

## Bijlage 1 Salarisschalen (bij artikel 6 cao Apotheken 2021-2024)

### Oude 2% regeling

In artikel 6 van de Cao Apotheken 2019-2021 stond de volgende bepaling:

*“De werknemer heeft recht op een toeslag van 2% op het salaris (niet in bovenstaande tabellen verwerkt), tenzij de werknemer meedoet aan een Levensloopregeling waaraan de werkgever met toestemming van de werknemer 2% van het bruto maandsalaris van de werknemer overmaakt.”*

Voorname bepaling uit de Cao Apotheken 2019-2021 blijft geldend tot 1 juli 2022. Tot dat moment heeft iedere werknemer recht op 2% toeslag over het in de salaristabellen genoemde salaris behorende bij de gemiddelde contractuele arbeidsduur. Over deze toeslag worden geen pensioen, vakantiegeld of andere emolumenten opgebouwd.

Per 1 juli 2022 vervalt deze toeslag en is deze toeslag verwerkt in de salarisschalen per 1 juli 2022 en latere data.

### Loonontwikkeling

Per 1 juli 2022 worden de salarissen verhoogd met 2,5%. Per 1 juli 2023 worden de salarissen nogmaals verhoogd met 2,5%.

Deze verhogingen zijn verwerkt in de salarisschalen die hierachter zijn opgenomen.

### Eenmalige uitkering

In de maand december 2022 krijgt iedere werknemer die op 1 december 2022 onder de werkingssfeer van de cao valt een eenmalige uitkering ter hoogte van € 300,- bruto. Deze eenmalige uitkering zal naar rato van de omvang van het dienstverband betaalbaar worden gesteld door de werkgever waar de werknemer op 1 december 2022 in dienst is. Hierbij is het parttime percentage van de werknemer van toepassing zoals dat geldt op 1 december 2022. De uitkering maakt geen deel uit van het salaris, het pensioengevend salaris, de grondslag voor de berekening van de vakantietoeslag of enige andere arbeidsvoorwaardelijke grondslag.

Salarisschalen in € per 1 juli 2021 (1 mei 2021 salarisschalen aangepast naar WWL per 1 juli 2021)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Salarisschaal		Schoonmaker	Algemeen ondersteunend medewerker, Bezorger BBL	Drogisterij medewerker	Administratief secretariaat medewerker	Apothekersassistent/ Fin. Adm. Medewerker	Apothekersassistent (variant)	Teamleider/ Farmaceutisch consultant	Farmaceutisch Manager
Kernfuncties									
Jeugdschalen									
15 jaar	978,19	1.036,88	1.065,09	1.100,92	1.150,26				
16 jaar	1.153,15	1.222,33	1.255,59	1.298,25	1.356,02				
17 jaar	1.351,98	1.433,08	1.472,07	1.521,62	1.589,80				
Minimum bruto jaarsalaris	22.044,96	22.044,96	22.444,76	23.200,11	24.239,82	26.602,78	28.525,76	31.948,86	36.102,21
0	WWL	WWL	1.731,85	1.790,12	1.870,36	2.052,69	2.201,06	2.465,19	2.785,66
1	WWL	1.730,49	1.787,95	1.858,51	1.933,75	2.129,25	2.284,91	2.559,13	2.891,80
2	WWL	1.776,19	1.845,89	1.929,52	1.999,31	2.208,68	2.371,98	2.656,62	3.001,97
3	1.719,88	1.823,07	1.905,70	2.003,21	2.067,10	2.291,04	2.462,37	2.757,83	3.116,35
4	1.765,29	1.874,21	1.967,43	2.079,75	2.137,16	2.376,51	2.556,17	2.862,92	3.235,08
5	1.811,90	1.920,60	2.031,20	2.159,19	2.209,62	2.465,16	2.653,55	2.971,98	3.358,34
6	1.859,72	1.971,31	2.096,99	2.241,68	2.284,51	2.557,11	2.754,65	3.085,21	3.486,30
7	1.908,83	2.023,34	2.164,94	2.327,30	2.361,98	2.652,49	2.859,60	3.202,76	3.619,12
8					2.442,03	2.751,42	2.968,55	3.324,78	3.757,01
9					2.524,83	2.854,06	3.081,66	3.451,47	3.901,19

WWL = Wettelijk Minimumloon

WWL 1 januari 2021:

€ 1.684,80 per maand

WWL 1 juli 2021:

€ 1.701,00 per maand

Salarisschalen in € per 1 januari 2022 (1 januari 2022 salarisschalen aangepast naar WWL)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Salarisschaal		Schoonmaker	Algemeen ondersteunend medewerker, Bezorger BBL	Drogisterij medewerker	Administratief secretariaat medewerker	Apothekersassistent/ Fin. Adm. Medewerker	Apothekersassistent (variant)	Teamleider/ Farmaceutisch consultant	Farmaceutisch Manager
Kernfuncties									
Jeugdschalen									
15 jaar	978,19	1.036,88	1.065,09	1.100,92	1.150,26				
16 jaar	1.153,15	1.222,33	1.255,59	1.298,25	1.356,02				
17 jaar	1.351,98	1.433,08	1.472,07	1.521,62	1.589,80				
Minimum bruto jaarsalaris	22.356,00	22.356,00	22.444,76	23.200,11	24.239,82	26.602,78	28.525,76	31.948,86	36.102,21
0	WWL	WWL	1.731,85	1.790,12	1.870,36	2.052,69	2.201,06	2.465,19	2.785,66
1	WWL	1.730,49	1.787,95	1.858,51	1.933,75	2.129,25	2.284,91	2.559,13	2.891,80
2	WWL	1.776,19	1.845,89	1.929,52	1.999,31	2.208,68	2.371,98	2.656,62	3.001,97
3	WWL	1.823,07	1.905,70	2.003,21	2.067,10	2.291,04	2.462,37	2.757,83	3.116,35
4	1.765,29	1.874,21	1.967,43	2.079,75	2.137,16	2.376,51	2.556,17	2.862,92	3.235,08
5	1.811,90	1.920,60	2.031,20	2.159,19	2.209,62	2.465,16	2.653,55	2.971,98	3.358,34
6	1.859,72	1.971,31	2.096,99	2.241,68	2.284,51	2.557,11	2.754,65	3.085,21	3.486,30
7	1.908,83	2.023,34	2.164,94	2.327,30	2.361,98	2.652,49	2.859,60	3.202,76	3.619,12
8					2.442,03	2.751,42	2.968,55	3.324,78	3.757,01
9					2.524,83	2.854,06	3.081,66	3.451,47	3.901,19

WWL = Wettelijk Minimumloon

WWL 1 januari 2022:

€ 1.725,00 per maand

Salarisschalen in € per 1 juli 2022 (inclusief de compensatie oude 2% toeslagregeling + verhoging 2,5%)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Salarisschaal		Schoonmaker	Algemeen ondersteunend medewerker, Bezorger BBL	Drogisterij medewerker	Administratief secretariaat medewerker	Apothekersassistent/ Fin. Adm. Medewerker	Apothekersassistent (variant)	Teamleider/ Farmaceutisch consultant	Farmaceutisch Manager
Kernfuncties									
Jeugdschalen									
15 jaar	1.022,70	1.084,06	1.113,55	1.151,01	1.202,60				
16 jaar	1.205,62	1.277,95	1.312,72	1.357,32	1.417,72				
17 jaar	1.413,50	1.498,29	1.539,05	1.590,85	1.662,14				
Minimum bruto jaarsalaris	22.760,35	22.844,63	23.466,01	24.255,55	25.342,78	27.813,29	29.823,66	33.402,54	37.744,86
0	WNM	1.762,70	1.810,65	1.871,57	1.955,46	2.146,09	2.301,21	2.577,36	2.912,41
1	WNM	1.809,23	1.869,30	1.943,07	2.021,74	2.226,13	2.388,87	2.675,57	3.023,38
2	WNM	1.857,01	1.929,88	2.017,31	2.090,28	2.309,17	2.479,91	2.777,50	3.138,56
3	1.798,13	1.906,02	1.992,41	2.094,36	2.161,15	2.395,28	2.574,41	2.883,31	3.258,14
4	1.845,61	1.956,35	2.056,95	2.174,38	2.234,40	2.484,64	2.672,48	2.993,18	3.382,28
5	1.894,34	2.007,99	2.103,62	2.237,43	2.310,16	2.577,32	2.774,29	3.107,21	3.511,14
6	1.944,34	2.061,00	2.192,40	2.343,68	2.388,46	2.673,46	2.879,99	3.225,59	3.644,93
7	1.995,68	2.115,40	2.263,44	2.433,19	2.469,45	2.773,18	2.989,71	3.348,49	3.783,79
8					2.533,14	2.876,61	3.103,62	3.476,06	3.927,95
9					2.639,71	2.983,92	3.221,88	3.608,51	4.078,69

WNM = Wettelijk Minimumloon

WNM 1 juli 2022:

1.756,20 per maand

Salarisschalen in € per 1 juli 2023 (incl. 2,5% verhoging)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Salarisschaal		Schoonmaker	Algemeen ondersteunend medewerker, Bezorger BBL	Drogisterij medewerker	Administratief secretariaat medewerker	Apothekersassistent/ Fin. Adm. Medewerker	Apothekersassistent (variant)	Teamleider/ Farmaceutisch consultant	Farmaceutisch Manager
Kernfuncties									
Jeugdschalen									
15 jaar	1.048,27	1.111,16	1.141,39	1.179,79	1.232,66				
16 jaar	1.235,76	1.309,89	1.345,54	1.391,25	1.453,16				
17 jaar	1.448,83	1.535,74	1.577,53	1.630,63	1.703,69				
Minimum bruto jaarsalaris	22.945,76	23.415,74	24.052,66	24.861,94	25.976,35	28.508,62	30.569,25	34.237,60	38.688,48
0	1.770,51	1.806,77	1.855,92	1.918,36	2.004,35	2.199,74	2.358,74	2.641,79	2.985,22
1	1.770,51	1.854,46	1.916,03	1.991,65	2.072,28	2.281,78	2.448,60	2.742,46	3.098,96
2	1.795,67	1.903,43	1.978,12	2.067,75	2.142,54	2.366,90	2.541,90	2.846,93	3.217,02
3	1.843,09	1.953,67	2.042,22	2.146,71	2.215,18	2.455,16	2.638,77	2.955,39	3.339,60
4	1.891,75	2.005,26	2.108,37	2.228,74	2.290,26	2.546,76	2.739,29	3.068,01	3.466,83
5	1.941,70	2.058,19	2.176,71	2.313,87	2.367,91	2.641,76	2.843,64	3.184,89	3.598,92
6	1.992,95	2.112,53	2.247,21	2.402,27	2.448,17	2.740,29	2.951,99	3.306,23	3.736,05
7	2.045,57	2.168,29	2.320,03	2.494,02	2.531,19	2.842,51	3.064,45	3.432,20	3.878,38
8					2.616,97	2.948,52	3.181,21	3.562,96	4.026,15
9					2.705,70	3.058,52	3.302,42	3.698,72	4.180,66

## Bijlage 2 Overgangsregeling verlof (bij artikel 44 cao Apotheken 2021-2024)

De Commissie gelijke behandeling heeft eerder vastgesteld dat het onderscheid in opbouw van vakantieverlof op basis van leeftijd discriminerend en ongewenst is. Vanaf 1 januari 2023 zal geen onderscheid meer gemaakt worden in verlofopbouw op basis van leeftijd en geldt artikel 44 uit de Cao Apotheken. De op 31 december 2022 bestaande individuele rechten op leeftijdsdagen van werknemers worden gerespecteerd en bevroren. Dat betekent dat er met ingang van 1 januari 2023 geen nieuwe leeftijdsverlofdagen meer kunnen worden toegekend.

Om inzicht te behouden op de bevroren rechten van de werknemer staat hieronder de relevante oude bepaling uit de Cao Apotheken 2019-2021 opgenomen. Deze bepaling wordt onverkort toegepast tot en met 31 december 2022. De oude bepaling omtrent vakantiedagen uit Cao Apotheken 2019 - 2021 luidt als volgt:

1. *De werknemer heeft recht op vakantie met behoud van salaris (voor de berekening van het aantal vakantie uren per jaar wordt uitgegaan van een vakantiedag van 7,2 uren):*
  - a. *172,8 vakantie uren per jaar, ongeacht de leeftijd van de werknemer;*
  - b. *180 vakantie uren per jaar indien de werknemer 45 jaar of ouder is;*
  - c. *187,2 vakantie uren per jaar indien de werknemer 55 jaar of ouder is;*
  - d. *194,4 vakantie uren per jaar indien de werknemer 60 jaar of ouder is.*

(...)

Concreet heeft dit per 1 januari 2023 het volgende effect:

- De werknemer die op 31 december 2022 de leeftijd van 54 jaar of jonger heeft bereikt, krijgt per 1 januari 2023 180 vakantie uren per jaar op basis van een arbeidsovereenkomst van gemiddeld 36 uur per week. Dit aantal zal niet oplopen bij het bereiken van de leeftijd van 55 jaar of ouder na 31 december 2022.
- De werknemer die op 31 december 2022 de leeftijd van 55, 56, 57, 58 of 59 jaar heeft bereikt, blijft gedurende het dienstverband bij de werkgever aanspraak maken op 187,2 vakantie uren per jaar op basis van een arbeidsovereenkomst van gemiddeld 36 uur per week. Dit aantal zal niet oplopen bij het bereiken van de leeftijd van 60 jaar of ouder na 31 december 2022.
- De werknemer die op 31 december 2022 de leeftijd van 60 jaar of ouder heeft bereikt blijft gedurende het dienstverband bij de werkgever aanspraak maken op 194,4 vakantie uren per jaar op basis van een arbeidsovereenkomst van gemiddeld 36 uur per week.

