

## Brancherapportage 2018

## Brancherapportage Brancheloket Apotheken 2018

### Inhoud

|   |         |
|---|---------|
| Inhoudsopgave                                       | pag. 1  |
| Conclusie   | pag. 2  |
| De doelstellingen en de bereikte resultaten in 2018 | pag. 4  |
| Overige activiteiten in 2018                        | pag. 9  |
| Algemene gegevens                                   | pag. 11 |

## Brancherapportage 2018

Voor u ligt de brancherapportage over het jaar 2018. In deze rapportage wordt de realisatie van de doelstellingen weergegeven. Deze doelstellingen zijn geformuleerd in de 4-partijenovereenkomst en de Service Level Agreement (verder SLA). Het jaar 2018 is beschouwd als een soort 'tussenjaar', omdat voor Brancheloket nog niet duidelijk was of de SLA zou worden voortgezet. Er zijn als gevolg daarvan voor het jaar 2018 geen concrete doelstellingen opgesteld, deze ontbreken dan ook in deze rapportage. Wel staan de resultaten 2017 en 2018 opgenomen in deze rapportage.

### Samenvatting verzuimcijfers en conclusie

- Het nettoverzuimpercentage is over het eerste en tweede jaar voor het Brancheloket Apotheken uitgekomen op 5,4% (2017: 4,6%). Het netto verzuimpercentage over 1 jaar is uitgekomen op 4,9% (2017: 4,2%).
- De verzuimduur als gevolg van zwangerschap en bevalling laat een daling zien naar 127 dagen (2017: 138).
- Net als in 2017 laat ook 2018 een stijging zien in de verzuimduur als gevolg van persoonlijk en sociaal functioneren: 231 dagen (2017: 222).
- De verzuimduur als gevolg van beperkingen in statische houdingen laat een daling zien van 186 dagen in 2017 naar 178 in 2018. De dalende trend van 2017 is doorgezet in 2018.
- De gemiddelde verzuimduur per zieke medewerker is heel licht gestegen van 28,7 naar 28,8.
- Het netto verzuimpercentage lang verzuim is uitgekomen op 3,8%, een stijging van 0,5% ten opzichte van 2017.
- De definitie van het percentage van frequent verzuim is drie keer of meer ziekmeldingen. Het percentage frequent verzuim is in 2018 gelijk gebleven t.o.v. 2017: 7%.
- Het percentage WIA-instroom is gestegen van 0,45% naar 0,49%.

Samengevat kunnen we concluderen dat de cijfers de indruk geven dat het in grote lijnen minder goed gaat met de cijfers in het Brancheloket. OOBLA is van mening dat deze cijfers niet alles zeggen. Zo zijn er bij langdurig verzuim meer factoren dan alleen frequent verzuim, zoals geslacht en parttime contracten, die een rol kunnen spelen en blijkt landelijk de trend in verzuim ook stijgend te zijn. Het frequent verzuim is na een jarenlange stijgende trend in 2018 niet gestegen maar gelijk gebleven. Dat kan het gevolg zijn van de specifieke interventies die bij de zogenaamde 'hoge schade apotheken' zijn ingezet.

OOBLA adviseert de Stuurgroep om goedkeuring te geven aan een analyse van het proces dat in gang wordt gezet vanaf ziekmelding. Het vermoeden bestaat dat door hoe het proces nu in elkaar zit soms niet snel genoeg kan worden ingegrepen, met als gevolg dat het verzuim langer duurt dan nodig.

In het hierna volgend overzicht, tabel 1, wordt de doelstelling, de afgesproken normen, het behaalde resultaat en de status van alle doelstellingen per 31 december 2018 weergegeven.

