

Exameneisen Verkoop in de Drogisterij - 2025

1. Rolinzicht en beroepshouding van de Verkoper in de Drogisterij

1A: De kandidaat heeft kennis van de rol van de drogisterij binnen de gezondheidszorg.
De kandidaat kan:

- beschrijven wat zelfzorg inhoudt.
- beschrijven welke rol UAD- en AV-geneesmiddelen binnen de zelfzorg spelen.

1B: De kandidaat heeft kennis van de richtlijnen en procedures rond het verkopen van zelfzorggeneesmiddelen (bijlage 4).

De kandidaat kan:

- uitleggen wat het verschil is tussen de verantwoordelijkheden van de Verkoper in de Drogisterij en die van de (Assistent) Drogist.
- uitleggen wat in de Werkinstructie omgaan met zelfzorggeneesmiddelen (bijlage 4) staat over de minimum leeftijd van personen waaraan zelfzorggeneesmiddelen verkocht mogen worden.
- beschrijven wat in de Werkinstructie omgaan met zelfzorggeneesmiddelen (bijlage 4) staat over de verkoop van hoeveelheden zelfzorggeneesmiddelen aan één klant.
- beschrijven wat in de Werkinstructie omgaan met zelfzorggeneesmiddelen (bijlage 4) staat over de rol van de Verkoper in de Drogisterij bij het overhandigen van zelfzorggeneesmiddelen.

1C: De kandidaat werkt volgens de instructie kassacheck, als de klant een UAD- of AV-geneesmiddel wil afrekenen.

De kandidaat kan:

- toelichten wat de kassacheck is en waarom deze wordt gehanteerd.
- benoemen wanneer de kassacheck moet worden uitgevoerd.
- uitleggen hoe de kassacheck moet worden uitgevoerd (zie bijlage 4).

1D: De kandidaat weet wat risicovolle situaties bij de aankoop van UAD- of AV-geneesmiddelen zijn en werkt volgens de instructie risicowaarschuwing.

De kandidaat kan:

- benoemen wat risicovolle aankopen van zelfzorggeneesmiddelen zijn (bijlage 1 en 2).
- toelichten welke klantgroepen bij gebruik van de in de bijlage 1 genoemde UAD- en AV-geneesmiddelen een verhoogd risico lopen.

- uitleggen waarom deze klantgroepen een verhoogd risico lopen en aangeven bij welke van de in de bijlage 1 genoemde geneesmiddelen.
- uitleggen wanneer een verplichte risicowaarschuwing moet worden gegeven (zie bijlage 4).
- toelichten hoe de verplichte risicowaarschuwing moet worden gegeven (zie bijlage 4).
- opsommen wat de meest risicovolle geneesmiddelen(groepen) met bijbehorende risicowaarschuwingen zijn (zie bijlage 5).
- uitleggen waar eventuele leeftijdsgrenzen voor geneesmiddelen zijn vermeld.

1E: De kandidaat heeft kennis van de communicatie met de klant over zelfzorggeneesmiddelen en de klachtenprocedure (bijlage 4).

De kandidaat kan:

- benoemen wat de stappen zijn in het Drogisten Zelfzorgvoorlichtingsmodel.
- een correcte afhandeling van klachten beschrijven.
- het verschil uitleggen tussen adviseren en (product) informatie geven.

1F: De kandidaat heeft kennis van de Werkinstructie verdachte transacties (bijlage 6) met betrekking tot precursoren voor explosieven.

De kandidaat kan:

- uitleggen wat precursoren voor explosieven zijn.
- uitleggen wat in de werkinstructie wordt verstaan onder verdachte transacties.
- toelichten hoe in de drogisterij met verdachte transacties moet worden omgegaan en waarom.
- opsommen welke stoffen in de drogisterij worden verkocht die gebruikt kunnen worden voor het maken van explosieven.
- benoemen welke productgroepen in de drogisterij stoffen bevatten die voor het maken van explosieven gebruikt kunnen worden.

2. Beroepsvaardigheden in de Drogisterij

2A: De kandidaat kan de bijsluiter lezen en de klant informeren over relevante onderdelen ervan.

De kandidaat kan:

- beschrijven wat een bijsluiter is.
- uitleggen wat het nut is van een bijsluiter van een zelfzorggeneesmiddel.
- beschrijven uit welke onderdelen een bijsluiter altijd bestaat.
- toelichten wat de inhoud van elk van de onderdelen van een bijsluiter is.
- beschrijven wat de begrippen inhouden die zijn genoemd in de terminologielijst (zie bijlage 3).

2B: De kandidaat signaleert tijdig de eventuele adviesbehoefte bij de klant.

De kandidaat kan:

- tijdig de signalen (verbaal of non-verbaal) herkennen, waarmee een klant aangeeft behoefte aan advies te hebben.
- klantvragen herkennen die vragen om een doorverwijzing naar een (Assistent)Drogist.

3. Kennis van indicaties

3.A: De kandidaat heeft kennis van de volgende indicaties:

- a. hoofdpijn, kiespijn, reumatische pijn, spierpijn, menstruatiepijn, pijn en koorts bij griep en verkoudheid, pijn en koorts na vaccinatie.
- b. neusverkoudheid, hooikoorts, keelpijn, hoest.
- c. brandend maagzuur, verstopping, diarree, reisziekte.
- d. huidklachten, stoppen met roken, hoofdluis, insectenbeten, koortslip, noodanticonceptie.

3.A: De kandidaat kan bij elk van deze indicaties:

- 1) benoemen wat de in de drogisterij meest verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen zijn (zie bijlage 1).
- 2) benoemen voor welke aandoeningen en klachten deze meest verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen bedoeld zijn (zie bijlage 1).
- 3) beschrijven wat de werkzame stoffen zijn in deze meest verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen (zie bijlage 1 en 2).
- 4) beschrijven wat de belangrijkste toedieningsvormen zijn van de in de drogisterij meest verkochte UAD- en AV-geneesmiddelen (zie bijlage 1).