### Bijlage 3 Uitvoeringsregeling studiekosten (bij artikel 51 cao Apotheken 2021-2024)

#### Artikel 1

Ter bevordering van het op peil houden van de kennis en de beroepsvaardigheden van de werknemers(s) is de volgende regeling ontwikkeld.

Deze regeling beoogt twee doelen te ondersteunen:

1. Het in staat stellen van de werknemer om scholing te volgen gericht op het behoud van het vereiste functieniveau en -uitoefening van de werknemer. De werkgever kan een zwaarwegend advies geven over deze opleidingen naar aanleiding van de gewenste formatie en het functioneren van de werknemer.
2. Het in staat stellen van de werknemer om scholing te volgen gericht op het voortzetten van de arbeidsovereenkomst indien de functie van werknemer komt te vervallen of zij niet langer in staat is deze te vervullen.

Deze scholingsactiviteiten dienen in overleg tussen werkgever en werknemer plaats te vinden en dienen verwoord te worden in een individuele studieovereenkomst. Het volgen van dergelijke opleidingen dient in beginsel volledig in eigen tijd plaats te vinden, tenzij de werkgever en werknemer hier andere afspraken over maken of dit uit de wet voortvloeit.

Deze regeling is een minimumregeling waarvan de werkgever ten gunste van de werknemer kan afwijken.

Voor de toepassing van deze regeling verdient het aanbeveling om aansluiting te zoeken bij het door de werkgever jaarlijks op te stellen kwaliteitsjaarplan en bij de cyclus van functioneringsgesprek en beoordelingsgesprek tussen werkgever en werknemer.

Het kwaliteitsjaarplan geeft inzicht in de gewenste personeelsformatie in kwantitatieve en kwalitatieve zin en (daardoor) in de benodigde kennis en vaardigheden van de werknemers. De cyclus van functionerings- en beoordelingsgesprek legt de basis voor het Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP) van de werknemer.

In onderling overleg stellen werkgever en werknemer het POP vast waarbij beoogd wordt de organisatiedoelen en de doelen van de werknemer met elkaar synchroon te laten lopen.

#### Artikel 2

Een studiekostenvergoeding zal door de werkgever aan de werknemer worden verstrekt indien:

- a. de werknemer een door de Stichting Accreditatie Nascholing Apotheekmedewerkers (SANA) gecertificeerde studie in opdracht van de werkgever volgt;
- b. de werknemer op eigen initiatief een door SANA gecertificeerde studie volgt. Voor het volgen van deze studie binnen werktijd moet de werknemer met de werkgever vooraf overeenstemming hebben bereikt.
- c. de werknemer met de werkgever vooraf overeenstemming heeft bereikt over het volgen van een niet door SANA gecertificeerde studie.

De studiekostenvergoeding is een minimumbudget en is als volgt per salarisschaal overeenkomstig artikel 6 lid 1 van deze Cao vastgesteld.

Voor werknemers met een dienstverband van 24 uur of meer per week:

Salarisschaal 2 en 3	€ 375,-
Salarisschaal 4 en 5	€ 500,-
Salarisschaal 6	€ 750,-
Salarisschaal 7, 8 en 9	€ 1.000,-

Voor werknemers met een dienstverband van 23 uur of minder per week:

Salarisschaal 2 en 3	€ 187,50
Salarisschaal 4 en 5	€ 250,-
Salarisschaal 6	€ 375,-
Salarisschaal 7, 8 en 9	€ 500,-

In dit budget zijn alle kosten zoals genoemd in artikel 3 begrepen.

### Artikel 3

Onder studiekosten wordt verstaan:

- a. cursus , les of schoolgelden en de daaronder begrepen inschrijfkosten;
- b. kosten voor deelneming aan examens;
- c. kosten voor aanschaf van voorgeschreven boeken en studiemateriaal;
- d. lesuren besteed aan een studie genoemd in artikel 2 sub c die buiten werktijd vallen. Lesuren zijn de uren welke de werknemer aanwezig is om online of op de cursuslocatie om de scholing te volgen.

Daarnaast worden de studiebelastingsuren besteed aan een studie genoemd in artikel 2 sub a en b die buiten werktijd vallen, vergoed met 100% van het geldende uurloon. Voorwaarde hiervoor is dat deze uren vergoed worden in het kader van de subsidieregeling van het Europees Sociaal Fonds. De werkgever kan voor deze uren en de uren die voor deze studies binnen de werktijd vallen subsidie aanvragen via de SBA bij het ESF mits aan de voorwaarden van de subsidieregeling is voldaan. De aanvraag van de subsidie is aan termijnen gebonden. Meer informatie over de termijnen en voorwaarden om voor deze subsidie in aanmerking te komen, is te vinden bij de SBA.

#### E-Learning

Tevens worden de studiebelastingsuren van door SANA gecertificeerde e-learning cursussen vergoed tot een door SANA vastgesteld aantal uren per voltooide cursus. De uren worden vergoed met 100% van het geldende uurloon. Studiebelaastingsuren zijn de optelsom van de lesuren en de overige urenbelasting voor de te volgen scholing.

Voor de studies genoemd in artikel 2 sub a heeft de werknemer recht op een reiskostenvergoeding overeenkomstig de reiskostenregeling van artikel 52 van deze Cao. Voor de studies genoemd onder artikel 2 sub b en c kan de werkgever in overleg met de werknemer voornoemde reiskostenregeling van toepassing verklaren.

### Artikel 4

1. Het bepaalde in de voorgaande artikelen is niet van toepassing indien reeds een beurs of andere ondersteuning in de studiekosten genoten dan wel aangevraagd kan worden, voor zover deze voldoende kostendekkend is.
2. Eventueel verschuldigde belasting of premies ingevolge de Sociale Verzekeringswetten over de studiekostenvergoeding komen voor rekening van de werkgever.

### Artikel 5

1. De in bovenstaande artikelen bedoelde faciliteiten worden verleend voor het tijdvak dat redelijkerwijs voor het volbrengen van de studie als normaal moet worden beschouwd. Het moeten afleggen van ten hoogste één hertentamen of herexamen wordt gerekend tot het hiervoor bedoelde tijdvak. Indien de werknemer na een herexamen op kosten van de werkgever niet slaagt, dient het derde examen door de werknemer te worden bekostigd.
2. De in lid 1 genoemde redelijke termijn kan door de werkgever worden bekort dan wel verbroken, wanneer de werknemer wegens aan haar te wijten omstandigheden onvoldoende vorderingen maakt en daardoor niet in staat kan worden geacht de studie in de normale tijd te volbrengen.
3. De in lid 1 genoemde redelijke termijn kan op verzoek van de werknemer door de werkgever worden verlengd in geval van ziekte van de werknemer met zodanige termijn als de werkgever redelijk en billijk voorkomt en in bijzondere gevallen zulks ter beoordeling van de werkgever.

### Artikel 6

De werknemer verplicht zich:

- a. de studie naar beste vermogen te verrichten en zich na het verstrijken van de in artikel 5 bedoelde termijn aan het eerstvolgende voor haar studie geldende examen te onderwerpen;
- b. de werkgever, op diens verzoek, geregeld op de hoogte te houden van de voortgang van de studie;
- c. het onderbreken, opschorten of afbreken van de studie onmiddellijk ter kennis van de werkgever te brengen.

De werkgever is bevoegd na overleg met de werknemer inlichtingen bij het opleidend instituut in te winnen.

### Artikel 7

De werkgever draagt zorg voor de betaling van de studiekosten en voor registratie van de opleidingen, en voor de eventuele terugbetalingsverplichting.

**Artikel 8**

1. De werknemer is in de gevallen, zoals genoemd in artikel 2 sub b, verplicht een gedeelte van het bedrag van de door de werkgever verstrekte studiekosten, zoals bedoeld in dat artikel, terug te betalen indien de arbeidsovereenkomst tijdens of na het voltooien van de studie hetzij op eigen verzoek, hetzij als gevolg van aan haarzelf te wijten feiten of omstandigheden anders dan met onmiddellijk ingaand pensioen, met werkgever wordt beëindigd.
2. De werknemer is in de gevallen, zoals genoemd in artikel 2 sub c, verplicht een gedeelte van het bedrag van de door de werkgever verstrekte studiekosten, zoals bedoeld in dat artikel, terug te betalen, indien het een door werkgever verplichte studie is en de arbeidsovereenkomst tijdens of na het voltooien van de studie hetzij op eigen verzoek, hetzij als gevolg van aan haarzelf te wijten feiten of omstandigheden anders dan met onmiddellijk ingaand pensioen, met werkgever wordt beëindigd.
3. Het hierboven vermelde gedeelte van het bedrag aan studiekosten dat moet worden terugbetaald, wordt zodanig vastgesteld dat voor iedere maand, dat de arbeidsovereenkomst na het voltooien van de studie korter duurt dan 24 maanden, 1/24 deel dient te worden terugbetaald.

## Bijlage 4 Reglement Adviescommissie Arbeidsvoorwaarden (bij artikel 56 cao Apotheken 2021-2024)

### Samenstelling

#### Artikel 1

1. De Adviescommissie Arbeidsvoorwaarden (hierna: Adviescommissie) 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, 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. Voor de Adviescommissie worden twee leden aangewezen door de WZOA en ASKA en twee door de in door de FNV Zorg & Welzijn en CNV Zorg & Welzijn, en wel door elk van deze organisaties één lid. Uit de leden benoemt de Adviescommissie een voorzitter.
2. Op dezelfde wijze als in het vorige lid is bepaald, worden vier plaatsvervangende leden aangewezen.
3. De voorzitters treden om beurten, telkens voor een jaar, als zodanig op; de eerste beurt wordt door het lot bepaald.
4. De Adviescommissie 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.
5. Indien de secretaris geen lid is van deze commissie, heeft hij een adviserende stem.

### Werkwijze

#### Artikel 3

1. Indien werkgever toestemming voor een overschrijding van een van toepassing zijnde periodiek in de salarisschaal wenst van de Adviescommissie, dan wel de werkgever of werknemer advies verlangt bij een verschil van mening omtrent de interpretatie van de bepalingen uit de cao, kunnen zij hiervoor een schriftelijk met redenen omkleed verzoek indienen via: [adviescommissiearbeidsvoorwaarden@knmp.nl](mailto:adviescommissiearbeidsvoorwaarden@knmp.nl).
2. De betrokken partijen worden op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van het verzoek.
3. De afhandeling van een schriftelijk verzoek vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken. Deze termijn kan zo nodig door de Adviescommissie worden verlengd met 4 weken. In een dergelijk geval zal de Adviescommissie de betrokken hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, mits de Adviescommissie de redenen hiervoor schriftelijk opgeeft en instemming heeft van de verzoekende partij.
4. De Adviescommissie besluit bij gewone meerderheid der geldig uitgebrachte stemmen. Blanco stemmen zijn van onwaarde. Bij staking van stemmen is het voorstel verworpen.
5. De betrokken partijen ontvangen beiden een schriftelijk en gemotiveerd afsluitbericht van de Adviescommissie.
6. Allen die bij de afhandeling van een verzoek aan de Adviescommissie betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
7. De dossiervoering, dossierbewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van de betrokken partijen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
8. De dossiers worden gedurende zeven jaar na afsluiting van de afhandeling van het verzoek bewaard door het secretariaat, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.
9. Dit reglement kan door de Adviescommissie worden gewijzigd.



## Bijlage 5 Protocol beschrijven en herwaarderen van functies (bij artikel 6 Cao Apotheken 2021-2024)

### 1. ALGEMEEN

#### Artikel 1.1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Bakkenist MNT: het computerondersteunde functiewaarderingssysteem waarmee de functie van de werknemer is/wordt ingedeeld (MNT staat voor Methodische Niveau Toekenning).
- b. LBC: Landelijke Beroeps Commissie.
- c. Bindend advies: een advies van de LBC zoals genoemd in de artikelen 2 en 3 is slechts bindend voor zover beide partijen, bij de indiening van het beroep en bij indiening van de reactie op het beroep door de andere partij, aangeven dat zij een bindend advies willen. Bij gebreke van die verklaring van beide partijen geldt het advies van de LBC als zwaarwegend.

#### Artikel 1.2 Uitgangspunten functiewaardering werkgevers en werknemers

1. Basis voor de indeling is de daadwerkelijk uitgeoefende functie, vastgelegd in een functiebeschrijving die voldoet aan de door de cao-partijen vastgelegde kwaliteitseisen, die wordt vergeleken met een gelijksoortige functie uit de functiematrix (zie bijlage 7 van de Cao Apotheken).
2. (Her)indeling van de functie met behulp van Bakkenist MNT vindt plaats op basis van de vastgestelde functiebeschrijving.
3. Bij het vaststellen van de functiebeschrijving geldt de procedure omschreven in artikel 2.3. Bij het vaststellen van de waardering en de indeling van de functie geldt de procedure omschreven in artikel 2.4. De procedures zijn weergegeven in schema 1.
4. De cao-partijen hebben besloten dat het beheer van Bakkenist MNT (door een systeemdeskundige) is neergelegd bij cao-partijen. De cao-partijen dragen derhalve ook zorg voor het onderhoud aan de functiematrix.
5. De werkgever geeft aan wie binnen de apotheek bevoegd is tot het maken van een indelingsvoorstel met Bakkenist MNT. De cao-partijen waarborgen een juiste systeemtoepassing en dragen in dit verband zorg voor adequate opleiding en training van deskundigen functiewaardering.

#### Artikel 1.3 Functiebeschrijving en kwaliteitseisen

Voor het beschrijven van functies zijn door de cao-partijen de kwaliteitscriteria geformuleerd. Een functiebeschrijving moet aan deze criteria voldoen. Deze kwaliteitscriteria zijn als volgt geformuleerd:

- a. De functiebeschrijving is een actuele weergave van de functie en betreft de daadwerkelijk uitgeoefende functie op de geaccordeerde ingangsdatum.
- b. De functiebeschrijving geeft inzicht in het doel van de functie, de plaats in de organisatie, de functie-inhoud en de functie-eisen.

