

Arbeidsmarktonderzoek openbare apotheken

Eindrapportage

Hoofdstuk 5 Arbeidsomstandigheden



Arbeidsmarktonderzoek openbare apotheken

Eindrapportage

Auteurs

Koen Maas, Loïs Verhulst

Opdrachtgever

Stichting Bedrijfsfonds Apotheken

Gepubliceerd

Zoetermeer, 20-1-2026

Projectnummer

11385

Status

Definitief

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.



Inhoudsopgave

5	Arbeidsomstandigheden	41
5.1	Werkdruk	41
5.1.1	Ziekteverzuim	43
5.2	Patiëntcontact	47

[Klik hier voor het volledige rapport](#)



5 Arbeidsomstandigheden

5.1 Werkdruk

Bijna alle werkgevers gebruiken digitalisering van de receptgang (94%) en een afhaalautomaat (92%) als manier van digitalisering en automatisering in de apotheek. Daarnaast past een overgrote meerderheid een mobiele app (84%) en een digitaal patiëntenportaal (81%) toe. Nog eens 69% van de werkgevers zet digitale medicatiebegeleiding in.

Tabel 7 Welke manieren van digitalisering en automatisering gebruikt uw apotheek? (Meerdere antwoorden mogelijk) (n=252)

	%
Digitaliseren van de receptgang	94%
Afhaalautomaat	92%
Gebruik van een mobiele app	84%
Gebruik van digitaal patiëntenportaal	81%
Digitale medicatiebegeleiding	69%
Zorg-ID	29%
Digitaal machtigen mogelijk maken	19%
Mitz	18%
Andere digitale hulpmiddelen, namelijk:	14%
Chatbot (Kunstmatige Intelligentie)	9%
Live chat met medewerker op afstand	9%
Beeldbellen met medewerker	5%
AI-receptcontrole	5%

Bron: Panteia werkgeversenquête, 2025 (gewogen)

De bijdrage van digitalisering en automatisering

Het gebruik van digitalisering en automatisering zou in theorie kunnen bijdragen aan efficiënter werk en een vermindering van de werkdruk. 72% van de werkgevers ervaart dat er een duidelijke tijdsbesparing zichtbaar is in dagelijkse werkzaamheden en nog eens 70% stelt dat de routinetaken sneller verlopen met minder fouten door de inzet van digitalisering en automatisering. Iets minder dan de helft van de werkgevers ervaart minder piekbelasting tijdens drukke momenten op de werkvloer (45%) en bij 42% ontstaat er ruimte om aandacht te besteden aan patiëntgerichte zorg.

Tabel 8 In hoeverre ervaart u dat deze digitalisering en automatisering zorgen voor efficiënter werken en vermindering van de werkdruk? (Meerdere antwoorden mogelijk) (n=252)

	%
Er is een duidelijke tijdsbesparing zichtbaar in dagelijkse werkzaamheden	72%
Routinetaken verlopen sneller en met minder fouten	70%
Ik ervaar minder piekbelasting tijdens drukke momenten op de werkvloer	45%
Ik heb meer ruimte om aandacht te besteden aan patiëntgerichte zorg	42%
Administratieve taken kosten minder tijd en energie	37%
De communicatie met collega's verloopt gemakkelijker	36%
De communicatie met zorgverleners verloopt gemakkelijker	36%
De toename van het gebruik van digitale toepassingen levert frustratie op bij oudere werknemers	24%
Ik ervaar minder mentale druk door afname van repetitieve of saaie taken	18%
Digitalisering levert juist extra taken of complexiteit op, waardoor de werkdruk toeneemt	10%
Ik merk geen verschil in efficiëntie of werkdruk	9%
Anders, namelijk:	6%
Bron: Panteia werkgeversenquête, 2025 (gewogen)	

Mogelijkheden voor verlichten van werkdruk door werkgever

Door de medicijntekorten is de werkdruk in de apotheek opgelopen. Aan de werkgevers is gevraagd wat voor mogelijkheden zij zien om de werkdruk te verlagen als de medicijntekorten aanhouden in de komende drie jaar. Hierbij geeft 23% aan geen mogelijkheden te zien en 17% van de werkgevers zegt het niet te weten. Werkgevers die wel mogelijkheden zien benoemen bijvoorbeeld automatisering, digitalisering en het gebruik van AI als oplossingen. Dit vermindert repetitief werk en de hoeveelheid werk, zodat de werkdruk afneemt. Daarnaast moet volgens de werkgevers ook iets gedaan worden aan het preferentiebeleid en de macht van de verzekeraars. Er is nu veel sprake van regeldruk en invloed van de verzekeraars wat zorgt voor een te hoge werkdruk.

