

## Bijlage A: Product recalls

### Conditie 1: Paracetamol zonder excuses

#### **BELANGRIJKE VEILIGHEIDSWAARSCHUWING!**

Laroza Pharmaceutics® heeft in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) besloten het volgende product terug te roepen:

#### **PARACETAMOL 500 MG van Laroza Pharmaceutics®**



Er is gebleken dat het door onze onderneming in de handel gebrachte product bij consumptie een risico kan vormen voor de gezondheid.

Door een productiefout is de paracetamol codeïne van Laroza Pharmaceutics® verwisselt met de paracetamol 500 MG van Laroza Pharmaceutics®. Hierdoor kunnen effecten en bijwerkingen van codeïne optreden. U kunt mogelijk last krijgen van sufheid, hallucinaties, duizeligheid, hartkloppingen en andere mogelijke bijwerkingen van codeïne.

Op grond hiervan hebben wij onze afnemers opgedragen bovengenoemd product terstond uit de verkoop te nemen en aan ons te retourneren.

Aangezien het mogelijk is, dat u dit product gekocht heeft, verzoeken wij om uw verpakking paracetamol specifiek te controleren op de volgende chargecodes:

53924  
63605  
64539  
74013  
74577

De chargecodes staan vermeld op de zijkant van de verpakking en op de bovenkant van de doordrukstrips. Heeft u een verpakking met één van deze chargecodes? Dan verzoeken wij u het product niet meer te gebruiken. U wordt verzocht nieuwe paracetamol te halen bij uw apotheek. Het aankoopbedrag van €1,89 zal worden vergoed in de winkel. Uw verkoper van het product is van de veiligheidswaarschuwing op de hoogte.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Laroza Pharmaceutics® op nummer 0800 - 025 16 37 (*gratis*). Dit nummer is op werkdagen bereikbaar van 08.30u tot 17.00u.

#### **Meer informatie**

[www.larozapharmaceutics.com](http://www.larozapharmaceutics.com)

## Conditie 2: Paracetamol met minimale excuses

### BELANGRIJKE VEILIGHEIDSWAARSCHUWING!

Laroza Pharmaceuticals® heeft in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) besloten het volgende product terug te roepen:

#### PARACETAMOL 500 MG van Laroza Pharmaceuticals®



Er is gebleken dat het door onze onderneming in de handel gebrachte product bij consumptie een risico kan vormen voor de gezondheid.

Door een productiefout is de paracetamol codeïne van Laroza Pharmaceuticals® verwisselt met de paracetamol 500 MG van Laroza Pharmaceuticals®. Hierdoor kunnen effecten en bijwerkingen van codeïne optreden. U kunt mogelijk last krijgen van sufheid, hallucinaties, duizeligheid, hartkloppingen en andere mogelijke bijwerkingen van codeïne.

Op grond hiervan hebben wij onze afnemers opgedragen bovengenoemd product terstond uit de verkoop te nemen en aan ons te retourneren.

Aangezien het mogelijk is, dat u dit product gekocht heeft, verzoeken wij om uw verpakking paracetamol specifiek te controleren op de volgende chargecodes:

53924  
63605  
64539  
74013  
74577

De chargecodes staan vermeld op de zijkant van de verpakking en op de bovenkant van de doordrukstrips. Heeft u een verpakking met één van deze chargecodes? Dan verzoeken wij u het product niet meer te gebruiken. U wordt verzocht nieuwe paracetamol te halen bij uw apotheek. Het aankoopbedrag van €1,89 zal worden vergoed in de winkel. Uw verkoper van het product is van de veiligheidswaarschuwing op de hoogte.

Onze welgemeende excuses voor het ongemak.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Laroza Pharmaceuticals® op nummer 0800 - 025 16 37 (*gratis*). Dit nummer is op werkdagen bereikbaar van 08.30u tot 17.00u.

#### **Meer informatie**

[www.larozapharmaceutics.com](http://www.larozapharmaceutics.com)

## Conditie 3: Paracetamol met uitgebreide excuses

### BELANGRIJKE VEILIGHEIDSWAARSCHUWING!

Laroza Pharmaceuticals® heeft in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) besloten het volgende product terug te roepen:

#### PARACETAMOL 500 MG van Laroza Pharmaceuticals®



Er is gebleken dat het door onze onderneming in de handel gebrachte product bij consumptie een risico kan vormen voor de gezondheid.

