

10.2.e

Inspectie voor de Gezondheidszorg Centraal Kantoor Utrecht	
Nr. 2000-10.2.e	DEP
Ingekomen 11 DEC 2008	PARAAF
Relatie 10.2.e	d.d.
Melding	

Van: _Dienstpostbus IGZ Loket Utrecht

Verzonden: woensdag 10 december 2008 15:47

Aan: _Dienstpostbus IGZ Utrecht

Onderwerp: FW: aangifte ahold en 10.2.e (julianaplein te den helder , francizer van ahold ,
meeuwenstraat te den helder ook een filiaal van 10.2.e)

Inboeken svp

groet 10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: dinsdag 9 december 2008 17:29

Aan: _Dienstpostbus IGZ Loket Utrecht

Onderwerp: aangifte ahold en 10.2.e (julianaplein te den helder , francizer van ahold , meeuwenstraat te
den helder ook een filiaal van 10.2.e)

Hallo IGZ ,

Hierbij , wil ik aangifte doen van ahold en zijn ondernemers . 10.2.e Er worden bij albert heijn geneesmiddelen verkocht zonder een drogist in dienst te hebben , dit gaat al jaren zo en het is allemaal maar normaal . Volgens de nieuwe nascholing en dit was ook al zo , moet je tijdens alle openingsuren een drogist aanwezig hebben , assistent drogisten of verkoop in de drogisterijmedewerkers . Je mag geeneens geneesmiddelen verkopen zonder een drogist achter de balie . 10.2.e heeft een filiaal op het julianaplein , hij heeft nu 2 luiken dichtgedaan achter de balie . die doet hij gewoon open hoor . ook bij albert heijn in callantsoord gebeurt precies hetzelfde . 10.2.e , niemand luister er naar . Er staat gewoon natterman in de winkel , zowel los als in de vrije verkoop , heit zit codeine in en dat is gewoon een softdrug . Vraag je naar de drogist , dan komt hij of om 1 uur of je miet naar de drogist in het dorp , hij is er dus gewoon niet , dit is zeer gevaarlijk en er wordt schade aangericht . Ik mag ook geen bekeuringen uitschrijven , dat is mijn bevoegdheid niet , ahold mag helemaal geen geneesmiddelen verkopen zonder de juiste mensne op d ejuiste plek . Wilt U deze praktijken aan gaan pakken , dit gebeurt in bijna alle winkels , ik heb overal 10.2.e nagevraagd , ze hebben nergens drogisten in dienst .

groet van 10.2.e

10.2.e

10.2.e

Den Helder

06-10.2.e

IGZ-Loket

Bezoekadres St. Jacobsstraat 16
3511 BS Utrecht
Postadres Postbus 2680
3500 GR Utrecht
Telefoon 088-1205000
Telefax 088-1205001
Email loket@igz.nl
Internet www.igz.nl

doc. 3
STAATSTOEZICHT OP DE VOLKSGEZONDHEID
INSPECTIE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG



10.2.e

Ons kenmerk

10.2.e

Onderwerp

Klacht drogist Ahold

Inlichtingen bij

IGZ-loket

Bijlage(n)

-

Telefoonnummer

088-1205000

Uw e-mail en brief

9 en 14 december 2008

Utrecht,

23 januari 2009

Uw kenmerk

-

Geachte 10.2.e

Op 9 en 14 december 2008 stuurde u respectievelijk een e-mail en een brief, waarmee u de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeerde over uw vermoeden dat er in winkelfilialen van Ahold geneesmiddelen als codeïne worden verkocht, terwijl er geen drogist aanwezig is.

Ik dank u voor uw meldingen en ik heb kennis genomen van de inhoud ervan. Ik kan u geruststellen dat wij de grote drogisterijketens goed in het oog houden, en optreden indien nodig. Uw informatie kan nuttig zijn voor de uitoefening van onze toezichthoudende taak en zal als signaal aan het inspectiedossier worden toegevoegd. De inspectie beschouwt uw melding hiermee als afgehandeld.

Ik hoop dat ik u met deze brief voldoende heb geïnformeerd.

Hoogachtend,

10.2.e

Hoofd IGZ-loket

Voor gerechtaardigd
vertrouwen in
verantwoorde zorg

IGZ-Loket

Bezoekadres St. Jacobsstraat 16
3511 BS Utrecht
Postadres Postbus 2680
3500 GR Utrecht
Telefoon 088-1205000
Telefax 088-1205001
Email loket@igz.nl
Internet www.igz.nl

doc. 5
STAATSTOEZICHT OP DE VOLKSGEZONDHEID
INSPECTIE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG



10.2.e

Ons kenmerk

10.2.e

Inlichtingen bij

IGZ-Loket

Telefoonnummer

088-1205000

Utrecht,

30 januari 2009

Onderwerp

Geneesmiddelenverkoop
supermarkten

Bijlage(n)

-

Uw brief

24 januari 2009

Uw kenmerk

Geachte 10.2.e

Op 24 januari 2009 stuurde u opnieuw een brief, waarmee reageerde op de brief van de Inspectie voor de Gezondheidszorg dd. 23 januari 2009 met kenmerk 10.2.e

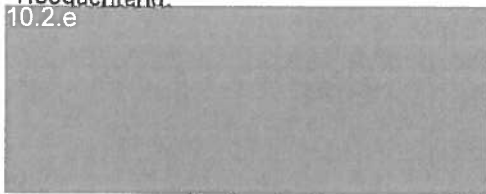
Ik verzoek u per ommegaande concreet aan te geven op welke filialen van welke supermarkten uw melding betrekking heeft. Op welke tijdstippen is er bij de betreffende supermarkt(en) geen drogist en/of drogist-assistent aanwezig?

Wanneer de inspectie deze gegevens ontvangt zal worden beoordeeld of er aanleiding is om uw melding te onderzoeken.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

10.2.e



IGZ-Loket

STAATSTOEZICHT OP DE VOLKSGEZONDHEID
INSPECTIE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Bezoekadres St. Jacobsstraat 16
3511 BS Utrecht
Postadres Postbus 2680
3500 GR Utrecht
Telefoon 088-1205000
Telefax 088-1205001
Email loket@igz.nl
Internet www.igz.nl



10.2.e

Ons kenmerk	Inlichtingen bij	Telefoonnummer	Utrecht,
10.2.e	IGZ-Loket	088-1205000	9 april 2009
Onderwerp	Bijlage(n)	Uw brief	Uw kenmerk
Geneesmiddelenverkoop supermarkten	-	4, 9, en 10 februari 2009	-

Geachte 10.2.e

Op 4, 9 en 10 februari 2009 stuurde u ons brieven met bijlagen om aan te tonen dat er in supermarkten en tankstations geneesmiddelen worden verkocht, zonder dat dit onder toezicht van een drogist gebeurt.

Ik dank voor uw brief en heb kennis genomen van de door u verstrekte informatie. Veel van de geneesmiddelen die u als voorbeeld noemt zijn geneesmiddelen van de Algemene Verkooplijst (AV-lijst). Dit betreft bijvoorbeeld Paracetamol, Otrivin en Valdispert. Deze middelen mogen ook in bijvoorbeeld supermarkten en tankstations zonder toezicht van een drogist in de schappen worden aangeboden.

Een aantal middelen die u noemt staan niet op deze AV-lijst, en worden UAD-middelen genoemd. Dit zijn middelen die uitsluitend door apothekers of drogisten verkocht mogen worden. Deze middelen mogen ook in bijvoorbeeld supermarkten worden verkocht, mits onder toezicht van een drogist of assistent-drogist. Hier houdt de Inspectie voor de Gezondheidszorg inderdaad toezicht op. De inspectie kan niet elke casus of winkel afzonderlijk onderzoeken, maar zal dit thema wel bespreken met de desbetreffende koepelorganisaties waar de aanbieders van deze middelen onder vallen.

Daarnaast zal de inspectie actie ondernemen door het Centraal Bureau voor Levensmiddelen nogmaals schriftelijk te wijzen op de bepalingen van de Geneesmiddelenwet betreffende de voorwaarden voor terhandstelling van UAD-geneesmiddelen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend

10.2.e

Voor gerechtvaardigd
vertrouwen in
verantwoorde zorg

WERKGEBIED ZUIDWEST

STAATSTOEZICHT OP DE VOLKSGEZONDHEID
INSPECTIE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Bezoekadres Wilhelmina van Pruisenweg 52
Den Haag
Postadres Postbus 90700
2509 LS Den Haag
Telefoon (070) 304 15 00
Telefax (070) 304 15 70
Internet www.igz.nl



10.2.e

Ons kenmerk

10.2.e

Inlichtingen bij

Doorkiesnummer

(070) 10.2.e

Den Haag,

19 mei 2009

Onderwerp

Bijlage(n)

Uw brief

Uw kenmerk

drogisterij artikelen in de
supermarkt

Geachte 10.2.e,

In antwoord op uw brief over de aanwezigheid van Natterman in de schappen van Albert Heijn, bericht ik u afsluitend dat de Inspectie het Centrale Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) heeft gewezen op de wettelijke regels met betrekking tot drogisterij artikelen in de supermarkt.

Hoogachtend,

10.2.e

10.2.e, inspecteur

WERKGEBIED ZUIDWEST

STAATSTOEZICHT OP DE VOLKSGEZONDHEID
INSPECTIE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Bezoekadres Wilhelmina van Pruisenweg 52
Den Haag
Postadres Postbus 90700
2509 LS Den Haag
Telefoon (070) 304 15 00
Telefax (070) 304 15 70
Internet www.igz.nl



Centraal Bureau Levensmiddelenhandel
Postbus 262
2260 AG LEIDSCHENDAM

Ons kenmerk	Inlichtingen bij	Doorkiesnummer	Den Haag,
10.2.e		(070) 10.2.e	19 mei 2009
Onderwerp	Bijlage(n)	Uw brief	Uw kenmerk
terhandstellen			
zelfzorggeneesmiddelen			

Geachte heer, mevrouw,

De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft een melding ontvangen over terhandstelling van zelfzorggeneesmiddelen in (onder meer) supermarkten¹.

De melder stelt dat in supermarkten, naar verluidt in het bijzonder AH-supermarkten, Uitsluitend apotheek en drogist (UAD)-geneesmiddelen worden verkocht, zonder aanwezigheid van een drogist of een assistent-drogist.

Aan betrokken melder heb ik laten weten u – als belangenbehartiger van de levensmiddelenbranche – nogmaals² te wijzen op de voorschriften van de Geneesmiddelenwet.

De Geneesmiddelenwet bepaalt in het eerste lid van artikel 62 dat het een ieder verboden is UAD-geneesmiddelen ter hand te stellen, met uitzondering van (onder meer) drogisten. Een drogist is degene die in het bezit is van een aan hem uitgereikt getuigschrift dat is afgegeven door een door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) aangewezen organisatie, aldus artikel 1, eerste lid, onder qqq Gnw.

Vervolgens bepaalt de wet in artikel 62, tweede lid, dat degene die door drogisten UAD-geneesmiddelen ter hand laat stellen, verantwoorde zorg³ dient aan te bieden. Onder deze verantwoorde zorg wordt in ieder geval verstaan – samengevat – dat de terhandstelling geschiedt onder verantwoordelijkheid en onder toezicht van een drogist en

¹ De melder spreekt in haar melding overigens niet alleen over supermarkten maar ook over videotheken en tankstations; over deze laatste twee detaillisten benader ik u uiteraard niet met deze brief.

² Bij brief van de inspectie van 16 november 2007 bent u geïnformeerd over aspecten van terhandstelling van zelfzorggeneesmiddelen en aflevering door groothandels onder de (nieuwe) Geneesmiddelenwet.

³ Met het begrip verantwoorde zorg in artikel 62, tweede lid Gnw door de wetgever niet de verantwoorde zorg' van de Kwaliteitswet zorginstellingen is bedoeld.

Voor gerechtigd
vervolgen in
verantwoorde zorg

Werkgebied zuldwest

Ons kenmerk: 10.2.e

Blad: 2

STAATSTOEZICHT OP DE VOLKSGEZONDHEID
INSPECTIE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

dat duidelijke voorlichting wordt gegeven door (uitsluitend) drogisten of assistent-drogisten die daartoe in voldoende mate aanwezig moeten zijn in het verkooppunt.

Voor de volledigheid wijs ik er op dat supermarkten en andere bedrijven die slechts voldoen aan het bepaalde in artikel 62, derde lid van de wet, alleen Algemene verkoop (AV)-zelfzorggeneesmiddelen mogen terhandstellen. Indien een bedrijf een drogist in dienst heeft mogen ook, zoals hierboven aangegeven, UAD-geneesmiddelen ter hand worden gesteld.

Ik verzoek u deze voorschriften onder de aandacht te brengen van uw leden.

Hoogachtend,

10.2.e

10.2.e, arts, inspecteur

Inspectie voor de Gezondheidszorg Centraal Kantoor Utrecht	
Nr. 2011 10.2.e	DEP
Ingekomen 10 FEB 2011	PARAF
Relatie 10.2.e	d.d.
Meding	



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Postbus 2680
3500 GR Utrecht

AANGETEKEND

Betreft: Vraag omtrent het aanbieden van verantwoorde zorg als bedoeld in art. 62 lid 2 van de Geneesmiddelenwet

Assen, 8 februari 2011

Geachte heer/mevrouw,

Onze klanten stellen ons regelmatig de vraag welke eisen de wet stelt aan de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen.

In de Geneesmiddelenwet (zie bijlage) is bepaald dat, bij de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen, verantwoorde zorg moet worden aangeboden.

Onze vraag is of er aan de eis van 'Verantwoorde zorg' kan worden voldaan wanneer in een supermarktsituatie weliswaar tijdens alle openingsuren een Drogist of Assistent-Drogist aanwezig is, maar deze in de praktijk niet kan toezien op de verkoop van UAD-geneesmiddelen? Dit is bijvoorbeeld het geval als de winkel verbonden Drogist (of Assistent-Drogist) werkzaam is op bijvoorbeeld de groenteafdeling of in de slagerij.

Let op: het gaat hier niet om supermarkten met een aparte (drogisterij)counter, maar om gevallen dat UAD-geneesmiddelen worden verkocht door middel van zelfbediening).

De in de gecertificeerde drogisterijen uitgevoerde pro-actieve 'KassaCheck' is er voor bedoeld om klanten voor gezondheidsschade te behoeden. In de geschetste supermarktsituatie is dit vrijwel onmogelijk. Het personeelsbestand wisselt voortdurend, en daarnaast is er sprake van veel klanten (en kassa's).

Een andere vraag is welk toetsingskader u hanteert bij de controle van verkooppunten van UAD-geneesmiddelen.

Met vriendelijke groot,

10.2.e

Drogisterij Academy B.V.

10.2.e

Bijlage: artikel 62 van de Geneesmiddelenwet

Drogisterij Academy BV
Postbus 44, 9400 AA Assen / Afrikaweg 53, 9407 TP Assen
Tel. 0592-377280, Fax. 0592-377281, K.v.K 01126236, BTW-nr 8189 68 187 B01

Artikel 62 Geneesmiddelenwet

1. Het is een ieder verboden UAD-geneesmiddelen ter hand te stellen, met uitzondering van:

- a. apothekers die in een apotheek werken;
- b. huisartsen die in het bezit zijn van een vergunning als bedoeld in artikel 61, tiende of elfde lid;
- c. de krachtens artikel 61, eerste lid, onder c, aangewezen personen of instanties;
- d. drogisten.

2. Degene die in de uitoefening van een bedrijf verkoopactiviteiten verricht en in dat kader door de in het eerste lid, onder d, bedoelde personen UAD-geneesmiddelen ter hand laat stellen, dient verantwoorde zorg aan te bieden. Onder het aanbieden van verantwoorde zorg wordt in ieder geval verstaan dat:

- a. de terhandstelling geschiedt onder verantwoordelijkheid en onder toezicht van een drogist;
- b. degene aan wie een UAD-geneesmiddel ter hand wordt gesteld, op duidelijke wijze wordt ingelicht over hetgeen hij redelijkerwijze moet weten over de aard en het doel van het geneesmiddel en de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor zijn gezondheid, tenzij hij te kennen heeft gegeven daar geen behoefte aan te hebben;
- c. uitsluitend een drogist of een assistent-drogist de in onderdeel b bedoelde voorlichting mag geven, en
- d. in het verkooppunt voldoende drogisten en assistent-drogisten aanwezig zijn die klanten deze voorlichting kunnen geven.

3. Het is een ieder verboden AV-geneesmiddelen ter hand te stellen, met uitzondering van de in het eerste lid, onder a, b, c en d bedoelde personen of instanties, alsmede met uitzondering van degenen die in de uitoefening van een bedrijf verkoopactiviteiten verrichten en daartoe zijn ingeschreven in het handelsregister, bedoeld in artikel 2 van de Handelsregisterwet 1996.

10.2.e

Van: _Dienstpostbus IGZ Loket Utrecht
Verzonden: vrijdag 25 februari 2011 17:14
Aan: _Dienstpostbus IGZ Utrecht
Onderwerp: FW: Nieuwe melding privépersoon

Inboeken svp

Hoogachtend,

10.2.e

Programmamedewerker

.....
Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 2680 | 3500 GR | Utrecht

.....
T 088 120 5000
F 088 120 5001
<http://www.igz.nl>

Inspectie voor de Gezondheidszorg Centraal Kantoor Utrecht	
Nr. 2011-10.2.e	DEP
Ingekomen 28 FEB 2011	PARAAF
Relatie 10.2.e	d.d.
Melding	

Van: loket@igz.nl [mailto:loket@igz.nl]
Verzonden: vrijdag 25 februari 2011 16:52
Aan: _Dienstpostbus IGZ Loket Utrecht
Onderwerp: Nieuwe melding privépersoon

Melding privépersoon - Referentienummer: 10.2.e

Welkom in het digitale meldingenformulier van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Zolang niet alle vragen zijn beantwoord, kunt u in het formulier voor- en achteruit bladeren met behulp van "Vorige" en "Volgende" knoppen onderaan de vragenlijst.

A.u.b. niet de vooruit- en terugknoppen links bovenin uw scherm gebruiken!

1. Het meldingenformulier is zo opgezet dat de vragen één voor één correct moeten worden ingevuld.
2. Op elk gewenst moment kan met behulp van de "Stop" knop gestopt worden met het invullen van het meldingenformulier.
3. LET OP: Als u tussentijds stopt worden de ingevulde gegevens niet bewaard. U moet het formulier opnieuw invullen.
4. Als u gedurende 10 minuten niets invult zal het meldingenformulier automatisch afsluiten. Ingevulde gegevens worden niet bewaard. U moet het formulier opnieuw invullen.
5. U kunt het meldingenformulier opnieuw openen via de link op igz.nl.
6. Als het meldingenformulier volledig is ingevuld, kunt u voor uw eigen administratie een afdruk maken via de printoptie, "Gegeven antwoorden afdrukken", rechtsboven in de vragenlijst.

Vragen?

Als u (technische) vragen heeft over het gebruik van of eventuele problemen met het digitale

meldingenformulier, dan kunt u telefonisch contact opnemen met het Loket van de IGZ (088-120 50 00).

Bent u:

Privépersoon

De inspectie kan uw melding alleen onderzoeken als de Raad van Bestuur/directie van de zorgaanbieder/zorginstelling/beroepsbeoefenaar waarover u meldt op de hoogte is van uw melding. Om de melding door te zenden aan de zorgaanbieder is uw toestemming nodig. Kruis hiervoor het onderstaande vakje aan.

Ja, ik geef toestemming om mijn melding door te sturen

Uw gegevens:

*Gegevens met een * zijn verplicht om in te vullen*

Achternaam *

Tussenvoegsel

Voorletter(s) *

Titel

Geslacht *

Straat *

Huisnummer (+ eventuele toevoeging) *

Postcode *

Plaats *

Telefoonnummer

10.2.e

10.2.e

Wat wilt u melden?

Een gebeurtenis die duidt op een structurele tekortkoming

Calamiteiten:

"Gebeurtenissen die onvoorzien of onverwacht zijn, waaraan iemand ernstig of blijvend letsel heeft opgelopen of een gebeurtenis waaraan iemand overleden is."

Seksueel misbruik:

"Iedere vorm van misbruik tussen zorgverlener en patiënt/cliënt, maar ook tussen cliënten onderling, bijvoorbeeld in een instelling voor gehandicapten."

Structurele tekortkoming:

"Gebeurtenissen die de veiligheid van patiënten of cliënten in gevaar brengen. Vaak gaan meerdere meldingen van verschillende mensen vooraf aan een onderzoek. Immers, meerdere signalen over dezelfde problemen kunnen wijzen op een structurele tekortkoming."

* Op welke datum heeft de gebeurtenis waarover u meldt plaatsgevonden?

Datum: 22-2-2011

Als de gebeurtenis zich langer dan 2 jaar geleden heeft voorgedaan neemt de inspectie deze alleen in behandeling als zij vindt dat onderzoek noodzakelijk is.

Geef hier een feitelijke omschrijving van de situatie waar de melding betrekking op heeft *

10.2.e [redacted] drogist 10.2.e [redacted] te den haag zij werk daar zonder diploma drogist maar moet wel geneesmiddelen verkopen zonder toezicht de drogist/eigenaar gaat vaak naar andere winkel zelfde probleem daar meerdere malen controle geweest door c,b,o. maar werkgever zegt dan ze is bezig met diploma ik vind dit erg onverantwoord

(maximaal 1024 tekens).

want dit is namelijk niet zo de zaterdag hulp 16 jaar oud verkoop ook gewoon geneesmiddelen ik vind het mijn plicht om dit te melden

Indien u niet genoeg ruimte heeft om uw melding te omschrijven kunt u extra informatie over uw melding in onderstaand veld invullen
(maximaal 1024 tekens).

Wat is voor u aan nazorg gedaan ?

Hoeveel patiënt(en)/cliënt(en) zijn bij de gebeurtenis betrokken?

Niet van toepassing

U kunt hierna de gegevens van maximaal drie patiënten/cliënten invullen. Indien u de gegevens van meerdere patiënten/cliënten aan de inspectie wilt melden kunt u die per e-mail sturen aan loket@igz.nl.

Wat zijn de gegevens van de zorgaanbieder/zorginstelling/beroepsbeoefenaar waarover u meldt?

*Gegevens met een * zijn verplicht om in te vullen*

Naam *

drogisterij 10.2

Wanneer van toepassing:

Naam betrokken beroepsbeoefenaar(en)

10.2.e

Straat *

Huisnummer (+ eventuele toevoeging) *

Postcode

Plaats *

Telefoonnummer

den haag

E-mailadres

Zijn hiernaast nog andere zorgaanbieders/zorginstellingen/beroepsbeoefenaren bij de gebeurtenis betrokken

Nee

Dit is de laatste pagina van de vragenlijst.

U kunt het ingevulde meldingenformulier nu uitprinten voor uw eigen administratie. Klik hiervoor op de link "Gegeven antwoorden afdrukken" rechtsboven in de vragenlijst

Door op volgende te drukken bevestigt u de antwoorden, daarna keert u terug op de website van de inspectie.

Als u hieronder uw e-mailadres invult, zult u per e-mail een ontvangstbevestiging van het ingevulde meldingenformulier ontvangen.

Uw e-mailadres:

10.2.e

@planet.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

10.2.e
[redacted]
[redacted]**IGZ-loket**

St. Jacobsstraat 16
3511 BS Utrecht
Postbus 2680
3500 GR Utrecht
T 31 (0)88 120 50 00
F 31 (0)88 120 50 01
www.igz.nl

Inlichtingen bij

IGZ-loket
T 088 1205000

Ons kenmerk

10.2.e

Uw kenmerk

-

Uw bericht

25 februari 2011

Bijlagen

1

Datum 14 maart 2011
Betreft Drogisterij 10.2.e

Geachte 10.2.e,

Op 25 februari 2011 vulde u het meldingenformulier in op onze website, waarmee u de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeerde over drogisterij 10.2.e 10.2.e zonder toezicht van een drogist. U vindt dit onverantwoord. Wij hebben uw melding opgenomen in ons centrale registratiesysteem onder nummer 32664.

Ik heb uw melding ter behandeling doorgestuurd naar inspecteur 10.2.e. U krijgt van hem binnen vier weken schriftelijk bericht of er aanleiding is uw melding te onderzoeken. Om te beoordelen of een melding zal worden onderzocht volgen we de criteria van de 'Leidraad meldingen'. Meer informatie kunt u vinden in de bijgevoegde brochure 'Leidraad meldingen, Onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen'.

Als u aanvullende informatie wilt doorgeven, dan kunt u dat schriftelijk doen met een e-mail naar loket@igz.nl of met een brief die u kunt richten aan het IGZ-loket op bovenstaand adres. Vermeld in uw e-mail of brief alstublieft het registratienummer van uw melding.

Ik hoop dat ik u met deze brief voldoende heb geïnformeerd. Heeft u nog vragen over de behandeling van uw melding, neem dan contact op met ons loket. Wij zijn van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur op bovengenoemd telefoonnummer.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
[redacted]10.2.e
[redacted]

Bijlage: Brochure 'Leidraad meldingen, Onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg naar aanleiding van meldingen'

Inspectie voor de Gezondheidszorg Centraal Kantoor Utrecht	
Nr. 2011 10.2.e	DEP
Ingekomen 16 MRT 2011	PARA&F
Relatie 10.2.e	d.d.
Melding	

**DROGISTERIJ
ACADEMY**

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Postbus 2680
3500 GR Utrecht

AANGETEKEND

Betreft: Vraag omtrent het aanbieden van verantwoorde zorg als bedoeld in art. 62 lid 2 van de Geneesmiddelenwet

Assen, 15 maart 2011

Geachte heer/mevrouw,

Op 8 februari stuurden wij u een brief met vragen over de mogelijkheid van het leveren van 'Verantwoorde zorg' bij de verkoop van UAD-geneesmiddelen in de supermarkt en over het door u gehanteerde toetstingskader bij de controle op verkooppunten van UAD-geneesmiddelen (zie bijlage).

Tot onze spijt hebben wij op deze brief nog geen enkele reactie van uw kant gekregen.

Daarom bij deze het dringende verzoek om onze vragen op korte termijn, doch uiterlijk voor 1 april 2011 serieus te beantwoorden.

Met vriendelijke groet
10.2.e
Drogisterij Academy B.V.
10.2.e

Bijlage: kopie brief van 8 februari 2011 (zonder bijlage)

zie doc 13

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Drogisterij Academy

10.2.e

Postbus 44

9400 AA ASSEN

IGZ-loket

St. Jacobsstraat 16
3511 BS Utrecht
Postbus 2680
3500 GR Utrecht
T 31 (0)88 120 50 00
F 31 (0)88 120 50 01
www.igz.nl

Inlichtingen bij

IGZ-loket
T 088 1205000

Ons kenmerk

10.2.e

Uw kenmerk

-

Uw brief

8 februari 2011

Bijlagen

-

Datum 29 maart 2011
Betreft Uw vragen over verantwoorde zorg

Geachte 10.2.e ,

Op 8 februari 2011 stuurde u een brief aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Allereerst excuses voor de late beantwoording van uw brief.

In uw brief stelt u twee vragen over het aanbieden van verantwoorde zorg zoals bedoeld in artikel 62 lid 2 van de Geneesmiddelenwet.

Ten eerste vraagt u of er aan de eis van "verantwoorde zorg" kan worden voldaan wanneer in een supermarktsituatie UAD-geneesmiddelen in een zelfbedieningsschap worden verkocht, waarbij er wel een (assistent-)drogist aanwezig is, maar deze in de praktijk niet kan toezien op de verkoop van deze middelen.

Hiervoor verwijs ik u naar het boekje "Tekst en Toelichting Geneesmiddelenwet" van mr. R.M.V. Claessens (SDU Uitgeverij, 2007/2008). In de toelichting op artikel 62 op pagina 107 staat dat de winkelier ervoor moet zorgen dat de klant expliciet verwezen wordt naar de persoon of locatie waar hij informatie kan krijgen. Ik citeer: *"Aangezien niet goed voorstelbaar is dat daartoe speciaal een winkelmedewerker permanent bij het zelfzorgschap plaats kan nemen, kan, mede gelet op het verzoek van de minister, worden aangenomen dat de bedoelde verwijzing ook kan geschieden door borden bij dit schap."*

Dit is overigens niet alleen van toepassing op supermarkten, maar ook op drogisterijen met zelfbedieningsschappen.

Wat betreft uw opmerking over de "kassacheck" het volgende. Onlangs heeft minister Schippers zich in de beantwoording van Kamervragen hierover uitgesproken (beantwoording van vragen van het Kamerlid Van Gerven, SP, d.d. 17 november 2010): *"Over de zogenaamde kassacheck heerst een misverstand. De kassacheck is niet verplicht. (...) Daarop is een gewijzigd amendement ingediend waarin de toelichting duidelijk aangeeft dat de voorlichting moet plaatsvinden bij de drogisterij-afdeling en niet pas als de koper bij de kassa is gekomen. De toelichting bij het amendement stelt ook dat de winkelier er voor zorgt dat de koper expliciet verwezen wordt naar de persoon of naar de locatie waar hij advies kan krijgen. Maar bij voorkeur dus niet bij de kassa."*

Tevens wil ik u attenderen op het voorstel tot wetswijziging dat momenteel in de Tweede Kamer wordt behandeld. De minister heeft op 3 maart 2011 een brief aan de Tweede Kamer gestuurd over de toonbankverplichting en voorlichting bij zelfzorggeneesmiddelen. Ik citeer: *"In de praktijk komt het helaas vaak niet tot goede advisering. Nu is bekend dat veel consumenten geen prijs stellen op advies en dat veel aankopen bij de drogist herhaalaankopen zijn. Ik vind het echter wel van belang dat de consument die advies wil ook een goed advies krijgt, en dat duidelijk is bij wie en waar hij dat advies kan krijgen. Dit is immers de bestaansreden van de UAD-categorie. Ik streef ernaar om met de sector een beleidskader op te stellen voor instanties die drogistenexamens afnemen."*

Uw tweede vraag is welk toetsingskader de inspectie hanteert bij de controle van verkooppunten van UAD-geneesmiddelen. Artikel 62 lid 2 van de Geneesmiddelenwet formuleert wat de wetgever verstaat onder "verantwoorde zorg". De eisen die genoemd staan in dit artikel vormen het handvat voor de inspectie bij controles van verkooppunten.

Ik hoop dat ik hiermee uw vragen voldoende heb beantwoord.

Hoogachtend,

10.2.e

10.2.e

Ons kenmerk

10.2.e

Datum

29 maart 2010



20 APR 2011

Inspectie voor de Gezondheidszorg
10.2.e
Postbus 2680
3500 GR Utrecht

Bisonspoor 8003 - toren 3
Postbus 1262 3600 BG Maarssen
Telefoon (0346) 584 200
Fax (0346) 584 201
E-mail info@CBD-Maarssen.nl
internet www.drogistersite.nl
Bank ABN AMRO 10.2.e
IBAN 10.2.e
BTW nr NL 10.2.e

Maarssen, 19 april 2011

Betreft: uw brief van 29 maart 2011

Geachte 10.2.e

Hiermede beantwoorden wij uw brief van 29 maart 2011 inzake de verkoop zonder diploma in Drogisterij 10.2.e te Den Haag. U informeert ons over een melding 10.2.e niet in het bezit is van een drogistendiploma 10.2.e zelfzorggeneesmiddelen verkoopt zonder toezicht van de drogist. Daarbij zou de drogist bij een controle door het CBD 10.2.e ten onrechte, hebben aangegeven dat 10.2.e bezig is met het behalen van een diploma. U vraagt ons om een reactie.

Het betreft hier Drogisterij 10.2.e gevestigd te Den Haag aan 10.2.e 143. Deze drogist is door het CBD PCO Certificerend Orgaan gecertificeerd. Wij beantwoorden uw brief in de hoedanigheid van certificerende instelling.

Op 10 januari 2011 is de drogist onaangekondigd bezocht door een auditor van het CBD voor de jaarlijkse audit. Tijdens deze audit wordt de drogist middels observaties, interviews en documentenonderzoek getoetst aan de Waarborgseisen. Deze Waarborgseisen zijn de uitwerking en borging door het CBD PCO Certificerend Orgaan van de norm van verantwoorde zorg.

Voor het onderhavige geval is onder meer van belang dat er ingevolge deze eisen in de drogist toezicht door de toezichthoudende drogist op de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen moet plaatsvinden:

- door fysiek toezicht, d.w.z. aanwezigheid voor minimaal 32 uren van een drogist
- en door vervangend fysiek toezicht, d.w.z. toezicht door tenminste een assistent-drogist gecombineerd met beschikbaarheid op afroep van de toezichthoudende drogist, voor de overige openingsuren.

Ook is voor onderhavig geval van belang dat er gedurende de openingsuren steeds voldoende (assistent-)drogisten fysiek aanwezig zijn om te adviseren over zelfzorggeneesmiddelen.

Tijdens het bezoek van 10 januari 2011 trof de auditor de drogist 10.2.e aan alsmede een assistent-drogist. Uit de toezichthouderverklaring bleek dat 10.2.e de toezichthoudende drogist is. 10.2.e gaf aan dat hij gedurende de openingstijden in de winkel aanwezig is en verantwoordelijk is voor het toezicht en de advisering. Hij gaf aan dat wanneer hij niet aanwezig kan zijn, 10.2.e uit de vestiging te Voorburg het toezicht en de advisering overneemt. Zij is gediplomeerd drogist. De auditor heeft aan de hand van de roosters en planningen geverifieerd of op deze manier het toezicht en de advisering was en is geregeld. Zij heeft zekerheidshalve ook de winkel in Voorburg bezocht en de roosters en planningen van deze winkel vergeleken met die van Den Haag. Deze bleken met elkaar overeen te stemmen. Voorts heeft de auditor 10.2.e en een aanwezige medewerkster geïnterviewd en bevraagd over de invulling van het toezicht en de advisering. Dat bleek te voldoen aan de Waarborgseisen. De auditor sprak met een medewerkster die volgens eigen zeggen in opleiding voor



assistent-drogist was. Zij was echter niet een zaterdaghulp, maar werkzaam voor 37 uren per week. Tijdens het bezoek werd door de auditor wel een afwijking vastgesteld m.b.t. de nascholing. Op dat punt is een maatregel met 10.2.e afgesproken waarmee voor 10 juli 2011 deze afwijking opgelost dient te zijn.

Naar aanleiding van uw melding heeft op 14 april 2011 een andere auditor onaangekondigd een bezoek aan de winkel in Den Haag afgelegd. Deze auditor trof 10.2.e aan. Hij gaf aan dat hij gedurende de openingstijden in de winkel aanwezig is voor het toezicht en de advisering. De auditor heeft dit geverifieerd aan de hand van de aanwezige roosters en planningen en deze bleken in overeenstemming te zijn met de uitslatingen van 10.2.e. Uit de roosters kwam naar voren dat 10.2.e in de komende weken één dag niet aanwezig is en dat het toezicht en de advisering wordt waargenomen door één van de twee assistent-drogisten uit de winkel in Voorburg. De auditor heeft dit geverifieerd. De auditor heeft ook de wijze van invulling van het toezicht en de advisering beoordeeld. Daar kwamen geen afwijkingen uit naar voren.

De auditor heeft uit zorgvuldigheid 10.2.e geïnformeerd over uw brief aan het CBD over de melding van 10.2.e. gaf aan dat 10.2.e 10.2.e 10.2.e

Wij stellen uw signaal op prijs en hebben de kwestie zorgvuldig onderzocht maar onze conclusie is dat wij geen bewijs en geen aanwijzingen kunnen vinden die grond geven aan de melding van 10.2.e. Wij hebben vastgesteld dat er toezicht op de geneesmiddelenverkoop plaatsvindt door de fysieke aanwezigheid van 10.2.e en dat, voor zover hij niet aanwezig is, vervangend fysiek toezicht is geregeld. Dit zelfde geldt evenzeer voor de (verplichte) advisering van consumenten over zelfzorggeneesmiddelen. Wij zien derhalve geen reden om als certificeringsinstelling in te grijpen naar aanleiding van uw brief.

Tot slot merk ik op dat u in uw brief aangeeft dat er bij de inspectie meer meldingen binnenkomen dat er drogisterijen zijn waar tijdens diensturen niemand aanwezig is met een drogistendiploma. Zonder nadere gegevens ben ik niet in staat om hierop te reageren. Als het om door het CBD PCO Certificerend Orgaan gecertificeerde drogisterijen gaat, verzoek ik u mij nadere gegevens over deze meldingen te verstrekken, zodat wij deze kunnen verifiëren en waar nodig kunnen ingrijpen.

