

**Collectieve Arbeidsovereenkomst
Arbeidsomstandigheden Apotheken
2014**

Inhoudsopgave

Preambule

Inleiding

Hoofdstuk I Werkings sfeer en definities

Artikel 1 Werkingssfeer

Artikel 2 Definities

Hoofdstuk II Algemene randvoorwaarden voor beleidsintensivering aanpak ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid op apotheekniveau

Artikel 3 Door werkgever in acht te nemen algemene uitgangspunten

Artikel 4 Door werknemer in acht te nemen algemene uitgangspunten

Artikel 5 Uitgangspunten bij keuze, inhoud en uitvoering contract Arbodienstverlening

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

Artikel 7 Plan van aanpak arbeidsomstandigheden

Artikel 8 Verzuimprotocol bij ziekte

Artikel 9 Re-integratie

Artikel 10 Scholing

Artikel 11 Peilen van ziekteverzuim

Hoofdstuk III Maatregelen op apotheekniveau

Artikel 12 Werktijden

Artikel 13 Arbocatalogus

Artikel 14 Verplichte melding arbeidsongevallen

Artikel 15 Psychosociale arbeidsbelasting

Artikel 16 Werkdruk

Artikel 17 Ongewenste omgangsvormen

Artikel 18 Agressie en geweld

Artikel 19 Zwangerschap

Artikel 20 Bedrijfs hulpverlening

Artikel 21 Gevaarlijke stoffen

Artikel 22 Prikaccidenten

Artikel 23 Werken met beeldschermen

Artikel 24 Werkoverleg, functioneringsgesprek en beoordelingsgesprek

Hoofdstuk IV Facilitering door sociale partners

Artikel 25 Onderzoek monitoring, instrumentontwikkeling en -promotie, informatie en kennisoverdracht

Artikel 26 Instrument werkdrukmeting

Artikel 27 Re-integratie

Artikel 28 Arbocatalogus

Artikel 29 Instrument Risico-Inventarisatie en Evaluatie

Hoofdstuk V Interpretatie

Artikel 30 Uitvoeringsregeling Sociale Begeleiding
Artikel 31 Commissie van Interpretatie

Hoofdstuk VI Slotbepalingen

Artikel 32 Uitreiken exemplaar Cao
Artikel 33 Duur, wijziging en opzegging van de Cao

Bijlagen

Bijlage 1 bij artikel 3, lid 3	Bepalingen medezeggenschap WOR en Arbeidsomstandighedenwet
Bijlage 2 bij artikel 5, lid 2	Minimumeisen voor arbodienstverlening
Bijlage 3 bij artikel 5, lid 17	De eisen vastgelegd in de mantelovereenkomst tussen de VZA en een arbodienst
Bijlage 4 bij artikel 8	Verzuimprotocol bij ziekteverzuim
Bijlage 5 bij artikel 17, lid 1	Protocol Ongewenste Omgangsvormen
Bijlage 6 bij artikel 18, lid 1	Protocol Agressie en Geweld
Bijlage 7 bij artikel 19 en 21	Protocol Zwangerschap
Bijlage 8 bij artikel 20	Protocol Bedrijfshulpverlening
Bijlage 9 bij artikel 21	Gevaarlijke stoffen
Bijlage 10 bij artikel 22	Protocol Prikaccidenten
Bijlage 11 bij artikel 24	Model Werkoverleg
Bijlage 12 bij artikel 24	Model Functioneringsgesprek en model Beoordelingsgesprek
Bijlage 13 bij artikel 30	Uitvoeringsregeling Sociale Begeleiding
Bijlage 14 bij artikel 31	Reglement Commissie van Interpretatie
Bijlage 15	Adressen van sociale partners en overige instanties

COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN APOTHEKEN

Tussen de ondergetekenden:

1. Vereniging Zelfstandige Apothekers (VZA)
 2. Associatie van Ketenapotheken (ASKA)
- als partijen ter werkgeverszijde

en

1. FNV Bondgenoten en
 2. CNV Publieke Zaak
- als partijen ter werknemerszijde,

is de volgende collectieve arbeidsovereenkomst, hierna te noemen: Cao Arbeidsomstandigheden Apotheken, aangegaan.

PREAMBULE

De totstandkoming van deze overeenkomst heeft te maken met de bundeling van alle zaken die met arbeidsomstandigheden en medezeggenschap hebben te maken.

In aanvulling op de primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden die in de Cao Apotheken zijn vastgelegd, richt deze Cao zich vooral op de verbetering van de arbeidsomstandigheden. Bij het formuleren van maatregelen op dit gebied, streven cao-partijen een grote mate van efficiency na. Ze beogen maatregelen te nemen die in zoverre ze buiten de wettelijke verplichtingen vallen, voor het apotheketeam goed hanteerbaar en toepasbaar zijn. Cao-partijen hebben bovendien getracht de maatregelen waar mogelijk toe te snijden op de situatie in de openbare apotheek en rekening te houden met het proces van de farmaceutische zorgverlening. Sociale partijen betrekken de Stichting Bedrijfsfonds Apotheken waar nodig bij de uitvoering van specifieke afspraken uit de Cao.

Benevens deze Cao hebben sociale partners de Arbocatalogus opgesteld ten behoeve van de branche. Onder andere de in deze catalogus vastgestelde zaken zijn voor de Inspectiedienst SZW maatgevend ter toetsing voor de apotheken in de openbare farmacie.

Deze overeenkomst is door sociale partners aangegaan voor de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014.

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.
- 1.
- 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.
- g. **sociale partners:**
de partijen die deze Cao hebben afgesloten.
- 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:

aDe 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.

bDe 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.

cDe 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. De belangrijkste bepalingen zijn opgenomen in **Bijlage 1** van deze Cao. 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.

dHet door de werkgever te voeren arbobeleid is een integraal onderdeel van het totale beleid van werkgever met als belangrijkste raakvlakken het personeels- en organisatiebeleid.

eDe 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.

fDe werkgever voldoet ten aanzien van het gebruik van persoonlijke gegevens aan de geldende wettelijke bepalingen inzake privacy.

gDe 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.

hEen 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.

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.
15. Ten aanzien van de arbodienstverlening kunnen er diverse deskundigen op deelgebieden van arbodienstverlening worden gecontracteerd. De VZA adviseert haar leden om een contract af te sluiten met een arbodienstverlener zoals neergelegd in de mantelovereenkomst tussen VZA en arbodienst.
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.
17. Bij het terugdringen van het ziekteverzuim en het bevorderen van arbeidsgeschiktheid is een goede samenwerking van de werkgever met arbodienstverleners en re-integratiebedrijven noodzakelijk.
 Ter facilitering van deze samenwerking heeft de VZA in overleg met de werknemersorganisaties afspraken gemaakt met een arbodienst en een re-integratiebedrijf welke afspraken opgenomen zijn in landelijk dekkende mantelovereenkomsten. De aan een arbodienst te stellen eisen zijn vastgelegd in **Bijlage 3**.
 De afspraken in de mantelovereenkomst hebben in ieder geval betrekking op:
 - de inhoud en de kwaliteit van de producten die aan de apotheken worden aangeboden;
 - het meewerken aan de uitvoering van afspraken zoals neergelegd in deze CAO;
 - het gebruik van branchespecifieke instrumenten;

- het aanleveren van beleidsinformatie aan sociale partners.
- Als landelijk dekkende arbodienst heeft de VZA 365/ArboNed gecontracteerd. Voor de re-integratie is de VZA een mantelovereenkomst aangegaan met Keerpunt.

