

KWALITEITS- JAARRAPPORT 2015 / 2016

Kwaliteitsjaarrapport 2015-2016

BENU Apotheek

Straatweg 2

3604 BB Maarssen

Postbus 75

3600 AB Maarssen

Tel 030-2452933

info@benuapotheek.nl

www.benuapotheek.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord

Leeswijzer

- 1 Missie, visie en strategie
- 2 Profielschets
 - 2.1 Geschiedenis
 - 2.2 Organisatie
 - 2.3 Zorggebied
 - 2.4 Producten en diensten
- 3 Kwaliteitsjaarverslag 2015
 - 3.1 Leidinggeven
 - 3.1.1 Invulling van de visie
 - 3.1.2 Wat betekent leidinggeven voor ons?
 - 3.2 Strategie en beleid
 - 3.2.1 Hoe bereiken wij onze doelen?
 - 3.3 Management van medewerkers
 - 3.3.1 Hoe ontwikkelen wij ons als apotheekteam?
 - 3.4 Management van middelen en samenwerking
 - 3.4.1 Wat ondersteunt onze zorg?
 - 3.4.2 Projecten
 - Invoeren Track&Trace
 - 3.5 Management van processen
 - 3.5.1 Welke zorg bieden wij?
 - 3.5.2 Projecten
 - BROKIS Zorgcoach
 - Zorgprogramma HIV
 - Zorgprogramma Long
 - 3.6 Waarde voor de medewerkers
 - 3.7 Waarde voor de klanten
 - 3.7.1 Klanttevredenheid
 - 3.7.2 Projecten
 - Project Maxima
 - 3.8 Waarde voor de maatschappij
- 4 Actiepunten n.a.v. het kwaliteitsjaarverslag
- 5 Kwaliteitsjaarplan 2016

Nawoord

Bijlage 1 Eigendomsapotheken **BENU** Apotheek per 1-5-2016

Bijlage 2 Franchisenemers **BENU** Apotheek per 1-5-2016

Bijlage 3 Partners **BENU** Apotheek per 1-5-2016

Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarrapport 2015/2016 van **BENU** Apotheek. Het was een jaar waarin de roep, uit verschillende invalshoeken, voor goede en efficiëntere (farmaceutische) zorg steeds hoorbaarder werd. Deze -door voornamelijk de vergrijzing- ingezette trend staat al jarenlang bovenaan de agenda van **BENU** Apotheek. Waar we in voorgaande jaren voornamelijk hebben geïnvesteerd in de Brokis Zorgcoach, de Multi-site certificering en het verbeteren van de medicatiebeoordelingen, lag dit jaar de focus op de overname van Mediq Apotheken Nederland door Brocacef Groep (waar **BENU** Apotheek onderdeel vanuit maakt). Wij geloven dat we door deze overname, waarin het beste van beiden 'werelden' gecombineerd gaat worden, er een verbeter slag gemaakt kan worden in het efficiënt inrichten van het zorgproces en in de kwaliteit van zorg. Naast de overname zijn we ook druk doende geweest met de implementatie van Track&Trace, het verder optimaliseren van de Brokis Zorgcoach en door middel van de projecten Maxima en Flow; het verbeteren van de klanttevredenheid. Want ons doel is én blijft; het worden van de grootste en meest gewaardeerde apotheekketen van Nederland.

In december 2014 vond er een akkoord plaats tussen de investeringsmaatschappij Advent en Brocacef Groep betreffende de verkoop van Mediq Apotheken Nederland. Het gehele volgende kalenderjaar zijn we bezig geweest om toestemming te verkrijgen van de (lokale) autoriteiten. Op 6 maart 2015 werd toestemming verkregen van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), waarin de doorverwijzing van de Europese Commissie op 21 april 2015 volgde. Deze doorverwijzing betekende dat het lokale gerechtsoorgaan, de Autoriteit Consument en Markt (ACM), moest bepalen onder welke voorname de overname mogelijk zou zijn. Na vele besprekingen, concessies en onderhandelingen verwachten wij op korte termijn toestemming te krijgen tot het samenvoegen van beide bedrijven. Een mijlpaal in de geschiedenis van **BENU** Apotheek.

Een uitgangspunt van de komende integratie is altijd geweest; het creëren van 'the best of both worlds'. Zowel de Mediq apotheken als de **BENU** apotheken, hebben beide hun eigen unieke kenmerken en uitstraling richting de markt én patiënt. Waarin Mediq uitblinkt met de ICT-zorgtool 'Geïntegreerde Farmaceutische Zorg' (GFZ), waar de medicatietherapie van een patiënt nauwkeurig wordt geanalyseerd en hiermee zowel winst voor de patiënt als voor de apotheek wordt geboekt; is klanttevredenheid het speerpunt voor de **BENU** apotheek. Een uitgangspunt van de nieuwe ontstane speler in de farmaceutische markt, is het aanbieden van 'slimme' en persoonlijke farmaceutische zorg. De zorgverzekeraar wil immers niet betalen voor méér zorg in de apotheek, maar wél voor aantoonbare effectieve zorg. Daar zal de focus het komende jaar op komen te liggen voor **BENU** Apotheek.

Naast de overname van Mediq door Brocacef, met de bijbehorende voorbereidende integratie, is er ook aandacht geschonken aan andere initiatieven die de kwaliteit en toegevoegde waarde van een apotheek zal verbeteren.

Waar de Brokis Zorgcoach steeds vaker werd ingezet voor de afhandeling en monitoring van de Medische Farmaceutische Beslisregels (MFB's), is er binnen de periode van drie maanden een nieuwe dienst geïmplementeerd binnen de **BENU** Apotheken: Track&Trace.