Tabel 1: Samenvattend overzicht van resultaten 2017 en 2018

| Nr. | Doelstelling  | *Resultaat 2017  | Resultaat 2018   |
|-----|---|--|--|
| 1   | <b>Preventie van verzuim:</b><br>1.1 Gemiddelde duur verzuim als gevolg van zwangerschap en/of bevalling<br><br>1.2 Gemiddelde duur persoonlijk en sociaal functioneren<br><br>1.3 Gemiddelde duur verzuim door statische houdingen | 138 dagen<br><br>222 dagen<br><br>186 dagen  | 127 dagen (8%)<br><br>231 dagen (37%)<br><br>178 dagen (25%)                                     |
| 2   | <b>Terugdringing ziekteverzuim:</b><br>2.1 Algemeen<br><br>2.2 Terugdringen langdurig verzuim <sup>1</sup><br><br>2.3 Frequent verzuim**  | 1 <sup>e</sup> jaar: 4,2%<br>1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> jaar: 4,6%<br><br>3,3%<br><br>7,0% | 1 <sup>e</sup> jaar: 4,9%<br>1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> jaar: 5,4%<br><br>3,8%<br><br>7,0% |
| 3   | <b>Goede Arbo-dienstverlening:</b><br>Klanttevredenheidsonderzoek:<br>- werkgevers<br>- werknemers  | 7,9<br>7,2   | 7,2<br>8,0   |
| 4   | <b>Monitoren instroom WIA:</b><br>Adequate aanpak bij hoog risico WIA instroom  | Gelijk aan of lager dan 0,45%  | 0,49%  |

\*Hierbij wordt het resultaat 2017 gehanteerd; norm 2018 is niet vastgesteld.

\*\*Frequent verzuim is 3 keer of vaker verzuim.

<sup>1</sup> Bron ArboNed: Verzuimpercentage lang verzuim (43 dagen of langer) gecorrigeerd met deelherstel

## De doelstellingen en de bereikte resultaten in 2018

De doelstellingen die in 2018 voor het Brancheloket Apotheken golden, zijn de volgende:

1. Preventie van verzuim;
2. Terugdringing ziekteverzuim;
3. Goede Arbo-dienstverlening;
4. Monitoren instroom WIA.

### Ad 1. Preventie van verzuim

#### 1.1 Verzuim door zwangerschap en/of bevalling

Op dit thema zijn in 2018 geen specifieke activiteiten ondernomen, omdat daar geen aanleiding voor was. Wel wordt een daling geconstateerd in de verzuimduur, van 138 naar 127 dagen.

#### 1.2 Verzuim als gevolg van beperkingen in persoonlijk en/of sociaal functioneren

Er is stijging waargenomen van gemiddeld 222 dagen in 2017 naar 231 dagen in 2018.

Brancheoverstijgend wordt ook een stijgende trend waargenomen in dit type verzuim. In 2018 zijn meer interventies ingezet om invloed uit te oefenen op de verzuimduur. Providers die gerichte interventies inzetten geven aan dat er sprake is van upscaling (in meer dan 50% van de gevallen), waardoor het verzuim complexer wordt (en langer duurt). Providers geven het advies trajecten sneller aan te melden om upscaling te voorkomen. Het percentage loonwaarde wat gekoppeld wordt na afronden van interventies daalt, dit is een trend wat over de hele markt wordt gezien (en bij alle providers). Mensen durven zich weer sneller en ook langer ziek te melden. De vraag is of de stijging van de verzuimduur hoger was geweest als we geen interventies hadden ingezet.

#### 1.3 Verzuim als gevolg van beperkingen aan statische houdingen en/of dynamische handelingen

Er wordt een daling geconstateerd in de verzuimduur, van 186 naar 178 dagen. BLA gaat positief door met het benutten van mogelijkheden.

### Ad 2. Terugdringing ziekteverzuim

#### 2.1 Algemeen

We zien dat het algemene verzuimpercentage een behoorlijke stijging laat zien. ArboNed geeft aan dat ongeveer 1 op de 5 ziekmeldingen die bij de bedrijfsartsen terecht komt een burn-out betreft. Ook de WIA-instroom is gestegen. Deze stijging is ook landelijk en bij UWV waargenomen. In andere branches worden ook stijgingen waargenomen, al zijn deze wel minder groot.

#### ➤ **Aanbeveling OOBLA aan Stuurgroep:**

Naar aanleiding van de stijging beschreven in 1.2 die we zien ondanks de interventies die zijn ingezet, wil OOBLA kritisch kijken naar de samenwerkingsafspraken, dit is de basis van het loket. Hierbij kan ingezoomd worden op het aanmeldingsproces van de ziekmeldingen. De wens is dat het loket enerzijds sneller de juiste acties inzet bij een verzuimmelding en anderzijds meer de focus legt op 'preventieve' dienstverlening, zodat werkgever handvatten meekrijgt hoe om te gaan met (mogelijk) verzuim. Dit ook in het verlengde van het project DI 'hoog schade'. Zo kan bijvoorbeeld een uitvoerige intake met de klant plaats vinden om ook het verzuimbeleid te bespreken. Verdere inhoudelijk focuspunten zullen aangebracht worden naar aanleiding van de samenwerkingsafspraken.