Een kopie van deze brief sturen wij aan 10.2.e

Met vriendelijke groet,
PCO Certificerend Orgaan

10.2.e





Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven

10.2.e

Postbus 1262

3600 BG Maarssen

Vestiging/Werkgebied

St. Jacobsstraat 16
Utrecht
Postbus 2680
3500 GR Utrecht
T (030) 233 8787
F (030) 232 1912

www.igz.nl

Inlichtingen bij

10.2.e

T 06: 10.2.e

Ons kenmerk

10.2.e

Uw kenmerk

Uw brief

19 april 2011

Bijlage(n)

Datum 04 mei 2011

Betreft Melding over Drogisterij 10.2.e

Geachte 10.2.e

Op 19 april 2011 stuurde u mij de reactie van het Centraal Bureau Drogisterij Bedrijven op de melding van 10.2.e bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. 10.2.e gaf in haar melding aan dat er bij Drogisterij 10.2.e in Den Haag geneesmiddelen werden verkocht zonder toezicht van de drogist.

Ik wil u danken voor de snelheid en de wijze waarop u actie ondernomen heeft naar aanleiding van mijn brief op 29 maart 2011 door op 14 april 2011 een onaangekondigd bezoek te brengen aan Drogisterij 10.2.e. In uw brief van 19 april geeft u aan dat er aan de hand van roosters en planningen is vastgesteld dat het toezicht op de geneesmiddelen plaatsvindt door de fysieke aanwezigheid van 10.2.e en dat er vervangend fysiek toezicht in de persoon van 10.2.e is geregeld wanneer hij niet aanwezig is. Daarmee komt u tot de conclusie dat er geen bewijs gevonden is dat grond geeft aan de melding van 10.2.e.

Via deze brief wil u informeren dat ik, in lijn met de resultaten van het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven heb besloten geen verder onderzoek in te stellen en de melding van 10.2.e afsluit. Volledigheidshalve heb ik 10.2.e nog even gebeld om hem te vragen of hij ook gediplomeerd drogist is omdat uw verslag wat dat betreft nog multi-interpretabel was. Ik had vertrouwen in zijn bevestigende antwoord.

Wanneer de inspectie meldingen ontvangt die een onderzoek door het CBD rechtvaardigen zal ik u graag opnieuw benaderen.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende ingelicht te hebben,

Een kopie van deze brief stuur ik aan 10.2.e

Hoogachtend,

10.2.e

10.2.e

10.2.e



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Retouradres Postbus 2680 3500 GR Utrecht

Drogisterij 10.2.e/V.O.F.

T.a.v. de heer 10.2.e

10.2.e

10.2.e DEN HAAG

St. Jacobsstraat 16
3511 BS Utrecht
Postbus 2680
3500 GR Utrecht
T 030 233 87 87
F 030 232 19 12
www.igz.nl

Inlichtingen bij

10.2.e

10.2.e@igz.nl

T (030) 10.2.e

Datum 4 mei 2011

Onderwerp Melding toezicht geneesmiddelenverkoop

Ons kenmerk

10.2.e

Bijlagen

1

Geachte 10.2.e

Ter informatie stuur ik u als bijlage de brief van de Inspectie voor de Gezondheidszorg aan het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven inzake het sluiten van het onderzoek naar de melding van 10.2.e over mogelijke verkoop van geneesmiddelen zonder toezicht bij uw Drogisterij.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben,

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Programmaleider eerstelijnszorg

Bijlage: Brief van de Inspectie voor de Gezondheidszorg aan het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven.

10.2.e

Van: _Dienstpostbus IGZ Lokaet Utrecht
Verzonden: woensdag 7 december 2011 12:20
Aan: _Dienstpostbus IGZ Utrecht
Onderwerp: FW: uad geneesmid.

Graag innemen

Hoogachtend,

10.2.e

Loketmedewerker

.....
 Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 2680 | 3500 GR | Utrecht

.....
 T 088 120 5000

F 088 120 5001

<http://www.igz.nl>

Van: 10.2.e

Verzonden: dinsdag 6 december 2011 20:27

Aan: _Dienstpostbus IGZ Loket Utrecht

Onderwerp: uad geneesmid.

Inspectie voor de Gezondheidszorg Centraal Kantoor Utrecht	
Nr 2011 10.2.e	DEP
Ingekomen - 7 DEC 2011	PARAAF
Relatie 10.2.e	n.d.
Melding	

Bij deze wil ik melden dat er bij de Jumbo slotlaan Zeist de Advil 400 mg en nog een aantal uad producten gewoon in het schap liggen zonder dat er een drogist of ass. drogist aanwezig is.

10.2.e

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

10.2.e

Meldpunt IGZ

St. Jacobsstraat 16
3511 BS Utrecht
Postbus 2680
3500 GR Utrecht
T 31 (0)88 120 50 00
F 31 (0)88 120 50 01
www.igz.nl

Inlichtingen bij

Meldpunt IGZ
T 088 1205000

Ons kenmerk

10.2.e

Uw kenmerk

-

Uw e-mail

6 december 2011

Bijlagen

-

Datum 10 februari 2012
Betreft Verkoop UAD-middelen bij Jumbo te Zeist

Geachte 10.2.e

Op 6 december 2011 stuurde u een e-mail waarmee u de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeerde over het aanbieden van Advil 400 mg en andere UAD-middelen door de Jumbo te Zeist. In deze brief leest u mijn reactie.

U geeft in uw e-mail aan dat er bij de Jumbo geen drogist en/of drogistassistent aanwezig is. Bedoelt u hiermee dat deze geheel absent is, of alleen op gezette tijden aanwezig is? Indien het laatste het geval is, dan verzoek ik u aan te geven op welke tijdstippen er bij de Jumbo geen drogist en/of drogistassistent aanwezig is of is geweest ten tijde van uw constatering.

Na ontvangst van deze gegevens zal worden beoordeeld of er aanleiding is om uw melding te onderzoeken.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

10.2.e

10.2.e

Van: _dienstpostbus IGZ meldpunt
Verzonden: vrijdag 21 december 2012 9:23
Aan: _Dienstpostbus IGZ Utrecht
Onderwerp: FW: geneesmiddelen in supermarkt
Bijlagen: RE: Ontvangstbevestiging

Centraal Kantoor	
Nr. 2012-10.2.e	DEP
Ingekomen 29 DEC 2012	PARAAF
Relatie 10.2.e	d.d.
Melding	

Graag inboeken

P8, zie uitdeelposten in FAQ en art. 62 lid 1d

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Medewerker Meldpunt IGZ

.....
 Inspectie voor de Gezondheidszorg
Meldpunt IGZ
 St. Jacobsstraat 16 | 3511 BS | Utrecht
 Postbus 2680 | 3500 BR | Utrecht

T 088-10.2.e
 F 088-1205001
meldpunt@igz.nl
www.igz.nl

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 19 december 2012 7:45
Aan: _dienstpostbus IGZ meldpunt
Onderwerp: FW: geneesmiddelen in supermarkt

Beste medewerkers,

De supermarkt (EMTE) in ons dorp (Ooltgensplaat) verkoopt sinds kort geneesmiddelen met de UAD aanduiding. Er is daar niemand die het diploma drogist heeft en ook niemand met het assistent-drogist diploma.

10.2.e wordt er verteld dat ze ontheffing hebben omdat er iemand met een studie (assistent) drogist?, bezig is.
 Ons inziens is dit geen reden om verkoop van bovengenoemde geneesmiddelen nu al toe te staan.
 Degene die nu met de studie bezig is werkt ook nog maar part-time, dus de meeste tijd dat de winkel open is, staat daar niemand die iets van geneesmiddelen af weet.
 Graag zouden wij zien dat u hierop actie onderneemt, als dit soort praktijken wordt toegestaan, dan heeft het vak drogist geen enkele betekenis meer.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

10.2.e

10.2.e

Van: drogisterij molendijk molendijk [10.2.e]@live.nl
Verzonden: donderdag 20 december 2012 8:56
Aan: _dienstpostbus IGZ meldpunt
Onderwerp: RE: Ontvangstbevestiging

Geachte medewerker,

Ons adres is:
 Drogisterij [10.2.e]
 Beneden Molendijk 4
 3257 AA Ooltgensplaat

Dit betreft onze melding van 19 december.

Met vriendelijke groet,
 [10.2.e]

> From: meldpunt@igz.nl
 > To: [10.2.e]@live.nl
 > Subject: Ontvangstbevestiging
 > Date: Wed, 19 Dec 2012 06:48:03 +0000
 >
 > Geachte mailer,
 >
 > Dit is een automatisch antwoord om u te laten weten dat het meldpunt van de Inspectie voor de Gezondheidszorg uw bericht in goede orde heeft ontvangen.
 >
 > Vragen
 > Wij streven ernaar om eenvoudige vragen binnen twee werkdagen te beantwoorden. Complexere vragen kunnen meer tijd in beslag nemen; in dat geval informeren wij u binnen vijf werkdagen over de termijn waarbinnen u ons antwoord kunt verwachten.
 >
 > Meldingen
 > Als u een melding heeft gedaan, dan sturen wij u per post een ontvangstbevestiging. Als u uw postadres nog niet heeft doorgegeven, dan verzoeken wij u dat alsnog te doen met verwijzing naar uw melding.
 > In die ontvangstbevestiging staat of uw melding aanleiding geeft tot nadere behandeling door de IGZ. Wij streven ernaar de ontvangst van meldingen binnen vijf werkdagen schriftelijk te bevestigen. Het kan echter in drukke perioden voorkomen dat dit langer duurt dan gewenst; wij vragen hiervoor uw begrip.
 >
 > Geen reactie
 > In een aantal gevallen krijgt u géén reactie van het Meldpunt IGZ:
 > -Als u de IGZ een e-mail in CC stuurt, zonder dat er een concrete vraag of verzoek aan de IGZ in staat.
 > -Bij vervolgcorrespondentie over meldingen die de IGZ al in behandeling heeft. Het Meldpunt IGZ stuurt deze correspondentie dan direct door naar de behandelend inspecteur.
 > -Bij mededelingen die ter kennisgeving aan de IGZ zijn gestuurd.
 > -E-mails die onwettig taalgebruik bevatten, worden vanzelfsprekend niet in behandeling genomen.
 >
 > Met vriendelijke groet,
 >
 > [10.2.e]
 > [10.2.e]
 >
 >
 > Dear mailer,
 >
 > This is an automatic reply to inform you that the Central Information Office of the Dutch Health Care Inspectorate has received your message in good order.
 >
 > Queries

> We aspire to answer common queries (frequently asked questions) within two working days. More complex queries may require more time to answer, in which case we will inform you within five working days of the term within which you can expect our response.

>

> Reports of incidents

> If you report an incident, we will send you a written acknowledgment. If your postal address has not yet passed, we ask you to do so with reference to your report. In mentioned acknowledgment we inform you whether your report gives rise to further consideration by the Inspectorate. We strive to acknowledge reports within five working days. In busy periods however it may occur that this takes longer than desired, and we ask for your understanding.

>

> No reply

> In some cases you will not receive a reply from the Central Information Office of the Inspectorate:

> -If you send an e-mail to the Inspectorate in CC, which doesn't contain a specific question or request to the Inspectorate.

> -For further correspondence about pending reports. The Central Information Office will forward such correspondence directly to the attending inspector.

> -In communications sent informing the Inspectorate

>

> Sincerely,

>

> 10.2.e
> 10.2.e

>

>

>

>

> Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

> This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages. .



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 90460 2509 LL Den Haag

Albert Heijn B.V.
t.a.v. 10.2.e
Postbus 3000
1500 HA ZAANDAM

**Geneesmiddelen En
Medische Technologie**

Wilh. van Pruisenweg 52
Den Haag
Postbus 90460
2509 LL Den Haag
T 070 304 15 00
F 070 304 15 70
www.igz.nl

Inlichtingen bij

10.2.e
10.2.e @igz.nl
T (070) 10.2.e

Ons kenmerk

10.2.e

Datum 3 juni 2013
Onderwerp 10.2.e : verkoop UAD-geneesmiddelen door
AH filiaal zonder drogist.

Geachte 10.2.e

De Inspectie heeft op 2 juli 2012 van het Drogisterijcollege een melding ontvangen. De melding betreft het niet in dienst hebben van een drogist bij het AH filiaal te Breukelen, gevestigd Markt 10, 3621 AB Breukelen, terwijl daar volgens de melder UAD-geneesmiddelen worden verkocht.

Het afleveren van UAD-geneesmiddelen aan verkooppunten zonder drogist is verboden, zie artikel 39 lid 2 van de Geneesmiddelenwet (Gnw). Daarnaast is het te koop aanbieden en terhandstellen van UAD-geneesmiddelen zonder drogist verboden, zie artikel 62 lid 1 van de (Gnw). Op 28 mei 2013 hebben we deze melding met u en de 10.2.e besproken.

Uit het onderzoek van de inspectie ter plaatse is gebleken dat:

- er door Albert Heijn BV (5165 G) aan voornoemd AH filiaal uitsluitend AV geneesmiddelen worden afgeleverd en geen UAD geneesmiddelen en
- dat dit filiaal uitsluitend AV-geneesmiddelen verkoopt en geen UAD-geneesmiddelen.

Voor het te koop aanbieden en terhandstellen van AV- geneesmiddelen is de aanwezigheid van een drogist niet nodig. De melding is hiermee ongegrond.

De inspectie zal de melder hiervan op de hoogte stellen.

De inspectie beschouwt met deze brief melding 10.2.e als afgehandeld.

Hoogachtend,

10.2.e

Senior inspecteur

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 3 juni 2013 22:58
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: uw melding 10.2.e betreffende AH filiaal 10.2.g
verkoop geneesmiddelen zonder drogist.

Geachte 10.2.e

In navolging op uw mail van d.d. 2 juli 2012 inzake uw melding met 10.2.e betreffende de verkoop van UAD geneesmiddelen door een AH filiaal 10.2.g zonder drogist (met een zekerheid van 95%) kan ik u het volgende melden.

Uit onderzoek door de IGZ is gebleken dat het AH filiaal 10.2.g geen UAD geneesmiddelen in haar assortiment heeft. Dit filiaal heeft uitsluitend AV geneesmiddelen in haar assortiment. Ook levert AH vanuit haar distributiecentrum in Geldermalsen geen UAD geneesmiddelen maar uitsluitend AV geneesmiddelen aan dit filiaal af. Voor het te koop aanbieden en terhandstellen van AV geneesmiddelen is geen drogist vereist, zie artikel 62 van de Geneesmiddelenwet.

U melding is ongegrond.

Ik meen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Uw melding met 10.2.e sluit ik hiermee af.

Met vriendelijke groet,

10.2.e senior-inspecteur

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
W. van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag |
Postbus 90460 | 2509 LL | Den Haag

T 070-10.2.e
F 070-304 1570
10.2.e@igz.nl
www.igz.nl



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Werkgebied Zuidwest

Wilh. van Pruysenweg 52
Den Haag
Postbus 90700
2509 LS Den Haag
T 070 304 15 00
F 070 304 15 70
www.igz.nl

telefoonnotitie

Gegevens beller

Naam

10.2.e

Functie

10.2.e

Object

Locatie

Telefoonnummer

10.2.e

Faxnummer

E-mail adres

Inhoud

Datum en tijd

13 juni 2013 9:52 uur

Aangenomen door

10.2.e

Betreft

Verkoop geneesmiddelen UAD ?

Inhoud gesprek

Navraag gedaan bij eigenaar EMTÉ supermarkt Ooltgensplaat n.a.v. 10.2.e. Gevraagd of er een drogist in dienst is en navraag gedaan naar de verkoop van geneesmiddelen die uitsluitend in een apotheek verkocht mogen worden.

Afhandeling

Afspraak/advies

10.2.e geeft aan alleen kleinzorggeneesmiddelen af te leveren die hij aanschaft via de firma Sorbo. Deze firma levert alleen het assortiment voor DV. De firma Sorbo eist dan ook dat er een opleiding gevolgd wordt tot drogist, anders wordt er niets geleverd. 10.2.e geeft aan dat 10.2.e de opleiding tot drogist aan het volgen is. Hij kon niet aangeven binnen welke termijn de opleiding afgerond zal zijn.

Te behandelen door

10.2.e

Kopie naar

Afgehandeld op

Bewaren

Vernietigen na

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

10.2.e
[redacted]
[redacted]
[redacted] OOLTGENSPLAAT

Meldpunt IGZ

St. Jacobsstraat 16
3511 BS Utrecht
Postbus 2680
3500 GR Utrecht
T 31 (0)88 120 50 00
F 31 (0)88 120 50 01
www.igz.nl

Inlichtingen bij

Meldpunt IGZ
T 088 1205000
E meldpunt@igz.nl

Ons kenmerk

10.2.e

Uw kenmerk

-

Uw e-mail

19 december 2012

Bijlagen

-

Datum 5 juli 2013
Betreft Verkoop geneesmiddelen door supermarkt

Geachte 10.2.e ,

Op 19 december 2012 stuurde u e-mail waarmee u de Inspectie voor de Gezondheidszorg informeerde over de verkoop van UAD geneesmiddelen door supermarkt EMTE te Ooltgensplaat.

Ik bied u mijn excuses aan voor deze zeer late reactie op uw e-mail. Tijdens de beoordeling van uw melding is per abuis nagelaten een ontvangstbevestiging aan u te verzenden. Graag informeer ik u hierbij alsnog over de afhandeling van uw melding.

Behandeling melding

Wij hebben uw melding opgenomen in ons centrale registratiesysteem onder 10.2.e . Uw melding is reeds in behandeling genomen. Wij zullen u berichten over de resultaten van ons onderzoek zodra deze bekend zijn.

Aanvullende informatie

Wilt u aanvullende informatie aan ons doorgeven, dan kunt u dit schriftelijk doen. Stuur een e-mail naar meldpunt@igz.nl of richt een brief aan het Meldpunt IGZ op bovenstaand adres. Vermeld daarbij alstublieft het registratienummer van uw melding.

Vragen?

Ik hoop dat ik u met deze brief voldoende heb geïnformeerd. Heeft u toch nog vragen, neem dan contact op met ons meldpunt. Wij zijn van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur op bovengenoemd telefoonnummer. U kunt ook een e-mail sturen naar meldpunt@igz.nl. Vermeld daarbij alstublieft het registratienummer van uw melding.

Hoogachtend,

10.2.e

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 24 januari 2014 13:01
Aan: 10.2.e
Onderwerp: FW: Drogist: Diverse zaken en een GDP vraag

Beste 10.2.e

Voel je er wat voor om samen een keer met hem hierover te praten?

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e [mailto:10.2.e@e-beat.nl]
Verzonden: donderdag 23 januari 2014 10:41
Aan: 10.2.e
Onderwerp: Drogist: Diverse zaken en een GDP vraag

Beste 10.2.e

Het is alweer enige tijd geleden en inmiddels is er veel gebeurd. Op het vlak van de drogisten / diploma's. Afgelopen jaar hebben wij hard gewerkt om onze 'controle - data' en systeem operationeel te maken. En dit werkt inmiddels.

We hebben in de zomermaanden een try out uitgevoerd met een mystery guest onderzoek. Er zijn ca 100 winkels gecheckt. De verkoop van UAD geneesmiddelen, gediplomeerden + juiste communicatie is gecontroleerd.

10.2.g

De Groothandelaren kwamen bij ons op de koffie. De vraag: kun je ons helpen de 'bevoegde' locaties te checken.

Dit komt schoorvoetend tot stand.

Graag zou ik onze procedure en onze presentatie willen overleggen met jou / IGZ. Hierin zou ik je kunnen tonen hoe we e.e.a. ingericht hebben, maar ook hoe we de data up to date houden.

De daarop volgende vraag is een hulp vraag.

Wij krijgen vanuit de geneesmiddelen distribuerende groothandelaren, de vraag of wij online de training kunnen verzorgen voor de medewerkers.

Er zijn GDP regels waar men zich aan dient te houden.

Kun jij mij / ons helpen met de kaders / regels over GDP, waar IGZ op controleert of inspecteert. Het gaat dan om het gehele proces.

Een medewerker van de vloer (orderpickers etc, niveau mavo +), een manager DC, etc.

De behoefte hiervoor blijkt landelijk te zijn, zowel bij de directe distributeurs / GH alsmede bij de DC's waar cross docking wordt toegepast.

Graag verneem ik of je ons hiermee kan / wilt helpen. Dank.

Ik verneem je reactie.

Hartelijke groet

10.2.e

E-Beat E-College

www.e-beat.nl

Postbus 270

1200 AG Hilversum

T: 035 10.2.e

M: 06 10.2.e

@: 10.2.e @e-beat.nl

Van: 10.2.e
Verzonden: donderdag 13 maart 2014 22:18
Aan: 10.2.e
Onderwerp: FW: 10.2.e Plus Korner 10.2.g
groothandel IJ; 10.2.e

Dag 10.2.e

Bijgaand nog ter info het rapport van het 'Mystery Shop Onderzoek', op verzoek (ongetwijfeld van 10.2.e)
uitgevoerd door het CBD.

Vriendelijke groeten,

10.2.e

Van: 10.2.e @cbd-maarssen.nl
Verzonden: donderdag 13 maart 2014 12:29
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: IGZ1401 0988 Plus Korner 10.2.g

Geachte 10.2.e

Onder verwijzing naar mijn eerdere berichten reageer ik graag op uw antwoord aan 10.2.e

Met de constatering dat er twee personen met het drogistendiploma werkzaam zijn bij genoemd bedrijf is naar ons inzien nog niet vastgesteld dat wordt voldaan aan de eisen die de Geneesmiddelenwet aan de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen stelt. Immers hiermee is niet vastgesteld of in de bewuste winkel verantwoord zorg wordt aangeboden. In artikel 62 lid 2 van de Geneesmiddelenwet worden tenminste vier verplichte onderdelen van verantwoorde zorg genoemd; verder heeft de wetgever beoogd dat het veld deze eis van verantwoorde zorg verder invult; dat heeft de drogisterijbranche gedaan en de invulling daarvan is overigens bekend bij de IGZ (Nederlandse Drogistennorm).

In uw bericht kunnen we niet terugvinden of aan de eis van verantwoorde zorg wordt voldaan; een toets aan de verplichte onderdelen van verantwoorde zorg (wordt er toezicht door de drogist uitgeoefend?; wordt er geverifieerd of de klant advies wil?; wordt er geadviseerd en (alleen) door een assistent-drogist of drogist?; zijn er voldoende assistent-drogisten en drogisten aanwezig in de winkel om de verplichte advisering te geven?) kan ik in ieder geval niet terugvinden in het antwoord aan 10.2.e

Bijgevoegd treft u onze bevindingen aan. Wij hebben d.m.v. een mystery-aankoop getoetst of in de genoemde winkel wordt voldaan aan elementen van verantwoorde zorg en komen tot een negatief oordeel. Een dergelijke toets doen wij overigens jaarlijks - als onderdeel van een audit - bij de gecertificeerde drogisterijen (bijna 80 % van alle drogisterijen).

Ik ben benieuwd naar de reactie van de IGZ op ons standpunt en onze bevindingen en uiteraard ook naar de eventuele vervolgstappen van de IGZ.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e
Directeur

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
Postbus 1262
3600 BG Maarssen
Tel. 0346 - 10.2.e
Fax 0346 - 584201
Mob. 06 - 10.2.e
www.drogistensite.nl

Van: 10.2.e
Verzonden: donderdag 13 maart 2014 9:16
Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e

Onderwerp: Melding 10.2.e DA drogist 10.2.e over verkoop geneesmiddelen bij Plus Korner 10.2

Dag 10.2.e

11.1; interne afstemming

Vriendelijke groeten,

10.2.e

Van: _Dienstpostbus IGZ qdefect

Verzonden: woensdag 12 maart 2014 14:51

Aan: 10.2.e

Onderwerp: FW: 10.2.e Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
groothandel IJ

Dag 10.2.e

11.1; interne afstemming

Vriendelijke groeten,

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 12 maart 2014 9:34

Aan: 10.2.e

10.2.e 10.2.e @cbd-maarssen.nl; 10.2.e

Onderwerp: RE: 10.2.e Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
groothandel IJ

Geachte 10.2.e

Zoals ik in mijn e-mail aan u van 25 februari j.l. heb aangegeven, hebben wij informatie opgevraagd bij de betreffende firma. Wij geven bedrijven dan altijd enige tijd de gelegenheid om hier op te reageren. Ondertussen hebben wij de reactie binnen:

De firma heeft aangegeven, dat er op dit moment 2 personen werkzaam zijn met een drogistenvakdiploma en dat 3 personen momenteel een opleiding daartoe volgen. De firma heeft kopieën van certificaten en arbeidscontracten meegezonden.

Voor de inspectie lijken er op dit moment dan ook geen redenen te zijn, om verdere actie te ondernemen. Voor het geval, dat u echter meent, dat er bijvoorbeeld producten niet op de gewenste wijze zijn geplaatst in het filiaal, staat het u uiteraard altijd vrij het personeel daar op te wijzen.

U ontvangt over uw melding nog een afsluitende brief. Voor dit moment hoop ik u alvast voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Inspecteur

.....
Geneesmiddelen en Medische Technologie

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Wilhelmina van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag Postbus 90460 | 2509 LL | Den Haag

.....
T 070 - 10.2.e

M 06 - 10.2.e

10.2.e @igz.nl

<http://www.igz.nl>

Van: 10.2.e

Verzonden: maandag 10 maart 2014 8:29

Aan: 10.2.e

Onderwerp: RE: IGGZ1401 0988 Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
groothandel IJ

11.1; interne afstemming

Gr 10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: maandag 10 maart 2014 8:27

Aan: 10.2.e

Onderwerp: FW: IGGZ1401 0988 Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
groothandel IJ

Urgentie: Hoog

Hoi 10.2.e

11.1; interne afstemming

Vriendelijke groeten,

10.2.e

Van: 10.2.e

10.2.e

Verzonden: maandag 10 maart 2014 7:49

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e @da.nl; 10.2.e @drogisterijrodenburg.nl; 10.2.e @cbd-maarssen.nl

Onderwerp: Re: 10.2.e Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
 groothandel I]
 Urgentie: Hoog

Valkenswaard, 10 maart 2013,

Geachte 10.2.e

De zaak loopt nu sinds 12 november 2013, dus ruim 4 maanden!!! De Supermarkt kan ongestoort de regels van de wet aan hun laars lappen, zonder dat er daadkrachtig actie wordt ondernomen.

Zou het misschien niet mogelijk zijn dat de behandelende inspecteur de supermarkt bezoekt ipv een brief te sturen of een telefoontje te plegen?

a Controleren aan de hand van een ureschema of continue (ma t/m zaterdag van 8.00 tot 20.00 uur en ZONDAG 10.00-18.00 uur!!) een gediplomeerd drogist aanwezig is (en niet aanwezig is in b.v. kantoor of magazijn van de winkel!!)

b Vaststellen dat er risicovolle geneesmiddelen vanuit zelfbedieningsvak worden aangeboden en dat er geen controle is bij de kassa's of ZELFSCANKASSA'S. Kind kan zo met risicovolle geneesmiddelen de winkel verlaten zonder dat het iemand opvalt!!

Ik heb vorige week een nieuwe Jumbo supermarkt bezocht. Zij houden zich wel aan de wet en hadden de risicovolle geneesmiddelen achter de servicebali staan!!

Ik hoor nu graag van u, op korte termijn, wat de bevindingen van de inspecteur zijn.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

From: 10.2.e
 Sent: Tuesday, February 25, 2014 8:48 AM
 To: 10.2.e; 10.2.e @cbd-maarssen.nl
 Cc: 10.2.e @da.nl; 10.2.e @drogisterijrodenburg.nl
 Subject: RE: [Fwd: RE: IGZ1401 0988 Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
 groothandel I]

Geachte 10.2.e,

Naar aanleiding van uw onderstaande e-mail kan ik u mededelen, dat in afwachting van meer informatie, er door de behandelende inspecteur bij de betreffende firma gevraagd is naar documentatie/duidelijkheid m.b.t. de aanwezigheid van een drogist in de vestiging.

De uitkomst hiervan is nog niet bekend. Ik ga er vanuit u voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
 Inspecteur

.....
 Geneesmiddelen en Medische Technologie
 Inspectie voor de Gezondheidszorg
 Wilhelmina van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag Postbus 90460 | 2509 LL | Den Haag

.....
 T 070 - 10.2.e
 M 06 - 10.2.e
 10.2.e @igz.nl
<http://www.igz.nl>

Van: 10.2.e
 Verzonden: maandag 24 februari 2014 16:48
 Aan: 10.2.e @cbd-maarssen.nl
 CC: 10.2.e .nl; 10.2.e @da.nl; 10.2.e @drogisterijrodenburg.nl

Onderwerp: RE: [Fwd: RE: 10.2.e Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
10.2.g groothandel I]
Urgentie: Hoog

Valkenswaard, 24 februari 2014

Geachte 10.2.e

Naar aanleiding van mijn mail van 7 febr 2014 heb ik niets meer vernomen van u of van IGZ.
Graag verneem ik, of en zoja, welke actie tot op heden is genomen.
Is de betreffende ondernemer er ook al op aangesproken??
In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,

10.2.e

DA Drogisterij 10.2.e

10.2.e

T: 10.2.e)

10.2.e

I: www.da.nl

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 12 februari 2014 16:56

Aan: 10.2.e

Onderwerp: FW: Melding 10.2.e

10.2.e

11.1; interne afstemming

groet,

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 5 februari 2014 18:34

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e

Onderwerp: Re: Melding 10.2.e

11.1; interne afstemming

Groet, 10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: Wednesday, February 05, 2014 05:15 PM W. Europe Standard Time

Aan: 10.2.e

Cc: 10.2.e

Onderwerp: RE: Melding 10.2.e

Dag 10.2.e

11.1; interne afstemming

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: vrijdag 7 februari 2014 13:20

Aan: 10.2.e @cbd-maarssen.nl

10.2.e

10.2.e

Onderwerp: RE: [Fwd: RE: 10.2.e Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
groothandel I]

Valkenswaard, 7 februari 2014

Geachte 10.2.e CBD,

Naar aanleiding van onderstaande mails heb ik zojuist telefonisch contact gehad met 10.2.e Inspecteur IGZ 06 - 10.2.e 10.2.e @igz.nl).

Ik heb verteld wat ik en wat u (CBD) tot op heden hebben gedaan om met onderstaande problematiek om te gaan.

Ik heb ook gevraagd om direct actie te ondernemen tegen betreffende supermarktondernemer. (benaderen van ondernemer en enkele weken erna controleren of hij zich ook daadwerkelijk aan de regels houdt!!)

10.2.e IGZ heeft gevraagd of u gegevens van onderzoek naar hem kunt toesturen/mailen? Eventueel kunt u hem bellen.

Ik verneem graag de ontwikkelingen in deze.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

040-10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: vrijdag 7 februari 2014 12:18

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e @cbd-maarssen.nl; 10.2.e

Onderwerp: RE: [Fwd: RE: 10.2.e Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
groothandel I]

Geachte 10.2.e

Ik zal nagaan of het desondanks mogelijk is om uw klacht in behandeling te nemen.

Overigens heb ik vernomen, dat de melder soms ook de suggestie wordt gedaan om zelf alvast verbeteringsuggesties t.a.v. het wijze van aanbieden/uitstallen van geneesmiddelen te laten doen, omdat de inspectie niet altijd in staat is direct ter plaatse de situatie te beoordelen. Wellicht is dat voor u ook hier mogelijk, zodat er alvast iets op dat gebied in gang wordt gezet.

Ik hoor graag van u.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
Inspecteur

.....
Geneesmiddelen en Medische Technologie
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Wilhelmina van Pruysenweg 52 | 2595 AN | Den Haag Postbus 90460 | 2509 LL | Den Haag

.....
T 070 - 10.2.e
M 06 - 10.2.e
10.2.e @igz.nl
<http://www.igz.nl>

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 7 februari 2014 12:08
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e @cbd-maarssen.nl 10.2.e
Onderwerp: RE: [Fwd: RE: 10.2.e Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
groothandel I]

Geachte 10.2.e

Omdat ik met de supermarkt ondernemer in het zelfde winkelcentrum zit, vind ik het raadzamer dat u mijn naam niet vermeld.

Graag snel actie ondernemen en ik verneem graag de bevindingen/resultaten.

M.vr.gr.

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 7 februari 2014 11:05
Aan: 10.2.e 10.2.e
CC: 10.2.e _Dienstpostbus IGZ
qdefect
Onderwerp: RE: [Fwd: RE: 10.2.e Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
groothandel I]

Geachte 10.2.e,

Zoals in een van onze telefoongesprekken reeds werd aangegeven, is (mogelijk door de aard ervan) deze melding kennelijk ergens tussen wal en schip beland. Met 10.2.e is besproken dat deze melding in eerste instantie door IGZ zal worden opgepakt, omdat het weliswaar een toezichtobject van de NVWA betreft, maar de producten in kwestie geneesmiddelen betreffen. Wij zullen de door u aangegeven supermarkt hierover benaderen.

Wij gaan ervan uit, dat u er geen bezwaar tegen heeft, dat uw naam als melder wordt genoemd. Wellicht wilt u dat nog even bevestigen.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
Inspecteur

.....
Geneesmiddelen en Medische Technologie
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Wilhelmina van Pruysenweg 52 | 2595 AN | Den Haag Postbus 90460 | 2509 LL | Den Haag

.....
T 070 - 10.2.e
M 06 - 10.2.e
10.2.e @igz.nl

<http://www.igz.nl>

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 7 februari 2014 10:00
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e @cbd-maarssen.nl; 10.2.e @da.nl; 10.2.e
10.2.e
Onderwerp: RE: [Fwd: RE: 10.2. 10.2.e Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
groothandel I]
Urgentie: Hoog

Valkenswaard, 7 februari 2013

Geachte 10.2.e

Betreft een melding van 13 november 2013 gericht aan 10.2.e .
Wordt er nu na 3 maanden actie ondernomen door afdeling van NVWA??
Heeft u misschien ook rechtstreekse emailadres van 10.2.e
In afwachting van een vlotte actie,

Met vriendelijke groet,

10.2.e

DA Drogisterij 10.2.e

10.2.e

T: 10.2.e

E: 10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: donderdag 30 januari 2014 20:36

Aan: 10.2.e

Onderwerp: RE: Melding 10.2.e

Beste 10.2.e

11.1; interne afstemming

Met groet, 10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 29 januari 2014 17:42

Aan: 10.2.e

Onderwerp: RE: [Fwd: RE: 10.2.e Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
groothandel I]

Geachte 10.2.e

Ik heb de melding voorgelegd aan zowel 10.2.e , als aan het programma, waar deze melding eigenlijk thuis hoort (het programma voor zorgaanbieders), met de vraag of men kans ziet om hier op korte termijn iets aan te doen, dan wel dat deze melding dient te worden doorgestuurd naar de NVWA, omdat het hier om een supermarkt gaat, die als aangegeven, feitelijk onder het toezicht van de NVWA valt. De NVWA is namelijk ook gemachtigd om te handhaven op basis van de geneesmiddelenwet. Zodra ik meer weet, hoor u van mij, of van een van mijn collega's.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Inspecteur

.....

Geneesmiddelen en Medische Technologie

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Wilhelmina van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag Postbus 90460 | 2509 LL | Den Haag

.....

T 070 - 10.2.e

M 06 - 10.2.e

10.2.e @igz.nl

<http://www.igz.nl>

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 29 januari 2014 17:35

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e

Onderwerp: Melding 10.2.e

Dag collega's,

11.1; interne afstemming

Vriendelijke groeten,

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 29 januari 2014 16:43

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e

Onderwerp: [Fwd: 10.2.e Plus Korner 10.2.g en 10.2.g
groothandel I]

Urgentie: Hoog

Valkenswaard, 29 januari 2014

Geachte 10.2.e

Zoals zojuist uitvoerig besproken hebben wij reeds op 12 november 2013 aan uw collega 10.2.e gemeld dat Plussupermarkt Korner 10.2.g sinds de verbouwing in november 2013 (nu bijna 3 maanden!!) risicovolle geneesmiddelen verkoopt vanuit zelfbedieningsschap zelfs door middel van zelfscanningkassa's (!!!) en dat er regelmatig geen gediplomeerd apotheker aanwezig is.

U zou de juiste afdeling hierop aanspreken en vriendelijk verzoeken om direct actie te ondernemen ook omdat de melding al 3 maanden geleden is aangemeld!