4. Fytotherapie, Gezondheidsproducten en Homeopathie

4A/C: De kandidaat heeft basiskennis van fytotherapie en homeopathie.

De kandidaat kan:

- uitleggen wat de basisprincipes van de fytotherapie en homeopathie zijn.
- benoemen wat in de drogisterij verkochte fytotherapeutische en homeopathische producten zijn , zoals opgenomen in bijlage 1.
- toelichten waarvoor de in de drogisterij verkochte fytotherapeutische en homeopathische producten , zoals opgenomen in bijlage 1 bedoeld zijn.
- benoemen wat de samenstelling is van de in bijlage 1 genoemde UAD- en AV- geregistreerde fytotherapeutische en homeopathische producten (zie bijlage 2).
- op hoofdlijnen uitleggen wat een extract, (oer)tinctuur en potentie is.

4B: De kandidaat heeft basiskennis van gezondheidsproducten, waaronder voedingssupplementen.

De kandidaat kan:

- toelichten waarvoor de in bijlage 2 genoemde gezondheidsproducten bedoeld zijn.
- benoemen wat de aanbevolen dagelijkse hoeveelheid van de in bijlage 2 genoemde voedingssupplementen is.
- benoemen wat de wettelijke restricties van de in bijlage 2 genoemde vitamines zijn.
- toelichten wat de meest voorkomende risico's zijn bij gebruik van de in bijlage 2 genoemde gezondheidsproducten.
- beschrijven wat de voor de drogisterij relevante begrippen uit de voedingsleer (zie bijlage 3) inhouden.

Bijlage 1: Producten – 2025

AV- en UAD- geregistreerde producten, uitgezonderd de producten waar medisch hulpmiddel achter staat

Pijn en koorts

- Aleve Classic
- Aspirine 500
- Finimal
- Nurofen
- Panadol
- Panadol Junior
- Sinaspril
- Voltaren K

Griep

- Antigrippine
- Citrosan

Keelpijn

- Coldrex
- Mucoangin
- Trachitol

Menstratiepijn

- Aleve Feminax

Hooikoorts

- Allerfre
- Prevalin
- Carelastin

Verkoudheid, verstopte neus, loopneus

- Otrivin
- Otrivin Duo
- Otrivin Baby (dit is een medisch hulpmiddel)
- Vicks Vaporub

Droge hoest

- Natterman Bronchicum Extra Sterk
- Roter Noscapect

Diarree

- Imodium
- O.R.S. (dit is een medisch hulpmiddel)

Desinfectie

- Betadine Oplossing

Koortslip

- Zovirax

Schimmelinfectie

- Canesten
- Daktarin
- Lamisil Once

Wratten

- Formule W
- Wartner (dit is een medisch hulpmiddel)

(jeuk en pijn bij) Insectenbeten en –steken

- Azaron
- Nestosyl

Nicotinesubstitutie

- Nicotinell
- NiQuitin

Noodanticonceptie

- NorLevo
- EllaOne

Reisziekte

- Primatour

AV- en UAD- geregistreerde producten, uitgezonderd de producten waar medisch hulpmiddel achter staat

Productieve hoest

- Bisolvon
- Fluimucil

Hoest algemeen

- Bronchostop

Maagzuur

- Nexium Control
- Rennie

Verstopping (Obstipatie)

- Dulcolax
- Lactulosesiroop

Homeopathie

- A. Vogel Arnica D6
- A. Vogel Cinuforce
- A. Vogel Pollinosan tabletten
- VSM Okugest
- VSM Spiroflor SRL

Fytotherapie:

- A. Vogel Echinaforce druppels
- A. Vogel Linoforce

Bijlage 2: Werkzame stoffen – 2025

AV- en UAD-geregistreerde zelfzorggeneesmiddelen:

Pijn en koorts

- Acetylsalicylzuur
- Coffeïne
- Diclofenac kalium
- Ibuprofen
- Naproxennatrium
- Paracetamol

Griep

- Ascorbinezuur (vitamine C)
- Coffeïne
- Paracetamol

Keelpijn

- Ambroxolhydrochloride
- Lidocaïnehydrochloride

Menstratiepijn

- Naproxennatrium

Hooikoorts

- Azelastinehydrochloride
- Dinatriumcromoglicaat
- Loratadine

Verkoudheid, verstopte neus, loopneus

- Ipratropiumbromide
- Levomenthol
- Xylometazolinehydrochloride
- Zoutoplossing 0,74%

Droge hoest

- Codeïnefosfaat
- Noscapinehydrochloride

Obstipatie

- Bisacodyl
- Lactulose

Diarree

- Loperamidehydrochloride

Desinfectie

- Povidonjodium

Koortslip

- Aciclovir

Schimmelinfectie

- Clotrimazol
- Miconazolnitraat
- Terbinafinehydrochloride

Wratten

- Salicylzuur

(jeuk en pijn bij) insectenbeten en –steken

- Pramocaïne
- Tripelennaminehydrochloride
- Zinkoxide

Nicotinesubstitutie

- Nicotine

AV- en UAD-geregistreerde zelfzorggeneesmiddelen:

Productieve hoest

- Acetylcysteïne
- Broomhexinehydrochloride

Hoest algemeen

- Heemstwortelextract
- Tijm

Maagzuur (met flatulentie, opgeblazen gevoel)

- Calciumcarbonaat
- Magnesiumcarbonaat
- Esomeprazol
- Simeticon

Reisziekte

- Chloorcyclizinehydrochloride
- Cinnarizine

Noodanticonceptie

- Levonorgestrel
- Ulipristal acetaat

Homeopathie

- Arnica montana
- Arsenicum album
- Carbo vegetabilis
- Ledum palustre
- Rhus toxicodendron
- Symphytum officinale