### 2. HERINDELING VAN EEN FUNCTIE

#### Artikel 2.1 Herindeling van reeds ingedeelde functies

1. Een herindeling van de functie vindt plaats in de volgende situaties:
  - a. Op verzoek van de werkgever: wezenlijke verandering van de functie-inhoud. De werkgever dient tot toetsing c.q. heroverweging van (een) functie-indeling(en) over te gaan indien sprake is van wezenlijke verandering van de inhoud van (een) functie(s). Daarvan is sprake wanneer redelijkerwijs verondersteld mag worden dat de functie-inhoud en/of functie-eisen niet meer aansluiten bij de functie of het niveau, zoals deze bij de laatste (her)indeling is vastgelegd.
  - b. Op verzoek van de werknemer: wezenlijke verandering van de functie-inhoud. De werknemer kan indien sprake is van wezenlijke verandering van de inhoud van (een) functie(s) bij de werkgever een schriftelijk en gemotiveerd verzoek indienen tot toetsing c.q. heroverweging van (een) functie-indeling(en). Daarvan is sprake wanneer redelijkerwijs verondersteld mag worden dat de functie-inhoud en/of functie-eisen niet meer aansluiten bij de functie of het niveau, zoals deze bij de laatste (her)indeling is vastgelegd.
  - c. Wijzigingen van en aanvullingen op de waarderingssystematiek. Indien cao-partijen overeenkomen om het systeem of de systeeminhoud van Bakkenist-MNT aan te passen, dan dient de werkgever tot heroverweging van (een) bestaande functie-indeling(en) over te gaan, indien en voor zover de aanpassingen direct betrekking hebben op die bestaande functie-indeling(en).
2. De herindelingsprocedure op basis van lid 1 sub a kan niet eerder worden begonnen dan 1 jaar na de datum van het laatste (her)indelingsbesluit betreffende de functie.
3. De herindelingsprocedure bestaat uit drie fasen, te weten:
  - start herindelingprocedure (artikel 2.2);
  - vaststellen functiebeschrijving (artikel 2.3);
  - waardering en indeling van de functie (artikel 2.4).

## Artikel 2.2 Start herindelingsprocedure

1. De werkgever kan op eigen initiatief of op verzoek van de werknemer een herindelingsprocedure starten.
2. De werkgever onderzoekt daartoe:
  - of en zo ja welke de gevolgen zijn van wijzigingen van en/of aanvullingen op Bakkenist-MNT; dan wel
  - of sprake is van een wezenlijke verandering van de functie-inhoud.
3. De werkgever neemt op basis van dit onderzoek een voorlopig besluit terzake van het starten van een herindelingsprocedure en legt dit schriftelijk voor aan de werknemer die daarom heeft verzocht.
4. Indien de werknemer niet akkoord gaat met het besluit van de werkgever de herindelingsprocedure niet op te starten kan de werknemer beroep aantekenen bij de LBC. Het beroep dient schriftelijk en met redenen omkleed bij de LBC te worden ingediend, binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst van het voorlopige besluit.
5. De LBC reageert binnen een termijn van 30 dagen met een bindend advies richting werknemer en werkgever.
6. De werkgever start een herindelingsprocedure binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst van het bindend advies van de LBC. Tegen een bindend advies van de LBC is geen beroep mogelijk bij de LBC.

## Artikel 2.3 Vaststelling functiebeschrijving bij herindeling

1. De werkgever neemt een voorlopig besluit ter vaststelling/ wijziging van de functiebeschrijving van de werknemer en legt dit schriftelijk aan de werknemer voor. Werkgever en werknemer hebben binnen 14 dagen een gesprek over deze functiebeschrijving.
2. Tegen het voorlopige besluit als bedoeld in lid 1 kan de werknemer schriftelijk bezwaar maken bij de werkgever. Dit bezwaar dient binnen 30 dagen schriftelijk bij de werkgever te worden ingediend. De werkgever regelt binnen 14 dagen een overleg met de werknemer om overeenstemming te bereiken over de functiebeschrijving.
3. Na het overleg tussen werkgever en werknemer neemt de werkgever binnen 14 dagen na dit overleg een definitief besluit ter vaststelling/wijziging van de functiebeschrijving.
4. Indien het bezwaar van de werknemer nog niet is weggenomen kan de werknemer schriftelijk en met redenen omkleed een bezwaar indienen bij de LBC, binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van het definitieve besluit.
5. De LBC bericht de werkgever en werknemer binnen 30 dagen of het bezwaar ontvankelijk is. Een bezwaar is ontvankelijk indien de volgende bijlagen zijn toegevoegd:
  - a. Het voorlopig besluit ter vaststelling van de functiebeschrijving.
  - b. Het schriftelijk bezwaar dat door de werknemer ingediend is bij de werkgever.
  - c. Het definitieve besluit van de werkgever over de functiebeschrijving inclusief de onderliggende motivatie.
  - d. De vraag, als werkgever of werknemer dat wenst, aan de commissie om een hoorzitting te organiseren, waarbij men in principe tegelijkertijd gehoord wordt.
  - e. Het bewijs dat een bedrag van € 50,-- aan behandelkosten is overgemaakt.
6. Indien het bezwaar ontvankelijk is, dient de werkgever binnen 14 dagen hierop schriftelijk te reageren. Nadat beide partijen schriftelijk het bezwaar hebben toegelicht komt de LBC binnen 30 dagen met een zwaarwegend advies aan werkgever en werknemer. Indien de LBC het bezwaar van de werknemer gegrond verklaart is de werkgever verplicht het bedrag van € 50,-- aan behandelkosten aan de werknemer te vergoeden.
7. De werkgever neemt hernieuwd een definitief besluit ter vaststelling van de functiebeschrijving en informeert de werknemer schriftelijk hierover binnen een termijn van 14 dagen na ontvangst van het advies van de LBC.

## Artikel 2.4 Waarderen en indelen van de functie bij herindeling

1. De functie wordt op taakinhoud vergeleken met een gelijksoortige functie, indien aanwezig, uit de functiematrix. Indien er geen gelijksoortige functie is, dan wel de taken te sterk uiteenlopend zijn, wordt met behulp van Bakkenist MNT de functie gewaardeerd en ingedeeld. De werkgever stelt een definitief herindelingsbesluit vast. Het definitieve herindelingsbesluit wordt schriftelijk aan de werknemer voorgelegd.
2. Indien de werknemer niet instemt met het definitieve herindelingsbesluit, kan hij beroep aantekenen bij de LBC. Het beroep dient schriftelijk en met redenen omkleed bij de LBC te worden ingediend, binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst van het definitieve herindelingsbesluit.
3. De LBC geeft de werkgever en werknemer binnen 30 dagen een bindend advies met betrekking tot de herindeling van de functie.
4. Indien de werknemer niet instemt met het bindend advies van de LBC kan hij binnen een termijn van 60 dagen na de dag waarop dit dwingend besluit schriftelijk aan de werknemer bekend is gemaakt een gerechtelijke procedure starten bij de kantonrechter. De werkgever wijst de werknemer schriftelijk op deze mogelijkheid.
5. De uitkomst van de herindelingsprocedure werkt terug tot het moment waarop in de herindelingsprocedure tussen werkgever en werknemer overeenstemming bestaat over de functiebeschrijving.

### 3. REGLEMENT LANDELIJKE BEROEPS COMMISSIE (LBC)

#### Artikel 3.1 Instelling en taak

1. De cao-partijen stellen een Landelijke Beroeps Commissie in.
2. De LBC heeft tot taak de werkgever en werknemer van een zwaarwegend advies te dienen, indien de werknemer schriftelijk en met redenen omkleed bij de LBC beroep heeft aangetekend tegen: een definitief besluit ter vaststelling van de functiebeschrijving van de werknemer bij herindeling (artikel 2.3).
3. De LBC heeft tot taak de werkgever en werknemer van een bindend advies te dienen, indien de werknemer schriftelijk en met redenen omkleed bij de LBC beroep heeft aangetekend tegen:
  - een definitief besluit van de werkgever de herindelingsprocedure niet op te starten (artikel 2.2);
  - een definitief besluit ter vaststelling van de herindeling van de functie (artikel 2.4).

#### Artikel 3.2 Samenstelling en ondersteuning LBC

De LBC wordt gevormd door de Adviescommissie Arbeidsvoorwaarden.

#### Artikel 3.3 Werkwijze

1. De LBC bevestigt aan de werknemer en de werkgever de ontvangst van het beroepschrift van de werknemer en het verslag c.q. de bescheiden betrekking hebbende op de afwijzing van de indeling van de functie.
2. De werkgever en of de werknemer overleggen op verzoek van de LBC de relevant geachte documenten. Deze documenten worden tevens aan de wederpartij gezonden.
3. De LBC geeft schriftelijk een zwaarwegend of bindend advies aan de werkgever en de werknemer.

#### Artikel 3.4 Geen schorsende werking

Het beroepschrift schorst de werking van het definitieve indelingsbesluit waartegen het beroep zich richt niet.

#### Schema 1. Procedure beschrijven en (her)waarderen van functies

Actie	Door	Termijn	Gericht aan
<b>1e fase</b>			
Verzoek tot herindeling	Werknemer		Werkgever
Toetsing verzoek tot herindeling	Werkgever		
Afwijzing verzoek herindeling	Werkgever		Werknemer
Bezwaar tegen afwijzing	Werknemer	30 dagen	LBC
Bindend advies	LBC	30 dagen	Werknemer/ Werkgever
Start herindelingsprocedure	Werkgever	30 dagen	Werknemer
<b>2e fase</b>			
Voorlopig besluit vaststelling/ wijziging functiebeschrijving	Werkgever		Werknemer
Overleg over voorlopig besluit	Werkgever	14 dagen	Werknemer
Bezwaar tegen voorlopig besluit	Werknemer	30 dagen	Werkgever
Overleg werkgever en werknemer	Werkgever	14 dagen	Werknemer
Definitief besluit vaststelling/ wijziging functiebeschrijving	Werkgever	14 dagen	Werknemer
Bezwaar tegen definitief besluit	Werknemer	14 dagen	LBC/Werkgever
Bezwaar ontvankelijk	LBC	30 dagen	Werkgever/ Werknemer
Schriftelijke reactie	Werkgever	14 dagen	LBC
Zwaarwegend advies	LBC	30 dagen	Werkgever/ Werknemer
Hernieuwd definitief besluit vaststelling/ wijziging functiebeschrijving	Werkgever	14 dagen	Werknemer
<b>3e fase</b>			
Definitief (her)indelingsbesluit	Werkgever		Werknemer
Beroep tegen definitief (her)indelingsbesluit	Werknemer	30 dagen	LBC
Bindend advies LBC	LBC	30 dagen	Werkgever/ Werknemer
Bezwaarschrift kantonrechter	Werknemer	60 dagen	Kantonrechter

## Bijlage 6 Protocol beoordelingssysteem (bij artikel 8 en 9 Cao Apotheken 2021-2024)

### Artikel 1 Uitgangspunten beoordelingssysteem

- De werkgever kan met ingang van 1 januari 2005 jaarlijks bij aanvang van elk kalenderjaar kiezen voor toepassing van het beoordelingssysteem. Als hij daarvoor kiest, gelden alle voorwaarden zoals gesteld in deze regeling voor alle werknemers, inclusief de bezwarenregeling.
- Per apotheek of apotheken wordt in overleg tussen werkgever en werknemers afstemming bereikt over het invoeren van dit systeem.
- Indien de werkgever wenst over te gaan tot invoering van het beoordelingssysteem, neemt hij daarbij de in het systeem opgenomen gezichtspunten en procedure in acht.
- Het betreft een eenvoudig en transparant beoordelingssysteem passend bij het in 2003 ingevoerde functiewaarderingssysteem én het in te voeren nieuwe scholingsbeleid, opgesteld door de SBA.
- Het verkrijgen van één periodiek of twee periodieken is afhankelijk gesteld van de prestaties van de werknemer. Als dit beoordelingssysteem wordt gehanteerd vervalt het anciënniteitsysteem of dienstjarenbeginsel waarbij de werknemer automatisch per dienstjaar werken één periodiek erbij krijgt.

### Artikel 2 Procedure functioneringsgesprek

1. Tenminste eenmaal per kalenderjaar, en wel in het eerste kwartaal, vindt het functioneringsgesprek plaats op basis van het Formulier Functioneringsgesprek, zoals opgenomen in de Cao Arbeidsomstandigheden Apotheken voor de apothekersassistent en voor de overige werknemers vastgelegd in het Handboek Beoordelingssysteem Apotheken. Tenminste een week voordat het functioneringsgesprek plaatsvindt, geven zowel de werkgever als de werknemer schriftelijk aan elkaar aan welke onderwerpen in het gesprek aan de orde worden gesteld.
2. Tijdens het functioneringsgesprek, aan de hand van de hieronder staande gezichtspunten, geeft de werkgever zijn mening over het functioneren van de werknemer. De werknemer heeft de gelegenheid om zelf eveneens besprekpunten in te brengen. Aan de uitkomst van het functioneringsgesprek worden geen financiële en/of arbeidsvoorwaardelijke consequenties verbonden.
3. In het Formulier Functioneringsgesprek worden de afspraken vastgelegd die gemaakt zijn voor een periode van in de regel een kalenderjaar over de te bereiken resultaten, het gedrag, de vaardigheden en de persoonlijke ontwikkeling van de werknemer die daarvoor nodig zijn en over de eventuele daartoe benodigde middelen en faciliteiten.
4. De werkgever stelt binnen twee weken na het voeren van het functioneringsgesprek het definitieve verslag op en verstrekt het ingevulde Formulier Functioneringsgesprek aan de werknemer. De werkgever en de werknemer tekenen het formulier voor akkoord. Indien werkgever en werknemer verschil van inzicht hebben over de te maken afspraken, beslist de werkgever en kan de werknemer haar zienswijze op het Formulier Functioneringsgesprek vermelden. In dat geval tekent de werknemer het Formulier voor gezien. De werkgever en de werknemer behouden elk een exemplaar van dit Formulier. De werkgever bewaart het Formulier Functioneringsgesprek in het dossier van de werknemer.
5. Eventueel kunnen tussentijdse functioneringsgesprekken plaatsvinden, teneinde de ontwikkeling van de werknemer en de gemaakte afspraken te evalueren. Tussentijdse afspraken worden op een nieuw Formulier Functioneringsgesprek vastgelegd.