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. Het standaardmodel RI&E is gratis te downloaden via www.sbaweb.nl zoekterm RIE danwel via de site www.rie-apotheken.nl. Via de sites kan een registratiecode aangevraagd worden waarmee ingelogd kan worden en gebruik kan worden gemaakt van de RI&E. 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. De werknemer houdt zich bij ziekmelding aan het verzuimprotocol op straffe van niet doorbetaling van het loon.

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 werklast 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 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 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 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.

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 Bedrijfshulpverlening

De werkgever is gehouden tot een goede uitvoering van de bedrijfshulpverlening in geval van een ongeval van één of meer werknemers in de apotheek volgens het Protocol Bedrijfshulpverlening 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

1. De werkgever voert ten aanzien van de omgang met gevaarlijke stoffen een beleid, waarbij bij het opstellen ervan in acht zijn genomen de relevante wet- en regelgeving en ten minste hetgeen in de in **Bijlagen 7** en **9** genoemde publicaties beschreven staat.
2. De werkgever volgt de wetenschappelijke ontwikkelingen op dit gebied en neemt dit op in zijn beleid Gevaarlijke stoffen.
3. De werknemer is gehouden aan de verplichtingen voortvloeiende uit relevante wet- en regelgeving en ten minste hetgeen in de **Bijlagen 7** en **9** genoemde publicaties beschreven staat.

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 IV Facilitering door sociale partners

Ter facilitering van het door de werkgever te voeren beleid en de door haar te nemen maatregelen als genoemd in Hoofdstuk III voorzien de sociale partners in de hieronder genoemde beleidsuitgangspunten en (beleids)instrumenten.

Artikel 25 Onderzoek, monitoring, instrumentontwikkeling en -promotie, informatie en kennisoverdracht

Ten behoeve van de beleidsvorming op landelijk niveau zullen sociale partners de maatregelen als genoemd in deze Cao nader faciliteren. Zij zullen:

1. periodiek onderzoek (laten) uitvoeren naar de hoogte, duur en frequentie van ziekteverzuim, alsmede naar de oorzaken van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid en interventiemogelijkheden voor het voorkomen hiervan;
2. in overleg met de SBA noodzakelijke branchespecifieke instrumenten (laten) ontwikkelen en het gebruik van de reeds ontwikkelde instrumenten bevorderen. Het betreft onder andere hier de digitale RI&E en de implementatie van onderzoeksresultaten risicovolle stoffen;
3. voor zowel werkgevers als werknemers een volwaardig scholingsaanbod verzorgen op het gebied van arbeidsomstandigheden;
4. zorg dragen voor informatie en kennisoverdracht over (de aanpak van) arbeidsomstandigheden respectievelijk arbeidsomstandighedenbeleid;
5. met andere actoren, die een direct belang hebben bij dan wel een specifieke taak hebben op het gebied van de terugdringing respectievelijk beheersing van het ziekteverzuim en de WIA-instroom, structureel overleg plegen over:
 - hun mogelijke, samenhangende bijdrage aan de oplossing van de problematiek;
 - de kwaliteit van de dienstverlening van de arbodiensten aan de apotheek.

Het betreft hier:

- gestructureerd overleg met de arbodienst(en) waarmee de VZA een raamovereenkomst heeft afgesloten;
- gestructureerd overleg met de ziekteverzuimverzekeraar(s) waarmee de VZA een raamovereenkomst heeft afgesloten;
- gestructureerd overleg met het/de re-integratiebedrijf/-bedrijven-, waarmee de VZA een raamovereenkomst heeft afgesloten;
- invloed uitoefenen op de kwaliteit van de dienstverlening van de arbodienstverlener aan de apotheek.

Artikel 26 Instrument werkdrukmeting

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.

Artikel 27 Re-integratie

1. Sociale partners verzorgen periodiek onderzoek naar de activiteiten van werkgevers ten aanzien van re-integratie, een en ander in het licht van deze CAO en de vigerende wetgeving.
2. Sociale partners voeren overleg over kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen ten aanzien van re-integratie.
3. Sociale partners hebben ter facilitering van het ziektemanagement en de re-integratie voor de branche openbare apotheken het Brancheloket Apotheken opgericht en hebben zich verplicht dit loket in stand te houden.

Artikel 28 Arbocatalogus

Sociale partners stellen gezamenlijk een Arbocatalogus op met de oplossingen voor mogelijke arbeidsrisico's in de branche openbare apotheken. In de Arbocatalogus zijn de afspraken tussen

werkgevers en werknemers ten aanzien van de te volgen procedures en oplossingen bij arbeidsrisico's vastgelegd.

Artikel 29 Instrument Risico-Inventarisatie en -Evaluatie

Sociale partners hebben gezamenlijk een digitale RI&E voor de branche openbare apotheken ontwikkeld zoals bedoeld in artikel 6.

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 per adres de VZA die deze plannen zal voorleggen aan sociale partners en de SBA.
3. De werkgevers- en werknemersorganisaties stellen gezamenlijk een intentieverklaring op waarin de uitgangspunten, onder meer werknemers behouden voor de branche openbare apotheken en het faciliteren van werknemers van werk naar werk, voor een sociaal plan zijn opgenomen.

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.

Hoofdstuk VI Slotbepalingen

Artikel 32 Uitreiken exemplaar Cao

De werkgever dient aan iedere werknemer een exemplaar van deze Cao uit te reiken.

Artikel 33 Duur, wijziging en opzegging van de Cao

1. Deze overeenkomst treedt in werking per 1 januari 2014 en duurt tot en met 31 december 2014.
2. Indien geen van de partijen uiterlijk drie maanden voor de datum waarop de Cao eindigt bij aangetekend schrijven het tegendeel verlangt, wordt de duur elk jaar met een jaar verlengd.
3. Na het eindigen van deze overeenkomst, blijven partijen aan haar voorschriften onderworpen ten aanzien van de feiten die tijdens haar duur hebben plaatsgevonden.
4. Partijen kunnen overeenkomen deze Cao tijdens de duur te wijzigen.

BIJLAGEN

Bijlage 1 bij artikel 3, lid 3	Bepalingen medezeggenschap WOR en Arbeidsomstandighedenwet
Bijlage 2 bij artikel 5, lid 2	Minimumeisen voor arbodienstverlening
Bijlage 3 bij artikel 5, lid 17	Eisen vastgelegd in mantelovereenkomst tussen de VZA en een arbodienst
Bijlage 4 bij artikel 8	Verzuimprotocol bij ziekteverzuim
Bijlage 5 bij artikel 17, lid 1	Protocol Ongewenste Omgangsvormen
Bijlage 6 bij artikel 18, lid 1	Protocol Agressie en Geweld
Bijlage 7 bij artikel 19 en 21	Protocol Zwangerschap
Bijlage 8 bij artikel 20	Protocol Bedrijfshulpverlening
Bijlage 9 bij artikel 21	Gevaarlijke stoffen
Bijlage 10 bij artikel 22	Protocol Prikaccidenten
Bijlage 11 bij artikel 24	Model Werkoeverleg
Bijlage 12 bij artikel 24	Model Functioneringsgesprek en Beoordelingsgesprek
Bijlage 13 bij artikel 30	Uitvoeringsregeling Sociale Begeleiding
Bijlage 14 bij artikel 31	Reglement Commissie van Interpretatie
Bijlage 15	Adressen van sociale partners en overige instanties

Bijlage 1 bij artikel 3, lid 3: Bepalingen medezeggenschap WOR en Arbeidsomstandighedenwet

De instelling van een Ondernemingsraad (OR)

Bedrijven met meer dan 50 werknemers

Het uitgangspunt van de WOR is dat elke onderneming (apotheek) waarin ten minste 50 personen werkzaam zijn een eigen OR moet hebben. De verplichting tot het instellen van de OR rust op de ondernemer die de desbetreffende apotheek of apotheken in stand houdt. In de regel zal dit de eigenaar van de apotheek/apotheken zijn, die al dan niet als gevestigd apotheker optreedt.