In afwachting van de te nemen maatregelen(graag op zeer korte termijn winkel bezoeken en zelf beoordelen)

Met vriendelijke groet,

10.2.e

DA Drogisterij 10.2.e

T: 10.2.e

E: 10.2.e

I: www.da.nl

Van: 10.2.e

Verzonden: vrijdag 24 januari 2014 13:04

Aan: 10.2.e

Onderwerp: RE: Melding 10.2.e DA Drogisterij 10.2.e, Plus supermarkt Korner, verkoop geneesmiddelen

Hallo 10.2.e

11.1; interne afstemming

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: donderdag 23 januari 2014 17:00

Aan: 10.2.e

Onderwerp: RE: Melding 10.2.e DA Drogisterij 10.2.e, Plus supermarkt Korner, verkoop geneesmiddelen

11.1; interne afstemming

Groet,

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 22 januari 2014 15:32

Aan: 10.2.e

Onderwerp: Melding 10.2.e DA Drogisterij 10.2.e, Plus supermarkt Korner, verkoop geneesmiddelen

11.1; interne afstemming

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 22 januari 2014 15:57

Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: [Fwd: RE: 10.2.e Plus Korner 10.2.g
groothandel I]
Urgentie: Hoog

Valkenswaard, 22 januari 2014

Geachte 10.2.e

Zoals zojuist telefonisch besproken hierbij alle informatie betreffende de melding.

De melding was op 12 of 13 november 2013 reeds telefonisch doorgegeven aan uw collega 10.2.e

Graag actie ondernemen.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

DA Drogisterij 10.2.e

T: 10.2.e

E: 10.2.e

Onderwerp: RE: 10.2.e Plus Korner 10.2.g
groothandel I

Van: 10.2.e

Datum: Vr, 10 januari, 2014 10:52

Aan: meldpunt@igz.nl

CC: 10.2.e

10.2.e @cbd-maarssen.nl

10.2.e @da.nl

10.2.e @drogisterijrodenburg.nl

Valkenswaard, 10 januari 2014

Geachte 10.2.e

Gezien dat wij op 13 november 2013 reeds melding hebben gemaakt bij uw collega 10.2.e en de ernst van de zaak, verzoek ik u vriendelijk deze zaak niet op de lange baan te schuiven maar direct actie te ondernemen.

Met vriendelijke groeten

10.2.e

Geachte 10.2.e

U heeft een vraag gesteld aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De inspectie streeft ernaar om eenvoudige vragen binnen twee werkdagen te beantwoorden.

Uw vraag is echter van dien aard dat wij verwachten meer tijd nodig te hebben om u van een inhoudelijk antwoord te kunnen voorzien. Wij streven ernaar uw vraag binnen vier weken te beantwoorden.

Heeft u nog vragen of aanvullingen stuurt u dan een e-mail naar meldpunt@igz.nl.

Vermeld daarbij alstublieft het registratienummer 10.2.e in het onderwerp van uw e-mail.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Meldpunt IGZ
St. Jacobsstraat 16 | 3511 BS | Utrecht Postbus 2680 | 3500 GR |
Utrecht

.....
T 088-10.2.e
F 088-1205001
meldpunt@igz.nl
www.igz.nl

09-01-2014 16:59 Mailimport:

Afzender: 10.2.e
Datum ontvangst: 9-jan-2014 16:59
Ontvanger: meldpunt@igz.nl
CC: 10.2.e @da.nl, 10.2.e
@cbd-maarssen.nl>, 10.2.e
10.2.e
10.2.e
Onderwerp: Plus Korner 10.2.g en
10.2.g groothandel lappen de regels van verantwoordelijke zorg aan hun laars!!

Valkenswaard, 9 januari 2014

Geachte heren/dames meldpunt IGZ,

Sinds de totale verbouwing/heropening op 13 november 2013 van Plus Supermarkt 10.2.g worden in de vrije verkoop, vanuit zelfbedieningsschap in de winkel, diverse geneesmiddelen aangeboden en de risicovolle geneesmiddelen zoals Advil liquid 400, aleve, aleve select 275, aleve feminax, bisolvon 200ml 8mg, buscozol, fluimicil bruistablet 600 mg, fluimicil hoestdrank sterk, otrivin menthol, otrivin duo, paracof, sarixell, tantum, voltaren K smeet + tablet, zantac 24 stuks etc...

Wij hebben in november de eigenaar hierop aangesproken en hij denkt wat hij doet niet in strijd is tegen de wet?!

De supermarkt heeft 2 personeelsleden in dienst die de cursus E-beat drogist hebben gevolgd. Dit is onvoldoende gezien de supermarkt 7 dagen per week van 8.00 tot 20.00 uur geopend is!! (ruim 80 uur!!)

Bij navraag over informatie over de desbetreffende producten, ontbreekt het aan kennis op de werkvloer dat zich slechts beperkt tot het voorlezen van de info op de verpakkingen/ dat men op inhoudelijke vragen totaal geen antwoord geeft en er ook nooit een E-Beat drogist bij geroepen wordt! Op risico's wordt niet gewezen en is bij hen ook niet bekend!!

Wij hebben al reactie's gehad van klanten in onze winkel die het onbegrijpelijk vinden dat zelfs kleine kinderen risicovolle geneesmiddelen kunnen kopen zonder dat er iemand hen wijst op de gevaren.

Het zou je kind van 6 jaar maar wezen, die net een goed rapport heeft behaald en zelfstandig in de supermarkt een lekker snoepje mag gaan kopen. Hij ziet de aantrekkelijke verpakking van advil liquid 400 en rekent deze af bij de kassa of zelfscan kassa(!) Zonder dat hem op de gevaren wordt gewezen verlaat hij de winkel. De "snoepjes" zien er zo aantrekkelijk uit dat jij ze opeet voordat hij thuis is. Misschien komt hij niet/nooit meer thuis!! NOEMT U DIT VERANTWOORDE ZORG!!!

Wij hebben reeds aangeklopt bij CBD Maarssen, onze organisatie DA en op 13 november 2013 bij uw collega van IGZ 10.2.e Tot op heden heeft IGZ nog geen stappen ondernomen!!

Ook gaat de leverancier 10.2.g van deze risicovolle geneesmiddelen niet vrijuit!! Zij moeten toch ook weten dat Plus Korner geen risicovolle geneesmiddelen mag verkopen vanuit de zelfbediening zonder dat er toezicht is en afrekenen via zelfscankassa's!!

Ik ben erg benieuwd of en wanneer IGZ actie gaat ondernemen.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,

10.2.e

DA Drogisterij 10.2.e

T: 10.2.e

E: 10.2.e

I: www.da.nl



RAPPORT MYSTERYSHOP BEZOEK

Plus Corner

10.2.g

23 januari 2014

RAPPORT MYSTERY SHOP ONDERZOEK

Onderzoek uitgevoerd door

10.2.e PCO Certificerend Orgaan

Datum

23 januari 2014

Doel onderzoek

Onderzoeken door middel van een mystery-aankoop of wordt voldaan aan de verplichte elementen van verantwoorde zorg bij verkoop van UAD-geneesmiddelen volgens artikel 62 lid 2 van de Geneesmiddelenwet, dit op een verzoek ontvangen door het CBD.

Onderzoeksmethode

Er is een mystery shop onderzoek uitgevoerd door een auditor van het CBD. De auditor loopt naar binnen en constateert allereerst of er inderdaad UAD-geneesmiddelen worden verkocht. De auditor pakt vervolgens zelf uit het schap een doos Aleve classic, waarna hij via de zelfscan afrekent. Omdat hij toch iets over het geneesmiddel wil weten loopt hij daarmee naar de info-balie. Daar stelt hij de vraag of dit een goede pijnstiller is want hij heeft het erg in z'n rug omdat hij twee dagen geleden de tuin heeft omgespit. En hij had iets gehoord over Aleve. Wat hij er echter niet bij vertelt, is dat hij al twee dagen ibuprofen 400 mg slikt. Dit middel mag niet samen met Aleve genomen worden. Met de juiste WASA-vragen zou dit tijdens het adviesgesprek boven water moeten komen. Het advies had moeten zijn om te stoppen met ibuprofen en dan Aleve te nemen.

Bij deze case wordt beoordeeld:

- of er een kassacheck uitgevoerd wordt (De kassacheck is de vraag waarmee de kassamedewerker controleert of de klant behoefte heeft aan advies/meer informatie over het product)
- of er voor het geven van advies een gediplomeerde drogist of assistent-drogist aanwezig is. En of het advies ook daadwerkelijk door deze assistent-drogist of drogist wordt gegeven en niet door een andere (onbevoegde) medewerker. (Toelichting: de kassacheckvraag of een klant behoefte heeft aan advies, mag door iedere medewerker worden uitgevoerd. Geeft de klant aan dat hij advies wil, dan zijn alleen de drogist en assistent-drogist wettelijk bevoegd dit advies te geven);
- of men de WASA-vragen stelt die nodig zijn om tot een juist advies te komen (wie heeft de klacht, wat is de aard van de klacht, sinds wanneer bestaat de klacht en wat heeft de klant er al aan gedaan);
- of het juiste advies wordt gegeven

Bevindingen van de auditor

De auditor heeft geconstateerd dat er in dit verkooppunt inderdaad UAD-geneesmiddelen worden verkocht. Na de zelfscan van het product loopt de auditor naar de info-balie van de supermarkt met als doel antwoord te krijgen op zijn vraag over Aleve classic als middel voor zijn rugpijn. De dame achter de balie zegt dat ze daarover niets kan vertellen. De auditor vraagt of er dan iemand anders aanwezig is die zijn vraag kan beantwoorden, waarop de balied medewerkster zegt; we zijn er wel mee bezig maar op dit moment is er nog niemand die dat weet.

SCORE OP DE BEOORDELINGSCRITERIA	
Wordt de kassacheck uitgevoerd?	Nee
Is er een (assistent)drogist aanwezig voor advies? Wordt het advies gegeven door een bevoegde medewerker, d.z.w. een assistent-drogist of drogist?	Nee
Worden alle benodigde WASA-vragen gesteld door de (assistent)drogist?	Nee
Wordt het juiste eindadvies gegeven?	Nee

Conclusie auditor

Bij deze supermarkt krijgen klanten geen verantwoorde zorg. De info-balie medewerkster weet nergens van en er is niemand aanwezig die advies kan geven over UAD-geneesmiddelen. Door het systeem van de zelfscan is het niet mogelijk om bij de verkoop van geneesmiddelen na te gaan of klanten nog behoefte hebben aan advies en is de drempel voor klanten bovendien erg hoog om zelf om advies te vragen.

Maarssen, 20 februari 2014

10.2.e

Auditor

10.2.e

Van: 10.2.e @cbd-maarssen.nl]
Verzonden: maandag 14 april 2014 16:32
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e @diodrogist.nl
Onderwerp: Nederlandse Drogistennorm
Bijlagen: Nederlandse drogistennorm verantwoorde zorg UAD januari 2014.docx;
 Nederlandse drogistennorm bijlage I definities januari 2014.docx

Geachte 10.2.e

Onder verwijzing naar de gesprekken die wij hebben gehad over de veldnorm van verantwoorde zorg bij de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen via drogisten, sturen wij u de laatste versie van de Nederlandse Drogistennorm toe. Hierin hebben wij, zoals beloofd, typische begrippen uit de drogisterijbedrijven een wat meer algemene vertaling gegeven, zodat de norm nog beter te gebruiken is als veldnorm.

Wij zijn benieuwd naar de uitkomst van de bestudering door de IGZ van de Nederlandse Drogistennorm m.b.t. de vraag hoe de norm als veldnorm gehanteerd kan worden door de IGZ.
 Ik stuur deze mail tevens cc naar 10.2.e.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Directeur

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven

Postbus 1262

3600 BG Maarssen

Tel. 0346 - 10.2.e

Fax 0346 - 584201

Mob. 06 10.2.e

www.drogistensite.nl

Dit bericht (inclusief de bijlagen) kan vertrouwelijk zijn. Wanneer u dit bericht per abuis heeft ontvangen, wordt u verzocht de afzender te informeren en het bericht te wissen. Het is niet toegestaan om dit bericht, geheel of gedeeltelijk, zonder toestemming te gebruiken of te verspreiden.

Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele niet-juiste en/of onvolledige informatie in deze e-mail, voor de niet-tijdige toezending van het e-mailbericht alsmede voor eventuele schade die is ontstaan en/of onstaat tengevolge van deze e-mail. Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven garandeert niet dat het bericht vrij kan zijn van onderschepping of manipulatie daarvan door derden of computerprogramma's die worden gebruikt voor elektronische berichten en het overbrengen van virussen.

BIJLAGE I

DEFINITIES

Deze bijlage vormt een integraal onderdeel van de Nederlandse Drogistennorm.

In deze Nederlandse Drogistennorm wordt het volgende verstaan onder:

- a. UAD-geneesmiddelen – Niet-receptgeneesmiddelen zoals gedefinieerd in artikel 1 lid 1 sub t (UAD-geneesmiddel) van de Geneesmiddelenwet, die officieel geregistreerd zijn voor de Nederlandse markt door het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen en met als speciaal kenmerk dat de terhandstelling niet aan een recept is gebonden (van bv. een huisarts of medisch specialist) en uitsluitend door apotheek en drogist ter hand gesteld mogen worden..
- b. Ter hand stellen of terhandstelling van niet-receptgeneesmiddelen - Het rechtstreeks verstrekken of doen bezorgen van niet-receptgeneesmiddelen aan consumenten voor wie het bestemd is. Hieronder valt (1) het aanbieden en presenteren van de geneesmiddelen zodat de klant een keuze kan maken, (2) het geven op verzoek van de klant of zo nodig op eigen initiatief van advies over de keuze van het meest geschikte niet-receptgeneesmiddel (gezien de aard van de zelfzorgkwaal), het juiste gebruik, relevante bijwerkingen en gezondheidswaarschuwingen en eventuele begeleidende maatregelen om de zelfzorgkwaal zo snel en effectief mogelijk te genezen, (3) het afrekenen en overhandigen van het geneesmiddel aan de klant en het verlenen van nazorg in de vorm van klachtenbehandeling¹.
- d. Toezichthoudersverklaring - De ingevulde perceelgebonden verklaring, waarin de naam staat genoemd van de drogist(en) onder wiens onmiddellijke leiding de terhandstelling van niet-receptgeneesmiddelen staat.
- e. Toezicht op en verantwoordelijkheid voor het ter hand stellen – Het toezien op de naleving van de regels en afspraken die gelden voor de verantwoorde zorg bij de verkoop van UAD-geneesmiddelen in de drogisterijbranche en de onderneming.
- f. Drogisterij - Ondermeer in niet-receptgeneesmiddelen, gezondheids-, schoonheids- en persoonlijke verzorgingsproducten gespecialiseerde winkelruimte.
- g. Drogisterijafdeling of -balie - Ondermeer in niet-receptgeneesmiddelen, gezondheids-, schoonheids- en persoonlijke verzorgingsproducten gespecialiseerde afdeling of balie binnen een supermarkt of warenhuis e.d.
- h. Verkoopruimte (of -lokaal) - Een goed herkenbare en voor het publiek toegankelijke ruimte welke mede speciaal ingericht en bestemd is voor de terhandstelling van niet-receptgeneesmiddelen en het geven van adviezen daarover.
- i. Voorraadruimte - Ruimte behorende bij een drogisterij, drogisterijafdeling of -balie die (mede) is bestemd voor het in voorraad bewaren van niet-receptgeneesmiddelen en wel op zodanige wijze dat licht, vocht en warmte daar geen schadelijke invloed op kunnen uitoefenen.
- j. Winkelruimte - Het geheel van verkoopruimte(s) en voorraadruimte(s) die mede zijn bestemd voor het ter hand stellen en bewaren van niet-receptgeneesmiddelen.
- k. Onderneming - Een natuurlijk of rechtspersoon die in de uitoefening van een bedrijf verkoopactiviteiten verricht en in dat kader door drogisten en assistent-drogisten UAD-geneesmiddelen ter hand laat stellen en verantwoordelijk is voor het aanbieden van verantwoorde zorg.

¹ De definitie van terhandstelling in de Geneesmiddelenwet (artikel 1 ll) is gericht op de verstrekking van receptgeneesmiddelen en niet op de verkoop van niet-receptgeneesmiddelen via de drogist. Zo wordt gesproken over het verstrekken van geneesmiddelen aan de patiënt. In de Nederlandse Drogistennorm wordt het begrip terhandstelling nader toegepast op de verkoop van UAD-geneesmiddelen aan de consument.

- l. Drogist - Een persoon die in het bezit is van een geldig en op zijn/haar naam gesteld diploma dat door een, door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, aangewezen examenorganisatie is verstrekt die voldoet aan de Beleidsregel Aanwijzing Examenorganisatie Drogisterijbranche, is uitgereikt.
- n. Assistent-drogist - Een persoon die in het bezit is van een geldig en op zijn/haar naam gesteld diploma dat door een, door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, aangewezen examenorganisatie is verstrekt die voldoet aan de Beleidsregel Aanwijzing Examenorganisatie Drogisterijbranche, is uitgereikt.
- m. Verkoper in de drogisterij - Een persoon die in het bezit is van een geldig en op zijn/haar naam diploma waaruit blijkt dat hij/zij kennis heeft van de taken die hij/zij heeft volgens de Drogistennorm in het kader van de terhandstelling van niet-receptgeneesmiddelen..
- n. Consument - De (potentiele) koper van niet-receptgeneesmiddel(en) en/of de particuliere gebruiker van niet-receptgeneesmiddelen.
- o. Zelfbediening - Verkoop aan consumenten waarbij deze zelf de producten uit de winkelschappen of uit bijvoorbeeld speciale displays op de toonbank kunnen pakken om ze af te rekenen bij de kassa.
- p. Zelfzorg - Het voorkomen van gezondheidsproblemen door een gezonde leefwijze eventueel met gebruikmaking van gezondheidsproducten alsmede de behandeling van kortdurende aandoeningen met niet-receptgeneesmiddelen.

NEDERLANDSE DROGISTENNORM

**BIJ TERHANDSTELLING VAN UAD-GENEESMIDDELEN
ONDER TOEZICHT EN VERANTWOORDELIJKHEID VAN DROGISTEN**

Versie Januari 2014

VOORWOORD

Op grond van artikel 62 lid 2 Geneesmiddelenwet moet in een onderneming waar UAD-geneesmiddelen verkocht worden door middel van terhandstelling door een drogist verantwoorde zorg aangeboden worden. Dit betekent volgens artikel 62 lid 2 Geneesmiddelenwet in ieder geval dat:

1. de terhandstelling geschiedt onder verantwoordelijkheid en onder toezicht van een drogist;
2. degene aan wie een UAD-geneesmiddel ter hand wordt gesteld, op duidelijke wijze wordt ingelicht over hetgeen hij redelijkerwijze moet weten over de aard en het doel van het geneesmiddel en de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor zijn gezondheid, tenzij hij te kennen heeft gegeven daar geen behoefte aan te hebben;
3. uitsluitend een drogist of een assistent-drogist voorlichting mag geven over UAD-geneesmiddelen, en
4. in het verkooppunt voldoende drogisten en assistent-drogisten aanwezig moeten zijn die consumenten deze voorlichting kunnen geven.

Meer dan 80 % van de UAD-geneesmiddelen wordt in Nederland verkocht in drogisterijen door terhandstelling door drogisten. De Nederlandse drogisterijen, in zoverre vertegenwoordigd door de koepelorganisatie Centraal Bureau Drogisterijbedrijven (CBD), hebben de Nederlandse Drogistennorm bij terhandstelling van UAD-geneesmiddelen onder toezicht en verantwoordelijkheid van drogisten vastgesteld. Deze Drogistennorm geeft aan wat zij verstaan onder verantwoorde zorg bij de verkoop van UAD-geneesmiddelen door middel van terhandstelling door de drogist en dient als zodanig bij de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen te worden nageleefd. De Drogistennorm is de basis van een toetsbaar kwaliteitssysteem voor alle vormen van terhandstelling van UAD-geneesmiddelen via drogisten (drogisterijen en andere detailhandelszaken met een aanbod drogisterij-artikelen). De Drogistennorm is gebaseerd op de visie op de rol van zelfzorg, niet-receptgeneesmiddelen (=zelfzorggeneesmiddelen) en de zelfzorgadvisering, zoals verwoord in het bijgevoegde document "Verantwoorde zorg bij zelfzorg: zelfzorgadvisering".

Twee hoofdgroepen

De normen vormen een uitwerking van de onderdelen van verantwoorde zorg als genoemd in artikel 62 lid 2 Geneesmiddelenwet en zijn in twee hoofdgroepen onderverdeeld:

1. Normen die betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening ("proces"normen):
 - Algemene eisen ter hand stellen;
 - Voorzorgsmaatregelen ter hand stellen;
 - Persoonlijke advisering aan en communicatie met de klant;
 - Publieksreclame niet-receptgeneesmiddelen en gezondheidsproducten;
 - Personeelsbezetting;
 - Inrichting, aanduidingen en geneesmiddelen.
2. Normen die betrekking hebben op de randvoorwaarden om de zorg- en dienstverlening te waarborgen ("structuur"normen):
 - Personeel: instructies, werkoverleg, en nascholing;
 - Systematische controles, interne terugkoppelingen en klachtenbehandeling;
 - Documenten en hun bewaartermijnen.

Breed gedragen norm

De norm is tot stand gekomen in overleg met vertegenwoordigers van het patiënten- en consumentenbelang, deskundigen op gebied van kwaliteitszorg en farmaceutische zorgverlening (leden van de Raad van Toezicht PCO). De norm wordt ook voorgelegd aan de Consumentenbond en de NPCF.

INDELING

- I. Algemene eisen ter hand stellen
- II. Voorzorgsmaatregelen ter hand stellen
- III. Persoonlijke advisering aan en communicatie met de klant
- IV. Publieksreclame niet-receptgeneesmiddelen én gezondheidsproducten
- V. Personeel: bezetting, instructies, werkoverleg en nascholing
- VI. Inrichting, aanduidingen en geneesmiddelen (deugdelijkheid, behandeling e.d.)
- VII. Systematische controles, interne terugkoppeling en klachtenbehandeling
- VIII. Documenten en hun bewaartermijnen

I. ALGEMENE EISEN TER HAND STELLEN

ARTIKEL 1

1.
 - a. De onderneming die UAD-geneesmiddelen verkoopt door middel van ter handstelling door een drogist dient in de winkelruimte waarin de UAD-geneesmiddelen verkocht worden verantwoorde zorg aan te bieden.
 - b. De onderneming is verantwoordelijk voor de naleving van deze Nederlandse Drogistennorm.
2.
 - a. De terhandstelling van niet-receptgeneesmiddelen mag uitsluitend geschieden onder toezicht en verantwoordelijkheid van de drogist die daar blijkens een toezichthoudersverklaring mee is belast. De daartoe aangewezen drogist is voor tenminste 32 uur per week, de afwezigheid ten gevolge van vakantie- en snipperdagen of kortdurende ziekte niet mee gerekend, daadwerkelijk aanwezig in de winkelruimte. De toezichthoudende drogist is in het bezit van een erkend diploma drogist en dient bovendien overeenkomstig deze Drogistennorm (artikel 15) nageschoold te zijn.
 - b. Voor de tijd van haar afwezigheid moet de toezichthoudende drogist vervangend toezicht geregeld hebben door een vervanger aan te wijzen en te instrueren. De vervanger moet aanwezig zijn in de winkelruimte en toezicht op de terhandstelling van niet-receptgeneesmiddelen uitoefenen en in het bezit zijn van het erkend diploma assistent-drogist of drogist¹.
 - c. In deze Nederlandse Drogistennorm wordt uitgewerkt waaraan het (vervangend) toezicht moet voldoen.
3.
 - a. Er moet advies gegeven over aard en doel van de niet-receptgeneesmiddelen alsmede over de te verwachten gevolgen en risico's voor de gezondheid van de klant tenzij de klant te kennen heeft gegeven daaraan geen behoefte te hebben. Er dient dan ook bij het overhandigen en afrekenen van de niet-receptgeneesmiddelen actief gecontroleerd en vastgesteld worden of de klant geen inlichtingen wenst over aard en doel van het geneesmiddel en de te verwachten gevolgen en risico's voor zijn gezondheid.
 - b. Alleen de assistent-drogist en drogist zijn bevoegd om advies te geven over de niet-receptgeneesmiddelen. De assistent-drogist en de drogist dienen in het bezit te zijn van een erkend diploma Assistent-drogist en Drogist en bovendien overeenkomstig deze Drogistennorm (artikel 15) nageschoold te zijn.

¹ Erkend diploma assistent-drogist en drogist is een diploma dat is verstrekt door een, door de minister van VWS aangewezen, examenorganisatie waarvan vaststaat dat het voldoet aan de vigerende Beleidsregels Aanwijzing Examenorganisatie Drogisterijbranche.

c. In deze Nederlandse Drogistennorm wordt uitgewerkt waaraan de advisering door de assistent-drogist en drogist alsmede het vaststellen van de adviesbehoefte van de klant moet voldoen..

4.
 - a. De overhandiging en afrekenen van niet-receptgeneesmiddelen alsmede het toezien op het zelfbedieningsschap dient te geschieden door een medewerker die blijkens een erkende diploma de noodzakelijke basiskennis van niet-receptgeneesmiddelen bezit, weet hoe zij moet omgaan met niet-receptgeneesmiddelen en wat de samenstelling ervan is, de belangrijkste risicowaarschuwingen kent en kan signaleren en vaststellen of de klant behoefte heeft aan advies over niet-receptgeneesmiddelen.
 - b. Voor de drogisterijen geldt in dit geval dat de medewerker minimaal in het bezit is van een diploma Verkoop in de Drogisterij of daarvoor aantoonbaar in opleiding is.
 - c. In deze Nederlandse Drogistennorm wordt uitgewerkt waaraan de medewerker bij het overhandigen, afrekenen van niet-receptgeneesmiddelen en het toezien op het zelfbedieningsschap moet voldoen..

II. VOORZORGSMAATREGELEN TER HAND STELLEN

Onderhavige voorzorgsmaatregelen betreffen met name enkele principes die gelden voor het ter hand stellen van niet-receptgeneesmiddelen en die erop gericht zijn om de risico's van n ieder geval UAD-geneesmiddelen voor de gebruiker zoveel mogelijk te beperken. Het zijn principes die leidraad moeten zijn voor alle verkoopactiviteiten in de winkelruimte m.b.t. bij voorkeur alle niet-receptgeneesmiddelen en in ieder geval m.b.t. alle UAD-geneesmiddelen.

ARTIKEL 2

De terhandstelling van niet-receptgeneesmiddelen geschiedt uitsluitend aan consumenten.

ARTIKEL 3

Het is niet toegestaan niet-receptgeneesmiddelen ter hand te stellen aan kinderen jonger dan 16 jaar tenzij het een middel betreft waarvan het gebruik geen enkel gezondheidsrisico met zich mee kan brengen.

ARTIKEL 4

Voorzorgsmaatregelen om de kans op misbruik of verkeerd gebruik te verlagen:

- a. Het is niet toegestaan niet-receptgeneesmiddelen ter hand te stellen aan personen waarvan duidelijk is of redelijkerwijze kan worden vermoed dat zij deze middelen niet op verantwoorde wijze zullen gebruiken.
- b. De hoeveelheid niet-receptgeneesmiddelen die aan een consument ter hand mag worden gesteld (zowel per keer als bij eventuele aankopen kort achter elkaar) dient zodanig te zijn, dat redelijkerwijze mag worden aangenomen dat deze middelen niet op een onverantwoorde wijze – die mogelijk schadelijk is voor de gezondheid – zullen worden gebruikt.

ARTIKEL 5: Zelfbediening:

Wanneer niet-receptgeneesmiddelen in zelfbediening worden aangeboden:

- a. dienen permanent voldoende personeelsleden met een erkend diploma² aanwezig te zijn in de directe omgeving van de zelfbedieningsschappen voor de supervisie, zo nodig hulp te bieden bij het zoeken en het signaleren van een eventuele adviesbehoefte
- b. dient zich altijd een drogist of assistent-drogist op te houden in het gezichtsveld van de consumenten bij de zelfbedieningsschappen én van de onder a. genoemde

- personeelsleden en wel zodanig dat zij duidelijk zichtbaar en voldoende aanspreekbaar is voor de consument;
- c. dient voorkomen te worden dat kleine kinderen deze geneesmiddelen uit het schap kunnen pakken; dat kan gerealiseerd worden via een goede supervisie van het winkelpersoneel, zoals in sub a en b aangegeven, op de zelfbedieningsschappen en/of door een hoge plaatsing van de geneesmiddelen daarin.

III. **PERSOONLIJKE ADVISERING AAN EN COMMUNICATIE MET DE KLANT**

ARTIKEL 6

De onderneming is verplicht om zich maximaal in te spannen om door middel van de advisering aan en communicatie met consumenten over niet-receptgeneesmiddelen en zelfzorg zo goed mogelijk te bevorderen dat zelfzorg en niet-receptgeneesmiddelen veilig en correct (niet verkeerd) worden toegepast.

ARTIKEL 7

- a. Uitsluitend drogisten en assistent-drogisten zijn bevoegd om inhoudelijk advies en voorlichting te geven over zelfzorg en niet-receptgeneesmiddelen
- b. Onder advies en voorlichting wordt verstaan dat degene aan wie een UAD-geneesmiddel wordt verstrekt op duidelijke wijze wordt ingelicht over hetgeen hij moet weten over de aard en het doel van het geneesmiddel en de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor zijn gezondheid, tenzij hij te kennen heeft gegeven daar geen behoefte aan te hebben.
- c. Het personeel aan de kassa checkt daartoe bij alle consumenten die niet-receptgeneesmiddelen willen afrekenen of zij daar nog vragen over hebben. Indien er vragen zijn, wordt de consument voor (een nader) advies (terug)verwezen naar een drogist of assistent-drogist.
- d. Het personeel aan de kassa dient altijd over een diploma te beschikken dat vergelijkbaar is met het diploma "Verkoper in de Drogisterij" te zijn (zoals dat in drogisterijen wordt gehanteerd), of daarvoor aantoonbaar in opleiding te zijn.

ARTIKEL 8

Advisering en communicatie over zelfzorg en niet-receptgeneesmiddelen moet zijn afgestemd op de individuele wensen en behoeften van de consument. Deze advisering en communicatie dient zo te geschieden de consument een juist begrip zelfzorg en niet-receptgeneesmiddelen krijgt.

ARTIKEL 9

Bij de communicatie met en advisering aan de consument over niet-receptgeneesmiddelen en zelfzorg wordt uitgegaan van:

- a. Het Zelfzorgvoorlichtingsmodel dat staat beschreven in bijlage II; dit onderscheidt drie fases in een volledig adviesgesprek (verheldering vraag en/of behoefte klant, voorlichtingsfase en controle resultaat van de communicatie);
- b. Als de vraag van de consumentverheldering behoeft: de WASA-vragen (Wie betreft het, Aard van de klachten, Sinds hoe lang, wat is er Al aan gedaan);
- c. Voor wat betreft de inhoud van de advisering: de Drogistenzelfzorgstandaarden³.

IV. **PUBLIEKSRECLAME NIET-RECEPTGENEESMIDDELEN EN GEZONDHEIDSPRODUCTEN**

ARTIKEL 10

De onderneming draagt er zorg voor dat de publieksreclame voor niet-receptgeneesmiddelen voldoet aan de Code voor de Publieksreclame voor Geneesmiddelen (CPG) van de Keuringsraad

³ De Drogistenzelfzorgstandaarden zijn adviesstandaarden over de zelfzorgaandoeningen en klachten. Zij zijn vastgesteld namens de drogisterijen door het CBD.

Openlijke Aanprijsing Geneesmiddelen (KOAG) en de Keuringsraad Aanprijsing Gezondheidsproducten (KAG).

V. PERSONEEL: BEZETTING, INSTRUCTIES, WERKOVERLEG EN NASCHOLING

A. Personeelsbezetting

ARTIKEL 11

De onderneming dient ten behoeve van de winkelruimte te beschikken over voldoende personeel met de vereiste kwalificaties teneinde:

- a. onder normale bedrijfsomstandigheden te kunnen voldoen aan de bepalingen (met onder meer speciale aandacht voor de artikelen 1, 7, en 15);
- b. zeker te stellen dat consumenten voor advies in de verkooppriimte altijd voldoende toegang hebben tot drogisten of assistent-drogisten, wat onder meer dient te blijken uit de werkroosters en/of werkplanningen, tenzij op andere wijze kan worden vastgesteld dat aan dit artikel is voldaan.

B. Herkenbaarheid opleidingsniveau personeel

ARTIKEL 12

Alle drogisten en assistent-drogisten dienen voor de herkenbaarheid duidelijk zichtbaar een badge te dragen met daarop goed leesbaar de aanduiding drogist respectievelijk assistent-drogist indien en wanneer zij werkzaam zijn in de verkooppriimte.

C. Werkinstructies en werkoverleg

ARTIKEL 13

- a. De drogist onder wiens toezicht en verantwoordelijkheid (zie artikel 1) het ter hand stellen van de niet-receptgeneesmiddelen geschiedt, beschikt over een volledig exemplaar van deze norm en is goed op de hoogte van de inhoud hiervan.
- b. Assistent-drogisten en drogisten ontvangen voor wat betreft de voorlichting en advisering aan de consumenten bij aanvang van hun werkzaamheden of het nadien behalen van het desbetreffende vakdiploma als werkinstructie een afschrift van de voor hen relevante onderdelen van deze norm, zoals opgenomen in bijlage II.
- c. "Verkopers in de Drogisterij" of medewerkers zonder enig vakdiploma ontvangen bij aanvang van hun werkzaamheden of het nadien behalen van het diploma verkoop als werkinstructie een afschrift van de voor hen relevante onderdelen van deze norm, zoals opgenomen in bijlage III.
- d. De in lid b en c bedoelde werkinstructies worden bij de overhandiging mondeling uitvoerig toegelicht door de drogist onder wiens toezicht en verantwoordelijkheid de terhandstelling geschiedt.
- e. Elke (nieuwe) medewerker dient goed kennis te nemen van de voor hem of haar toepasselijke werkinstructie. Als bewijs hiervan dient een schriftelijke verklaring te worden ondertekend volgens het model uit bijlage IV.

ARTIKEL 14

- a. Op regelmatige basis (minimaal één keer per twee maanden) dient met alle medewerkers een werkoverleg te worden gehouden over het toepassen van de werkinstructies en andere zaken die van belang zijn voor de onderhavige kwaliteitseisen voor de terhandstelling van niet-receptgeneesmiddelen.
- b. Van dit werkoverleg wordt een verslag gemaakt.

D. Nascholing

ARTIKEL 15

- a. Drogisten en assistent-drogisten die betrokken zijn bij de terhandstelling van en advisering over niet-receptgeneesmiddelen zijn verplicht hun kennis en vaardigheden op peil te houden door:
 - iedere vijf jaar de vereiste nascholingscursussen te behalen;
 - het op peil houden van hun kennis van de Drogistenzelfzorgstandaarden (ook geactualiseerde en nieuwe) en de vakliteratuur;
- b. Medewerkers met het diploma "Verkoop in de drogisterij" (of een hiermee vergelijkbaar diploma) die betrokken zijn bij de terhandstelling van niet-receptgeneesmiddelen (overhandigen, toezicht op zelfbediening, voor advies doorverwijzen naar drogist/assistent-drogist) dienen via vakbladen hun kennis van het assortiment op peil te houden.
- c. Op regelmatige basis met de drogisten, assistent-drogisten en de medewerkers met het diploma "Verkoop in de Drogisterij" een werkoverleg gehouden waarin de resultaten van de nascholing worden getoetst.
- d. Van dit werkoverleg wordt een verslag gemaakt.

VI. INRICHTING, AANDUIDINGEN EN GENEESMIDDELEN

A. Algemene inrichtingseisen en aanduidingen

ARTIKEL 17

Winkelruimtes moeten goed herkenbaar en toegankelijk zijn voor het publiek en dienen duidelijk (mede) te zijn ingericht voor de verkoop van niet-receptgeneesmiddelen. Winkelruimtes dienen er voldoende verzorgd uit te zien.

ARTIKEL 18

Een tekstbord in de winkelruimte geeft duidelijk aan dat advies kan worden ingewonnen over niet-receptgeneesmiddelen bij de (assistent-)drogist.

ARTIKEL 19

De plaats waar advies over niet-receptgeneesmiddelen kan worden ingewonnen, dient zichtbaar en voldoende te zijn afgescheiden van de afrekenbalie(s).

ARTIKEL 20

Zelfbediening:

- a. Boven schappen waar niet-receptgeneesmiddelen in zelfbediening worden aangeboden, dienen onmiddellijk zichtbaar en herkenbaar één of meer borden te worden aangebracht met daarop duidelijk leesbaar de tekst:

RECEPTVRIJE GENEESMIDDELEN

Advies? Vraag het de (assistent)drogist!

