

# Arbeidsmarktmonitor : apotheekebranche 2007-2008

Citation for published version (APA):

Fouarge, D., de Grip, A., Nelen, A. C., & van Breugel, G. A. A. (2008). *Arbeidsmarktmonitor : apotheekebranche 2007-2008*. Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA). ROA External Reports

## Document status and date:

Published: 01/01/2008

## Document Version:

Publisher's PDF, also known as Version of record

## Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

## General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

[www.umlib.nl/taverne-license](http://www.umlib.nl/taverne-license)

## Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[repository@maastrichtuniversity.nl](mailto:repository@maastrichtuniversity.nl)

providing details and we will investigate your claim.

# ARBEIDSMARKTMONITOR

## Apotheekbranche 2007 - 2008

Didier Fouarge  
Andries de Grip  
Annemarie Nelen  
Gerla van Breugel

Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt

Faculteit der Economische Wetenschappen en Bedrijfskunde  
Universiteit Maastricht

**Maastricht, 26 september 2008**



**Stichting Bedrijfsfonds Apotheken**

Postbus 219  
3430 AE Nieuwegein

**T** 030 600 85 20  
**F** 030 600 85 30  
**E** [sba@sbaweb.nl](mailto:sba@sbaweb.nl)  
**W** [www.sbaweb.nl](http://www.sbaweb.nl)

# Inhoudsopgave



<b>VOORWOORD</b>	<b>5</b>
<b>ACHTERGROND EN OPZET</b>	<b>7</b>
Opzet apothekersonderzoek	8
Opzet onderzoek onder apothekemedewerkers	11
<b>RESUMÉ DEEL 1</b>	<b>15</b>
Apothekers en hun medewerkers	15
Arbeidsmarkt in beweging	16
Ontwikkelingen in het HRM-beleid	17
Marktwerking en speerpunten voor de toekomst	19
<b>RESUMÉ DEEL 2</b>	<b>21</b>
Apothekemedewerkers en hun baan	21
Arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en tevredenheid	23
Competentieontwikkeling en leren op het werk	26
Arbeidsmobiliteit en loopbaanverwachtingen	29

Dit onderzoek is uitgevoerd door het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA) in opdracht van de SBA.

© Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA), Nieuwegein, oktober 2008.

Hoewel bij het verzamelen en verwerken van de gegevens de uiterste zorgvuldigheid is betracht, kan zowel de SBA als de auteur, geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor zetfouten en andere onjuistheden.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden gewijzigd, veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SBA te Nieuwegein.

# Voorwoord



Sinds 2001 voert het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA) van de Universiteit Maastricht de *Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche* uit in opdracht van de Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA). Het betreft een tweejaarlijks onderzoek naar de situatie op de arbeidsmarkt, de competentieontwikkeling en het personeelsbeleid in de openbare apotheek. De monitor vormt de basis voor het landelijke beleid op het gebied van arbeidsmarkt en scholing binnen de branche. Ten behoeve van de monitor zijn begin 2008 enquêtes gehouden onder apothekers, apothekersassistenten en overige medewerkers in de branche. De resultaten van de vierde cyclus van de monitor zijn terug te vinden in dit rapport.

De SBA wil, mede namens de onderzoekers, een aantal personen die aan de totstandkoming van dit rapport hebben meegewerkt bedanken. Sander Dijkman (ROA) heeft een belangrijk deel van de statistische analyses uitgevoerd. Fleur Koster (ROA) is behulpzaam geweest bij analyses in deel 2. Marika Puumula (CentERdata) is verantwoordelijk geweest voor het veldwerk van zowel het werkgevers- als het werknemersonderzoek. Yvonne Kamp van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP) heeft de adressen van openbare apotheken in Nederland beschikbaar gesteld. Mark van Aken van het Pensioenfonds Medewerkers Apotheken (PMA) heeft administratieve gegevens van medewerkers in de apotheken aangeleverd.

De SBA hoopt dat u uw voordeel zult doen met de informatie in deze Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche en wenst u veel leesplezier.

# Achtergrond en opzet



Sinds 2001 wordt de *Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche* in opdracht van de Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA) uitgevoerd. Deze monitor wordt uitgevoerd door het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA) van de Universiteit Maastricht. Iedere twee jaar wordt aan de hand van de monitor verschillende aspecten van het werk in de openbare apotheek in kaart gebracht. De monitor geeft op deze manier werkgevers, werknemers, opleidingsinstituten en beleidsmakers up-to-date informatie over de arbeidsmarktsituatie en competentieontwikkeling van werknemers in de openbare apotheek. Het geeft ook relevante informatie over het gevoerde personeelsbeleid in de apotheken.

De eerste cyclus van de Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche (2001-2002) bestond uit onderzoeken onder vier doelgroepen: apothekers (werkgevers)<sup>1</sup>; werkende apothekersassistenten<sup>2</sup>; schoolverlaters van de opleiding tot apothekersassistent<sup>3</sup> en apothekersassistenten die voorheen in de openbare apotheek hebben gewerkt.<sup>4</sup> Aansluitend daarop werd een toekomstverkenning van de arbeidsmarkt voor apothekersassistenten tot 2010 opgesteld.<sup>5</sup>

Na een uitgebreide evaluatie van de eerste monitor,<sup>6</sup> is de tweede cyclus van start gegaan (2003-2004). Daarin werd de monitor toegespitst op een onderzoek onder apothekers<sup>7</sup> en een onderzoek onder apothekersassistenten en overige medewerkers in de openbare apotheek.<sup>8</sup> In de derde cyclus van de monitor (2005-2006) is dezelfde opzet gevolgd als in de tweede cyclus.<sup>9</sup>

- 1 De Grip, A., J. Sanders en I. Sieben (2002). *Knelpunten op de arbeidsmarkt en personeelsbeleid in de openbare apotheek*, ROA-R-2002/11, Maastricht.
- 2 De Grip, A. en I. Sieben (2002). *Werken in de openbare apotheek*, ROA-R-2002/13, Maastricht.
- 3 Sanders, J., R. de Vries en M. Wolbers (2003). *Apothekersassistenten van school naar werk*, ROA-R-2003/5, Maastricht.
- 4 Cörvers, F., B. Diephuis en B. Golsteyn (2002). *Het onbenutte arbeidspotentieel van apothekersassistenten voor de openbare apotheek*, ROA-R-2002/2, Maastricht.
- 5 De Grip, A., M. Hensen en I. Sieben (2003). *De arbeidsmarkt voor apothekersassistenten tot 2010: een toekomstverkenning*, ROA-R-2003/6, Maastricht.
- 6 Sanders, J., I. Sieben en A. de Grip (2003). *Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche. Verkenning opzet tweede cyclus (2003-2005)*. ROA-W-2003/2, Maastricht.
- 7 Sieben, I., A. de Grip & M. Hensen (2004). *Apothekers en de openbare apotheek: Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche 2003-2004*. ROA-R-2004/4, Maastricht.
- 8 I. Sieben, I., A. de Grip & M. Hensen (2004). *Assistenten en medewerkers in de openbare apotheek: Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche 2003-2004*. ROA-R-2004/9, Maastricht.
- 9 Sieben, I., A. de Grip & W. Smits (2006). *Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche 2005-2006*. SBA: Nieuwegein.

In 2008 is er opnieuw een onderzoek gehouden onder zowel de apothekers als de apothekers-assistenten en overige medewerkers in de openbare apotheek. De resultaten van deze vierde cyclus (2007-2008) van de monitor worden in dit rapport weergegeven. De resultaten van het onderzoek onder apothekers vindt u terug in deel 1 van het rapport. De resultaten van het onderzoek onder apothekersassistenten en overige apotheek medewerkers zijn opgenomen in deel 2.

Met vier metingen van de monitor kunnen wij een goed beeld geven van de dynamiek van de arbeidsmarktsituatie in de openbare apotheek. Hierdoor kunnen eventuele knelpunten op de arbeidsmarkt beter aangepakt worden, en kan er een meer gericht opleidingsbeleid gevoerd worden.

## OPZET APOTHEKERSONDERZOEK

### De enquête

Het onderzoek onder werkgevers richt zich op alle openbare apotheken in Nederland. Het doel is informatie vergaren over veranderingen in de branche, de personeelsopbouw, de dynamiek op de arbeidsmarkt en de ontwikkelingen in het HRM beleid. Ten behoeve van deze vierde cyclus van de Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche is een vragenlijst aan apothekers voorgelegd. Omwille van de vergelijkbaarheid met eerdere metingen is de vragenlijst zoveel mogelijk ongewijzigd gebleven. Hierdoor is het mogelijk om vergelijkingen over tijd te maken. Echter, de vragenlijst is op een aantal punten gewijzigd ten opzichte van de vorige meting. Sommige vragen zijn aangepast of zelfs verwijderd omdat deze lastig te beantwoorden waren door de deelnemende apothekers. Daarnaast is een aantal nieuwe vragen geformuleerd, die aansluiten op belangrijke vraagstukken in de openbare apotheek. Nieuwe vragen hebben bijvoorbeeld betrekking op het karakter van de apotheek (gewone apotheek, dienst apotheek, bereidingsapotheek, ...), de invoering van de kwartaalurensystematiek, verwachte veranderingen in de nadruk op bepaalde competentie bij het werven in de komende jaren, en verwachte speerpunten voor de komend 5 jaar.