Door een productiefout is de paracetamol codeïne van Laroza Pharmaceuticals® verwisselt met de paracetamol 500 MG van Laroza Pharmaceuticals®. Hierdoor kunnen effecten en bijwerkingen van codeïne optreden. U kunt mogelijk last krijgen van sufheid, hallucinaties, duizeligheid, hartkloppingen en andere mogelijke bijwerkingen van codeïne.

Op grond hiervan hebben wij onze afnemers opgedragen bovengenoemd product terstond uit de verkoop te nemen en aan ons te retourneren.

Aangezien het mogelijk is, dat u dit product gekocht heeft, verzoeken wij om uw verpakking paracetamol specifiek te controleren op de volgende chargecodes:

53924  
63605  
64539  
74013  
74577

De chargecodes staan vermeld op de zijkant van de verpakking en op de bovenkant van de doordrukstrips. Heeft u een verpakking met één van deze chargecodes? Dan verzoeken wij u het product niet meer te gebruiken. U wordt verzocht nieuwe paracetamol te halen bij uw apotheek. Het aankoopbedrag van €1,89 zal worden vergoed in de winkel. Uw verkoper van het product is van de veiligheidswaarschuwing op de hoogte.

Laroza Pharmaceuticals® biedt haar excuses aan voor eventuele ongemakken. We betreuren deze zaak ten zeerste en we zijn ons bewust van de ernst van het incident. We hebben het productieproces aangepast en de controles aangescherpt om herhaling van het probleem te voorkomen.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Laroza Pharmaceuticals® op nummer 0800 - 025 16 37 (*gratis*). Dit nummer is op werkdagen bereikbaar van 08.30u tot 17.00u.

#### Meer informatie

[www.larozapharmaceutics.com](http://www.larozapharmaceutics.com)

## Conditie 4: Hoestdrank zonder excuses

### BELANGRIJKE VEILIGHEIDSWAARSCHUWING!

Steca Pharmaceuticals® heeft in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) besloten het volgende product terug te roepen:

#### HOESTDRANK DEXTROMETHORFAN van Steca Pharmaceuticals®



Er is gebleken dat het door onze onderneming in de handel gebrachte product bij consumptie een risico kan vormen voor de gezondheid. Door een productiefout kan er overdosering optreden. Mogelijke effecten en bijwerkingen zijn: sufheid, duizeligheid en misselijkheid. Bij kinderen kan de overdosering leiden tot ademhalingsremming.

Op grond hiervan hebben wij onze afnemers opgedragen bovengenoemd product terstond uit de verkoop te nemen en aan ons te retourneren.

Aangezien het mogelijk is, dat u dit product gekocht heeft, verzoeken wij om uw verpakking hoestdrank specifiek te controleren op de volgende chargecodes:

J2D02  
J2D03  
J2D04  
J2D07

De chargecodes staan vermeld op de onderkant van de verpakking en op het etiket van de fles. Heeft u een verpakking met één van deze chargecodes? Dan verzoeken wij u het product niet meer te gebruiken. U wordt verzocht nieuwe hoestdrank dextromethorfan te halen bij uw apotheek. Het aankoopbedrag van €8,25 zal worden vergoed in de apotheek. Uw apotheker is van de veiligheidswaarschuwing op de hoogte.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Steca Pharmaceuticals® op nummer 0800 - 025 16 37 (*gratis*). Dit nummer is op werkdagen bereikbaar van 08.30u tot 17.00u.

#### **Meer informatie**

[www.stecapharmaceutics.com](http://www.stecapharmaceutics.com)

## Conditie 5: Hoestdrank met minimale excuses

### BELANGRIJKE VEILIGHEIDSWAARSCHUWING!

Steca Pharmaceuticals® heeft in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) besloten het volgende product terug te roepen:

#### HOESTDRANK DEXTROMETHORFAN van Steca Pharmaceuticals®



Er is gebleken dat het door onze onderneming in de handel gebrachte product bij consumptie een risico kan vormen voor de gezondheid. Door een productiefout kan er overdosering optreden. Mogelijke effecten en bijwerkingen zijn: sufheid, duizeligheid en misselijkheid. Bij kinderen kan de overdosering leiden tot ademhalingsremming.

Op grond hiervan hebben wij onze afnemers opgedragen bovengenoemd product terstond uit de verkoop te nemen en aan ons te retourneren.