Omdat de wachttijd(beleving) vaak als minste onderdeel van een klanttevredenheidsonderzoek beoordeeld werd, was het doel om de processen in de apotheek zo goed mogelijk te stroomlijnen. Met de invoering van Track&Trace, worden de medewerkers in een apotheek geholpen om het recept van de patiënt te lokaliseren. Dit beperkt het zoeken, en dus de wachttijd in de apotheek. Daarnaast kan de patiënt proactief per e-mail of sms geïnformeerd worden of de medicijnen in de apotheek al klaar liggen. De patiënt hoeft op deze manier niet meer onnodig naar de apotheek te komen.

Daarnaast is het zogenaamde project Maxima gestart (de klant is koning(in)). Na diverse onderzoeken, kwamen we in de zomermaanden van 2015 tot de conclusie dat de klanttevredenheid bij de **BENU** eigendomsapotheken op bepaalde punten beter kan én moet. De focus van het project lag op de 15 apotheken waarin de wachttijdbeleving het laagst scoorden. De resultaten van project Maxima kunt u verderop in dit rapport lezen.

Het tweede project dat naar verwachting aanzienlijke verbetering in onder andere de wachttijdbeleving en klanttevredenheid zal opleveren, is het Flow project wat in 2016 zal worden uitgerold. Vanuit het 'Lean' gedachtegoed is er bij enkele pilotapotheken gestart met het aanpassen van de traditionele

werkwijze (receptverwerking) in de apotheek. Het werk dat voorheen áchter de balie werd verricht door diverse apotheekassistenten, wordt nu gedaan door één assistente áán de balie die de controle heeft over het gehele proces. De eerste resultaten uit de pilot laten een grote stijging in klanttevredenheid zien op meerdere terreinen.

Graag wil ik van de mogelijkheid gebruik maken om alle collega's van **BENU** te danken voor hun inzet, zowel in de apotheek als op kantoor. Het was een uitzonderlijk jaar, waarin uiteraard de focus lag op het verkrijgen van toestemming van de ACM en de komende integratie met Mediq. Om dan toch bovenstaande initiatieven te implementeren en aanzienlijke verbeteringen te realiseren, is een groot compliment voor onze medewerkers. Onze klanten en partners dank ik voor het gestelde vertrouwen en de waardering die zij voor onze zorg hebben.

Bart Tolhuisen
Algemeen Directeur
BENU Apotheek

Leeswijzer

Dit Kwaliteitsjaarrapport is het gezamenlijk kwaliteitsjaarverslag en kwaliteitsjaarplan van **BENU** Apotheek. **BENU** Apotheek kent naast eigendomsapotheken ook franchisenemers en partner-apotheken. Het Kwaliteitsjaarrapport van **BENU** Apotheek gaat in het bijzonder over de eigendoms- en de franchiseapotheken van de keten.

In het Kwaliteitsjaarrapport leest u in hoofdstuk 1 onze visie op de farmaceutische zorg, onze missie en strategie. Hoofdstuk 2 geeft een beknopte profielschets van de organisatie.

In hoofdstuk 3 wordt de balans opgemaakt over het afgelopen jaar. Het verslagjaar loopt van februari tot februari. De resultaten worden vergeleken met de gestelde doelen uit het kwaliteitsjaarplan 2015 en met de resultaten van voorgaande jaren. De verbeterpunten uit het verslag kunnen terugkomen in het kwaliteitsjaarplan 2016 of worden als verbeterpunten in de routine van het kwaliteitszorgsysteem meegenomen.

Het kwaliteitsjaarverslag biedt u de gelegenheid kennis te nemen van wat wij zoal doen en wat u van ons kunt verwachten. Wij houden ons aanbevolen voor uw mening. Verder is het voor onszelf van belang om vast te stellen of wij onze doelen halen en wat wij eventueel moeten doen om verbeteringen aan te brengen. Hoofdstuk 4 en 5 geven kort de actiepunten en plannen voor het komende jaar weer.

Wij wensen u veel leesplezier!

Hoofdstuk 1 Missie, visie en strategie

BENU Apotheek heeft als missie hoogwaardige en doelmatige farmaceutische zorg te leveren en hiermee de kwaliteit van leven van onze klanten verbeteren.

Dit doen wij door het leveren van geneesmiddelen en gezondheid gerelateerde producten en diensten aan onze klanten op een manier die het beste bij hen past.

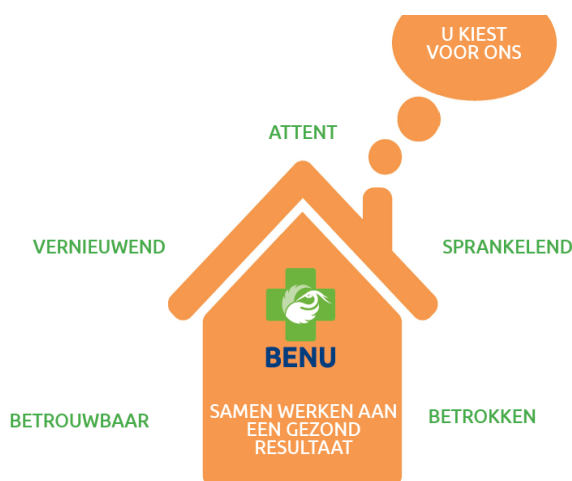
Kijkend naar de toekomst verwachten we dat de (intrinsieke) vraag naar farmaceutische zorg door de vergrijzing zal blijven groeien. De druk om daarbij de kosten te beheersen zal blijven toenemen.

Wij verwachten dat toenemende marktwerking zorgt voor differentiatie in beloningen, meer selectieve inkoop en scherpere concurrentie. Meer kritische klanten en partners leiden tot meer behoefte aan transparantie maar zorgt tevens voor meer complexiteit. Zorg en handel zullen meer gescheiden en afzonderlijk beloond gaan worden. Tot slot zal innovatie en technologie de farmaceutische zorg ingrijpend veranderen.

