

Pharmacon exameneisen Drogist (Toezicht) - 2018

Toezicht houden op verantwoorde zorg

De kandidaat kan:

Eindterm 4

- Omschrijven welke regels gelden voor reclame voor UAD-geneesmiddelen uit de Geneesmiddelenwet (art. 85-90)

Eindterm 6

- Omschrijven wat de gevolgen van art 1, lid t en art 62 uit de Geneesmiddelenwet zijn voor beleid en procedures voor het ter handstellen van UAD-geneesmiddelen
- Omschrijven welke regels gelden bij toezicht houden op terhandstelling van UAD-geneesmiddelen

Eindterm 20 (BIJLAGE I : Drogistennorm en bijlagen)

- Benoemen wat relevante onderdelen zijn van beleid voor het ter handstellen van UAD-geneesmiddelen
 - o Omschrijven wat verantwoorde zorg is
- Benoemen wat de pijlers van het kwaliteitsbeleid in de drogisterijbranche zijn
 - o Omschrijven wat kwaliteitsbeleid en kwaliteitszorg is

Eindterm 21

- Benoemen welke procedures vanuit de wet nodig zijn voor de ontvangst, opslag, verkoop van- advies over- en klachtenbehandeling voor UAD-geneesmiddelen
- Instrueren en begeleiden van Assistent-Drogisten en Verkopers in de Drogisterij bij de ontvangst, opslag, verkoop van-, advies over- en klachtenbehandeling voor UAD-geneesmiddelen (BIJLAGE II : Top Verplichte Risicowaarschuwingen)

Eindterm 22 (BIJLAGE I : Drogistennorm en bijlagen)

- Benoemen aan welke eisen beleid voor het terhandstellen van UAD-geneesmiddelen moet voldoen
- Benoemen of een gegeven beleid voor het terhandstellen van UAD-geneesmiddelen voldoet aan de Geneesmiddelenwet

Bijlage I Nederlandse Drogistennorm:

NEDERLANDSE DROGISTENNORM

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

Versie 5 - september 2017

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).

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).

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

- 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.
- c. 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 of 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.
- d. Voor de tijd van haar afwezigheid met 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.
- e. In deze Nederlandse Drogistennorm wordt uitgewerkt waaraan het (vervangend) toezicht moet voldoen.
- f. Er moet advies gegeven worden 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 wens over aard en doel van het geneesmiddel en de te verwachten gevolgen en risico's voor de gezondheid.
- g. Alleen de assistent-drogist en drogist zijn bevoegd om advies te geven over de niet-receptgeneesmiddelen. De assistent-drogist en 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.
- h. In deze Nederlandse Drogistennorm wordt uitgewerkt waaraan de advisering door de assistent-drogist en drogist, alsmede het vaststellen van de adviesbehoefte van de klant moeten voldoen.
- i. Het overhandigen en afrekenen van niet-receptgeneesmiddelen alsmede het toezien op het zelfbedieningsschap dient te geschieden door een medewerker die blijkens een erkend diploma de noodzakelijke basiskennis van niet-receptgeneesmiddelen bezit, weet hoe hij 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.
- j. 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.

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.

- k. 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 in 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.

Toelichting: het is niet de bedoeling dat de houder van het waarborgcertificaat niet-receptgeneesmiddelen verkoopt en aflevert aan bedrijven die deze gebruiken voor hun bedrijfsactiviteiten (bijvoorbeeld doorverkopen aan consumenten). In het algemeen gaat het om de verkoop aan particulieren voor eigen gebruik en gebruik door personen uit bijvoorbeeld het gezin. In sommige gevallen is verkoop aan bedrijven of organisaties voorstelbaar bijvoorbeeld voor aanvulling van EHBO-kastje.

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.

Toelichting: de maatregelen in a. en b. beogen te garanderen dat de toegankelijkheid van de advisering over zelfzorg en niet-receptgeneesmiddelen bij zelfbediening (verkoop vóór de toonbank) niet onder doet voor die bij terhandstelling via verkoop-over-de-toonbank, wat automatisch contact met de klant en daarmee een natuurlijk adviesmoment oplevert.

