

In de Nederlandse openbare apotheken heerst een personeelstekort. Er zijn voldoende gediplomeerde apothekersassistenten, maar niet op de plaatsen waar ze nodig zijn. De Arbeidsmarktmonitor Apothekersbranche peilde de wederzijdse wensen en behoeften.



Veel apothekersassistenten hebben de openbare apotheek verlaten maar zouden wel willen terugkeren.

Knelpunten op de arbeidsmarkt en het personeelsbeleid in de openbare apotheek

## Arbeidsmarktmonitor Apothekersbranche vindt stille reserve

Frank Cörvers, Andries de Grip, Jos Sanders en Inge Sieben, *Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt, Universiteit Maastricht*

In opdracht van de Stichting Berijfsfonds Apotheken heeft het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA) het afgelopen jaar de "Arbeidsmarktmonitor Apothekersbranche" ontwikkeld. In dit artikel zullen enkele opvallende resultaten van deze monitor kort worden belicht. Het betreft verslagen van enquêtes onder drie verschillende groepen in de openbare apotheek:

- apothekers, zie ook het rapport "Knelpunten op de arbeidsmarkt en personeelsbeleid in de openbare apotheek" (ROA-R-2002/11);
- werkende apothekersassistenten, zie ook het rapport "Werken in de openbare apotheek" (ROA-R-2002/13);
- de zogenoemde stille reserve, zie ook het rapport "Het onbenutte arbeidspotentieel van apothekersassistenten voor de openbare apotheek" (ROA-R-2002/2).

In aanvulling op deze drie studies bevat de "Arbeidsmarktmonitor Apothekersbranche" nog een onderzoek onder schoolverlaters en een toekomstverkenning van de arbeidsmarkt van apothekersassistenten voor de periode 2003-2010.

### Open plaatsen in de apotheek

De knelpunten in de personeelsvoorziening binnen de apothekersbranche zijn groot, zo blijkt uit een

enquête die in samenwerking met de Stichting Farmaceutische Kengetallen gehouden is onder 1349 apothekers. Op de enquêtes reageerden 550 apothekers; een respons van circa 42%.

Bijna de helft van de apotheken heeft een of meer vacatures. Dit komt neer op zo'n 850 vacatures op fulltimebasis. Het overgrote deel hiervan zijn vacatures voor apothekersassistenten. Daarnaast had maar liefst 12% van de apotheken een vacature voor een tweede apotheker.

Figuur 1 laat zien dat de toestand vooral zorgwekkend is in de Randstad, hoewel het aantal vacatures in Zuidoost Nederland ook hoog is. In de Randstad blijft de instroom van nieuwe assistenten ver achter bij de zeer hoge personeelsuitstroom, waardoor de apotheken in de Randstad er niet in slagen hun vacatures op te vullen. Zes van de tien vacatures staat dan ook langer dan 3 maanden open.

Als belangrijkste redenen voor het hoge personeelsverloop noemen de apothekers de lange reistijd en verhuizing van de assistent. Daarnaast spelen werksfeer, werkdruk en onvrede over de aard van het werk een belangrijke rol.

### Aanpak via personeelsbeleid

Goed personeelsbeleid, dat enerzijds gericht is op het aantrekken van voldoende nieuwe krachten en