Fytotherapie

- Echinacea
- Linum usitatissimum
- Rhamnus frangula
- Sennae

Werkzame bestanddelen niet-geregistreerde middelen

Diarree

- Glucose en zouten (medisch hulpmiddel)

Verdachte transacties

- Aceton
- Waterstofperoxide

Verkoudheid, verstopte neus, loopneus

- Zoutoplossing 0,74% (medisch hulpmiddel)

Gezondheidsproducten

Wratten

- Dimethylether (medisch hulpmiddel)
- Propaan (medisch hulpmiddel)

- Calcium
- Cranberry
- IJzer
- Magnesium
- Multi-vitamine
- Rode gist rijst
- Visolie (Omega-3)
- Vitamine B
- Vitamine C
- Vitamine D3

Bijlage 3: Terminologie – 2025

Aanbevolen dosering
Acuut
Advies
Alcoholisme
Allergische reactie
Allergische rhinitis
Antibioticum
Antihistaminica
Ascorbinezuur
AV
Bacteriën
Bijwerking
Chronisch
Contra-indicatie
Desinfectie
Diarree
Dosering
Droge hoest
Foliumzuur
Geneesmiddel
Hoestklachten
Hoestonderdrukkend
Hoestprikkel
Hooikoorts
Indicatie
Infectie
Inhalatie
Keelpijn
Koortslip
Koortsverlagend
Laxerend
Loopneus
Luizen
Medisch hulpmiddel
Menstruatiepijn
Migraine
NSAID
Obstipatie
Ontsmetten
Ontsteking
Ontstekingsremmend
Ophoesten

Oraal
Overdosering
Pijnstillend
Prikkelhoest
Protonpompremmers
Recept
Rectaal
Reflux
Rhinitis
Risicogroep
RVG
RVH
Schimmeldodend
Symptomen
Toedieningsvorm
UA
UAD
UR
Vastzittende hoest
Virus
Waarschuwing
Werkzame stof
Zelfzorg
Zwemmerseczeem

Begrippen fytotherapie, gezondheidsproducten en homeopathie

ADH
Complex
Extract
Fytotherapeutisch geneesmiddel
Gezondheidsproduct
Homeopathisch geneesmiddel
Mineraal
Oertinctuur
Potentie
Referentie Inname (RI)
Simplex
Sporenelement
Tinctuur
Vitamine
Voedingssupplement

WERKINSTRUCTIE OMGAAN MET ZELFZORGGENEESMIDDELEN

MEDEWERKERS MET DIPLOMA VERKOOP IN DE DROGISTERIJ OF ZONDER DIPLOMA

I. VOORZORGSMAATREGELEN BIJ OVERHANDIGEN VAN ZELFZORGGENEESMIDDELEN (=NIET-RECEPTGENEESMIDDELEN)

1. Bij verkoop/overhandiging van zelfzorggeneesmiddelen 'over-de-toonbank', mag alleen een medewerker met minimaal het diploma Verkoop in de Drogisterij (of aantoonbaar in opleiding) geneesmiddelen overhandigen aan de klant.

(Wanneer de zelfzorggeneesmiddelen verkocht worden via zelfbediening, gelden andere regels, zie punt 5).

2. Zelfzorggeneesmiddelen mogen alleen verkocht worden aan particuliere verbruikers.
3. Het is verboden om zelfzorggeneesmiddelen te verkopen en overhandigen aan kinderen jonger dan 16 jaar,
 - tenzij duidelijk is dat dit gebeurt op verzoek van een volwassene;
 - of tenzij het gaat om een middel waarvan het gebruik geen enkel gezondheidsrisico met zich mee kan brengen (bij normaal gebruik en verkeerd gebruik)
4. Voorzorgsmaatregelen om de kans op misbruik of verkeerd gebruik te verlagen:
 - a. Het is verboden zelfzorggeneesmiddelen te verkopen en overhandigen aan personen waarvan het vermoeden bestaat dat zij het middel op onverstandige wijze zullen gebruiken.
 - b. De hoeveelheid zelfzorggeneesmiddelen die aan een klant mag worden verkocht/overhandigd (zowel per keer als bij meerdere aankopen kort achter elkaar) mag niet zo groot zijn dat de klant deze middelen op onverantwoorde manier kan gebruiken (met risico op schade voor de gezondheid).

Extra maatregelen bij zelfbediening

5. Wanneer zelfzorggeneesmiddelen in de zelfbediening worden aangeboden, moet er aan de volgende eisen worden voldaan:
 - a. Er moeten altijd genoeg personeelsleden met minstens het diploma "Verkoop in de Drogisterij" aanwezig zijn in de directe omgeving van de zelfbedieningsschappen. Dit is nodig voor de supervisie en om te signaleren of een klant behoefte heeft aan advies.
 - b. Er moet altijd een gediplomeerde drogist of assistent-drogist op de winkelvloer aanwezig zijn die duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar is voor klanten die bij de zelfbedieningsschappen staan. Deze assistent-drogist of drogist moet ook in het gezichtsveld zijn van de Verkoper in de Drogisterij. De Verkoper kan de klant dan naar de assistent-drogist of drogist doorverwijzen voor advies.
 - c. Er moet voorkomen worden dat kleine kinderen zelfzorggeneesmiddelen uit het schap kunnen pakken; dat kan via een goede supervisie van het winkelpersoneel op de zelfbedieningsschappen en/of door de geneesmiddelen hoog genoeg te plaatsen zodat ze buiten het bereik van kinderen zijn.

II. ADVIES EN COMMUNICATIE MET DE KLANT

1. Alleen gediplomeerde drogisten en assistent-drogisten mogen inhoudelijk advies en voorlichting geven over zelfzorg en zelfzorggeneesmiddelen.
2. Kassacheck en de risicowaarschuwing
Het personeel aan de kassa checkt systematisch bij alle klanten die zelfzorggeneesmiddelen willen afrekenen of zij daar nog vragen over hebben. Zo nodig wordt de klant voor (een nader) advies (terug)verwezen naar een drogist of assistent-drogist.
Voor een aantal zelfzorggeneesmiddelen geldt een directe risicowaarschuwing die in de plaats komt van de vraag aan de klant of men nog vragen heeft over het zelfzorggeneesmiddel (kassacheck). Zie hiervoor de "Instructie kassacheck en risicowaarschuwing".