Verder is ook werknemers direct gevraagd naar mogelijkheden die zij zien om de werkdruk op korte termijn te verlichten door acties van hun eigen werkgever. Ruim een derde kan daarbij **geen** acties bedenken die de werkgever zelf zou kunnen ondernemen om de werkdruk te verlagen. Door een groot deel van de werknemers die wel mogelijkheden zien wordt het personeelstekort aangehaald. Meer collega's op de werkvloer zouden voor een directe vermindering van de werkdruk zorgen. Daarnaast wordt geopperd dat de werkgevers kunnen meehelpen op de werkvloer. Ook zouden ze volgens de werknemers meer gebruik moeten maken van automatisering en digitalisering en moeten ze ervoor zorgen dat de systemen optimaal werken, zodat er zo efficiënt mogelijk gewerkt kan worden. Verder benoemen werknemers dat werkroosters aangepast kunnen worden: bijvoorbeeld beperktere openingstijden, middagsluitingen of de bezetting beter verdelen over de verschillende werkdagen. Tot slot zouden werkgevers ook iets moeten doen om de tijd die besteed wordt aan de telefoon beter te kunnen reguleren.

5.1.1

Ziekteverzuim

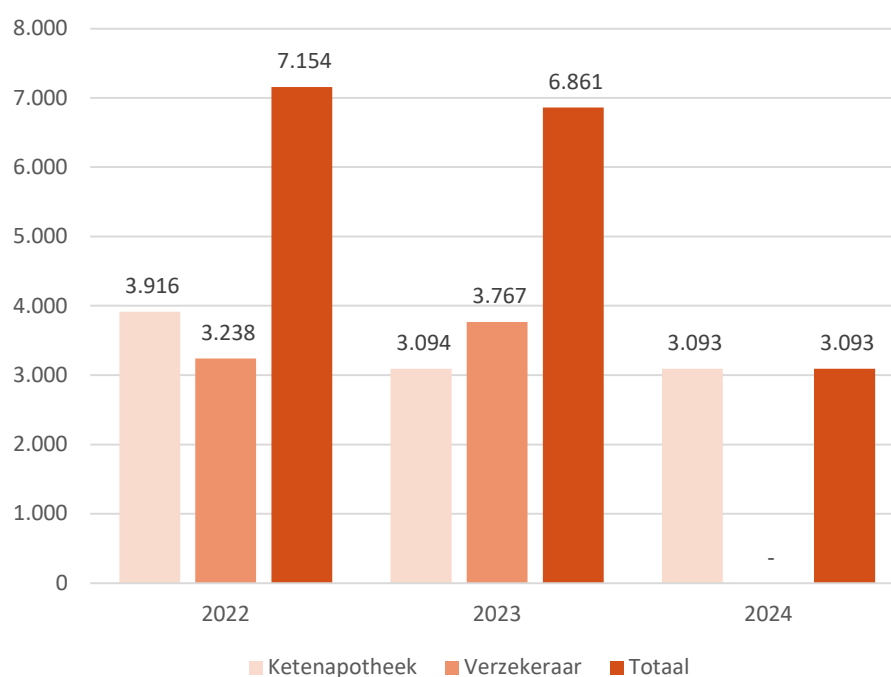
De mate waarin de werknemers in de apotheek (duurzaam) inzetbaar zijn, is van belang voor de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Daarom bezien we de ontwikkelingen in het ziekteverzuim in de branche.

Hiervoor zijn de verzuimstatistieken opgevraagd bij diverse organisaties in de branche. Gegevens hierover zijn ontvangen vanuit één grote ketenapotheek en één verzekeraar en zijn daarom enkel indicatief voor het ziekteverzuim in de branche. Waarbij de ketenapotheek de verzuimcijfers per maand heeft aangeleverd en de verzekeraar cijfers per jaar. Deze cijfers zijn vervolgens gepresenteerd in deze subparagraaf.