**Tabel 2: Het aantal verzuimde kalenderdagen, werknemers en het verzuimpercentage**

| BLA  | BLA 2017                    | BLA 2018                  | Procent. verandering |
|--|-----------------------------|---------------------------|----------------------|
| Aantal verzuimde kalenderdagen <sup>2</sup>  | 130.901 jr 1<br>13.201 jr 2 | 146.620 jr 1<br>16.845    | +12%                 |
| Aantal werknemers * aantal kalenderdagen   | 8.533x365=<br>3.114.545     | 3.020.809                 | -3%                  |
| Aantal werknemers  | 8.533                       | 8.193                     | -4%                  |
| Aantal ziekmeldingen <sup>3</sup>  | 8.532                       | 0,75 * 8.193=<br>6.144,75 | -28%                 |
| Ziekteverzuimpercentage gecorrigeerd voor gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid <sup>4</sup> | 4,2% 1 jr<br>4,6% 2 jr      | 4,9% 1 jr<br>5,4% 2 jr    | +0,7%<br>+0,8%       |

Bron: rapportage ArboNed

Eind 2018 is er gestart met extra inzet van het Brancheloket Apotheken om de 'grote schade apotheken' aan te pakken, met als doel het verzuim te verlagen.

**Tabel 3a: Verzuimoorzaken als percentage van alle gevallen waarbij een diagnosecode werd vastgesteld**

| Verzuim oorzaak                               | Gemiddelde verzuimduur 2017 | Gemiddelde verzuimduur 2018<br>BLA |
|---|-----------------------------|------------------------------------|
| Beperkingen statische houdingen               | 186                         | 178                                |
| Persoonlijk en sociaal functioneren           | 222                         | 231                                |
| Aandoeningen t.g.v. zwangerschap en bevalling | 138                         | 127                                |
| Overig fysiek                                 | 195                         | 197                                |

Bron: ArboNed: gemiddelde duur van afgesloten verzuimgevallen met maximering op 730 kalenderdagen

**Tabel 3b: Gemiddelde verzuimduur: aantal dagen dat alle medewerkers gemiddeld ziek zijn geweest**

|                               | 2017 | 2018 |
|-------------------------------|------|------|
| <b>Gemiddelde verzuimduur</b> | 28,7 | 28,8 |

## 2.2 Terugdringen langdurig verzuim

Voor 2018 is het percentage langdurig verzuim<sup>5</sup> uitgekomen op 3,8%. Er blijft een issue op langdurig verzuim. Veel frequent verzuim kán langdurig verzuim veroorzaken, maar er spelen meer factoren een rol zoals geslacht, parttimefactor en aard van het verzuim. Zie voor de complete verkorte verzuimanalyse van ArboNed die op 1 december 2017 aan de stuurgroep is gepresenteerd.

<sup>2</sup> Aantal dagen in verzuimperiode met een maximering van 730 dagen, exclusief vangnet en zwangerschapsverlof, gecorrigeerd voor deelherstel.

<sup>3</sup> Berekening aantal meldingen/gevallen: (meldingsfrequentie \* aantal werknemers)

<sup>4</sup> Het verzuimpercentage wordt berekend over twee jaar verzuim (maximering van 730 kalenderdagen), excl. vangnet en zwangerschapsverlof en is gecorrigeerd voor deelherstel.

<sup>5</sup> Bron ArboNed: Verzuimpercentage lang verzuim (43 dagen of langer) gecorrigeerd met deelherstel

### 2.3 Frequent verzuim

Frequent verzuim is verzuim waarbij betrokkene zich in een jaar drie keer of meer ziek meldt. In 2018 hebben 8.276 werknemers drie keer of meer verzuimd over de periode van 12 maanden. Afgezet tegen het totaal aantal medewerkers komt het percentage frequent verzuim in 2018 uit op 7%<sup>6</sup>, net als in 2017.