III. BEHANDELING VAN KLACHTEN

1. Systematische registratie van klachten
 - a. Uitgangspunt is dat klachten van klanten serieus genomen moeten worden. Elke reële klacht moet afzonderlijk worden geregistreerd op het klachtenformulier (bijlage VI), of via een eigen formulier/systeem.
 - b. Slaagt een medewerker er niet om een klacht bevredigend af te handelen, dan dient deze zijn/haar leidinggevende erbij te betrekken.
2. Verplicht bespreken van terugkerende klachten
Vaker terugkerende klachten die relevant zijn voor meerdere medewerkers moeten worden besproken in het reguliere werkoverleg (disfunctioneren van een medewerker kan beter niet in een werkoverleg maar liever apart worden besproken).

Instructie Kassacheck en instructie Risicowaarschuwing

INSTRUCTIE KASSACHECK

Bij het afrekenen van een zelfzorggeneesmiddel vraagt de kassamedewerker standaard:

**“Wilt u advies/informatie over dit middel?”
Of:
“Heeft u nog vragen over dit middel?”***

** Een alternatief dat bij sommige bedrijven wordt gebruikt: Heeft u nog vragen over ... (noem de naam en/of werkzame stof van het geneesmiddel)? Volg hiervoor de instructies van jouw eigen bedrijf.*

→ Wil de klant advies? Haal dan de assistent-drogist of drogist erbij.

→ Wil de klant geen advies? Verwijs naar de bijsluiter en wees alert op de volgende situaties:

1. DUO-AANKOPEN (= VERSCHILLENDE GENEESMIDDELEN TEGELIJK)

Als je verschillende soorten geneesmiddelen tegelijk aan een klant verkoopt, dan zeg je altijd:

“Leest u nog even de bijsluiter, want niet alle geneesmiddelen kunnen samen gebruikt worden”

2. KLANT DIE GROTE HOEVEELHEDEN VAN 1 GENEESMIDDEL TEGELIJK KOOPT

Dan roep je altijd even de (assistent)drogist erbij.

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING

Bij het afrekenen van een zelfzorggeneesmiddel waarvoor een risicowaarschuwing geldt, zegt de kassamedewerker standaard:

“Voor dit middel geldt een waarschuwing”

Vervolgens dient de kassamedewerker per zelfzorggeneesmiddel met een risicowaarschuwing de volgende instructies te volgen:

1. Op welke manier geef je een risicowaarschuwing?

- Zorg dat je contact hebt met je klant
- Spreek rustig en duidelijk
- Toon oprechte interesse
- Gebruik een vriendelijke toon
- Zorg dat je niet belerend bent
- Geef de risicowaarschuwing vanuit het gevoel van zorg voor je klant
- Zie de risicowaarschuwing niet als een verplichting, maar als een verrijking van je vak

Vraagt de klant waarom je een waarschuwing geeft?

- Leg uit dat je graag voor de gezondheid van je klant zorgt
- Zeg nooit dat je de waarschuwing **moet** geven
- Leg uit dat je graag bijdraagt aan het veilig gebruik van geneesmiddelen
- Vraag desnoods de (assistent)drogist erbij

2. Waarom een risicowaarschuwing?

- Met het geven van een risicowaarschuwing bij de verkoop van bepaalde zelfzorggeneesmiddelen, draagt de drogisterij bij aan het veilig gebruik van geneesmiddelen. Zo verbeteren wij de wettelijke verantwoorde zorg en verhogen we onze professionaliteit.

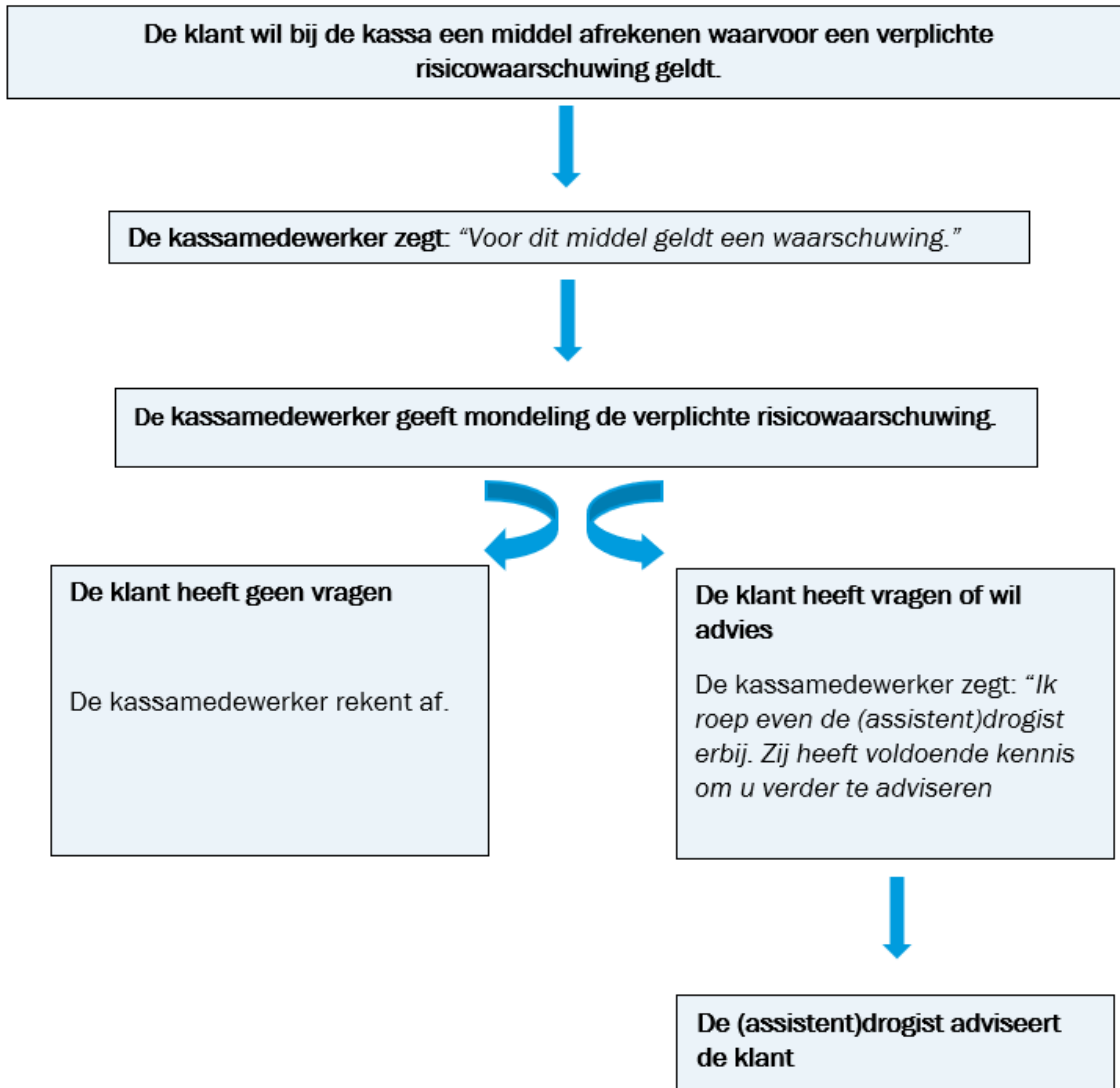
3. Wanneer geef je een risicowaarschuwing?