Evenals bij de derde cyclus zijn de apothekers via e-mail benaderd met het verzoek de vragenlijst via Internet in te vullen. Deze aanpak heeft een aantal voordelen: 1) de kosten zijn lager dan bij een papierenvragenlijst (er hoeft geen brief met vragenlijst te worden opgestuurd en de ingevulde komen rechtsreeks in het databestand); 2) het is snel en gebruiksvriendelijk (apothekers kunnen de vragenlijst invullen wanneer zij dat zelf willen; zij kunnen ook het invullen onderbreken om op een later tijdstip verder te gaan); 3) het is betrouwbaar (de apothekers worden individueel en op hun werkplek benaderd waardoor de deelname van een zo groot mogelijk aantal apothekers aan het onderzoek bewerkstelligd wordt).

Het uitzetten van een enquête via e-mail was mogelijk dankzij de medewerking van KNMP die ons voorzien heeft van een adressenbestand van gevestigde apothekers in Nederland, inclusief hun e-mailadres. Volgens de Stichting Farmaceutische Kengetallen (SFK) was het aantal apotheken

op 1 januari 2008 gelijk aan 1893.<sup>10</sup> Voor 1879 van deze gevestigde apothekers die eind 2007 ingeschreven stonden bij de KNMP beschikken wij over contactgegevens, en voor 1829 apotheken is ook een e-mailadres bekend. Alle apothekers waarvan het e-mailadres bekend is zijn eind januari 2008 per e-mail uitgenodigd om aan het onderzoek deel te nemen. Ze hadden tot eind februari de tijd om de vragenlijst in te vullen, waarbij niet-deelnemers tot twee keer toe (begin februari en halverwege februari) via e-mail een herinnering kregen toegestuurd. In totaal waren 159 e-mail adressen onbruikbaar (foutief e-mail adres) en 80 apothekers hebben te kennen gegeven niet aan de enquête te willen meewerken. Als reden voor het onbruikbaar zijn van de e-mailadressen geldt dat de apotheek recent van eigenaar is veranderd of dat de apotheek overgegaan is op een keten of formule, met een ander e-mailadres welke kennelijk nog niet verwerkt is in de KNMP bestanden. Dit is op zichzelf geen ongekend probleem: bij het gebruik van adressenbestanden is het niet ongebruikelijk dat deze incorrecte adressen bevat. Hoewel het niet mogelijk is om precies aan te geven waarom apothekers weigeren deel te nemen aan de enquête, enquêtemoedigheid en tijdsdruk zullen hierbij waarschijnlijk een rol spelen. Dit blijkt uit sommige reacties op de uitnodiging om aan de enquête deel te nemen: "Het spijt me, maar de drukte in de apotheek laat niet toe om vragenlijsten te beantwoorden", "Helaas kan ik voor het invullen geen tijd vrijmaken".

### Respons en weging

Uiteindelijk zijn 525 apothekers aan de vragenlijst begonnen zijn (tabel 0.1). Met een respons van 29% blijkt de deelnamebereidheid iets lager dan in voorgaande peiling toen de respons nog 35% bedroeg.<sup>11</sup> De respons in 2003 bedroeg overigens 28%.<sup>12</sup> Hiermee kunnen wij concluderen dat de respons nog steeds behoorlijk is gezien het feit dat het een enquête onder bedrijven betreft waarvoor geldt dat de responsbereidheid doorgaans lager ligt dan bij enquêtes onder werknemers, en dat de afname in bereidheid om deel te nemen aan enquêtes een algemeen probleem is. Echter, niet alle apothekers die aan de vragenlijst begonnen zijn, hebben die daadwerkelijk afgemaakt. Dit probleem doet zich voor in veel andere enquêtes. Van de 525 deelnemende apotheken heeft ruim tweederde (351 apotheken) de hele vragenlijst ingevuld.<sup>13</sup> Dit is vergelijkbaar met de derde cyclus. In de analyses in dit rapport worden telkens de gegevens van zoveel mogelijk apothekers meegenomen.

De bereidheid om aan de enquête deel te nemen blijkt wel enigszins te verschillen tussen regio's (laatste kolom in tabel 0.1). Zo blijkt de responsbereidheid in de regio Noord opvallend hoger dan gemiddeld (met name als gevolg van de hoge respons bereidheid in de regio Groningen) en in de regio Noordwest lager dan gemiddeld. Nader analyses liet zien dat de respons niet selectief is naar andere kenmerken van de apotheek zoals de samenstelling van het personeelsbestand of de omvang van het werknemersbestand (aantal medewerkers of aantal fte's). Het verschil in

10 SFK (2008). Record aantal nieuwe apotheken. *Farmaceutisch weekblad*, 143(7).

11 Sieben, I., A. de Grip & W. Smits (2006). *Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche 2005-2006*. SBA: Nieuwegein (p. 8).

12 Sieben, I., A. de Grip & M. Hensen (2005). *Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche 2003-2004*. Nieuwegein: SBA (p. 26).

13 Voor de eerste herinnering waren slecht 280 apothekers aan de vragenlijst begonnen en 155 apothekers hadden de vragenlijst al volledig ingevuld.

deelnamebereidheid naar regio zorgt er voor dat vergeleken met de verdeling van apotheken in Nederland naar regio, de enquêtegegevens naar verhouding meer apotheken uit de regio Noord bevatten en minder apotheken uit de regio Noordwest. Om te corrigeren voor de selectieve respons naar regio is een wegingsfactor ontwikkeld. Deze weging zorgt er voor dat de verdeling van apotheken naar regio in de steekproef overeenkomt met de verdeling naar regio in Nederland. Deze is gebruikt bij alle analyses op het niveau van de apotheek in deel 1 van dit rapport.

TABEL 0.1

OPENBARE APOTHEKEN IN NEDERLAND EN DEELNAME AAN DE MONITOR, NAAR REGIO, 2008			
Regio	Aantal apotheken		Respons
	Nederland*	Monitor	%
Noord	163	65	40
Oost	322	86	27
Noordwest	302	73	24
Middenwest	393	119	30
Zuidwest	345	99	29
Zuidoost	304	83	27
Totaal	1.829	525	29

\* Volgens adressenbestand van KNMP dat gebruikt is voor het uitzetten van de enquête. Het betreft openbare apotheken waarvan het e-mail adres bekend is.

## Administratieve bestanden als bron van informatie

De enquêtegegevens onder apothekers is niet de enige bron van informatie dat gebruikt wordt. Aan elke deelnemende apotheek is informatie gekoppeld dat afkomstig is uit administratieve bestanden van het Pensioenfonds Medewerkers Apotheken (PMA). Het betreft gegevens over de apotheekgrootte, samenstelling van het personeelsbestand, aantal fte's, datum van indiensttreding van de medewerkers en brutoloonkosten. Hiermee konden de enquêtegegevens worden aangevuld en verrijkt. Het gebruik van dergelijk administratieve databestanden voor onderzoeksdoeleinden heeft twee belangrijke voordelen: het is accuraat (omdat alle werknemers in de openbare apotheek verplicht moeten deelnemen in PMA), en het bespaart enquêtetijd (doordat instroom mutaties in het personeelsbestand niet bevestigd hoeven te worden bij de apotheek). Het is dan ook aan te bevelen om meer gebruik te maken van dergelijke administratieve bronnen in onderzoek naar de arbeidsmarkt situatie in de apotheekbranche.

## Apothekers over de tijd

De Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche maakt het mogelijk om trends in de tijd te volgen. Bovendien is de monitor zodanig opgezet dat de werkgeversonderzoeken uit de verschillende cycli aan elkaar gerelateerd kunnen worden. In totaal zijn er voor 236 apotheken gegevens beschikbaar uit zowel 2008 en 2006. Voor 112 apotheken zijn er gegevens beschikbaar uit zowel 2008 als

2003. Voor 50 apotheken zijn er gegevens beschikbaar sinds 2001. Door een dergelijk panel van deelnemende apothekers te creëren, is het mogelijk om ontwikkelingen in de tijd beter te volgen.

## OPZET ONDERZOEK ONDER APOTHEEKMEDEWERKERS

### De enquête

Voor de eerste cyclus van de Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche is de enquête onder werkgevers aangevuld met een enquête onder apothekersassistenten. Sinds de tweede cyclus worden ook overige apotheekmedewerkers bevestigd. Met dit onderzoek onder werknemers wordt informatie over allerlei aspecten van het werk in de openbare apotheek verzameld. Het perspectief van de werknemer vult hierbij het perspectief van de werkgever aan. In de enquête wordt ingegaan op zaken als competenties, het volgen van cursussen, taken en veranderingen daarvan in de tijd, arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden. In verband met de vergelijkbaarheid met vorige metingen zijn de vragen zoveel mogelijk onveranderd gebleven. Er zijn echter een aantal nieuwe vragen opgenomen, bijvoorbeeld rond het opleidingsniveau van de apothekersassistenten, de overdracht van formeel leren naar de werkpraktijk, informeel leren op het werk en de kwaliteit van het personeelsbeleid. Bovendien zijn sommige vragen uit de vorige cyclus aangepast of verwijderd omdat deze niet meer actueel waren of omdat zij moeilijk te beantwoorden waren.

Net als bij de vorige cyclus bestond de enquête uit twee vragenlijsten: een gericht op de apothekersassistenten en een gericht op de overige apotheekmedewerkers. De enquête is uitgezet onder een steekproef van apotheek medewerkers. Hiertoe is het adressenbestand van het PMA gebruikt. Het betreft 22.392 medewerkers in de apotheekbranche die begin 2008 bij PMA ingeschreven stonden, waarvan 16.552 apothekersassistenten en 5.840 overige medewerkers. Ongeveer drie kwart van alle apotheek medewerkers zijn dus apothekersassistenten. Op 25 maart 2008 zijn 6.000 apothekersassistenten en 3.500 overige apotheekmedewerkers uitgenodigd om aan de enquête deel te nemen. In de PMA bestanden zijn deelnemers aan de 2006 enquête onder werknemers geselecteerd en werknemers die werkzaam zijn in een van de apotheken die deelnam aan het onderzoek onder werkgevers. De steekproef is vervolgens aangevuld met een op aselecte wijze getrokken aantal medewerkers.