**Tabel 4: Het aantal medewerkers met hun verzuimfrequentie (Bron: ArboNed)**

| Aantal keren ziek gemeld | Aantal medewerkers 2017 | Procentueel 2017 | Aantal medewerkers 2018 | Procentueel 2018 |
|--------------------------|-------------------------|------------------|-------------------------|------------------|
| 0                        | 5.091                   | 60%              | 4.763                   | 58%              |
| 1                        | 2.032                   | 24%              | 1.994                   | 24%              |
| 2                        | 797                     | 9%               | 878                     | 11%              |
| 3                        | 362                     | 4%               | 369                     | 4%               |
| 4                        | 141                     | 2%               | 159                     | 2%               |
| ≥ 5                      | 109                     | 1%               | 113                     | 1%               |
| Totaal                   | 8.532                   | 100%             | 8.276                   | 100%             |

### 3. Goede Arbo-dienstverlening

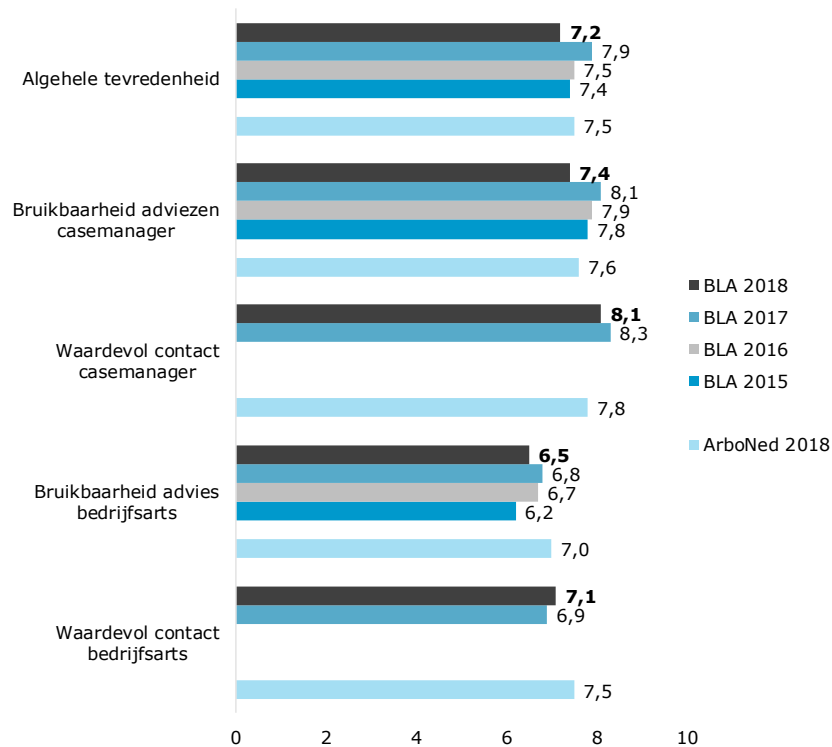
De prestatie-indicatoren voor een goede Arbo-dienstverlening zijn de beide klanttevredenheids-onderzoeken.

#### Ad 3.1 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) werkgevers

In 2017 kwam de algemene tevredenheid voor de verzuimbegeleiding bij BLA uit op een 7,9. In 2018 is deze gedaald naar een 7,2. Zie de grafiek hieronder. Deze daling komt door een viertal zware onvoldoendes. Omdat daarnaast het aantal respondenten flink is gedaald (van 64 in 2017 naar 37 in 2018), wegen de onvoldoendes extra zwaar. Het responspercentage is in 2018 14,2%, in 2017 was dat 21,7%. Zonder deze voldoende zou het rapportcijfer in 2018 op een 7,8 uitkomen. De mediaan kwam in 2018, net als in 2017, uit op een 8. Dit geldt ook voor de tevredenheid over bruikbaarheid van de adviezen van de casemanagers. Zonder de vier 'ontevreden' klanten zou het cijfer op een 7,9 uitkomen. De mediaan kwam ook bij deze vraag in 2018, net als in 2017, uit op een 8.

Voor een uitgebreide rapportage over de tevredenheid van werkgevers (en werknemers) over het Brancheloket Apotheken inclusief reacties van respondenten verwijzen wij u naar de *Rapportage tevredenheid werkgevers en werknemers*.