- De kassamedewerker zegt bij de verkoop van deze middelen altijd en ongevraagd: "Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing."
- De risicowaarschuwing komt in plaats van de algemene kassacheck.
- Bij het afrekenen van deze middelen, vraagt de kassamedewerker niet meer: "Heeft u nog vragen over dit geneesmiddel?" Zij zegt nu: "Voor dit middel geldt een waarschuwing", gevolgd door de risicowaarschuwing zoals omschreven in kolom 2 hieronder.
- Bij het afrekenen van andere zelfzorggeneesmiddelen blijft de algemene kassacheck gelden.

4. Wanneer vraag je de (assistent)drogist erbij?

- Als de klant vragen heeft of meer informatie wenst over deze middelen, mag alleen de adviserend (assistent)drogist advies geven. De kassamedewerker zegt dan: "Ik haal even de (assistent)drogist erbij. Zij heeft voldoende kennis om u verder te adviseren."
- Als de klant meer informatie wenst of vragen heeft, geeft de adviserend (assistent)drogist advies zoals omschreven in kolom 3 hieronder.

Voorbeeld Case:



INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING HOESTPRIKKELDEMPENDE MIDDELEN

Bij de verkoop van hoestprikkeldempende middelen geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD).

Hoestprikkeldempende middelen	Spreektekst	Advies AD
• noscapine • <u>codeïne</u>	“Dit geneesmiddel kan de reactiesnelheid verminderen, en daarom gevaarlijk zijn bij autorijden en gebruik van machines. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”	“Codeïne en noscapine kunnen versuffend werken en uw reactievermogen verminderen. Let u daarom op bij autorijden of het bedienen van machines.”

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING MIDDELEN TEGEN EEN VERSTOPTE NEUS

Bij de verkoop van middelen tegen een verstopte neus geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD).

Middelen tegen verstopte neus	Spreektekst	Advies AD
• xylometazoline • oxymetazoline • tramazoline	“Het is niet verstandig dit geneesmiddel langer dan 7 dagen te gebruiken, want dan beschadigt het slijmvlies. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”	“Deze geneesmiddelen kunt u maximaal 7 dagen achter elkaar gebruiken, anders wordt het slijmvlies aangetast. Gebruik het daarna 1 maand niet.”

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING MICONAZOL

Bij de verkoop van middelen met miconazol geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Miconazol	Spreektekst	Advies AD
• Daktarin • AcneCare • Miconazol	“Dit geneesmiddel kunt u niet samen met bepaalde bloedverduunners gebruiken. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”	“Gebruik dit middel niet als u bij de trombosedienst onder controle staat. Miconazol kan de bloedstolling ontregelen.”

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING NSAID'S (ORAAL GEBRUIK)

Bij de verkoop van NSAID's voor oraal gebruik geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

NSAID's (oraal gebruik)	Spreektekst	Advies AD
• acetylsalicylzuur • carbasalaat • diclofenac • ibuprofen • naproxen • flurbiprofen • combinatiemiddelen paracetamol <u>met</u> acetylsalicylzuur en/of propyfenazon	“Dit geneesmiddel kan maagklachten veroorzaken, vooral bij lang gebruik. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”	“Het risico op maagklachten hangt af van de leeftijd en of de klant gevoelig is voor NSAID's. Dit middel gaat niet altijd samen met andere medicatie. Vaak is paracetamol een goed alternatief.”

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING LAXEERMIDDELEN

Bij de verkoop van laxeermiddelen geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Laxeermiddelen	Spreektekst	Advies AD
• bisacodyl • <u>senna</u>	“Gebruik dit geneesmiddel niet langer dan 3 dagen, want dat geeft risico op luie darmen en uitdroging. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”	“Neem deze middelen in met veel water of een ORS. Gebruik laxeermiddelen niet langer dan drie dagen vanwege de kans op uitdroging en luie darmen, wat verstopping kan veroorzaken. Heeft u daarna nog klachten? Raadpleeg dan een arts.”