Aangezien het mogelijk is, dat u dit product gekocht heeft, verzoeken wij om uw verpakking hoestdrank specifiek te controleren op de volgende chargecodes:

J2D02  
J2D03  
J2D04  
J2D07

De chargecodes staan vermeld op de onderkant van de verpakking en op het etiket van de fles. Heeft u een verpakking met één van deze chargecodes? Dan verzoeken wij u het product niet meer te gebruiken. U wordt verzocht nieuwe hoestdrank dextromethorfan te halen bij uw apotheek. Het aankoopbedrag van €8,25 zal worden vergoed in de apotheek. Uw apotheker is van de veiligheidswaarschuwing op de hoogte.

Onze welgemeende excuses voor het ongemak.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Steca Pharmaceuticals® op nummer 0800 - 025 16 37 (*gratis*). Dit nummer is op werkdagen bereikbaar van 08.30u tot 17.00u.

#### **Meer informatie**

[www.stecapharmaceutics.com](http://www.stecapharmaceutics.com)

## Conditie 6: Hoestdrank met uitgebreide excuses

### BELANGRIJKE VEILIGHEIDSWAARSCHUWING!

Steca Pharmaceuticals® heeft in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) besloten het volgende product terug te roepen:

#### HOESTDRANK DEXTROMETHORFAN van Steca Pharmaceuticals®



Er is gebleken dat het door onze onderneming in de handel gebrachte product bij consumptie een risico kan vormen voor de gezondheid. Door een productiefout kan er overdosering optreden. Mogelijke effecten en bijwerkingen zijn: sufheid, duizeligheid en misselijkheid. Bij kinderen kan de overdosering leiden tot ademhalingsremming.

Op grond hiervan hebben wij onze afnemers opgedragen bovengenoemd product terstond uit de verkoop te nemen en aan ons te retourneren.

Aangezien het mogelijk is, dat u dit product gekocht heeft, verzoeken wij om uw verpakking hoestdrank specifiek te controleren op de volgende chargecodes:

J2D02  
J2D03  
J2D04  
J2D07

De chargecodes staan vermeld op de onderkant van de verpakking en op het etiket van de fles. Heeft u een verpakking met één van deze chargecodes? Dan verzoeken wij u het product niet meer te gebruiken. U wordt verzocht nieuwe hoestdrank dextromethorfan te halen bij uw apotheek. Het aankoopbedrag van €8,25 zal worden vergoed in de apotheek. Uw apotheker is van de veiligheidswaarschuwing op de hoogte.

Steca Pharmaceuticals® biedt haar excuses aan voor eventuele ongemakken. We betreuren deze zaak ten zeerste en we zijn ons bewust van de ernst van het incident. We hebben het productieproces aangepast en de controles aangescherpt om herhaling van het probleem te voorkomen.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Steca Pharmaceuticals® op nummer 0800 - 025 16 37 (*gratis*). Dit nummer is op werkdagen bereikbaar van 08.30u tot 17.00u.

#### Meer informatie

[www.stecapharmaceutics.com](http://www.stecapharmaceutics.com)

## Bijlage B: Vragenlijst

Universiteit Utrecht



De Universiteit Utrecht is bezig met een onderzoek naar de kwaliteit van terugroep-advertenties. Dat zijn kleine tekstberichten in kranten, waarin consumenten worden opgeroepen om een bepaald product terug te brengen naar de winkel.

Voor dit onderzoek vragen wij mensen om zo'n terugroep-advertentie te bekijken en te beoordelen. Dat beoordelen gaat heel eenvoudig. Als eerste krijgt u een aantal vragen over uzelf. Hierna vragen wij u om de terugroep-advertentie te bekijken. Als laatste vragen wij u om deze te beoordelen aan de hand van een aantal vragen.

We geven een aantal schaalvragen waarop u uw mening kunt aankruisen. Bijvoorbeeld

De advertentie is grappig | 0 0 0 0 0  0 | niet grappig

Wij zijn hierbij geïnteresseerd in uw *persoonlijke* oordeel. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden. Denk bij het invullen niet te lang na. Ga bij twijfel uit van uw eerste indruk.

Na de vragen over de advertentie volgen nog enkele algemenere vragen.

Gebleken is dat het invullen ongeveer 10-15 minuten kost.

Alvast onze hartelijke dank voor uw medewerking.

*Daniel Janssen*

Dr. D.M.L. Janssen, senior docent/onderzoeker Communicatiestudies

Universiteit Utrecht  
Onderzoeksinstituut UiL/OTS  
Trans 10  
3512 JK Utrecht

De volgende vragen bestaan uit een aantal zinnen die verschillende gevoelens en emoties weergeven. Geef bij elk woord aan in welke mate dit gevoel *over het algemeen* bij u past. Per uitdrukking mag u slechts één antwoord geven.