<sup>6</sup> Som van de percentages bij 4 keer of meer ziekmeldingen

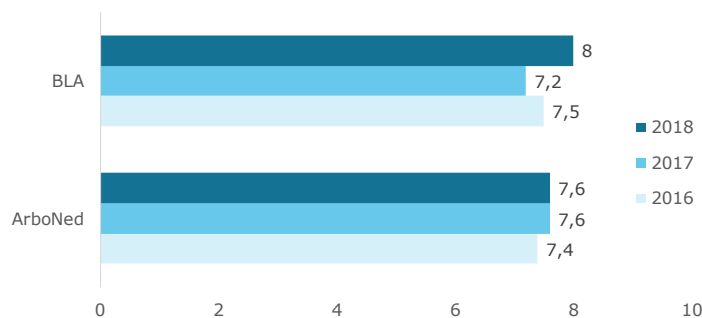


Bron: ArboNed

### Ad 3.2 Tevredenheidsonderzoek werknemers (WTO)

In 2017 kwam de algemene tevredenheid voor de verzuimbegeleiding bij BLA uit op een 7,2. In 2018 is het cijfer gestegen naar een 8,0. Dat is deels te verklaren uit het feit dat er geen zware onvoldoendes in 2018 zijn gegeven (laagste is een 5), welke altijd een sterke invloed op het gemiddelde hebben (zoals in 2017 het geval was). De mediaan kwam in 2018 uit op een 8, net als in 2017 (zie onderstaande grafiek).

In 2018 werd in totaal aan 271 werknemers via de mail een uitnodiging gestuurd met het verzoek om deel te nemen aan de enquête. 54 werknemers gaven daar gehoor aan. Het responspercentage kwam daarmee uit op 19,93%. Het responspercentage in 2017 was 30%.

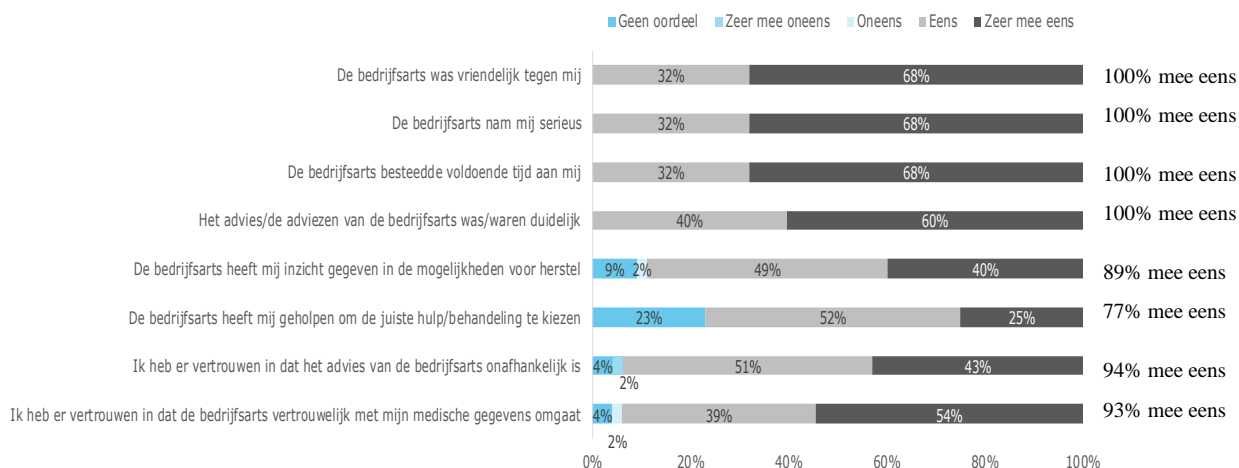


Bron: ArboNed



### Tevredenheid werknemers over bedrijfsarts

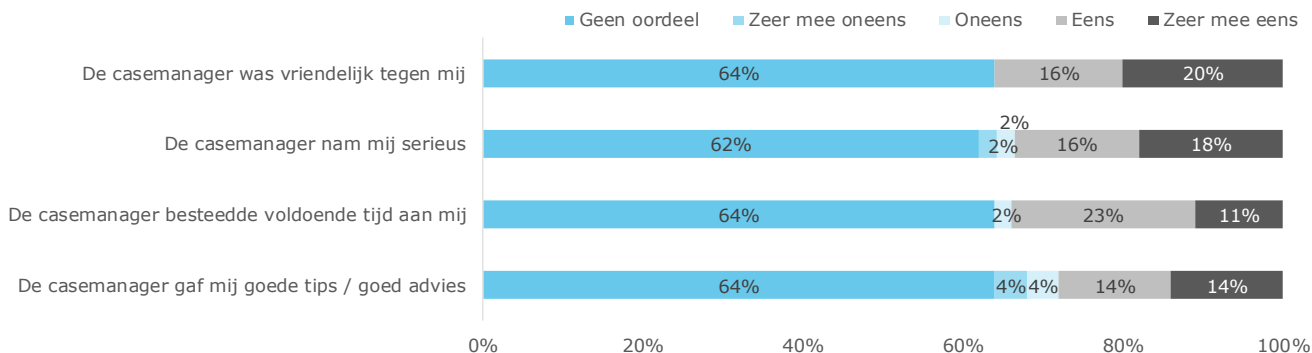
Werknemers wordt ook gevraagd naar de tevredenheid over de bedrijfsarts en de casemanager. In 2017 scoorde de bedrijfsarts gemiddeld een 7,6, in 2018 is dit cijfer gestegen naar een 8,4. ArboNed breidde de tevredenheidsscore van de bedrijfsartsen gemiddeld een 7,8. Het geringe aantal respondenten kan zorgen voor deze sterke stijging in de tevredenheid. Dit jaar waren alle respondenten (zeer) tevreden. Het laagste cijfer was een 6.