Vanuit onze missie en visie hebben wij onze strategie bepaald, de pijlers van ons succes. Nu en in de toekomst. Onze pijlers tot succes zijn:

- ✚ De klant centraal
De behoeften van de klant spelen een belangrijke rol in de keuzes die wij maken.
- ✚ Samenwerking
Wij streven naar een samenwerking met alle partijen die een bijdrage leveren aan hoogwaardige en doelmatige farmaceutische zorg.
- ✚ Onze medewerkers
Deskundige, gemotiveerde en klantgerichte medewerkers zijn essentieel voor onze dienstverlening. Voor deze medewerkers willen wij de geprefereerde werknemer zijn.
- ✚ Een gezond resultaat
Onze activiteiten moeten een positieve bijdrage leveren aan het (bedrijfs)resultaat.
- ✚ Innovatie
Door te vernieuwen en dit te vermarkten zijn wij in staat voorop te lopen.
- ✚ Groei
Verdere groei van de keten is een voorwaarde voor succes en continuïteit.

Onze missie en visie zijn verder uitgewerkt in een merkpositionering. Samen met verschillende focusgroepen is nagedacht over de opgestelde visie en de uitstraling die hierbij hoort. Dit heeft geresulteerd tot een merkhuis als kompas voor onze identiteit. In dit merkhuis worden vijf kernwaarden genoemd, waar wij voor willen staan: Betrokken, Betrouwbaar, Vernieuwend, Sprankelend en Attent.



Figuur 1: merkhuis **BENU** Apotheek

Hoofdstuk 2 Profielschets

2.1 Geschiedenis

BENU Apotheek is een apotheekketen, in 2010 ontstaan uit een fusie van Escura Apotheek en LLOYDS Apotheken. **BENU** Apotheek is in omvang de tweede apotheekketen van Nederland met 115 eigendomsapotheken en 101 franchisenemers en 95 partners (peildatum 1-5-2016). De schaalgrootte van de keten stelt de aangesloten apotheken in staat hun sleutelrol binnen de Nederlandse gezondheidszorg te versterken.

In de afgelopen jaren hebben wij geïnvesteerd in de ontwikkeling van zorgmodules en vernieuwende farmaceutische diensten. Enkele resultaten hiervan zijn onder andere de ziektebeeld specifieke zorgmodules, de proactieve Herhaalservice, **BENU** Check, de BROKIS Zorgcoach, het invoeren van Track&Trace en het leveren van geneesmiddelen zowel tijdens als buiten de openingstijden van de apotheek via bijvoorbeeld de GeneesmiddelenUitgifteAutomaat. Door verregaande samenwerking met de zusterondernemingen van de Brocacef Groep streven we naar nog meer optimalisatie binnen en rond de farmaceutische zorgketen en naar innovatieve zorgconcepten.

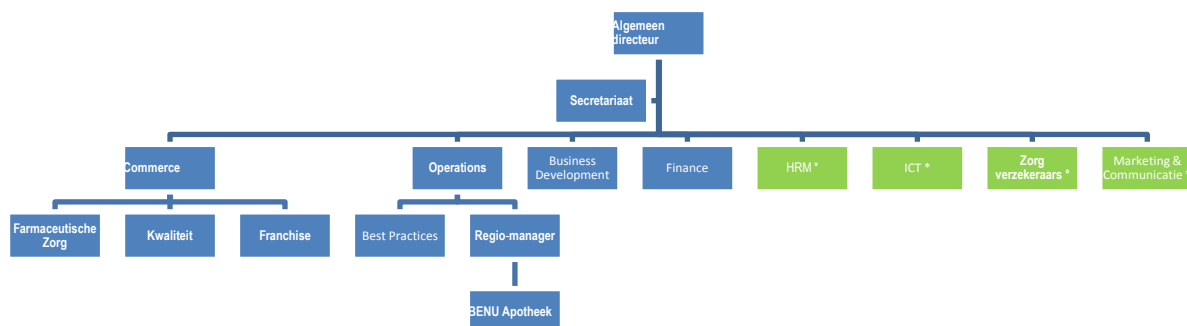
De kwaliteit van dienstverlening willen wij aantoonbaar maken en borgen door de inzet van een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. Ruim 98% van alle **BENU** apotheken (zowel eigendom als franchise) is HKZ-gecertificeerd.

2.2 Organisatie

BENU Apotheek is een onderdeel van Brocacef Groep NV. Brocacef Groep NV bestaat uit een groep van ondernemingen, actief op het gebied van de gezondheidszorg. Naast de distributie van geneesmiddelen en medische producten, ontwikkelt en implementeert Brocacef Groep retail- en zorgconcepten. Bij Brocacef Groep werken circa 2.200 medewerkers (1.640 FTE). Brocacef Groep is onderdeel van Phoenix Group, met vestigingen in 23 landen en Celesio AG, actief in 27 landen. Zowel Phoenix als Celesio zijn internationaal leidende dienstverleners op het gebied van gezondheidszorg.

De individuele (eigendoms)apotheken worden aangestuurd vanuit het hoofdkantoor in Maarssen. De direct leidinggevende van de apotheker is de regiomanager. Hieronder een overzicht van de organisatiestructuur, waarin ook duidelijk de lijn naar de apotheek is weergegeven. In bijlage 1 staat een overzicht van alle vestigingen per 1 mei 2016.