Antwoordmogelijkheden:

- 1 = geheel niet
- 2 = een beetje
- 3 = tamelijk veel
- 4 = zeer veel

1. Ik voel me kalm	1	2	3	4
2. Ik voel me veilig	1	2	3	4
3. Ik ben gespannen	1	2	3	4
4. Ik voel me onrustig	1	2	3	4
5. Ik voel me op mijn gemak	1	2	3	4
6. Ik ben in de war	1	2	3	4
7. Ik pieker over nare dingen	1	2	3	4
8. Ik voel me voldaan	1	2	3	4
9. Ik ben bang	1	2	3	4
10. Ik voel me aangenaam	1	2	3	4
11. Ik voel me zeker	1	2	3	4
12. Ik voel me nerveus	1	2	3	4
13. Ik ben zenuwachtig	1	2	3	4
14. Ik ben besluiteloos	1	2	3	4
15. Ik ben ontspannen	1	2	3	4
16. Ik voel me tevreden	1	2	3	4
17. Ik maak me zorgen	1	2	3	4
18. Ik voel me gejaagd	1	2	3	4
19. Ik voel me evenwichtig	1	2	3	4
20. Ik voel me prettig	1	2	3	4



21. De terugroep-advertentie is	boeiend	0 0 0 0 0 0	niet boeiend
22. De terugroep-advertentie is	vaag	0 0 0 0 0 0	niet vaag
23. De terugroep-advertentie is	aansprekend	0 0 0 0 0 0	niet aansprekend
24. De terugroep-advertentie is	slecht	0 0 0 0 0 0	goed
25. De terugroep-advertentie is	interessant	0 0 0 0 0 0	oninteressant
26. De structuur advertentie is	niet rommelig	0 0 0 0 0 0	rommelig
27. De structuur advertentie is	duidelijk	0 0 0 0 0 0	onduidelijk
28. De structuur advertentie is	makkelijk	0 0 0 0 0 0	moeilijk
29. De structuur advertentie is	onoverzichtelijk	0 0 0 0 0 0	overzichtelijk
30. De structuur advertentie is	logisch	0 0 0 0 0 0	onlogisch
31. De schrijfstijl in deze advertentie is	duidelijk	0 0 0 0 0 0	onduidelijk
32. De schrijfstijl in deze advertentie is	moeilijk	0 0 0 0 0 0	makkelijk
33. De schrijfstijl in deze advertentie is	stroef	0 0 0 0 0 0	soepel
34. De schrijfstijl in deze advertentie is	bondig	0 0 0 0 0 0	omslachtig
35. De schrijfstijl in deze advertentie is	onplezierig	0 0 0 0 0 0	plezierig
36. De hoeveelheid informatie is	voldoende	0 0 0 0 0 0	onvoldoende
37. De hoeveelheid informatie is	teveel	0 0 0 0 0 0	niet teveel
38. De hoeveelheid informatie is	afgemeten	0 0 0 0 0 0	niet afgemeten
39. De hoeveelheid informatie is	niet goed	0 0 0 0 0 0	goed
40. De toon in de advertentie is	sympathiek	0 0 0 0 0 0	onsympathiek
41. De toon in de advertentie is	negatief	0 0 0 0 0 0	positief
42. De toon in de advertentie is	saai	0 0 0 0 0 0	niet saai
43. De toon in de advertentie is	vriendelijk	0 0 0 0 0 0	onvriendelijk
44. De toon in de advertentie is	niet levendig	0 0 0 0 0 0	levendig
45. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	onverstandig	0 0 0 0 0 0	verstandig
46. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	eerlijk	0 0 0 0 0 0	oneerlijk
47. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	onsympathiek	0 0 0 0 0 0	sympathiek
48. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	capabel	0 0 0 0 0 0	incapabel
49. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	betrouwbaar	0 0 0 0 0 0	onbetrouwbaar
50. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	aardig	0 0 0 0 0 0	onaardig
51. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	deskundig	0 0 0 0 0 0	ondeskundig
52. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	onoprecht	0 0 0 0 0 0	oprecht
53. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	geloofwaardig	0 0 0 0 0 0	ongeloofwaardig
54. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	onvriendelijk	0 0 0 0 0 0	vriendelijk
55. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	incompetent	0 0 0 0 0 0	competent
56. Laroza Pharmaceutics lijkt mij	aantrekkelijk	0 0 0 0 0 0	onaantrekkelijk