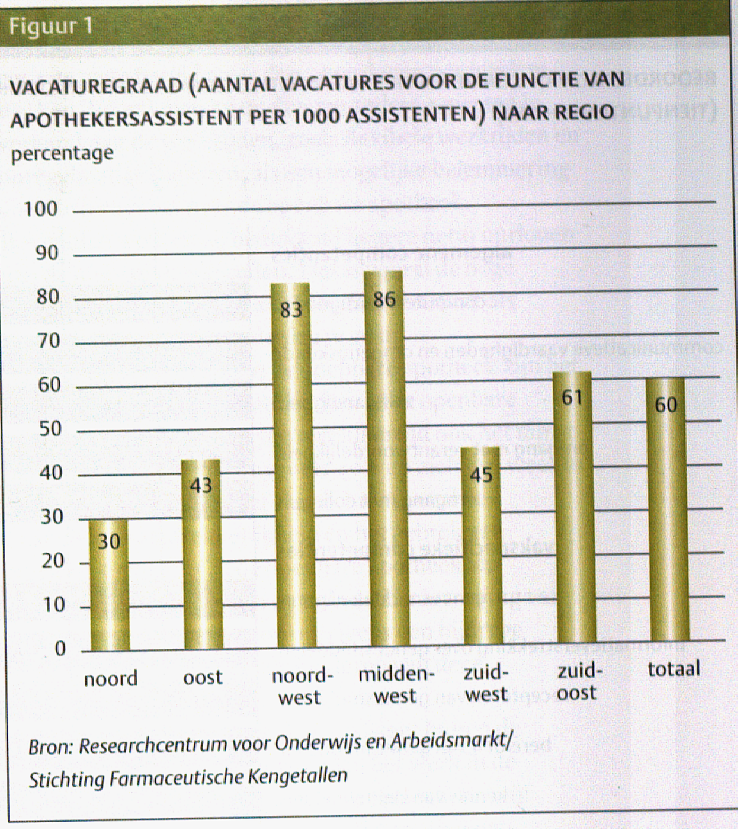
anderzijds op het behouden en ontwikkelen van het aanwezige personeel, zou een bijdrage kunnen leveren aan het beperken van de knelpunten in de personeelsvoorziening. Aandacht voor werving en selectie, opleiding, functioneringsgesprekken en bevordering van de aantrekkelijkheid van het werk door te zorgen voor goede arbeidsomstandigheden en een goed voorwaardenpakket, vormen de speerpunten van dit personeelsbeleid.

Een op de tien apothekers die problemen ervaren met het opvullen van vacatures, neemt vooralsnog echter geen extra maatregelen. De apothekers die wel maatregelen nemen, kiezen ervoor meer apotheekhulpverleners aan te trekken die een deel van de taken van de assistenten kunnen overnemen. De opleidings- en ervaringseisen die ze aan nieuwe assistenten stellen worden echter zelden verlaagd.

Het is opmerkelijk dat het aantal openstaande vacatures groter is in apotheken waar geen functioneringsgesprekken worden gehouden. Het houden van functioneringsgesprekken zou daarbij overigens meer in algemene zin een indicatie kunnen zijn voor de zorg die de apotheker besteedt aan de communicatie met zijn personeelsleden en aan hun welbevinden en ontplooiingsmogelijkheden. Het inzetten van apothekersassistenten bij het verrichten van taken uit lagere functies verergert waarschijnlijk de personeelsproblematiek. In de apotheken waar dit gebeurt is sprake van een hogere werkdruk, een hoger personeelsverloop en meer openstaande vacatures.

*Het aantal openstaande vacatures is groter in apotheken waar geen functioneringsgesprekken worden gehouden*

Apothekers hebben bij de faciliteiten die zij hun personeel bieden vooral veel aandacht voor 'klassieke' secundaire arbeidsvoorwaarden als spaarloonregelingen, reiskostenvergoeding en kortingen op producten. Daarnaast wordt in veel apotheken werkoverleg gepleegd en vinden er functioneringsgesprekken plaats. In tegenstelling tot verschillende andere bedrijfstakken komen persoonlijke en bedrijfsontwikkelingsplannen nog weinig voor in de openbare apotheken. De assistenten die ermee te maken hebben zijn er echter erg tevreden over.



**Werken in de openbare apotheek**

Om verschillende aspecten van het werken in de openbare apotheek in kaart te brengen, zijn ruim 3200 apothekersassistenten ondervraagd. De respons bedroeg hier 54%. Het overgrote deel van de assistenten blijkt (zeer) tevreden te zijn met hun huidige baan. Ze zijn vooral te spreken over de zelfstandigheid, de werktijden, de inhoud van het werk en de werksfeer. Het personeels- en arbeidsvoorwaardenbeleid in de openbare apotheek wordt eveneens als vrij positief ervaren. Zo zijn assistenten zeer tevreden over de spaarloonregeling, de flexibele werktijden, de reiskostenvergoeding en het extra kleedgeld. De assistenten zijn minder tevreden over de wijze van leidinggeven door de apotheker en de hoge werkdruk. Over hun loopbaanperspectieven en salaris zijn de apothekersassistenten het minst tevreden.