De ondernemer heeft niet alleen de plicht om de OR in te stellen, maar na die instelling heeft zij ook nog verdere verplichtingen jegens de OR, zoals onder andere het plegen van overleg, het vragen van advies en instemming, het verstrekken van informatie, het verlenen van faciliteiten en rechtsbescherming enz. Het instellen van een OR is volgens de Wet in het belang van het functioneren van de onderneming in al haar doelstellingen. De aanwezigheid van een OR is dus van belang voor zowel de sociale doelstellingen van de onderneming, zoals het verschaffen van werkgelegenheid en de aanwezigheid van goede arbeidsomstandigheden, als voor de economische doelstellingen van de onderneming, met name het voortbrengen van goederen of diensten. Het goed functioneren van de onderneming is niet uitsluitend een zaak van de ondernemingsleiding, maar ook een zaak van de werknemers en dus van de OR. Daartoe heeft de OR volgens de Wet een tweeledige taak: het plegen van overleg met de ondernemingsleiding en het vertegenwoordigen van de werknemers. De vertegenwoordiging in deze zin kan zo nodig ook belangenbehartiging inhouden.

In het geval dat een ondernemer meer apotheken in stand houdt, is het verplicht een gemeenschappelijke OR in te stellen voor twee of meer apotheken als wordt voldaan aan de getalsgrens van 50 personen en dit bevorderlijk is voor een goede toepassing van de Wet in de desbetreffende apotheken. Dit houdt onder meer in dat met betrekking tot de apotheken waarvoor een gemeenschappelijke OR wordt ingesteld, een overwegend gemeenschappelijk bedrijfsbeleid dient te worden gevoerd, zowel bedrijfseconomisch als arbeidsorganisatorisch.

De WOR geeft regels voor de samenstelling en werkwijze van ondernemingsraden, het reglement en de verkiezing van de Ondernemingsraad, de zittingsduur enz. Er is voorts een expliciet wettelijk verankerd scholingsrecht voor OR leden c.q. een expliciete plicht voor werkgevers om hun OR leden de scholing te laten genieten die zij voor de vervulling van hun taak nodig achten. De Sociaal Economische Raad kan hiervoor zo nodig een richtbedrag per dag (deel) vast stellen dat als richtsnoer dient voor het scholingsbudget van de OR. Voorts komt er een vorm van kwaliteitsbewaking van het opleidingsaanbod en monitoring van de werking van deze nieuwe structuur. De informatie over de zeggenschapsverhoudingen binnen internationale concerns ligt duidelijk in de WOR verankert.

Er is een wettelijke geschillenregeling waarbij verplichte bemiddeling niet geldt. De geschillenregeling geldt voor iedere belanghebbende van de onderneming om voorziening te vragen bij de (kanton) rechter voor onder meer nakoming van de wettelijke verplichtingen voortvloeiend uit de WOR.

Voorts regelt de Wet het overleg tussen de ondernemer en de OR. Dit geschiedt in een overlegvergadering hetgeen tot uitdrukking brengt de gelijkwaardigheid en gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van de overlegpartners. In de overlegvergadering kunnen, zowel door de ondernemer als door de OR, alle aangelegenheden die de apotheek betreffen aan de orde worden gesteld, waarover door (een van) beiden overleg wenselijk wordt geacht.

In de overlegvergadering wordt de algemene gang van zaken van de apotheek/apotheken besproken. Ten behoeve van die besprekingen moet de ondernemer aan de OR mondeling of schriftelijk algemene gegevens verstrekken omtrent de werkzaamheden en de resultaten van de apotheek/apotheken in het afgelopen halfjaar en moet zij zijn verwachtingen ten aanzien van de werkzaamheden en de resultaten van de apotheek/apotheken in het komende halfjaar aan de Ondernemingsraad mededelen, in het bijzonder met betrekking tot de aangelegenheden waarover adviesrecht van de OR bestaat.

Het adviesrecht van de OR geeft een uitputtende opsomming van besluiten waarover de ondernemer in de voorbereidende fase van zijn besluitvorming advies aan de Ondernemingsraad moet vragen. Het

advies wordt altijd gevraagd door de bestuurder van de apotheek/apotheken, dus ook in die gevallen waarin zij het besluit niet zelf neemt. De bestuurder is immers degene die in het overleg de ondernemer tegenover de Ondernemingsraad vertegenwoordigt. De bestuurder kan in deze zin dus ook de gevestigd apotheker in loondienst zijn.

Zaken waarover de ondernemer advies aan de OR moet vragen zijn onder meer de overdracht van de zeggenschap van de apotheek/apotheken of onderdelen daarvan, de beëindiging van de werkzaamheden van de apotheek/apotheken of een belangrijk onderdeel daarvan, het doen van belangrijke investeringen ten behoeve van de apotheek/apotheken enz.

Voorts heeft de OR instemmingsrecht ten aanzien van een aantal zaken die in de WOR worden genoemd. De ondernemer kan alleen dan die besluiten nemen nadat zij de instemming van de OR hierover heeft verkregen. De instemming van de OR is uiteraard alleen vereist voor besluiten die de ondernemer (zelf) kan en wil nemen. Besluiten om bepaalde regelingen niet te treffen, vallen niet onder het instemmingsrecht.

De besluiten hebben alle betrekking op de vaststelling, wijziging (al dan niet ingrijpend van aard) of intrekking van een regeling op het terrein van het sociale beleid in de onderneming. De besluiten waarover instemmingsrecht is vereist, zijn onder meer regelingen op het gebied van het aanstellings-, ontslag- of bevorderingsbeleid, personeelsopleiding, personeelsbeoordeling, werkoverleg enz. De regelingen die reeds vastgelegd zijn in een collectieve arbeidsovereenkomst, zoals de pensioenverzekering of het belonings- of functiewaarderingsstelsel, vallen buiten de werkingssfeer van het instemmingsrecht.

Ten slotte geeft de Wet nog regels omtrent het verstrekken van gegevens aan de OR (informatierecht, financiële informatie).

De medezeggenschap in kleine ondernemingen

Voor ondernemingen waar ten minste 10, maar minder dan 50 personen werken en waarvoor geen Ondernemingsraad of een Personeelsvertegenwoordiging (PVT) (zie hieronder) is ingesteld, geldt de wettelijke verplichting tot het houden van personeelsvergaderingen. De personeelsvergadering is een bijeenkomst van de ondernemer/bestuurder met het voltallige personeel die ten minste tweemaal per jaar moet worden gehouden.

In deze vergadering overleggen de bestuurder en de werknemers over onderwerpen die de apotheek en de positie van de werknemers betreffen. Verder informeert de bestuurder zijn werknemers over de algemene gang van zaken van de apotheek en vraagt zij de personeelsvergadering advies over voorgenomen besluiten met belangrijke personele gevolgen.