Wanneer een e-mailadres bekend was bij SBA of uit de vorige enquête gehaald kon worden zijn de betreffende werknemers via een e-mail uitgenodigd om aan de enquête deel te nemen. In het e-mailbericht bevond zich een link naar de online versie van de vragenlijst. Omdat het bestand met e-mailadressen enigszins verouderd was (een deel van de e-mailadressen bleek het versturen van de uitnodiging niet correct te zijn) is het noodzakelijk gebleken om deze personen alsnog een brief te sturen. Medewerkers waarvoor geen e-mailadres bekend was hebben een uitnodiging per brief ontvangen, met daarbij de schriftelijke vragenlijst. In de brief bevond zich ook een persoonlijke link naar de online versie van de enquête. Deelnemers konden dus kiezen of zij de vragenlijst op papier wilden invullen of de online versie. De medewerkers hadden tot 6 mei de tijd om de

enquête in te vullen. Om de respons te verhogen, zijn onder de deelnemers aan het onderzoek 10 geschenkbonnen van € 50 verloot.

## Respons en weging

Een overzicht van de respons is opgenomen in tabel 0.2. Van de 6.000 apothekersassistenten die uitgenodigd zijn voor deelname aan de enquête hebben 2.833 de enquête ingevuld. De respons is met 47% dus hoog te noemen. Ter vergelijking, in de vorige cyclus was de respons onder apothekersassistenten 37%. De responskans onder overige apotheekmedewerkers is met 28% lager, maar nog steeds iets hoger dan twee jaar geleden (25%): van de 3.500 overige medewerkers die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben 987 de enquête ingevuld. Voor beide groepen geldt dat de responskans voor werknemers die per e-mail zijn uitgenodigd hoger is. Een verklaring hiervoor is het gemak waarmee de online enquête benaderd kon worden. Een tweede verklaring hiervoor is dat voor werknemers die eerder hebben meegedaan vaker een e-mailadres bekend is. Deelnemers uit eerdere peilingen zijn eerder bereid om nog eens deel te nemen aan het onderzoek. Onder de deelnemende apothekersassistenten blijkt 70% de enquête via internet te hebben ingevuld. Onder de overige apotheekmedewerkers is dit 56%. Ook voor werknemers die een uitnodiging per brief hebben ontvangen is het vaak zo dat zij de enquête via het internet invullen.

Een vergelijking tussen de groep medewerkers die aan de enquête hebben deelgenomen en alle werknemers in de openbare apotheek leert dat de verschillen op kenmerken als geslacht, regio, werkuren, dienstmaanden en loon klein en verwaarloosbaar zijn. Echter, doordat oudere werknemers relatief vaker aan de enquête hebben deelgenomen en de jonger werknemers juist relatief minder vaak, is de leeftijdsverdeling onder de respondenten niet gelijk aan de verdeling onder alle werknemers in de openbare apotheek; de respondenten zijn gemiddeld genomen iets ouder. Een wegingsfactor is ontwikkeld om deze vertekening te corrigeren. Deze wegingsfactor is bij alle analyses in dit deel gebruikt. De weging zorgt er voor dat de leeftijdsverdeling van de deelnemende respondenten overeenkomt met de verdeling in het bestand van PMA.

TABEL 0.2

STEEKPROEF EN RESPONS ONDER APOTHEKERSASSISTENTEN EN OVERIGE APOTHEEKMEDEWERKERS (AANTALLEN EN PERCENTAGES), 2008						
Apothekersassistenten		Respons				Totaal
		Niet	Wel	waarvan:		
				Online	Schriftelijk	
Uitnodiging E-mail	N	1021	1135	1134	1	2156
	%	47	53	100	0	
E-mail en daarna brief*	N	320	426	259	167	746
	%	43	57	61	39	
Brief	N	1826	1272	604	668	3098
	%	59	41	47	53	
Totaal	N	3167	2833	1997	836	6000
	%	53	47	70	30	
Overige apotheekmedewerkers		Respons				Totaal
		Niet	Wel	waarvan:		
				Online	Schriftelijk	
Uitnodiging E-mail	N	152	142	142	0	294
	%	52	48	100	0	
E-mail en daarna brief*	N	47	50	29	21	97
	%	48	52	58	42	
Brief	N	2314	836	382	413	3150
	%	73	27	46	54	
Totaal	N	2513	987	553	434	3500
	%	72	28	56	44	

\* Dit betreft het deel van de steekproef dat via een ongeldige e-mail adres is uitgenodigd voor deelname.

## Administratieve bestanden als bron van informatie

Aan de enquête gegevens zijn ook gegevens uit administratieve bronnen gekoppeld. Zo zijn gegevens omtrent geslacht, aantal gewerkte uren, maandsalaris en aantal dienstmaanden afkomstig uit PMA bestanden aan de enquêtes toegevoegd. Het voordeel hiervan is dat over dit soort zaken geen vragen opgenomen hoeven te worden in de enquête. Bovendien, is deze informatie uit administratieve bronnen betrouwbaarder dan de antwoorden van de respondenten zelf. Tenslotte, de bevraging van sommige gegevens zoals het loon ligt soms gevoelig. In dit geval is het beter om de informatie uit andere bronnen te halen.



## Medewerkers over de tijd

Omdat de Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche een longitudinaal karakter heeft is het mogelijk om de respondenten in de tijd te volgen. Op deze wijze kunnen ontwikkelingen op individueel niveau worden gemeten. Van de apothekersassistenten die in 2006 hebben deelgenomen heeft 59% dit jaar weer meegedaan. Van de overige apothekemedewerkers die in 2006 hebben deelgenomen heeft 46% dit jaar weer meegedaan.

Een koppeling met de werkgeversenquête is eveneens mogelijk. Op die manier kan informatie met betrekking tot de apotheek gebruikt worden in analyses voor de werknemers en andersom. In totaal is voor 1.843 apothekemedewerkers informatie over de apotheek bekend.

# Resumé deel 1



**In deel 1 van het rapport wordt verslag gedaan van het in 2008 uitgevoerde onderzoek onder werkgevers van openbare apotheken in Nederland. In februari 2008 hebben 551 apothekers meegedaan. Het onderzoek maakt deel uit van de vierde cyclus van de Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche, die het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA) uitvoert in opdracht van de Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA).**

## APOTHEKERS EN HUN MEDEWERKERS

Een recordtoename van 76 nieuwe apotheken heeft ervoor gezorgd dat er op 1 januari 2008 1893 openbare apotheken zijn. De stijgende trend in het aantal keten en formule apotheken heeft er dit jaar voor gezorgd dat er meer apotheken aangesloten zijn bij een keten of formule (42%) dan dat er zelfstandige apotheken zijn (39%). Verder maakt 19% van de apotheken deel uit van een maatschap of cluster. De apotheken die deel uitmaken van een keten, formule, maatschappij of cluster zijn qua personeelsomvang gemiddeld niet groter of kleiner dan de zelfstandige apotheken.

Het karakter van de apotheken is wel gerelateerd aan het aantal medewerkers. Zo blijken poliklinische en internetapotheken gemiddeld kleiner te zijn dan gewone, dienst- of bereidings-apotheken. Een enorme meerderheid van de Nederlandse apotheken wordt overigens gekarakteriseerd als een gewone apotheek (90%).

In zelfstandige apotheken is de apotheker vaak een gevestigd apotheker (72%), terwijl er in formule of keten apotheken vaker een beherend apotheker is (ook 72%). Over het algemeen zijn gevestigd apothekers langer werkzaam dan beherend apothekers. Beide type apothekers zijn overigens vaak vrij jong: de gemiddelde apotheker is 42 jaar oud. Ten opzichte van 2006 zijn meer apothekers in deeltijd gaan werken (20% t.o.v. 12%). 44% van de apothekers heeft een (of meerdere) tweede apotheker(s) in dienst.

Het takenpakket van apothekers verschilt van dat van weede apothekers. Terwijl apothekers meer tijd besteden aan administratieve en managementtaken, besteden tweede apothekers procentueel meer tijd aan farmaceutische taken. Het is daarom niet opvallend dat apothekers aangeven dat ze hun administratieve taken graag aan andere medewerkers binnen de apotheek te willen delegeren. Ook kan een apotheek er voor kiezen om bepaalde taken uit te besteden. De meeste apothekers besteden financiële taken en diensten tussen 18:00 en 8:00 uit (respectievelijk 70% en 61% van de apotheken).

Gemiddeld werken er in een openbare apotheek ongeveer 9 apothekersassistenten die samen 6 fte's vervullen. Dit geeft al aan dat het overgrote deel van de apothekersassistenten in deeltijd werkt (83%). Dit is waarschijnlijk sterk gerelateerd aan het feit dat er in dit beroep voornamelijk vrouwen werkzaam zijn. In Nederland werkt immers 75% van de werkende vrouwen deeltijd.

Naast algemene apothekersassistenten hebben apotheken ook steeds vaker gespecialiseerde assistenten in dienst. Met name de functie van apothekersassistent in de variant farmaceutische patiëntenzorg komt steeds vaker voor. Ook de andere functies binnen de apotheek worden voornamelijk in deeltijd uitgevoerd. Het gaat hier om de functies farmaceutisch manager, teamleider, algemeen ondersteunend medewerker, leerling apothekersassistent, financieel administratief medewerker, administratief secretariael medewerker en bezorgers.