Ziektemeldingen

In 2024 is het aantal ziektemeldingen binnen de ketenapotheek nagenoeg gelijk aan dat van 2023. Als we kijken naar het aantal ziektemeldingen geregistreerd bij de verzekeraar en de ketenapotheek samen dan zien we van 2022 op 2023 een afname van 5%.

Figuur 30 Aantal ziekmeldingen ketenapotheek en verzekeraar, per jaar¹⁹

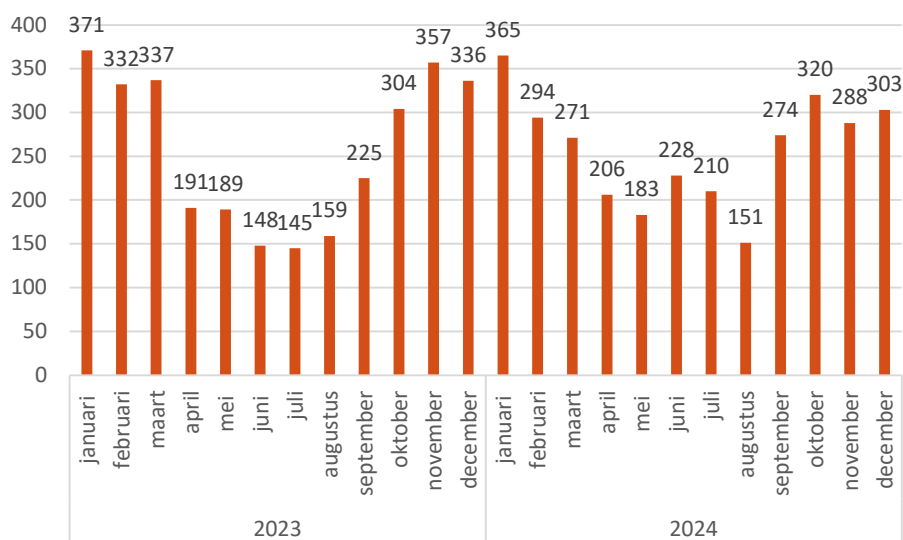


Bron: Ziekteverzuimcijfers ketenapotheek en verzekeraar; bewerking door Panteia

De verzuimcijfers van de ketenapotheek per maand laten een opvallende piek zien in juni en juli 2024 ten opzichte van juni en juli 2023. Het aantal ziekmeldingen ligt 49% hoger in die maanden van 2024 dan een jaar eerder. Over het hele jaar genomen is het aantal ziektemeldingen in 2024 gelijk aan 2023.

¹⁹ De ketenapotheek heeft voor 2021 cijfers aangeleverd voor de maanden augustus-december, terwijl de cijfers van de verzekeraar voor heel 2021 zijn. Voor 2024 en 2025 heeft de verzekeraar geen gegevens aangeleverd.