### Artikel 3 Beoordelingssysteem en gezichtspunten

1. Het beoordelingsgesprek vindt plaats maximaal negen maanden na het functioneringsgesprek op grond van het bepaalde in artikel 9 Cao Apotheken en op basis van het Formulier Beoordelingsgesprek zoals opgenomen in de Cao Arbeidsomstandigheden Apotheken voor de apothekersassistent en voor de overige werknemers, tevens vastgelegd in het Handboek Beoordelingssysteem Apotheken.
2. Het verkrijgen van een periodiek wordt afhankelijk gesteld van de prestaties van de werknemer. Hierbij gelden de volgende regels:
  - a. Indien de werknemer naar het oordeel van de werkgever met in achtneming van dit protocol haar functie voldoende of goed heeft vervuld, kent de werkgever aan de werknemer een periodiek toe.
  - b. Indien de werknemer naar het oordeel van de werkgever met in achtneming van dit protocol haar functie goed of uitstekend heeft vervuld, kan de werkgever besluiten maximaal twee periodieken toe te kennen.
  - c. Indien de werknemer naar het oordeel van de werkgever met in achtneming van dit protocol haar functie slecht of onvoldoende heeft vervuld, kan de werkgever besluiten geen periodiek toe te kennen.
3. De werkgever kan aan het in het voorgaande lid bepaalde uitsluitend toepassing geven ten aanzien van een werknemer die ten minste een jaar in dienst is.
4. Het betreffende besluit van de werkgever wordt schriftelijk gemotiveerd aan de werknemer meegedeeld, met vermelding van de voor de salariëring van de werknemer daaruit voortvloeiende gevolgen.
5. Bij de toekenning kan het maximum van de van toepassing zijnde salarisschaal worden overschreden met maximaal één periodiek, waarvoor toestemming moet worden aangevraagd aan de Adviescommissie Arbeidsvoorwaarden.

6. De beoordeling van de werknemer in zijn functioneren geschiedt op basis van de individuele arbeidsovereenkomst en de functiebeschrijving zoals deze voortvloeit uit het Functiewaarderingssysteem voor de Cao Apotheken (volgens de Bakkenist MNT methode) en de door cao-partijen goedgekeurde competentieprofielen. De volgende gezichtspunten worden hierbij beoordeeld:

- Resultaatgebieden.
- Kennis.
- Ontwikkeling van competenties.
- Persoonlijke ontwikkeling.
- Aanvullende afspraken.

Deze gezichtspunten zijn benoemd in het Formulier Beoordelingsgesprek en zijn per functie nader gespecificeerd.

7. Voor ieder van de in lid 6 genoemde gezichtspunten wordt door de hierna bij artikel 4 lid 2 sub a en b bedoelde beoordelaars een waardering gegeven op een 5-punts schaal:

- 1 slecht
- 2 onvoldoende
- 3 voldoende
- 4 goed
- 5 uitstekend

Op het Formulier Beoordelingsgesprek staat voor elk van deze scores beschreven wat daaronder wordt verstaan.

#### **Artikel 4 Procedure beoordelingsgesprek**

De in acht te nemen procedure bij het beoordelingsgesprek is als volgt:

1. De werknemer ontvangt, tenminste twee weken van tevoren, een schriftelijke uitnodiging voor het beoordelingsgesprek.
2. a. Het beoordelingsgesprek met de werknemer wordt door de direct leidinggevende voorbereid door vooraf het beoordelingsformulier zo volledig mogelijk in te vullen. Vervolgens wordt het beoordelingsgesprek gevoerd door degene, die direct leidinggeeft aan de werknemer én degene, die is belast met de hoogste dagelijkse leiding van de apotheek, of een door deze gevolmachtigde persoon.  
b. Als de werknemer hierom vraagt, kan de werkgever besluiten dat het beoordelingsgesprek uitsluitend wordt gevoerd door degene die is belast met de hoogste dagelijkse leiding van de apotheek.
3. a. Tijdens het gesprek kunnen, bij zwaarwegende argumenten van de werknemer, eventueel nog aanpassingen worden gedaan door de direct leidinggevende in het Formulier Beoordelingsgesprek. De uitkomst van het beoordelingsgesprek wordt door de werkgever binnen een week na het gesprek schriftelijk en beargumenteerd in tweevoud aan de werknemer voorgelegd, en wordt beschouwd als een voorlopige beoordelingsuitslag.  
b. De werknemer tekent één exemplaar van deze voorlopige beoordelingsuitslag voor ontvangst en retourneert dit binnen een week na ontvangst aan de werkgever.  
c. Bij de sub a bedoelde voorlegging wordt de werknemer gewezen op de mogelijkheid tot indiening van bezwaar zoals bedoeld in lid 4 en de daarvoor gestelde termijn.
4. a. Als de werknemer het niet eens is met de in lid 3 bedoelde voorlopige beoordelingsuitslag, kan zij binnen drie weken na ontvangst hiervan een schriftelijk en beargumenteerd bezwaar indienen bij degene die de hoogste dagelijkse leiding heeft van de apotheek of, als deze aan de beoordeling heeft deelgenomen, bij de eindverantwoordelijke van de apotheek en verzoeken om een nieuw gesprek over de voorlopige beoordelingsuitslag waarbij zij zich kan laten bijstaan door een derde.  
b. Naar aanleiding van dit ingediende bezwaar vindt er binnen één week een nieuw gesprek plaats en neemt de werkgever de voorlopige beoordelingsuitslag opnieuw in overweging. Vervolgens kan de werkgever besluiten de voorlopige beoordelingsuitslag te herzien.
5. Zo spoedig mogelijk na het verstrijken van de in lid 4 bedoelde bezwaartermijn, en in ieder geval niet later dan drie weken daarna, deelt de werkgever schriftelijk en beargumenteerd de definitieve beoordelingsuitslag aan de werknemer mee.
6. Indien de werknemer het niet eens is met de definitieve beoordelingsuitslag, kan zij overeenkomstig artikel 5 lid 4 bezwaar aantekenen bij de Bezwaarcommissie Beoordelingen.

#### **Artikel 5 Bezwaarcommissie Beoordelingen**

1. Er is een Bezwaarcommissie Beoordelingen, verder genoemd 'Bezwaarcommissie', ingesteld door de Adviescommissie Arbeidsvoorwaarden (artikel 56 Cao Apotheken).
2. Het secretariaat van de Bezwaarcommissie wordt verzorgd door een door de cao-partijen benoemde secretaris.
3. De Bezwaarcommissie heeft tot taak werkgever en werknemer, op grond van ingediende schriftelijke stukken en hetgeen eventueel ter hoorzitting naar voren komt, schriftelijk en gemotiveerd inhoudelijk zwaarwegend te adviseren over een ingediend bezwaar gericht tegen een vastgestelde beoordeling. Zij toetst ook of de beoordeling volgens de

vastgestelde procedure zorgvuldig tot stand is gekomen. De commissie kan zwaarwegend adviseren een bezwaar al dan niet ontvankelijk en al dan niet gegrond te verklaren.

4. Als de werknemer zich niet kan verenigen met een op basis van artikel 4 lid 5 tot stand gekomen definitieve beoordelingsuitslag, kan de werknemer binnen 3 weken na ontvangst van deze uitslag schriftelijk en beargumenteerd bezwaar aantekenen bij de Bezwaarcommissie, zoals bedoeld artikel 5 leden 1 en 2.
  - a. Een bezwaar wordt ingediend door een beargumenteerd bezwaarschrift, alsmede ingevulde Formulieren Functioneringsgesprek en Beoordelingsgesprek in viervoud aan het secretariaat van de Bezwaarcommissie te sturen, te weten:
 

KNMP, t.n.v. Adviescommissie Arbeidsvoorwaarden,  
Postbus 16570,  
2500 BN Den Haag.
  - b. De werknemer doet de werkgever tegelijkertijd een kopie van het bezwaarschrift toekomen.
  - c. De werknemer die bezwaar heeft ingediend, stort gelijktijdig met de toezending van het bezwaarschrift een bedrag van € 125,- (zegge éénhonderd en vijftwintig euro) op rekeningnummer NL55INGB0677921845 van de KNMP onder vermelding van Bezwaarcommissie Beoordelingen te Den Haag en vermelding van eigen naam, de naam van de werkgever en de datum van het bezwaarschrift. De Bezwaarcommissie zal het bezwaar in behandeling nemen na ontvangst van deze somma. Als de Bezwaarcommissie het door de werknemer ingediende bezwaar gegrond verklaart en als gevolg hiervan de plaatsgevonden beoordeling opnieuw moet geschieden, wordt van het sub c genoemde bedrag € 100,- (zegge één honderd euro) gerestitueerd. Het resterende bedrag van € 25,- (zegge vijftwintig euro) wordt in dat geval door de werkgever aan de werknemer vergoed.
5.
  - a. De werkgever doet het secretariaat, nadat het secretariaat van de Bezwaarcommissie hem daartoe verzocht heeft, binnen drie weken een beargumenteerd verweerschrift in viervoud toekomen.
  - b. De werkgever doet de werknemer tegelijkertijd een kopie van het verweerschrift toekomen.
6. Het secretariaat van de Bezwaarcommissie kan, als dit voor de behandeling van het bezwaar wenselijk wordt geacht, de werknemer en/of werkgever opdragen binnen een bepaalde termijn, en eventueel op een voorgeschreven manier, aanvullend materiaal in te dienen.
7.
  - a. De Bezwaarcommissie kan het bezwaar ofwel schriftelijk behandelen, ofwel besluiten werknemer en werkgever in elkaars aanwezigheid te horen.
  - b. Bij de behandeling van het bezwaar door de Bezwaarcommissie kan de werknemer en/of werkgever zich door een raadsman/vrouw laten bijstaan.
8.
  - a. Als de Bezwaarcommissie besluit tot mondelinge behandeling van het bezwaar, worden werknemer en werkgever daarvoor minstens twee weken van tevoren schriftelijk uitgenodigd.
  - b. Deze mondelinge behandeling is niet openbaar.
9. De Bezwaarcommissie neemt een beslissing in voltallige samenstelling en bij meerderheid van stemmen. Geen van de leden mag zich van stemming onthouden.
10. Het is de leden van de Bezwaarcommissie en hun plaatsvervangers niet toegestaan over een te behandelen bezwaar:
  - a. zich uit te laten in enig onderhoud of gesprek met de desbetreffende werknemer en/of werkgever, behalve tijdens de mondelinge behandeling;
  - b. de standpunten openbaar te maken die binnen de Bezwaarcommissie tot de genomen beslissing hebben geleid;
  - c. datgene dat hen in het kader van de uitoefening van hun functie in de Bezwaarcommissie aan informatie is toegekomen, verder bekend te maken dan strikt noodzakelijk.
11.
  - a. De Bezwaarcommissie geeft binnen vier weken na de beraadslagingen schriftelijk en beargumenteerd zwaarwegend advies. Hierbij spreekt de Bezwaarcommissie uit of de gevolgde procedure juist is geweest en/of de werkgever in redelijkheid tot haar oordeel heeft kunnen komen.
  - b. De uitspraak is gebaseerd op de ingediende schriftelijke stukken en op hetgeen bij de eventuele mondelinge behandeling naar voren is gebracht.
  - c. Het bezwaar wordt gegrond verklaard als de Bezwaarcommissie beslist dat de plaatsgevonden beoordeling niet aan (een van) de in sub a gestelde vereisten voldoet.
  - d. Als het bezwaar gegrond wordt verklaard maakt de werkgever een nieuwe beoordeling. Hierbij houdt de werkgever rekening met het zwaarwegend advies van de Bezwaarcommissie.
  - e. Het zwaarwegende advies van de Bezwaarcommissie wordt gelijktijdig aan werknemer en werkgever toegezonden.

## Bijlage 7      Functiebeschrijvingen matrixfuncties apotheken

### Inhoudsopgave functiebeschrijvingen matrixfuncties apotheken

1. Functies in het primaire zorgproces	42
1.1      Apothekersassistent	42
1.2      apothekersassistent – varianten	44
1.2.1      Variant coördinerend apothekersassistent	44
1.2.2      Variant apothekersassistent kwaliteitszorg	44
1.2.3      Variant farmaceutische patiëntenzorg	45
1.2.4      Apothekersassistent samengevoegde varianten	46
2 Leidinggevende functies	48
2.1      Teamleider	48
2.2      Farmaceutisch consulent	49
2.3      Farmaceutisch manager	51
3 Functies in de directe ondersteuning primair zorgproces	53
3.1      Drogisterijmedewerker	53
3.2      Algemeen ondersteunend medewerker	54
3.3      Bezorger	55
3.4      Schoonmaker	56
4 Administratieve/secretariële functies	58
4.1      Administratief secretarieel medewerker	58
4.2      Financieel administratief medewerker	59
Bijlage 1: Vormen van leidinggeven	61

## 1. Functies in het primaire zorgproces

### 1.1 Apothekersassistent

#### Algemene kenmerken

De functie Apothekersassistent geeft het basisniveau van de hoofdactiviteiten van een apothekersassistent aan.

#### Doel van de functie

Het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot bereiden, mede bewaken, controleren en distribueren van genees- en zelfzorgmiddelen en het geven van voorlichting/ advies daarover.

#### Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende.

Ontvangt functionele richtlijnen van de Apotheker.

Geeft geen leiding aan anderen.