Een meerderheid van de apothekersassistenten wordt volgens de apotheker niet ingezet voor taken die buiten hun functie vallen. Dit percentage is sinds 2001 enorm gestegen. Wanneer apothekersassistenten toch taken buiten hun functiepakket uitvoeren betreft het voornamelijk lagere functietaken (komt in 24% van de gevallen voor). Hoewel slechts 4% van de apothekersassistenten structureel overwerkt, moet 38% soms overwerken. Dit is een forse toename ten opzichte van 2006. Dit uit zich ook in een overigens geringe toename van de werkdruk voor apothekersassistenten en andere werknemers binnen de apotheek. Het ziekteverzuim binnen de apothekersbranche is met 3,9% nog steeds laag ten opzichte van het verzuim in de gezondheidszorg en welzijnssector. De toename van het overwerk geeft aan dat de arbeidsmarkt voor apothekersassistenten krappert wordt.

## ARBEIDSMARKT IN BEWEGING

De arbeidsmarkt voor apothekersassistenten lijkt onderhevig aan sterke cyclische bewegingen waarbij periodes van grote tekorten en van stabiele vraag elkaar afwisselen. Van de openbare apotheken had begin 2008, 26% één of meerdere vacatures openstaan. Dit is bijna een verdubbeling in vergelijking met 2006. Ook dit duidt erop dat de arbeidsmarkt krappert aan het worden is. Het gemiddelde aantal vacatures per apotheek neemt toe naar gemiddeld 1,2 fte in 2008, en steeds meer apotheken geven aan meer dan één vacature open te hebben staan. Gemiddeld genomen hebben apotheken met vacatures ruimte voor 1,4 nieuwe medewerkers. De vacaturegraad (aantal vacatures per 1.000 werknemers) voor apothekersassistenten is hiermee gestegen van 12 in 2006 naar 27 in 2008. De vacaturegraad is hiermee hoger dan in de sector gezondheid- en welzijnswerk, maar lager dan gemiddeld in de Nederlandse economie. De totale omvang van vacante posities voor apothekersassistenten begin 2008 wordt geschat op 416 voltijdse arbeidsplaatsen.

Maar niet alleen het aantal vacatures is gestegen; vacatures staan ook langer open dan twee jaar gelden. Gemiddeld genomen staat een vacature 3,5 maand open. In 2006 was dat nog 2 maanden. Hoewel de meeste vacatures kort openstaan (minder dan 3 maanden), staat ruim een vijfde van de vacatures voor 6 maanden of langer open. Het ontstaan van een vacature wordt het vaakst (70%)

in verband gebracht met het vertrek van medewerkers. Een andere vaak genoemde reden voor het hebben van vacatures is dat de hoeveelheid werk toegenomen is (39%). Beide redenen worden in de loop der jaren steeds vaker genoemd.

Het percentage apotheken met een overschot aan personeel was in de jaren 2003-2006 stabiel rond de 16%. Het is nu afgenomen naar 12%. Dit overschot – dat vooral apothekersassistenten betreft – komt overeen met 187 voltijdse arbeidsplaatsen. De oorzaak van het overschot wordt door de apotheker zelf vaak toegeschreven aan het feit dat het team efficiënter is gaan werken (36%) of aan het feit dat er taken worden uitbesteed (29%). Andere redenen zoals anticiperen op het vertrek van een medewerker, de groei van het bedrijf, of gewoon een 'verkeerd' aannamebeleid, spelen echter ook een rol bij het ontstaan van een personeelsoverschot.

Zowel de in- als de uitstroom van medewerkers neemt toe. In 2008 zag 59% van de apotheken personeel vertrekken, terwijl dit in 2003 nog maar bij 55% van de apothekers het geval was. Deze toename in de uitstroom heeft vooral betrekking op apothekersassistenten: De uitstroom betrof in 2008 1.340 fte, waarvan 1.041 fte aan apothekersassistenten. De reden voor uitstroom van de laatst vertrokken apothekersassistenten is vaak (47%) dat deze een baan in een andere openbare apotheek hebben gevonden. Werk buiten de apotheek, ontslag of een verhuizing worden ook wel genoemd als reden voor vertrek, maar minder vaak. Overigens is het vrijwillig vertrek van een medewerker (los van ontslag) niet altijd tegen de wens in van de apotheker: in de helft van de gevallen had de werkgever de medewerker die vertrokken is toch niet willen behouden. Maar liefst 72% van de apothekers heeft in het afgelopen jaar nieuw personeel in dienst genomen. In 53% van de gevallen was de laatst aangestelde werknemer afkomstig uit een andere openbare apotheek. In 23% van de gevallen was dat een schoolverlater met een BOL diploma. Er is kennelijk een grote bereidheid om dergelijke medewerkers aan te stellen, terwijl de bereidheid om een herintreder aan te nemen minder groot is en apothekers niet bepaald positief staan tegenover het idee om andere werkenden buiten de branche of bijvoorbeeld verpleegkundigen te werven. Deze groepen lijken dan ook geen uitkomst te kunnen bieden om de verwachte tekorten aan arbeid in de branche op te lossen.

## ONTWIKKELINGEN IN HET HRM-BELEID

Apothekers zijn zich bewust van de noodzaak om een goed personeelsbeleid te voeren. De meeste apotheken hanteren in hun personeelsbeleid een breed scala aan HRM instrumenten. In alle apotheken is er sprake van min of meer gestructureerd werkoverleg, dat mogelijkheden biedt voor informatieoverdracht, onderlinge afstemming en feedback. Bijna alle apotheken hebben inmiddels ook functioneringsgesprekken ingevoerd. Ook voeren steeds meer apotheken een bij- en nascholingsbeleid. Bijna de helft van de apotheken baseren de bij- en nascholing van hun medewerkers op Persoonlijke Opleidingsplannen (POP's). 29% van de apotheken ondersteunt de ontwikkeling van hun medewerkers ook door een coachingsbeleid.

Momenteel voert ruim driekwart van de apotheken een Arbo-beleid. Evenveel apotheken besteden aandacht aan verzuimbegeleiding. Het aantal apotheken met een verzuimbegeleidingbeleid is vanaf de eerste meting van de *Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche* in 2001 sterk toegenomen. Opmerkelijk genoeg is het percentage apotheken dat aandacht besteedt aan kwaliteitszorg, na een sterke groei tussen 2003 en 2006, de afgelopen twee jaar afgenomen. Ruim een derde van de apotheken werkt met flexibele werktijden. Dit percentage is sinds het begin van de monitor vrij stabiel. Kennelijk heeft de kwartaalurensystematiek nog niet geleid tot een toename van het aantal apotheken dat flexibele werktijden hanteert. Een vijfde van de apotheken geeft aan dat zij een leeftijdsbewust personeelsbeleid voeren, waarmee zij actief inspelen op de vergrijzing van hun personeelsbestand. Prestatiebeloning is in de apotheekbranche niet wijdverspreid. Prestatiebeloning op teamniveau komt het meeste voor, vooral bij de apotheken die deel uitmaken van een formule of keten.

Apotheken besteden in hun HRM beleid traditioneel ook veel aandacht aan tal van secundaire arbeidsvoorwaarden. Hierbij gaat het vooral om het vergoeden van reiskosten, spaarloonregeling, levensloopregeling, kortingen op producten, een fietsenplan, een scholings- en opleidingsbudget en wasvergoeding/kleedgeld. Ruim een derde van de apotheken biedt het personeel bonussen of gratificaties. Slechts een op de vijf apotheken geeft het personeel een aanvulling op de ziektekosten.

Zowel bij de inzet van HRM-instrumenten als de secundaire arbeidsvoorwaarden, is er in de apotheekbranche sprake van een convergentie van het aantal regelingen dat apotheken hun personeel aanbieden. Voor het eerst is aan de apothekers ook gevraagd of ze zichzelf een rapportcijfer willen geven voor de kwaliteit van hun personeelsbeleid. Gemiddeld geeft de apothekers zichzelf hiervoor een ruime voldoende: 7,4. 42% van de apotheken geeft zichzelf een 8 of hoger.

In vrijwel alle apotheken hebben één of meerdere apothekersassistenten in 2007 aan een cursus of training deelgenomen, terwijl in 59% van de apotheken één of meerdere overige medewerkers een cursus hebben gevolgd. Dat de cursusparticipatie onder de apothekersassistenten erg hoog is blijkt ook uit het feit dat deze in 2007 gemiddeld 2,7 cursussen gevolgd hebben. De meeste apothekers vinden dat hun assistenten vooral cursussen moeten gaan volgen die hun vakkennis vergroten. Veel apothekers vinden echter ook dat hun assistenten cursussen moeten volgen die gericht zijn op het verbeteren van hun communicatieve vaardigheden en klantgerichtheid. De scholingsbehoefte op het terrein van de computervaardigheden nam echter sterk af. Meestal is het gaan volgen van een cursus een gezamenlijk initiatief van de apotheker en de assistent. In toenemende mate nemen apothekersassistenten echter zelf het initiatief om een cursus of training te gaan volgen. Dit toenemende eigen initiatief wijst er op dat apothekersassistenten zich meer actief gaan opstellen ten aanzien van hun eigen competentieontwikkeling en *employability*.

Openbare apotheken spelen vanzelfsprekend ook een belangrijke rol bij het opleiden van nieuwe apothekersassistenten. 69% van de apotheken begeleidt stagiaires van de BOL opleiding, terwijl 37% een BBL'er in dienst heeft. Het overgrote deel van de BOL stagiaires volgt de opleiding bij

een ROC. Slechts 7% is afkomstig van een particuliere opleiding. Van de BBL'ers volgt 15% de opleiding bij een particuliere opleidingsinstelling. Het is verontrustend dat zowel het percentage apotheken met BBL'ers, als het percentage apotheken met BOL stagiaires lager is dan in 2001. Daarbij is de terugval bij de BBL het grootst. De apotheken die geen opleidingsplekken hebben geven vaak aan dat ze hier geen tijd voor hebben, of dat ze geen geschikte kandidaten kunnen vinden.