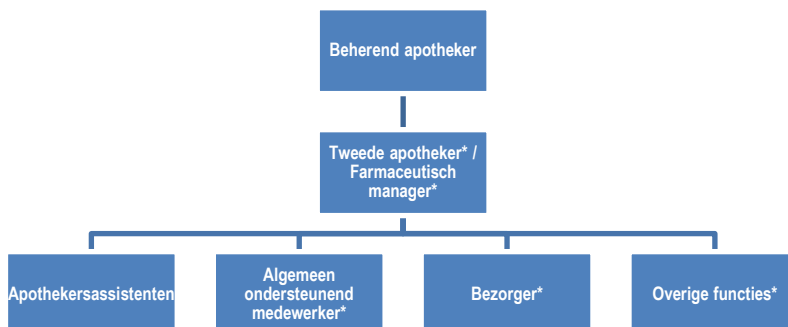
Franchisenemers worden periodiek bezocht door de regiomanager. Hier heeft de regiomanager een meer adviserende rol. Franchisenemers kunnen ondersteuning krijgen van de verschillende afdelingen van **BENU** Apotheek en van de centrale afdelingen van Brocacef Groep.



Figuur 2. Organisatieschema

De afdelingen met een * vallen onder de centrale organisatie van Brocacef. Binnen deze afdelingen zijn functionarissen aangewezen voor ondersteuning van **BENU** Apotheek.

De individuele apotheek is een platte organisatie met korte hiërarchische lijnen. De beherend apotheker is binnen de apotheek direct of indirect leidinggevende van alle apotheekmedewerkers. De dagelijkse leiding wordt gevormd door de beherend en (indien aanwezig) de tweede apotheker. Bij grote teams kan de dagelijkse leiding ook in handen zijn van een farmaceutisch manager of teamleider. In het organisatieschema van de apotheek in figuur 3 worden de structuur en de onderlinge verhoudingen (managementlijnen) van de apotheek weergegeven. Ook de verantwoordelijkheden zijn hiermee in grote lijnen vastgelegd.



*indien aanwezig in de apotheek

Figuur 3: Organisatieschema van de apotheek

2.3 Zorggebied

Wij streven er naar onze klanten op onderscheidende wijze uniforme farmaceutische zorg te bieden. Met meer dan 300 **BENU** Apotheken hebben we goede landelijke dekking. Daarnaast kunnen klanten ook gebruik maken van onze internetapotheek Mijn Medicijn Online. Hierbij heeft de klant de keuze de medicijnen te laten bezorgen of af te halen in de dichtstbijzijnde **BENU** Apotheek.

BENU Apotheek wil onderscheidend zijn in de samenwerking met haar partners en leveranciers: (huis)artsen, ziekenhuizen, zorgverzekeraars en de zusterondernemingen van Brocacef Groep. Langdurige samenwerkingsvormen leiden tot een sterk netwerk. Onderling respect tussen alle betrokkenen vormt daarbij de basis.

Om een kwalitatief goed niveau van hoogwaardige farmaceutische dienstverlening te kunnen blijven waarmaken, richten wij ons ook op het betaald krijgen van verleende zorg.

De lokale apotheek

In de lokale apotheken heerst een laagdrempelige sfeer en klanten kunnen met al hun vragen bij deskundig personeel terecht. Wij streven ernaar om een goede relatie op te bouwen met onze klanten. Wij bedienen zowel individuele klanten als klanten in verzorgings- en verpleegtehuizen. Al onze klanten bieden wij de mogelijkheid tot het geven van feedback op onze service en dienstverlening.



Figuur 4: **BENU** Apotheken verspreid over Nederland

Specifieke klantengroepen

In onze apotheken worden verschillende specifieke klantengroepen, zoals mensen met diabetes en astma/COPD speciaal begeleid. Er wordt aandacht besteed aan de eerste en tweede uitgifte van medicijnen en hulpmiddelen en de klanten kunnen in de apotheek terecht voor advies op maat, voorlichting en services.

2.4 Producten en diensten

Naast receptgeneesmiddelen en zelfzorgartikelen biedt de apotheek het volgende producten- en dienstenpakket:

Geleverde producten:

- UR-geneesmiddelen
- UA/UAD-geneesmiddelen
- OTC-middelen
- bereidingen op maat
- wondverzorgingsmiddelen
- diabetestestmaterialen (i.s.m. BENU Direct)
- incontinentiematerialen (i.s.m. BENU Direct)
- vitamines en voedingssupplementen
- homeopathische en fytotherapeutische producten
- diagnostische tests (bijvoorbeeld zwangerschapstest)
- dieetvoeding
- informatiemateriaal zoals folders, brochures en zorgboeken en een informatieve website
- klein elektronische apparatuur (bijvoorbeeld bloeddrukmeter, stappenteller)
- ADL-artikelen en bandages

Geleverde diensten:

- medicatiebewaking en medicatiebegeleiding
- protocollair werken aan de hand van Medisch Farmaceutische Beslisregels
- farmacotherapeutisch overleg met artsen
- instructie specifieke toedieningsvormen
- zelfzorgadviezen
- instructie, begeleiding en controle bloedglucosemeters
- reizigersadvisering
- medicatiebegeleiding tijdens de Ramadan
- bezorgdienst genees- en hulpmiddelen
- medicijnconsult door apotheker
- medicatiebeoordeling (i.s.m. huisarts)
- proactieve Herhaalservice (Handig Herhalen)
- voorlichtingsavonden met wisselende thema's
- leveren van medicatie uitgezet in weekdoseersystemen (medicijnrollen)
- aansluiting bij dienstapotheek of waarneemregeling zodat dienstverlening 24 uur per dag, 7 dagen per week geborgd is.

De apotheek zet zich continu in om het aanbod van kwalitatief hoogwaardige producten en diensten verder uit te breiden. Daarbij vinden wij het belangrijk dat de klant ons feedback geeft op onze service en dienstverlening. Hoe wij omgaan met feedback van klanten, staat beschreven in paragraaf 3.7.

Hoofdstuk 3 Kwaliteitsjaarverslag 2015

3.1 Leidinggeven

3.1.1 Invulling van de visie

Hieronder geven wij aan op welke manier wij invulling hebben gegeven aan onze visie.