- b. De onder a. weergegeven tekst dient ook onmiddellijk zichtbaar en herkenbaar en duidelijk leesbaar op alle zelfbedieningsdisplays te staan. Indien dergelijke displays meerdere zijden hebben met niet-receptgeneesmiddelen, dient de tekst op elk van deze zijden te staan.

ARTIKEL 21

Aanbevolen wordt om op de zelfbedieningsschappen duidelijk leesbaar de waarschuwing "niet voor kinderen" te vermelden.

B. Geneesmiddelen (deugdelijkheid, behandeling e.d.)

ARTIKEL 22

Deugdelijkheidseisen geneesmiddel en verpakking.

1. Het is niet toegestaan een niet-receptgeneesmiddel ter hand te stellen of daartoe in voorraad te houden:
 - a. in een andere verpakking dan die waarin het in de handel is gebracht;
 - b. indien de sluiting van het voorwerp waarin het geneesmiddel is verpakt of de sluiting van dit voorwerp direct omsluitende buitenverpakking is beschadigd;
 - c. indien de wettelijke verplichte vermeldingen op het voorwerp waarin het geneesmiddel wordt afgeleverd onleesbaar zijn gemaakt, gewijzigd of aangevuld. Het gaat daarbij om de volgende vermeldingen:
 - de naam en plaats van vestiging van degene die verantwoordelijk is voor het in de handel brengen,
 - de benaming van het geneesmiddel,
 - kwantitatieve en kwalitatieve samenstelling voor wat betreft de werkzame bestanddelen in algemeen gebruikelijke benamingen,
 - de aanwijzingen over het gebruik,
 - zo nodig de aanwijzingen over de wijze van bewaring,
 - de houdbaarheidsdatum,
 - registratienummer,
 - chargecode.
 - d. waarvoor de houdbaarheidstermijn is verstreken;
 - e. die zich kennelijk niet meer in goede staat bevinden.
2. In aanvulling op het bepaalde in lid 1 onder d en e wordt er naar gestreefd om alleen niet-receptgeneesmiddelen ter verkoop aan te bieden die nog een redelijke gebruiksduur bezitten.

ARTIKEL 23

Opstelling en bewaarcondities geneesmiddelen in verkoop- en voorraadruimte:

1. In de verkoopruimte dienen niet-receptgeneesmiddelen op overzichtelijke wijze en duidelijk gescheiden van andere artikelen te worden opgesteld en aangeboden; zij mogen niet aansluitend aan tabaksartikelen worden aangeboden.
2. Niet-receptgeneesmiddelen die elders dan in de verkoopruimte in voorraad worden gehouden, worden bewaard in een speciaal daartoe bestemde ruimte.
3. Zowel in de verkoop- als in de voorraadruimte(s) dienen niet-receptgeneesmiddelen onder de volgende kwaliteitswaarborgen te worden opgesteld of opgeborgen:
 - a. op een deugdelijke, ordelijke en hygiënische wijze;
 - b. op een zodanige wijze dat licht, vocht en warmte geen schadelijke invloed kunnen uitoefenen.

ARTIKEL 24

In etalage(s) mogen van niet-receptgeneesmiddelen uitsluitend lege verpakkingen worden geëtaleerd. Deze moeten voorts duidelijk afgescheiden van de andere artikelen zijn opgesteld.

ARTIKEL 25

Eenmaal per half jaar dienen alle niet-receptgeneesmiddelen die zich bevinden in de voorraad- en verkoopruimte(s) geïnspecteerd te worden op onder meer houdbaarheidsdatum, verpakking en etikettering. De resultaten van deze halfjaarlijkse productcontroles en de genomen correctieve maatregelen worden schriftelijk vastgelegd.

VII. SYSTEMATISCHE CONTROLES, INTERNE TERUGKOPPELING EN KLACHTENBEHANDELING

A. Eigen controles

ARTIKEL 26

- a. Steekproefsgewijs dient de toezichthoudende drogist na te gaan of de instructies voor de terhandstelling van niet-receptgeneesmiddelen door alle in de winkelruimte werkzame personen op de juiste wijze worden toegepast. Daarbij wordt onder meer nagegaan of de terhandstelling geschiedt volgens de schriftelijke werkinstructies (artikel 14, bijlage III of IV) en de afspraken uit het werkoverleg (artikel 15) en of de wijze van terhandstelling, de advisering en het ter hand gestelde middel beantwoorden aan de wensen van de consument.
- b. De resultaten hiervan worden regelmatig door de toezichthoudende drogist besproken met betreffende personen in een werkoverleg. Van dit werkoverleg wordt een verslag gemaakt.

B. Klachtenbehandeling

ARTIKEL 27

1. Systematische registratie klachten – Als uitgangspunt geldt dat klachten van consumenten serieus genomen dienen te worden. Elke reële klacht dient afzonderlijk te worden geregistreerd op het formulier uit bijlage V of via een eigen formulier/systeem. Als een medewerker er niet in slaagt een klacht bevredigend af te handelen, dan dient deze de toezichthoudende drogist erbij te betrekken.
2. Verplicht bespreken terugkerende klachten – Vaker terugkerende klachten die relevant zijn voor meerdere medewerkers dienen door de toezichthoudende drogist te worden besproken in het reguliere werkoverleg (disfunctioneren van een medewerker kan beter niet in het werkoverleg doch separaat worden besproken).

VIII. DOCUMENTEN EN HUN BEWAARTERMIJNEN

ARTIKEL 28

De volgende documenten moeten schriftelijk worden vastgelegd en gedurende de aangegeven periode worden bewaard (elektronische bestanden kunnen ook als document worden beschouwd):

- a. In- en verkoopadministratie – Over de in- en verkoop van niet-receptgeneesmiddelen moet een administratie worden gevoerd waaruit duidelijk blijkt welke geneesmiddelen bij welke leverancier zijn ingekocht en welke zijn verkocht. Deze in- en verkoopadministratie dient minstens 3 jaar te worden bewaard. Deze eisen vloeien voort uit de Europese wetgeving.
- b. Schriftelijke verklaringen inzake werkinstructies – De door elke medewerker te ondertekenen schriftelijke verklaring (bijlage IV) waaruit blijkt dat deze kennis heeft genomen van de inhoud van de, voor hem/haar, geldende schriftelijke werkinstructie (bijlage II of III; artikel 14) wordt bewaard in de winkelruimte zolang de medewerker daar werkzaam blijft.
- c. Resultaten halfjaarlijkse controle – De resultaten van de halfjaarlijkse productcontroles van de aanwezige niet-receptgeneesmiddelen (artikel 27) dienen minimaal 1 jaar te worden bewaard.
- d. Geregistreerde klachten – De geregistreerde klachten van consumenten (artikel 27) dienen vanaf het moment van registratie 3 jaar te worden bewaard.
- e. In de winkelruimte dient te allen tijde een actueel overzicht aanwezig te zijn van alle personen die in de winkelruimte werkzaam zijn met vermelding van hun hoogste diploma én een werkrooster en/of werkplanning waaruit de feitelijke dagelijkse bezetting van de winkel moet blijken, zulks met inachtneming van artikel 11.

De toezichthoudende drogist is verantwoordelijk voor het vastleggen en bewaren van de betreffende documenten.

BIJLAGEN

- I. Definities
- II. Werkinstructie niet eindverantwoordelijke drogisten en assistent-drogisten
- III. Werkinstructie medewerkers diploma Verkoop drogisterij of zonder diploma
(beide werkinstructies zijn een gepopulariseerde versie van de officiële tekst)
- IV. Verklaring kennisname werkinstructie
- V. Klachtenregistratieformulier
- VI. Verantwoorde zorg bij zelfzorg: zelfzorgadvisering

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: dinsdag 6 mei 2014 13:15
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: Nederlandse Drogistennorm

Hallo 10.2.e

Ben even een ochtendje aan het werk tijdens mijn vakantie. Maar...prima voorstel. Op korte termijn wordt wat lastig. Mijn voorkeur gaat uit naar een datum rond half juni? Eerder heb ik nauwelijks tijd?!

Met groet, 10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: donderdag 1 mei 2014 17:03
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: Nederlandse Drogistennorm

Hallo 10.2.e

Zullen wij dit samen oppakken. Zal ik een afspraak in plannen?

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 25 april 2014 20:52
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e @diodrogist.nl
Onderwerp: RE: Nederlandse Drogistennorm

Geachte 10.2.e

Dit dossier wordt thans door programma 8 (geneesmiddelen) gedaan, 10.2.e, senior inspecteur)

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e @cbd-maarssen.nl
Verzonden: maandag 14 april 2014 16:32
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e @diodrogist.nl
Onderwerp: Nederlandse Drogistennorm

Zie doc 29

10.2.e

Van: 10.2.e @cbd-maarssen.nl]
Verzonden: dinsdag 20 mei 2014 10:33
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: Nederlandse Drogistennorm

Geachte 10.2.e

Woensdag 2 juli van 10.00 tot 11.30 uur bij u is prima. Ik neem 10.2.e mee. U heeft hem in het laatste gesprek in Utrecht met 10.2.e al ontmoet. Wij komen afzonderlijk met auto.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e
Directeur

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
Postbus 1262
3600 BG Maarssen
Tel. 0346 - 10.2.e
Fax 0346 - 584201
Mob. 06 - 10.2.e
www.drogistensite.nl

Dit bericht (inclusief de bijlagen) kan vertrouwelijk zijn. Wanneer u dit bericht per abuis heeft ontvangen, wordt u verzocht de afzender te informeren en het bericht te wissen. Het is niet toegestaan om dit bericht, geheel of gedeeltelijk, zonder toestemming te gebruiken of te verspreiden.

Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele niet-juiste en/of onvolledige informatie in deze e-mail, voor de niet-tijdige toezending van het e-mailbericht alsmede voor eventuele schade die is ontstaan en/of onstaat tengevolge van deze e-mail. Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven garandeert niet dat het bericht vrij kan zijn van onderschepping of manipulatie daarvan door derden of computerprogramma's die worden gebruikt voor elektronische berichten en het overbrengen van virussen.

Van: 10.2.e @igz.nl]
Verzonden: dinsdag 20 mei 2014 9:34
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: Nederlandse Drogistennorm

Geachte 10.2.e

Inmiddels heb ik van 10.2.e doorgekregen dat zij op woensdag 2 juli beschikbaar is. Ik stel voor een afspraak in te plannen op:

Woensdag 2 juli van 10-11.30 op het adres w. van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag | . Vergaderruimte volgt later.

De te bespreken stukken, zie bijgevoegde mail van 14 april 2014

Zou u mij per omgaande deze afspraak kunnen bevestigen. Mocht u met de auto willen komen dan hoor ik dat graag ivm het reserveren van een parkeerplek. Verder dient u om het gebouw in te kunnen uw legitimatiebewijs te tonen aan de receptie.

Ik wacht uw reactie af.

Met vriendelijke groet,

10.2.e senior inspecteur
Tel 06-10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: dinsdag 20 mei 2014 8:18
Aan: 10.2.e@cbd-maarsse.nl
Onderwerp: RE: Nederlandse Drogistennorm

Geachte 10.2.e

In navolging op onderstaande mail kan ik u melden dat ik contact heb gehad met 10.2.e en dat wij bereid zijn met u het gesprek aan te gaan over de 'drogistenvelnorm'. Ik ben bezig om hiervoor een datum te reserveren. Ik hoor in deze dagen van 10.2.e wanneer zij beschikbaar is. Daarna stuur ik u een mail met een aantal datavoorstellen. Hoogstwaarschijnlijk zal de afspraak in de eerste helft van juli plaatsvinden.

Met vriendelijke groet,
10.2.e senior inspecteur

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
W. van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag |
Postbus 90460 | 2509 LL | Den Haag

T +31 (0)70-10.2.e
F + 31 (0)70-304 1570
M +31 (0)6-10.2.e
10.2.e@igz.nl
www.igz.nl

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 25 april 2014 20:52
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e@diodrogist.nl
Onderwerp: RE: Nederlandse Drogistennorm

Zie doc 30

10.2.e

Van: 10.2.e @cbd-maarssen.nl]
Verzonden: vrijdag 27 juni 2014 15:03
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e @diodrogist.nl
Onderwerp: Gesprek 2 juli
Bijlagen: Nederlandse drogistennorm verantwoorde zorg UAD januari 2014.docx;
Nederlandse drogistennorm bijlage I definities januari 2014.docx; Rapport
mystery shop onderzoek 29 april 2014.docx

Geachte 10.2.e , geachte 10.2.e ,

Volgende week woensdag hebben ons bestuurslid 10.2.e en ondergetekende een gesprek met u beiden.

Ik stuur u graag volledigheidshalve nog eens de laatste versie van de Nederlandse Drogistennorm (met de als bijlage de lijst van definities) toe. Ter informatie stuur ik u ook ons rapport toe van een mysteryshop-onderzoek dat onze auditoren hebben gehouden in 100 supermarkten naar verantwoorde zorg bij de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen. Het illustreert het probleem dat wij signaleren en dat ontstaat door het ontbreken van een "gelijk speelveld".

Graag tot volgende week woensdag.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Directeur

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
Postbus 1262
3600 BG Maarssen
Tel. 0346 - 10.2.e
Fax 0346 - 584201
Mob. 06 - 10.2.e
www.drogistensite.nl

Dit bericht (inclusief de bijlagen) kan vertrouwelijk zijn. Wanneer u dit bericht per abuis heeft ontvangen, wordt u verzocht de afzender te informeren en het bericht te wissen. Het is niet toegestaan om dit bericht, geheel of gedeeltelijk, zonder toestemming te gebruiken of te verspreiden.

Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele niet-juiste en/of onvolledige informatie in deze e-mail, voor de niet-tijdige toezending van het e-mailbericht alsmede voor eventuele schade die is ontstaan en/of onstaat tengevolge van deze e-mail. Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven garandeert niet dat het bericht vrij kan zijn van onderschepping of manipulatie daarvan door derden of computerprogramma's die worden gebruikt voor elektronische berichten en het overbrengen van virussen.

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: woensdag 2 juli 2014 15:31
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: IGZ en drogisten: overleg met de 10.2.e (Centraal Bureau Drogisterij bedrijven) en 10.2.e (DIO drogist)

Beste 10.2.e

Vandaag hebben 10.2.e en ondergetekende 10.2.e (Centraal Bureau Drogisterij bedrijven) en 10.2.e (DIO drogist) ontvangen. Het bezoek was een vervolg op het bezoek van 7 oktober 2013 in Utrecht.

De drogisten hebben invulling gegeven aan het begrip verantwoorde zorg /de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen onder verantwoordelijkheid en toezicht van een drogist (artikel 62 Geneesmiddelenwet). Dit hebben zij ingevuld door het opstellen en implementeren van de Nederlandse Drogistennorm. Dit is echter een beroepsnorm en geen veldnorm.

Deze norm is onderdeel van de certificering en de drogistenopleiding (verzorgd door Pharmacom; niet bij de drogistenopleiding van het Drogisterijcollege). Deze norm wordt ook gehanteerd bij de aangesloten bedrijven die actief zijn in de online verkoop van UAD-geneesmiddelen. Met andere woorden: men heeft veel geïnvesteerd in het leveren van verantwoorde zorg. Men vindt het dan ook teleurstellend dat de supermarktbedrijven, die ook UAD-geneesmiddelen leveren, hier nog steeds geen invulling aan hebben gegeven anders dan de personele bezetting ("in beginsel een gediplomeerd -assistent-drogist aanwezig"). Om dit te onderbouwen hebben zij een onderzoek laten doen bij 100 supermarktbedrijven naar de uitgifte van UAD-geneesmiddelen en de advisering. Overigens wordt ook de inspectie hiermee geconfronteerd, onder andere door meldingen (bijvoorbeeld 10.2.e).

De vraag van beide heren was dan ook of de inspectie haar toezicht en handhaving heeft vormgegeven wat betreft drogisterijen en andere UAD-verkooppunten. Wij hebben aangegeven dat ons werkplan, geaccordeerd door de Minister, wordt opgesteld op basis van risico's en beschikbare capaciteit en derhalve het toezicht op drogisterijen laag op de prioriteitenlijst staan. Wel hebben wij toegezegd om dit nogmaals onder de aandacht te brengen bij het opstellen van de nieuwe werkplannen. Verder afspraken/toezeggingen zijn niet gedaan.

Na afloop van het gesprek heeft 10.2.e voorgesteld om bij de reeds geplande bezoeken aan de DC's van supermarkten (4^e kwartaal 2014) enkele inventariserende vragen op te nemen wat betreft de invulling van het begrip verantwoorde zorg door de supermarktverkooppunten. Dit in eerste instantie om ze bewust te maken van het feit dat naast de personele bezetting ook het leveren van verantwoorde zorg een wettelijk vereiste is en dat wanneer dit niet op orde is dit bestuurlijke beboetbaar is. Het CBD en DIO gaven namelijk aan dat er in het (supermarkt-)veld leeft dat het alleen hebben van een drogist genoeg is om wettelijk te voldoen aan verantwoorde zorg (art. 62 Gnw).

Vanuit de eerder genoemde toezegging: het is wenselijk om nogmaals te bekijken of het toezicht (en handhaving) op drogisterijbedrijven, inclusief supermarkten met minimale inzet van personen en middelen toch kan worden vormgegeven. 11.1 en 10.2.g

Met groet,
 Mede namens 10.2.e

10.2.e

10.2.e

Van: 10.2.e @cbd-maarssen.nl]
Verzonden: donderdag 10 juli 2014 12:07
Aan: 10.2.e
Onderwerp: Gesprek 2 juli
Bijlagen: Verslag gesprek 2 juli 2014.docx

Geachte 10.2.e

We hebben voor ons bestuur een verslag gemaakt van ons gesprek op 2 juli jl. Graag stuur ik u ter kennisname een exemplaar van dit verslag toe.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Directeur

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
Postbus 1262
3600 BG Maarssen
Tel. 0346 - 10.2.e
Fax 0346 - 584201
Mob. 06 - 10.2.e
www.drogistensite.nl

Dit bericht (inclusief de bijlagen) kan vertrouwelijk zijn. Wanneer u dit bericht per abuis heeft ontvangen, wordt u verzocht de afzender te informeren en het bericht te wissen. Het is niet toegestaan om dit bericht, geheel of gedeeltelijk, zonder toestemming te gebruiken of te verspreiden.

Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele niet-juiste en/of onvolledige informatie in deze e-mail, voor de niet-tijdige toezending van het e-mailbericht alsmede voor eventuele schade die is ontstaan en/of ontstaat tengevolge van deze e-mail. Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven garandeert niet dat het bericht vrij kan zijn van onderschepping of manipulatie daarvan door derden of computerprogramma's die worden gebruikt voor elektronische berichten en het overbrengen van virussen.

VERSLAG VAN HET GESPREK D.D. 2 JULI TUSSEN DE IGZ EN HET CBD

AANWEZIG: 10.2.e (IGZ, SENIOR-INSPECTEUR

10.2.e (IGZ, SENIOR-INSPECTEUR)

10.2.e (CBD, BESTUURSLID)

10.2.e (CBD, DIRECTEUR)

PLAATS: DEN HAAG, WILHELMINA VAN PRUISENWEG 52

1. 10.2.e licht de aanloop naar dit gesprek toe.
Het CBD heeft als vertegenwoordiger van de Nederlandse drogisterijen, die meer dan 80 % van de totaal verkochte UAD-geneesmiddelen distribueren (dus verkocht via drogisten én in apotheken), de wettelijk vereiste verantwoorde zorg bij terhandstelling van UAD-geneesmiddelen via drogisten uitgewerkt en vastgesteld in de Nederlandse Drogistennorm (NDN). Dit is ook conform de, door de toenmalige minister van VWS uitgesproken, wens tijdens de behandeling van de Geneesmiddelenwet in de Eerste Kamer dat de branche zelf invulling geeft aan de verantwoorde zorg¹. De Nederlandse Drogistennorm maakt deel uit van de vrijwillige certificeringsregeling van de drogisterijbranche en 80 % van de drogisterijen hebben zich vrijwillig gecertificeerd. Het CBD heeft geconstateerd dat ook supermarkten UAD-geneesmiddelen verkopen en heeft de indruk dat zij daarbij geen of onvoldoende verantwoorde zorg aanbieden en zich dus minder inspanningen en investeringen getroosten dan de drogisterijen. Behalve dat dit in strijd met de wet is, ontstaat daarmee een ongelijk speelveld en dreigt het gevaar dat de naleving van de NDN door de drogisterijen afkalft². Gelet op het feit dat het bij UAD-geneesmiddelen gaat om niet-receptgeneesmiddelen met een meer dan verwaarloosbaar risico en waarvoor aanwijzingen bestaan dat deze verkeerd gebruik kunnen worden, is zo'n afkalving risicovol.
2. De programmadirecteur 3 van de IGZ heeft in 2012 enige audits bij drogisterijen bijgewoond die werden beoordeeld op de naleving van de NDN. Hij liet zich positief uit over de certificering in de drogisterijbranche. Vervolgens heeft de IGZ een aantal supermarkten in de regio Utrecht bezocht die UAD-geneesmiddelen verkopen. De programmadirecteur 3 van de IGZ heeft hierover aan 10.2.e laten weten dat hij geschrokken was van het gebrek aan verantwoorde zorg bij deze supermarkten en dat hij erover dacht om een veldnorm voor verantwoorde zorg bij de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen via drogisten vast te stellen. Hij verzocht het CBD om hierover de gedachten te laten gaan.
3. Het CBD heeft vervolgens de Nederlandse Drogistennorm aan de IGZ toegestuurd en verzocht om deze te beoordelen en om op basis hiervan een veldnorm voor de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen via drogisten vast te stellen³. Uiteindelijk heeft dit geleid tot dit gesprek. 10.2.e licht toe dat de NDN gezien moet worden als het minimum-niveau verantwoorde zorg dat naar oordeel van de drogisterijbranche in acht genomen moet worden. Zoals eerder gezegd leven 80 % van de drogisterijen deze norm na; en de drogisterijen zijn verantwoordelijk voor de verkoop van naar schatting meer dan 80 % van alle verkochte UAD-geneesmiddelen en 90 % van de verkoop van UAD-geneesmiddelen via drogisten.

¹ Eerste Kamer, vergaderjaar 2006-2007, 29359, F

² De apotheken verkopen ook UAD-geneesmiddelen. De door hen in acht te nemen verantwoorde zorg wordt uitgewerkt in de Nederlandse Apotheek Norm (NAN). Deze is voor wat betreft de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen vergelijkbaar met de Nederlandse Drogistennorm.

³ E-Mail 21 januari 2013

4. Het CBD heeft 10.2.e ook een rapport gestuurd van het mysteryshopperonderzoek van de auditoren van het CBD in 100 supermarkten. In dit onderzoek werden de wettelijk verplichte elementen van verantwoorde zorg getoetst op dezelfde wijze waarop dat bij drogisterijen regelmatig wordt gedaan. Het resultaat van dit onderzoek was naar oordeel van het CBD schokkend: gemiddeld 80 % van de supermarkten voldeed niet aan essentiële elementen van verantwoorde zorg. Daarmee is sprake van strijdigheid met de wet, een niet te negeren gezondheidsrisico en een ontoelaatbare ongelijk speelveld voor de drogisterijen. Het CBD dringt aan op een gelijk speelveld en vindt het wenselijk dat andere aanbieders van UAD-geneesmiddelen via drogisten ook worden getoetst aan de NDN, zoals dat ook gebeurt met de NAN door de IGZ.
5. 10.2.e geven aan dat zij kennis hebben genomen van de inhoud van de NDN. Zij vinden dat de drogisterijbranche daarmee op een goede en serieuze manier invulling hebben gegeven aan de verantwoorde zorg. Zij zien het als de beroepsnorm van de drogisterijen. Om een veldnorm te kunnen worden moet het breed gedragen worden. Zij vragen of het ook gedragen wordt en is voorgelegd aan het CBL. 10.2.e geven aan dat de NDN zeer breed gedragen wordt door de aanbieders van UAD-geneesmiddelen via de drogisten. Het deel van de UAD-geneesmiddelen dat via de apotheken wordt verkocht voldoet ook aan de verantwoorde zorg (via de NAN) en geldt voor die sector als veldnorm. CBD heeft de NDN niet besproken met het CBL; wel kunnen individuele supermarkten aan de NDN en de certificering meedoen, hetgeen ook gebeurt. 10.2.e vragen zich af hoe ver gegaan moet worden om te bewerkstelligen dat de IGZ de NDN als veldnorm aanmerkt en/of andere aanbieders daaraan toetst. Zij zouden het merkwaardig vinden als een organisatie die slechts een zeer klein deel van de aanbieders van UAD-geneesmiddelen vertegenwoordigt kan tegenhouden dat dit gebeurt. 10.2.e kunnen zich dat standpunt voorstellen en merken op dat het niettemin heel erg zal helpen als het CBL de NDN onderschrijft.
6. 10.2.e vraagt of de NDN ook onderdeel uitmaakt van de opleidingen. Zij kan zich voorstellen dat als dat wel het geval is, de NDN op een nog groter draagvlak kan rekenen. 10.2.e antwoordt dat een paar opleiders voor zover hij weet de NDN in het lesmateriaal heeft opgenomen. Verder examineert één, door de minister van VWS, aangewezen exameninstelling de kandidaten die opkomen voor het examen drogist op de NDN, namelijk Pharmacon. Van de andere aangewezen exameninstelling, Drogisterijcollege, is niet bekend of dit gebeurt. CBD heeft geen inzicht in de inhoud en kwaliteit van de examens van Drogisterijcollege en kan daarom ook niet de diploma's van Drogisterijcollege erkennen voor de eigen certificeringsregeling. 10.2.e geeft aan dat het CBD het liefste zou zien dat beide exameninstellingen getoetst worden aan de eisen aan exameninstellingen in de Beleidsregels die VWS heeft gepubliceerd zodat het CBD beide diploma's voor de eigen certificeringsregeling kan erkennen.
7. 10.2.e geven aan dat het toezicht op drogisten in het werkplan van de IGZ een lage prioriteit heeft (er feitelijk niet in voor komt). Niet-receptgeneesmiddelen hebben een veel lager risico dan andere delen in de gezondheidszorg waarop de IGZ ook toezicht moet houden. Daarbij komt dat de drogisterijsector het zelf ook goed geregeld heeft middels de certificering. 10.2.e menen dat de certificering in de drogisterijbranche de IGZ de mogelijkheid biedt om het toezicht op drogisten zo efficiënt en tijdbesparend mogelijk te organiseren. Ruim 80 % van de drogisterijen (die meer dan 80 % van alle UAD-geneesmiddelen verkopen) zijn gecertificeerd en de certificering beoogt te garanderen dat zij verantwoorde zorg aanbieden. De IGZ kan wat hen betreft bij het

CBD (als certificeringsinstelling) aankloppen en daar toegang hebben tot de bestaande documenten waarin jaarlijks verantwoording wordt gelegd over de certificering (bijvoorbeeld het Management Review en de jaarlijkse beoordelingsrapporten van de Raad voor Accreditatie). Daarmee heeft de IGZ goed inzicht in de verantwoorde zorg bij de drogisterijen en zou de IGZ zich dan kunnen concentreren op aanbieders waarvan het niet vast staat dat zij verantwoorde zorg aanbieden. In dat verband wijzen 10.2.e nogmaals op het rapport van het mysteryshop-onderzoek dat het CBD heeft gehouden onder 100 supermarkten. Zij vinden de resultaten van dat onderzoek schrikbarend en menen dat er van de IGZ op z'n minst een signaal moet uitgaan naar de supermarkten. Als dat niet gebeurt, vrezen zij dat de animo en mogelijkheden bij de drogisterijen om te investeren in verantwoorde zorg snel zullen ophouden.

10.2.e waarschuwen nogmaals dat er weinig capaciteit bij de IGZ aanwezig is om toezicht te houden op drogisten. Zij zeggen wel toe dat zij intern zullen beraden hoe het toezicht op de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen via drogisten in het komende werkplan (dat in september/oktober 2014 wordt vastgesteld) ingepast kan worden waarbij zij de suggesties van 10.2.e zullen meenemen. Wanneer daarover een besluit is genomen komen zij bij het CBD terug op de mogelijkheid om via het CBD inzicht te krijgen in de verantwoorde zorg bij de gecertificeerde drogisterijen.

10.2.e geeft aan dat hij de opstelling van IGZ bijzonder teleurstellend vindt. Hij vindt het verbazingwekkend dat IGZ aangeeft feitelijk niets te doen aan toezicht op en handhaving van de wettelijk eis van verantwoorde zorg bij de verkoop van UAD-geneesmiddelen, terwijl de IGZ daarnaast, als ook bijvoorbeeld het CBG, in eerdere gesprekken steeds het belang van verantwoorde zorg bij de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen door drogisterijen heeft benadrukt; bijvoorbeeld met name m.b.t. UAD-geneesmiddelen als NSAID's en Paracetamol alsook m.b.t. online verkoop van UAD-geneesmiddelen.

Maarssen, 4 juli 2014

10.2.e

Van: 10.2.e @cbd-maarssen.nl]
Verzonden: vrijdag 18 juli 2014 11:07
Aan: 10.2.e
Onderwerp: Melding 10.2.e inzake Plus Korner
Bijlagen: br.cbd inzake 10.2.e 18 juli 2014.doc

Geachte 10.2.e

Graag stel ik u hiermede in kennis van ons standpunt inzake uw reactie aan 10.2.e op diens melding over Plus Korner 10.2.g.

Wij hebben u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groeten,

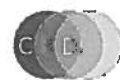
10.2.e

Directeur

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
Postbus 1262
3600 BG Maarssen
Tel. 0346 - 10.2.e
Fax 0346 - 584201
Mob. 06 - 10.2.e
www.drogistensite.nl

Dit bericht (inclusief de bijlagen) kan vertrouwelijk zijn. Wanneer u dit bericht per abuis heeft ontvangen, wordt u verzocht de afzender te informeren en het bericht te wissen. Het is niet toegestaan om dit bericht, geheel of gedeeltelijk, zonder toestemming te gebruiken of te verspreiden.

Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele niet-juiste en/of onvolledige informatie in deze e-mail, voor de niet-tijdige toezending van het e-mailbericht alsmede voor eventuele schade die is ontstaan en/of onstaat tengevolge van deze e-mail. Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven garandeert niet dat het bericht vrij kan zijn van onderschepping of manipulatie daarvan door derden of computerprogramma's die worden gebruikt voor elektronische berichten en het overbrengen van virussen.



Centraal Bureau
Drogisterijbedrijven

Postbus 1262
3600 BG Maarssen
Telefoon: 0346 584 200
Fax: 0346 584 201
E-mail: info@cbd-maarssen.nl
Internet: www.drogistensite.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg

10.2.e
Postbus 90460
2509 LL Den Haag

Maarssen, 18 juli 2014

Betreft: Uw reactie op de melding van 10.2.e op Plus Korner

Geachte 10.2.e

10.2.e stuurde mij uw mailbericht van 3 juli inzake diens melding bij de IGZ over Plus Korner 10.2.g toe vanwege onze eerdere betrokkenheid bij deze melding. Op 13 maart 2014 heb ik namens het CBD namelijk nog een inbreng (inclusief een rapport van de bevindingen van een mysteryshop-onderzoek bij Plus) naar 10.2.e van de IGZ gestuurd; 10.2.e zegde toe onze inbreng naar de behandelende inspecteur te sturen.

Graag wil ik hiermee namens het CBD rechtstreeks op uw reactie aan 10.2.e reageren. In het algemeen bekruipt ons een gevoel van teleurstelling bij het lezen van uw reactie, zowel wat betreft de teneur als de inhoud, na het vriendelijk gesprek dat 10.2.e en ik met u en 10.2.e hadden op 2 juli jl. Ook heb ik de indruk dat u mijn inbreng vanuit het CBD met de bevinding van een mysteryshop-onderzoek - die feitelijk onderdeel van de melding van 10.2.e uitmaakt - niet in uw reactie heeft meegenomen.

Wat ons opvalt is dat er uit uw eigen observaties en het, in opdracht van het CBD, uitgevoerde mysteryshop-onderzoek het volgende (duidelijk) beeld ontstaat m.b.t Plus Korner:

- Er is regelmatig geen drogist aanwezig die toezicht houdt op de terhandstelling van de te koop aangeboden UAD-geneesmiddelen (zie uw mailbericht en onze mysteryshop-onderzoek);
- Er is regelmatig geen drogist of assistent-drogist aanwezig om (verplicht) te adviseren over de UAD-geneesmiddelen, zodat regelmatig niet-bevoegde personen voorlichting geven over UAD-geneesmiddelen; (zie uw mailbericht en onze mysteryshop-onderzoek);
- In Plus Korner wordt niet geverifieerd of de klant aan wie een UAD-geneesmiddel ter hand wordt gesteld behoefte heeft aan advies (zie uw mailbericht en onze mysteryshop-onderzoek);
- De klant aan wie een UAD-geneesmiddel ter hand wordt gesteld wordt, als daarom gevraagd wordt, niet ingelicht over hetgeen zij redelijkerwijze moet weten over de aard en het doel van het geneesmiddel en de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor zijn gezondheid (zie onze mysteryshop-onderzoek).

Het komt ons voor dat, op grond van deze vaststellingen, de onontkoombare conclusie is dat Plus Korner in strijd handelt met artikel 62 lid 2 sub a, b, c en d Geneesmiddelenwet en dus niet de wettelijk verplichte verantwoorde zorg aanbiedt.

In uw reactie aan 10.2.e geeft u aan dat Plus Korner "... dus bezig (is) om een goede invulling te geven aan artikel 62 lid 2 sub a van de Gnw zodat er altijd een (assistent)drogistaanwezig is die voorlichting kan geven over UAD-geneesmiddelen.". U baseert dat op de, door de supermarkt, toegestuurde informatie dat de supermarkt beschikt over twee gediplomeerde drogisten en dat nog drie medewerkers in opleiding zijn voor (assistent)drogist. Hieruit volgt echter dat Plus Korner niet voldoet aan artikel 62 lid 2 sub d (u noemt ten onrechte sub a). Bovendien is nog steeds niet door Plus Korner voldaan aan de onderdelen sub a, b en c van artikel 62 lid 2 Geneesmiddelenwet.

Wij kunnen ons niet aan de indruk onttrekken dat, door deze situatie te gedogen c.q. door hier niet tegen op te treden, de IGZ een ongelijke en nadelige concurrentiepositie van 10.2.e t.o.v. van



Plus Korner in stand houdt. Los nog van het feit dat naar onze mening in strijd met de beginselplicht tot handhaving wordt gehandeld.

Wij vinden het spijtig dat de IGZ in dit geval niet handhavend heeft opgetreden tegen de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen in Plus Korner. Eigenlijk vinden wij dat de IGZ dat alsnog zou moeten doen.

Tenslotte wil ik namens het CBD graag nog op een aantal van uw opmerkingen (die - zo begrijp ik - voor de IGZ op zich niet doorslaggevende argumenten opleveren om niet op te treden tegen Plus Korner) reageren omdat deze naar het CBD meent onjuist dan wel onduidelijk zijn:

- U geeft aan dat de Minister "een verplichte kassacheck" dan wel een "controle bij de kassa" te ver vond gaan en dat deze ook niet verplicht is. De term kassacheck wordt gehanteerd in de drogisterijbranche en staat voor het verifiëren of de klant aan wie UAD-geneesmiddelen ter hand wordt gesteld behoefte heeft aan advies op de voet van artikel 62 lid 2 sub b Geneesmiddelenwet. Deze verificatie vloeit onmiskenbaar voort uit de wet die in sub b een adviesplicht kent van "ja, tenzij" en is dus wettelijk verplicht. In het geval van Plus Korner staat vast (zoals ook door de IGZ is onderkend) dat aan deze verplichting niet wordt voldaan (zie hierboven). Uit de parlementaire stukken m.b.t. artikel 62 lid 2 Geneesmiddelenwet blijkt overigens dat de opmerkingen van de minister over de kassacheck veeleer betrekking hadden op de vraag of verlangd kan worden dat er aan de kassa advies gegeven wordt (quod non).
- Uw verwijzing naar het vraagstuk of de Nederlandse Drogistennorm (NDN) als een veldnorm beschouwd kan worden, is hier op zich niet c.q. minder relevant aangezien vaststaat dat in het onderhavige geval evident niet aan artikel 62 lid 2 Geneesmiddelenwet wordt voldaan. Overigens geeft het CBD graag een vervolg aan het gesprek met de IGZ d.d. 2 juli 2014 over dit vraagstuk waarbij het CBD herhaalt dat naar zijn oordeel een organisatie die bedrijven (als Plus Korner) vertegenwoordigt die naar schatting minder dan 10 % van de UAD-geneesmiddelen verkopen het gebruik van de NDN als veldnorm niet zou moeten kunnen tegenhouden. Met name ook omdat u en 10.2.e ons al eerder lieten weten de NDN een goede invulling van de wettelijk vereiste verantwoorde zorg te vinden.
- U stelt dat niet-receptgeneesmiddelen de UAD status krijgen "... wanneer zij een laag risico hebben en tussenkomst van een apotheek niet nodig is." Deze uitslating geeft echter een onjuiste indruk van de risico's van UAD-geneesmiddelen en doet geen recht aan de bedoeling van de wetgever. Bij de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen is de tussenkomst van de drogist of apotheek vereist omdat UAD-geneesmiddelen (onder meer) een meer dan verwaarloosbaar risico hebben en omdat er aanwijzingen bestaan dat zij verkeerd gebruik worden. Dit betekent naar ons oordeel dat de noodzaak van handhaving niet genegeerd kan worden.