Het is ook zorgwekkend dat apothekers steeds minder tevreden zijn over de aansluiting tussen de opleiding tot apothekersassistent en het werk in de openbare apotheek. 26% van de apothekers vindt de aansluiting tussen de opleiding en het werk matig tot slecht. Dit is meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2003, toen nog slechts 12% van de apothekers de opleiding slecht vond aansluiten bij het werk. Echter, slechts 63% van de apotheken waar BOL of BBL leerlingen werkzaam zijn heeft regelmatig contact met het ROC dat deze leerlingen opleidt. Een kwart van de apothekers heeft regelmatig contact met andere apothekers over de aansluiting tussen de opleiding en het werk van apothekersassistenten. Maar weinig apothekers hebben hierover regelmatig contact met hun KNMP-departement (21%), de Calibris/OVDB-consulenten (14%) of de SBA (12%).

## MARKTWERKING EN SPEERPUNTEN VOOR DE TOEKOMST

Mede onder invloed van de liberalisering van de branche is sinds het eind van de jaren negentig het aantal apotheken in Nederland aan het groeien. Mede als gevolg hiervan daalt de patiëntenpopulatie per apotheek. Daar staat tegenover dat, vergeleken met andere Europese landen, de patiëntenpopulatie per apotheek relatief groot is. Hoe wordt de concurrentie ervaren door de apothekers? Ongeveer 46% van de apothekers ervaart momenteel in enige mate concurrentie van andere apotheken en 13% ervaart het in sterke mate. De rest van de apotheken (41%) ervaart niet of nauwelijks concurrentie van andere apotheken. Het overstappen van cliënten naar een andere apotheek is een van de mogelijke gevolgen van marktwerking. Slechts 18% van de apothekers verwacht dat een klein tot een aanzienlijk deel van de cliënten de komende tijd zal overstappen naar een andere apotheek terwijl 32% aangeeft te verwachten dat weinig cliënten dat zullen doen. De helft van de apothekers denkt niet dat cliënten de komende tijd zullen overstappen. Apotheken in de regio middenwesten ervaren de concurrentie in sterkere mate en verwachten ook vaker dat cliënten zullen overstappen naar concurrenten. Dit komt doordat de concentratie van apotheken in deze regio hoger is dan elders in het land, waardoor klanten gemakkelijker een andere apotheek kunnen vinden in hun buurt. Uit een vergelijking met eerdere gegevens blijkt dat het concurrentiegevoel tussen 2006 en 2008 toegenomen is: er zijn minder apothekers die nu verwachten dat geen van hun cliënten zullen overstappen naar een andere apotheek dan twee jaar geleden.

Het gemiddelde aantal WTG-verstrekingen per apotheek is sinds 2002 met bijna 11 duizend receptregels gestegen naar 79.800 in 2007. Dit is gepaard gegaan met een stijging van de arbeidsproductiviteit van de werknemers in de branche. Deze is gestegen van gemiddeld 8.000

WTG-verstrekkingen per fte in 2002 naar 9.400 in 2007. Hoewel de arbeidsproductiviteit hoger blijkt te zijn in kleine apotheken, was de productiviteitsgroei in de afgelopen 2 jaar juist sterker bij de grote apotheken.

Los van de productie en productiviteit staat de kwaliteit van de dienstverlening hoog op de agenda in openbare apotheken. Van alle apothekers is 41% van mening dat de kwaliteit van de dienstverlening in de eigen apotheek even goed is als in een andere apotheek. 48% vindt dat de dienstverlening in de eigen apotheek beter is dan in andere apotheken en nog eens bijna 10% is van mening dat zij veel betere dienstverlening leveren dan andere apotheken. Dit zijn vooral grote apotheken. Het is opmerkelijk dat het oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening negatief samenhangt met de productiviteit: apotheken die een hoge kwaliteit van hun dienstverlening rapporteren hebben gemiddeld een lagere arbeidsproductiviteit.

Hoewel de kwaliteit van de vakspecifieke kennis van medewerkers van groot belang is voor de sector, er zijn wat andere vaardigheden betreft accent verschuivingen te verwachten in de toekomst. Bijna driekwart (73%) van de apothekers ziet de farmaceutische patiëntenzorg als een van de belangrijkste speerpunten in de bedrijfsvoering voor de komende 5 jaar. Dit is vergelijkbaar met twee jaar geleden. Het tweede belangrijkste speerpunt is klantgerichtheid. Dit geeft aan dat apothekers de kwaliteit van de dienstverlening naar de patiënten toe belangrijker vinden dan andere speerpunten zoals de loonkosten, het HRM beleid of robotisering. Andere belangrijke speerpunten voor de komend 5 jaar zijn de ontwikkeling van de medewerkers (30%) en certificering (27%).

Verwacht wordt dat apothekers de komende jaren enkele accentverschuivingen zullen bewerkstellingen in hun wervingsbeleid. In de komende 5 jaar verwachten apothekers een zwaarder accent te gaan leggen op de communicatieve vaardigheden van het nieuw aan te trekken personeel (69%), terwijl 56% meer accent wil leggen op kennis van medicijnen en ziektebeelden. In mindere mate verwachten zij ook meer accent te gaan leggen op de computervaardigheden van nieuw personeel (36%). Apothekers verwachten echter niet meer medewerkers te gaan werven op HBO niveau.

## Resumé deel 2



**In deel 2 van het rapport wordt verslag gedaan van het in 2008 uitgevoerde onderzoek onder apothekersassistenten en overige apotheekmedewerkers werkzaam in een openbare apotheek in Nederland. In de periode maar – mei 2008 hebben 2833 apotheekmedewerkers en 987 overige medewerkers aan het onderzoek meegedaan. Het onderzoek maakt deel uit van de vierde cyclus van de Arbeidsmarktmonitor Apotheekbranche, die het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA) uitvoert in opdracht van de Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA).**

### APOTHEEKMEDEWERKERS EN HUN BAAN

De meeste apotheekmedewerkers hebben de functie van apothekersassistent. Binnen deze groep apothekersassistenten worden naast de 'gewone' apothekersassistenten (87%) ook nog 3 typen variant-apothekersassistenten onderscheiden: farmaceutische patiëntenzorg (4%), coördinerend (3%) en kwaliteitszorg (4%). Daarnaast combineert 2% van de (variant-)apothekersassistenten meerdere van bovenstaande functies met elkaar. Naast de (variant-)apothekersassistenten worden diverse andere functies uitgeoefend in de apotheek die worden samengevat onder de titel 'overige medewerkers'. 6% van de overige medewerkers bestaat uit BBL'ers die de opleiding tot apothekersassistent volgen. Daarnaast heeft 13% van de overige medewerkers een leidinggevende functie en 12% een administratieve taak. Verder heeft een kwart van de overige medewerkers de functie van algemeen ondersteunende medewerker en nog een kwart van de overige medewerkers bestaat uit bezorgers. Tot slot voert 13% van de overige medewerkers hoofdzakelijk schoonmaakwerkzaamheden uit.

Apotheekmedewerkers zijn hoofdzakelijk vrouwen, uitgezonderd de bezorgers van wie 57% man is. Ook hebben bijna alle apotheekmedewerkers een Nederlandse achtergrond: slechts 5% van de apotheekmedewerkers heeft niet de Nederlandse nationaliteit. De gemiddelde leeftijd loopt sterk uiteen tussen de verschillende functiegroepen: apothekersassistenten zijn gemiddeld ongeveer 38 jaar oud, BBL'ers 26 jaar en schoonmakers 48 jaar. De apothekersassistenten zijn gemiddeld jonger dan de overige medewerkers.

80% van de (variant-)apothekersassistenten heeft een partner en iets meer dan de helft heeft thuiswonende kinderen. Twee derde van deze thuiswonende kinderen is jonger dan 12 jaar. Voor een kwart van de (variant-)apothekersassistenten met kinderen levert de combinatie van werk en zorgtaken enigszins problemen op. De BBL'ers hebben relatief het minst vaak een partner (57%) en slechts 1 op de 5 BBL'ers heeft een of meerdere thuiswonende kinderen. Bij de managers heeft drie kwart een partner en 40% thuiswonende kinderen die meestal jonger zijn dan 12 jaar.

Opvallend is dat maar liefst een derde van de managers soms problemen heeft om zorgtaken en werktaken te combineren. Van de andere overige medewerkers (algemeen ondersteunend medewerkers, administratief medewerkers, bezorgers en schoonmakers) heeft ruim twee derde een partner en heeft minstens de helft thuiswonende kinderen, behalve de bezorgers van wie slechts 28% thuiswonende kinderen heeft. Deze vier groepen medewerkers hebben over het algemeen weinig problemen met de combinatie werk-privé: ongeveer 10% heeft hier soms problemen mee.

De meeste medewerkers die werkzaam zijn als apothekersassistenten hebben een diploma op MBO opleiding (91%) gevolgd in de farmaceutische richting (86%). Voor de variant-apothekers-assistenten geldt dat zij vaker een HBO opleiding (14%) hebben gevolgd in de farmaceutische richting. Bij de overige medewerkers zijn de managers doorgaans voorzien van een HBO of universitair diploma (78%) in de farmacie (91%). De andere overige medewerkers hebben zeer verschillende opleidingsniveaus variërend van basisonderwijs bij sommige bezorgers en schoonmakers tot HBO of universitair. De meesten hebben een diploma behaald aan een instelling behorend tot het algemeen voortgezet onderwijs. Opvallend is dat het opleidingsniveau bij alle overige medewerkers is gestegen ten opzichte van 2006. Qua opleidingsrichting bestaan er ook veel verschillen tussen de overige medewerkers: veruit de meeste overige medewerkers hebben een algemene studie afgemaakt. Uitzonderingen hierop zijn de administratief medewerkers van wie een derde een administratieve opleiding heeft gevolgd en de bezorgers van wie 16% een technische opleiding heeft afgerond.