#### Hoofdactiviteiten

1. Het bewaken van medicatie en het geven van voorlichting/ advies bij de verstrekking van genees- en zelfzorgmiddelen.
  2. Het bereiden van magistrale receptuur.
  3. Het bewaken van de voorraad.
  4. Het verrichten van overige werkzaamheden.
1. Het bewaken van medicatie en het geven van voorlichting/ advies bij de verstrekking van genees- en zelfzorgmiddelen.
    - neemt recepten aan de balie in ontvangst;
    - controleert (onderling) recepten op persoonsgegevens, dosis, tijd en gevaarlijke combinaties met behulp van het Apothekers Informatie Systeem (AIS) en door aanvullende vragen te stellen aan de patiënt;
    - levert, indien van toepassing, recepten aan ten behoeve van de geautomatiseerde distributie van geneesmiddelen of stuurt de geautomatiseerde distributie van geneesmiddelen aan;
    - handelt klachten af, geeft foutmeldingen door aan Apotheker en neemt contact op met Apotheker of zorgverlener bij fouten of onduidelijkheden;
    - verstrekt genees- en zelfzorgmiddelen, begeleidt de patiënt en geeft informatie en advies aan patiënten over gebruik, bijwerkingen en bewaarcondities;
    - legt zorgactiviteiten vast en onderhoudt de patiëntgegevens in het AIS;
    - vult medicijnen uit;
    - beantwoordt (telefonisch) vragen van en geeft voorlichting/ advies aan patiënten.
  2. Het bereiden van magistrale receptuur.
    - bereidt geneesmiddelen op individueel recept (en op voorraad) op basis van voorschriften;
    - administreert de bereidingshoeveelheden en etiketteert de geneesmiddelen;
    - controleert voor uitgifte de bereidingen aan de hand van het recept;
    - administreert de bereidingen en biedt een overzicht hiervan dagelijks ter controle aan de Apotheker aan;
    - maakt materiaal en apparatuur schoon na gebruik, onderhoudt apparatuur en signaleert en meldt storingen aan apparatuur aan de leidinggevende.
  3. Het bewaken van de voorraad.
    - verwerkt recepten, bestellingen en (retour)zendingen in het AIS;
    - houdt voorraden op peil volgens voorraadnormen: voert kwaliteitscontroles uit op bewaarcondities en vervaldata, signaleert voorraadfouten en handelt volgens de procedure;
    - bestelt genees- en zelfzorgmiddelen bij de groothandel volgens vaste inkoopafspraken. Organiseert bestellingen van specifieke genees- en zelfzorgmiddelen;
    - kiest, bestelt en beheert het assortiment zelfzorgmiddelen;
    - neemt de geleverde bestellingen in ontvangst en bergt deze op (laat deze opbergen).
  4. Het verrichten van overige werkzaamheden.
    - houdt diverse registraties bij. Schrijft opiumontvangstbonnen en vult opiumstaten in;
    - signaleert nog niet eerder waargenomen bijwerkingen van geneesmiddelen en rapporteert hierover aan de Apotheker;
    - geeft uitvoering aan themaweken, acties en projecten;
    - begeleidt Stagiaires en Algemeen ondersteunend medewerkers volgens richtlijnen en protocollen;



- houdt het archief bij.

### Profiel van de functie

#### Kennis

- MBO-opleiding (opleiding tot Apothekersassistent);
- kennis van farmacotherapie;
- kennis van externe factoren die van invloed zijn op de eigen werkzaamheden;
- houdt kennis op peil door middel van bij- en nascholing;
- kennis van wet- en regelgeving.

#### Zelfstandigheid

- verricht werkzaamheden volgens richtlijnen en voorschriften;
- geeft advies over genees- en zelfzorgmiddelen volgens richtlijnen;
- stelt zelfstandig prioriteiten vast van de eigen werkzaamheden.

#### Sociale vaardigheden

- staat open voor vragen en problemen van de patiënt;
- klantgerichte instelling;
- heeft een proactieve houding naar patiënten en verstrekt advies op maat;
- is in staat om een bijdrage te leveren aan de begeleiding en coaching van stagiaires, BBL'ers, algemeen ondersteunend medewerkers en nieuwe medewerkers (m.n. Apothekersassistenten);
- werkt goed samen en spant zich in voor een goede afstemming binnen het team;
- moet kunnen werken in teamverband;
- stelt zich dienstverlenend op.

#### Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- kan materiële en immateriële schade veroorzaken bij foutieve bereidingen, bij afleveringen en bij advies aan patiënten.

#### Uitdrukkingsvaardigheid

- mondelinge uitdrukkingsvaardigheid bij het begeleiden van patiënten, bij het verstrekken van informatie en advies en voor het geven van duidelijke aanwijzingen aan stagiaires, BBL'ers, algemeen ondersteunend medewerkers en nieuwe medewerkers (m.n. Apothekersassistenten);
- schriftelijke vaardigheid bij verwerking gegevens in het AIS.

#### Bewegingsvaardigheid

- is handvaardig met instrumenten en apparatuur.

#### Oplettendheid

- bij het bereiden, etiketteren, controleren, verpakken en afleveren van geneesmiddelen;
- bij het aanleveren van recepten/het aansturen van de geautomatiseerde distributie van geneesmiddelen;
- bij het plaatsen en opbergen van bestellingen in het magazijn;
- bij het samenstellen van pakketten van te steriliseren materialen en instrumenten;
- bij het verwerken van administratieve gegevens.

#### Overige functie-eisen

- is integer met de informatie van zorginstellingen, zorgverleners en patiënten;
- is ordelijk en werkt systematisch bij het verrichten van administratieve taken;
- is nauwkeurig en werkt hygiënisch bij de bereiding van de magistrale receptuur.

#### Inconveniënten

- kan in aanraking komen met toxische stoffen;
- verplaatst verpakkingen, loopt veel en staat langdurig;
- maakt bij bereidingen veel eenzijdige bewegingen.

## 1.2 Apothekersassistent - varianten

### Algemene kenmerken

De functie van Apothekersassistent kan zijn aangevuld met een aandachtsgebied bestaande uit coördinerende werkzaamheden, werkzaamheden met betrekking tot kwaliteitszorg en/of werkzaamheden met betrekking tot farmaceutische patiëntenzorg (d.w.z. m.b.t. een specifieke doelgroep, zorgmodule en/of productenreeks). Wanneer taken uit meer dan één van de drie varianten worden gecombineerd kan ook gebruik gemaakt worden van functiebeschrijving 'Apothekersassistent samengevoegde varianten'.

### 1.2.1 Variant coördinerend apothekersassistent

#### Aanvulling op doel van de functie

Het coördineren van werkzaamheden en taken van collega's. Bovendien worden de werkzaamheden van de functie Apothekersassistent verricht.

#### Aanvulling op plaats in de organisatie

Geeft operationeel leiding aan Apothekersassistenten.

Geeft functionele richtlijnen aan bezorgers en ondersteunende medewerkers.

#### Aanvulling op hoofdactiviteiten

1. Het coördineren van dagelijkse werkzaamheden.

- plant de dagelijkse werkzaamheden en bespreekt de voortgang met collega's;
- verricht kwaliteits-/voortgangscontrole van diverse werkzaamheden in het primaire proces
- gericht op kwaliteit-/efficiencyverbeteringen;
- verhelpt knelpunten op uitvoerend niveau (kan hierbij niet altijd terugvallen op de Apotheker of andere leidinggevende);
- werkt verbetervoorstellen uit, bespreekt deze met de leidinggevende en informeert vervolgens collega's over aangepaste of nieuwe procedures en/of werkinstructies;
- start themaweken, acties en projecten op en coördineert de werkzaamheden hieromtrent;
- stelt het rooster en/of werkschema op en zorgt voor vervanging bij ziekte en verlof;
- registreert de ziekmeldingen, herstelmeldingen en verlofaanvragen.

#### Aanvulling op profiel van de functie

##### Kennis

- kennis van interne richtlijnen en procedures.

##### Zelfstandigheid

- stuurt, indien nodig, de prioriteiten in het werk van anderen bij of verlegt deze;
- lost problemen in de uitvoering van de werkzaamheden op en zorgt voor voortgang van werkzaamheden.

##### Sociale vaardigheden

- stimuleert en motiveert collega's;
- weet interne tegenstellingen te overbruggen.

##### Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- is verantwoordelijk voor de continuïteit van dagelijkse werkzaamheden.

##### Uitdrukkingsvaardigheid

- formuleert verbetervoorstellen en rapporteert over de voortgang van de werkzaamheden aan de leidinggevende.

##### Overige functie-eisen

- zorgt dat ook in drukke tijden de werkzaamheden voltooid zijn.

### 1.2.2 Variant apothekersassistent kwaliteitszorg

#### Aanvulling op doel van de functie

Het bewaken van de uitvoering van de kwaliteit van alle werkprocessen in de apotheek. Bovendien worden de werkzaamheden van de functie Apothekersassistent verricht.

### Aanvulling op plaats in de organisatie

Geeft op het gebied van kwaliteitszorg functionele richtlijnen aan Apothekersassistenten.

### Aanvulling op hoofdactiviteiten

1. Het ondersteunen bij het ontwikkelen van het kwaliteitsbeleid.
  - adviseert de leidinggevende bij het opstellen van het kwaliteitsbeleid;
  - stelt, binnen vastgestelde kaders, richtlijnen en -procedures op rondom kwaliteitsnormen, legt deze vast in kwaliteitshandboeken en beheert deze.
2. Het realiseren van het kwaliteitsbeleid.
  - zorgt voor de implementatie van vastgestelde richtlijnen en -procedures vanuit het kwaliteitsbeleid in de dagelijkse werkzaamheden;
  - evalueert periodiek de uitvoering van het kwaliteitsbeleid en geeft suggesties voor verbetering aan de leidinggevende;
  - begeleidt periodiek de toetsing van het kwaliteitsbeleid, attendeert de leidinggevende en collega's op onvolkomenheden en maakt hen bewust van de noodzaak van kwaliteitszorg;
  - is aanspreekpunt voor collega's op het gebied van kwaliteitszorg.

### Aanvulling op profiel van de functie

#### Kennis

- kennis van externe en interne kwaliteitsrichtlijnen en -procedures;
- opleiding/ cursus op het gebied van kwaliteitsmanagement;
- houdt ontwikkelingen rondom kwaliteitsnormen bij en bespreekt de consequenties met de leidinggevende.

#### Zelfstandigheid

- ziet binnen de vastgestelde kaders toe op de kwaliteitszorg;

#### Sociale vaardigheden

- stimuleert en motiveert collega's bij het bewaken van de kwaliteitszorg;
- weet interne tegenstellingen te overbruggen.

#### Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- bewaakt de kwaliteitsnormen.

#### Uitdrukkingsvaardigheid

- formuleert verbetervoorstellen en rapporteert over de voortgang van de werkzaamheden aan de leidinggevende.

#### Oplettendheid

- evalueert de kwaliteitszorg en let hierbij met name op onvolkomenheden.

#### Overige functie-eisen

- zorgt dat onvolkomenheden in werkzaamheden en procedures conform de kwaliteitsnormen worden aangepast en nageleefd.

## 1.2.3 Variant farmaceutische patiëntenzorg

### Aanvulling op doel van de functie

Het verrichten van werkzaamheden op het gebied van farmaceutische patiënten zorg. Bovendien worden de werkzaamheden van de functie Apothekersassistent verricht.

### Aanvulling op hoofdactiviteiten

1. Het doen implementeren en verzorgen van zorgmodules in het kader van farmaceutische patiënten zorg.
  - vertaalt de zorgmodule naar de dagelijkse praktijk in de openbare apotheek en bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening;
  - wordt door de patiënt, de Apotheker en andere Apothekersassistenten geraadpleegd met betrekking tot de zorgmodule en communiceert als counter coach van een zorgmodule aan de balie.
  - informeert de Apotheker en collega's over ontwikkelingen in de zorgmodule;
  - bestelt, ontwikkelt en past materiaal aan voor patiënten en Apothekersassistenten en brengt de zorgmodule onder de aandacht van patiënten, Apotheker en Apothekersassistenten;

- rapporteert aan de leidinggevende over de vorderingen en knelpunten van de zorgmodule.

#### Aanvulling op profiel van de functie

##### Kennis

- aanvullende opleiding van een zorgmodule gevolgd;
- houdt ontwikkelingen op het gebied van een zorgmodule bij met betrekking tot de kwaliteitszorg.

##### Zelfstandigheid

- interesseert en informeert patiënten met betrekking tot de zorgmodule.

##### Sociale vaardigheden

- informeert in een persoonlijke/ afgescheiden omgeving naar de vragen en problemen van de patiënt.

##### Uitdrukkingsvaardigheid

- kan met patiënten converseren over persoonlijke aangelegenheden.

### 1.2.4. Apothekersassistent samengevoegde varianten

#### Algemene kenmerken

De functie van Apothekersassistent kan zijn aangevuld met een aandachtsgebied bestaande uit coördinerende werkzaamheden, werkzaamheden met betrekking tot kwaliteitszorg en/of werkzaamheden met betrekking tot farmaceutische patiëntenzorg (d.w.z. m.b.t. een specifieke doelgroep, zorgmodule en/of productenreeks). In deze versie zijn al deze aandachtsgebieden in één variant opgenomen, bijvoorbeeld te gebruiken wanneer taken uit meer dan één van de drie varianten worden gecombineerd.

#### Aanvulling op doel van de functie

Het coördineren van werkzaamheden van collega's en/of het bewaken van de uitvoering van de kwaliteit van de werkprocessen in de apotheek en/of het adviseren op het gebied van farmaceutische patiëntenzorg.

#### Aanvulling op plaats in de organisatie

Geeft eventueel functionele richtlijnen aan bezorgers, algemeen ondersteunend medewerkers en/of Apothekersassistenten. Geeft bij coördinerende taken operationeel leiding aan Apothekersassistenten.