Bron: ArboNed

### Tevredenheid werknemers over casemanagers

De tevredenheid over de dienstverlening van de casemanager stijgt van een 7,0 in 2017 naar een 7,8. Net als vorig jaar geeft een aantal respondenten aan dat zij niet goed weten wie de casemanager is waar naar gevraagd wordt en die vullen 'geen oordeel' in. Bij diegenen die de casemanager wel beoordeelden, zaten twee echte onvoldoendes. Vorig jaar zaten er een aantal onvoldoendes bij, waaronder een 1, welke zwaar op het gemiddelde drukte. Het laagste cijfer is nu een 4 en er werden vier 10-en en vijf 9-ens gegeven. Dit leidt tot een mooie score, voorzien van positieve toelichtingen. Het aantal respondenten blijft echter laag (n=20).



Bron: ArboNed

Voor een uitgebreide rapportage inclusief reacties van respondenten verwijzen wij u naar de *Rapportage tevredenheid werkgevers en werknemers*.

#### Ad 4. Monitoren instroom WIA

##### Adequate aanpak bij hoog risico WIA instroom

Het aantal WIA aanvragen<sup>7</sup> is in 2018 gestegen ten opzichte van het aantal van 2017. Onderstaande tabel laat dit zien. Het percentage WIA instroom<sup>8</sup> is in 2018 gestegen naar 0,49%, tegenover 0,45% in 2017.

**Tabel 5: WIA instroom (Bron: Keerpunt)**

| Afsluitcode | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------|------|------|------|
| <35% WGA    | 9    | 7    | 10   |
| 35/80% WGA  | 5    | 8    | 9    |
| 80/100% WGA | 8    | 12   | 11   |
| IVA         | 5    | 11   | 10   |
| Eindtotaal  | 27   | 38   | 40   |

#### Overige activiteiten in 2018

Naast de doelstellingen uit bovengenoemde overeenkomst en SLA worden ook de resultaten van de zogenaamde *overige activiteiten* beschreven. Hieronder wordt een overzicht gegeven van alle overige aandachtsgebieden waar het Brancheloket zich mee bezighoudt:

1. Monitoren van ziekteverzuim en re-integratie;
2. Kosten Arbo-dienstverlening niet of marginaal hoger dan voor oprichting loket;
3. Handhaven lage meldingsfrequentie;
4. Werkdruk inzichtelijk maken;
5. Uitkomsten klachtenregeling;
6. Aansluiting nieuwe apotheken;
7. Inzet vertrouwenspersoon en calamiteitenopvang.

##### Ad 1. Monitoren van ziekteverzuim en re-integratie

De gegevens worden weergegeven in de huidige brancherapportage en zijn daarom te monitoren door sociale partijen.

##### Ad 2. Kosten Arbo-dienstverlening niet of marginaal hoger dan voor oprichting loket

De kosten voor Arbo-dienstverlening zijn in 2018 per werknemer iets gestegen.

**Tabel 6: De prijzen van de Arbo-dienstverlening door ArboNed**

| Vorm   | 2017    | 2018     |
|--|---------|----------|
| Minder dan 35 werknemers                         | € 98,20 | € 101,10 |
| Meer dan 35 werknemers<br>(vp < 5%) <sup>9</sup> | € 98,20 | € 101,10 |
| Meer dan 35 werknemers<br>(5% < vp < 7%)         | € 98,20 | € 101,10 |
| Meer dan 35 werknemers<br>(7% < vp < 9%)         | € 98,20 | € 101,10 |

Bron: ArboNed

<sup>7</sup> Aantal verzuimgevallen dat dag 730 heeft bereikt. Bron: ArboNed

<sup>8</sup> aantal WIA aanvragen afgezet tegen aantal ziekmeldingen

<sup>9</sup> Dit betekent dat dit bedrijven zijn met een verzuimpercentage (VP) van minder dan 5%, tussen de 5 en 7% en tussen de 7 en 9%.