Assistenten blijken een vrij hoge werkdruk te ervaren, met name omdat ze regelmatig onder een hoge tijdsdruk moeten werken. Het ziekteverzuim valt mee, →



**NIEUWE HIGH-TECH-FABRIEK DSM**

DSM Biologics heeft de bouw aangekondigd van een grootschalige biofarmaceutische fabriek in het Canadese Montreal. De fabriek zal bestaan uit vier fermentoren met een totale capaciteit van ruim 60.000 liter, inclusief een complete opwerkinstallatie en de benodigde infrastructurele voorzieningen. De fabriek zal worden ingezet voor de productie van monoklonale antilichamen en

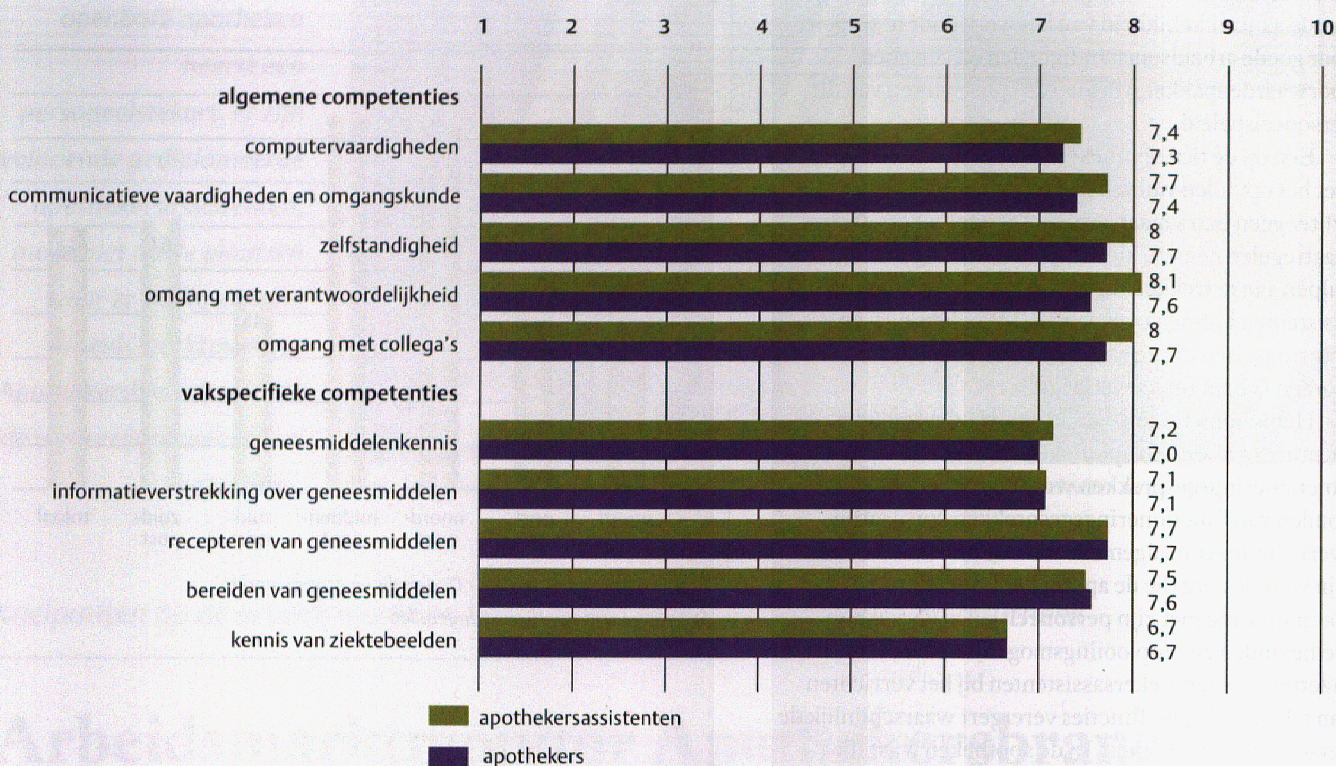
recombinante eiwitten op basis van zoogdierceltechnologie. Dit ten behoeve van de ontwikkeling van biofarmaceutische geneesmiddelen. Die vormen het meest veelbelovende en sterkst groeiende segment van de farmaceutische industrie, aldus DSM in een persbericht van 14 mei, gewijd aan de nieuwe fabriek. De eerste fase van de bouw omvat het volledige buitengeraamte en de

installatie van de eerste productielijnen. Dit deel van de fabriek komt naar verwachting halverwege 2005 in bedrijf.