De ondernemer/bestuurder dient eveneens met zijn werknemers bijeen te komen wanneer ten minste één vierde van de werknemers hieromtrent met opgaaf van redenen verzoekt. Tijdens de personeelsvergaderingen kunnen alle aangelegenheden die de apotheek betreffen aan de orde worden gesteld waarover de ondernemer of de werknemers overleg wenselijk vinden. Deze bijeenkomsten zijn bedoeld om de gezamenlijke inspraak van de werknemers in het beleid van de ondernemer te realiseren en niet voor de behandeling van strikt individuele aangelegenheden of klachten.

De ondernemer/bestuurder van de apotheek voert het overleg met de werknemers. Indien de ondernemer de apotheek zelf bestuurt, zijn ondernemer en bestuurder één en dezelfde persoon. Ook is denkbaar dat de gevestigd apotheker in loondienst als bestuurder het overleg voert.

De personeelsvergadering heeft het informatierecht en ten minste eenmaal per jaar moet de ondernemer in een vergadering met de werknemers de algemene gang van zaken van de apotheek bespreken en daartoe mondeling of schriftelijk gegevens verstrekken over de werkzaamheden en de resultaten van de apotheek in het afgelopen jaar alsmede over zijn verwachtingen voor het komende jaar. De ondernemer is ook verplicht de gepubliceerde jaarrekening en het jaarverslag in de Nederlandse taal ter bespreking aan de werknemers te verstrekken.

De ondernemer doet voorts aan de hand van mondeling of schriftelijk verstrekte algemene gegevens verslag van het door haar ten aanzien van de werknemers gevoerde sociale beleid en zij informeert de werknemers over het door haar in de komende periode te voeren sociale beleid.

Aangezien in deze Cao Arbeidsomstandigheden Apotheken de arbeidsomstandigheden en de uitvoeringsregeling sociale begeleiding, in de Cao Apotheken primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden en in de Cao Regelingen Medewerkers Apotheken regelingen zijn vastgelegd, heeft de personeelsvergadering geen adviesrecht ten aanzien van voornoemde onderwerpen.

Personeelsvertegenwoordiging (PVT)

In apotheken met ten minste 10, maar met minder dan 50 werknemers, waarvoor geen OR is ingesteld, kan de ondernemer/bestuurder vrijwillig een PVT instellen. De ondernemer/bestuurder is hiertoe verplicht als de meerderheid van de in de apotheek werkzame werknemers dit verzoekt. Met een aantal beperkingen heeft de PVT wettelijk recht op vergelijkbare faciliteiten als de OR. De PVT mag vergaderen in werktijd en de technische en administratieve voorzieningen gebruiken waarover de ondernemer/bestuurder beschikt. De leden van de PVT hebben recht op doorbetaalde vrije uren voor onderling beraad en overleg met de achterban, en op doorbetaalde vrije dagen voor scholing.

De bevoegdheden van de PVT zijn echter beperkt. Er is instemmingsrecht met betrekking tot de regeling van werktijden, arbeidsomstandigheden, het ziekteverzuim en het re-integratiebeleid voor zover deze aangelegenheden reeds niet inhoudelijk geregeld zijn in de Cao Arbeidsomstandigheden Apotheken en de Cao Apotheken. De PVT heeft voorts recht op informatie. Desgevraagd moet de ondernemer/bestuurder alle informatie verschaffen die de PVT voor de vervulling van haar taken redelijkerwijs nodig heeft. De ondernemer/bestuurder is niet verplicht deze informatie schriftelijk te geven. Ten minste tweemaal per jaar moet de ondernemer/bestuurder met de PVT bijeenkomen waarbij ten minste eenmaal per jaar de algemene gang van zaken van de apotheek wordt besproken. Zij moet daartoe informatie verschaffen over de werkzaamheden en de resultaten van de onderneming in het afgelopen jaar, alsmede over zijn verwachtingen dienaangaande in het komende jaar. Als de ondernemer/bestuurder verplicht is zijn jaarrekening en jaarverslag te publiceren moet zij deze stukken in de Nederlandse taal aan de PVT verstrekken en bij de bespreking betrekken. Voorts moet zij algemene gegevens verschaffen inzake het door haar ten aanzien van de in de apotheek werkzame werknemers gevoerde en te voeren sociale beleid.

De PVT is niet alleen bevoegd om overleg te plegen over de personele gevolgen van de ondernemingsbesluiten, maar ook over de inhoud van die besluiten zelf voor zover een en ander niet geregeld is in de toepasselijke cao's. Het overleg vindt plaats met de ondernemer/bestuurder betreffende de aangelegenheden de apotheek betreffende, ten aanzien waarvan de ondernemer/bestuurder of de personeelsvertegenwoordiging overleg wenselijk achten. Bespreekbaar zijn dus alle sociale, organisatorische, economische en financiële zaken die betrekking hebben op de apotheek.

Apotheek met minder dan 10 werknemers

Ook in apotheken met minder dan 10 werknemers kan de ondernemer/bestuurder een PVT instellen. Deze PVT heeft dan dezelfde faciliteiten als de PVT in apotheken met 10 tot 50 werknemers. De bevoegdheden zijn echter minimaal. Er is namelijk alleen instemmingsrecht met betrekking tot werktijdenregelingen en regelingen betreffende arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim en re-integratiebeleid, een en ander voor zover niet geregeld in de toepasselijke cao's. Wel heeft deze PVT de bevoegdheden zoals hierboven aangegeven voor de personeelsvertegenwoordiging in een apotheek van 10 tot 50 werknemers, zoals de informatieverschaffing en het overleg over ondernemersbesluiten.

De Arbeidsomstandighedenwet

De Arbeidsomstandighedenwet kent bevoegdheden en faciliteiten toe aan de OR (zie hierboven). Het gaat dan onder meer om de navolgende aangelegenheden:

Noot: Met ondernemer wordt tevens bestuurder bedoeld en met de OR tevens de PVT.

- De ondernemer voert vooraf overleg met de ondernemingsraad over de uitvoering van het arbobeleid, de RI&E en de inschakeling van een arbodienst en bedrijfshulpverleners.
- De ondernemer voert vooraf overleg met de ondernemingsraad over de jaarlijkse rapportage met de betrekking tot het plan van aanpak dat voortvloeit uit de RI&E.
- De ondernemer zendt aan de ondernemingsraad een afschrift van de RI&E.
- De werkgever is niet verplicht een arbodienst te contracteren die alle aspecten van arbodienstverlening aanbiedt; voor ieder afzonderlijk aspect van arbodienstverlening kunnen deskundigen op dat specifieke gebied worden gecontracteerd. De VZA adviseert haar leden om met één arbodienst een overeenkomst af te sluiten. De VZA heeft een mantelovereenkomst afgesloten met ArboNed.
Indien er een arbodienst wordt gecontracteerd dan is de arbodienst verplicht nauw samen te werken met de OR en deze te adviseren inzake de maatregelen gericht op het arbobeleid.
- De arbodienst zendt van haar adviezen aan de werkgever een afschrift aan de Ondernemingsraad.
- De leden van de Ondernemingsraad hebben het recht om ambtenaren van de Inspectiedienst SZW tijdens hun bezoek aan de apotheek te vergezellen en met hen te spreken buiten aanwezigheid van anderen.
- De Inspectiedienst SZW zendt haar rapport betreffende een onderzoek tevens aan de OR.
- Indien de Inspectiedienst SZW een eis tot naleving heeft gesteld of een bevel tot stillegging van het werk heeft gegeven, brengt de ondernemer de inhoud daarvan zo spoedig mogelijk ter kennis aan de OR.
- De ondernemer zendt een verzoek tot ontheffing van wettelijke verplichtingen in afschrift aan de OR.
- Tegen een door de Inspectiedienst SZW gegeven beschikking kan de OR in beroep gaan bij de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De preventiemedewerker