De apothekersassistenten besteden gemiddeld de helft van hun tijd aan het aanschrijven, invullen en afleveren van recepten. De andere helft van de tijd wordt besteed aan farmaceutische patiëntenzorg (16% van de werkweek), overige farmaceutische taken en handverkoop. De variant-apothekersassistenten besteden ook het grootste deel van hun werkweek aan recepteren, maar minder dan de apothekersassistenten. De tijd die de variant-apothekersassistenten niet aan recepteren besteden, besteden zij aan hun specialisme. Apothekersassistenten variant FPZ besteden namelijk gemiddeld 22% van hun werktijd aan farmaceutische patiëntenzorg. Daarentegen besteden apothekersassistenten variant coördinerend 17% en de apothekersassistenten variant kwaliteitszorg 13% van hun werktijd aan leidinggevende taken en kwaliteitsbeleid. Tussen schoolverlaters, recente herintreders en ervaren apothekersassistenten bestaan geen grote verschillen in de tijd die zij besteden aan de verschillende taken in de apotheek. Wel besteden recente schoolverlaters relatief minder tijd aan recepteren dan recente herintreders en ervaren medewerkers. Onder de overige farmaceutische taken valt ook het zelf bereiden van medicijnen. 65% van de (variant-)apothekersassistenten geeft aan dat zij zelf medicijnen bereiden en dat is minder dan twee jaar geleden.

Bij de overige medewerkers hebben de BBL'ers een takenpakket dat vergelijkbaar is met dat van de apothekersassistenten: 51% van hun werkweek besteden zij aan recepteren en 11% aan handverkoop. BBL'ers besteden in vergelijking tot de apothekersassistenten relatief minder tijd aan farmaceutische patiëntenzorg (7%) en relatief meer tijd aan overige farmaceutische taken (22%). Ook besteden zij 7% van hun tijd aan overige taken zoals schoonmaken en bezorgen. Managers

werken vaak mee in de apotheek zoals blijkt uit hun tijdsbesteding: naast 38% van de werktijd die wordt besteed aan leidinggevende taken, wordt ook een kwart van de tijd aan recepteren besteed en 14% aan farmaceutische patiëntenzorg. De algemeen ondersteunende medewerkers helpen een kwart van hun werkweek met recepteren en nog een kwart van de tijd helpen ze met overige farmaceutische taken. Bijna 30% van de werktijd wordt daarnaast besteed aan overige taken. Zoals te verwachten besteden administratief medewerkers veruit de meeste tijd aan administratieve taken (86%).

Apotheekmedewerkers verrichten soms taken die strikt genomen niet bij hun functie horen met name in kleinere apotheken waar niet alle functies voor handen zijn, maar de bijbehorende taken wel uitgevoerd moeten worden. Twee derde van de apothekersassistenten en ruim de helft van de variant-apothekersassistenten voert taken uit andere functies uit. Bij de apothekersassistenten gaat dit meestal om taken uit lagere functies (22%), maar de variant-apothekersassistenten verrichten soms ook farmaceutische taken van de apotheker of managementtaken. Drie kwart van de managers voert wel eens taken uit andere functies uit. Logischerwijs betreft dit heel vaak taken uit lagere functies (60%), maar ook farmaceutische taken van de apotheker. Bij de ander overige medewerkers worden doorgaans alleen taken uit lagere functies verricht.

Volgens ruim drie kwart van de (variant-)apothekersassistenten is hun werk veranderd door de toegenomen intensiteit van de patiëntenvoorlichting en mondigheid van de patiënten. Verder geeft twee derde van de assistenten aan dat ook de klantgerichtheid en het productaanbod zijn toegenomen ten opzichte van twee jaar geleden. De efficiëntie van het team is volgens 1 op de 5 (variant-)apothekersassistenten gedaald in de afgelopen twee jaar. Volgens twee derde van de apothekers is deze efficiëntie juist toegenomen. De apothekers vinden verder dat het gebruik van ICT nog steeds flink toeneemt: 69% van de apothekers heeft deze mening, terwijl slechts 14% van de apothekersassistenten en 19% van de variant-apothekersassistenten dezelfde mening heeft. Een ander opvallend verschil tussen de apothekersassistenten en de apothekers is dat 40% van de apothekersassistenten zegt dat zij meer taken van de apotheker zijn gaan overnemen, terwijl slechts 23% van de apothekers deze mening delen. Ook zegt maar 10% van de assistenten dat de apotheker meer taken van de assistenten heeft overgenomen, terwijl 29% van de apothekers aangeeft dat zij meer taken van de assistenten overnemen dan twee jaar geleden.

## ARBEIDSVOORWAARDEN, ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN EN TEVREDENHEID

Apotheekmedewerkers werken meestal parttime met gemiddeld 25 uur per week. Hiervan werken de apothekersassistenten gemiddeld 25,6 uur per week en de variant-apothekersassistenten 28 uur per week. De meeste medewerkers zijn gemiddeld meer uren per week gaan werken tussen 2006 en 2008. Alleen de variant-apothekersassistenten, managers en bezorgers werken in 2008 minder uren per week dan twee jaar geleden. (variant-)apothekersassistenten zonder kinderen werken veel meer uren (30,7 uur) dan hun collega's met kinderen (22 uur). Bij de overige medewerkers heeft het al dan niet hebben van kinderen nauwelijks invloed op het aantal uren

dat door hen per week gewerkt wordt. Ruim de helft van de (variant-)apothekersassistenten werkt 16 tot en met 31 uur per week in de apotheek en een kwart werkt fulltime. Het aandeel fulltimers onder de apothekersassistenten is in de afgelopen twee jaar toegenomen. Bij de variant-apothekersassistenten is het percentage fulltimers juist afgenomen. Managers werken het vaakst fulltime (52%), en de bezorgers en schoonmakers hebben nog altijd de kleine deeltijdbanen.

Ongeveer de helft van de apotheekmedewerkers werkt sinds een aantal maanden onder de kwartaalurensystematiek, maar dit heeft vooralsnog niet geleid tot veel veranderingen in het urenrooster. Het overgrote deel van de apotheekmedewerkers die niet volgens de kwartaalurensystematiek werken, werken volgens een vast rooster. In die groep zijn de assistenten en de managers in de afgelopen twee jaar iets meer volgens een vast rooster gaan werken, maar de overige medewerkers juist veel minder. Meer dan 90% van alle apotheekmedewerkers is tevreden over de flexibiliteit van hun rooster. De invoering van de kwartaalurensystematiek lijkt vooralsnog geen effect te hebben gehad op de tevredenheid met de flexibiliteit van het urenrooster. Degenen die niet tevreden zijn, willen een flexibeler rooster dan nu het geval is. De meeste apotheekmedewerkers draaien (heel) vaak dagdiensten. De avond-, nacht-, aanwezigheids- en bereikbaarheidsdiensten worden, net als twee jaar geleden, vooral door (variant-)apothekersassistenten en managers gedraaid. Zo heeft ongeveer 10% van de assistenten (heel) vaak een avonddienst en 25% van hen soms.

Bijna alle (variant-)apothekersassistenten en de meeste overige medewerkers hebben een vast contract. Echter, driekwart van de BBL'ers en 20% van de algemeen medewerkers heeft een tijdelijke aanstelling, meestal met uitzicht op een vast contract. Daarnaast werkt 17% van de bezorgers op uitzend- of oproepbasis. Opvallend is dat, ten opzichte van twee jaar geleden, het percentage vaste contracten is afgenomen ten gunste van het percentage tijdelijke contracten.

Wat betreft de beloning in de apotheek, de apothekersassistenten verdienen gemiddeld genomen 2.239 euro bruto per maand. Dit is 5,3% meer dan in 2006. Toch loopt deze salarisstijging achter ten opzichte van de andere functies in de branche. Alleen de farmaceutisch managers, BBL'ers en de schoonmakers er minder op vooruit zijn gegaan dan de apothekersassistenten. Korting op producten, de reiskostenregeling en de spaarloonregeling zijn de meest gebruikte secundaire arbeidsvoorwaarden onder de apotheekmedewerkers. De apothekersassistenten hebben vaker toegang tot secundaire arbeidsvoorwaarden dan de overige medewerkers. Het verschil is echter kleiner dan twee jaar geleden: de apothekersassistenten zijn namelijk minder gebruik gaan maken van bijna alle secundaire arbeidsvoorwaarden en de overige medewerkers juist meer.

De (variant-)apothekersassistenten geven het personeelsbeleid van hun apotheker gemiddeld een 6,5 en zitten daarmee aan de lage kant. De overige medewerkers geven het personeelsbeleid over het algemeen een hoger cijfer: managers en BBL'ers geven een 7,0 en schoonmakers zelfs een 7,3. De medewerkers geven met deze cijfers een lager cijfer aan het personeelsbeleid dan de apothekers zelf doen (7,4).