In c. wordt onder kleine kinderen verstaan: kinderen onder de 12 jaar.

² 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

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 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 dat de consument een juist begrip van zelfzorg en van het gebruik van 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 Openlijke Aanprijzing Geneesmiddelen (KOAG) en de Keuringsraad Aanprijzing 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 verkoopruimte altijd voldoende toegang hebben tot drogisten of assistent-drogisten, wat onder meer dient te blijken uit

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

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 verkoopruimte.

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 bij 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 bij 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 drie 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:
 - jaarlijks de aangeboden en geaccrediteerde nascholing te volgen en,
 - 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 wordt door 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.

Toelichting: een redelijke gebruiksduur is: een houdbaarheid van tenminste een half jaar met uitzondering van kuren.

ARTIKEL 23

Opstelling en bewaarcondities geneesmiddelen in verkoop- en voorraadruimte:

- a. 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.

Toelichting:

Waren staan niet achter een schapaanduiding met een medische claim.

- b. Niet-receptgeneesmiddelen die elders dan in de verkoopruimte in voorraad worden gehouden, worden bewaard in een speciaal daartoe bestemde ruimte.
- c. 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

Enmaal 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.

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 II of III) 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

- a. 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.
- b. 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 25) 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 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

Bijlage I.I Definities Nederlandse Drogistennorm

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 klachtenbehandeling⁴.
- d. Toezichthoudersverklaring - De ingevulde perceel gebonden 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.

⁴ De definitie van terhandstelling in de Geneesmiddelenwet (artikel 1 II) 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 gesteld 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.

Bijlage I.II Werkinstructies assistent-drogisten en drogisten

WERKINSTRUCTIE OMGAAN MET ZELFZORGGENEESMIDDELEN

DROGISTEN EN ASSISTENT-DROGISTEN

(dit is een gepopulariseerde versie van de werkinstructie in de officiële waarborgseisen)

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

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

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

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

Extra maatregelen bij zelfbediening

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

II. ADVIES EN COMMUNICATIE MET DE KLANT

1. De drogist die toezicht houdt op de geneesmiddelenverkoop is verplicht om zo goed mogelijk te bevorderen dat zelfzorg en zelfzorggeneesmiddelen veilig en correct worden gebruikt. Dit door middel van goede advisering aan en communicatie met klanten over zelfzorggeneesmiddelen en zelfzorg.

Alleen gediplomeerde drogisten en assistent-drogisten mogen inhoudelijk advies en voorlichting geven over zelfzorg en zelfzorggeneesmiddelen. NB: Voor de certificering worden alleen diploma's assistent-drogist en drogist erkend van exameninstanties die door de minister van VWS aangewezen zijn en waarvan vaststaat dat zij voldoen aan de "Beleidsregels voor aanwijzing van exameninstanties" van de Minister van VWS en de daarin vermelde voorwaarden.

2. Advisering en communicatie over zelfzorg en niet-receptgeneesmiddelen moeten zijn afgestemd op de individuele wensen en behoeften van de klant. Deze advisering en communicatie dient op prettige wijze te gebeuren zodat de klant een juist begrip krijgt.
3. De advisering over zelfzorg(geneesmiddelen) moet gebeuren op basis van:
 - a. Het Zelfzorgvoorlichtingsmodel van het CBD: model voor een adviesgesprek, zie kader op de volgende pagina.
 - b. Als er verheldering nodig is van de vraag van de klant: de WASA-vragen (zie kader op de volgende pagina). Alle opleidingen voor drogist en assistent-drogist besteden hier uitgebreid aandacht aan;
 - c. Voor wat betreft de gezondheidkundige inhoud: advisering gebeurt op basis van de Drogisten Zelfzorgstandaarden van het CBD. Deze zelfzorgstandaarden moeten aanwezig zijn in de winkel en zijn te verkrijgen via de het CBD of terug te vinden in het lesmateriaal.
4. Kassacheck
Het personeel aan de kassa checkt systematisch bij alle klanten die zelfzorggeneesmiddelen willen afrekenen of zij daar nog vragen over hebben. Zonodig wordt de klant voor (een nader) advies (terug)verwezen naar een drogist of assistent-drogist (zie instructie Kassacheck op p. 8)