Figuur 31 Aantal ziekmeldingen ketenapotheek, per maand

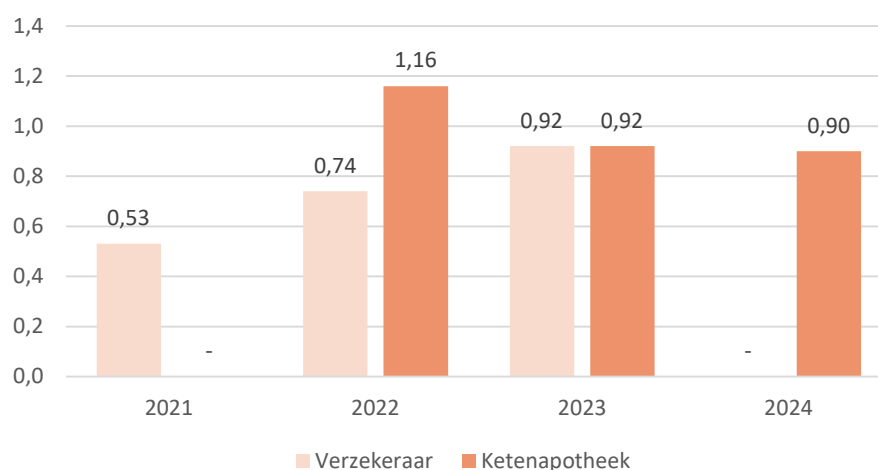


Bron: Ziekteverzuimcijfers ketenapotheek; bewerking door Panteia

Meldingsfrequentie

De meldingsfrequentie drukt het gemiddelde aantal ziektemeldingen per werknemer uit. Bij de verzekeraar zien we een toename van de meldingsfrequentie tussen 2021 en 2023. Bij de ketenapotheek valt op dat de meldingsfrequentie ten opzichte van de verzekeraar relatief hoog is en dat er in 2023 en 2024 een daling is. De meldingsfrequentie was 0,92 voor beide organisaties in 2023.

Figuur 32 Meldingsfrequentie ketenapotheek en verzekeraar, per jaar

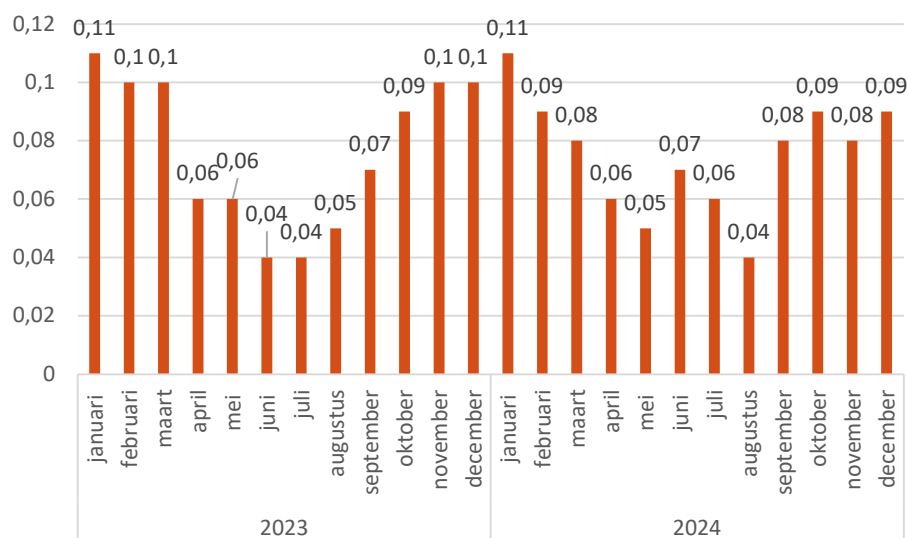


Bron: Ziekteverzuimcijfers ketenapotheek en verzekeraar; bewerking door Panteia

Verder laat figuur 33 zien dat de meldingsfrequentie over de maanden bij de ketenapotheek eenzelfde verloop vertoont als het aantal ziektemeldingen (figuur 31). Ook hier is er over het algemeen een toename van meldingen te zien in de herfst- en

wintermaanden tegenover een afname van meldingen in de lente- en zomermaanden. Evenals de uitzondering in de maanden juni en juli van 2024.

Figuur 33 Meldingsfrequentie ketenapotheek, per maand

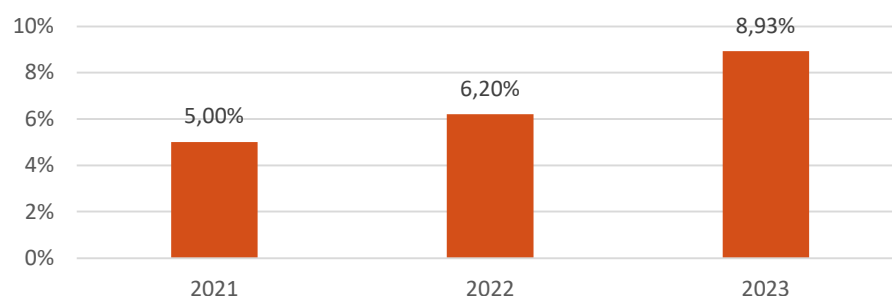


Bron: Ziekteverzuimcijfers ketenapotheek; bewerking door Panteia

Verzuimpercentage

Het verzuimpercentage duidt het gemiddelde aantal verzuimende werknemers aan. In Figuur 33 is te zien dat het verzuimpercentage geregistreerd bij de verzekeraar gestaag is gestegen van 5% tot 8,93%. Dit is in lijn met de toename die we ook zagen bij de meldingsfrequentie tussen 2021 en 2023.