Ruim de helft van de apothekersassistenten (54%) en van de variant-apothekersassistenten (56%) ervaart een hoge werkdruk. De percentages bij de overige medewerkers liggen aanmerkelijk lager, maar voor alle apotheekmedewerkers geldt dat hun werkdruk wederom hoger is dan twee jaar geleden. Wat de autonomie op het werk betreft: meer dan de helft van de (variant-)apothekersassistenten krijgt voldoende ondersteuning van de leidinggevende en driekwart van hen heeft de apotheker niet dagelijks nodig bij het werk. Ruim 40% van de apothekersassistenten kan zelf beslissen over de werkvolgorde en hoe het werk gedaan wordt. Van de variant-apothekersassistenten kan zelfs 54% zelf de werkvolgorde bepalen. Relatief de minste controle hebben de assistenten over hun werktempo. De overige medewerkers hebben meer controle over de invulling van hun werk dan de (variant-)apothekersassistenten.

Onder de (variant-)apothekersassistenten is de werkdruk waarschijnlijk hoog doordat ze onder hoge tijdsdruk werken: 61% van de apothekersassistenten en zelfs 65% van de variant-apothekersassistenten zegt dit (heel) vaak te doen. Daarnaast vormen de geestelijke zwaarte en de fysieke omstandigheden van het werk een belasting voor de assistenten. Dit geldt ook voor de managers en de BBL'ers. Het pestgedrag tegenover BBL'ers is afgenomen tussen 2006 en 2008: 'slechts' 10% heeft daar nu last van, twee jaar geleden was dit nog bij een kwart het geval.

60% van de (variant-)apothekersassistenten heeft zich in 2007 een keer of vaker ziek gemeld. Dat is nagenoeg evenveel als in 2005. Gemiddeld zijn de assistenten iets meer dan 9 dagen ziek geweest in 2007. 60% van de managers en de BBL'ers en 64% van de algemeen ondersteunende medewerkers heeft zich vorig jaar ziek gemeld. Het ziekteverzuim onder de administratief medewerkers (55%), bezorgers (43%) en schoonmakers (54%) is nog steeds lager dan dat van de andere functiegroepen. Het verschil is echter in de afgelopen jaren sterk gedaald doordat het ziekteverzuim bij de eerste drie sterker is gestegen dan bij de anderen. Wel zijn de apotheekmedewerkers in 2007 minder dagen ziek geweest dan in 2005: meer verzuim dus, maar minder lang. Het ziekteverzuim wordt overigens voor 92% van de (variant-)apothekersassistenten niet door het werk veroorzaakt. De hoge werkdruk is bij 6% van de apothekersassistenten de boosdoener; 3% geeft de zware lichamelijke belasting als motief voor verzuim aan en nog eens 3% noemt andere aspecten van het werk. De toegenomen werkdruk zorgt dus ook vaker voor ziekteverzuim. 9% van de managers geeft aan dat hun ziekteverzuim werkgerelateerd is en dan meestal veroorzaakt door een hoge werkdruk. Onder de algemeen ondersteunende medewerkers zegt 7% dat het ziekteverzuim te wijten is aan de zware lichamelijke belasting. Daarentegen spelen bij de BBL'ers de hoge werkdruk en de zware lichamelijke belasting geen enkele rol meer bij hun ziekteverzuim: slechts 5% van de BBL'ers wijt het ziek zijn nu aan andere aspecten van het werk.

Ruim 90% van de (variant-)apothekersassistenten is (zeer) tevreden over hun werk. De ontevredenheid die er onder de apothekersassistenten heerst, richt zich voornamelijk op het gebrek aan loopbaanperspectieven (42%), het salaris (34%), het leidinggeven door de apotheker (34%) en het functie/beoordelingssysteem (31%). Ook onder de overige medewerkers is de tevredenheid met het werk groot. Echter, net als bij de apothekersassistenten zijn ze minder tevreden over de loopbaanperspectieven, het salaris, het leidinggeven door de apotheker en het functie/beoordelingssysteem. Van alle medewerkers in de branche zijn het de administratief

medewerkers die het minst tevreden zijn. Bij een kwart van de administratief medewerkers heeft de ontevredenheid onder andere met de nascholingsmogelijkheden te maken. 95% van de managers, BBL'ers en administratief medewerkers is tevreden met hun baan. Opvallend is dat 21% van de managers de aanwezigheid van de apotheker als bron van hun onvrede noemt.

## COMPETENTIEONTWIKKELING EN LEREN OP HET WERK

Apothekersassistenten geven al hun competenties een (ruime) voldoende. Wel schatten ze hun vakvaardigheden hoger in dan hun vakkennis. Van de vakvaardigheden beheersen apothekersassistenten het dispensereren van geneesmiddelen het beste, het bereiden van geneesmiddelen gaat ze relatief minder goed af. Wat betreft vakkennis scoren apothekersassistenten vooral goed op kennis van geneesmiddelen en blijft kennis van wet en regelgeving hierbij enigszins achter. Aan algemene vaardigheden bezit de apothekersassistent vooral competenties als nauwkeurigheid, zelfstandigheid en klantgerichtheid. Minder sterk voelen ze zich als het gaat om commerciële vaardigheden en leiding geven. Variant-apothekersassistenten geven zichzelf voor de meeste competenties een hoger cijfer dan de apothekersassistenten. De gemiddelde beoordeling van het competentieniveau is bij alle apothekemedewerkers hoger dan in 2006.

Apothekersassistenten variant coördinerend en kwaliteitszorg en managers zijn het meest positief over hun eigen functioneren: zij geven zichzelf allemaal een 8. De gewone apothekersassistenten functioneren op het niveau van een 7,7. De overige medewerkers zijn naar hun eigen oordeel beter gaan functioneren dan twee jaar geleden. Alleen bij de BBL'ers is dit niet het geval. De apothekersassistenten zijn overigens iets positiever over hun competenties dan de apothekers.

Er is een duidelijk verschil in de beoordeling van de eigen competenties tussen schoolverlaters, recente herintreders en ervaren medewerkers. Schoolverlaters scoren op vakkennis hoger dan recente herintreders, maar lager dan ervaren medewerkers. Opvallend is dat schoolverlaters op het gebied van vakvaardigheden hoger scoren dan recente herintreders én ervaren medewerkers. Op het terrein van de algemene vaardigheden geven de schoolverlaters zichzelf meestal lagere cijfers dan de recente herintreders en ervaren medewerkers, maar nog altijd ruime voldoende. Recente herintreders scoren over het algemeen minder goed op vakkennis en vakvaardigheden dan schoolverlaters en ervaren medewerkers. Daarentegen zijn hun algemene vaardigheden meestal beter ontwikkeld dan die van de schoolverlaters. Op enkele algemene vaardigheden (klantgerichtheid en omgaan met verantwoordelijkheid) scoren herintreders ook beter dan de ervaren medewerkers.

De cursusdeelname onder apothekersassistenten is nog steeds zeer hoog: 85% van de apothekersassistenten heeft in 2007 een cursus gevolgd. Onder de variant-apothekersassistenten kwaliteitszorg en FPZ liggen deze percentages nog iets hoger. De cursusparticipatie onder alle typen assistenten is toegenomen ten opzichte van 2005, met uitzondering van de variant-apothekersassistenten coördinerend. De cursusparticipatie bij de overige apothekemedewerkers is doorgaans lager dan die van de apothekersassistenten, maar is wel toegenomen ten opzichte van

twee jaar geleden. Alleen de cursusparticipatie van de managers is gedaald ten opzichte van 2005, maar is met 83% nog altijd de hoogste van de overige medewerkers.

De meeste apothekersassistenten, managers en algemeen ondersteunende medewerkers hebben cursussen gevolgd die gericht zijn op het verbeteren van hun vakkennis, vooral kennis van ziektebeelden en geneesmiddelen. Op het gebied van de vakvaardigheden worden relatief weinig cursussen gevolgd, behalve cursussen computervaardigheden die onder alle apothekemedewerkers populairder geworden zijn. Op het terrein van de algemene vaardigheden worden cursussen communicatieve vaardigheden nog steeds veel gevolgd, echter minder vaak dan twee jaar geleden. Daarentegen is klantvaardigheid een cursusonderwerp in opkomst onder de meeste apothekemedewerkers. Veruit de meeste cursussen hebben lagere deelnamepercentages dan twee jaar geleden. Waarschijnlijk volgen apothekemedewerkers vaker een vervolgcursus over hetzelfde onderwerp of is het aanbod van nieuwe cursussen onvoldoende.

De meeste cursussen worden nog altijd op locatie gevolgd, maar hun aandeel is dalende ten opzichte van 2005. E-learning, daarentegen, is een belangrijkere cursusvorm geworden: 35% van de apothekersassistenten heeft een cursus via e-learning gevolgd. De apothekersassistenten besteden gemiddeld 18,4 uur per cursus, terwijl variant-apothekersassistenten 30,9 uur besteden. Dit laatste is een flinke daling ten opzichte van 2005. Cursussen worden voor het grootste deel in eigen tijd gevolgd.

Voor alle apothekersassistenten en de managers is 'bijblijven' de meest voorkomende reden is geweest om een cursus te volgen. Het tekort aan vaardigheden wegwerken is voor de algemeen ondersteunende medewerkers de belangrijkste reden om een cursus te volgen. Cursussen lijken minder vrijblijvend van karakter te worden aangezien er meer medewerkers dan in 2005 aangeven een cursus te volgen omdat deze verplicht is. Ook worden er minder vaak cursussen louter uit persoonlijke interesse gevolgd.

De meeste apothekemedewerkers die een cursus hebben gevolgd geven aan dat zij het in de cursus geleerde in hun werk kunnen toepassen. Hierbij ontvangen medewerkers meer stimulans van hun leidinggevende dan van hun collega's. Ongeveer de helft van de apothekemedewerkers die een cursus hebben gevolgd draagt de verworven kennis en vaardigheden over aan collega's. Ook stimuleert de gevolgde cursus 41% tot 69% van de medewerkers om ook tijdens hun werk meer te leren.