Het leek mij goed om u te informeren dat wij teleurgesteld zijn in uw reactie op de melding van 10.2.e. Wij zullen 10.2.e hiervan ook op de hoogte stellen. Wij hopen en vertrouwen dat de opstelling van de IGZ in voorkomende gevallen een andere zal. In vertrouwen u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Centraal Bureau Drogisterijbedrijven

10.2.e



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 90460 2509 LL Den Haag

10.2.e

10.2.e Ooltgensplaat

Geneesmiddelen En
Medische Technologie

Wilh. van Pruisenweg 52
 Den Haag
 Postbus 90460
 2509 LL Den Haag
 T 070 304 15 00
 F 070 304 x
 www.igz.nl

Inlichtingen bij

10.2.e
 gmpgdp@igz.nl
 T (070) 304 1611

Datum 28 juli 2014

Onderwerp verkoop en terhandstelling van UAD geneesmiddelen melding 10.2.e

Ons kenmerk

10.2.e

Geachte heer, mevrouw,

De Inspectie voor de Gezondheidszorg houdt in het kader van haar toezichthoudende taak toezicht op de geneesmiddelen verkoop door drogisten. Het toetsingkader hierbij is de Geneesmiddelenwet.

De inspectie heeft een melding ontvangen waarin het volgende werd aangegeven:

- Vanuit uw drogisterij worden UAD-geneesmiddelen verkocht en ter hand gesteld aan het publiek.
- Er zou geen gediplomeerd drogist bij uw drogisterij in dienst zijn onder wiens toezicht en verantwoordelijkheid deze UAD-geneesmiddelen ter hand gesteld worden.
- Gedurende de openingstijden zouden er onvoldoende (assistent)drogisten aanwezig zijn om verantwoorde zorg te bieden in de vorm van voorlichting over het geneesmiddel dat terhandgesteld wordt.

Artikel 62 van de Geneesmiddelenwet verbiedt het terhandstellen van UAD-geneesmiddelen met uitzondering van o.a. drogisten die hierbij verantwoorde zorg dienen te bieden, zie Geneesmiddelenwet www.overheid.nl. Overtreding van artikel 62 is bestuurlijk beboetbaar.

Ik verzoek u mij over de hierboven genoemde melding opheldering te verschaffen. Hierbij verzoek ik u het volgende:

- Is het juist dat door uw drogisterij UAD geneesmiddelen worden verkocht en terhandgesteld?
- Is/zijn er een gediplomeerd drogist(en) in dienst bij uw drogisterij? Ik verzoek u zijn/haar drogisten diploma en arbeidscontract toe te sturen.
- De bezettingsgraad gedurende de openingstijden van de in dienst zijnde (assistent)drogisten.

Ik verzoek u de gevraagde informatie per omgaande naar het e-mail adres: **gmpgdp@igz.nl** toe te sturen.

Hoogachtend,

10.2.e

Senior Inspecteur



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

interne nota

Datum
15 augustus 2014

Aan 10.2.e

Van 10.2.e

Kopie

Onderwerp Toezicht (en handhaving) op verkooppunten van UAD geneesmiddelen met de focus op de supermarkten werkplan 2015

Doel van de nota

Bekijken of het toezicht (en handhaving) op drogisterijbedrijven 11.1 kan worden vormgegeven in het werkplan 2015. 11.1

Aanleiding

- Meldingen over de verkoop van UAD middelen zonder drogist/zonder het leveren van verantwoorde zorg
- Rapport Mystery shop onderzoek¹ dec 13-mei 14 van het CBD naar verantwoorde zorg bij verkoop UAD in supermarkten.
 - Adviesbehoefte gecontroleerd?: NEE 100 %
 - Gediplomeerd (ass)drogist aanwezig?: JA 23% NEE 77%
 - Advies naar behoefte klant gegeven?: JA 15% NEE 85%
 - Eindadvies juist?: JA 14% NEE 86%

Probleem

1. Groothandels zouden leveren af aan verkooppunten zonder drogist UAD's af art. 37 lid 3.
2. Supermarkten handelen substantieel in strijd met art 62 Gnw. Supermarkten denken vaak dat het hebben van enkel een drogist voldoende is om te kunnen voldoen aan artikel 62 van de Gnw. Het begrip "verantwoorde zorg" is niet of beperkt ingevuld door supermarkten.

De drogisten hebben wel invulling gegeven aan het begrip verantwoorde zorg /de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen. Dit hebben zij ingevuld door het opstellen en implementeren van de Nederlandse Drogistennorm. Dit is echter een beroepsnorm en geen veldnorm. Deze norm is onderdeel van de certificering door het CBD en de drogistenopleiding (verzorgd door Pharmacom; niet bij de drogistenopleiding van het Drogisterijcollege).

Doel

Handhaven bij groothandels wanneer zij leveren aan verkooppunten zonder drogist.

Bewust maken van supermarkten dat voldoen aan art 62 Gnw meer is dan alleen een drogist in dienst hebben.

¹ Overhandigd tijdens het gesprek d.d. 2 juli 2014 met 10.2.e (CBD) en 10.2.e (drogist) waarin zij vroegen naar de vormgeving van het toezicht en handhaving door de inspectie betreffende drogisterijen en andere UAD-verkooppunten.

Voorstel

Ad 1: 11.1

Ad 2:

Datum

15 augustus 2014

15 augustus 2014

Door wie

P3 en P8.

WanneerAd 1: 4^e kwartaal 2014 (P8)

Ad 2: 2015 (P8 en P3)

Geschatte urenP8: *nog in te vullen*P3: *nog in te vullen*Ter overweging

Op dit moment liggen de apotheken op dit gebied ook onder vuur. Blijkens een "mystery patiënt" onderzoek uitgevoerd door de Consumentenbond zouden apothekers erg vaak in gebreke blijven als het gaat om het uitleggen van de werking van medicijnen. Apothekers brengen wel 6 euro kosten voor het gesprek in rekening, maar voeren dat gesprek niet.

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 22 augustus 2014 9:51
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: RE: toezicht (en handhaving) op verkooppunten van UAD geneesmiddelen met de focus op de supermarkten werkplan 2015

Beste 10.2.e

Dank voor voorstel. 10.2.e en ik hebben gisteren ook bij VWS hierover gesproken en voorgesteld dat het overleg met de levensmiddelenbranche plaatsvindt samen met VWS en dat IGZ/VWS er dan een duoshow van zouden kunnen maken....

Dit vwb mijn reactie.

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: dinsdag 19 augustus 2014 9:19
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: RE: toezicht (en handhaving) op verkooppunten van UAD geneesmiddelen met de focus op de supermarkten werkplan 2015

Hallo 10.2.e

Nu bijgevoegd het ontbrekende document.

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 18 augustus 2014 11:46
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: toezicht (en handhaving) op verkooppunten van UAD geneesmiddelen met de focus op de supermarkten werkplan 2015

Beste 10.2.e

In mijn mail zat geen bijlage met het voorstel.

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 15 augustus 2014 17:05
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: toezicht (en handhaving) op verkooppunten van UAD geneesmiddelen met de focus op de supermarkten werkplan 2015

Beste 10.2.e

Bijgevoegd ons voorstel voor het toezicht (en handhaving) op verkooppunten van UAD geneesmiddelen met de focus op de supermarkten werkplan 2015.

Wij zijn benieuwd naar jullie reactie.

Met vriendelijke groet

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: vrijdag 4 juli 2014 8:33

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e

Onderwerp: RE: IGZ en drogisten: overleg met 10.2.e (Centraal Bureau Drogisterij bedrijven) en 10.2.e (DIO drogist)

Beste 10.2.e

11.1

Hebben jullie een concreet voorstel voor 2015 p8 evt in combi met p3?

Dan kunnen 10.2.e en ik daar een beslissing over nemen.

Is het een idee om eerst een bijeenkomst te organiseren met de grootste supermarktketens waarin we hun voorlichten over verantwoorde zorg?

Of beter eerst controleren of ze werkelijk een drogist in dienst hebben?

Ik hoor graag jullie ideeën over een effectieve handhavingsstrategie

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 2 juli 2014 15:31

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e

Onderwerp: IGZ en drogisten: overleg met 10.2.e (Centraal Bureau Drogisterij bedrijven) en 10.2.e (DIO drogist)

Zie doc 33

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: donderdag 4 september 2014 16:47
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: RE: mystery shop onderzoek cbd naar advisering supermarkten

Beste 10.2.e

Voor jou en mijzelf even een paar dingen op een rij.

1 Drogisten zijn intern van programma 3 eerstelijnszorg naar programma 8 (geneesmiddelen etc) van 10.2.e gegaan.

2 10.2.e is de senior inspecteur die eea behartigt bij p8

3 CBD heeft handschoen opgepakt en heeft een online code opgesteld voor internethandel UAD en ingevoerd. Zie oa site Kruidvat.

4 Supermarkten vullen drogistschap en info niet in conform wet. 11.1 en 10.2.g

5 11.1 en 10.2.g

6 11.1 en 10.2.g

7 10.2.e gaat nu eerst via de groothandels borgen dat er alleen geleverd wordt aan supermarkten die een drogist in dienst hebben

8 Het gezamenlijke gesprek met de branche vind ik belangrijk en ik wil daar in een volgend po met oa 10.2.e 10.2.e jij en ik graag een vervolg aan geven.

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: woensdag 3 september 2014 9:35
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: RE: mystery shop onderzoek cbd naar advisering supermarkten

Laatste brainwave:

Zou het niet logisch zijn 11.1 en 10.2.g ?

Gr 10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: dinsdag 2 september 2014 17:02
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: RE: mystery shop onderzoek cbd naar advisering supermarkten

Hallo 10.2.e

Nog n keer gezocht.

Kan t rapport nergens in openbare bronnen vinden.

Ik denk dat de supermarkten (en branche-organisatie CBL) het ook niet kennen.

11.1 en 10.2.g

?

Gr 10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: dinsdag 2 september 2014 16:45

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e

Onderwerp: RE: mystery shop onderzoek cbd naar advisering supermarkten

Hoi 10.2.e

Ik moet je het antwoord schuldig blijven of het rapport openbaar is.

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: dinsdag 2 september 2014 15:00

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e

Onderwerp: mystery shop onderzoek cbd naar advisering supermarkten

Hoi 10.2.e

Bij het laatste po IGZ GMT kwam dit onderzoek ter sprake.

Mijn vraag is of dit rapport op enigerlei wijze openbaar is.

Ik kan het niet vinden op de site van het CBD. Ook google levert niks op.

Is dit rapport alleen maar "uitgebracht" aan IGZ (11.1 en 10.2.g

10.2.e

Ministerie van VWS

Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie

Tel. 070-10.2.e / 06-10.2.e

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 19 september 2014 12:48
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: FW: CBD en vermeende onderzoeken
Bijlagen: Geneesmiddelenwet art 62 en bijlage.pdf; 20140915 - bevoegd.pdf; Raamsticker 2013.pdf; Schapcertificaat 2013.pdf

Beste 10.2.e

Ik stuur je eea door en zal 10.2.e laten weten dat jij eea behandelt.

Akkoord?

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e @drogisterijcollege.nl]

Verzonden: woensdag 17 september 2014 9:21

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e

Onderwerp: CBD en vermeende onderzoeken

Beste 10.2.e

Ik vernam via mijn relaties dat er een zogenaamd onderzoek was gedaan, in opdracht van CBD, onder 100 supermarkten.

Graag zou ik een paar zaken overleggen.

10.2.g De meetpunten en de conclusie zijn onjuist.

Er is onderzocht op de zogenaamde kassacheck. Zie bijlage uit de verklaring van de Geneesmiddelenwet, de verplichte advisering is gewijzigd in voorlichting als de klant er om vraagt.

De kassacheck is derhalve geen meetpunt, omdat men dan actief de consument vraagt, terwijl conform de Staatscourant de consument de initiator van de vraag is.

Ik zal verder niet ingaan op de uitvoering van de kassacheck door de drogisterijbranche, 10.2.g

Op basis van de wet is de conclusie uit dat vermeende onderzoek onjuist en niet waar.

10.2.g

Tevens tref je bijgaand een afdruk van een landkaart van NL. Daarop zie je rode en groene spelden. De spelden zijn winkellocaties van één keten.

De groene spelden zijn bedrijven die bevoegd zijn, de rode zijn bedrijven die niet bevoegd zijn (verkopen UAD geneesmiddelen).

10.1.c

Uiteraard verloopt niet altijd alles vlekkeloos, maar afgezet tegen de conclusie van het CBD is de feitelijke situatie compleet anders.

De bedrijven waarmee wij samenwerken voldoen wel degelijk aan de wet. Sterker, men eist dat ook.

Er is één onderdeel waar je over kunt discussiëren, namelijk over de informatieborden. Deze ontbreken veelal op menig punt. Overigens ook bij drogisterijbedrijven die aangesloten zijn bij het CBD en die de UAD in zelfbediening verkopen.

Dit is verklaarbaar. Deze borden wijken af van de styling van een keten.

Als alternatief hebben wij voor de bedrijven waar wij mee samenwerken, een bewijs (Certificaat) en raamstikker ontwikkeld. Deze bedrijven ontvangen jaarlijks deze documenten.

Het certificaat bevat de namen van de gediplomeerden. Deze is dus actueel. Het is geen officieel document, maar wel een bewijs dat de winkel voldoet aan de eisen.

Dit gaat dus verder dan een stikker van CBD, waar je niet herkent wie de diplomahouders zijn. Het voordeel van ons certificaat, op naam, is dat de klant als zij vragen heeft, direct weet bij wie zij moet zijn.

Graag wil ik je de werkwijze, de data, de informatie en zo voort, tonen, zodat je zekerheid hebt omtrent de gang van zaken.

tevens zal ik je dan tonen wat wij doen en reeds gedaan hebben, om onze werkwijze / methode, te laten valideren door een erkend instituut.

Mocht je vragen hebben, svp bel of mail mij.

Met vriendelijke groet

10.2.e

Drogisterijcollege BV

Bezoekadres:

www.drogisterijcollege.nl

Fransiscusweg 4A 1

1216 SK Hilversum

Postadres:

P.O. Box 270

1200 AG Hilversum

Mobiel: +31 (0) 6 10.2.e

Kantoor: +31 (0) 10.2.e

[98 Terhandstelling door apotheekhoudend huisarts] Het tiende lid bepaalt dat de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport verplicht is aan een huisarts een vergunning te verlenen om geneesmiddelen ter hand te stellen aan de patiënten van zijn praktijk indien voldaan is aan het aldaar genoemde kilometercriterium. Bij een afstand tussen de 3,5 en 4,5 kilometer verleent de minister een vergunning indien dit in het belang van de geneesmiddelenvoorziening is. Het motief voor deze bepaling is dat ook in die gebieden in Nederland die dunbevolkt zijn en waar het om economische redenen niet aantrekkelijk is om een apotheek te vestigen, de geneesmiddelenvoorziening gewaarborgd is. In de WOG was nog sprake van een bevoegdheid van de minister; bij amendement is dit omgezet in een verplichting. De minister heeft dus geen beleidsvrijheid meer. Hij zal de op de WOG berustende jurisprudentie moeten volgen.

Opgemerkt zij nog dat bij amendement (nr. 37) de apotheekhoudend huisarts de bevoegdheid heeft gekregen om geneesmiddelen te bereiden. De minister van VWS had dit amendement ontraden (nr. 62) omdat de kwaliteit van artsensbereidingen niet goed is en omdat de bevoegdheid in de wettekst niet begrensd is. Volgens de toelichting van het amendement zou het gaan om "eenvoudige receptuur". Het elfde lid bepaalt dat indien een huisarts een praktijk deelt met een andere huisarts die reeds een vergunning als apotheekhoudende heeft, ook de eerstgenoemde huisarts een vergunning kan verkrijgen om geneesmiddelen ter hand te stellen aan de patiënten die hij behandelt. Deze vergunningen worden ook wel aangeduid als associëe-vergunningen.

Het twaalfde lid houdt in dat een in het tiende lid bedoelde vergunning vervalt indien de apotheekhoudende huisarts zijn praktijk beëindigt dan wel zijn inschrijving in het BIG-register van artsen wordt doorgehaald of geschorst. Doorhaling of schorsing van de inschrijving betekent dat de betrokkene de titel van arts niet meer mag voeren en dat heeft uiteraard consequenties voor de beroepsuitoefening.

Het dertiende lid houdt in dat als de gronden die hebben geleid tot het verlenen van de vergunning om een apotheek te houden, hebben opgehouden te bestaan, de vergunning wordt ingetrokken. Dat betekent bijvoorbeeld dat indien de vergunning is verleend wegens het ontbreken van een apotheek in het gebied dat door de huisartsenpraktijk wordt bestreken, de vergunning wordt ingetrokken indien zich een apotheek in het gebied vestigt.

Het veertiende lid houdt in dat de associëevergunning vervalt indien de huisarts aan wie de oorspronkelijke vergunning tot het houden van een apotheek is verleend, niet meer over de (oorspronkelijke) vergunning beschikt.

Terhandstelling
UAD-genees-
middelenVerantwoorde
zorg door drogist

Art. 62. 1. Het is een ieder verboden UAD-geneesmiddelen ter hand te stellen, met uitzondering van :

- a. apothekers die in een apotheek werken;
- b. huisartsen die in het bezit zijn van een vergunning als bedoeld in artikel 61, tiende of elfde lid;
- c. de krachtens artikel 61, eerste lid, onder c, aangewezen personen of instanties;
- d. drogisten.

2. Degene die in de uitoefening van een bedrijf verkoopactiviteiten verricht en in dat kader door de in het eerste lid, onder d, bedoelde personen UAD-geneesmiddelen ter hand laat stellen, dient verantwoorde zorg aan te

bieden. Onder het aanbieden van verantwoorde zorg wordt in ieder geval verstaan dat:

- a. de terhandstelling geschiedt onder verantwoordelijkheid en onder toezicht van een drogist;
- b. degene aan wie een UAD-geneesmiddel ter hand wordt gesteld, op duidelijke wijze wordt ingelicht over hetgeen hij redelijkerwijze moet weten over de aard en het doel van het geneesmiddel en de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor zijn gezondheid, tenzij hij te kennen heeft gegeven daar geen behoefte aan te hebben;
- c. uitsluitend een drogist of een assistent-drogist de in onderdeel b bedoelde voorlichting mag geven, en
- d. in het verkooppunt voldoende drogisten en assistent-drogisten aanwezig zijn die klanten deze voorlichting kunnen geven.

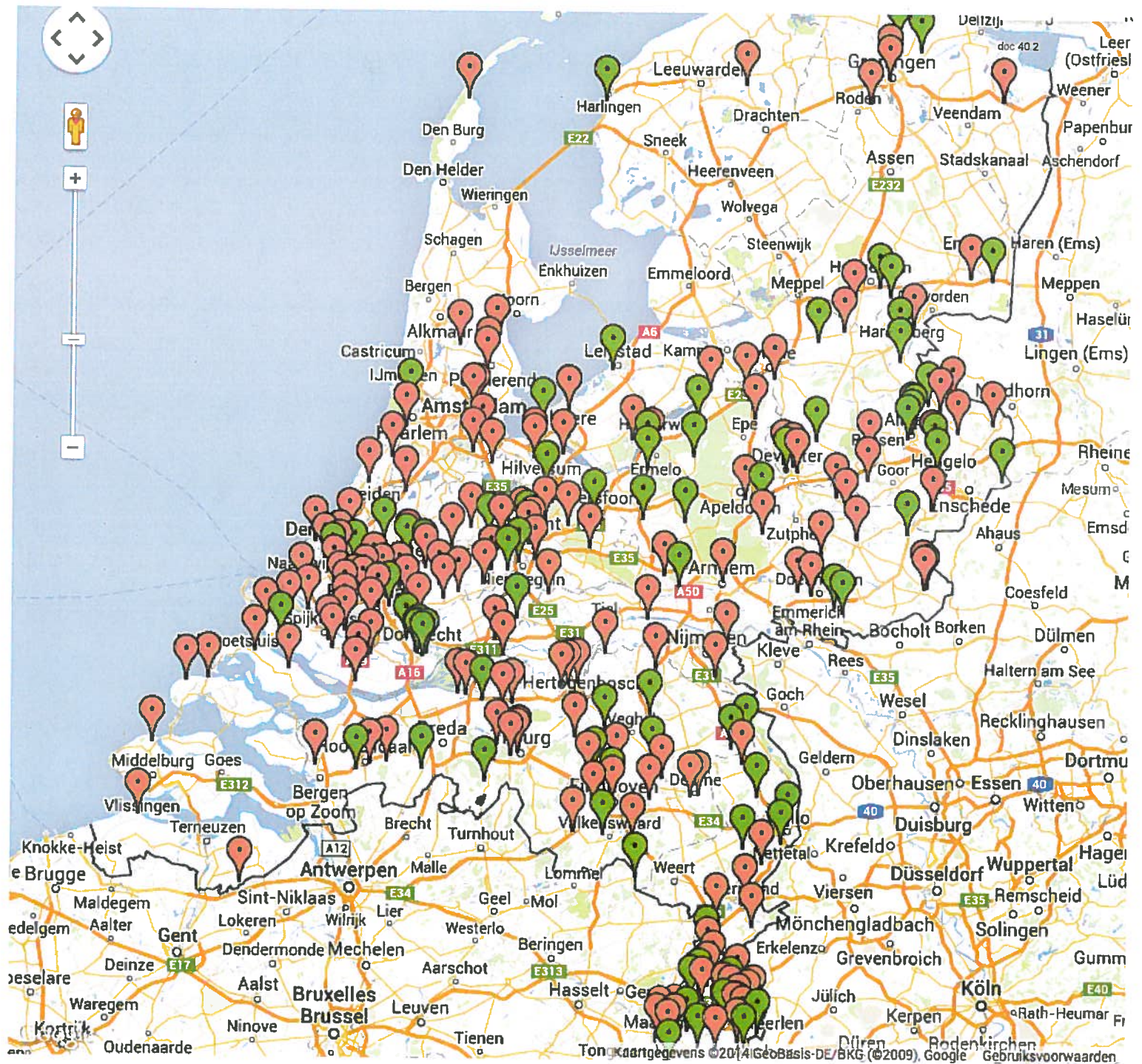
3. Het is een ieder verboden AV-geneesmiddelen ter hand te stellen, met uitzondering van de in het eerste lid, onder a, b, c en d bedoelde personen of instanties, alsmede met uitzondering van degenen die in de uitoefening van een bedrijf verkoopactiviteiten verrichten en daartoe zijn ingeschreven in het handelsregister, bedoeld in artikel 2 van de Handelsregisterwet 1996.

Terhandstelling
AV-genees-
middelen

Toelichting artikel 62

[99 Terhandstelling UAD-geneesmiddelen] Het eerste lid bepaalt dat alleen apothekers en drogisten UAD-geneesmiddelen ter hand mogen stellen. Het tweede lid is ingevoegd bij een amendement van de SGP-fractie. Het bepaalt dat drogisten "verantwoorde zorg" moeten leveren. Het gaat hier niet om verantwoorde zorg als bedoeld in de Kwaliteitswet zorginstellingen (de drogist is immers geen beroepsbeoefenaar in de zorg, noch een zorginstelling) maar om de zorg als omschreven in dit tweede lid. Deze zorg houdt in dat uitsluitend een (assistent-)drogist voorlichting mag geven over UAD-geneesmiddelen en dat in het verkooppunt voldoende (assistent-)drogisten aanwezig zijn.

Onderdeel b stelt dat de klant moet worden voorgelicht, tenzij hij aangeeft daaraan geen behoefte te hebben. In de toelichting bij de eerste versie van het amendement (nr. 84) was nog sprake van een zogeheten verplichte "kassacheck". Het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel vond dit onwenselijk, onder meer omdat de meeste klanten geen behoefte hebben aan advies. De minister heeft daarop bij brief (29 359 nr. 88) aangegeven dat hij dit te ver vond gaan en de opsteller verzocht om aanpassing van het amendement, bijvoorbeeld door het plaatsen van borden bij de kassa. In de toelichting bij het gewijzigde amendement (nr. 87) staat daarom dat de winkelier ervoor zorgt dat de klant expliciet verwezen wordt naar de persoon of de locatie waar hij de informatie kan verkrijgen. "De of-vraag komt op deze wijze altijd expliciet aan de orde. De hoe-vraag wordt beantwoord door de verwijzing naar de deskundige drogist of assistent-drogist", aldus deze toelichting. Er is evenwel niet aangegeven door wie of op welke wijze de verwijzing naar de (assistent-)drogist plaatsvindt. Aangezien niet goed voorstelbaar is dat daartoe speciaal een winkelmedewerker permanent bij het zelfzorgschap plaats kan nemen, kan, mede gelet op het verzoek van de minister, worden aangenomen dat de bedoelde verwijzing ook kan geschieden door borden bij dit schap.



2013

Gecertificeerd

Drogist

Bevoegd tot het verkopen van
(UAD) zelfzorggeneesmiddelen



2013

Gecertificeerd

Drogist

Assistent Drogist

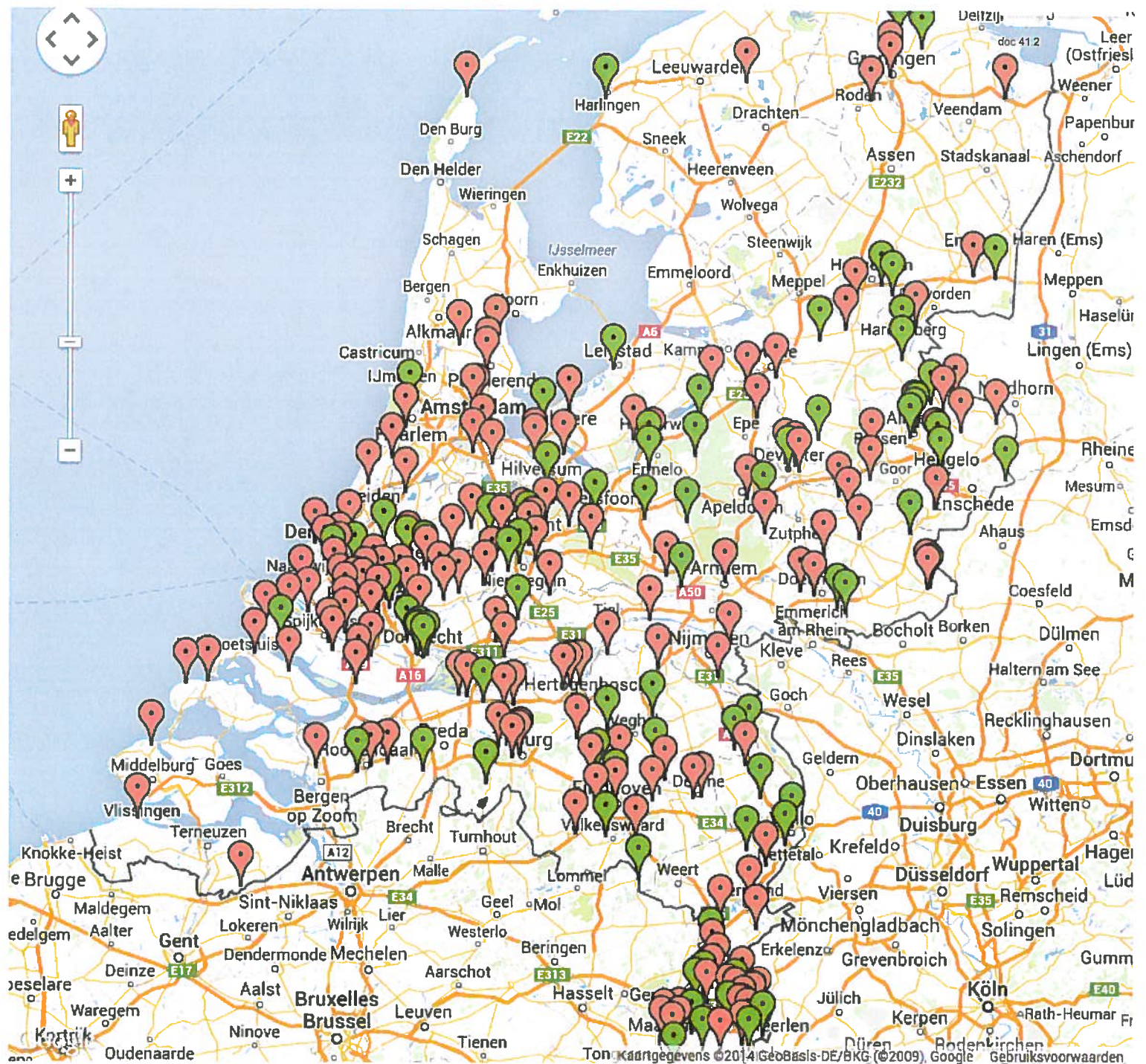
**Bevoegd tot het verkopen van
(UAD) zelfzorggeneesmiddelen**

Afgegeven d.d.:

Geldig tot:

Handtekening:





10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: woensdag 24 september 2014 12:10
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: FW: CBD en vermeende onderzoeken
Bijlagen: Interne Nota toezicht op drogisten werkplan 2015 AD 15-8.docx; RE: mystery shop onderzoek cbd naar advisering supermarkten; RE: toezicht (en handhaving) op verkooppunten van UAD geneesmiddelen met de focus op de supermarkten werkplan 2015 zie doc 37 voor nota 15/8/14

Urgentie: Hoog

Hallo 10.2.e

VWS vraagt wat IGZ gaat doen. Graag afstemmen wat het antwoord van IGZ zal zijn.

Bijgevoegd de nota en jou reactie aan 10.2.e nav het rapport Mystery shop onderzoek door het CBD en jou reactie aan Karin en mij op de nota toezicht op drogisten werkplan 2015.

Uit de nota en jou reactie aan VWS 10.2.e komt de volgende aanpak naar voren:

1. Uitvoeren van inspecties bij specifieke volgesorteerde UAD groothandels die geneesmiddelen afleveren aan UAD verkooppunten waarbij gekeken wordt of zij de UAD's uitsluitend afleveren aan bevoegden (supermarkten met een apotheker in dienst) en hoe zij dit geborgd hebben. Dit loopt inmiddels. De specifieke UAD leverende groothandels zijn in kaart gebracht (voor zover bij ons bekend*) en worden bezocht.
2. Plannen van een overleg met de levensmiddelenbranche samen met VWS.

*voorheen kon je aan de G-vergunning zien welke type (UR of UAD/AV(OTC)) geneesmiddelen de G-vergunninghouder heeft. Aan de huidige vergunningen kun je dat niet meer zien.

Ps 10.2.e heeft in een mail toegezegd een bijdrage aan het toezicht op de drogisten in het in het werkplan van P3 op te nemen nog zonder het aantal uren. Voor P8 zal iets dergelijks in overleg met 10.2.e moeten gebeuren.

Ik wacht jou reactie af.

Groet

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 22 september 2014 9:31
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: RE: CBD en vermeende onderzoeken

Hoi 10.2.e

We hebben bij de minister melding gemaakt van het bestaan van dit rapport.
 Kun je zeggen wat jullie ermee gaan doen?
 Dan kunnen wij dat terugkoppelen aan de minister

Gr 10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 19 september 2014 12:50
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: RE: CBD en vermeende onderzoeken

Geachte 10.2.e, beste 10.2.e

Ik heb eea doorgestuurd naar 10.2.e, senior inspecteur bij programma geneesmiddelen. Zij coördineert voortaan het onderwerp drogisten/UAD geneesmiddelen.

Met vriendelijke groet

10.2.e

10.2.e
programmamanager eerste lijnszorg
10.2.e@igz.nl
06-10.2.e

.....
Inspectie voor de Gezondheidszorg

bezoekadres: St. Jacobsstraat 16 | Utrecht | eerste etage
Postbus 2680 | 3500 GR | Utrecht
managementondersteuning 10.2.e
10.2.e@igz.nl | 030-10.2.e 06-10.2.e

Van: 10.2.e@drogisterijcollege.nl
Verzonden: woensdag 17 september 2014 9:21
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: CBD en vermeende onderzoeken

Zie doc 40

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 26 september 2014 14:19
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: RE: CBD en vermeende onderzoeken

Hallo 10.2.e

Hier ons antwoord.

1. Uitvoeren van inspecties bij specifieke volgesorteerde UAD groothandels die geneesmiddelen afleveren aan UAD verkooppunten waarbij gekeken wordt of zij de UAD's uitsluitend afleveren aan bevoegden (verkooppunten (supermarkten) met een apotheker in dienst) en hoe zij dit geborgd hebben. Loopt inmiddels.
2. Plannen van een overleg met: VWS, IGZ en de relevante partijen uit de levensmiddelenbranche*.

* Het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) en Vakcentrum voor zelfstandige ondernemers in de detailhandel.

Ter informatie:

Het **CBL** behartigt de collectieve belangen van de supermarktbranche en food service bedrijven. Bij het CBL zijn 26 bedrijven aangesloten. Download [hier](#) de CBL richtlijnen voor verantwoorde verkoop van zelfzorgmiddelen.

Het **Vakcentrum** is een brancheorganisatie voor zelfstandige detaillisten in de foodsector en de fast moving consumer goods. Het Vakcentrum is een kenniscentrum op het gebied van zelfstandig ondernemerschap. Info over UAD verkoop: Feiten op een rij voor apothekers met een publicatie over 'de verkoop van UAD geneesmiddelen' 2010. Zie: <http://www.vakcentrum.nl/pages/538/Feiten-op-een-rij-voor-drogisten-.html>

Met vriendelijke groet,

10.2.e, senior inspecteur
 Tel 06-10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 22 september 2014 9:31
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: RE: CBD en vermeende onderzoeken

Zie doc 41

Van: 10.2.e

doc 43

Verzonden: woensdag 15 oktober 2014 20:12

Aan: 'Emte 10.2.e'

Onderwerp: RE: Cursus drogist melding 10.2.e verkoop UAD geneesmiddelen door EMTE Ooltgensplaat zonder drogist

Geachte heer/mevrouw

Ik heb kennis genomen van uw reactie op mijn mail van 9-10-2014. De foto's die uw van de kast met zelfzorg geneesmiddelen waaruit blijkt dat u de UAD geneesmiddelen heeft verwijderd heb ik in goede orde ontvangen. Daarnaast is ook de mededeling aan de klant in goede orde ontvangen. Hierdoor is er niet langer sprake meer van een mogelijke wettelijke overtreding van artikel 62 van de Geneesmiddelenwet.

Uit uw reactie maak ik op dat de apotheekhoudende huisarts desgevraagd geen UAD geneesmiddelen ter hand stelt aan de patiënt. Dit is opmerkelijk. Uit oogpunt van het leveren van verantwoorde zorg en het feit dat hij bevoegd is UAD geneesmiddelen ter hand te stellen is hij degene die deze ouderen juist (tijdelijk) tegemoet zou moeten komen. Ik vind zijn houding daarom ook niet passend.

Verder en dat heb ik u ook gemeld is het zo dat u van geen enkele groothandel, zolang er geen gediplomeerd drogist is, UAD geneesmiddelen geleverd kan krijgen. Wanneer een groothandel UAD geneesmiddelen aflevert dan begaat de groothandel een overtreding van de Geneesmiddelenwet en riskeert men een boete van maximaal 60.000 euro.

U kunt pas UAD geneesmiddelen geleverd krijgen zodra EMTE beschikt over een gediplomeerd drogist wat moet blijken uit het arbeidscontract en drogistendiploma. U kunt ook overwegen tijdelijk een gediplomeerd drogist in te huren met dien verstande dat er een contract moet zijn tussen de drogist en de EMTE supermarkt waaruit blijkt dat deze drogist in de EMTE supermarkt werkzaam is en daarbij moet tevens het drogistendiploma kunnen worden overlegd aan de leverende groothandel.