Een preventiemedewerker is een eigen werknemer die de werkgever helpt bij de dagelijkse veiligheid en gezondheid en arbeidsomstandigheden binnen een bedrijf. Heel veel bedrijven hebben al zo iemand, vaak met de titel "arbocoördinator". Elke werkgever moet ten minste één werknemer aanwijzen voor deze taak, ongeacht of de werkgever kiest voor een maatwerkoplossing of voor een contract met een arbodienst. Heeft de werkgever niet meer dan 25 werknemers in dienst, dan mag de werkgever deze taak ook zelf vervullen.

De taken van een preventiemedewerker bestaan bijvoorbeeld uit:

- voorlichten over het gebruik en onderhoud van apparaten;
- het bewaken van het juiste gebruik van beschermingsmiddelen;
- instructie geven over het werken met gevaarlijke stoffen.

De RI&E van het bedrijf en het bijbehorende plan van aanpak vormen de basis voor wat de preventiemedewerker moet weten. Als de RI&E bijvoorbeeld het gebruik van afzuigkappen voorschrijft, moet de preventiemedewerker weten wat de risico's zijn van niet of ondeskundig afzuigen en hoe de apparaten onderhouden moeten worden.

De preventiemedewerker hoeft geen algemene cursus te volgen, zolang hij of zij maar over de specifieke kennis van arborisico's beschikt die voor het bedrijf relevant is. In de meeste bedrijven is die kennis al aanwezig.

Informatie over bovengenoemde zaken is terugvinden op www.szw.nl, www.overheid.nl en www.wetten.overheid.nl

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 3 bij artikel 5, lid 17: Eisen vastgelegd in de mantelovereenkomst tussen VZA en een arbodienst

Inleiding

Iedere werkgever in Nederland is wettelijk verplicht een arbeidsomstandigheden- en ziekteverzuimbeleid te voeren. Hiertoe kan de werkgever onder meer een gecertificeerde arbodienst contracteren.

In de mantelovereenkomst tussen de VZA en de landelijk dekkende arbodienst en/of regionaal werkende arbodiensten zijn minimaal onderstaande eisen van dienstverlening opgenomen.

Algemene eisen

1. De arbodienst dient opgenomen te zijn in het Register van de Stichting Beheer Certificatie Arbodiensten.
2. Minimaal eenmaal per jaar wordt de dienstverlening tussen de werkgever en de arbodienst geëvalueerd, voorafgaand aan de opzegtermijn.
3. Onverlet de regelingen uit deze Cao voert de arbodienst de overeenkomst met de werkgever zodanig uit, dat werkgever en betrokken werknemer kunnen voldoen aan de eisen die de Wet Verbetering Poortwachter stelt.

Eisen ten aanzien van het ziekteverzuimmanagement

1. De arbodienst ondersteunt de werkgever bij een adequate begeleiding van zieke werknemers om een verantwoorde werkhervatting te bevorderen. De arbodienst voert hiertoe zo min mogelijk routine verzuimspreekuren in de eerste twee ziekte weken, maar richt zich op het zo snel en zo doelmatig mogelijk onderkennen van de mogelijkheden om de duur van het verzuim te beperken, aan de hand van de informatie uit de ziekmelding.
2. De arbodienst kijkt of er sprake is van toepassing van regresrecht, conflict- en/of wachtlijstbemiddeling, een arbeidshandicap of een vangnetgeval.
3. De arbodienst beoordeelt op basis van het eerste spreekuurcontact (uiterlijk in de derde week van de ziekte) of er sprake is van een terecht verzoek op loondoorbetaling op grond van ziekte of gebrek en meldt dit aan de werkgever.
4. Uiterlijk in de zesde week van de ziekte levert de arbodienst aan de werkgever een probleemanalyse en een re-integratieadvies aan. Deze zijn zodanig opgesteld dat de werkgever en de werknemer op een relatief eenvoudige wijze een plan van aanpak kunnen maken. De arbodienst is verplicht een voorstel te doen aan de werkgever indien zij van mening is dat interventie noodzakelijk is.
5. De arbodienst heeft periodiek, maar minstens eenmaal in de zes weken, contact met de werknemer. Na elk contact stuurt de arbodienst een verslag van uitgewisselde informatie en gemaakte afspraken inclusief de daaraan ten grondslag liggende redenen naar de werkgever en de werknemer.
6. De arbodienst verzorgt in de tweeënveertigste week de ziekmelding aan het UWV. De arbodienst verzorgt uiterlijk in de 87e week van de ziekte een actueel oordeel ten behoeve van de werkgever. In het actueel oordeel evalueert de arbodienst het verloop van de re-integratie en omschrijft zij de beperkingen en de mogelijkheden van de werknemer en alle bijstellingen die de arbodienst lopende de re-integratie op het oorspronkelijke plan van aanpak heeft gedaan. Tevens stuurt de arbodienst in de 87e week de medische informatie naar de werknemer.

Eisen ten aanzien van het arbeidsomstandighedenspreekuur

1. Het verplichte arbeidsomstandighedenspreekuur is vervallen. De toegang tot deskundigen moet via de RI&E aandacht krijgen.
2. De arbodienst biedt een arbeidsomstandighedenspreekuur aan voor de werknemers. Het doel van dit spreekuur is om individueel advies te krijgen ter bevordering van de re-integratie van de zieke werknemer en ter voorkoming van arbeidsongeschiktheid wanneer hier (nog) geen sprake van is.

3. Het arbeidsomstandighedenspreekuur kan in de arbo-overeenkomst worden opgenomen, maar kan ook achteraf in rekening gebracht worden door de arbodienst op basis van de verrichtingen.

Eisen ten aanzien van het periodieke arbeidsomstandighedenspreekuur

1. De werknemer moet bij de arbodienst de mogelijkheid verkrijgen een vrijwillig Preventief Medisch Onderzoek (PMO) te ondergaan. Bij dit onderzoek wordt bekeken of er problemen of klachten over de gezondheid zijn als gevolg van de werkomstandigheden. Het doel van het onderzoek is om eventuele risico's van het werk te voorkomen en te beperken.
2. Het Preventief Medisch Onderzoek kan in de arbo-overeenkomst worden opgenomen, maar kan ook achteraf in rekening worden gebracht op basis van verrichtingen.

Eisen ten aanzien van de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie

1. De arbodienst biedt de werkgever eenmaal 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 van de Cao aan de RI&E, inclusief het bijbehorende plan van aanpak, te toetsen en van een follow-up te voorzien. De arbodienst zal hierbij uitgaan van de door de SBA op de markt gebrachte digitale RI&E.
2. Voor de eventuele toetsing van de RI&E en het plan van aanpak zal de arbodienst een offerte uitbrengen voor de te maken kosten aan de werkgever.