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING SINT-JANSKRUID

Bij de verkoop van een middel met sint-janskruid geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing.

Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Sint-janskruid (Hypericum perforatum)	Spreektekst	Advies AD
	“Gebruik van dit middel kan niet altijd samen met andere geneesmiddelen of met de anticonceptiepil. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”	“Sint-janskruid is geen onschuldig kruid. Het heeft invloed op andere geneesmiddelen, zoals de anticonceptiepil en middelen tegen kanker of het versterkt de werking ervan zoals bij antidepressiva. Gebruikt u andere geneesmiddelen? Lees dan de bijsluiter of overleg met uw apotheker en huisarts.”

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING PARACETAMOL

Bij de verkoop van paracetamol geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Paracetamol	Spreektekst	Advies AD
- Paracetamol - Paracetamol combinatiepreparaten zonder NSAID	“Het is belangrijk om niet te veel te gebruiken, want dan kan dit geneesmiddel lever- en nierklachten geven. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”	“De maximale hoeveelheid niet overschrijden vanwege de kans op lever- en nierklachten. Gebruikt u dit geneesmiddel langer dan een maand? Neem dan maximaal 5 tabletten paracetamol > 500 mg per dag. Bij korter gebruik maximaal 6 tabletten per dag. Bij gebruik van pijnstillers gedurende meer dan 15 dagen per maand kan pijnstillerafhankelijke hoofdpijn ontstaan.”

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING MIDDELEN TEGEN DIARREE

Bij de verkoop van middelen tegen diarree met loperamide geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Middelen tegen diarree	Spreektekst	Advies AD
loperamide	“Er is risico op uitdroging. Het is belangrijk om 2 liter water per dag te drinken. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”	“U loopt het risico op uitdroging omdat u bij diarree veel vocht verliest. Drink voldoende en gebruik eventueel een ORS, dat bevat zouten en suikers die uw lichaam nodig heeft bij diarree.”

INSTRUCTIE RISICOWAARSCHUWING MIDDELEN TEGEN MAAGKLACHTEN

Bij de verkoop van middelen tegen maagklachten met omeprazol en pantoprazol geven kassamedewerkers een risicowaarschuwing. Bij het afrekenen van deze middelen zeggen zij standaard:

“Voor dit geneesmiddel geldt een waarschuwing”

Vervolgens geven zij de waarschuwing zoals hieronder omschreven (spreektekst).

Als de klant vragen heeft, verwijzen zij naar de (assistent)drogist (advies AD)

Middelen tegen maagklachten	Spreektekst	Advies AD
• esomeprazol • omeprazol • pantoprazol	“Dit geneesmiddel geeft risico op bijwerkingen bij lang gebruik. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.”	“Esomeprazol, omeprazol en pantoprazol kunnen bij langdurig gebruik bijwerkingen geven zoals botontkalking, darm-infecties en nierfalen. Gebruik liever lichtere middelen of overleg met een arts.”

WERKINSTRUCTIE OMGAAN MET ZELFZORGGENEESMIDDELEN BIJ ZELFSCANKASSA

MEDEWERKERS MET DIPLOMA VERKOOP IN DE DROGISTERIJ OF ZONDER DIPLOMA

(Versie 1, augustus 2023)

I. VOORZORGSMATREGELEN BIJ OVERHANDIGEN VAN ZELFZORGGENEESMIDDELEN

1. Je mag zelfzorggeneesmiddelen alleen verkopen aan particuliere verbruikers.

Bij aankoop van grote hoeveelheden zelfzorggeneesmiddelen geeft de zelfscankassa een signaal en jij haalt de (assistent)drogist erbij. De (assistent)drogist gaat het adviesgesprek aan met de klant in het kader van het verlenen van verantwoorde zorg.

2. Het is verboden om zelfzorggeneesmiddelen te verkopen en overhandigen aan kinderen jonger dan 16 jaar.
 - tenzij duidelijk is dat dit gebeurt op verzoek van een volwassene;
 - tenzij het gaat om een middel waarvan het gebruik geen enkel gezondheidsrisico met zich kan meebrengen (bij normaal gebruik en verkeerd gebruik).

De zelfscankassa geeft een signaal en een blokkade als de klant op NEE drukt bij de vraag 'Bent u ouder dan 16 jaar?' Jij haalt de (assistent)drogist erbij. De (assistent)drogist gaat het adviesgesprek aan met de klant in het kader van het verlenen van verantwoorde zorg.

3. Welke voorzorgsmaatregelen zijn er om de kans op misbruik of verkeerd gebruik te verlagen?

- a. Het is verboden zelfzorggeneesmiddelen te verkopen en overhandigen aan personen bij wie het vermoeden bestaat dat zij het middel niet op een verstandige wijze gebruiken.
Bij enkele zelfzorggeneesmiddelen geven we altijd en ongevraagd een risicowaarschuwing (RW). Deze RW verschijnt op het scherm. Ook bij duo-aankopen (verschillende geneesmiddelen tegelijk) of aankopen door risicogroepen (zoals zwangeren of ouderen) verschijnt een waarschuwingstekst en de adviesvraag: "Wilt u advies over dit geneesmiddel?" Als de klant advies wenst, haal jij een (assistent)drogist erbij. Alleen de (assistent)drogist mag advies aan de klant geven en heft de blokkade van de zelfscankassa op.
- b. De hoeveelheid zelfzorggeneesmiddelen die je aan klanten mag verkopen/overhandigen, mag niet zo groot zijn dat zij deze middelen op onverantwoorde manier kunnen gebruiken. Onverantwoord betekent dat er risico is op schade voor de gezondheid. Dit geldt zowel per aankoop als bij meerdere aankopen kort achter elkaar.
Bij aankoop van grote hoeveelheden zelfzorggeneesmiddelen (max. 3 verpakkingen van zelfde EAN) geeft de zelfscankassa een signaal en jij haalt de (assistent)drogist erbij. De (assistent)drogist gaat het adviesgesprek aan met de klant in het kader van het verlenen van verantwoorde zorg.