Ik meen u met deze mail uw vraag voldoende te hebben beantwoord en wens de medewerker veel succes met de drogistenopleiding.

Ik beschouw de melding hiermee als afgehandeld.

Ik attendeer u als laatste nog op het volgende. Wanneer de Inspectie opnieuw een signaal ontvangt waarbij sprake is van het te koop aanbieden of ter hand stellen door uw supermarkt van UAD geneesmiddelen zonder drogist dan riskeert u een boete van maximaal 60.000 euro.

Hoogachtend,,

10.2.e inspecteur

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

W. van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag |
Postbus 90460 | 2509 LL | Den Haag

T +31 (0)70-304 10.2.

F + 31 (0)70-304 1570

M +31 (0)6 10.2.e

10.2.e @igz.nl

www.igz.nl

Van: 10.2.e

Verzonden: woensdag 15 oktober 2014 9:26

Aan: Dienstpostbus LMO 8

CC: 10.2.e

Onderwerp: FW:

Graag in WPM hangen bij melding 10.2.e. In WPM lukt het mij niet.

Groet

10.2.e

Van: Emte 10.2.e]

Verzonden: dinsdag 14 oktober 2014 8:53

Aan: 10.2.e
Onderwerp: FW:

Met vriendelijke groet,

10.2.e
Emte 10.2.e
Weepad 33
3257 KJ Ooltgensplaat
0187 10.2.e

Van: Emte 10.2.e
Verzonden: dinsdag 14 oktober 2014 8:52
Aan: 10.2.e
Onderwerp: Foto's lege schappen

Goedemorgen 10.2.e ,

Hierbij de gevraagde bewijsvoering nav de zelfzorgmedicijnen verkoop.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
Emte 10.2.e
Weepad 33
3257 KJ Ooltgensplaat
0187 10.2.e





Van: Emte 10.2.e

Verzonden: maandag 13 oktober 2014 11:41

Aan: 10.2.e

Onderwerp: Cursus drogist

Goedemorgen 10.2.e,

Dank voor uw email antwoordt. Wij zijn gestart met de opleiding drogist, zoals u hieronder te zien. Ik mail u nog een foto waarop u kunt zien dat de producten waarvoor de opleiding nodig is, uit de winkel zijn gehaald, met andere woorden, bewijs dat we gestopt zijn met de verkoop. U schreef in uw email dat de huisarts evt. dit over zou kunnen nemen, maar mijn informatie geeft aan dat hij dat niet van plan is. Wel jammer voor het dorp en de mensen die nu helemaal naar Oude-Tonge moeten (8-10 km). De meeste (oudere) hebben geen rijbewijs of zijn niet mobiel. Is het niet mogelijk, wanneer mijn personeelslid op de helft is van de cursus, om dan weer te starten in overleg met u? Ik doe dit uitsluitend voor de hulp aan mijn mensen/klanten in het dorp. De praktijk is nl zo dat de huisarts de mensen hierheen stuurt, dus dat er geheel geen advies nodig is. Mocht er toch vragen zijn, de huisarts zit hier om de hoek, we kunnen zo een lijntje open leggen/telefoneren/ whatsappen.

A'la minute antwoordt op de door ons gestelde vragen, dit komt nagenoeg niet voor, maar het is wel een mogelijkheid.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Emte 10.2.e

Weepad 33

3257 KJ Ooltgensplaat

0187-10.2.e



Van: 10.1.c
Verzonden: maandag 13 oktober 2014 11:27
Aan: 10.2.e
Onderwerp: Uw bestelling bij 10.1.c

Beste 10.2.e,

Bedankt voor uw bestelling. U kunt uw bestelling terugvinden door [in te loggen op uw account](#). Indien u vragen heeft, neem dan gerust contact op via 10.1.c

Orderbevestiging:

Uw bestelling #100000167 (geplaatst op 13 oktober 2014 11:25:28 CEST)

Factuurgegevens:

10.2.e
EMTE 10.2.e
Weespad 33
Ooltgensplaat, 3257 KJ

Betaalmethode:

iDEAL - betaal via uw eigen bank

Nederland
T: 0187631419

doc 43

Artikel	Artikelnummer	Aantal	Subtotaal
Drogist: voldoet aan de nieuwste exameneisen	DROG-DROG1-DROGEX-OEFDROG	1	10.1.c
Inclusief			
1 x Vakopleiding Drogist 10.1.c	DROG1		
Inclusief			
1 x Examen Drogist 10.1.c	DROGEX		
Extra			
1 x Oefenexamen Drogist 10.1.c	OEFDROG		
Subtotaal			
Korting (EMTE)			
Grand Total (Excl.Tax)			
BTW hoog (21%)			
BTW			
Grand Total (Incl.Tax)			

Bedankt u voor uw vertrouwen,

10.1.c

Van: 10.2.e

Verzonden: donderdag 9 oktober 2014 17:18

Aan: 10.2.e

Onderwerp: Reactie IGZ verkoop en terhandstelling van UAD geneesmiddelen melding 10.2.e

Geachte heer/mevrouw

Met deze mail kom ik terug op uw mail van 11 augustus 2014 die u ons op 2 oktober nogmaals op mijn verzoek heeft gestuurd. Uit uw mail heb ik de indruk gekregen dat u zeer begaan bent met de inwoners van het dorp. Dat waardeer ik in u. Ook het feit dat u voortvarend handelt door iemand de cursus tot drogist te laten volgen getuigt van goede wil. Toch kan ik niet meegaan in uw betoog en in uw geval een uitzondering maken. Dit heeft de volgende redenen.

1. Geneesmiddelen met de status UAD zijn in deze categorie onder gebracht om de risico's omtrent het gebruik zoveel mogelijk te beperken. Zij mogen vanwege die risico's dan ook alleen verkocht worden in aanwezigheid van een drogist zodat de klant de gelegenheid heeft om vragen te kunnen stellen aan de drogist over het geneesmiddel wat belangrijk is in de bepaling of dit middel de juiste keuze is en voor een veilig gebruik hiervan.
2. Dan is er nog een wettelijk aspect namelijk dat uw leverancier 10.1.c geen UAD geneesmiddelen mag afleveren aan onbevoegden. Indien zij dit doen dan begaan zij een overtreding van de Geneesmiddelenwet en kunnen zij hiervoor een boete krijgen.
3. Tot slot heb ik gezien dat er een apotheekhoudende huisarts gevestigd is in Ooltgensplaat wat maakt dat de geneesmiddelenvoorziening niet in gevaar is immers deze arts kan UAD geneesmiddelen bestellen bij de groothandel en ter hand stellen aan de inwoners.

De consequentie van bovenstaande is dat u (tijdelijk) zal moeten stoppen met de verkoop van UAD geneesmiddelen. U kunt de verkoopactiviteiten weer voortzetten zodra u beschikt over een gediplomeerd drogist.

Ik verzoek mij een bevestiging te sturen waaruit blijkt dat u bent gestopt met de verkoop van UAD geneesmiddelen en dat u hier pas weer mee zal aanvangen zodra u beschikt over een gediplomeerd drogist.

Hoogachtend,

10.2.e inspecteur

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
 W. van Pruisenweg 52 | 2595 AN | Den Haag |
 Postbus 90460 | 2509 LL | Den Haag

T +31 (0)70-304 10.2

F + 31 (0)70-304 1570

M +31 (0)6-10.2.e

10.2.e @igz.nl

www.igz.nl

Van: Emte 10.2.e

Verzonden: donderdag 2 oktober 2014 11:11

Aan: _Dienstpostbus IGZ GMP-GDP

Onderwerp: FW: naar aanleiding van uw verzoek,

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Emte 10.2.e

Weesp 33

3257 KJ Ooltgensplaat

0187-10.2.e

Van: Emte 10.2.e

Verzonden: maandag 11 augustus 2014 10:55

Aan: 'gmpgdp@igz.nl'

Onderwerp: naar aanleiding van uw verzoek,

Geachte 10.2.e,

Naar aanleiding van uw brief wil ik graag voldoen aan uw gestelde vragen.

Doordat de drogisterij op het dorp gestopt/failliet gegaan is, is ons gevraagd om ook een klein assortiment zelfzorg geneesmiddelen te gaan verkopen. Dit betreft uitsluitend een klein assortiment. We zijn dan ook geen drogisterij maar een supermarkt die dit erbij doet. We hadden al paracetamol en hoestdrank, maar nu is het assortiment op aanvraag van consumenten wat uitgebreid. Alles in overleg met leverancier 10.1.c

r. Wij zijn daarom geschrokken, maar ook blij om en van de brief die we van u ontvangen.

Als dit de regels zijn, moeten ze ook uitgevoerd worden op een correcte manier.

Wij hebben dan ook gelijk actie ondernomen en contact opgenomen met de aanbieder van deze opleiding. Ik kan u verzekeren dat we hier zorg voor gaan dragen, wij willen dit perfect gaan verzorgen.

Binnen 4 weken (na haar zomervakantie) start 10.2.e

met de opleiding. Ik zal u, wanneer u dit op prijs stelt, op de hoogte willen houden van deze ontwikkelingen. Nogmaals wij hebben dit assortimentje alleen maar toegevoegd om de bewoners van ons kleine dorp, en tevens de huisarts, tot een dienst te zijn, er zit totaal geen winstoogmerk op, omdat hiervoor de omzet en winst veel te klein zijn. 10.1.c

). Wat dat betreft zou ik beter kunnen stoppen, maar we doe het voor de leefbaarheid van het dorp. Hopend u zo voldoende te hebben geïnformeerd, en hopend dat u begrijpt, mede gezien uw ervaring als senior inspecteur, dat we dit totaal onderschat hebben.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Emte 10.2.e

Weesp 33

3257 KJ Ooltgensplaat

0187-10.2.e



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 90460 2509 LL Den Haag

10.2.e

Ooltgensplaat

Geneesmiddelen En
Medische Technologie

Wilh. van Pruisenweg 52
Den Haag
Postbus 90460
2509 LL Den Haag
T 070 304 15 00
F 070 304 x
www.lgz.nl

Inlichtingen bij

10.2.e
gmpgdp@lgz.nl
T (070) 304 1611

Datum 16 oktober 2014

Onderwerp verkoop en terhandstelling van UAD geneesmiddelen melding 10.2.

Ons kenmerk

IT55652

10.2.e

Geachte 10.2.e

Uw melding over de EMTE supermarkt in Ooltengsplaet dat deze supermarkt UAD geneesmiddelen zou verkopen zonder gediplomeerd drogist is afgehandeld. De betreffende supermarkt heeft de verkoop hiervan gestaakt.

Ik dank u voor uw melding.

Hoogachtend,

10.2.e

Senior Inspecteur



nota ter besluitvorming

Aan DSO Curatieve zorg GMT
Van 10.2.e
Via 10.2.e

Onderwerp Toezicht op verantwoorde zorg bij drogisterijen

Beslispunten

Is het DSO akkoord met het voorstel om het huidige toezicht (d.w.z. uitsluiten reactief op basis van signalen en meldingen) op verantwoorde bij drogisterijen en supermarkten te handhaven.

Aanleiding

Verkooppunten die UAD geneesmiddelen (zelfzorgmiddelen die uitsluitend bij apotheek en drogist verkrijgbaar zijn) verkopen dienen 'verantwoorde zorg' aan te bieden. Hieronder wordt o.a. verstaan dat het ter hand stellen (verkopen) van geneesmiddelen onder verantwoordelijkheid en toezicht van een gediplomeerd drogist dient plaats te vinden. En verder dat aan degene aan wie een UAD-geneesmiddel ter hand wordt gesteld, voorlichting wordt gegeven tenzij hij te kennen heeft gegeven daar geen behoefte aan te hebben. Het toezicht van de inspectie bestaat uit het inspecteren van de leveranciers (groothandels) of zij uitsluitend UAD geneesmiddelen afleveren aan bevoegden zijnde verkooppunten met een gediplomeerd drogist in dienst. Ter invulling van de wettelijke eis 'verantwoorde zorg' heeft de drogistenbond (Centraal Bureau Drogisterijbedrijven: hierna: CBD): voor haar leden 'een drogistennorm' waarborgende gecertificeerde drogisterijen inzake het ter hand stellen van niet-receptgeneesmiddelen en publieksreclame voor niet-receptgeneesmiddelen en gezondheidsproducten. Leden van het CBD worden hierop door het CBD geaudit en ontvangen een certificaat. Tijdens overleggen met de drogistenbond (CBD) krijgt de inspectie vaak te horen dat we zouden moeten toezien op het naleven van bovengenoemde drogistennorm.

Samenvatting

De inspectie ziet het niet als prioriteit om proactief toe te zien op verantwoorde zorg bij UAD verkooppunten anders dan het toezicht wat zij uitvoert bij groothandels (leveranciers van UAD geneesmiddelen aan de verkooppunten). Hiervoor heeft zij de volgende redenen:

- De CBD drogistennorm is geen landelijke veldnorm omdat die niet wordt gedragen door alle verkooppunten van UAD geneesmiddelen. Deze norm gaat ook verder dan de kassa-check, een check aan de kassa om zeker te stellen dat elke klant die een niet-receptgeneesmiddel aanschaft voldoende geïnformeerd is.
- We ontvangen zelden of nooit meldingen over geneesmiddelenverkoop bij verkooppunten van UAD geneesmiddelen.

De inspectie ziet daarom ook geen grote risico's en zal blijven toezien op basis van signalen en meldingen bij verkooppunten van UAD geneesmiddelen.

Toelichting

De NVWA heeft op het gebied van toezicht verantwoorde zorg/kassa-check bij drogisterijen geen activiteiten, ook op basis van een prioriteringskeuze.

Afstemming

- a Financiële consequenties
 -
- b Personele consequenties
 -
- c Juridische consequenties
 -
- d Communicatieconsequenties
 -
- e Informatiebeleid en/of ICT consequenties
 -
- f Facilitair management consequenties
 -
- g Ontwikkel- en innovatieconsequenties
 -
- h Consequenties verbetertraject IGZ
 -
- i Consequenties Meldpunt
 -
- j Consequenties voor programma's
 -

Advies/instemming/ter informatie ORIGZ

-

Verspreidings- en implementatieplan

-

Wel/niet opname in IGZ-handboek

-

Op welke datum heeft de gebeurtenis waarover u meldt plaatsgevonden? *

De gebeurtenis heeft over een langere termijn plaatsgevonden
doc 40

Kunt u aangeven in welke periode de gebeurtenis(sen) heeft/hebben plaatsgevonden? *
(Graag maand(en) en jaartal(len) vermelden)

vanaf november 2015 tot heden.

Heeft de gebeurtenis waarover u wilt melden plaatsgevonden bij een andere zorgaanbieder/zorginstelling/beroepsbeoefenaar/bedrijf?

Ja

Naam van de locatie/het bedrijf waar de gebeurtenis zich heeft voorgedaan *

Kruidvat

Afdeling (Indien van toepassing)

10.2.e

10.2.g

Huisnummer (+ eventuele toevoeging) *

Postcode *

Plaats *

Telefoonnummer

E-mailadres

De Raad van Bestuur/directie/individuele beroepsbeoefenaar is ook op dit adres gevestigd

Ja

Achternaam melder *

10.2.e

Titel

10.2.e

Tussenvoegsel

Voorletter(s) *

10.2.e

Geslacht *

10.2.e

Wat is uw functie binnen de organisatie? *

10.2.e

De IGZ correspondeert altijd met de Raad van Bestuur of de directie van een zorginstelling.

Indien u niet namens een zorginstelling meldt en daarom de ontvangstbevestiging zelf wenst te ontvangen kruis a.u.b. het vakje rechts aan.

ja

Straat *	10.2.e
doc 46	
Huisnummer (+ eventuele toevoeging) *	10.2.e
Postcode *	10.2.e
Plaats *	Herkenbosch
Telefoonnummer	10.2.e

Zijn er patiënten betrokken bij de gebeurtenis waarover u meldt?	Nee
--	-----

BEKNOPT BESCHRIJVING GEBEURTENIS	
Geef hier een feitelijke omschrijving van de situatie waar de melding betrekking op heeft. * (maximaal 1024 tekens).	Herhaaldelijk geen (assistent) drogist aanwezig. Er wordt wel advies gegeven aan klanten over uad geneesmiddelen. Leeftijd personeel gemiddeld 16 jaar.
Kruis onderstaand vakje aan als er een geneesmiddel of een medisch hulpmiddel bij de melding betrokken is	nee
Indien u niet genoeg ruimte heeft om uw melding te omschrijven dan kunt u extra informatie over uw melding in onderstaand veld invullen (maximaal 1024 tekens).	
Indien van toepassing: Wat is aan nazorg gedaan voor de patiënt/cliënt/familie/andere betrokkenen?	

Zijn er andere zorgaanbieders/zorginstellingen/beroepsbeoefenaren/bedrijven bij de gebeurtenis betrokken?	Nee
---	-----

E-mailadres	10.2.e
-------------	--------

Tijdstip melding: woensdag 27 april 2016 12:17:37

Referentienummer 10.2.e

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: zaterdag 21 mei 2016 13:11
Aan: _Dienstpostbus IGZ Qdefect
Onderwerp: RE: Melding kruidvat zonder drogist - 10.2.e

Categorieën: 10.2.e

Geachte mevrouw,

Graag willen wij, naar aanleiding van onderstaand bericht, het volgende melden:

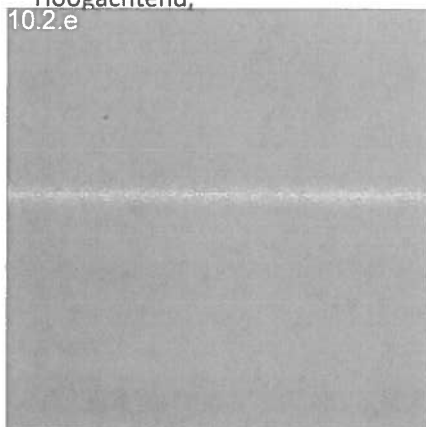
Wij zijn er niet van op de hoogte wie er bij Het Kruidvat wel of niet in dienst zijn.

Op het moment dat wij het filiaal in Herkenbosch bezochten was er geen (assistent)drogist aanwezig en werd het advies m.b.t. OTC door een zeer jonge verkoopmedewerkster gegeven.

In de hoop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

10.2.e



Van: _Dienstpostbus IGZ Qdefect [<mailto:igz-qdefect@igz.nl>]

Verzonden: vrijdag 20 mei 2016 11:17

Aan: 10.2.e

Onderwerp: Melding kruidvat zonder drogist - 10.2.e

Geachte mevrouw,

IGZ heeft uw melding ontvangen. U zegt dat bij het Kruidvatfiliaal in Herkenbosch geen (assistent)drogist aanwezig is. Voordat ik contact ga opnemen met dit filiaal, zou ik graag van u nog wat meer details willen weten.

Bedoelt u met het niet aanwezig zijn van een (assistent)drogist dat deze niet fysiek in de winkels aanwezig is of dat deze niet in dienst zijn?

Hebt u gesproken met een medewerker? Zo ja, wat was zijn/haar uitleg?

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Inspecteur GMP-GDP

.....
Geneesmiddelen en Medische Technologie
Inspectie voor de Gezondheidszorg

Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport

Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht

Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 10.2.e

F fax : 088 120 5001

M gsm : 06 10.2.e

e-mail : 10.2.e@iqz.nl

www.iqz.nl

Vanaf 1 februari 2016 geldt bij IGZ legitimatieplicht voor bezoekers. Rijkspas, paspoort, identiteitskaart of rijbewijs worden als geldige legitimatie beschouwd.

Sinds 1 januari 2016 is het postadres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gewijzigd in: Postbus 2518 – 6401 DA Heerlen.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Kruidvat Herkenbosch
Aan: filiaalmanager
Craenberglaan 7-11
6075 HC Herkenbosch

Stadsplateau 1 | 3521 AZ
Utrecht
Postbus 2518 | 6401 DA
Heerlen
T 088-120 5000
F 088-120 5001
www.lgz.nl

Datum 2 juni 2016
Onderwerp Aanwezigheid (assistent-)drogist en advies over UAD-
geneesmiddelen

E-mail adres
lgz-qdefect@lgz.nl

Referentienummer
10.2.e

Geachte mevrouw / heer,

De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft op 27 april 2016 een melding ontvangen over uw filiaal. De melding betreft het mogelijk niet aanwezig zijn van een (assistent-)drogist en het advies geven over UAD-geneesmiddelen door een (mogelijk) onbevoegde.

Ik wijs u erop dat er minstens één (assistent-)drogist in dienst moet zijn en dat het niet toegestaan is dat verkoopmedewerkers zonder (assistent-)drogiststatus advies geven over UAD-geneesmiddelen. Dit is in strijd met artikel 62 lid 2 van de Geneesmiddelenwet.

Ik verzoek u aan te geven welke bevoegde personen in dienst zijn van uw filiaal en voor hoeveel uur. Tevens verzoek u aan te geven of ook niet-bevoegde medewerkers voorlichting geven over UAD geneesmiddelen.

Deze informatie ontvang ik graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 24 juni 2016, op onderstaand adres onder vermelding van referentienummer 10.2.e.

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Postbus 2518
6401 DA Heerlen

Hoogachtend,

10.2.e

Inspecteur

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 26 september 2016 10:37
Aan: 10.2.e
CC: _Dienstpostbus IGZ GMP-GDP
Onderwerp: RE: Hulp - vraag: Spar in nood

Geachte 10.2.e

Ik heb kennis genomen van uw mail.

Het is vervelend voor de winkel dat zij voor overname van de winkel niet over bevoegd personeel beschikken voor de verkoop van UAD geneesmiddelen en ook voor de klanten is het vervelend. Maar het is niet voor niets dat UAD geneesmiddelen alleen te koop mogen worden aangeboden en ter hand mogen worden gesteld door uitsluitend apotheken en drogisten. De UAD status vereist het kunnen geven van adequate voorlichting over het geneesmiddel aan de klant. Die voorlichting mag alleen in geval de winkel alleen door opgeleid en deskundig personeel (drogist/assistent-drogist(en)) worden gegeven. De winkel beschikt thans niet over deskundig personeel wat kan leiden tot gezondheidsschade bij de klant.

Verder is de geneesmiddelen voorzieningen volgens mij geen probleem omdat bij de apotheekhoudende huisartsenpraktijk Wetstekapelle) geneesmiddelen kunnen worden verkregen. Ik maak u er op attent dat de winkel wel **AV geneesmiddelen** te koop mag aanbieden waardoor zij toch geneesmiddelen ter hand kunnen stellen. De winkel zal dus tijdelijk hun assortiment moeten aanpassen wat zij weer kunnen uitbreiden naar UAD zodra er gediplomeerd personeel (drogist) in de winkel is.

Tot slot, het is Unipharma ook niet toegestaan geneesmiddelen aan onbevoegden af te leveren. Zij riskeren wanneer zij dit toch doen een boete van maximaal 60.000 euro.

Ik vertrouw er op u voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Coördinerend/specialistisch senior inspecteur
 Teamcoördinator FB team GMP-GDP

.....
Farmaceutische bedrijven
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport
 Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht
 Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 10.2.e
F fax : 088 120 5001
M gsm : 06 10.2.e
 e-mail : 10.2.e@igz.nl
www.igz.nl

Van: 10.2.e@drogisterijcollege.nl]
Verzonden: donderdag 22 september 2016 13:56
Aan: 10.2.e
Onderwerp: Hulp - vraag: Spar in nood

Beste 10.2.e

Ik heb een vraag, voor een 'nieuwe' Spar ondernemer.

Het betreft: Spar Westkapelle, Zeeland.

Deze Spar is overgenomen door 10.2.e

De vorige ondernemer had het diploma drogist en zijn vrouw assistent drogist.

Beide zijn vertrokken.

Nu is het volgende probleem ontstaan.

10.2.e is gestart met de opleiding, 4 weken voordat hij als ondernemer begon. Hij kon (onmogelijk) de opleiding in die 4 weken afronden.

Met de overgang is Unipharma gestopt met het leveren van UAD geneesmiddelen.

Deze levert weer zodra er een drogist in dienst is.

10.2.e heeft inmiddels 3 mensen aangemeld en naar verwachting zullen de papieren binnen nu en 2 maanden in orde zijn.

Tot die tijd kan hij zijn klanten niet meer bedienen met de UAD geneesmiddelen, wat voor de klant en de ondernemer een aderlating is.

Is hier een uitzondering op te creëren?

De ondernemer is van goede wil, heeft straks 4 gediplomeerd drogisten.

Hij neemt het serieus.

Hebben jullie een suggestie die hem kan helpen, om uiteindelijk wel UAD tussentijds te verkopen?

Alvast bedankt voor het meedenken en de reactie.

Met vriendelijke groet

10.2.e

Drogisterijcollege BV

Bezoekadres:

www.drogisterijcollege.nl

Fransiscusweg 4A 1

1216 SK Hilversum

Postadres:

P.O. Box 270

1200 AG Hilversum

Mobiel: +31 (0) 6 10.2.e

Kantoor: +31 (0) 10.2.e

Bijgaand bericht inboeken svp.

Nieuwe melding Afdeling Meldpunt - team farmaceutische bedrijven

Met vriendelijke groet,

10.2.e <meldpunt@igz.nl>

24-10-2016 21:41 Mailimport,: Sender:10.2.e@gmail.com Date sent:
Oct 24, 2016 9:41 PM

To: meldpunt@igz.nl

Subject: Fwd: RE: Verkoop uad supermarkt

----- Doorgestuurd bericht -----

Van: "Centraal Bureau Drogisterijbedrijven" <info@cbd-maarssen.nl>

Datum: 24 okt. 2016 16:08

Onderwerp: RE: Verkoop uad supermarkt

Aan: 10.2.e@gmail.com>

Cc:

Geachte 10.2.e ,

Naar aanleiding van onderstaande klacht en ons telefonisch onderhoud van vorige week vraag ik uw aandacht voor het volgende:

Het betreft een klacht over een niet-gecertificeerde winkel en de winkel is ook niet bij het CBD aangesloten.

Wij kunnen de klacht daarom niet in behandeling nemen.

Het enige wat wij kunnen doen is u verwijzen naar IGZ (Inspectie voor de Gezondheidszorg).

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven

Bisonspoor 332

Postbus 1262

3600 BG MAARSSSEN

Tel : 0346-584224

Fax: 0346-584201

Bereikbaar maandag t/m woensdag

e-mail : 10.2.e@cbd-maarssen.nl

website: www.drogistensite.nl

Van: 10.2.e@gmail.com]

Verzonden: maandag 17 oktober 2016 23:10

Aan: Centraal Bureau Drogisterijbedrijven

Onderwerp: Verkoop uad supermarkt

Goedenavond,

Ik was per toeval bij de plus supermarkt in Terborg en zag tot mijn grote verbazing uad geneesmiddelen liggen in een 1 metervak waar ook diverse av geneesmiddelen stonden, het betrof o.a. voltarengel, advil liq 400 mg., nurofen 400 mg, nurofen migraine, nurofen fastine.

Naar mijn idee is hier geen toezicht van een (ass)drogist. Volgens mij is dit niet de bedoeling, 10.2.e , vind dit dus erg raar en wil hier daarom melding van maken.

Ik hoop op een reactie.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Vanaf 1 februari 2016 geldt bij IGZ legitimatieplicht voor bezoekers. Rijkspas, paspoort, identiteitskaart of rijbewijs worden als geldige legitimatie beschouwd.

Sinds 1 januari 2016 is het postadres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gewijzigd in: Postbus 2518 - 6401 DA Heerlen.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of message

10.2.e

Van: 10.2.e @cbd-maarssen.nl]
Verzonden: woensdag 2 november 2016 11:28
Aan: _Dienstpostbus IGZ Qdefect
Onderwerp: FW: registratie drogist Kruidvat Herkenbosch

Categorieën: 10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: woensdag 2 november 2016 11:26
Aan: igz-qdefect@igz.nl
Onderwerp: RE: registratie drogist Kruidvat Herkenbosch

Geachte 10.2.e ,

Dit filiaal van Kruidvat B.V. , Craenberglaan 7-11 te Herkenbosch is sinds 12 juli 2016 gecertificeerd voor het keurmerk " Erkend Specialist in Zelfzorg".

Dit filiaal stond wel vermeld op de pdf-lijst van deelnemers op onze website www.drogistensite.nl (laatste update d.d. 20-10-2016). Echter per abuis stond dit filiaal niet vermeld op onze andere website www.erkendspecialistinzelfzorg.nl. Hiervoor onze excuses.

Dit wordt gecorrigeerd waarbij wij ook zullen nagaan hoe dat heeft kunnen gebeuren.

Overigens zijn winkels gecertificeerd en niet drogisten. De wettelijke eis van het aanbieden van verantwoorde zorg geldt immers voor winkels; in een gecertificeerde winkel is een drogist (voor toezicht en advisering) en veelal meerdere assistent-drogisten (voor advisering) aanwezig. Wie in een gecertificeerde winkel werkzaam zijn als drogist en assistent-drogist is door ons geregistreerd. Indien u daar behoefte aan heeft kunnen wij u daarover informeren,.

Voorts zijn wij graag bereid om u te informeren over op welke wijze en gronden wij het certificaat aan de winkel in Herkenbosch hebben verleend en op welke wijze wij de conformiteit van deze winkel aan de eisen van het keurmerk beoordelen en controleren.

In het kader van onze conformiteitsbeoordeling zijn wij ook benieuwd naar de melding die u heeft ontvangen over de bewuste winkel. Is het mogelijk dat u ons daarover informeert? Overigens bieden wij op onze website (onder keurmerk) ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen op een deelnemer van het keurmerk.

Hopende u voldoende te hebben geïnformeerd en in afwachting van uw antwoord,

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
 Auditor/Kwaliteitscoördinator PCO Certificerend Orgaan
 Postbus 1262
 3600 BG Maarssen
 Telefoon 06-10.2.e
 e-mail 10.2.e @cbd-maarssen.nl
 website www.drogistensite.nl

De informatie verzonden met dit e-mail bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Gebruik van deze informatie door anderen dan de geadresseerde is niet toegestaan. Openbaarmaking, verspreiding en/of verstrekking van deze informatie aan derden is niet toegestaan. Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven staat niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail c.q. voor tijdige ontvangst daarvan.

Van: _Dienstpostbus IGZ Qdefect [mailto:igz-qdefect@igz.nl]
Verzonden: vrijdag 28 oktober 2016 10:03
Aan: Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
Onderwerp: registratie drogist Kruidvat Herkenbosch

Geachte heer/mevrouw,

In verband met een melding bij IGZ over Kruidvat Herkenbosch aan de Craenberglaan 7-11 zou ik graag willen weten of hier een gecertificeerde drogist is aangemeld. Op jullie site kan ik geen registratie vinden, maar de beoogde drogist geeft aan in juli al een aanvraag gedaan te hebben. Bij voorbaat dank.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Inspecteur GMP-GDP

.....
Geneesmiddelen en Medische Technologie
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport
Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht
Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 120 5000

F fax : 088 120 5001

M gsm : 06 10.2.e

e-mail : 10.2.e@igz.nl

www.igz.nl

Vanaf 1 februari 2016 geldt bij IGZ legitimatieplicht voor bezoekers. Rijkspas, paspoort, identiteitskaart of rijbewijs worden als geldige legitimatie beschouwd.

Sinds 1 januari 2016 is het postadres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gewijzigd in: Postbus 2518 – 6401 DA Heerlen.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.
This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Deze mail is met succes gescand op virussen, malware en spam door [MailCleaner](#) van [DirectICT](#).

10.2.e

Van: _Dienstpostbus IGZ Qdefect
Verzonden: donderdag 3 november 2016 9:37
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: Melding kruidvat zonder drogist - 10.2.e

Geachte mijnheer/mevrouw,

Wij hebben de melding in behandeling genomen en beoordeeld.

Het filiaal betrof een nieuwe vestiging. Inmiddels zijn er voldoende (assistent-)drogisten aanwezig en heeft het filiaal een certificering. De termijn valt binnen de door IGZ gestelde termijn om het juiste personeel in dienst te krijgen. Voor ons is de melding nu afgesloten.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

IGZ

06-10.2.e

Van: 10.2.e]

Verzonden: zaterdag 21 mei 2016 13:11

Aan: _Dienstpostbus IGZ Qdefect

Onderwerp: RE: Melding kruidvat zonder drogist - 10.2.e

Zie doc 46

10.2.e

Van: _Dienstpostbus IGZ Qdefect
Verzonden: donderdag 3 november 2016 9:28
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: registratie drogist Kruidvat Herkenbosch

Geachte 10.2.e

Hartelijk dank voor uw antwoord en bijbehorende toelichting. Ik heb verder geen namen meer nodig: het ging mij er meer om of er een drogist aanwezig was. Ik heb deze drogist al eerder aan de telefoon gehad en ze had een en ander toegelicht. Ik wachtte echter nog op een bevestiging, maar die heb ik nu via u gekregen.

De aanleiding was een melding van een concurrent. Deze had gezien dat er in het filiaal geen (assistent-)drogist zichtbaar aanwezig was. Wij nemen zulke meldingen altijd in behandeling. De kruidvat drogist vertelde dat ze een nieuw filiaal waren en dat zij net was aangesteld als drogist. Dat valt net binnen onze termijn die wij toestaan.

We hebben nu voldoende informatie om de melding te sluiten.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
 IGZ
 06-10.2.e

Van: 10.2.e @cbd-maarssen.nl]
Verzonden: woensdag 2 november 2016 11:28
Aan: _Dienstpostbus IGZ Qdefect
Onderwerp: FW: registratie drogist Kruidvat Herkenbosch

Van: 10.2.e
Verzonden: woensdag 2 november 2016 11:26
Aan: igz-qdefect@igz.nl
Onderwerp: RE: registratie drogist Kruidvat Herkenbosch

Geachte 10.2.e

Dit filiaal van Kruidvat B.V. , Craenberglaan 7-11 te Herkenbosch is sinds 12 juli 2016 gecertificeerd voor het keurmerk " Erkend Specialist in Zelfzorg".

Dit filiaal stond wel vermeld op de pdf-lijst van deelnemers op onze website www.drogistensite.nl (laatste update d.d. 20-10-2016). Echter per abuis stond dit filiaal niet vermeld op onze andere website www.erkendspecialistinzelfzorg.nl. Hiervoor onze excuses.

Dit wordt gecorrigeerd waarbij wij ook zullen nagaan hoe dat heeft kunnen gebeuren.

Overigens zijn winkels gecertificeerd en niet drogisten. De wettelijke eis van het aanbieden van verantwoorde zorg geldt immers voor winkels; in een gecertificeerde winkel is een drogist (voor toezicht en advisering) en veelal meerdere assistent-drogisten (voor advisering) aanwezig. Wie in een gecertificeerde winkel werkzaam zijn als drogist en assistent-drogist is door ons geregistreerd. Indien u daar behoefte aan heeft kunnen wij u daarover informeren,.

Voorts zijn wij graag bereid om u te informeren over op welke wijze en gronden wij het certificaat aan de winkel in Herkenbosch hebben verleend en op welke wijze wij de conformiteit van deze winkel aan de eisen van het keurmerk beoordelen en controleren.

In het kader van onze conformiteitsbeoordeling zijn wij ook benieuwd naar de melding die u heeft ontvangen over de bewuste winkel. Is het mogelijk dat u ons daarover informeert? Overigens bieden wij op onze website (onder keurmerk) ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen op een deelnemer van het keurmerk.

Hopende u voldoende te hebben geïnformeerd en in afwachting van uw antwoord,

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
 Auditor/Kwaliteitscoördinator PCO Certificerend Orgaan
 Postbus 1262
 3600 BG Maarssen
 Telefoon 06-10.2.e
 e-mail 10.2.e@cbd-maarssen.nl
 website www.drogistensite.nl

De informatie verzonden met dit e-mail bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Gebruik van deze informatie door anderen dan de geadresseerde is niet toegestaan. Openbaarmaking, verspreiding en/of verstrekking van deze informatie aan derden is niet toegestaan. Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven staat niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail c.q. voor tijdige ontvangst daarvan.

Van: _Dienstpostbus IGZ Qdefect [<mailto:igz-qdefect@igz.nl>]
Verzonden: vrijdag 28 oktober 2016 10:03
Aan: Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
Onderwerp: registratie drogist Kruidvat Herkenbosch

Geachte heer/mevrouw,

In verband met een melding bij IGZ over Kruidvat Herkenbosch aan de Craenberglaan 7-11 zou ik graag willen weten of hier een gecertificeerde drogist is aangemeld. Op jullie site kan ik geen registratie vinden, maar de beoogde drogist geeft aan in juli al een aanvraag gedaan te hebben. Bij voorbaat dank.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Inspecteur GMP-GDP

.....
Geneesmiddelen en Medische Technologie
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport
 Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht
 Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 10.2.e
F fax : 088 120 5001
M gsm : 06 10.2.e
 e-mail : 10.2.e@igz.nl
www.igz.nl

Vanaf 1 februari 2016 geldt bij IGZ legitimatieplicht voor bezoekers. Rijkspas, paspoort, identiteitskaart of rijbewijs worden als geldige legitimatie beschouwd.