Eisen ten aanzien van het Sociaal Medisch Team

1. De arbodienst biedt de werkgever de mogelijkheid van een Sociaal Medisch Team aan. Het doel van dit overleg is om advies te krijgen ter bevordering van de re-integratie van (de) zieke werknemer(s) en ter voorkoming van arbeidsongeschiktheid wanneer hier (nog) geen sprake van is.
2. Het Sociaal Medisch Team kan in de arbo-overeenkomst worden opgenomen, maar kan ook achteraf in rekening gebracht worden door de arbodienst op basis van de verrichtingen.

Overige advies- en ondersteuningstaken van de arbodienst

Behalve eerst genoemde taken kan de arbodienst andere zaken aanbieden om de ondersteuning bij veilig en gezond werken optimaal vorm te kunnen geven. Hierbij kan worden gedacht aan:

- werkplekonderzoeken;
- ergonomisch advies;
- advies bij nieuw- en verbouw;
- bedrijfshulpverleningstrainingen;
- trainingen rond verzuim en verzuimgesprekken.

In alle gevallen zal de arbodienst over deze diensten eerst een offerte aan de werkgever uitbrengen.

Extra eisen ten aanzien van de arbodienstverlening op brancheniveau

De door de VZA te contracteren arbodienst zal voorts ten minste aan de navolgende eisen van dienstverlening moeten voldoen:

1. De arbodienst heeft aantoonbare ervaring met de bedrijfstak openbare apotheken.
2. De dienstverlening van de arbodienst is er op gericht om bewustwording te realiseren over veilig en gezond werken, zowel bij werkgevers als bij werknemers.
3. De arbodienst neemt verantwoording voor haar dienstverlening, hetgeen betekent dat de arbodienst de werkgever als opdrachtgever vrijwaart voor schade en boetes door derden, waaronder het UWV en de Inspectiedienst SZW, als gevolg van het in gebreke blijven van adequate adviezen en dienstverlening met betrekking tot het voldoen aan de minimumeisen. Voorwaarde hierbij is dat de werkgever als opdrachtgever de adviezen van de arbodienst opvolgt en zich houdt aan de minimum verplichtingen.

4. De arbodienst beschikt over medewerkers met professionele adviesvaardigheden. Dit houdt in dat de arbodienst niet alleen moet voldoen aan de arbowetgeving, maar vooral aandacht en zorg dient te hebben voor arbeid en gezondheid en het voorkomen van arbeidsverzuim. De medewerkers van de arbodienst hebben een pro-actieve en klantgerichte houding.
5. De arbodienst vervult haar dienstverlening met een vast team van professionals (vaste artsen, vaste arbo-adviseurs enz.) die bewezen kennis en ervaring hebben met de branche. De arbodienst werkt aan demedicalisering van het arbeidsverzuim en zal hiertoe de arbo-artsen aansturen. Het team van professionals wordt aan de werkgever bekend gemaakt. Indien er wijzigingen plaatsvinden in de samenstelling van het team, wordt de werkgever hierover direct geïnformeerd, met vermelding van naam en gegevens van de nieuwe professional.
6. De arbodienst wijst één persoon in de organisatie aan die het contact met de werkgever onderhoudt. Wanneer deze contactpersoon wijzigt, wordt de werkgever hierover direct geïnformeerd, op dezelfde manier als hiervoor genoemd.
7. Per regio stelt de arbodienst één vaste bedrijfsarts aan voor de in die regio aangesloten apotheken.
8. Ten behoeve van de bereikbaarheid van de arbodienst is er een wekelijks spreekuur waarop de bedrijfsarts bereikbaar is voor de werkgever.
9. Klachten over de arbodienstverlening worden in eerste instantie door de arbodienst zelf afgehandeld. Indien dit niet naar tevredenheid geschiedt, wordt de VZA hierover door de werkgever en/of arbodienst geïnformeerd en kan men het geschil voorleggen aan de Geschillen Commissie Arbodiensten.

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.
- **Let op:** in verband met het recht op loondoorbetaling of een uitkering van de Ziektewet is het belangrijk dat u zich op de eerste ziektedag ziek meldt. Een voorbeeld: u staat ingeroosterd op donderdag, vrijdag en zaterdag. Op maandag wordt u ziek. Dan geeft u uiterlijk dinsdag door dat u ziek bent.

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.

Voor de vragen waar het teken () achter staat geldt het privacyrecht. U hoeft daarover geen informatie aan uw werkgever te verstrekken. Aan de arbodienstverlener moet u deze informatie wel verstrekken. Zonder uw toestemming geeft de arbodienstverlener geen vertrouwelijke informatie aan uw werkgever door. Persoonlijke en vertrouwelijke informatie die u aan uw werkgever verstrekt, behandelt uw werkgever natuurlijk met gepaste vertrouwelijkheid en discretie.*

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 uur¹
- 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.

- 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.

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

- 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 toegekend. 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^e 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.

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.

Sociale partners

- gaan ten behoeve van de uitvoering van dit protocol een overeenkomst aan met een organisatie die de gewenste gespecialiseerde opvang kan bieden;
- informeren werkgevers en werknemers over de gecontracteerde organisatie en over de bereikbaarheid daarvan.

Landelijke Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen

Sociale partners stellen een Landelijke Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen in. 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 apothek.
- De vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en andere betrokkenen bij de klachtenprocedure handelen in deze procedure zodanig dat de privacy van de klager/klaagster 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 beklaagde kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (waking) 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 beklaagde.

- 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 ongeborn 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 ongeborn 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 apotheekmedewerkers 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 ongeborn 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.

Een nadeel van de regelgeving in de Arbowet 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 ongeborn 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 Arbwet niet verplicht, is er dus alle reden om ook vóór het moment waarop normaal gesproken zwangerschappen worden gemeld (3 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 3 maanden. En zeker over een kinderwens wordt niet graag gepraat. Hoewel sterk aanbevolen, is het dus maar de vraag of de apotheekmedewerkers 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 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. Informatie over deze stoffen is te vinden onder richtlijnen op www.rifas.nl.

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 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.

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 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 veroorzaken aan de gezondheid van de aanstaande moeder en het kind. In de apotheek zijn maatregelen genomen dat de werkhoogte van de zwangere werknemer niet lager is dan buikhoogte, 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 :

Inhoud

- 1 Basisgegevens
 - Apotheek
 - Arts
 - Ziekenhuis met EHBO-post
 - Aanwezige bedrijfshulpverleners
- 2 Informatie/instructie (nieuw) personeel en bezoekers
 - Bezoekers
 - Personeel
 - Plattegrond
- 3 Taken en middelen
 - 3.1 EHBO
 - Verbanddozen
 - Vervoer
 - 3.2 Brandbestrijding
 - Brandblusmiddelen
 - Detectie en alarmering
 - 3.3 Ontruiming
- 4 Communicatie met hulpverleningsorganisaties
- 5 Procedures en instructies: Wat te doen bij?
- 6 Telefoonlijst bedrijfshulpverlening
- 7 Plattegrond apotheek
- 8 Logboek en check periodieke controle bedrijfshulpverleningsplan

