als u rekent met 1 fte = 36 uur per week*

- ___ fte tekort aan apothekers
- ___ fte tekort aan apothekersassistenten
- ___ fte tekort aan farmaceutisch consulenten
- ☐ Personeelstekort, maar kan ik niet inschatten

16. Heeft u op dit moment een personeelstekort of overschot binnen uw apotheek voor de volgende functies? *Ja, tekort / ja, overschot /nee*
- ☐ Apotheker
- ☐ Apothekersassistent
- ☐ Farmaceutisch consulent
17. Wanneer u nu een tekort heeft, kunt u inschatten hoe groot dit personeelstekort is in aantal fte?
Als u rekent met 1 fte = 36 uur per week
- ___ fte tekort aan apothekers
- ___ fte tekort aan apothekersassistenten
- ___ fte tekort aan farmaceutisch consulenten
- ☐ Personeelstekort, maar kan ik niet inschatten
18. Verwacht u de komende 12 maanden een personeelstekort dan wel een overschot binnen uw apotheek voor de volgende functies? *1 = groot tekort, 2 = klein tekort, 3 = geen tekort/geen overschot, 4 = klein overschot, 5 = groot overschot.*
- ☐ Apotheker
- ☐ Apothekersassistent
- ☐ Farmaceutisch consulent
19. Wanneer u een tekort verwacht, kunt u inschatten hoe groot dat personeelstekort zal zijn in aantal fte? *Als u rekent met 1 fte = 36 uur per week*
- ___ fte tekort aan apothekers
- ___ fte tekort aan apothekersassistenten
- ___ fte tekort aan farmaceutisch consulenten
- ☐ Personeelstekort, maar kan ik niet inschatten
20. Kunt u inschatten hoeveel uur gemiddeld per week uw personeel kwijt is aan de medicijntekorten op dit moment?
- ___ uur per week voor de apotheker
- ___ uur per week voor de apothekersassistent
- ___ uur per week voor de farmaceutisch consulent

De volgende vragen gaan over de uitstroom van apotheekpersoneel.

21. Hoe groot was de feitelijke uitstroom van onderstaand personeel in fte in de afgelopen 12 maanden in uw apotheek? *Als u rekent met 1 fte = 36 u/w*
- ___ fte aan apothekers
- ___ fte aan apothekersassistenten
- ___ fte aan farmaceutisch consulenten
22. Wilt u per functie aangeven wat volgens u redenen zijn dat uw apotheekpersoneel uitstroomde uit uw apotheek?

Redenen	Apotheker	Apothekers- assistent	Farmaceutisch consulent
<i>Niet van toepassing: niet uitgestroomd</i>	☐	☐	☐
Hoge werkdruk	☐	☐	☐
Laag salaris	☐	☐	☐

Minder goede secundaire arbeidsvoorwaarden	☐	☐	☐
Werkinhoud	☐	☐	☐
Negatieve houding van patiënten aan de balie (bijv. agressie, onbegrip, boosheid)	☐	☐	☐
Problemen met beschikbaarheid van geneesmiddelen	☐	☐	☐
Het algemene beleid rond geneesmiddelen (bijv. preferentiebeleid)	☐	☐	☐
Relatie met leidinggevende	☐	☐	☐
Samenwerking collega's	☐	☐	☐
Privéomstandigheden	☐	☐	☐
Pensioengerechtigde leeftijd bereikt	☐	☐	☐
Reisafstand	☐	☐	☐

23. Zijn er nog andere redenen waarom uw personeel uitstroomde?

Apothekers:

Apothekersassistenten:

Farmaceutisch consulenten:

24. Wat zijn volgens u redenen dat uw personeel graag blijft werken in uw apotheek?

Redenen	Apotheker	Apothekers-assistent	Farmaceutisch consulent
De zorgtaken	☐	☐	☐
Het contact met patiënten	☐	☐	☐
Afwisseling aan werkzaamheden	☐	☐	☐
Team van collega's	☐	☐	☐
Liefde voor het vak	☐	☐	☐
Gespecialiseerde taken, zoals bijv. bereiding, geïndividualiseerde distributievorm	☐	☐	☐
Ontwikkelmogelijkheden	☐	☐	☐
Erkenning en waardering	☐	☐	☐
Inspraak en invloed	☐	☐	☐
Privéomstandigheden	☐	☐	☐
Reisafstand	☐	☐	☐

25. Zijn er nog andere redenen waarom uw personeel graag in uw apotheek werkt?

Apothekers:

Apothekersassistenten:

Farmaceutisch consulenten:

De volgende vragen gaan over erkenning en waardering van (het beroep van) apothekersassistenten.

26. Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen.

	Helemaal niet mee eens (1)	Mee eens (2)	Neutraal (3)	Mee eens (4)	Helemaal mee eens (5)
Apothekersassistenten worden naar mijn mening voldoende gewaardeerd gekeken naar salaris	☐	☐	☐	☐	☐
Apothekersassistenten worden naar mijn mening voldoende gewaardeerd gekeken naar sociale waardering	☐	☐	☐	☐	☐
Apothekersassistenten worden naar mijn mening voldoende erkend (bijvoorbeeld met beschermde titel, erkende opleiding) in Nederland	☐	☐	☐	☐	☐

[Als vraag 26a = 1 of 2] Uit uw antwoorden blijkt dat u vindt dat apothekersassistenten in Nederland onvoldoende worden gewaardeerd wat betreft salaris.

27. Waarom vindt u dat apothekersassistent(en) onvoldoende worden gewaardeerd?

[Als vraag 26b = 1 of 2] Uit uw antwoorden blijkt dat u vindt dat apothekersassistenten in Nederland onvoldoende worden gewaardeerd wat betreft sociale waardering.

28. Waarom vindt u dat apothekersassistent(en) onvoldoende worden gewaardeerd?

[Als vraag 26c = 1 of 2] Uit uw antwoorden blijkt dat u vindt dat apothekersassistenten in Nederland onvoldoende worden erkend.

29. Waarom vindt u dat apothekersassistent(en) onvoldoende worden erkend?

U bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst. Indien u nog opmerkingen heeft over onderwerpen die nog niet aan de orde zijn geweest, dan kunt u die hieronder kwijt:

Hartelijk dank voor uw deelname!

Vergeet niet op 'antwoorden versturen' te klikken om uw antwoorden definitief te bevestigen.