Figuur 34 Verzuimpercentage geregistreerd bij verzekeraar, per jaar



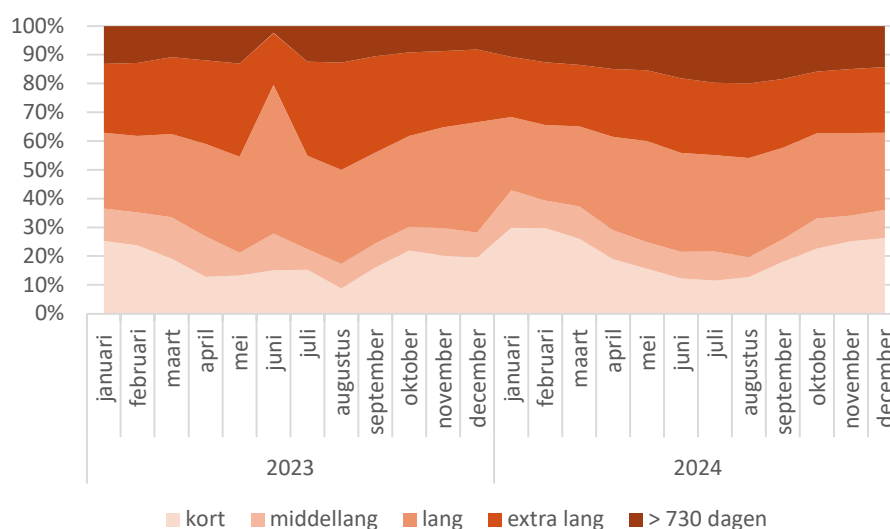
Bron: Ziekteverzuimcijfers, verzekeraar; bewerkingen door Panteia

Verzuimduur

Afhankelijk van de reden voor het verzuim duurt deze langer of korter. De verzuimduur verschilt daarmee van geval tot geval. In 2024 bleek 16% van de verzuimgevallen bij de ketenapotheek verzuim langer dan 730 dagen te betreffen. In 2023 lag dit percentage nog op 11%. Daarnaast is ook het aandeel kort verzuim toegenomen in 2024 ten opzichte van 2023 van 18% naar 21%. Dit hangt samen met

een terugloop in verzuim van lange duur (-2%) en extra lang verzuim (-5%). Figuur 35 laat het verloop per maand zien.

Figuur 35 Verzuimduur ketenapotheek, per maand



Bron: Ziekteverzuimcijfers Ketenapotheek; bewerking door Panteia

Redenen voor werknemers om zich ziek te melden

In de enquête is de werkgevers ook gevraagd wat de drie meest voorkomende werk gerelateerde redenen zijn dat medewerkers zich ziekmelden. 36% van de werkgevers kan hierbij verrassend genoeg geen enkele reden bedenken. De overige werkgevers benoemen veel verschillende redenen voor het ziekmelden van de werknemers. Werkdruk en personeelstekort vormen met 27% de grootste werkgerelateerde categorie, bijvoorbeeld in de vorm van burnout, maar ook fysieke klachten als hoofdpijn en vermoeidheid. Privé-omstandigheden (17%), zoals zwangerschap, opvang van kinderen of mantelzorg en agressie en psychosociale belasting door klantcontact (13%) spelen ook een rol. Fysieke werkbelasting en ergonomische klachten vormen met 8% de kleinste, maar structureel aanwezige categorie. Die fysieke klachten worden daarbij ook mede veroorzaakt door het langdurig staan op de werkvloer. Daarnaast benoemen ook veel werkgevers (35%) dat werknemers ziek zijn vanwege griep, verkoudheid, COVID en dat het in deze gevallen vaak kort verzuim betreft.