#### Aanvulling op hoofdactiviteiten

1. Het verrichten van werkzaamheden m.b.t. coördinatie, kwaliteit en/of farmaceutische patiëntenzorg.

m.b.t. coördinatie:

- stelt de werkplanning op, registreert ziek- en herstelmeldingen en verlofaanvragen en lost knelpunten ten aanzien van de bezetting en operationele problemen op;
- controleert en bewaakt de kwaliteit en voortgang van werkzaamheden en bespreekt deze met medewerkers;
- doet en verwerkt verbeteringsvoorstellen m.b.t. de kwaliteit en/of efficiëntie van werkprocessen en informeert betrokkenen over wijzigingen;
- coördineert themaweken, acties en projecten.

en/of:

m.b.t. kwaliteitszorg:

- adviseert over kwaliteitsbeleid;
- stelt kaders, richtlijnen en procedures rondom kwaliteitsnormen op, legt deze vast en beheert deze;
- implementeert kwaliteitsbeleid, evalueert de werking en naleving hiervan en geeft suggesties op basis van de bevindingen;
- maakt collega's bewust van het belang van kwaliteitszorg;
- treedt op als aanspreekpunt op het gebied van kwaliteitszorg.

en/of:

m.b.t. farmaceutische patiëntenzorg:

- vergaart specialistische kennis en volgt ontwikkelingen over een specifieke doelgroep, zorgmodule en/of productenreeks(en);
- informeert belanghebbenden over ontwikkelingen binnen het aandachtsgebied;

- bespreekt de mogelijkheden van ontwikkelingen voor de dienstverlening van de apotheek en werkt deze concreet uit, bijvoorbeeld door zorg te dragen voor aanpassing van promotiemateriaal, het geven van voorlichtingsbijeenkomsten et cetera;
- evalueert de resultaten en knelpunten van wijzigingen en ontwikkelingen en geeft suggesties op basis van de bevindingen;
- treedt voor collega's en patiënten op als aanspreekpunt en adviseur m.b.t. het aandachtsgebied waar de functionaris specialistische kennis over bezit.

#### Aanvulling op profiel van de functie

##### Kennis

- aanvullende kennis/opleiding t.a.v. het aandachtsgebied\*;
- kennis van richtlijnen en procedures t.a.v. het aandachtsgebied;
- houdt ontwikkelingen rondom het aandachtsgebied bij.

\* Lees 'het aandachtsgebieden / de aandachtsgebieden'.

##### Zelfstandigheid

- stuurt, indien nodig, de prioriteiten in het werk van anderen bij en lost problemen in de uitvoering van de werkzaamheden op (bij aandachtsgebied coördinatie);
- ziet toe op naleving van kaders en richtlijnen m.b.t. het aandachtsgebied.

##### Sociale vaardigheden

- kan collega's/klanten beïnvloeden bij bijvoorbeeld het geven van adviezen (door te overtuigen, beargumenteren en/of belangstelling te wekken).

##### Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- is verantwoordelijk voor de continuïteit van de dagelijkse werkzaamheden (bij aandachtsgebied coördinatie);
- bewaakt de normen en richtlijnen ten aanzien van het aandachtsgebied.

##### Uitdrukkingsvaardigheid

- formuleert verbetervoorstellen en rapporteert over de voortgang en status van werkzaamheden aan de leidinggevende;
- kan met patiënten en/of collega's converseren over persoonlijke aangelegenheden (bij aandachtsgebied coördinatie en farmaceutische patiëntenzorg).

##### Overige functie-eisen

- zorgt dat ook in drukke tijden de werkzaamheden voltooid zijn (bij aandachtsgebied coördinatie).

##### Oplettendheid

- signaleert opmerkelijkheden en verbeteringsmogelijkheden t.a.v. het aandachtsgebied.

## 2 Leidinggevende functies

### 2.1 Teamleider

#### Algemene kenmerken

De functie van Teamleider kan (tot circa 50%) worden gecombineerd met de functie van Apothekersassistent.

#### Doel van de functie

Het aansturen, coördineren van en meewerken aan werkzaamheden met betrekking tot bereiden, bewaken, controleren, distribueren van en adviseren over genees- en zelfzorgmiddelen.

#### Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende.

Ontvangt functionele richtlijnen van de Apotheker.

Geeft hiërarchisch leiding aan Apothekersassistenten en/of overige medewerkers.

#### Hoofdactiviteiten

1. Het leiding geven aan Apothekersassistenten en/of overige medewerkers.
  2. Het vertalen van beleid naar en het toezien op operationele werkzaamheden.
  3. Het bewaken en bevorderen van de kwaliteit.
1. Het leiding geven aan Apothekersassistenten en/of overige medewerkers.
    - voert personeelsbeleid uit;
    - overlegt met de leidinggevende over formatiebeleid, werving & selectie van nieuwe medewerkers en stagiaires;
    - plant en coördineert de werkzaamheden en activiteiten en stelt het dienstrooster op;
    - stimuleert en motiveert medewerkers bij het tot uitvoering brengen van activiteiten;
    - organiseert en houdt samen met de Apotheker periodiek functioneringsgesprekken;
    - neemt periodiek deel aan het managementteamoverleg en zit periodiek het werkoverleg voor;
    - verzamelt informatie met betrekking tot bij- en nascholing en stimuleert medewerkers tot het ontwikkelen, onderhouden en delen van kennis;
    - ontvangt en verwerkt de aanvraag van verlof en ziekte en zorgt voor de aanlevering van deze gegevens aan de personeels-/salarisadministratie;
    - begeleidt nieuwe medewerkers en stagiaires en organiseert periodiek evaluatiegesprekken.
  2. Het vertalen van beleid naar en het toezien op operationele werkzaamheden.
    - overlegt met de leidinggevende over te voeren beleid;
    - rapporteert aan de Apotheker over de aard, omvang en kwaliteit van de activiteiten en werkzaamheden;
    - zorgt dat materialen en apparatuur volgens richtlijnen en voorschriften worden gebruikt, schoongemaakt en onderhouden;
    - zorgt dat schade of storingen aan apparatuur worden gerepareerd en overlegt dit met de Apotheker;
    - handelt klachten af en geeft foutmeldingen door aan de Apotheker;
    - houdt ontwikkelingen in de genees- en zelfzorgmiddelenvoorziening, de apotheekorganisatie en dienstverlening bij.
  3. Het bewaken en bevorderen van de kwaliteit.
    - ziet toe op de uitvoering van activiteiten volgens gemaakte afspraken en binnen vastgestelde wet- en regelgeving, procedures, protocollen en voorschriften;
    - zorgt voor de informatieverstrekking aan patiënten, zorginstellingen, zorgverleners en leveranciers;
    - ziet toe op bestellingen en gebruik van informatiemateriaal over genees- en zelfzorgmiddelen;
    - begeleidt de externe toetsing van de kwaliteit van de apotheek;
    - rapporteert over interne en externe uitslagen van kwaliteitstoetsing aan de Apotheker.

#### Profiel van de functie

##### Kennis

- MBO-opleiding (opleiding tot Apothekersassistent);
- 3-5 jaar werkervaring als Apothekersassistent;
- houdt kennis op peil door middel van bij- en nascholing;
- kennis van wet- en regelgeving en Cao;
- kennis van de organisatie, het beleid, de procedures en de voorschriften.

##### Zelfstandigheid

- stelt zelfstandig prioriteiten in eigen werkzaamheden en stuurt indien nodig de prioriteiten van het team bij;
- lost organisatorische problemen op;
- lost complexe en redelijk vaak voorkomende problemen op (kan terugvallen op de Apotheker).

#### Sociale vaardigheden

- heeft overtuigingskracht bij de interne en externe contacten;
- is stimulerend en motiverend binnen de apotheek;
- weet in- en extern tegenstellingen te overbruggen.

#### Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- is verantwoordelijk voor de operationele bedrijfsvoering, maar kan terugvallen op de Apotheker;
- kan immateriële schade berokkenen in het contact met zorginstellingen, patiënten en zorgverleners.

#### Uitdrukkingsvaardigheid

- kan zich mondeling en schriftelijk uitdrukken in de Nederlandse taal;
- schrijft rapportages en geeft objectief terugkoppeling over verkregen informatie.

#### Bewegingsvaardigheid

- is handvaardig met instrumenten en apparatuur.

#### Oplettendheid

- moet kunnen omschakelen tussen taken op verschillend niveau.

#### Overige functie-eisen

- kan omgaan met in- en externe tegenslagen;
- is integer met de informatie van zorginstellingen, zorgverleners en patiënten;
- komt representatief over en wordt als volwaardige gesprekspartner gewaardeerd.

#### Inconveniënten

- kan in aanraking komen met toxische stoffen.

## 2.2 Farmaceutisch consulent

### Algemene kenmerken

De Farmaceutisch Consulent is een specialist op het gebied van farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid. Een Apothekersassistent (variant) kan ook taken verrichten ten aanzien van farmaceutische patiëntenzorg, maar wel op een veel beperkter gebied.

### Doel van de functie

Het ontwikkelen, implementeren en evalueren van beleid, projecten en onderzoek op het gebied van farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid en het adviseren en begeleiden van belanghebbenden ten aanzien hiervan.

### Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende.  
Geeft functionele richtlijnen aan Apothekersassistenten.

### Hoofdactiviteiten

1. Het voorlichten en adviseren van gebruikers en doelgroepen over geneesmiddelengebruik en gezondheid.
  2. Het opzetten en bewaken van beleid m.b.t. farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid in de apotheek.
  3. Het verrichten van onderzoek t.a.v. farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid.
  4. Het optreden als projectleider en hiertoe initiëren, opzetten, uitvoeren en evalueren van acties/projecten op het gebied van farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid.
1. Het voorlichten en adviseren van gebruikers en doelgroepen over geneesmiddelengebruik en gezondheid.
    - geeft voorlichting, advies en coaching aan patiënten en betrokkenen op het gebied van geneesmiddelengebruik (aan de balie en eventueel via huisbezoek);
    - voert farmaceutische zorgtrajecten uit;
    - verwijst patiënten eventueel door naar andere instanties/ informatiebronnen, maakt eventueel vervolgspraken (voor huisbezoek) et cetera;

- zorgt voor voldoende kennis bij de doelgroep over geneesmiddelengebruik en gezondheid, bijvoorbeeld door het verzorgen van bijeenkomsten over specifieke onderwerpen et cetera;
  - ontwikkelt en voert marketing- en PR-strategieën uit, bijvoorbeeld door het verzorgen van voorlichtingsmateriaal en het schrijven van artikelen en persberichten.
2. Het opzetten en bewaken van beleid m.b.t. farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid in de apotheek.
- stelt een (jaar)planning op met te ondernemen activiteiten (inclusief media-activiteiten) op het gebied van farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid en realiseert deze, na goedkeuring van de leidinggevende;
  - volgt ontwikkelingen binnen de aandachtsgebieden;
  - neemt deel aan commissies en projectgroepen binnen de aandachtsgebieden;
  - onderhoudt contacten en samenwerkingsverbanden met zorgverleners in het kader van de farmaceutische patiëntenzorg;
  - ontwikkelt en implementeert nieuw zorgaanbod, beleid en werkinstructies gericht op farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid, in overleg met de leidinggevende;
  - zorgt voor voldoende kennis hierover bij het apotheekeam en adviseert, stimuleert en begeleidt hen met betrekking tot het geven van (specifieke) voorlichting aan patiënten;
  - bewaakt de naleving van richtlijnen, werkinstructies en beleid op de aandachtsgebieden, en evalueert de werking hiervan;
  - verzorgt de verslaglegging op het gebied van farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid ten behoeve van het kwaliteitsjaarverslag.
3. Het verrichten van onderzoek t.a.v. farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid.
- stelt onderzoeksopzetten op, in overleg met de leidinggevende;
  - onderzoekt nieuwe/ gewijzigde receptuur op toepassingsmogelijkheden, problemen et cetera;
  - onderzoekt middels gesprekken met patiënten en betrokkenen (huisartsen, specialisten) problemen met betrekking tot geneesmiddelengebruik en farmaceutische patiëntenzorg;
  - rapporteert over de resultaten aan betrokkenen (bijvoorbeeld producenten) en doet aanbevelingen.
4. Het optreden als projectleider en hiertoe initiëren, opzetten, uitvoeren en evalueren van acties/projecten op het gebied van farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid.
- initieert (apotheekeverstijgende) acties/projecten, bijvoorbeeld naar aanleiding van onderzoeksresultaten en/of nieuwe mogelijkheden binnen de farmaceutische patiëntenzorg;
  - formuleert projectplannen en formeert projectteams en legt deze ter goedkeuring voor aan de leidinggevende;
  - realiseert het projectplan; stuurt hiertoe het projectteam operationeel aan en bewaakt de kwaliteit en voortgang van de werkzaamheden;
  - rapporteert over de voortgang en resultaten aan de leidinggevende.

## Profiel van de functie

### Kennis

- HBO-opleiding (opleiding tot Farmaceutisch Consulent);
- 3 jaar werkervaring als Apothekersassistent;
- kennis van projectmanagement;
- kennis van externe factoren die van invloed zijn op de eigen werkzaamheden;
- houdt kennis op peil door middel van bij- en naschooling;
- kennis van wet- en regelgeving;
- kennis van de organisatie, het beleid, de procedures en voorschriften;
- kennis van de taken en verantwoordelijkheden van de apotheek in relatie tot andere gezondheidszorgdisciplines.

### Zelfstandigheid

- geeft in samenspraak met de apotheker richting aan beleid en strategie m.b.t. farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid;
- stelt zelfstandig jaar- en projectplannen op en realiseert deze; bepaalt hierbij prioriteiten en aandachtspunten en neemt besluiten;
- lost complexe en redelijk vaak voorkomende problemen op (kan terugvallen op de leidinggevende).

### Sociale vaardigheden

- staat open voor vragen en problemen van apotheeke medewerkers en patiënten;
- heeft overtuigingskracht nodig bij in- en externe contacten, bijv. bij het aansturen, stimuleren en begeleiden van (project)medewerkers en het informeren en adviseren van patiënten, en het onderhouden van contacten en samenwerkingsverbanden met zorgverleners;
- kan in teamverband (in- en extern) en solistisch werken;



- weet in- en extern tegenstellingen te overbruggen.

#### Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- is verantwoordelijk voor de opzet en uitbouw van farmaceutische patiëntenzorg binnen de apotheek;
- kan direct immateriële schade berokkenen in het contact met patiënten en zorgverleners en indirect door onvoldoende kennisbewaking binnen het apotheekteam.

#### Uitdrukkingsvaardigheid

- kan zich mondeling en schriftelijk goed uitdrukken in de Nederlandse taal;
- heeft kennis van de Engelse taal om binnen het vakgebied literatuur te kunnen raadplegen en gebruiken;
- schrijft heldere aanbevelingen, rapportages, werkinstructies, beleid et cetera.

#### Bewegingsvaardigheid

- geen bijzonderheden.

#### Oplettendheid

- signaleert aandachtspunten m.b.t. farmaceutische patiëntenzorg en medicatieveiligheid;
- coördineert activiteiten en projecten.

#### Overige functie-eisen

- is integer met de informatie van patiënten, artsen et cetera;
- kan omgaan met tegenslagen;
- komt representatief over en wordt als volwaardige gesprekspartner gewaardeerd.

#### Inconveniënten

- geen bijzonderheden.

## 2.3 Farmaceutischmanager

### Doel van de functie

De Farmaceutisch manager is onder eindverantwoordelijkheid van de Apotheker belast met de operationele aansturing van alle medewerkers van de apotheek, inclusief kostenbeheersing en personeelsmanagement.

### Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de Apotheker.

Geeft hiërarchisch leiding aan de medewerkers van de apotheek.

### Hoofdactiviteiten

1. Het leiding geven aan de medewerkers van de apotheek.
  2. Het voorbereiden en formuleren van het beleid, dit beleid vertalen naar operationele werkzaamheden en hierop toezien.
  3. Het bewaken en bevorderen van de kwaliteit.
1. Het leiding geven aan de medewerkers van de apotheek.
    - geeft leiding aan de medewerkers van de apotheek op het gebied van zorginhoudelijke, organisatorische kostenbeheersing en personeelsmanagement;
    - ontwikkelt (samen met de Apotheker) het personeelsbeleid en voert dit uit;
    - overlegt met de Apotheker over formatiebeleid, werving & selectie van nieuwe medewerkers en stagiaires;
    - organiseert en houdt functioneringsgesprekken;
    - coördineert de planning van de werkzaamheden en activiteiten (dienstrooster);
    - stimuleert en motiveert medewerkers bij het tot uitvoering brengen van activiteiten;
    - neemt periodiek deel aan het managementteamoverleg en zit periodiek het teamoverleg voor;
    - verzamelt informatie met betrekking tot bij- en nascholing en stimuleert medewerkers tot het ontwikkelen, onderhouden en delen van kennis;
    - ontvangt en verwerkt de aanvraag van verlof en ziekte en zorgt voor de aanlevering van deze gegevens aan de personeels-/salarisadministratie.
  2. Het voorbereiden en formuleren van het beleid, dit beleid vertalen naar operationele werkzaamheden en hierop toezien.
    - formuleert en bepaalt samen met de Apotheker het te voeren beleid;

- ziet toe op de aard, omvang en kwaliteit van de activiteiten en werkzaamheden, neemt zo nodig maatregelen en informeert de Apotheker;
- zorgt dat materialen en apparatuur volgens richtlijnen en voorschriften worden gebruikt, schoongemaakt en onderhouden;
- zorgt dat schade of storingen aan apparatuur worden gerepareerd;
- handelt klachten af en geeft foutmeldingen door aan de Apotheker;
- houdt ontwikkelingen in de genees- en zelfzorgmiddelenvoorziening, de apotheekorganisatie en dienstverlening bij.

### 3. Het bewaken en bevorderen van de kwaliteit.

- ziet toe op de uitvoering van activiteiten volgens gemaakte afspraken en binnen vastgestelde wet- en regelgeving, procedures, protocollen en voorschriften;
- zorgt voor de informatieverstrekking aan patiënten, zorginstellingen, zorgverleners en leveranciers;
- ziet toe op bestellingen en gebruik van informatiemateriaal over geneesmiddelen;
- begeleidt de externe toetsing van de kwaliteit van de apotheek;
- analyseert de interne en externe uitslagen van kwaliteitstoetsing en informeert de Apotheker.

### Profiel van de functie

#### Kennis

- HBO werk- en denkniveau;
- 3-5 jaar werkervaring als Apothekersassistent;
- houdt kennis op peil door middel van bij- en nascholing;
- kennis van managementtechnieken;
- kennis van wet- en regelgeving en procedures, voorschriften en de Cao;
- kennis van de organisatie en het beleid.

#### Zelfstandigheid

- geeft in samenspraak met de Apotheker richting aan beleid en strategie;
- stelt zelfstandig prioriteiten in eigen werkzaamheden en stuurt indien nodig de prioriteiten van het team bij;
- lost complexe en redelijk vaak voorkomende problemen op (kan terugvallen op de Apotheker).

#### Sociale vaardigheden

- heeft overtuigingskracht nodig in in- en externe contacten;
- is stimulerend en motiverend binnen de apotheek;
- weet tegenstellingen te overbruggen.
- Risico's, verantwoordelijkheden en invloed
- is verantwoordelijk voor de organisatorische bedrijfsvoering, maar kan terugvallen op de apotheeker;
- kan immateriële schade berokkenen in het contact met zorgverleners, patiënten en apothekersorganisaties.

#### Uitdrukkingsvaardigheid

- kan zich mondeling en schriftelijk goed uitdrukken in de Nederlandse taal;
- schrijft rapportages en geeft objectief terugkoppeling over verkregen informatie.

#### Bewegingsvaardigheid

- geen bijzonderheden.

#### Oplettendheid

- coördineert verschillende activiteiten en projecten.

#### Overige functie-eisen

- is integer met de informatie van zorginstellingen, zorgverleners en patiënten;
- kan omgaan met tegenslagen;
- komt representatief over en wordt als volwaardige gesprekspartner gewaardeerd.

#### Inconveniënten

- er is sprake van piekbelastingen en verstoringen in werk.

### 3 Functies in de directe ondersteuning primair zorgproces

#### 3.1 Drogisterijmedewerker

##### Algemene kenmerken

De Drogisterijmedewerker komt voor in een apotheek met een aparte drogisterij(balie). Er is hierbij (veelal) een fysieke scheiding tussen het drogisterij- en het apotheekgedeelte.

##### Doel van de functie

Het geven van voorlichting/ advies over OTC-artikelen, het verkopen hiervan en het ondersteunen bij onderliggende processen.

##### Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende.

Geeft geen leiding aan anderen.

##### Hoofdactiviteiten

1. Het geven van voorlichting/ advies over OTC-artikelen en het verkopen hiervan.

2. Het verrichten van ondersteunende werkzaamheden.

1. Het geven van voorlichting/ advies over OTC-artikelen en het verkopen hiervan.

- informeert klanten over OTC-artikelen, bijvoorbeeld voor wat betreft toepassing en verschillen tussen varianten;
- signaleert verkoopsignalen en speelt hierop in door klanten aan te spreken en vragen te stellen;
- rekent artikelen af, pakt deze eventueel in, neemt bestellingen aan et cetera;
- bespreekt klachten van klanten met de leidinggevende en/of handelt deze zelf af;
- signaleert (wijzigingen) in behoeften aan producten bij consumenten en informeert de leidinggevende hierover.

2. Het verrichten van ondersteunende werkzaamheden.

- vult voorraden aan;
- levert een bijdrage aan de presentatie van actieartikelen e.d.;
- geeft bestellingen door en houdt (voorraad)lijsten bij;
- verricht overige administratieve/ondersteunende werkzaamheden, op verzoek.

##### Profiel van de functie

###### Kennis

- VMBO opleiding met aantekening Geneesmiddelenkennis.
- Kennis van de zelfzorgrichtlijnen van de apotheek.

###### Zelfstandigheid

- verricht werkzaamheden volgens richtlijnen en voorschriften;
- geeft advies over OTC-artikelen volgens richtlijnen.

###### Sociale vaardigheden

- staat open voor vragen en problemen van klanten;
- stelt zich dienstverlenend op.

###### Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- kan immateriële schade (klantenverlies) veroorzaken bij ongewenste bejegening (onvriendelijk, passief, opdringerig) en het verstrekken van onduidelijke informatie.

###### Uitdrukkingsvaardigheid

- mondelinge uitdrukkingsvaardigheid bij verstrekking van informatie aan klanten.

###### Oplettendheid

- bij het signaleren van behoeften van klanten en presentatiemogelijkheden in de drogisterij.

###### Overige functie-eisen

- is ordelijk en werkt systematisch bij het verrichten van werkzaamheden.

###### Inconveniënten

- verplaatst verpakkingen, loopt veel en staat langdurig.

### 3.2 Algemeen ondersteunend medewerker

#### Algemene kenmerken

De functie van Algemeen ondersteunend medewerker kent verschillende verschijningsvormen. In de meeste openbare apotheken gaat het om een niet-farmaceutisch gediplomeerde functionaris die ondersteunt bij werkzaamheden in het primaire proces.

#### Doel van de functie

Het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden binnen de apotheek.

#### Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende.

Ontvangt functionele richtlijnen van de (coördinerend) Apothekersassistent.

Geeft geen leiding aan anderen.

#### Hoofdactiviteiten

1. Het ondersteunen bij uitvulwerkzaamheden en/of
  2. het ondersteunen bij voorraadbeheer en –administratie en/of
  3. het ondersteunen bij logistieke werkzaamheden en/of
  4. het ondersteunen bij overige werkzaamheden.
1. Het ondersteunen bij uitvulwerkzaamheden.
    - spoelt, vult, filtert, autoclaveert, inspecteert, etiketteert en verpakt steriele geneesmiddelen;
    - verricht uitvulwerkzaamheden in de niet-steriele productie;
    - vult, etiketteert en verpakt niet-steriele geneesmiddelen;
    - bedient volgens voorschriften productieapparatuur en reinigt deze na gebruik.
  2. Het ondersteunen bij voorraadbeheer en -administratie.
    - controleert de door de groothandel afgeleverde grondstoffen en medicatie op beschadigingen en juistheid van de aflevering;
    - noteert chargenummers en vervaldata, pakt de goederen uit en bergt ze op in het magazijn volgens voorschrift;
    - vult trays en medicatieboxen;
    - houdt archiefsystemen bij.
  3. Het ondersteunen bij logistieke werkzaamheden.
    - bedient het magazijnbeheersysteem (de apotheekrobot);
    - verhelpt routinematige problemen in het magazijnbeheersysteem.
  4. Het ondersteunen bij overige werkzaamheden
    - haalt recepten op bij zorgverleners;
    - helpt bij het scheiden van afval.

#### Profiel van de functie

##### Kennis

- VMBO werk- en denkniveau;
- heeft kennis van het bereidingsproces en bijbehorende richtlijnen en voorschriften.

##### Zelfstandigheid

- werkt nauwkeurig volgens werkvoorschriften en laat het werk controleren door Apothekersassistenten.

##### Sociale vaardigheid

- is flexibel;
- moet kunnen werken in teamverband.

##### Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- kan materiële schade veroorzaken aan apparatuur.

##### Uitdrukkingsvaardigheid

- mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.

#### Bewegingsvaardigheid

- is snel en vaardig in de bediening van apparatuur bij steriele voorraadproductie.

#### Oplettendheid

- is oplettend bij bereidingswerkzaamheden.

#### Overige functie-eisen

- werkt hygiënisch;
- is integer in de omgang met vertrouwelijke gegevens.

#### Inconveniënten

- verplaatst verpakkingen.

### 3.3 Bezorger

#### Doel van de functie

Het bezorgen van de medicatie aan patiënten.

#### Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende.

Ontvangt functionele richtlijnen van de (coördinerend) Apothekersassistent.

Geeft geen leiding aan anderen.

#### Hoofdactiviteiten

1. Het bezorgen van medicatie bij patiënten.
2. Het ondersteunen van overige werkzaamheden.

1. Het bezorgen van medicatie bij patiënten.

- verzamelt de bestellingen van de bezorglijst;
- bezorgt de medicatie bij de patiënten;
- rekent, indien nodig, de bestelling af;
- neemt vragen en opmerkingen van de patiënt aan en geeft deze door aan de verantwoordelijkmedewerker;
- rapporteert aan de Farmaceutisch manager/Teamleider/apothekersassistent.

2. Het ondersteunen van overige werkzaamheden.

- helpt bij het opruimen van bestellingen;
- helpt bij het scheiden van het afval.

#### Profiel van de functie

##### Kennis

- VMBO werk- en denkniveau;
- kennis van richtlijnen en voorschriften.

##### Zelfstandigheid

- bepaalt zelfstandig prioriteiten;
- is verantwoordelijk voor de bezorging van medicatie.

##### Sociale vaardigheden

- is vriendelijk in de omgang met klanten;
- is behulpzaam voor andere medewerkers.

##### Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- geen bijzonderheden.

##### Uitdrukkingsvaardigheid

- mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.

**Bewegingsvaardigheid**

- geen bijzonderheden.

**Oplettendheid**

- zorgt voor de afgifte van de juiste genees- en zelfzorgmiddelen bij de juiste patiënt.

**Overige functie-eisen**

- is in het bezit van een rijbewijs;
- integriteit in de omgang met vertrouwelijke gegevens.

**Inconveniënten**

- verplaatst verpakkingen;
- neemt deel aan het verkeer.

**3.4 Schoonmaker****Algemene kenmerken**

De functie van Schoonmaker komt niet in alle openbare apotheken voor. Dikwijls worden de schoonmaakwerkzaamheden uitbesteed aan derden. De Schoonmaker maakt niet de apparatuur en bereidingsinstrumenten schoon en ruimt geen geneesmiddelen op.

**Doel van de functie**

Het schoonmaken van interieur en inventaris van de apotheek.