Sinds 1 januari 2016 is het postadres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gewijzigd in: Postbus 2518 – 6401 DA Heerlen.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Deze mail is met succes gescand op virussen, malware en spam door [MailCleaner](#) van [DirectICT](#).



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Ons kenmerk
WO

Werkoverleg GMP GDP

Aan	GMP en GDP inspecteurs
Van	10.2.e
Doel	Mededeling
Tijd	10 minuten
Onderwerp	Uitleg art. 62 lid 2 onder d Gnw ivm verlenen van verantwoorde zorg door UAD verkooppunt

Geneesmiddelenwet

De Gnw artikel 62 zegt dat in het verkooppunt voldoende drogisten en assistent drogisten aanwezig zijn die klanten voorlichting kunnen geven.

Situatie

AH wil een nieuw concept uitrollen waarbij het er op neer komt dat zij per winkel één drogist (36 uur) aanwezig in de winkel hebben onder wiens verantwoordelijkheid en toezicht de UAD geneesmiddelen ter hand gesteld worden en verantwoorde zorg verleend wordt. Daarnaast wordt er met behulp van een computertablet met telefoonhoorn bij het geneesmiddelenschap verantwoorde zorg verleend. Klanten kunnen via een live chat vragen stellen aan een drogist op afstand (callcenter met drogisten bij AH) en daarnaast op de tablet informatie over het product lezen. In het concept zijn de nodige waarborgen en KPI's ingebouwd om op een adequate wijze verantwoorde zorg te kunnen verlenen in de winkel.

Lijn

De volgende lijn is afgestemd met JZ en ELZO. De lijn is dat de drogisten/assistent drogisten in het verkooppunt van UAD-geneesmiddelen niet fysiek aanwezig hoeven te zijn om verantwoorde zorg te kunnen leveren. Drogisten/assistentdrogisten die via allerlei andere (digitale/telefoon)kanalen voldoende beschikbaar (en dus 'aanwezig') zijn in het verkooppunt om voorlichting te kunnen geven (bv. een callcenter), kan beargumenteerd worden als dat aan art. 62 lid 2 onder d Gnw is voldaan.

Meldingen

Als iemand vraagt om handhaving en er is in bovengenoemde zin aan art. 62 lid 2 onder d Gnw voldaan (wat natuurlijk dan wel feitelijk onderzocht moet worden of er daadwerkelijk voldoende drogisten/assistent drogisten aanwezig zijn (al dan niet digitaal)), dan is JZ van mening dat het handhavingsverzoek afgewezen kan worden.



Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Plus 10.2.e
Aan: filiaalmanager
Marktplaats 1
7061 CW Terborg

Stadsplateau 1 | 3521 AZ
Utrecht
Postbus 2518 | 6401 DA
Heerlen
T 088-120 5000
F 088-120 5001
www.igz.nl

Datum 9 januari 2017
Onderwerp Aanwezigheid (assistent-)drogist

E-mail adres
igz-qdefect@igz.nl

Referentienummer
10.2.e

Geachte mevrouw / heer,

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: IGZ) ziet namens de overheid toe op de naleving van de wet- en regelgeving op het gebied van de gezondheidszorg.

Op 24 oktober 2016 heeft IGZ een melding ontvangen over uw filiaal. De melding betreft het mogelijk niet aanwezig zijn van een (assistent-)drogist.

Ik wijs u erop dat er minstens één (assistent-)drogist in dienst moet zijn. Dit is volgens artikel 62 lid 2 van de Geneesmiddelenwet.

Ik verzoek u aan te geven welke bevoegde personen in dienst zijn van uw filiaal en voor hoeveel uur.

Deze informatie ontvang ik graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 30 januari 2017 op igz-qdefect@igz.nl of op onderstaand adres, onder vermelding van referentienummer 10.2.e

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Postbus 2518
6401 DA Heerlen

Hoogachtend,

10.2.e



Inspecteur

10.2.e

Van: 10.2.e @plus.nl]
Verzonden: donderdag 12 januari 2017 15:04
Aan: _Dienstpostbus IGZ Qdefect
Onderwerp: RE: 10.2.e

Categorieën: 10.2.e

Geachte 10.2.e

Hieronder een link waarin je kan zien wie er gecertificeerd zijn.

<https://www.e-beat.nl/gegevens-controle/?bedrijf=OGMwM2UyMWE2Mw,,>

Ik heb dit opgevraagd bij de drogisterijcollege waar men examen heeft gedaan.

Heb daar gesproken met 10.2.e (06-10.2.e

Deze geeft aan dat u aan deze link voldoende zou moeten zijn. (in overleg met een collega van u 10.2.e)

Mocht u meer willen weten hierover dan verzoek ik u contact op te nemen met 10.2.e

Met vriendelijke groet,

10.2.e



E-mail: 10.2.e @plus.nl

De informatie verzonden in deze e-mail is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n).

Verstrekking aan en gebruik door anderen is niet toegestaan. Plus sluit iedere aansprakelijkheid uit die voortvloeit uit elektronische verzending.



Denk aan het milieu voordat u dit bericht print!

Van: _Dienstpostbus IGZ Qdefect [<mailto:igz-qdefect@igz.nl>]

Verzonden: donderdag 12 januari 2017 14:12

Aan: 10.2.e

CC: _Dienstpostbus IGZ Qdefect

Onderwerp: RE: 10.2.e

Geachte dhr Nijenhuis,

Hartelijk dank voor uw snelle reactie.

Ik zal kort onze werkwijze toelichten. Meldingen kunnen om allerlei redenen bij ons binnenkomen. IGZ neemt alle meldingen in behandeling en stelt pas een beoordeling op na onderzoek. In dit geval houdt het onderzoek navraag bij filiaal in.

Het is goed te lezen dat uw filiaal (assistent)drogisten in dienst heeft. Kunt u van een van de drogisten een kopie (per mail) van het diploma nog opsturen?

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Inspecteur GMP-GDP

Geneesmiddelen en Medische Technologie
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport
Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht
Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 10.2.e
F fax : 088 120 5001
M gsm : 06 10.2.e
e-mail : 10.2.e@iqz.nl
www.iqz.nl

Van: 10.2.e@plus.nl
Verzonden: donderdag 12 januari 2017 11:02
Aan: _Dienstpostbus IGZ Qdefect
Onderwerp: Ref: 10.2.e

Geachte 10.2.e,

Ik betreur het feit dat u een melding heeft gehad dat er binnen mijn winkel geen gediplomeerd (assistent-) drogist werkzaam zou zijn.

Ik kan me hier dan ook absoluut niet in vinden.

Hierbij de gegevens van de mensen bij mij in dienst met of een (assistent-) of drogist diploma:

10.2.e

Mochten er verder nog vragen zijn dan hoor ik ze graag.

Met vriendelijke groet,

10.2.e



E-mail: 10.2.e@plus.nl

*De informatie verzonden in deze e-mail is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n).
Verstreking aan en gebruik door anderen is niet toegestaan. Plus sluit iedere aansprakelijkheid uit die voortvloeit uit elektronische verzending.*



Denk aan het milieu voordat u dit bericht print!

Vanaf 1 februari 2016 geldt bij IGZ legitimatieplicht voor bezoekers. Rijkspas, paspoort, identiteitskaart of rijbewijs worden als geldige legitimatie beschouwd.

Sinds 1 januari 2016 is het postadres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gewijzigd in: Postbus 2518 – 6401 DA Heerlen.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.
This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are

requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

10.2.e

Van: _Dienstpostbus IGZ Qdefect
Verzonden: vrijdag 13 januari 2017 15:49
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: 10.2.e , Fwd: RE: Verkoop uad supermarkt - 10.2.e

Geachte 10.2.e

Hierbij informeer ik u dat het onderzoek is afgerond. De Plus Supermarkt heeft voldoende gecertificeerde drogisten en assistent-drogisten in dienst.

Wij sluiten hierbij de melding. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

IGZ

06-10.2.e

Van: _Dienstpostbus IGZ Qdefect
Verzonden: vrijdag 6 januari 2017 15:26
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: 1610 3720, Fwd: RE: Verkoop uad supermarkt - 10.2.e

Geachte 10.2.e ,

Excuses voor het niet reageren. Ik kan u zeggen dat de melding wel bij ons in behandeling is. Wij zijn de situatie aan het onderzoeken. De uitkomst hiervan zal ik aan u terugkoppelen.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Inspecteur GMP-GDP

.....
Geneesmiddelen en Medische Technologie
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport
 Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht
 Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 10.2.e
F fax : 088 120 5001
M gsm : 06 10.2.e
 e-mail : 10.2.e @igz.nl
www.igz.nl

Van: 10.2.e @gmail.com]
Verzonden: donderdag 22 december 2016 23:06
Onderwerp: Re: 1610 3720, Fwd: RE: Verkoop uad supermarkt

Goedenavond,

Ik heb op 24 oktober een mail gestuurd naar u , maar heb hier nog steeds geen antwoord op gekregen, het gaat over verkoop van uad geneesmiddelen in een supermarkt, waarvan ik denk dat die daar geen vergunning voor hebben.

ik zou het erg prettig vinden dat ik hier een antwoord op zou krijgen.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 27 februari 2017 13:33
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: Verzoek vanuit Albert Heijn voor een afspraak inz Verantwoorde Zorg

Nee nog niets gehoord. Wil jij daar achteraan gaan?

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 27 februari 2017 13:30
Aan: 10.2.e
Onderwerp: FW: Verzoek vanuit Albert Heijn voor een afspraak inz Verantwoorde Zorg

Hoi,

Hebben wij van AH al namen doorgekregen?

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Inspecteur

.....
Farmaceutische bedrijven
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport
 Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht
 Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 10.2.e
F fax : 088 120 5001
M gsm : 06 10.2.e
 e-mail : 10.2.e@iqz.nl
www.iqz.nl

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 3 februari 2017 10:01
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: Verzoek vanuit Albert Heijn voor een afspraak inz Verantwoorde Zorg

Hoi 10.2.e

Gedaan op 15 maart.
 Als je nog de namen kan navragen want ik moet deze personen aanmelden bij de receptie.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Medewerker Toezicht

.....
Farmaceutische Bedrijven
Inspectie voor de Gezondheidszorg

Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht
 Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

T telefoon : 088 10.2.e
F fax : 088 120 5001
M gsm : 06 10.2.e
e-mail : 10.2.e@igz.nl

Komt u binnenkort op bezoek bij de IGZ? Vergeet dan niet om een geldig identiteitsbewijs mee te nemen. Deze heeft u nodig voor een ID-controle bij de balie van het Stadskantoor. Dit is een veiligheidsmaatregel van de rijksoverheid.

Van: 10.2.e
Verzonden: donderdag 2 februari 2017 19:14
Aan: 10.2.e
Onderwerp: FW: Verzoek vanuit Albert Heijn voor een afspraak inz Verantwoorde Zorg

Hoi 10.2.e

Wil jij deze afspraak inplannen in onze agenda's en een zaal voor 6 personen reserveren. Als ik de namen hen geef ik deze door. Plan de afspraak maar voor 2 uur in dus van 10 tot 12.

Groet 10.2.e

-----Original Message-----

From: 10.2.e@factorfarma.nl
Sent: Wednesday, February 01, 2017 10:58 PM W. Europe Standard Time
To: 10.2.e
Cc: 10.2.e
Subject: Re: Verzoek vanuit Albert Heijn voor een afspraak inz Verantwoorde Zorg

Beste 10.2.e

Is als een wat eerder alternatief bv dinsdag 21/2 om 10.00u een mogelijkheid in uw beider agenda's?

Na afstemming met Albert Heijn blijkt namelijk van de door u genoemde opties alleen woensdag 15 maart om 10.00 uur een werkbare keuze.

Ik neem aan dat die afspraak dan inderdaad op kantoor IGZ plaats kan vinden?

Graag nog uw korte reactie/bevestiging.

Dank en met vriendelijke groet,

10.2.e, apotheker.

Op di 31 jan. 2017 om 12:05 schreef 10.2.e@igz.nl>

Geachte 10.2.e

Helaas laten onze agenda's geen ruimte op de voorgestelde datums. Hierbij doe ik een voorstel waar onze agenda's nog ruimte laten.

- Di 28 februari tussen 10.00 en 15.00 uur
- Woe 8 maart tussen 10.00 en 15.00 uur

- Woe 15 maart tussen 10.00 en 15.00 uur

Ik hoor graag of een van deze data uitkomt.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
Inspecteur

.....
Farmaceutische bedrijven
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport
Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht
Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 10.2.e
F fax : 088 120 5001

M gsm : 06 10.2.e
e-mail : 10.2.e @iqz.nl

www.iqz.nl

Van: 10.2.e@factorf.nl 10.2.e @factorf.nl] **Namens** 10.2.e

Verzonden: maandag 30 januari 2017 12:28

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e @factorfarma.nl

Onderwerp: Re: Verzoek vanuit Albert Heijn voor een afspraak inz Verantwoorde Zorg

Betse 10.2.e

Ik heb wat opties verzameld, een stuk verder in de tijd, voor een afspraak bij u op kantoor te Utrecht:

Er zullen dan in totaal - inclusief mijzelf - waarschijnlijk 3 of 4 mensen vanuit Albert Heijn aanschuiven.

- dinsdag-ochtend, 7 maart ochtend, tot uiterlijk 11
- donderdag 9 maart, hele dag
- vrijdag-middag 10 maart, tweede deel van de middag (namiddag)

Zit hier een werkbare dag/tijd tussen voor u beiden?

Ik verneem het graag.

En uiteraard een goede vakantie/verlof toegewenst!

Met vriendelijke groet,

10.2.e apotheker

Op 26 januari 2017 om 09:01 schreef 10.2.e @igz.nl>:

Geachte 10.2.e . Dat gaat voor mijn verlof niet meer lukken. Dus na 20 februari is het mogelijk maar niet op een maandag. 10.2.e

Sent with Good (www.good.com)

-----Original Message-----

From: 10.2.e @factorfarma.nl]

Sent: Thursday, January 26, 2017 08:02 AM W. Europe Standard Time

To: 10.2.e

Cc: 10.2.e

Subject: Re: Verzoek vanuit Albert Heijn voor een afspraak inz Verantwoorde Zorg

Dank voor het snelle antwoord, 10.2.e

Omdat de 31e al snel is, en u best even afwezig bent: lukt het a.s. maandag 30 januari om 10.00 bijvoorbeeld bij u (IGZ) te Utrecht?

Met vriendelijke groet,

FactorFarma namens Albert Heijn Quality

10.2.e apotheker

Op 25 januari 2017 om 13:25 schreef 10.2.e @igz.nl>:

Geachte 10.2.e

Dat kan. 10.2.e zal ook bij dit gesprek aanwezig zijn. Graag hoor ik van u verschillende data wanneer het gesprek zal kunnen plaatsvinden en waar het liefst.

Ik ben van 31 januari tot 20 februari afwezig.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Coördinerend/specialistisch inspecteur

.....
Farmaceutische bedrijven
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport
Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht
Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 10.2.e
F fax : 088 120 5001
M gsm : 06 10.2.e
e-mail : 10.2.e @igz.nl

www.igz.nl

Van: 10.2.e @factorf.nl 10.2.e @factorf.nl Namens 10.2.e
Verzonden: donderdag 19 januari 2017 12:19

Aan: 10.2.e

Onderwerp: Verzoek vanuit Albert Heijn voor een afspraak inz Verantwoorde Zorg

Aan 10.2.e

Coördinerend/specialistisch senior inspecteur

Geachte 10.2.e,

Albert Heijn is voornemens in haar winkels een nieuwe, moderne aanpak te gaan volgen voor het verlenen/verzorgen van verantwoorde zorg rond de zelfzorggeneesmiddelen.

Een aantal vertegenwoordigers (Commercie, Kwaliteit en ikzelf) wil hiervoor graag een afspraak maken met de Inspecteur(s) die verbonden zijn aan dit onderwerp, om een en ander toe te lichten.

Nu ken ik u vanuit het toezicht op GDP, ook rond zelfzorggeneesmiddelen, en daarom is mijn vraag dan ook: zijn wij, cq is Albert Heijn, hiervoor bij u aan het juiste adres?

En zo ja, op welke dagen en termijn zou het u uitkomen om een dergelijke afspraak te hebben?

Indien het niet direct tot uw aandachtsgebied behoort, wie van IGZ zouden we hiervoor dan kunnen benaderen?

Mocht u meer informatie wensen, dan kan ik u daarvan uiteraard voorzien. Mijn contactgegevens zijn hieronder vermeld.

In afwachting van uw reactie, waarvoor alvast dank,

Met vriendelijke groet.

10.2.e, apotheker, RP Albert Heijn

M 06-10.2.e

E 10.2.e@factorfarma.nl

Vanaf 1 februari 2016 geldt bij IGZ legitimatieplicht voor bezoekers. Rijkspas, paspoort, identiteitskaart of rijbewijs worden als geldige legitimatie beschouwd.

Sinds 1 januari 2016 is het postadres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gewijzigd in: Postbus 2518 – 6401 DA Heerlen.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Vanaf 1 februari 2016 geldt bij IGZ legitimatieplicht voor bezoekers. Rijkspas, paspoort, identiteitskaart of rijbewijs worden als geldige legitimatie beschouwd.

Sinds 1 januari 2016 is het postadres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gewijzigd in: Postbus 2518 – 6401 DA Heerlen.

Vanaf 1 februari 2016 geldt bij IGZ legitimatieplicht voor bezoekers. Rijkspas, paspoort, identiteitskaart of rijbewijs worden als geldige legitimatie beschouwd.

Sinds 1 januari 2016 is het postadres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gewijzigd in: Postbus 2518 – 6401 DA Heerlen.

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: donderdag 23 maart 2017 18:01
Aan: 10.2.e
Onderwerp: RE: GespreksverslagIGZ-AlbertHeijninzakeVerantwoordeZorg15maart2017 (1)

Ha 10.2.e

Zoals ik eerder al aangegeven heb, lees ik art. 62 lid 2 onder d Gnw niet zo dat de drogisten/assistent drogisten fysiek aanwezig moeten zijn in het verkooppunt van UAD-geneesmiddelen. Ik begrijp ook uit de parlementaire geschiedenis dat met de wettekst zoals die nu geldt niet beoogt is een toonbankverplichting in te voeren. Wel moet er inderdaad verantwoorde zorg geleverd worden. Ik lees dat zo dat als de drogisten/assistent drogisten via allerlei andere (digitale/telefoon)kanalen voldoende beschikbaar (en dus 'aanwezig') zijn in het verkooppunt om voorlichting te kunnen geven (in de oude casus zaten zij in het callcenter meen ik?), dan kan beargumenteerd worden dat aan art. 62 lid 2 onder d Gnw is voldaan.

Als iemand vraagt om handhaving en er is in bovengenoemde zin aan art. 62 lid 2 onder d Gnw voldaan (wat natuurlijk dan wel feitelijk onderzocht moet worden of er daadwerkelijk voldoende drogisten/assistent drogisten aanwezig zijn (al dan niet digitaal)), dan denk ik dat het handhavingsverzoek afgewezen kan worden.

Groet 10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: dinsdag 21 maart 2017 22:43
Aan: 10.2.e
Onderwerp: FW: GespreksverslagIGZ-AlbertHeijninzakeVerantwoordeZorg15maart2017 (1)
Urgentie: Hoog

Hallo 10.2.e

Daar ben ik weer over de verkoop van UAD geneesmiddelen op afstand door supermarkt AH.

De Gnw artikel 62 zegt dat in het verkooppunt voldoende drogisten en assistent drogisten aanwezig zijn die klanten voorlichting kunnen geven.

AH wil een nieuw concept uitrollen (zie bijlage) waarbij het er op neer komt dat zij per winkel één drogist (36 uur) hebben onder wiens verantwoordelijkheid en toezicht de UAD geneesmiddelen ter hand gesteld worden. Verder verlenen zij verantwoorde zorg mbv een computertablet met telefoonhoorn. Klanten kunnen vragen stellen en op de tablet informatie over het product lezen. Het komt er op neer dat gedurende de gehele openingstijd (doorgaans > 100 uur) niet voldoende (assistent)drogisten fysiek aanwezig zijn die verantwoorde zorg kunnen leveren maar wel op afstand.

Jij hebt eerder aangegeven (zie bijlage) dat we dit ook niet hard kunnen maken. 10.2.e en ik staan er niet afwijzend tegenover mits de verantwoorde zorg goed is geborgd. Immers wanneer je UAD bij een webwinkel komt heb je ook geen fysiek face tot face contact en is het verlenen van verantwoorde zorg ook op afstand. Wanneer we dit toestaan komen we dan straks niet in de problemen als er handhavingsverzoeken komen waarin wordt geëist dat wij de artikel 62 lid 2 onder d moeten handhaven. Je hebt er al eerder iets over gezegd, zie bijlage die ik heb toegevoegd. Het verschil met de vorige casus AH is nu dat er fysiek een drogist in de winkel aanwezig is en dat was eerst niet zo.

In het werkoverleg van as. maandag wil ik het punt op de agenda zetten en het zou fijn zijn als ik dan jou antwoord heb.

Hoor graag van je.

Groet

10.2.e

10.2.e

Van: 10.2.e [redacted]@ahold.com]
Verzonden: dinsdag 28 maart 2017 16:50
Aan: 10.2.e [redacted]
Onderwerp: Re: Verslag gesprek IGZ, Albert heijn over verantwoorde zorg

Hartelijk dank! We houden u op de hoogte van verdere ontwikkelingen
 Met vriendelijke groeten

Verstuurd vanaf mijn iPhone

Op 28 mrt. 2017 om 16:40 heeft 10.2.e [redacted]@igz.nl> het volgende geschreven:

Geachte 10.2.e [redacted]

Dat hebben we gedaan. We vinden het een mooi initiatief en wensen u succes met de verdere invulling en uitrol hiervan.

Met vriendelijke groet,

Mw. 10.2.e [redacted]

Coördinerend/specialistisch inspecteur

.....
Farmaceutische bedrijven

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport

Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht

Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 10.2.e [redacted]

F fax : 088 120 5001

M gsm : 06 10.2.e [redacted]

e-mail : 10.2.e [redacted]@igz.nl

www.igz.nl

Van: 10.2.e [redacted]@ahold.com]

Verzonden: dinsdag 28 maart 2017 14:25

Aan: 10.2.e [redacted]

CC: 10.2.e [redacted]@factorf.nl

Onderwerp: Re: Verslag gesprek IGZ, Albert heijn over verantwoorde zorg

Beste 10.2.e [redacted]

Omdat deze week het volgende besluitvormingsmoment is voor onze plannen m.b.t. het UAD assortiment, vroeg ik me af of u al in staat was geweest om intern af te stemmen. Ik ben vandaag op een conferentie in Duitsland, maar beschikbaar voor verdere toelichting indien nodig.

met vriendelijke groeten

10.2.e

Albert Heijn

Phone: +31 6 10.2.e

E-mail: 10.2.e @ahold.com

www.ah.nl

Op 21 maart 2017 om 22:45 schreef 10.2.e @igz.nl>:

Geachte 10.2.e

Ik heb verder geen opmerkingen. Ik heb het inmiddels intern uitgezet. Ik laat u zsm weten wat er uit gekomen is.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

10.2.e inspecteur

.....
Farmaceutische bedrijven

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport

Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht

Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 10.2.e

F fax : 088 120 5001

M gsm : 06 10.2.e

e-mail : 10.2.e @igz.nl

www.igz.nl

Van: 10.2.e @ahold.com]

Verzonden: dinsdag 21 maart 2017 11:01

Aan: 10.2.e @igz.nl; 10.2.e

CC: 10.2.e @factorf.nl; 10.2.e

Onderwerp: Verslag gesprek IGZ, Albert heijn over verantwoorde zorg

Beste 10.2.e en 10.2.e

Bedankt voor het constructieve gesprek afgelopen week.

Het hier genoemde gespreksverslag
is niet meer in het bezit van de IGJ

Hierbij onze weergave van ons overleg. Als u nog opmerkingen heeft, hoor ik dat graag.

Woensdag week 13 is het volgende interne besluitvormingsmoment m.b.t. de uitrol van onze plannen. Ziet u de mogelijkheid om ons voor die tijd in te lichten over uw interne afstemming? Dat zou fijn zijn. Als u nog vragen heeft, dan ben ik beschikbaar.

met vriendelijke groeten

10.2.e

Albert Heijn

Phone: +31 6 10.2.e

E-mail: 10.2.e @ahold.com

www.ah.nl

DISCLAIMER This email and any attachments thereto, which may contain information that is proprietary, confidential and/or privileged, are for the intended recipient(s) only. Any access to such information by other persons is unauthorized. If you have received this e-mail in error, please notify the sender by telephone or e-mail and delete the material from any device promptly. No entity that is part of the Ahold Delhaize Group shall be liable for consequences of inaccurate or incomplete transmission or any delay in receipt as a result of viruses or otherwise. To the extent this email is intended to create any legal obligation, the obligation shall bind only the contracting entity and not any other legal entity within the Ahold Delhaize Group, unless indicated otherwise.

Vanaf 1 februari 2016 geldt bij IGZ legitimatieplicht voor bezoekers. Rijkspas, paspoort, identiteitskaart of rijbewijs worden als geldige legitimatie beschouwd.

Sinds 1 januari 2016 is het postadres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gewijzigd in: Postbus 2518 – 6401 DA Heerlen.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

DISCLAIMER This email and any attachments thereto, which may contain information that is proprietary, confidential and/or privileged, are for the intended recipient(s) only. Any access to such information by other persons is unauthorized. If you have received this e-mail in error, please notify the sender by telephone or e-mail and delete the material from any device promptly. No entity that is part of the Ahold Delhaize Group shall be liable for consequences of inaccurate or incomplete

transmission or any delay in receipt as a result of viruses or otherwise. To the extent this email is intended to create any legal obligation, the obligation shall bind only the contracting entity and not any other legal entity within the Ahold Delhaize Group, unless indicated otherwise.

Vanaf 1 februari 2016 geldt bij IGZ legitimatieplicht voor bezoekers. Rijkspas, paspoort, identiteitskaart of rijbewijs worden als geldige legitimatie beschouwd.

Sinds 1 januari 2016 is het postadres van de Inspectie voor de Gezondheidszorg gewijzigd in:
Postbus 2518 – 6401 DA Heerlen.

DISCLAIMER This email and any attachments thereto, which may contain information that is proprietary, confidential and/or privileged, are for the intended recipient(s) only. Any access to such information by other persons is unauthorized. If you have received this e-mail in error, please notify the sender by telephone or e-mail and delete the material from any device promptly. No entity that is part of the Ahold Delhaize Group shall be liable for consequences of inaccurate or incomplete transmission or any delay in receipt as a result of viruses or otherwise. To the extent this email is intended to create any legal obligation, the obligation shall bind only the contracting entity and not any other legal entity within the Ahold Delhaize Group, unless indicated otherwise.

10.2.e

Van: 10.2.e@ah.nl]
Verzonden: maandag 24 juli 2017 16:02
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e
Onderwerp: Fwd: Verslag gesprek IGZ, Albert heijn over verantwoorde zorg
Bijlagen: Presentatie IGZ.pptx (1).pdf; image (4).png

Beste 10.2.e en 10.2.e

In navolging op ons gesprek van 15 maart kan ik u mededelen dat we in 7 winkels van Albert Heijn de pilot zijn gestart met de 'Drogist op afstand'.

Met deze service kunnen klanten in de winkel vragen stellen over UAD medicijnen via een bel- of videoverbinding en worden zij gewezen op belangrijke informatie t.a.v. deze producten.

Het concept is ontwikkeld om klanten efficiënt en gemakkelijk te ondersteunen in de winkel bij vragen over geneesmiddelen. De ondersteunende drogist zit fysiek bij onze klantenservice op het hoofdkantoor. De klant kan via een live bel- of videoverbinding contact zoeken met de drogist. Dit gebeurt via een tablet in het geneesmiddelenschap. De telefoon is er om de klant op een discrete wijze zijn vraag te laten stellen aan de drogist zonder dat het antwoord luid klinkt via de speakers van de tablet.

Doelstelling van deze pilot is het testen hardware (bevestiging op het schap) en software. Pilot bevindingen zijn tot dusver positief.

Pilot loopt t/m week 32 in winkels:

- Zaandam (Vrieschgroenstraat 5)
- Veenendaal (Passage 50)
- Cuijk (Smidstraat 70)
- Hilversum (Kapittelweg 105)
- Den Haag (Elandstraat 160)
- Tilburg (Jan Heijnsstraat 10)
- Hoorn (Van Dedemstraat 19)

Zie foto's in de bijlage

Met Vriendelijke groeten

10.2.e Director Quality Development and Support

Telefoon: +31 6 10.2.e

Bezoekadres: Provincialeweg 11, 1506 MA Zaandam



----- Doorgestuurd bericht -----

Van: 10.2.e [redacted]@ahold.com>

Datum: 21 maart 2017 om 11:01

Onderwerp: Verslag gesprek IGZ, Albert heijn over verantwoorde zorg

Aan: 10.2.e [redacted]@igz.nl, 10.2.e [redacted]@igz.nl

Cc: 10.2.e [redacted]@ahold.com>, 10.2.e [redacted]@ahold.com>, 10.2.e [redacted]

[redacted]@ahold.com>, 10.2.e [redacted]@factorf.nl, 10.2.e [redacted]

[redacted]@ahold.com>, 10.2.e [redacted]@ahold.com>

Beste 10.2.e [redacted] en 10.2.e [redacted]

Bedankt voor het constructieve gesprek afgelopen week.

Hierbij onze weergave van ons overleg. Als u nog opmerkingen heeft, hoor ik dat graag.

Woensdag week 13 is het volgende interne besluitvormingsmoment m.b.t. de uitrol van onze plannen. Ziet u de mogelijkheid om ons voor die tijd in te lichten over uw interne afstemming? Dat zou fijn zijn. Als u nog vragen heeft, dan ben ik beschikbaar.

met vriendelijke groeten

10.2.e [redacted]

Sr.Manager Intelligence & Support

Quality Assurance

Albert Heijn

Phone: +31 6 10.2.e [redacted]

E-mail: 10.2.e [redacted]@ahold.com

www.ah.nl

DISCLAIMER This email and any attachments thereto, which may contain information that is proprietary, confidential and/or privileged, are for the intended recipient(s) only. Any access to such information by other persons is unauthorized. If you have received this e-mail in error, please notify the sender by telephone or e-mail and delete the material from any device promptly. No entity that is part of the Ahold Delhaize Group shall be liable for consequences of inaccurate or incomplete transmission or any delay in receipt as a result of viruses or otherwise. To the extent this email is intended to create any legal obligation, the obligation shall bind only the contracting entity and not any other legal entity within the Ahold Delhaize Group, unless indicated otherwise.

Verantwoorde zorg voor klanten van AH



Albert Heijn

Verantwoorde zorg voor klanten van AH

- AH heeft gezondheid als strategisch speerpunt en wil er voor iedereen zijn.
- Verantwoorde zorg past in de maatschappelijke rol die AH wil spelen, dicht bij de mensen.
- Klanten geven aan behoefte te hebben aan betere toegankelijkheid van UAD middelen.

Trends

doc 59.1



Gezinnen & samen-stellingen veranderen. Ze worden kleiner, ouder, multicultureler en minder traditioneel (rolverdeling)



De consument leeft met een kleiner budget en een andere (bewustere) allocatie van resources



Het vertrouwen van de consument is beschaamt; angstige state-of-mind



De consument is altijd en overal online, deelt informatie & zoekt naar (digitale) interactie



Er komt een stortvloed aan informatie en impulsen op de consument af



Nieuwe & structurele gezondheidsrisico's met een enorme impact

- In 2020 is hart- en vaatziekte de nummer 1 doodsoorzaak in de wereld
- Obesitas percentages raken in "ontwikkelde" fase

AH wil verantwoorde zorg bieden door:

- **Beschikbaarheid** UAD middelen te vergroten, aanbieden in 600 winkels, ook in het weekeinde en 's avonds.
- **Vindbaarheid** te vergroten.
- Verantwoorde zorg **laagdrempelig** aan te bieden aan klanten met oog voor privacy
- Informatie over (UAD)-middel en bijwerking(en) laagdrempelig beschikbaar te stellen d.m.v. een **tablet** bij het schap (geborgde informatie).
- Klanten actief te attenderen op informatie via de tablet.
- Via een tablet de mogelijkheid te bieden om contact op te nemen met een (assistent) drogist die zorg op maat levert ('mijn AH drogist').
- Systeem van verantwoorde zorg onder **toezicht van een gediplomeerd drogist**.



Albert Heijn

Borging van de verantwoorde zorg

- Systeem van verantwoorde zorg staat onder verantwoordelijkheid en toezicht van een gediplomeerd drogist.
- Borging van de proceskwaliteit d.m.v. monitoring en kpi's.
- In iedere winkel, bij het schap, is een digitaal tablet aanwezig met zelfzorg informatie over de geneesmiddelen en de mogelijkheid om rechtstreeks contact op te nemen met een (assistent-)drogist.
- Scholing en training geborgd .
- Proces en instructies vastgelegd in kwaliteitshandboek 'verantwoorde zorg UAD'.



Vragen aan de IGZ

- Wat vindt u van deze innovatie?
- Welke verbeterpunten ziet de IGZ t.a.v. deze wijze van bieden van verantwoorde zorg?
- Welke mogelijk aanvullende functie ziet u voor de tablet functionaliteit?
- Hoe kunnen we klanten het best attenderen op de beschikbare informatie?



Albert Heijn

Bijlage

Rol en verantwoordelijkheid drogist

- Borging kwaliteit proces van verantwoorde zorg onder toezicht van drogist HK en drogist verbonden aan winkel.
 - Handboek bijhouden. **Werkinstructies voor medewerkers.** HK
 - Digitale informatie over UAD geneesmiddelen voor klanten borgen. **Geborgd via apotheker**
 - Klantenvragen en klachten beheren en signaleren. **HK en WD**
 - Periodiek signalering aan commerciële organisatie. **HK en WD**
 - Werking tablet functionaliteit beheren en evalueren (trends en fouten signaleren). **HK en WD.**
 - Toezicht op de goederen .Ontvangst, beheer, bewaring en opslag. Bewaking productkwaliteit o.a. THT **WD**

3 “Drogist op afstand”

doc 59.2



Device



S

10.2.e

Van: 10.2.e @ah.nl]
Verzonden: woensdag 23 augustus 2017 9:59
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e _Dienstpostbus IGZ Farmaceutische
 bedrijven; 10.2.e
Onderwerp: Re: Verslag gesprek IGZ, Albert heijn over verantwoorde zorg

Beste 10.2.e

Ik kan u bevestigen dat elke winkel die UAD verkoopt een drogist heeft die verantwoordelijk is voor de geleverde verantwoorde zorg. Deze drogist is verantwoordelijk voor het systeem en de borging van het proces. Deze drogist is echter niet de gehele openingstijd van de winkel aanwezig.

Om klantenvragen te beantwoorden hebben wij assistentdrogisten in de winkel gedurende de gehele openingstijd. Deze worden vervangen door de tablet met belfunctionaliteit. Klanten kunnen op deze manier te allen tijde informatie ontvangen over de geneesmiddelen en bij maatwerkvragen contact opnemen met een drogist op afstand.

Misschien is het een idee om een werkbezoek te organiseren waarin wij u uitleggen en laten zien hoe het systeem werkt. Als u belangstelling heeft, zal ik dat organiseren.

Met Vriendelijke groeten

10.2.e



Telefoon: +31 10.2.e

Bezoekadres: Provincialeweg 11, 1506 MA Zaandam

Op 15 augustus 2017 om 15:37 schreef 10.2.e @igz.nl>:

Geachte 10.2.e

Ik ontvang vandaag een email van de Neprofarm die mij wees op dit artikel:

<http://shoppermarketingupdate.nl/15258/ah-houdt-nieuwe-proef-drogist-op-afstand/> en zich af vroeg of AH hiermee aan de Gnw voldoet.

Uit dit artikel blijkt niet, zoals tijdens het gesprek van 15 maart 2017 is besproken, dat om aan de wet- en regelgeving te voldoen er een drogist in de winkel aanwezig is die, zoals u toen aangaf, alle logistiek en ondersteuning verzorgt en op dit punt alles bleef zoals het was namelijk dat in elke winkel een drogist aanwezig zou zijn waarmee aan de Gnw zou worden voldaan.