III. BEHANDELING VAN KLACHTEN

1. Systematische registratie van klachten
 - a. Uitgangspunt is dat klachten van klanten serieus genomen moeten worden. Elke reële klacht moet afzonderlijk worden geregistreerd op het klachtenformulier in dit logboek of via een eigen formulier/systeem.
 - b. Slaagt een medewerker er niet om een klacht bevredigend af te handelen, dan dient deze zijn/haar leidinggevende erbij te betrekken.
 - c. Klanten met klachten moeten er verder op worden gewezen dat ze daarmee ook rechtstreeks terecht kunnen bij het PCO Certificerend Orgaan.
2. Verplicht bespreken van terugkerende klachten
Vaker terugkerende klachten die relevant zijn voor meerdere medewerkers moeten worden besproken in het reguliere werkoverleg (disfunctioneren van een medewerker kan beter niet in een werkoverleg maar liever apart worden besproken).

Bijlage I. III Werkinstructies medewerkers diploma Verkoop drogisterij of zonder diploma

WERKINSTRUCTIE OMGAAN MET ZELFZORGGENEESMIDDELEN

MEDEWERKERS MET DIPLOMA VERKOOP IN DE DROGISTERIJ OF ZONDER DIPLOMA

(dit is een gepopulariseerde versie van de werkinstructie in de officiële waarborgisen)

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

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

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

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

Extra maatregelen bij zelfbediening

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

II. ADVIES EN COMMUNICATIE MET DE KLANT

1. Alleen gediplomeerde drogisten en assistent-drogisten mogen inhoudelijk advies en voorlichting geven over zelfzorg en zelfzorggeneesmiddelen.

2. Kassacheck

Het personeel aan de kassa checkt systematisch bij alle klanten die zelfzorggeneesmiddelen willen afrekenen of zij daar nog vragen over hebben. Zonodig wordt de klant voor (een nader) advies (terug)verwezen naar een drogist of assistent-drogist. (zie instructie Kassacheck op p. 9)

III. BEHANDELING VAN KLACHTEN

1. Systematische registratie van klachten

- a. Uitgangspunt is dat klachten van klanten serieus genomen moeten worden. Elke reële klacht moet afzonderlijk worden geregistreerd op het klachtenformulier in dit logboek, of via een eigen formulier/systeem.
- b. Slaagt een medewerker er niet om een klacht bevredigend af te handelen, dan dient deze zijn/haar leidinggevende erbij te betrekken.
- c. Klanten met klachten moeten er verder op worden gewezen dat ze daarmee ook rechtstreeks terecht kunnen bij het PCO Certificerend Orgaan.

2. Verplicht bespreken van terugkerende klachten

Vaker terugkerende klachten die relevant zijn voor meerdere medewerkers moeten worden besproken in het reguliere werkoverleg (disfunctioneren van een medewerker kan beter niet in een werkoverleg maar liever apart worden besproken).

Bijlage I.IV Verklaring kennisname werkinstructies

VERKLARINGEN KENNISNAME WERKINSTRUCTIES

Als bewijs dat alle personen die werkzaam zijn in een gecertificeerde drogisterij(afdeling) voldoen aan artikel 17 van de waarborgvoorschriften, dient een ieder onderstaande verklaring te tekenen.

1. DROGIST die volgens de getekende toezichthoudersverklaring toezicht houdt op de verkoop/overhandiging van zelfzorggeneesmiddelen:

Ondergetekende verklaart dat:

- a. hij/zij over een volledig exemplaar beschikt van de waarborgvoorschriften (incl. bijlagen) en goed op de hoogte is van de inhoud daarvan.
- b. hij/zij bij het uitoefenen van zijn/haar werkzaamheden zo veel mogelijk zal handelen in overeenstemming met de integrale waarborgvoorschriften.
- c. hij/zij ervoor zal zorgen dat alle personeelsleden goed op de hoogte zijn van de werkinstructie die voor hen geldt, en dat ook nieuwe medewerkers bij indiensttreding direct op de hoogte worden gebracht.