Farmaceutische patiëntenzorg

BENU Apotheek streeft naar het optimaliseren en uitbreiden van de farmaceutische patiëntenzorg en het verder integreren van deze zorg in de dagelijkse werkzaamheden. Punten van aandacht hierbij zijn therapietrouw, farmacotherapeutische behandeling volgens de geldende richtlijnen (NHG-standaarden, CBO-richtlijnen, etc.) en het verbeteren van de gezondheid en de levenskwaliteit van de klant. Wij streven ernaar om iedere klant tegemoet te treden als een persoon met individuele behoeften.

Doelmatigheid

BENU Apotheek draagt actief bij aan de bevordering van doelmatig geneesmiddelengebruik, bijvoorbeeld door het begeleiden van klanten bij hun geneesmiddelengebruik en het adviseren van voorschrijvers. Wij bevorderen doelmatig gebruik van medicijnen door het uitvoeren van searches en Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's) die zijn gericht op het opsporen van patiënten die niet volgens de geldende richtlijnen behandeld worden. Centraal worden de searches verwerkt tot rapportages. De apotheker kan deze rapportages raadplegen via de BROKIS Zorgcoach. De rapportages in de BROKIS Zorgcoach worden wekelijks bijgewerkt, zodat ook nieuwe patiënten meegenomen worden in de searches. De apotheker bespreekt de voorgestelde interventies met de behandelend arts en geeft adviezen over het bijstellen van het behandelplan. Op deze wijze bevorderen wij het doelmatig gebruik van medicijnen.

Ook is in de apotheken aandacht voor het doelmatig gebruik van hulpmiddelen zoals diabetestestmaterialen of het doelmatig toepassen van distributiesystemen zoals de baxterrol.

In de afgelopen jaren is het preferentiebeleid steeds verder uitgebreid. Met onze apotheken geven wij hier zo goed mogelijke invulling aan. Vooral het uitleggen van het preferentiebeleid en het begeleiden van onze klanten na omzetten van labels en het voorraadbeheer in de apotheek vraagt veel tijd en inzet van onze medewerkers, die ten koste gaat van goede farmaceutische zorg.

Interne organisatie

Door de onderlinge samenwerking met het hoofdkantoor en collega-apotheken vindt uitwisseling van kennis en ervaring plaats. Deze samenwerking vergroot de efficiëntie in de interne organisatie. Daarbij zoeken we ook nadrukkelijk de samenwerking met de andere bedrijfsonderdelen van Brocacef Groep. Door processen op elkaar af te stemmen en te optimaliseren komen we tot een efficiënt en effectief resultaat.

Om met de huidige hoge werkdruk toch voldoende tijd en aandacht aan de klant aan de balie te kunnen besteden, zoeken wij voortdurend naar Best Practices om de logistiek en de back office zo efficiënt mogelijk in te richten. Daarnaast zorgt het centraliseren van werkzaamheden, zoals het centraliseren van administratieve diensten, Central Filling en het uitbesteden van magistrale bereidingen er voor dat in de apotheek meer ruimte en tijd is voor het geven van advies en begeleiding aan de klanten aan de balie.

Hoewel verschillende werkzaamheden nu buiten de apotheek plaatsvinden, blijven we ons wel inzetten voor een goede en klantgerichte manier van werken. Daarom hebben we ook periodiek overleg met de verschillende partijen aan wie wij deze werkzaamheden hebben uitbesteed. Wij doen onze uiterste best de kwaliteitsmanagementsystemen van onszelf en de andere partijen goed op elkaar te laten aansluiten, zowel op het gebied van vastleggen van werkafspraken in procedures, als op het gebied van de afhandeling van klachten en fouten.

Onder de titel 'Project Maxima' zijn wij in 2015 een verbetertraject gestart om de wachttijden in de apotheek te verkorten. De resultaten van dit project zijn weergegeven in paragraaf 3.7.2.

Samenwerking

De samenwerking met andere partners, zoals voorschrijvers en zorgverzekeraars, vinden wij zeer belangrijk. Hierbij proberen wij zo goed mogelijk op de wens van deze partners in te spelen, daarbij de efficiëntie en kwaliteit van onze zorg niet uit het oog verliezend.

Op lokaal niveau proberen we de samenwerking te verbeteren door een goed lopend FTO of door samen met andere disciplines zorgactiviteiten vorm te geven.

3.1.2 Wat betekent het leidinggeven voor ons?

Het hoofdkantoor in Maarssen zorgt, naast het bepalen van de strategie en het uitzetten van beleid, onder andere voor ondersteuning van de apotheken bij zorgactiviteiten, kwaliteitshandboek en certificeringstraject, personeelsbeleid, opleiding, automatisering, administratie en inkoop. Door deze ondersteuning wordt het apotheekteam zoveel mogelijk ontlast, zodat zij zich in de apotheek kan concentreren op de farmaceutische zorgtaken.

Stimuleren en motiveren

Naast de dagelijkse werkzaamheden rond de receptafhandeling worden in onze apotheken diverse zorgmodules uitgevoerd. Een deel van de zorgmodules wordt landelijk ingezet. De geboden ondersteuning kan bestaan uit scholing, protocollen en digitale ondersteuning middels het uitvoeren van populatie-screening of het uitvoeren van een voorselectie van risicopatiënten naar aanleiding van Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's). Digitale ondersteuning voor het afhandelen van de zorgprogramma's wordt geboden vanuit de BROKIS Zorgcoach.

Belangrijk om onze medewerkers te stimuleren en te motiveren in hun werk is het aanbieden van goede scholing passend bij de actualiteit.