Ondanks de hoge cursusparticipatie in 2007 is er onder apothekemedewerkers een grote behoefte aan verdere bij- of nascholing. Apothekersassistenten hebben de grootste behoefte aan cursussen op het gebied van kennis van ziektebeelden. Daarnaast willen assistenten graag cursussen over kennis van geneesmiddelen en computervaardigheden gaan volgen. Twee jaar geleden gaven assistenten ook al aan behoefte aan ICT-cursussen te hebben, maar voorsnog heeft dit alleen bij de variant-apothekersassistenten geleid tot een grotere deelname aan deze cursussen. Opvallend in dit opzicht is dat maar liefst 70% van de apothekers ook van mening is dat assistenten zich verder zouden moeten scholen in computervaardigheden.

De overige medewerkers hebben de meeste behoefte aan ICT-cursussen. Algemeen ondersteunende medewerkers zouden daarnaast ook graag cursussen over kennis van geneesmiddelen en ziektebeelden willen volgen. Managers hebben de meeste belangstelling voor cursussen leiding geven en communicatieve vaardigheden.

Ruim 40% van de apothekersassistenten heeft afspraken gemaakt over persoonlijke ontwikkeling en cursussen. Daarnaast is het gebruik van POP's onder apothekersassistenten toegenomen van 10% in 2006 tot 16% nu. Een kwart van de variant-apothekersassistenten geeft aan geen behoefte aan afspraken te hebben; dit is meer dan in 2006. Bij de overige medewerkers is het aantal gemaakte afspraken en POP's ten opzichte van 2006 licht gestegen, behalve bij de managers. Slechts 33% van hen heeft in 2008 afspraken gemaakt tegenover 43% in 2006. Bij de algemeen ondersteunende medewerkers is de behoefte aan het maken van afspraken sterk toegenomen. Een ruime meerderheid van de apotheekmedewerkers is tevreden over de uitvoering van de gemaakt afspraken. Deze tevredenheid is zelfs toegenomen ten opzichte van 2006.

Het initiatief voor het volgen van cursussen ligt nog steeds meestal bij de medewerker, of bij de medewerker en de werkgever samen. Bij de variant-apothekersassistenten neemt de werkgever wel vaker het initiatief dan twee jaar geleden. Daarentegen nemen de algemeen ondersteunende medewerkers juist zelf veel vaker het initiatief. Cursussen worden vrijwel altijd door de werkgever betaald. Slechts in uitzonderlijke gevallen betalen apotheekmedewerkers de cursus zelf of dragen ze bij in de kosten. 7% van de managers betaalt mee aan de cursuskosten, terwijl in 2006 nog geen enkele manager dit deed.

Soms zien apotheekmedewerkers af van het volgen van een cursus. Bij ongeveer 10% van de apothekersassistenten en managers komt dit door gebrek aan steun van hun werkgever. Ruim 15% van de assistenten krijgt wel steun van de werkgever, maar heeft om andere redenen van het volgen van de cursus afgezien. Bij managers is dit bij een kwart van hen wel eens voorgekomen.

Apothekersassistenten besteden iets minder dan 20% van hun werktijd aan taken waarvan ze kunnen leren. Hieruit blijkt dat assistenten minder informeel leren van hun werk dan een gemiddelde werknemer. Bij managers en algemeen ondersteunende medewerkers ligt dit percentage rond de 30% en BBL'ers besteden maar liefst 70% van hun tijd aan leerzame taken.

Het leerklimaat in de apotheek wordt door de assistenten als gemiddeld ervaren. Ze zijn het meest positief over het feit dat ze hun eigen leertempo kunnen bepalen en dat iedereen in de apotheek informatie met elkaar deelt. Echter, de apothekersassistenten krijgen het minst vaak te horen dat ze een taak goed hebben uitgevoerd. Onder de overige medewerkers zijn BBL'ers het meest positief over het leerklimaat in de apotheek, terwijl de schoonmakers hierover het minst positief zijn. Veruit de meest uitdagende baan wordt bekleed door de managers: maar liefst 83% van hen zegt taken te hebben die een uitdaging betekenen.

## ARBEIDSMOBILITEIT EN LOOPBAANVERWACHTINGEN

Opvallend is dat binnen de apotheek de core medewerkers, de apothekersassistenten, de minste werkervaring hebben (met uitzondering van de BBL'ers). Van de 17 jaar werkervaring die apothekersassistenten gemiddeld hebben, is 16,5 jaar werkervaring opgedaan binnen een apotheek. Gemiddeld hebben apothekersassistenten daarvan 11 jaar in deeltijd gewerkt. Over het algemeen hebben apothekersassistenten niet al hun werkervaring in de huidige apotheek opgedaan. 65% van de apothekersassistenten werkt minder dan 10 jaar in de huidige apotheek. De variant-apothekersassistenten zijn gemiddeld iets langer bij de huidige apotheek werkzaam, 34% van hen werkt al 15 jaar of meer bij dezelfde apotheek. Hoewel bezorgers en algemeen ondersteunend medewerkers veel korter werkzaam zijn bij hun huidige apotheek, werken schoonmakers en administratief medewerkers vaak relatief lang bij dezelfde apotheek.

Apotheekmedewerkers die minder dan 17 uur per week werken blijken het vaakst tevreden te zijn met hun arbeidsduur. Ongeveer 55% van de werknemers die ontevreden zijn met de omvang van hun werkweek, zouden graag minder uren willen werken. Van alle apotheekmedewerkers blijken (variant-)apothekersassistenten het vaakst tevreden met hun arbeidsduur. Apothekersassistenten die liever meer of minder zouden willen werken, willen echter ook veel meer (6,5 uur) of minder (8 uur) werken. Managers zijn het minst vaak tevreden met het aantal uren dat zij werken. 11% van hen wil graag minder werken, gemiddeld bijna 6 uur per week. Dit heeft een duidelijke relatie met de problemen die veel managers ondervinden met het combineren van werk en de zorg voor kinderen.

43% van de (variant-)apothekersassistenten verwacht binnen een jaar hun wensen ten aanzien van de werkduur per week te kunnen verwerkelijken. (Variant-) apothekersassistenten verwachten hun preferenties eerder waar te kunnen maken wanneer zij meer willen werken (45%) dan wanneer zij minder willen werken (39%). Overige medewerkers verwachten minder vaak hun gewenste aantal uren te kunnen realiseren, slechts 34% gaat ervan uit dat hun wens binnen 1 jaar gerealiseerd wordt. De voornaamste redenen die werknemers hiervoor aangeven zijn dat de werkgever het liever niet heeft en dat de aard van het werk het niet toelaat.

Van de apotheekmedewerkers is momenteel 10% op zoek naar een andere baan. De meeste apothekersassistenten die zoekende zijn, zoeken een baan waarin ze dezelfde functie kunnen uitoefenen. Dit blijkt deels te zijn omdat zij tevreden zijn met het type werk dat zij verrichten en deels omdat de zeer gespecialiseerde opleiding die apothekersassistenten nodig hebben om hun beroep uit te kunnen oefenen niet veel andere mogelijkheden biedt. Van de zoekende apothekersassistenten is 43% op zoek naar dezelfde functie in een andere openbare apotheek. Variant-apothekersassistenten zijn juist vaak op zoek naar een andere functie in een andere openbare apotheek (34% van de zoekenden). Bijna 50% van de overige medewerkers die op zoek is naar een andere baan, zoekt een andere functie buiten de apotheeksector.

De belangrijkste redenen die apothekersassistenten opgegeven voor het zoeken naar een andere baan zijn de werksfeer (17%) en het gevoel wel eens iets anders te willen (20%). Variant-



apothekersassistenten geven daarnaast ook vaak aan dat zij elders betere loopbaanperspectieven verwachten (17%) en dat zij de werkdruk te hoog vinden (17%).

Hoewel momenteel dus ongeveer 10% van de (variant-)apothekersassistenten op zoek is naar een baan, verwacht slechts 71% van de apothekersassistenten en 74% van de variant-apothekersassistenten over 5 jaar nog werkzaam te zijn in de huidige apotheek. Redenen waar apothekersassistenten denken binnen 5 jaar de huidige apotheek te hebben verlaten zijn: salaris, soort werk, loopbaanperspectieven en werksfeer. Voor de variant-apothekersassistenten zijn met name de loopbaanperspectieven een belangrijke reden.

Bijna 60% van de (variant-)apothekersassistenten geeft aan dat het werk even leuk is als zij verwachtten op het moment van studiekeuze. 31% geeft zelfs aan dat zij het werk leuker vinden dan zij toentertijd verwachtten. Slechts 11% zegt het werk minder leuk te vinden dan verwacht. Toch zou slechts 67% van de apothekersassistenten de gevolgde opleiding opnieuw kiezen. Achteraf gezien, had dus bijna 1/3 van de apothekersassistenten liever iets anders gestudeerd. Voor de variant-apothekersassistenten ligt dit percentage iets lager. Ongeveer 45% van de (variant-)apothekersassistenten had achteraf gezien liever een andere opleiding in de zorg gevolgd. 11% was achteraf gezien liever leraar geworden en ongeveer 10% had liever een creatieve- of cultuurstudie afgerond.

## **COLOFON**

*Productie, eindredactie en vormgeving*  
Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA), Nieuwegein

*Fotografie*  
Suzan Verboom, Goes  
Tim Eshuis, Breda  
Jeannette Schols, De Bilt

*Druk*  
Gildeprint drukkerijen B.V., Enschede

*Oplage*  
2000 exemplaren

© Nieuwegein, oktober 2008