**Tabel 7: De prijzen van de Arbo-dienstverlening door Equilar (voorheen ArboExtra)**

| Vorm                           | 2017                        | 2018                        |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Abonnement                     | € 115,00                    | € 115,00                    |
| Een consult en Plan van aanpak | € 0 (zit in het abonnement) | € 0 (zit in het abonnement) |

Bron: Keerpunt

#### Ad 3. Handhaven lage meldingsfrequentie

In 2018 is de meldingsfrequentie<sup>10</sup>, het aantal ziekmeldingen per persoon per jaar, uitgekomen op 0,75. Dat wil zeggen dat elke medewerker zich gemiddeld 0,75 keer ziek meldt per jaar. In 2017 was de meldingsfrequentie 1,0.

**Tabel 8: De getallen die nodig zijn voor de meldingsfrequentie in 2017 en 2018**

|                                  | 2017  | 2018  |
|----------------------------------|-------|-------|
| Aantal afgesloten ziektegevallen | 8.533 | 6.145 |
| Aantal werknemers                | 8.532 | 8.193 |
| Meldingsfrequentie               | 1,0   | 0,75  |

Bron: ArboNed

#### Ad 4. Werkdruk inzichtelijk maken

De SBA zet sinds 2012 het Werkdrukonderzoek in. Deze maakt het mogelijk om binnen de apotheek de belangrijkste oorzaken van werkdruk in kaart te brengen. Doelstelling is dat de apotheker gericht actie kan ondernemen om de werkdruk te verlagen en hiermee de kans op werkdrukgerelateerd verzuim te reduceren. De casemanagers van het Brancheloket Apotheken hebben daar waar nodig apothekers geattendeerd op het Werkdrukonderzoek van de SBA. Van de in totaal 3 Werkdrukonderzoeken die de SBA heeft uitgevoerd in 2018, is 1 apotheek aangesloten bij het Brancheloket Apotheken.

De SBA heeft naast het Werkdrukonderzoek in 2018 de volgende instrumenten ingezet:

- Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). In 2018 is bij 43 apotheken die zijn aangesloten bij het Brancheloket een MTO afgenomen. Bij 10 apotheken was dit voor de eerste keer, bij 10 apotheken voor de tweede keer en bij 32 apotheken voor de derde keer. In totaal zijn er branchebreed 107 MTO's afgenomen.
- Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E). Er zijn 161 RI&E's uitgezet onder Brancheloket aangesloten apotheken, bij 41 apotheken voor de eerste keer, bij 85 apotheken voor de tweede keer en bij 35 apotheken voor de derde keer. In totaal zijn er branchebreed 598 RI&E's ingezet.

#### Ad 5. Uitkomsten klachtenregeling

Indien een werkgever of werknemer een klacht heeft over de dienstverlening van het Brancheloket, kan hij of zij dat melden via een digitaal formulier op de website. In 2018 zijn er 12 formele klachten binnengekomen via de website (2017: 9). Ook zijn er twee complimenten binnengekomen.

**Tabel 9: Klachtenoverzicht**

| Aard van de klacht/het signaal                             | Aantal keren 2017 | Aantal keren 2018 |
|--|-------------------|-------------------|
| Bejegening   | 0                 | 0                 |
| Bruikbaarheid adviezen bedrijfsarts                        | 4                 | 1                 |
| Wijze verslaglegging                                       | 2                 | 0                 |
| Tijdigheid (bijv. oproep, bedrijfsarts, terugbellen, etc.) | 2                 | 6                 |
| Verzuimvolgsysteem   | 0                 | 0                 |
| Procesafspraken/communicatie                               | 2                 | 5                 |
| Factuur  | 0                 | 0                 |

<sup>10</sup> De meldingsfrequentie of ook wel de verzuimfrequentie wordt uiterekend door het aantal ziekmeldingen te delen door het aantal werknemers in de verslagperiode.

De aard van de klachten betrof met name de tijdigheid van de oproepen en de procesafspraken/communicatie. Er zijn in 2018, net als in 2017, geen klachten voorgelegd aan de klachtencommissie.

Er zijn in tegenstelling tot voorgaande jaren ook complimenten binnengekomen, twee in totaal. Deze complimenten zijn gegeven door werknemers en betroffen de bedrijfsarts.