Een andere stimulans om doelstellingen te behalen is het tussentijds terugkoppelen van resultaten. Op basis van deze terugkoppeling kunnen teams beoordelen waar zij zelf staan ten opzichte van de andere apotheken en ten opzichte van het gestelde doel. Op deze manier kan tijdig worden bijgestuurd om een gesteld doel te behalen. Waar nodig wordt extra individuele ondersteuning geboden.

Terugkoppeling van prestatie-indicatoren (o.a. farmaceutisch inhoudelijk en klantervaring) vindt plaats middels de Performance Manager in het digitale kwaliteitsmanagementsysteem. Bedrijfsresultaten worden aan de apothekers maandelijks teruggekoppeld via de apotheekrapportage op Mijn Brocacef. Tot slot worden vanuit de BROKIS Zorgcoach voortgangsrapportages aangeboden aan de apothekers op het gebied van de afhandeling van MFB's en de uitvoering van diverse zorgprogramma's.

3.2 Strategie en beleid

3.2.1 Hoe bereiken wij onze doelen?

Bepalen strategie en beleid

De bevolking vergrijst, de markt liberaliseert, de zorgverzekeraar eist scherpere tarieven, klanten worden kritischer en eisen meer service, gemak en 24/7 dienstverlening. Alles bij elkaar is er veel veranderd en zal er nog meer veranderen. In een steeds hoger tempo.

Door krachten te bundelen, Europees te denken en met anderen samen te werken, kunnen we alle veranderingen aan. Om te weten welke behoeften onze klanten en partners hebben, zijn wij voortdurend met hen in gesprek en vragen wij klanten en partners ons gedurende het hele jaar feedback te geven op onze dienstverlening; wat waardeert men en wat kan er beter?

Jaarlijks worden doelstellingen voor de organisatie vastgelegd in een milestone-planning. Vanuit deze planning worden individuele doelstellingen bepaald voor de individuele apotheken. Deze doelstellingen worden in samenspraak tussen de regiomanager en de beherend apotheker vastgesteld. Gedurende het jaar krijgt de apotheker periodiek een terugkoppeling van de behaalde resultaten. Aan de hand van de terugkoppeling wordt gekeken of plannen op schema liggen en doelstellingen gehaald worden. Daar waar de resultaten achter lopen, wordt gekeken of extra ondersteuning nodig is of dat plannen bijgesteld moeten worden.

Behalve dat we onszelf doelstellingen opleggen, vinden wij het ook belangrijk onszelf te spiegelen aan de rest van de Nederlandse apotheken. De Kwaliteitsindicatoren Farmacie en de CQI Farmacie bieden ons de mogelijkheid om te beoordelen waar wij verbeterpunten hebben ten opzichte van de landelijke benchmark.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Een structurele invulling van onze taken en verantwoordelijkheden is alleen mogelijk door optimale kwaliteit in de praktijkvoering. Daarbij is een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem een effectief hulpmiddel. Het kwaliteitsmanagementsysteem dient als middel om zeker te stellen dat wordt voldaan aan het kwaliteitsbeleid, dat kwaliteitsdoelstellingen worden bereikt en dat producten en diensten voldoen aan de behoeften van de klant.

Voor de bewaking, borging en verbetering van de kwaliteit in de individuele apotheek, evenals in de apotheekketen, is vastlegging van de processen in het kwaliteitshandboek een vereiste. In ons kwaliteitshandboek is inzichtelijk gemaakt hoe de farmaceutische zorg is geregeld en zijn interne kwaliteitsdoelstellingen met betrekking tot het geleverde product en de servicegraad van diensten duidelijk vastgelegd.

Daarnaast houden wij ons zelf scherp door afwijkingen te registreren en te analyseren en de processen regelmatig te toetsen middels interne en externe audits.

Begin 2016 is 99% van onze eigendomsapotheken gecertificeerd volgens het HKZ certificatieschema Openbare Apotheken 2009. Eén apotheek is nog niet gecertificeerd en twee apotheken zijn nog volgens single-site principe gecertificeerd. Deze laatste drie apotheken zullen wij in 2016 aan het Multi-site certificaat van BENU Apotheek toevoegen.

Ook franchisenemers bieden wij de nodige ondersteuning bij de implementatie en het onderhoud van het kwaliteitsmanagementsysteem. Op dit moment is ongeveer 95% van de franchisenemers zelfstandig gecertificeerd. Daarnaast hebben wij eind 2014 een eerste groep van tien franchisenemers gecertificeerd binnen het nieuwe Multi-site certificaat BENU Franchise. In 2015 zijn nog eens twaalf apotheken aan de Multi-site BENU Franchise toegevoegd en staat het totaal aantal deelnemers op 22 apotheken. Ook in 2016 zullen weer franchisenemers aan deze Multi-site certificering worden toegevoegd. Om het kwaliteitsniveau van de groep franchisenemers die opgenomen is in de Multi-site BENU Franchise te borgen, is een toetsingscommissie bestaande uit apothekers van de deelnemende franchisenemers aangesteld.

3.3 Management van medewerkers

3.3.1 Hoe ontwikkelen wij ons als (apotheek)team?

Apotheekteam

In onze teams werken we met verschillende mensen op verschillende niveaus. Zo werken in de teams apothekers en tweede apothekers, farmaceutisch managers, apothekersassistenten en ondersteunende medewerkers.

Om de kennis en inzet van onze assistenten maximaal te benutten, werken we in de apotheek met een aantal assistentes met een extra taak. Deze assistentes ondersteunen ons bij het handhaven en optimaliseren van de kwaliteit en de service in de apotheek. De taken worden uitgevoerd naast de normale werkzaamheden.