Datum	Naam	Functie	Handtekening

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

Ondergetekenden verklaren:

- a. dat zij bij het uitoefenen van zijn/haar werkzaamheden zoveel mogelijk zullen handelen volgens de voor hen geldende werkinstructie en volgens de afspraken die verder hierover in het reguliere werkoverleg worden gemaakt.
- b. dat zij van de onder 1. bedoelde toezichthoudende drogist een afschrift overhandigd en toegelicht hebben gekregen van werkinstructie die voor hen geldt, en daar goed kennis van hebben genomen;

Datum	Naam	Functie	Handtekening

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

Ondergetekenden verklaren:

- a. dat zij bij het uitoefenen van zijn/haar werkzaamheden zoveel mogelijk zullen handelen volgens de voor hen geldende werkinstructie en volgens de afspraken die verder hierover in het reguliere werkoverleg worden gemaakt.
- b. dat zij van de drogist die toezicht houdt op de geneesmiddelenverkoop een afschrift overhandigd en toegelicht hebben gekregen van werkinstructie die voor hen geldt, en dat zij daar goed kennis van hebben genomen;

Datum	Naam	Functie	Handtekening

Bijlage I.V Klachtenregistratieformulier

KLACHTENREGISTRATIE

Op dit formulier kunt u de klachten registreren conform artikel 27 van de Nederlandse Drogistennorm. Het gaat daarbij om klachten over de advisering over zelfzorggeneesmiddelen in uw winkel. Dus niet om klachten over producten bijvoorbeeld. U mag hiervoor ook een eigen formulier en/of systeem gebruiken.

Goede klachtenafhandeling geeft uw klanten een positief beeld van hoe professioneel u omgaat met de geneesmiddelenverkoop en klantvriendelijkheid. Met deze feedback kunt u bovendien uw dienstverlening steeds verder verbeteren.

Datum	Klager Naam en adres	Klacht	Oplossing	Afgehandeld door

Bijlage II: Meest risicovolle geneesmiddelen(groepen) met bijbehorende risicowaarschuwingen en adviezen:

Geneesmiddelengroep	Mondelinge risicowaarschuwing als (onderdeel van de) kassacheck	Advies door de (assistent)drogist
NSAID's -acetylsalicylzuur -diclofenac -ibuprofen -naproxen	Dit geneesmiddel kan maagklachten en andere klachten veroorzaken, zeker bij veelvuldig gebruik. De (assistent)drogist kan u hierover informeren.	Risico hangt onder andere af van leeftijd klant, overige medicatie die klant gebruikt en of de klant gevoelig is voor NSAID's. Er zijn alternatieven: In veel gevallen is paracetamol een goed alternatief.
Middelen tegen diarree - loperamide	Zorg dat u bij gebruik van dit geneesmiddel voldoende vocht inneemt, bijvoorbeeld ORS.	U loopt het risico op uitdroging doordat het vocht met de diarree uit het lichaam verdwijnt. ORS bevat zouten en suikers die uw lichaam nodig heeft bij diarree.
Laxeermiddelen - bisacodyl - senna - natriumpicosulfaat	Dit geneesmiddel geeft risico op uitdroging. Ook bestaat het gevaar dat dat de darmen niet meer vanzelf werken ('luie' darmen).	Deze geneesmiddelen innemen met veel water of met ORS. Gebruik laxeermiddelen niet langer dan drie dagen achter elkaar. Werkt het niet voldoende binnen drie dagen? Raadpleeg dan uw arts.
Sint-Janskruid (Hypericum perforatum)	Dit middel kan invloed hebben op de werking van andere geneesmiddelen. Lees de bijsluiter of overleg zo nodig met uw arts of apotheker.	Kruiden, zoals Sint-janskruid, worden ten onrechte als onschuldig beschouwd. Het is belangrijk te weten bij welke geneesmiddelen u Sint-Janskruid niet moet gebruiken. Ook niet bij de anticonceptiepil, dat is namelijk ook een geneesmiddel.
Paracetamol - paracetamol - hot coldrex e.a.	Houd u aan de maximale dagdosering. Bij overschrijding hiervan kan lever- en nierbeschadiging ontstaan.	Neem bij chronisch gebruik (langer dan 1 maand) maximaal 5 tabletten per dag, bij incidenteel gebruik maximaal 8 tabletten per dag. Bij gebruik van meer dan 15 pijnstillers per maand kan pijnstillerafhankelijke hoofdpijn ontstaan.