#### Ad 6. Aansluiting nieuwe apotheken

Het aantal aangesloten apotheken met een VVU polis bij het Brancheloket Apotheken komt in 2018 uit op 497 (2018: 506) en is hiermee gedaald. Het totale aantal werknemers is afgenomen, 9.272 naar 8.193 werknemers.

**Tabel 10: De hoeveelheid aangesloten apothekers in 2017 en in 2018**

| Aangesloten Arbodienst | Hoeveelheid apothekers in 2017 | Hoeveelheid apothekers in 2018 | Procentuele verandering t.o.v. 2017 |
|------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| ArboNed                | 506                            | 497                            | -1,8%                               |
| Argon                  | 24                             | Onbekend                       | Onbekend                            |
| Totaal                 | 530                            |                                |                                     |

Bron: ArboNed en Keerpunt

Het Brancheloket heeft een bijdrage geleverd aan 4 PAO-cursussen (Post Academisch Onderwijs) voor apothekers (georganiseerd door de KNMP).

#### Ad 7. Inzet vertrouwenspersoon en calamiteitenopvang

Wie in de apotheek te maken krijgt met agressie en geweld of met een andere ongewenste situatie, kan bij de verwerking van die ervaring een beroep doen op een vertrouwenspersoon van ArboNed.

Het aantal meldingen omtrent ongewenste omgangsvormen blijft ten opzichte van voorgaande jaren laag. In 2018 1, in 2017 waren dit 2 meldingen, in 2016 3 en in 2015 17. De landelijke trend binnen werkend Nederland zegt dat 1 op de 7 medewerkers geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen. Mogelijk is het bestaan van de vertrouwenspersoon onvoldoende bekend.

In 2018 zijn 4 meldingen voor calamiteitenopvang bij ArboNed binnengekomen (2017: geen en 2016: 11). Een verklaring kan zijn dat de medewerkers van de apotheken niet bekend zijn met het bestaan van deze dienstverlening.

Tot zover de resultaten van de overige activiteiten door het Brancheloket Apotheken in 2018.

## **Algemene gegevens**

Naast het benoemen van de behaalde resultaten van alle doelstellingen is het ook interessant om de algemene gegevens te bekijken.

#### Aantal apotheken in de branche

Per januari 2019 zijn in Nederland 1996 openbare apotheken gevestigd. Zowel het aantal apotheken in eigendom van ketens als het aantal zelfstandige apotheken dat is aangesloten bij een formule liet vorig jaar een toename zien. 92% van de apotheken is verbonden aan een keten of een formule.

Gedurende het afgelopen jaar openden 34 nieuwe apotheken hun deuren, waaronder vier poliklinische apotheken en één dienstapotheek. Daartegenover staat een aantal van 27 apotheken waarvan de deur definitief op slot ging. Eén daarvan was een poliklinische apotheek en één een dienstapotheek. Per saldo kwamen er in 2018 dus zeven apotheken bij.

Bron: SFK

Aantal ingezette interventies

**Tabel 11: aantal ingezette interventies**

|  | <b>2018</b> | <b>2017</b> |
|--|-------------|-------------|
| <b>AD onderzoek</b>                      | <b>102</b>  | <b>100</b>  |
| <b>1e spoor (fys, multi, psych beg)*</b> | <b>161</b>  | <b>107</b>  |
| <b>2e spoor (bemiddeling ander werk)</b> | <b>48</b>   | <b>42</b>   |
| <b>conflict/mediation</b>                | <b>20</b>   | <b>17</b>   |
| <b>Diagnostiek</b>                       | <b>23</b>   | <b>33</b>   |
| <b>Totaal</b>                            | <b>355</b>  | <b>300</b>  |

\*Er zijn in 2018 54 meer interventies ingezet op het eerste spoor.

Prikaccidenten

PrikPunt is ondergebracht bij Vaccinatiezorg. De service van PrikPunt is gratis opgenomen in het Brancheloket voor apothekers die de verzuimverzekering bij de Amersfoortse verzekeringen hebben ondergebracht. De behandelingskosten vallen hier niet onder. In 2018 is sprake geweest van 41 meldingen van een prikaccident. In 22 gevallen betreft het een apothekersassistent, in 7 gevallen een bezorger, in 4 gevallen een apotheker. De overige accidenten zijn verdeeld over meerdere functies zoals administratief medewerker, algemeen medewerker of vrijwilliger.