- De kwaliteitsassistent coördineert samen met de apotheker het schrijven en het onderhouden van het kwaliteitshandboek, bewaakt de kwaliteit van alle werkprocessen in de apotheek en ondersteunt bij het ontwikkelen, de implementatie en de evaluatie van het kwaliteitsbeleid.
- De OTC-assistente is onder andere verantwoordelijk voor de implementatie van de zelfzorgstandaarden, houdt het team op de hoogte van nieuwe standaarden en producten en zorgt voor een representatieve uitstraling van de zelfzorgartikelen en displays.
- Enkele assistenten hebben zich gespecialiseerd in een bepaalde aandoening, zoals Diabetes Mellitus en astma/COPD.

Flying squad

Omdat wij zien dat continuïteit in personele bezetting van belang is voor de kwaliteit van zorg- en dienstverlening, is een Flying squad van apothekers en assistentes opgezet. Deze Flying squad medewerkers zijn goed ingewerkt in de standaard werkwijze van de organisatie en kennen het algemene beleid van **BENU** Apotheek. De Flying squad kan worden ingezet in apotheken met vacatures die moeilijk opgevuld kunnen worden, in situaties van langdurige ziekte of zwangerschapsverlof of ter ondersteuning van apotheekteams bij de invoering van een groot project.

Werkoverleg

Met vaste regelmaat, tenminste vier maal per jaar, wordt door de apotheker of farmaceutisch manager een gestructureerd werkoverleg gehouden met het apotheekteam. Tijdens het werkoverleg worden de dagelijkse werkzaamheden besproken en worden de assistenten geïnformeerd over de nieuwe ontwikkelingen en projecten. Tevens worden de geregistreerde klachten en fouten besproken, resultaten op gebied van klanttevredenheid en voortgang in projecten en vastgestelde doelstellingen voor de apotheek. Naast het teamwerkoverleg heeft de apotheker ongeveer elke zes weken werkoverleg met de regiomanager. Tijdens dit overleg worden de lopende zaken en eventuele aandachtspunten besproken.

*Regiobijeenkomsten **BENU** Apotheek*

Jaarlijks organiseert **BENU** Apotheek regionale bijeenkomsten voor kwaliteitsassistenten, OTC-assistenten en apothekers (regiolunches). Ook bij deze bijeenkomsten zorgen we voor kennisoverdracht. Vervolgens is het de taak van bijvoorbeeld de kwaliteitsassistent of de OTC-assistente dat de opgedane kennis in het werkoverleg gedeeld wordt met de rest van het team.

Apothekers worden tweemaal per jaar tijdens regiolunches geïnformeerd over landelijke ontwikkelingen in de farmacie en welk beleid **BENU** daarin hanteert. Naast ontwikkelingen in de markt worden ook jaarlijks voordrachten gehouden en workshops gegeven op het zorginhoudelijke vlak en over kwaliteitszorg gerelateerde zaken, zoals IGZ-onderwerpen, klanttevredenheid, Best Practices, personeelsmanagement, etc. De regiolunches bieden de apothekers de gelegenheid om met een vertegenwoordiging van het Management Team te discussiëren over het ingezette of in te zetten beleid van **BENU** Apotheek. Tot slot worden voor de franchisenemers verschillende franchisebijeenkomsten georganiseerd.

Opleiding en trainingen

BENU Apotheek vindt het belangrijk dat haar medewerkers goed zijn opgeleid en continu werken aan bij- en nascholing. Voor ieder team is een scholingsbudget vastgesteld en voor ieder team moet elk jaar een opleidingsplan gemaakt worden. Binnen de organisatie zijn verschillende trainingen ontwikkeld voor de apothekers en de apothekersassistenten.

Trainingen voor apothekers zijn veelal gericht op managementvaardigheden. Daarnaast verwachten wij van onze apothekers dat zij hun actuele (geneesmiddel)kennis op peil te houden middels bij- en nascholing en voldoende accreditatiepunten halen voor de (her)registratie. In samenwerking met PAO Farmacie hebben wij onze apothekers in 2015 bovendien trainingen aangeboden op het gebied van communicatie met de patiënt en met de zorgprofessional, MFB's en laboratoriumwaarden. Verder is het voor alle apothekers verplicht om een erkende cursus op het gebied van medicatiebeoordelingen te volgen.

Trainingen voor apothekersassistenten zijn gericht op kennisoverdracht en attitude. Kennisoverdracht wordt veelal via e-learning bereikt. In navolging op de eerdere training 'Klantgericht werken', is in 2014 de training 'Grip op het Eerste Terhandstelling Gesprek' aan de apotheekteams gegeven. Deze training is gegeven door eigen opgeleide trainers uit het Flying Squad team. Tijdens de training komen verschillende onderdelen aan bod, zoals: wat houdt een Eerste Terhandstelling in, hoe voer je een goed gesprek met de patiënt, rechten en plichten volgens de WGBO, privacy, het voeren van moeilijke gesprekken en omgaan met weerstanden.

Bovendien kunnen medewerkers zich inschrijven voor een korte cursus als onderdeel van het programma 'Mijn Talent', een ontwikkelingsprogramma binnen Brocacef bestaande uit trainingen en workshops die bijdragen aan persoonlijke en professionele groei.

Voor net-afgestuurde apothekers bieden wij binnen onze apotheken een aantal opleidingsplaatsen aan om opgeleid te worden tot Openbaar Apotheker Specialist.

Best Practices

Door gebruik te maken van de kennis en expertise van diverse collega's binnen de keten komen we tot het opstellen en delen van Best Practices. De werkgroep Best Practices ontwikkelt voortdurend nieuwe Best Practices op het gebied van efficiënt werken. Het doel van de Best Practices is de basisprocessen in de apotheek zo efficiënt mogelijk uit te voeren, binnen de grenzen die gesteld worden door normen en wetten. Hierbij wordt volgens LEAN-principes gekeken naar alle werkzaamheden in de apotheek. Op deze manier maken we tijd vrij of behouden we bij de toenemende werkdruk zoveel mogelijk tijd, zodat we de klant de nodige zorg kunnen blijven geven.