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

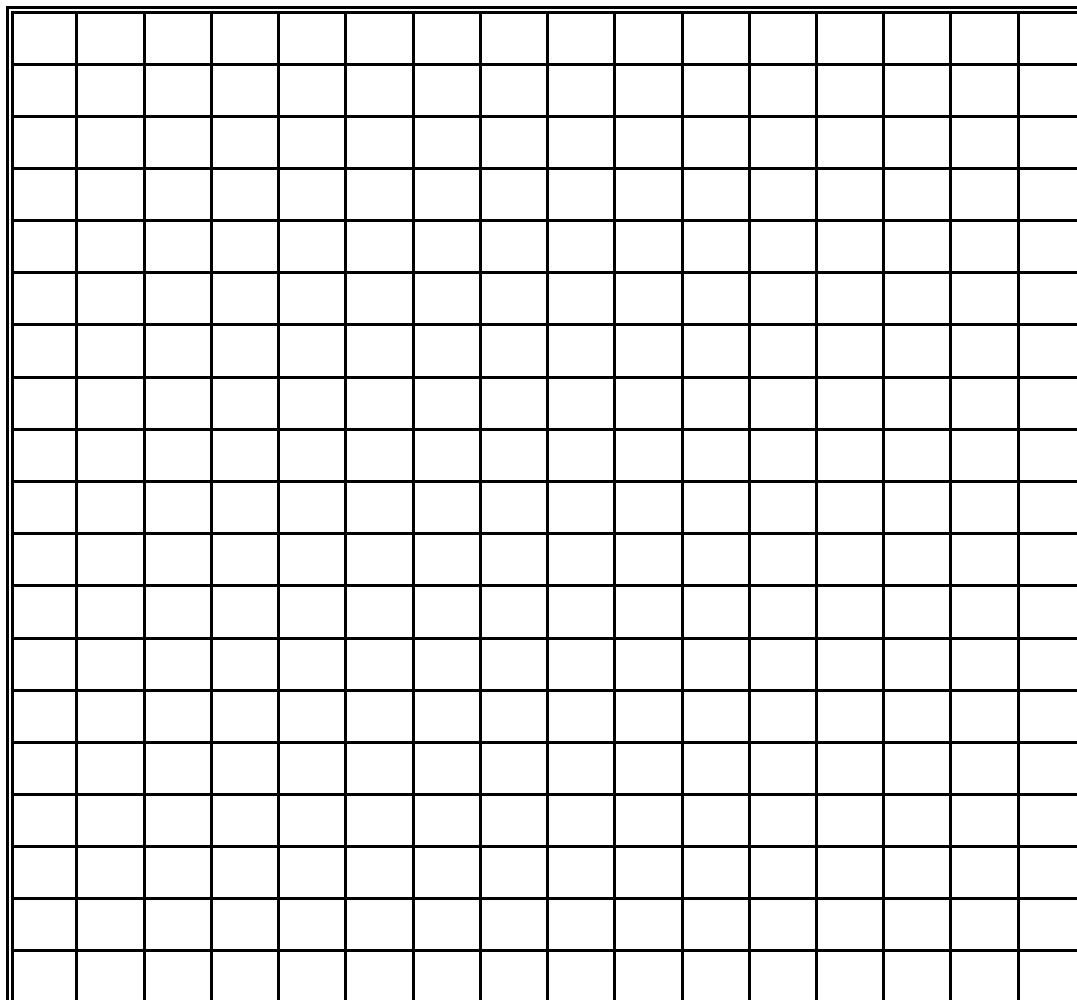
Rijroute

.....

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 ^e Revisie plan		
2 ^e Revisie plan		
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 bedrijfshulpverlening	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
<u>Hoofdstuk 1</u> Basisgegevens actueel?			
<u>Hoofdstuk 2</u> Instructie nieuwe medewerkers verzorgd?			
<u>Hoofdstuk 3</u> Bereikbaarheid en kwaliteit van middelen EHBO-middelen? Brandblusmiddelen?			
<u>Hoofdstuk 5</u> Procedures en instructies; Wat te doen bij actueel?			
<u>Hoofdstuk 6</u> Telefoonlijst bedrijfshulpverlening nog actueel?			
<u>Hoofdstuk 7</u> Schets nog actueel?			
<u>Hoofdstuk 8</u> Acties nodig naar aanleiding van het doornemen van het logboek?			

Bijlage 9 bij artikel 21: Gevaarlijke stoffen

Voor informatie over de eisen die tenminste in acht moeten worden genomen bij het opstellen van een beleid Gevaarlijke stoffen wordt verwezen naar:

- Risico instrument Farmaceutische Stoffen (RiFaS)

Welke bereikbaar is via:

www.rifas.nl

en

- www.bereidveilig.nl

Tevens kan men voor vragen over het werken met gevaarlijke stoffen contact opnemen met de helpdesk van het LNA:

- Inahelpdesk@winap.nl

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 prikincidenten 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 inentingen 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.

Brancheafspraken ArboNet

Voor de registratie, opvang en financiële afhandeling van prikaccidenten heeft de SBA afspraken met ArboNet gemaakt voor een prikaccidentenverzekering. Werkgevers kunnen voor een gereduceerd tarief een prikaccidentenverzekering afsluiten bij ArboNet.

Wanneer de werkgever een prikaccidentenverzekering heeft afgesloten kan men gratis gebruikmaken van het PrikPunt.

Procedure PrikPunt van ArboNet

Wanneer iemand zich prikt, neemt deze persoon contact op met een landelijk meld- en adviespunt. Een arbeidshygiënist doet aan de hand van een protocol een risico-inschatting. De uitkomst is een inschatting van het risico in drie mogelijke gradaties: geen, laag of hoog risico. Dit is belangrijk omdat je soms onder tijdsdruk moet handelen (soms binnen 2 uur een inschatting gemaakt moet hebben). Bij elk soort risico hoort een bepaalde actie.

Geen risico: geen actie;

Laag risico: er vindt een vaccinatie binnen 24 uur plaats op een vestiging van ArboNet;

Hoog risico: er moet bloed afgenomen en onderzocht worden en ook juiste medicatie toegediend worden in een ziekenhuis. Men heeft in elke regio afspraken gemaakt met bepaalde ziekenhuizen.

PrikPunt verzorgt de inplanning, administratie en follow-up. Bij een hoog risico vindt in ieder geval altijd overleg plaats met een artsmicrobioloog.

Meerwaarde van deze service voor de apothekbranche

- 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 arbeidshygiënisten. 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. 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	Conclusies en afspraken
----------------	--	-------------------------

	en eventuele problemen	
Resultaatgebieden - Afhandeling van recepten - Voorlichting en begeleiding van geneesmiddelengebruikers - Handverkoop - Logistiek		
Kennis - Farmacotherapie - Wet- en regelgeving - Vergoedingsregelingen		
Competenties - Cliëntgerichtheid - Beoordelingsvermogen - Kwaliteitsgerichtheid - Mondelinge communicatie - Organiseren van het eigen werk - Integriteit - Samenwerken - Stressbestendigheid		
Werkomstandigheden - Ondersteuning leidinggevende - Werkdruk - Werktijden - Werkoverleg - Fysieke omstandigheden - Veiligheid en gezondheid		
Persoonlijke ontwikkeling - Gevolgde scholing - Wensen m.b.t. opleiding en training - Effect van training/opleiding - Toekomstbeeld van werknemer - Visie leidinggevende op ontwikkeling		
Verzuim - Frequentie verzuim - Percentage verzuim - (Gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid - Evt. re-integratie		
Overige Bespreekpunten ingebracht door werknemer/leidinggevende bijvoorbeeld afspraken t.a.v. onderdelen uit het jaarplan, verbeterpunten uit kwaliteitszorgsystemen, verbetertraject apotheekorganisaties, projecten		

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 leidinggevende, regelmatig overleg)	Tijdpad	Actie door
1				
2				
3				
4				
5				

5. Ondertekening

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

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 Beoordelingssysteem Apotheken.