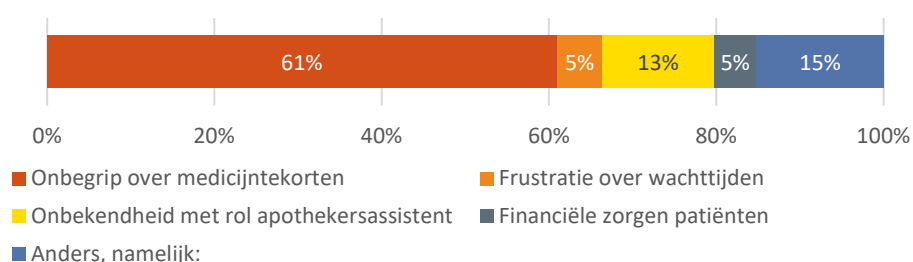
In de werknemersenquête stelt het merendeel van de werknemers het afgelopen jaar niet ziek te zijn geworden (61%). Iets meer dan een kwart is wel ziek geworden, maar door redenen die geen verband houden met hun werk (27%). 11% stelt wel ziek te zijn geworden in het afgelopen jaar ten gevolge van hun werk.

Als reden geven werknemers vaak werkgerelateerde oorzaken op waardoor ze ziek zijn geworden. Zo worden de werkdruk en het personeelstekort aangehaald, maar ook mentale uitputting en overspanningsklachten. Verder benoemd een deel ook de fysieke belasting van het staan en repetitieve handelingen. Daarnaast speelt bij een kleiner aantal ook de eigen privésituatie een rol.

5.2 Patiëntcontact

Apothekersassistenten ervaren regelmatig negatieve reacties van patiënten. Werknemers zien onbegrip over medicijntekorten als belangrijkste oorzaak hiervan (61%).

Figuur 36 Apothekersassistenten ervaren regelmatig negatieve reacties van patiënten. Wat zie jij dat hier de belangrijkste oorzaak van is? (n=1.169)



Bron: Panteia werknemersenquête, 2025 (gewogen)

Wat kunnen werkgevers doen om het aantal negatieve reacties te beperken

Werknemers is gevraagd wat apothekers zouden kunnen doen om te zorgen dat het aantal negatieve reacties van patiënten afneemt. Werknemers lijkt het een goed idee om de communicatie te verbeteren. Eerder informeren via verschillende kanalen als mail, nieuwsbrief, posters met een simpele uitleg en empathische communicatie. Daarbij kaarten de werknemers wel aan dat de werkgevers vastzitten zolang zorgverzekeraars en de overheid het beleid bepalen. Het preferentiebeleid aanpassen of afschaffen zou daarbij een structurele oplossing kunnen zijn voor de onvrede bij de patiënten. Daarnaast zouden zorgverzekeraars ook zelf de communicatie naar hun verzekerden op kunnen pakken.

Ook het aannemen van meer personeel zou volgens de werknemers een logische stap zijn. Meer personeel verkort de wachttijd en geeft meer ruimte tot gesprek met de patiënten. De apotheker zelf zou daarin ook een rol kunnen spelen door zichtbaar te zijn op de werkvloer en te bemiddelen bij lastige of agressieve patiënten. Belangrijk daarbij is het stellen van grenzen en direct ingrijpen bij onveilige en onaangename situaties.

Verder benoemen enkele werknemers ook praktische implicaties als het sturen op andere medicatievoorraden waar dat mogelijk is en het sneller aanbieden van alternatieve medicijnen. Een betere levering van medicatie kan de onvrede bij de patiënten verminderen. Tot slot haalt ook een grote groep werknemers aan dat het probleem niet door de apothekers op te lossen is en dat er structurelere problemen aan ten grondslag liggen. Zolang er medicijntekorten zijn of dreigen en het beleid niet wordt aangepast zal er volgens hen niks veranderen.

Lees ook de overige hoofdstukken uit het Arbeidsmarktonderzoek openbare apotheken

[Klik hier voor het volledige arbeidsmarktonderzoek](#)



Inhoudsopgave

	Samenvatting	4
1	Inleiding	6
2	Arbeidsorganisaties in de branche	10
3	Kenmerken van het personeelsbestand	14
4	Arbeidsmarktstromen in de branche	24
5	Arbeidsomstandigheden	41
6	Leven lang ontwikkelen en skillsvraag	48
7	Conclusies	59
	Annexes	
Bijlage 1	Extra tabellen en figuren werkgeverenquête	63
Bijlage 2	Extra figuren en tabellen werknemersenquête	66