Figuur 2

## BEOORDELING VAN COMPETENTIES VAN APOTHEKERSASSISTENTEN DOOR ASSISTENTEN ZELF EN DOOR HUN APOTHEKER (TIENPUNTENSCHAAL)



Bron: Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt/Stichting Farmaceutische Kengetallen

al zijn assistenten wel redelijk lang ziek wanneer de oorzaak volgens hen (gedeeltelijk) bij het werk ligt: gemiddeld meer dan vijftig dagen tegenover gemiddeld vijftien dagen bij ziekteverzuim dat niet werkgerelateerd is. De hoge werkdruk is waarschijnlijk een belangrijke oorzaak van dit werkgerelateerde ziekteverzuim.

De assistenten vinden dat er belangrijke veranderingen in hun werk zijn opgetreden. Als belangrijkste veranderingen noemen ze de mondigheid van cliënten, de intensievere patiëntenvoorlichting, minder bereidingen, klantgerichtheid en verhoging van de werklast. Met name oudere assistenten en herintreders geven aan moeite te hebben zich aan te passen aan deze veranderingen. Deze assistenten vinden vooral dat ze tekortschieten op het terrein van hun communicatieve vaardigheden. Wellicht was er minder aandacht voor deze aspecten van hun werk toen zij hun opleiding volgden.

Over het algemeen scoren assistenten een dikke voldoende wat hun kennis en vaardigheden betreft. Dat blijkt niet alleen uit de manier waarop zij hun eigen competenties beoordelen, maar ook uit de cijfers die de apothekers aan hun apothekersassistenten gaven (figuur 2).

Om hun competenties op peil te houden, volgen veel apothekersassistenten cursussen. In 2001 nam 64% van de assistenten aan een of meer cursussen deel. Opvallend is dat er in de apotheekbranche meer

aandacht is voor vaktechnische cursussen dan voor cursussen die zijn gericht op het verbeteren van communicatieve vaardigheden, computervaardigheden en dergelijke. Vakspecifieke cursussen als 'kennis van ziektebeelden' en 'geneesmiddelenkennis' zijn het meest populair. Het initiatief voor het volgen van vaktechnische cursussen ligt overigens vaak bij de assistenten zelf, terwijl de cursussen die zijn gericht op het verbeteren van communicatieve en computervaardigheden juist vaker geïnitieerd worden door de apotheker.

Assistenten met een hoge gemiddelde competentiescore blijken zich vaak bezig te houden met medicatiebewaking en de farmaceutische patiëntenzorg. Assistenten met minder competenties verrichten vaker basistaken als medicijnen dispensereren en besteltaken.

*Cursussen gericht op  
communicatieve en computervaardigheden  
worden vooral geïnitieerd door de apotheker*

Dit kan erop duiden dat sommige werkzaamheden een hoger algemeen of vakspecifiek competentieniveau vereisen dan andere werkzaamheden. Overigens vinden apothekersassistenten in de openbare apotheek de basistaken – de kern van het beroep – het plezierigst. Ook het verzorgen van de farmaceutische patiëntenzorg

vinden veel assistenten een plezierige werkzaamheid, gevolgd door de bereiding van medicijnen. Taken op het gebied van de financiën en de administratie worden duidelijk minder vaak als plezierig ervaren. Overigens verricht een op de drie assistenten wel eens taken die niet tot hun functie behoren.

### Het onbenutte arbeidspotentieel

Uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek blijkt dat van de potentiële beroepsbevolking in Nederland (iedereen van 15 tot 65 jaar) ongeveer 29.000 personen ooit als hoogst voltooide opleiding het diploma van apothekersassistent hebben behaald (apothekersassistenten die na hun opleiding verder geleerd hebben zijn hier dus niet meegeteld). Dit aantal geeft het totale potentiële aanbod weer dat apothekers, als werkgevers van een openbare apotheek, zouden kunnen inzetten voor het vervullen van de vraag naar gediplomeerde apothekersassistenten.

Een derde van de gediplomeerde apothekersassistenten participeert niet op de arbeidsmarkt, of is werkloos. Deze werklozen en niet-participerenden vormen samen met de gediplomeerde apothekersassistenten die buiten de openbare apotheek werken, het onbenutte arbeidspotentieel voor de openbare apotheek. Het gaat hier om ongeveer 16.500 mensen, bijna allemaal vrouwen. Het spreekt voor zich dat het mobiliseren van dit onbenutte arbeidspotentieel een belangrijke bijdrage zou kunnen leveren aan het verminderen van de personeelstekorten waarmee de apotheken kampen.