Verslag 15 maart 2017.

IGZ vraagt: of hiermee de assistent-drogist wordt vervangen? En de drogist?

AH: De drogist blijft gekoppeld aan de winkel. Het device biedt de mogelijkheid tot contact met de centrale (assistent)drogist, en dat is makkelijker dan op zoek gaan naar een (assistent)drogist. Alle logistiek en ondersteuning van de drogist blijft zoals nu al is.

Graag ontvang ik een bevestiging dat alle genoemde winkels in het bijgevoegde artikel over een drogist beschikken die in de genoemde winkels aanwezig zijn.

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze email dan ben ik telefonisch bereikbaar.

Met vriendelijke groet,

10.2.e
inspecteur

.....
Farmaceutische bedrijven
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Sport
Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht
Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen

.....
T telefoon : 088 10.2.e
F fax : 088 120 5001
M gsm : 06 10.2.e
e-mail : 10.2.e@igz.nl

www.igz.nl

Van: 10.2.e@ah.nl]

Verzonden: maandag 24 juli 2017 16:02

Aan: 10.2.e

CC: 10.2.e

Onderwerp: Fwd: Verslag gesprek IGZ, Albert heijn over verantwoorde zorg

Gelijk aan doc. 59

10.2.e

Van: _Dienstpostbus IGJ JZ team GMT
Verzonden: vrijdag 20 oktober 2017 10:29
Aan: 10.2.e
CC: _Dienstpostbus IGJ JZ team GMT; 10.2.e
Onderwerp: FW: Brief d.d. 1 september aan de Hoofdinspecteur Curatieve Zorg
Bijlagen: Brief aan IGZ 1 september 2017.pdf; Bijlage 1 Rapport mystery shop onderzoek 29 april 2014.pdf; Bijlage 2 Rapport mystery shop onderzoek 2016.pdf; Bijlage 3 Opinie 10.2.e .pdf; Bijlage 4 Opinie 10.2.e .pdf; Bijlage 5 Brief IGZ 10 februari 2016 inzake verantwoorde zorg en veldnorm.pdf; Reactie brief 10.2.e .docx

Urgentie: Hoog

Hoi 10.2.e

Je kunt voor deze zaak 10.2.e benaderen.

Groetjes,

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: donderdag 19 oktober 2017 8:59
Aan: _Dienstpostbus IGJ JZ team GMT
Onderwerp: FW: Brief d.d. 1 september aan de Hoofdinspecteur Curatieve Zorg
Urgentie: Hoog

Hallo

In aanvulling op mij onderstaande mail heb ik er een voorstel brief bijgedaan ter bespreking. Graag hoor ik wie ik kan benaderen om deze brief te bespreken en verder aan te passen.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: woensdag 18 oktober 2017 13:17
Aan: _Dienstpostbus IGJ JZ team GMT
Onderwerp: FW: Brief d.d. 1 september aan de Hoofdinspecteur Curatieve Zorg
Urgentie: Hoog

Hallo juristen

Wie van de juristen wil mij op dit dossier ondersteunen. Inmiddels is 10.2.e voornemens een advocaat in te schakelen. Zodra ik een naam heb wil ik graag met die persoon om tafel.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: dinsdag 10 oktober 2017 10:08
Aan: 10.2.e
Onderwerp: FW: Brief d.d. 1 september aan de Hoofdinspecteur Curatieve Zorg

Hoi 10.2.e

Ik vroeg me af of dit via 10.2.e bij jou terecht is gekomen?
CBD wil graag in gesprek met de inspectie nav een eerdere brief.

Groet 10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: dinsdag 19 september 2017 17:00

Aan: 10.2.e

Onderwerp: FW: Brief d.d. 1 september aan de Hoofdinspecteur Curatieve Zorg

Hallo 10.2.e

Onderstaande bericht is bij Hans terecht gekomen. 10.2.e zal aangeven dat er een antwoord vanuit de afdeling gegeven zal worden.

Groet,

10.2.e

Van: 10.2.e

Verzonden: dinsdag 19 september 2017 15:40

Aan: 10.2.e

Onderwerp: FW: Brief d.d. 1 september aan de Hoofdinspecteur Curatieve Zorg

Van: 10.2.e [mailto:10.2.e@cbd-maarssen.nl]

Verzonden: dinsdag 19 september 2017 15:22

Aan: 10.2.e

Onderwerp: FW: Brief d.d. 1 september aan de Hoofdinspecteur Curatieve Zorg

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Directeur

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven

Postbus 1262

3600 BG Maarssen

Tel. 0346 - 10.2.e

Fax 0346 - 584201

Mob. 06 - 10.2.e

Dit bericht (inclusief de bijlagen) kan vertrouwelijk zijn. Wanneer u dit bericht per abuis heeft ontvangen, wordt u verzocht de afzender te informeren en het bericht te wissen. Het is niet toegestaan om dit bericht, geheel of gedeeltelijk, zonder toestemming te gebruiken of te verspreiden.

Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele niet-juiste en/of onvolledige informatie in deze e-mail, voor de niet-tijdige toezending van het e-mailbericht alsmede voor eventuele schade die is ontstaan en/of onstaat tengevolge van deze e-mail. Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven garandeert niet dat het bericht vrij kan zijn van onderschepping of manipulatie daarvan door derden of computerprogramma's die worden gebruikt voor elektronische berichten en het overbrengen van virussen.

Van: 10.2.e

Verzonden: dinsdag 19 september 2017 15:21

Aan: 10.2.e @igz.nl'

Onderwerp: FW: Brief d.d. 1 september aan de Hoofdinspecteur Curatieve Zorg

Geachte mevrouw,

Van onze medewerkster 10.2.e kreeg ik uw mailadres om te informeren naar de stand van zaken die wij op 1 september stuurden naar de heer Schoo. Ik stuur u daarom hieronder mijn bericht van afgelopen maandag waarin ik ook informeerde naar de stand van zaken.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e
Directeur

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
Postbus 1262
3600 BG Maarssen
Tel. 0346 - 10.2.e
Fax 0346 - 584201
Mob. 06 - 10.2.e

Dit bericht (inclusief de bijlagen) kan vertrouwelijk zijn. Wanneer u dit bericht per abuis heeft ontvangen, wordt u verzocht de afzender te informeren en het bericht te wissen. Het is niet toegestaan om dit bericht, geheel of gedeeltelijk, zonder toestemming te gebruiken of te verspreiden.

Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele niet-juiste en/of onvolledige informatie in deze e-mail, voor de niet-tijdige toezending van het e-mailbericht alsmede voor eventuele schade die is ontstaan en/of onstaat tengevolge van deze e-mail. Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven garandeert niet dat het bericht vrij kan zijn van onderschepping of manipulatie daarvan door derden of computerprogramma's die worden gebruikt voor elektronische berichten en het overbrengen van virussen.

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 18 september 2017 15:16
Aan: 'igz-qdefect@igz.nl'
CC: 10.2.e
Onderwerp: Brief d.d. 1 september aan de Hoofdinspecteur Curatieve Zorg

Geachte heer, mevrouw,

Op 1 september 2017 stuurden wij bijgevoegde brief met bijlagen aan de dhr. drs. J.J. Schoo, Hoofdinspecteur Curatieve Zorg, Geneesmiddelen en Medische Technologie. Graag vernemen wij of de heer Schoo onze brief in goede orde heeft ontvangen en wanneer wij een reactie tegemoet kunnen zien.

Met vriendelijke groeten,

10.2.e
Directeur

Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
Postbus 1262
3600 BG Maarssen
Tel. 0346 - 10.2.e
Fax 0346 - 584201
Mob. 06 - 10.2.e

Dit bericht (inclusief de bijlagen) kan vertrouwelijk zijn. Wanneer u dit bericht per abuis heeft ontvangen, wordt u verzocht de afzender te informeren en het bericht te wissen. Het is niet toegestaan om dit bericht, geheel of gedeeltelijk, zonder toestemming te gebruiken of te verspreiden.

Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele niet-juiste en/of onvolledige informatie in deze e-mail, voor de niet-tijdige toezending van het e-mailbericht alsmede voor eventuele schade die is ontstaan en/of onstaat tengevolge van deze e-mail. Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven garandeert niet dat het bericht vrij kan zijn van onderschepping of manipulatie daarvan door derden of computerprogramma's die worden gebruikt voor elektronische berichten en het overbrengen van virussen.



Centraal Bureau
Drogisterijbedrijven

RAPPORT MYSTERY SHOP ONDERZOEK

VERANTWOORDE ZORG BIJ VERKOOP UAD-GENEESMIDDELEN IN SUPERMARKTEN

Periode: december 2013 tot en met 1 mei 2014

RAPPORT MYSTERY SHOP ONDERZOEK

Onderzoek uitgevoerd door
Auditoren PCO Certificerend Orgaan

Periode
December 2013 tot 1 mei 2014

Aanleiding onderzoek

Verkooppunten van UAD-geneesmiddelen zijn wettelijk verplicht tot het aanbieden van verantwoorde zorg¹. Dit betekent in ieder geval het volgende:

- toezicht drogist - de terhandstelling van zelfzorggeneesmiddelen gebeurt onder verantwoordelijkheid en onder toezicht van een drogist;
- adviesplicht – klanten die een zelfzorggeneesmiddel aanschaffen, moeten op duidelijke wijze worden ingelicht over de aard en het doel van het geneesmiddel en de te verwachten gevolgen en risico's daarvan voor zijn gezondheid, tenzij de klant te kennen heeft gegeven geen behoefte te hebben aan advies;
- geen voorlichting door onbevoegd personeel – alleen drogisten en assistent-drogisten mogen voortaan voorlichting geven over zelfzorggeneesmiddelen;
- voldoende (assistent-)drogisten op de werkvloer – er moeten voldoende drogisten en assistent-drogisten aanwezig zijn die deze voorlichting kunnen geven.

De drogisterijbranche (CBD) heeft de wettelijk vereiste verantwoorde zorg ingevuld en uitgewerkt in de Nederlandse Drogistennorm. Deze Nederlandse Drogistennorm maken deel uit van de certificeringsregeling van de drogisterijbranche (Erkend Specialist in Zelfzorg). Met deze certificeringsregeling, die een vorm van zelfregulering is, beoogt de drogisterijbranche door middel van een systeem van monitoring, controle en verbetering de verantwoorde zorg zoals ingevuld in de Nederlandse Drogistennorm te realiseren en garanderen in de winkels. Element van het systeem van monitoring, controle en verbetering is de mystery-aankoop van de auditoren in de gecertificeerde winkels waarmee een aantal onderdelen van de verantwoorde zorg in de winkel anoniem worden getoetst.

CBD hecht aan een gelijk speelveld bij de verkoop van UAD-geneesmiddelen en is dan ook van oordeel dat andere aanbieders verantwoorde zorg moeten aanbieden. Supermarkten zijn andere aanbieders van UAD-geneesmiddelen. CBD heeft zich middels het hierboven genoemde instrument van mystery-aankoop door auditoren bij 100 supermarkten een beeld gevormd of en in hoeverre supermarkten bij de verkoop (terhandstelling) van UAD-geneesmiddelen verantwoorde zorg aanbieden. Daarbij is getoetst aan een aantal wezenlijke elementen van verantwoorde zorg zoals dat in de Nederlandse Drogistennorm is ingevuld.

¹ Artikel 62 lid 2 Geneesmiddelenwet

Doel onderzoek

Onderzoeken door middel van een mystery-aankoop of wordt voldaan aan de verplichte elementen van verantwoorde zorg bij verkoop van UAD-geneesmiddelen volgens artikel 62 lid 2 van de Geneesmiddelenwet.

Onderzoeksmethode

In totaal verkopen 838 (22%) van de 3763 supermarkten in Nederland UAD-geneesmiddelen². Er is een mystery shop onderzoek uitgevoerd door de auditoren van het CBD bij 100 UAD-verkopende supermarkten van verschillende organisaties, te weten: Jumbo, Albert Heijn, Albert Heijn XL, Coop, MCD, Plus, Poiesz, Spar, Troefmarkt, Boon's, C1000 en Emté. Deze steekproef vertegenwoordigt 12% van de UAD-verkopende supermarkten. Bij het mysteryshop onderzoek heeft de auditor een van de casussen uitgevoerd waarmee verantwoorde zorg bij zelfzorggeneesmiddelen verkoop wordt getoetst. De gebruikte cases zijn opgenomen als bijlage bij dit rapport. Bij deze cases wordt beoordeeld:

- a. of er wordt gecontroleerd of de klant behoefte heeft aan advies (de 'kassacheck');
- b. of er voor het geven van advies een gediplomeerde drogist of assistent-drogist aanwezig is;
- c. of er advies wordt gegeven wanneer de klant daar behoefte aan heeft;
- d. of het advies ook daadwerkelijk door deze assistent-drogist of drogist wordt gegeven en niet door een andere (onbevoegde) medewerker. (Toelichting: de kassacheckvraag of een klant behoefte heeft aan advies, mag door iedere medewerker worden uitgevoerd. Geeft de klant aan dat hij advies wil, dan zijn alleen de drogist en assistent-drogist wettelijk bevoegd dit advies te geven);
- e. of het juiste eindadvies wordt gegeven.

De resultaten van de totale groep en vervolgens uitgesplitst per keten/formule staan op volgende pagina's weergegeven.

² Bron: IMS Health, 2013.

Totaalscores

Aantal: 100 winkels

Beoordelingscriteria		
1	Adviesbehoefte gecontroleerd?	Score
	Ja	0%
	Nee	100%
2	Gediplomeerde (ass)drogist aanwezig?	
	Ja	23%
	Nee	77%
3	Werd er advies gegeven wanneer de klant daar behoefte aan had?	
	Ja	15%
	Nee	85%
4	Wie gaf advies?	
	Onbevoegde verkoper	78%
	Gediplomeerde (ass)drogist	22%
5	Eindadvies juist?	
	Ja	14%
	Nee	86%

Jumbo

Aantal: 8 winkels bezocht

Beoordelingscriteria		
1	Adviesbehoefte gecontroleerd?	Score
	Ja	0%
	Nee	100%
2	Werd er advies gegeven wanneer de klant daar behoefte aan had?	
	Ja	0%
	Nee	100%
3	Werd er advies gegeven?	
	Ja	12%
	Nee	88%
4	Wie gaf advies?	
	Onbevoegde verkoper	100%
	Gediplomeerde (ass)drogist	0%
5	Eindadvies juist?	
	Ja	0%
	Nee	100%

Albert Heijn

Aantal: 9 winkels bezocht

Beoordelingscriteria		
1	Adviesbehoefte gecontroleerd?	Score
	Ja	0%
	Nee	100%
2	Gediplomeerde (ass)drogist aanwezig?	
	Ja	34%
	Nee	66%
3	Werd er advies gegeven wanneer de klant daar behoefte aan had?	
	Ja	34%
	Nee	66%
4	Wie gaf advies?	
	Onbevoegde verkoper	66%
	Gediplomeerde (ass)drogist	34%
5	Eindadvies juist?	
	Ja	34%
	Nee	66%

Albert Heijn XL

Aantal: 18 winkels bezocht

Beoordelingscriteria		
1	Adviesbehoefte gecontroleerd?	Score
	Ja	0%
	Nee	100%
2	Gediplomeerde (ass)drogist aanwezig?	
	Ja	28%
	Nee	73%
3	Werd er advies gegeven wanneer de klant daar behoefte aan had?	
	Ja	17%
	Nee	83%
4	Wie gaf advies?	
	Onbevoegde verkoper	78%
	Gediplomeerde (ass)drogist	22%
5	Eindadvies juist?	
	Ja	5%
	Nee	95%

Coop

Aantal: 7 winkels bezocht

Beoordelingscriteria		
1	Adviesbehoefte gecontroleerd?	Score
	Ja	0%
	Nee	100%
2	Gediplomeerde (ass)drogist aanwezig?	
	Ja	14%
	Nee	86%
3	Werd er advies gegeven wanneer de klant daar behoefte aan had?	
	Ja	14%
	Nee	86%
4	Wie gaf advies?	
	Onbevoegde verkoper	86%
	Gediplomeerde (ass)drogist	14%
5	Eindadvies juist?	
	Ja	28%
	Nee	72%

MCD

Aantal: 7 winkels bezocht

Beoordelingscriteria		
1	Adviesbehoefte gecontroleerd?	Score
	Ja	0%
	Nee	100%
2	Gediplomeerde (ass)drogist aanwezig?	
	Ja	29%
	Nee	71%
3	Werd er advies gegeven wanneer de klant daar behoefte aan had?	
	Ja	0%
	Nee	100%
4	Wie gaf advies?	
	Onbevoegde verkoper	71%
	Gediplomeerde (ass)drogist	29%
	<i>Waarvan 1x diploma drogisterijcollege</i>	
5	Eindadvies juist?	
	Ja	0%
	Nee	100%

Plus

Aantal: 19 winkels bezocht

Beoordelingscriteria		
1	Adviesbehoefte gecontroleerd?	Score
	Ja	0%
	Nee	100%
2	Gediplomeerde (ass)drogist aanwezig?	
	Ja	11%
	Nee	89%
3	Werd er advies gegeven wanneer de klant daar behoefte aan had?	
	Ja	5%
	Nee	95%
4	Wie gaf advies?	
	Onbevoegde verkoper	89%
	Gediplomeerde (ass)drogist	11%
	<i>Waarvan 1x diploma drogisterijcollege</i>	
5	Eindadvies juist?	
	Ja	11%
	Nee	89%

Poiesz

Aantal: 8 winkels bezocht

Beoordelingscriteria		
1	Adviesbehoefte gecontroleerd?	Score
	Ja	0%
	Nee	100%
2	Gediplomeerde (ass)drogist aanwezig?	
	Ja	37%
	Nee	63%
3	Werd er advies gegeven wanneer de klant daar behoefte aan had?	
	Ja	37%
	Nee	63%
4	Wie gaf advies?	
	Onbevoegde verkoper	63%
	Gediplomeerde (ass)drogist	37%
5	Eindadvies juist?	
	Ja	37%
	Nee	63%

Spar

Aantal: 18 winkels bezocht

Beoordelingscriteria		
1	Adviesbehoefte gecontroleerd?	Score
	Ja	0%
	Nee	100%
2	Gediplomeerde (ass)drogist aanwezig?	
	Ja	28%
	Nee	72%
3	Werd er advies gegeven wanneer de klant daar behoefte aan had?	
	Ja	11%
	Nee	89%
4	Wie gaf advies?	
	Onbevoegde verkoper	72%
	Gediplomeerde (ass)drogist	28%
	<i>Waarvan 3x diploma drogisterijcollege</i>	
5	Eindadvies juist?	
	Ja	11%
	Nee	89%

Overig

Aantal: 5 winkels bezocht: Troefmarkt: 2x / Boon's: 1x / C1000: 1x / Emté:

1x

Beoordelingscriteria		
1	Adviesbehoefte gecontroleerd?	Score
	Ja	0%
	Nee	100%
2	Gediplomeerde (ass)drogist aanwezig?	
	Ja	20%
	Nee	80%
	<i>Alleen gediplomeerde drogist bij boon's (drogisterijcollege)</i>	
3	Werd er advies gegeven wanneer de klant daar behoefte aan had?	
	Ja	0%
	Nee	100%
4	Wie gaf advies?	
	Onbevoegde verkoper	80%
	Gediplomeerde (ass)drogist	20%
	<i>Alleen gediplomeerde drogist bij boon's (drogisterijcollege)</i>	
5	Eindadvies juist?	
	Ja	0%
	Nee	100%

Conclusie

Verkooppunten van UAD-geneesmiddelen zijn wettelijk verplicht om verantwoorde zorg te leveren. Met dit onderzoek hebben auditoren van PCO Certificerend Orgaan door middel van een mystery shop onderzoek getoetst of de bezochte supermarkten aan een aantal wezenlijke elementen van verantwoorde zorg zoals gebaseerd op artikel 62 lid 2 Geneesmiddelenwet en ingevuld in de Nederlandse Drogistennorm voldoen. Deze controle werd gedaan aan de hand van 5 cases en op basis van de eerder genoemde beoordelingscriteria voor verantwoorde zorg. Conclusie van de auditoren die het mystery shop bezoek hebben uitgevoerd, is dat de meerderheid van de bezochte supermarkten geen verantwoorde zorg levert.

- Geen enkele supermarkt controleert bij het afrekenpunt of een klant advies nodig heeft.
- In 77% van de bezochte winkels is geen gediplomeerd drogist of assistent-drogist aanwezig die advies kan geven.
- In 85% van de gevallen werd geen advies gegeven terwijl de klant daar wel behoefte aan had.
- Werd er wel advies gegeven dan gebeurde dit in 78% van de gevallen door personeel dat daartoe niet bevoegd is, omdat zij niet beschikken over het wettelijk vereiste diploma. In slechts 22% van de gevallen werd het advies gegeven door personeel met de juiste diploma's. Binnen deze groep bevoegde medewerkers gaf 45% een verkeerd advies.
- In totaal was het gegeven eindadvies in 86% van de gevallen onjuist.

In deze situatie is er geen sprake van een gelijk speelveld of gelijke regels voor de verschillende kanalen die UAD-zelfzorggeneesmiddelen verkopen: drogisterijen zijn scherp op de naleving van de wettelijke eisen en investeren fors in scholing en kwaliteitszorg, terwijl supermarkten nauwelijks verantwoorde zorg bieden zonder daar gevolgen van te ondervinden. Om te waarborgen dat consumenten bij alle verkooppunten van UAD-geneesmiddelen ook daadwerkelijk kunnen rekenen op de wettelijk verplichte verantwoord zorg, acht het CBD het van belang dat supermarkten aangesproken worden op hun gebrek aan compliance.



Centraal Bureau
Drogisterijbedrijven

Bijlage: cases gebruikt voor het mystery shop onderzoek

CASE OTRIVIN DUO (SINUSITIS)

Achtergrondinformatie voor auditor:

Je bent op zoek naar een middel wat helpt bij verkoudheid/verstopte/loopneus (Otrivin Duo). Je hebt gehoord dat het een middel is dat voor alle indicaties gebruikt kan worden. Wat je er niet bij vertelt is, dat het ook voor jouw zoon/kleinzoon van 6 jaar gebruikt gaat worden. Echter, dit middel mag pas vanaf 18 jaar gebruikt worden.

Auditor → Pak uit het zelfbedieningsschap (of vraag bij bediening) Otrivin Duo

Bevindingen → Wordt de kassacheck uitgevoerd? **Ja/Nee**

Auditor → De vraag stellen (ook bij geen kassacheck): "Kan de hele familie/gezin dit middel gebruiken? Want ze hebben allemaal ergens anders last van."

Bevindingen → Wordt er een (assistent)drogist bijgehaald? **Ja/Nee**

Bevindingen → Worden alle WASA-vragen gesteld door de (assistent)drogist? **Ja/Nee**

Wie: hele gezin (dus ook (klein)zoon van 6 jaar)
 Aard: verkoudheid/verstopte/loopneus
 Sinds wanneer: 2 dagen
 Al aan gedaan: nog niets

Goed eindadvies

- Verkoop Otrivin Duo voor volwassenen vanaf 18 jaar (persoonlijk flesje i.v.m. hygiëne) met de waarschuwing dat kind van 6 jaar dit niet mag gebruiken.
- Verkoop Otrivin kind voor zoon/kleinzoon van 6 jaar of ander middel geschikt voor kind
- Geen verkoop Otrivin Duo

CASE VOLTAREN K tabletten (SPIERPIJN)

Achtergrondinformatie voor auditor:

Je hebt het erg in je rug doordat je in de tuin aan het spitten bent geweest. Dat was twee dagen geleden. Nu heb je het een en ander gehoord over Voltaren en je vraagt je af of dit een goeie pijnstiller is voor jouw rugklachten. Wat je er niet bij vertelt is dat je ondertussen al wel twee dagen Ibuprofen 400 mg slikt.

Echter, Voltaren mag niet samen met Ibuprofen gebruikt worden.

Auditor → Pak uit het zelfbedieningsschap (of vraag bij bediening) Voltaren K tabletten (indien uitverkocht ander middel met Diclofenac)

Bevindingen → Wordt de kassacheck uitgevoerd? **Ja/Nee**

Auditor → De vraag stellen (ook bij geen kassacheck): "Is dit een sterke pijnstiller tegen spierpijn, omdat ik eigenlijk niet weet wat ik moet kopen".

Bevindingen → Wordt er een (assistent)drogist bijgehaald? **Ja/Nee**

Bevindingen → **Worden alle WASA-vragen gesteld door de (assistent)drogist?** **Ja/Nee**

Wie: voor mijzelf
Aard: rugpijn
Sinds wanneer: 2 dagen
Al aan gedaan: Ibuprofen 400 mg geslikt

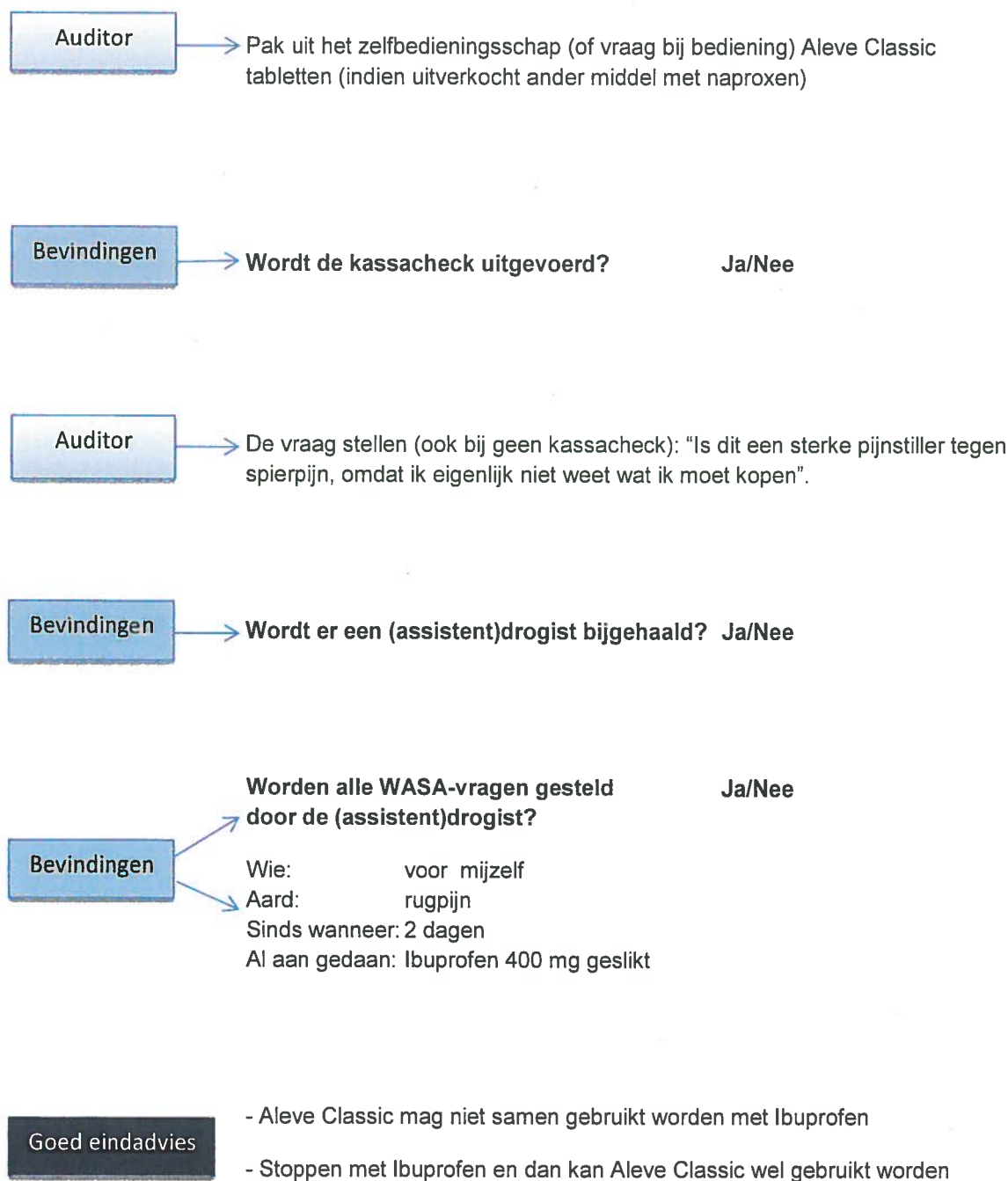
Goed eindadvies

- Voltaren K mag niet samen gebruikt worden met Ibuprofen
- Stoppen met Ibuprofen en dan kan Voltaren K wel gebruikt worden

CASE ALEVE CLASSIC (SPIERPILN)

Achtergrondinformatie voor auditor:

Je hebt het erg in je rug doordat je in de tuin aan het spitten bent geweest. Dat was twee dagen geleden. Nu heb je het een en ander gehoord over Aleve Classic en je vraagt je af of dit een goeie pijnstiller is voor jouw rugklachten. Wat je er niet bij vertelt is dat je ondertussen al wel twee dagen Ibuprofen 400 mg slikt. Echter, Aleve Classic mag niet samen met Ibuprofen gebruikt worden.



CASE STREPFEN (KEELPIJN)

Achtergrondinformatie voor auditor:

Je bent op zoek naar een middel tegen beginnende keelontsteking. Je weet de naam niet precies, maar het lijkt op Strepsils. Wat je er niet bij vertelt is dat het in dit geval voor jouw zoon/kleinzoon van 8 jaar is. Hij heeft al twee dagen Strepsils gebruikt, maar dit helpt niet echt. Echter, Strepfen mag pas vanaf 12 jaar gebruikt worden.

Auditor → Pak uit het zelfbedieningsschap (of vraag bij bediening) Strepfen.

Bevindingen → Wordt de kassacheck uitgevoerd? **Ja/Nee**

Auditor → De vraag stellen (ook bij geen kassacheck): "Kan dit middel gebruikt worden door het hele gezin/familie?".

Bevindingen → Wordt er een (assistent)drogist bijgehaald? **Ja/Nee**

Bevindingen → **Worden alle WASA-vragen gesteld door de (assistent)drogist?** **Ja/Nee**

Wie: met name voor mijn zoon/kleinzoon van 8 jaar
 Aard: erge keelpijn/slijmvlies rood en opgezet/pijn bij slikken
 Sinds wanneer: 2 dagen
 Al aan gedaan: Strepsils gebruikt, maar helpt niet

Goed eindadvies

- Geen verkoop Strepfen
- Middel wat wel kan voor kind van 8 jaar
- Nog 3 dagen aanzien en dan naar huisarts

(artikel 12)

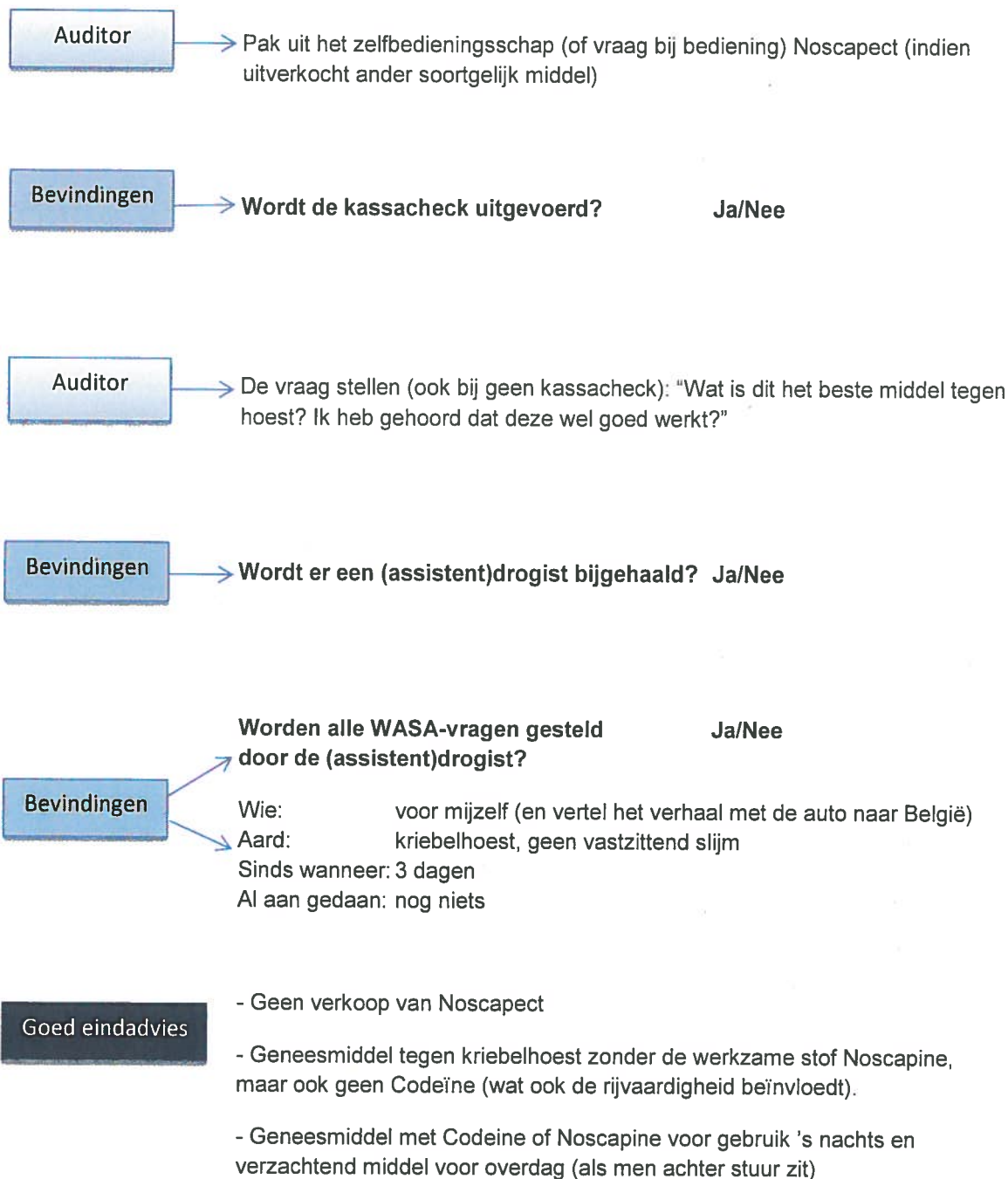
CASE NOSCAPECT (HOEST)

Achtergrondinformatie voor auditor:

Je bent op zoek naar een hoestmiddel wat goed werkt tegen kriebelhoest. Je gaat een paar dagen weg met de auto naar België en je hebt geen zin om de hele weg te moeten hoesten.

Wat je er niet direct bij vertelt is dat jijzelf achter het stuur zit.

Echter, de werkzame stof in Noscapect is Noscapine en kan de rijvaardigheid beïnvloeden.



CASE IBUPROFEN EN RENNIES

Achtergrondinformatie voor auditor:

Je gebruikt al enige tijd met medeweten van jouw huisarts Ibuprofen. Je slikt daar ook Rennies bij, omdat je de laatste tijd wat last hebt van jouw maag. De Rennies vind je toch onvoldoende werken, dus je bent op zoek naar een middel welke beter werkt.

De maagklachten worden waarschijnlijk veroorzaakt door de Ibuprofen, maar dat weet jij niet.

Auditor	→	Pak uit het zelfbedieningsschap (of vraag bij bediening) Ibuprofen en Rennies (indien uitverkocht ander soortgelijk middel)
---------	---	---

Bevindingen	→	Wordt de kassacheck uitgevoerd?	Ja/Nee
-------------	---	---------------------------------	--------

Bevindingen	→	Wordt er gewezen op het risico van deze combinatie-aankoop?	Ja/Nee
-------------	---	---	--------

Auditor	→	De vraag stellen (ook bij geen kassacheck): "Heeft u misschien toch iets sterkers dan Rennies, want ze helpen niet voldoende"
---------	---	---

Bevindingen	→	Wordt er een (assistent)drogist bijgehaald?	Ja/Nee
-------------	---	---	--------

Bevindingen	→	Worden alle WASA-vragen gesteld door de (assistent)drogist?	Ja/Nee
	→	Wie: voor mijzelf	
	→	Aard: maagklachten	
	→	Sinds wanneer: sinds een paar dagen	
		Al aan gedaan: Rennies, maar die werken niet voldoende	

Goed eindadvies	- Advies Paracetamol i.p.v. Ibuprofen (geeft geen maagklachten), maar dit wil jij niet i.v.m. Ibuprofen op doktersadvies - Advies Protonpompremmers, maar alleen na overleg met huisarts
-----------------	---