Hoe dacht/denkt u			
57. <i>vóór</i> het lezen van deze advertentie over Laroza Pharmaceutics?	positief	0 0 0 0 0 0	negatief
58. <i>ná</i> het lezen van deze advertentie over Laroza Pharmaceutics?	positief	0 0 0 0 0 0	negatief

59. De kwaliteit van paracetamol 500 mg van Laroza Pharmaceutics lijkt mij normaliter	goed	0 0 0 0 0 0	slecht
60. Paracetamol 500 mg van Laroza Pharmaceutics lijkt mij over het algemeen...	betrouwbaar	0 0 0 0 0 0	onbetrouwbaar
61. De prijs van paracetamol 500 mg van Laroza Pharmaceutics lijkt mij....	laag	0 0 0 0 0 0	hoog
62. Paracetamol 500 mg van Laroza Pharmaceutics lijkt mij...	goed	0 0 0 0 0 0	slecht
63. Het risico dat ik loop als ik paracetamol 500 mg van Laroza Pharmaceutics koop lijkt mij...	groot	0 0 0 0 0 0	klein

Mensen in mijn omgeving zouden:			
64. het aanschaffen van paracetamol 500 mg van Laroza Pharmaceutics ...	aanmoedigen	0 0 0 0 0 0	ontmoedigen
65. het aanschaffen van paracetamol 500 mg van Laroza Pharmaceutics ...	afraden	0 0 0 0 0 0	aanraden
66. de mening van mensen in mijn omgeving is voor mij	belangrijk	0 0 0 0 0 0	onbelangrijk
67. Ik erger mij aan dit soort incidenten met terugroepacties	heel erg	0 0 0 0 0 0	helemaal niet
68. Ik maak me kwaad als organisaties dit soort fouten maken	helemaal niet	0 0 0 0 0 0	heel erg
69. Ik wind me op over dit soort incidenten	heel erg	0 0 0 0 0 0	helemaal niet

➔ Stelt u zich voor dat deze terugroepactie voor u van toepassing is.

Hoe groot acht u dan de kans dat u ...			
70. Paracetamol 500 mg van Laroza Pharmaceutics terugbrengt naar de winkel waar u het gekocht heeft?	klein	0 0 0 0 0 0	groot
71. meer informatie probeert te verkrijgen (telefonisch, website)?	klein	0 0 0 0 0 0	groot
72. binnen drie jaar opnieuw een product aanschaft in de winkel waar u paracetamol van Laroza Pharmaceutics gekocht heeft?	klein	0 0 0 0 0 0	groot
73. binnen drie jaar opnieuw een product aanschaft van Laroza Pharmaceutics?	klein	0 0 0 0 0 0	groot
74. binnen drie jaar opnieuw een dergelijk product aanschaft van een ander merk?	klein	0 0 0 0 0 0	groot

De volgende vragen bestaan uit een aantal woorden en uitdrukkingen die verschillende gevoelens weergeven. Geef bij elk woord aan in welke mate dit gevoel *over het algemeen* bij u past. Per uitdrukking mag u slechts één antwoord geven.

	Niet of nauwelijks	Een beetje	Gemiddeld	Best wel	In sterke mate
75. Geïnteresseerd	0	0	0	0	0
76. In nood	0	0	0	0	0
77. Opgewonden	0	0	0	0	0
78. Van streek	0	0	0	0	0
79. Sterk	0	0	0	0	0
80. Schuldig	0	0	0	0	0
81. Angstig	0	0	0	0	0
82. Vijandig	0	0	0	0	0
83. Enthousiast	0	0	0	0	0
84. Trots	0	0	0	0	0
85. Prikkelbaar	0	0	0	0	0
86. Alert	0	0	0	0	0
87. Beschaamd	0	0	0	0	0
88. Geïnspireerd	0	0	0	0	0
89. Nerveus	0	0	0	0	0
90. Vastberaden	0	0	0	0	0
91. Aandachtig	0	0	0	0	0
92. Rusteloos	0	0	0	0	0
93. Actief	0	0	0	0	0
94. Bang	0	0	0	0	0

95. Ik ben een	<input type="checkbox"/> vrouw <input type="checkbox"/> man
96. Leeftijd	..... jaar
97. Opleidingsniveau	<input type="checkbox"/> basisonderwijs <input type="checkbox"/> middelbaar onderwijs <input type="checkbox"/> middelbaar beroepsonderwijs <input type="checkbox"/> hoger beroepsonderwijs <input type="checkbox"/> universitair onderwijs

**Nogmaals onze hartelijk dank voor uw medewerking!**