**Plaats in de organisatie**

Ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende.  
Geeft geen leiding aan anderen.

**Hoofdactiviteiten**

1. Het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden.
2. Het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden.

1. Het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden.

- reinigt ruimtes en meubilair;
- draagt zorg voor hygiënisch schone sanitaire voorzieningen;
- verzamelt huishoudelijk afval en voert dit af.

2. Het verrichten van huishoudelijke werkzaamheden.

- beheert en vult voorraad huishoudelijke gebruik - en verbruiksgoederen aan volgens voorschrift;
- zet koffie en thee en doet de vaat;
- signaleert en rapporteert gebreken aan gebouw en inventaris (niet de apparatuur en bereidingsmaterialen).

**Profiel van de functie****Kennis**

- heeft ervaring met schoonmaakwerkzaamheden en heeft kennis van schoonmaakmiddelen;
- kent de hygiënische voorschriften.

**Zelfstandigheid**

- verricht werkzaamheden zelfstandig aan de hand van een schoonmaakrooster.

**Sociale vaardigheden**

- geen bijzonderheden.

**Risico's, verantwoordelijkheden en invloed**

- loopt kans op het veroorzaken van kleine materiële schade.

**Uitdrukkingsvaardigheid**

- mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in het Nederlands.

#### Bewegingsvaardigheid

- voert krachtsinspanning uit bij bepaalde schoonmaakwerkzaamheden.

#### Oplettendheid

- werkt oplettend in bereidingsruimten vanwege onder andere kostbare apparatuur.

#### Overige functie-eisen

- heeft gevoel voor ordelijkheid (onder andere bij het schoonmaken van de voorraadkast) en hygiëne;
- integriteit in de omgang met vertrouwelijke gegevens.

#### Inconveniënten

- kent fysieke belasting bij de schoonmaakwerkzaamheden en staat langdurig.

## 4 Administratieve/secretariële functies

### 4.1 Administratief secretarieel medewerker

#### Algemene kenmerken

De Administratief secretarieel medewerker is belast met het verrichten van verificatie- en/of registratie- en/of typewerkzaamheden ter ondersteuning van de bedrijfsvoering.

#### Doel van de functie

Het verzamelen, vastleggen en verwerken van gegevens van (personeels-)administratieve en/of secretariële aard.

#### Organisatorische positie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende.

Geeft geen leiding aan anderen.

#### Hoofdactiviteiten

1. Het verrichten van secretariële en facilitaire werkzaamheden.
  2. Het verrichten van administratieve werkzaamheden.
  3. Het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van de personeelsadministratie.
1. Het verrichten van secretariële en facilitaire werkzaamheden.
    - verzorgt correspondentie volgens aanwijzingen en huisstijl en laat deze, indien nodig, ondertekenen door de leidinggevende;
    - kopieert, registreert, distribueert en verzendt correspondentie en documentatie;
    - neemt de telefoon aan, beantwoordt vragen of verbindt door en handelt gesprekken af;
    - verzorgt de afspraken van de leidinggevende, bewaakt zijn agenda en attendeert hem op gemaakte afspraken;
    - verricht diverse werkzaamheden, zoals kopieerwerkzaamheden, het verzorgen van de inkomende en uitgaande post binnen de daartoe geldende richtlijnen, het bijhouden van de voorraad kantoorbenodigdheden, het samenstellen van documentatiemappen et cetera.
  2. Het verrichten van administratieve werkzaamheden.
    - legt, op aanwijzing en volgens vastgestelde procedures, aan de hand van brondocumenten gegevens vast (financieel en niet-financieel) in het Apothekers Informatie Systeem (AIS);
    - vraagt op verzoek gegevens op, stelt gegevens samen en verstrekt informatie aan belanghebbenden (zowel intern als extern);
    - houdt de losbladige handboeken bij, bestelt tijdig nieuwe brochures en tijdschriften;
    - onderhoudt het archief, archiveert documenten en verstrekt documenten uit het archief volgens richtlijnen.
  3. Het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van de personeelsadministratie.
    - verwerkt de personeelsgegevens in het personeelsadministratiesysteem;
    - verstrekt personeelsgegevens aan derden, bijvoorbeeld aan salarisadministratie/ salarisverwerkingsbureau en pensioenverzekeraars;
    - registreert de ziek- en herstelmeldingen en geeft deze door aan sociale instellingen en registreert het verlof.

#### Profiel van de functie

##### Kennis

- MBO werk- en denkniveau;
- kent huisstijlen in verband met correspondentie en kent administratieve procedures en richtlijnen voor uitvoer van de eigen werkzaamheden.

##### Zelfstandigheid

- verricht werkzaamheden in opdracht van anderen.

##### Sociale vaardigheden

- is dienstverlenend en servicegericht ingesteld bij telefoongesprekken en in de omgang met collega's;
- is tactvol en begripvol in de omgang met patiënten en zorgverleners.

##### Risico's, vaardigheden en invloed



- kan immateriële schade veroorzaken in contacten.

#### Uitdrukkingsvaardigheid

- is mondeling vaardig in het beantwoorden van vragen en bij het geven van informatie;
- is schriftelijk vaardig in het opstellen van standaardcorrespondentie;
- kan zich mondeling en schriftelijk uitdrukken in de Nederlandse taal.

#### Bewegingsvaardigheid

- geen bijzonderheden.

#### Oplettendheid

- is accuraat en nauwkeurig bij het registreren, muteren en archiveren van gegevens.

#### Overige functie-eisen

- is integer bij het verwerken van patiënt, financiële en/of persoonsgegevens;
- voert ontvangen werkzaamheden zorgvuldig en consistent uit.

#### Inconveniënten

- geen bijzonderheden.

## 4.2 Financieel administratief medewerker

### Doel van de functie

Het verrichten van financieel administratieve activiteiten en het verstrekken van informatie aan de leidinggevende met betrekking tot de financiële positie van de organisatie.

### Organisatorische positie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de leidinggevende.

Geeft geen leiding aan anderen.

### Hoofdactiviteiten

- Het uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van de financiële administratie.
  - Het verwerken en controleren van salarisgegevens.
  - Het verrichten van administratieve werkzaamheden.
- Het uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van de financiële administratie.
    - ontvangt, verwerkt en stelt facturen en declaraties betaalbaar in de financiële administratie;
    - journaliseert gegevens en houdt het grootboek bij;
    - controleert periodiek de ingevoerde financiële gegevens en rapporteert onjuistheden aan de leidinggevende;
    - controleert periodiek crediteuren- en debiteurenposities en rapporteert deze aan de leidinggevende;
    - beantwoordt (telefonisch) vragen van debiteuren en verstuurt volgens de richtlijnen aanmaningen;
    - archiveert financiële brondocumenten en verstrekt deze documenten uit het archief.
  - Het verwerken en controleren van salarisgegevens.
    - ontvangt en verzamelt informatie over salarisbetalingen, inhoudingen, premies en belastingen, declaraties, onkostenvergoedingen, in- en uitdiensttredingen;
    - registreert en verwerkt de salaris relevante gegevens en stuurt deze door aan een extern salarisverwerkingsbureau;
    - levert salarisgegevens aan ten behoeve van de journalisering;
    - controleert de ontvangen outputlijsten van het salarisverwerkingsbureau;
    - beantwoordt vragen van medewerkers met betrekking tot de salarisgegevens en informeert, indien nodig, bij externen;
    - signaleert en bespreekt met de leidinggevende ontwikkelingen in de arbeidsvoorwaardelijke sfeer en fiscale consequenties van wet- en regelgeving;
    - stelt periodiek overzichten op van salariskosten.
  - Het verrichten van administratieve werkzaamheden.
    - legt, op aanwijzing en volgens vastgestelde procedures, aan de hand van brondocumenten gegevens vast (financieel en niet-financieel);

- vraagt op verzoek gegevens op, stelt gegevens samen en verstrekt informatie aan belanghebbenden (zowel intern als extern);
- stelt periodiek financiële rapportages op en verstrekt ad hoc op aanvraag financiële overzichten aan de leidinggevende.
- verricht werkzaamheden inzake de ziektekosten- en pensioenadministratie, zoals het aanmelden van deelnemers, het doorgeven van mutaties en het samenstellen van de opgave voor de inhouding van de premies;
- controleert de outputlijsten van de sociale verzekeringsinstanties en pensioenfondsen;
- verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/opzoeken van stukken.

### Profiel van de functie

#### Kennis

- MBO werk- en denkniveau (boekhoudkundige kennis);
- kennis van de organisatie, procedures en richtlijnen;
- kennis van de toepassing van relevante (financiële) applicaties en automatiseringspakketten;
- kennis van en inzicht in de administratieve processen en inrichting van de afdeling(en), alsmede in (het begrippenkader van) de administratieve organisatie.

#### Zelfstandigheid

- bepaalt zelfstandig prioriteiten.

#### Sociale vaardigheden

- is dienstverlenend en servicegericht ingesteld;
- kan onjuistheden op positieve wijze bespreken met medewerkers en externe instanties.

#### Risico's, verantwoordelijkheid en invloed

- heeft kans op het veroorzaken van financiële schade bij invoer van gegevens.

#### Uitdrukkingsvaardigheid

- mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal voor het verstrekken van informatie.

#### Bewegingsvaardigheid

- geen bijzonderheden.

#### Oplettendheid

- werkt ordelijk en systematisch;
- is accuraat en nauwkeurig bij het verwerken, opbergen en verstrekken van informatie.

#### Overige functie-eisen

- is integer bij het verwerken van patiënt, financiële en/of persoonsgegevens;
- voert ontvangen werkzaamheden zorgvuldig en consistent uit.

#### Inconveniënten

- geen bijzonderheden.

**Bijlage 1: Vormen van leidinggeven**

Het onderscheid tussen de verschillende vormen van leiding geven is als volgt te definiëren:

- hiërarchisch leiding geven: het verdelen van werk, het controleren van de kwaliteit en kwantiteit van de werkzaamheden, de personele zorg (d.i. het beoordelen van het functioneren van medewerkers, werven en selecteren, het aanstellen of het ontslaan van medewerkers);
- operationeel leiding geven: het verdelen van werk, het stellen van prioriteiten, het indelen in een rooster en het controleren van de kwantiteit van de werkzaamheden: wat moet er worden gedaan en op welk moment;
- functioneel leiding geven: richt zich op dat deel van het leiding geven dat bepaalt op welke manier de taken moeten worden verricht, welke protocollen gelden en wat het na te streven kwaliteitsniveau is.

**Hoe kom ik aan een functiebeschrijving?**

Van iedere matrixfunctie is een functiebeschrijving opgesteld. Deze beschrijving kunt u op internet vinden bij de KNMP, [www.knmp.nl](http://www.knmp.nl) (op het intranet voor leden) en bij de SBA: [www.sbaweb.nl](http://www.sbaweb.nl). U kunt de beschrijving van de matrixfunctie downloaden en als Word document in uw eigen computer opslaan. Nadat u boven de functiebeschrijving de naam van uw medewerker als functiehouder en de datum hebt ingevuld, zijn er twee mogelijkheden:

1. De functie van de werknemer komt overeen met een matrixfunctie. U kunt de functiebeschrijving direct uitprinten. Of dit mogelijk is op het papier van uw apotheek is afhankelijk van de sjablonen en opmaak.
2. De functie komt niet helemaal overeen met een matrixfunctie. U kunt de tekst van de functiebeschrijving aanpassen. Na het opslaan kunt u de aangepaste functiebeschrijving printen.

**Bijlage 8 Adreslijst**

	Telefoon
<p><b>WZOA (Werkgeversvereniging Zelfstandige Openbare Apothekers)</b>  e-mail: <a href="mailto:info@wzoa.nl">info@wzoa.nl</a>  <a href="http://www.wzoa.nl">www.wzoa.nl</a></p>	
<p><b>ASKA (Associatie van Ketenapotheken)</b>  Postbus 182  2260 AD Leidschendam</p>	070-4442587
<p><b>FNV</b>  Postbus 9208, 3506 GE Utrecht  <a href="http://www.fnv.nl">www.fnv.nl</a></p>	
<p><b>CNV Connectief, sector CNV Zorg &amp; Welzijn</b>  Postadres: Postbus 2510 3500 GM Utrecht  Bezoekadres: Tiberdreef 4 3561 GG Utrecht  e-mail: <a href="mailto:zorgwelzijn@cnv.nl">zorgwelzijn@cnv.nl</a>  <a href="http://www.cnvzorgwelzijn.nl">www.cnvzorgwelzijn.nl</a></p>	030-7511190
<p><b>Pensioenfonds Medewerkers Apotheken (PMA)</b>  Neuhuyskade 92, 2596 XJ Den Haag  Informatielijn  e-mail: <a href="mailto:info@pma-pensioenen.nl">info@pma-pensioenen.nl</a></p>	070-3110155
<p><b>Appolaris Pensioenbeheer</b>  Neuhuyskade 92, 2596 XJ Den Haag  Informatielijn  e-mail: <a href="mailto:info@appolaris.nl">info@appolaris.nl</a></p>	070-3142033
<p><b>Stichting Accreditatie Nascholing Apotheekmedewerkers (SANA)</b>  Dorpsstraat 136, 3991 BZ Houten  e-mail: <a href="mailto:info@sanaweb.nl">info@sanaweb.nl</a>  Overzicht geaccrediteerde nascholing en studie-uren:  <a href="http://www.sanaweb.nl">www.sanaweb.nl</a></p>	030-6054813
<p><b>Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA)</b>  Dorpsstraat 136, 3991 BZ Houten  Email: <a href="mailto:sba@sbaweb.nl">sba@sbaweb.nl</a>  Servicedesk Cao, Uren in Balans en Arbo  e-mail: <a href="mailto:servicedesk@sbaweb.nl">servicedesk@sbaweb.nl</a>  <a href="http://www.sbaweb.nl">www.sbaweb.nl</a></p>	030-6008520  0900-7222667