Extra maatregelen bij de zelfscankassa

4. Als klanten zelfzorggeneesmiddelen bij de zelfscankassa kunnen afrekenen, moet er aan de volgende eisen worden voldaan:
 - De zelfscankassa's staan in het zicht van de bemande kassa's. Als dat niet mogelijk is, houdt een medewerker toezicht op de geneesmiddelenverkoop bij de zelfscankassa's. Deze medewerker heeft duidelijke instructies gekregen. Het toezicht is nodig voor de supervisie (met name voor de risicogroepen) en om te signaleren of een klant behoefte heeft aan advies.
 - Er moet altijd een gediplomeerde drogist of assistent-drogist op de winkelvoer aanwezig zijn. De (assistent)drogist moet duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar zijn voor de klant (en voor jou, als verkoopmedewerker, die de (assistent) drogist erbij moet halen als de klant advies wenst bij de zelfscankassa. Alleen de (assistent)drogist heft de blokkade van de zelfscankassa op.

II. ADVIES EN COMMUNICATIE MET DE KLANT

5. Alleen gediplomeerde drogisten en assistent-drogisten mogen inhoudelijk advies en voorlichting geven over zelfzorg en zelfzorggeneesmiddelen.
6. Elke medewerker die supervisie houdt op de zelfscankassa's heeft een e-learning Zelfscankassa gevolgd.

**Vul hier uw relatienummer
in:****1. DROGIST die volgens de getekende toezichthoudersverklaring toezicht houdt op de verkoop/overhandiging van zelfzorggeneesmiddelen:**

Ondergetekenden verklaren dat zij ervoor zullen zorgen dat alle medewerkers goed op de hoogte zijn van de werkinstructies zelfscankassa. Ook nieuwe medewerkers worden bij indiensttreding direct op de hoogte gebracht.

Datum	Naam	Functie	Handtekening

2. DROGISTEN die verantwoordelijk zijn voor de adviezen over geneesmiddelen, en ASSISTENT-DROGISTEN:

Ondergetekenden verklaren:

- dat zij bij het uitoefenen van hun werkzaamheden zoveel mogelijk zullen handelen volgens de voor hen geldende werkinstructies zelfscankassa. Ook volgen zij de afspraken die hierover in het reguliere werkoverleg worden gemaakt.
- dat zij van de onder 1. bedoelde toezichthoudende drogist een afschrift overhandigd en toegelicht hebben gekregen van de werkinstructies zelfscankassa die voor hen gelden, en daarvan goed kennis hebben genomen;

Datum	Naam	Functie	Handtekening

3. Medewerkers met het diploma VERKOOP IN DE DROGISTERIJ en medewerkers ZONDER DIPLOMA

Ondergetekenden verklaren:

- dat zij bij het uitoefenen van hun werkzaamheden zoveel mogelijk zullen handelen volgens de voor hen geldende werkinstructies zelfscankassa. Ook volgen zij de afspraken die hierover in het reguliere werkoverleg worden gemaakt.
- dat zij van de drogist die toezicht houdt op de geneesmiddelenverkoop, een afschrift overhandigd en toegelicht hebben gekregen van de werkinstructies zelfscankassa die voor hen gelden, en dat zij daarvan goed kennis hebben genomen;

Datum	Naam	Functie	Handtekening

WERKINSTRUCTIE

VERANTWOORDE ZORG BIJ DE VERKOOP VAN ZELFZORGGENEESMIDDELEN VIA ZELFSCANKASSA

(Versie 1, augustus 2023)

Ook bij de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen via de zelfscankassa leveren gecertificeerde drogisterijen met de Groene Plus verantwoorde zorg. Als klanten vragen hebben over geneesmiddelen bij de zelfscan of als de zelfscan een signaal geeft, haalt de kassamedewerker de (assistent)drogist erbij.

1. WANNEER GEEFT DE ZELFSCANKASSA EEN SIGNAAL EN/OF EEN BLOKKADE?

- Als de klant op het scherm van de zelfscankassa aangeeft dat hij meer advies wenst.
- Als de klant grotere hoeveelheden geneesmiddelen wil afrekenen. De zelfscan geeft een signaal bij meer dan drie verpakkingen met dezelfde EAN.
- Als de klant 'Nee' intoetst bij de vraag 'Bent u ouder dan 16 jaar?'

2. WELKE EXTRA EISEN ZIJN ER OM VERANTWOORDE ZORG TE LEVEREN BIJ ZELFSCAN?

- De zelfscankassa staat in het zicht van de bemande kassa's of een medewerker houdt toezicht
- Er is een (assistent)drogist op de winkelvloer aanwezig voor advies. Alleen (assistent)drogisten geven advies over zelfzorggeneesmiddelen.

- De toezichhoudend drogist signaleert mogelijk risico-situaties en houdt toezicht op de medewerkers: voeren zij hun instructie juist uit?
- Elke (assistent) drogist die supervisie houdt op de zelfscankassa's heeft een e-learning Zelfscankassa gevolgd.

VOORBEELD CASE WERKINSTRUCTIE VID OF MEDEWERKER ZONDER DIPLOMA

De klant wil een geneesmiddel afrekenen bij de zelfscankassa



Er verschijnt een **waarschuwing** voor de klant op de zelfscankassa als:

- Er sprake is van een risicowaarschuwing
- Er sprake is van iemand uit de risicogroepen (bv ouderen of zwangeren)
- Duo-aankopen (verschillende geneesmiddelen tegelijk)



De zelfscankassa geeft een **signaal** als:

- De klant aangeeft dat hij meer informatie wenst
- De klant aangeeft dat hij niet ouder is dan 16 jaar
- De klant meer dan drie geneesmiddelen met dezelfde EAN wil afrekenen



Signaal/Blokkade van zelfscankassa

De kassamedewerker haalt de (assistent)drogist erbij met de woorden: “Ik roep even de (assistent)drogist erbij. Zij heeft voldoende kennis om u verder te adviseren”



Assistent-drogist wordt erbij gehaald

De (assistent)drogist geeft **advies** over de zelfzorggeneesmiddelen op basis van

- Het Zelfzorgvoorlichtingsmodel van het CBD
- De WASA-vragen
- De Zelfzorgstandaarden van het CBD



De klant heeft geen vragen meer. De (assistent)drogist heft de blokkade op van de zelfscankassa en adviseert de klant tot slot om de bijsluiter goed te lezen voor gebruik.