Het aantal niet-participerenden vormt met 8500 de grootste groep. Daarnaast is er een relatief kleine groep van ongeveer 1000 werklozen. In totaal namen ruim 1800 niet-participerende, werkloze en elders werkzame assistenten aan de enquête deel; een respons van 49%. De werkenden van het onbenutte arbeidspotentieel kunnen worden onderverdeeld in degenen die als apothekersassistent buiten de openbare apotheek werkzaam zijn en degenen die helemaal niet meer als apothekersassistent werkzaam zijn. Deze laatste groep is relatief groot en bestaat uit circa 6500 mensen. Ongeveer 1000 mensen hebben weliswaar het beroep van apothekersassistent, maar werken niet in de openbare apotheek.

De herintrede van assistenten die niet op de arbeidsmarkt participeren wordt vaak belemmerd door de zorgtaken die zij thuis hebben. Toch wil ruim de helft van deze groep (56%) wel terugkeren naar de openbare apotheek, zo blijkt uit de enquête. Veruit het grootste deel wil echter niet meer dan twee dagen per week werken. Ook stellen veel van hen de eis dat ze flexibele werktijden kunnen hebben en niet teveel onregelmatige diensten hoeven te draaien.

De werklozen vertonen de grootste bereidheid om weer aan de slag te gaan in de openbare apotheek (63%). Zij zijn dan ook relatief vaak onvrijwillig werkloos geworden. Verder zijn zij duidelijk actiever op zoek naar een baan dan de niet-participerenden en staat ruim een derde van hen ingeschreven bij het arbeidsbureau. Zij lijken ook meer bereid te zijn te reizen naar het werk.

Toch zijn zij, evenals de niet-participerenden, slechts in geringe mate bereid meer dan twee dagen per week te werken. Voorts zien zij de diverse andere aspecten in verband met de werktijden, zoals flexibele werktijden en onregelmatige diensten, als een mogelijke belemmering voor de terugkeer naar de openbare apotheek. Bovendien wensen zij beduidend hogere netto uurlonen dan de niet-participerenden. Het is vooral de hoge werkdruk die hen ervan kan weerhouden weer als apothekersassistent aan de slag te gaan.

De werkenden buiten de openbare apotheek zijn het meest in staat weer te gaan werken in de openbare apotheek, maar zijn daartoe tegelijkertijd ook het minst bereid, al wil toch nog ongeveer 40% op zich wel weer in een apotheek werken. Zij zien echter vooral de financiële onaantrekkelijkheid en het gebrek aan carrièreperspectief in de openbare apotheek als belemmeringen voor hun terugkeer. De invoering van een functiewaardering zou overigens een bijdrage kunnen leveren aan het verminderen van deze belemmeringen.

Degenen die als apothekersassistent buiten de openbare apotheek werken vinden het werk in de openbare apotheek doorgaans minder leuk, terwijl degenen die in een ander beroep dan apothekersassistent werkzaam zijn het werk als apothekersassistent doorgaans minder aantrekkelijk vinden. Degenen die bereid zijn terug te keren, willen minder uren gaan werken dan ze nu werken en willen een hoger netto uurloon gaan verdienen. Hun gewenste netto uurloon ligt gemiddeld nog hoger dan dat van de werklozen.

### Besluit

In de rapporten die het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt naar aanleiding van de "Arbeidsmarktmonitor Apothekersbranche" heeft gepubliceerd worden nog meer interessante ontwikkelingen in de branche gesignaleerd. Bovendien heeft de Stichting Berijfsfonds Apotheken het voornemen de monitor de komende jaren verder te ontwikkelen in samenwerking met de betrokkenen in de branche. Op deze wijze kan de monitor op tal van terreinen binnen de branche een belangrijke signaalfunctie hebben, zoals de personeelsproblematiek, de competentieontwikkeling enzovoort. Daarnaast kan de monitor 'best-practices' in beeld brengen, waardoor op bepaalde problemen beter ingespeeld kan worden. De monitor kan zo een belangrijke rol spelen in de borging van de kwaliteit van het werken in de apothekersbranche en het vergroten van de aantrekkingskracht die de sector heeft op degenen die belangstelling hebben voor het werken in de openbare apotheek ●

Correspondentie kan worden gericht aan prof. dr. A. de Grip, Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt, Universiteit Maastricht, Postbus 616, 6200 MD Maastricht.