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 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
Resultaatgebieden - Resultaatgebied 1 - Resultaatgebied 2 - Resultaatgebied 3 - Resultaatgebied 4		
Kennis - Kennisgebied 1 - Kennisgebied 2 - Kennisgebied 3 - Kennisgebied 4		
Competenties - Competentie 1 - Competentie 2 - Competentie 3 - Competentie 4		
Werkomstandigheden - Ondersteuning leidinggevende - Werkdruk - Werktijden - Werkoverleg - Fysieke omstandigheden - Veiligheid en gezondheid		
Persoonlijke ontwikkeling - Gevolgde scholing - Wensen m.b.t. opleiding en training - Effect van training/opleiding - Toekomstbeeld van werknemer - Visie leidinggevende op ontwikkeling		
Verzuim - Frequentie verzuim - Percentage verzuim - (Gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid - Evt. re-integratie		
Overige Bespreekpunten ingebracht door werknemer/leidinggevende bijvoorbeeld afspraken t.a.v. onderdelen uit het jaarplan, verbeterpunten uit kwaliteitssystemen, verbetertraject apotheekorganisaties, projecten		

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
	Voor gezien/akkoord	Voor akkoord	
Handtekeningen			

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 functiewaarderingssysteem voor de Cao Apotheken (volgens de Bakkenist NMT methode) en de door cao-partijen goedgekeurde competentieprofielen.

Het formulier bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Personalia.
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. Personalia

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.

Clïentgerichtheid

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/N/G/U)	Score	Weegfactor	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
	Voor gezien/akkoord	Voor akkoord	
Handtekeningen			

2° 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 bezwarenprocedure (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 Functiewaarderingssysteem voor de Cao Apotheken (volgens de Bakkenist NMT methode) en de door cao-partij 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 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.				
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 kwaliteitssystemen, 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/N/G/U)	Score	Weegfactor	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
	Voor gezien/akkoord	Voor akkoord	
Handtekeningen			

2 ^e 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 bezwarenprocedure (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:

1. de VZA, ASKA, FNV Bondgenoten en CNV Publieke Zaak, via de secretaris van sociale partners per adres KNMP inlichtingen verstrekken over de achtergronden en de motieven die tot het overwegen van reorganisatie, fusie, verkoop of opheffing van de apotheek hebben geleid;
2. de VZA, ASKA, de betrokken werknemersorganisaties en de SBA via de secretaris per adres KNMP inlichten over de te verwachten economische en sociale gevolgen voor de werknemers;
3. de betrokken werknemers op de hoogte brengen van de gang van zaken tot dusver;
4. de betrokken werknemersorganisaties in de gelegenheid stellen om in een gezamenlijke bespreking hun oordeel te geven over de situatie, mits deze bespreking zal plaatsvinden binnen een door de werkgever te stellen redelijke termijn.
In deze gezamenlijke bespreking kunnen de betrokken werknemersorganisaties, indien deze dit wenselijk achten, met de werkgever overleg plegen over:
 - a. maatregelen tot het wegnemen c.q. voorkomen of beperken van nadelige gevolgen voor de werknemers;
 - b. het eventueel te voeren sociale beleid;
 - c. het tijdstip en de wijze waarop de werknemers over het ontslag en het eventueel te voeren sociaal beleid zullen worden ingelicht;
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 personeelwerving 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 15: Adressen van sociale partners en overige instanties

	telefoon	fax
VZA Afdeling Arbeidszaken Alexanderstraat 11, 2514 JL Den Haag e-mail: arbeidszaken@knmp.nl e-mail : info@vza.nu website : www.vza.nu	070-3737271	070-3652478
ASKA Postbus 182 2260 AD Leidschendam e-mail: info@ketenapotheken.nl website: www.ketenapotheken.nl	070-4442587	070-3175046
FNV Bondgenoten Hoofdkantoor en regiokantoor Utrecht Postbus 9208, 3506 GE Utrecht e-mail: info@bg.fnv.nl website : www.fnvbondgenoten.nl	0900-9690	030-2738225
Regiokantoor Amsterdam Postbus 9239, 1006 AE Amsterdam	0900-9690	020-5656215
Regiokantoor Deventer Postbus 313, 7400 AH Deventer	0900-9690	0570-512215
Regiokantoor Groningen Postbus 11046, 9700 CA Groningen	0900-9690	050-3631215
Regiokantoor Rotterdam Postbus 8696, 3009 AR Rotterdam	0900-9690	010-2335215
Regiokantoor Weert Postbus 10250, 6000 GG Weert	0900-9690	0495-433215
CNV Publieke Zaak Hoofdkantoor Postbus 84500, 2508 AM Den Haag e-mail: denhaag@cnvpubliekezaak.nl website : www.cnvpubliekezaak.nl/index1.html	070-4160600	070-4160690
Friesland, Groningen, Drenthe Regiokantoor Assen Postbus 10085, 9400 CB Assen e-mail: assen@cnvpubliekezaak.nl	0592-390100	0592-390110
Gelderland en Overijssel Regiokantoor Apeldoorn Postbus 193, 7300 AD Apeldoorn e-mail: apeldoorn@cnvpubliekezaak.nl	055-5264200	055-5264210
Noord-Holland, Utrecht en Flevoland Regiokantoor Hilversum		

Postbus 500, 1200 AM Hilversum 035-6264300 035-6264310
e-mail: hilversum@cnpubliekezaak.nl

Zuid-Holland
Regiokantoor Rotterdam
Postbus 61000, 3002 HA Rotterdam 010-2821500 010-4787410
e-mail: rotterdam@cnpubliekezaak.nl

Noord-Brabant, Limburg en Zeeland
Regiokantoor Eindhoven
Postbus 6190, 5600 HD Eindhoven 040-2171500 040-2171510
e-mail: eindhoven@cnpubliekezaak.nl

Adressen van overige partijen

Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie(KNMP)
Postbus 30460
2500 GL Den Haag 070-3737373

Pensioenfonds Medewerkers Apotheken (PMA)

Neuhuyskade 92, 2596 XJ Den Haag
Informatielijn 070-3110155 070-3638957
e-mail: info@pma-pensioenen.nl
website: www.pma-pensioenen.nl

Appolaris Pensioenbeheer

Neuhuyskade 92, 2596 XJ Den Haag 070-3142033
e-mail: info@appolaris.nl

Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA)

Postbus 219, 3430 AE Nieuwegein 030-6008520 030-6008530
Fultonbaan 22, 3439 NE Nieuwegein
Servicedesk cao, Uren in Balans en arbo 0900-7222667
e-mail: sba@sbaweb.nl
website: www.sbaweb.nl

Inspectiedienst SZW

Anna van Hannoverstraat 4, 2595 BJ Den Haag
Postbus 90801, 2509 LV Den Haag 070-3334444 070-3336612

Commissie van Interpretatie

Alexanderstraat 11, 2514 JL Den Haag

Brancheloket Apotheken

Postbus 242, 1200 AE Hilversum 0900-2420242
e-mail: info@brancheloketapotheken.nl
website: www.brancheloketapotheken.nl

Landelijke Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen

Postbus 30460, 2500 GL Den Haag