Miconazol	Dit geneesmiddel niet gebruiken als u bij de trombosedienst onder controle staat.	Miconazol kan de bloedstolling ontregelen.
Middelen tegen verstopte neus - xylometazoline - oxymetazoline - tramazoline (bisolnasal)	Als u deze geneesmiddelen te lang achter elkaar gebruikt, wordt uw klacht juist erger.	Deze geneesmiddelen maximaal 7 dagen achter elkaar gebruiken, daarna één maand niet.
Hoestmiddelen - noscapine - codeïne	Deze geneesmiddelen beïnvloeden uw reactievermogen. Kijk vooral uit met autorijden of het bedienen van machines. Noscapine niet gebruiken als u bij de trombosedienst onder controle staat.	Codeïne en noscapine werken alleen tegen droge kriebel- of prikkelhoest. Noscapine niet bij een slijmhoest gebruiken. Het onderdrukt de hoestprikkel die nodig is om het slijm op te hoesten. Noscapine kan de bloedstolling ontregelen.
Middelen bij maagklachten - omeprazol - pantoprazol	Als u deze middelen lang achter elkaar gebruikt, kunt u last krijgen van bijwerkingen,	Omeprazol en pantoprazol kunnen bij langdurig gebruik bijwerkingen geven, zoals botontkalking, darminfecties en nierfalen. Gebruik indien mogelijk liever lichtere middelen, of overleg met een arts.
Extra*	* Vanwege privacy redenen is een mondelinge risicowaarschuwing bij de morning-afterpil soms lastig te geven. De risicowaarschuwing kan als alternatief in een flyer meegegeven worden bij de verkoop van de morning-afterpil.	
Morning-afterpil	Als u dit geneesmiddel niet tijdig na onbeschermd geslachtsgemeenschap gebruikt, dan bestaat het risico op ongewenste zwangerschap en verstoring van de menstruatiecyclus.	De maximale termijn waarbinnen u - na onbeschermd geslachtsgemeenschap - deze pil moet innemen bedraagt maximaal drie dagen (72 uur) bij levonorgestrel of vijf dagen (120 uur) bij ulipristal. Verwijs de klant naar de huisarts indien deze termijn is overschreden.
Morning-afterpil met levonorgestrel	Dit geneesmiddel werkt minder goed bij gelijktijdig gebruik van bepaalde andere geneesmiddelen.	Gebruikt u geneesmiddelen tegen epilepsie, tuberculose of HIV, of kruidenmiddelen met Sint-janskruid? Neem dan het dubbele aantal tabletten en overleg zo spoedig mogelijk na inname van de morning-afterpil met uw arts.

		Als u een andere behandeling wilt, laat dan binnen 5 dagen een koperspiraaltje ('morning-aferspiraaltje') plaatsen door een arts.
Morning-afterpil met ulipristal	Dit geneesmiddel werkt minder goed bij gelijktijdig gebruik van bepaalde andere geneesmiddelen.	<p>Gebruikt u geneesmiddelen tegen maagklachten, gebruik dan een andere morning-afterpil of zorg dat u de morning-afterpil en de maagtabletten niet gelijktijdig inneemt: neem ulipristal in ten minste 12 uur NA een maagtablet zoals ranitidine. Neem ulipristal in ten minste 24 uur NA een maagtablet zoals pantoprazol of omeprazol. Neem ulipristal in ten minste 2 uur VOOR of 4 uur NA een maagtablet zoals Antagel, Gaviscon en Rennie. Overleg bij twijfel met een arts of apotheker.</p> <p>Gebruikt u geneesmiddelen tegen epilepsie, tuberculose of HIV, of kruidenmiddelen met Sint-janskruid? Gebruik dan een andere morning- afterpil.</p>