De klant kan nu afrekenen.

Bijlage 5: Meest risicovolle geneesmiddelen(groepen) met bijbehorende risicowaarschuwingen:

Geneesmiddelengroep	Mondelinge risicowaarschuwing als (onderdeel van de) kassacheck
Middelen tegen verstopte neus - xylometazoline - oxymetazoline - tramazoline	<i>Het is niet verstandig dit geneesmiddel langer dan 7 dagen te gebruiken, want dan beschadigt het slijmvlies. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Hoestprikkeldepende middelen - noscapine - codeïne	<i>Dit geneesmiddel kan de reactiesnelheid verminderen, en daarom gevaarlijk zijn bij autorijden en bij gebruik van machines. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Miconazol - Daktarin, - AcneCare - Miconazol	<i>Dit geneesmiddel kunt u niet samen met bepaalde bloedverduuners gebruiken. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
NSAID's (oraal gebruik) - acetylsalicylzuur - carbasalaat - diclofenac - ibuprofen - naproxen - flurbiprofen - combinatiemiddelen paracetamol met acetylsalicylzuur en/of propyfenazon	<i>Dit geneesmiddel kan maagklachten veroorzaken, vooral bij lang gebruik. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Middelen tegen diarree - loperamide	<i>Er is risico op uitdroging. Het is belangrijk om 2 liter water per dag te drinken. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Laxeermiddelen - bisacodyl - senna	<i>Gebruik dit geneesmiddel niet langer dan 3 dagen, want dat geeft risico op luie darmen en uitdroging. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Sint-Janskruid (Hypericum perforatum)	<i>Gebruik van dit middel kan niet altijd samen met andere geneesmiddelen of met de anticonceptiepil. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Paracetamol - paracetamol - paracetamol combinatiepreparaten <u>zonder</u> NSAID	<i>Het is belangrijk om niet te veel te gebruiken, want dan kan dit geneesmiddel lever- en nierklachten geven. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>
Middelen bij maagklachten - esomeprazol - omeprazol - pantoprazol	<i>Dit geneesmiddel geeft risico op bijwerkingen bij lang gebruik. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen.</i>

Bijlage 6: Werkinstructie Verdachte Transacties

Ingevuld op:.....

Werkinstructie verdachte transacties

Bij de verkoop van producten met de stoffen Aceton, Zwavelzuur en Waterstofperoxide geldt een meldingsplicht bij zogenoemde verdachte transacties. Deze stoffen kunnen namelijk als ingrediënt worden gebruikt bij het maken van explosieven. Medewerkers die betrokken zijn bij het verkoopproces dienen deze werkinstructies te krijgen en te ondertekenen.

I. WEET WELKE PRODUCTEN RISICOVOL ZIJN

De volgende producten in de winkel bevatten chemicaliën die misbruikt kunnen worden door kwaadwillenden (invullen aan de hand van de totaalijst van producten):

Product:	Normaal gebruikt voor:	Verdacht bij meer dan (>) of in combinatie met

II. WEES ALERT OP VERDACHT GEDRAG

Wees alert op verdacht gedrag in combinatie met deze producten. Voorbeelden van verdacht gedrag zijn wanneer een klant:

- nerveus overkomt, gesprekken vermijdt of ongebruikelijke type klant is;
- een ongebruikelijke hoeveelheid of ongebruikelijke combinaties van producten probeert aan te schaffen;
- niet weet waarvoor het product normaal gebruikt wordt;
- niet wil vertellen waarvoor hij/zij het product gaat gebruiken;
- alternatieve producten of producten met een lagere (voor de toepassing afdoende) concentratie weigert;
- alleen contant wil afrekenen, vooral bij grote hoeveelheden.

III. MELD UW WAARNEMINGEN

Als u een transactie verdacht vindt, bespreek dit dan zo spoedig mogelijk met uw leidinggevende en zorg ervoor dat dit z.s.m. wordt gemeld bij het **Meldpunt Verdachte Transacties Chemicaliën** (088 154 00 00). Dit meldpunt is 24/7 telefonisch bereikbaar. Ook diefstallen en inbraak waarbij deze producten buit zijn gemaakt, dienen te worden gemeld. Probeer zoveel mogelijk informatie te noteren over de klant en de transactie, zoals:

- Lengte, lichaamsbouw, kapsel en haarkleur, gezichtshaar;
- Tattoos, piercings, littekens en andere opvallende kenmerken;
- Kenteken, merk en model van een voertuig;
- Tijd van de transactie, producten en hoeveelheden.

Bewaar kassabonnen, ID-gegevens en beveiligingscamera-opnames. Bewaar ook documenten die zijn aangeraakt door de klant voor een analyse van de vingerafdrukken.

IV. ONDERTEKENING

Ondergetekende heeft de werkinstructie 'Verdachte transacties' gezien en besproken met de leidinggevende:

Datum	Naam	Functie	Handtekening

Deze ondertekende werkinstructie dient u te bewaren in het logboek onder het tabblad 'Werkinstructies' gedurende het dienstverband.

Bij nieuwe producten met Aceton, Zwavelzuur en Waterstofperoxide dient de instructie aangevuld te worden en opnieuw ondertekend te worden door de medewerkers.