3.4 Management van middelen en samenwerking

3.4.1 Wat ondersteunt onze zorg?

Samenwerking andere zorgverleners

Samenwerking met andere partijen is van groot belang voor de verdere ontwikkeling van de (farmaceutische) patiëntenzorg. Hierbij is het van belang om de samenwerking te zoeken binnen de beroepsgroep van apothekers als daarbuiten met andere zorgverleners. Samenwerking vindt zowel op lokaal, regionaal als op landelijk niveau plaats. Dat de organisatie deze samenwerking belangrijk vindt, is terug te zien in de deelname aan diverse projectgroepen en overlegstructuren.

BENU Apotheek is actief in overleg met beroepsorganisaties en branchepartijen waarbij gezamenlijk wordt gekeken naar richtlijnen en de inhoud van het beroep van apotheker. Zo neemt de kwaliteitsmanager deel aan de Werkgroep Openbare Farmacie van de KNMP. Deze werkgroep buigt zich ondermeer over de landelijke Basisset kwaliteitsindicatoren Farmacie en de CQI. Ook heeft de kwaliteitsmanager als afgevaardigde van de ASKA eind 2015 zitting genomen in het KAOF-bestuur¹. **BENU** Apotheek is lid van de ASKA, de Associatie van Keten Apotheken.

FarmacoTherapeutisch Overleg (FTO)

Het FTO is een belangrijk instrument om de samenwerking tussen apotheek en huisartsenpraktijk vorm te geven. Tijdens het FTO kunnen werkafspraken gemaakt worden en bestaande afspraken geëvalueerd, al dan niet ondersteund door prescriptiecijfers. **BENU** Apotheek vindt het dan ook belangrijk dat al haar apotheken actief deelnemen aan een goed functionerend FTO. In de onderstaande tabel staat weergegeven op welke niveaus de eigendomsapotheken deelnemen aan het lokale FTO.

Tabel 1: deelname FTO

FTO Niveau	Eigendomsapotheken		Franchisenemers	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
onbekend	2	2%	13	13%
Niveau 1	2	2 %	1	1%
Niveau 2	7	6 %	15	15%
Niveau 3	75	64 %	50	49%
Niveau 4	29	26 %	24	24%

In bijlage 1 en 2 staat per apotheek vermeld wat het huidige FTO-niveau is. Het is het streven dat de FTO's van alle apotheken uiteindelijk minimaal op niveau 3 functioneren.

Jaarlijks houden wij onder een gedeelte van de **BENU** Apotheken een ketenpartnertevredenheidsonderzoek onder huisartsen. In de afgelopen twee jaar hebben bijna 100 huisartsen feedback gegeven op het functioneren van de BENU Apotheken. De beoordeling is over het algemeen goed. Bejegening, meedenken en deskundigheid van de apotheker, samenwerking op gebied van palliatieve zorg en (telefonische) bereikbaarheid worden over het algemeen als zeer goed beoordeeld. Samenwerking op gebied van ICT, afhandeling van klachten en organisatie van het receptenverkeer zien artsen veelal als mogelijke verbeterpunten, maar worden nog steeds als ruim voldoende beoordeeld.

Overdracht Medicatiegegevens

Voor een veilige overdracht van medicatiegegevens aan andere zorgverleners zijn al onze apotheken aangesloten bij het Landelijk Schakelpunt (LSP). Gegevens mogen pas elektronisch worden overgedragen nadat de klant hiervoor toestemming heeft gegeven. Daarom is in al onze apotheken het afgelopen jaar veel aandacht gegeven aan het toestemming vragen. Eind 2015 heeft ruim 58% van ons actieve klantenbestand een 'opt-in' afgegeven voor het elektronisch overdragen van medicatiegegevens aan andere zorgverleners.

¹KAOF is het kwaliteitsregister voor apothekersassistenten in de openbare farmacie

Communicatie richting klanten

- Internet

BENU Apotheek onderhoudt een eigen website, namelijk www.benuapotheek.nl. Deze site is bedoeld om te communiceren met onze klanten en bekendheid te geven aan onze services. De site bevat specifieke informatie over de apotheek, zoals de NAW-gegevens, openingstijden, locatie, dienstroosters en een overzicht van de algemene en specifieke diensten en producten van de apotheek. Verder is er een informatief deel waar voorlichting en advies worden gegeven over ziektebeelden en adviezen over (zelfzorg)medicatie. Klanten hebben bovendien de mogelijkheid via een contactformulier vragen te stellen aan de apotheker.

Ook kunnen klanten medicijnen bestellen via de webwinkel: Mijn Medicijn Online. Via deze webwinkel kunnen klanten medicatie bestellen zowel bij de internetapotheek als bij de eigen lokale apotheek. Ook bij de internetapotheek hanteren wij onze protocollen en richtlijnen voor zorgvuldige voorlichting en medicijnverstrekking. Zo besteden wij aandacht aan een volledige overdracht van medicatiegegevens aan de eigen huisarts en indien van toepassing de eigen apotheek van de klant. Dit alles natuurlijk met in achtname van privacy richtlijnen.

*- Folderlijn en **BENU** Magazine*

In de apotheek hanteren wij onze eigen folderlijn. De folderlijn wordt jaarlijks geëvalueerd en aangevuld met nieuwe folders. De folderlijn omvat folders over ziektebeelden, kleine kwalen, apotheekservices en algemene apotheekfolders. Voor de klanten van de apotheek wordt periodiek het **BENU** Magazine uitgegeven met informatieve artikelen rond gezondheid en services van de apotheek. Deze krant wordt huis-aan-huis verspreid in het verzorgingsgebied van al onze apotheken.

Stroomlijnen herhaalreceptuur

De apotheek biedt haar klanten de mogelijkheid deel te nemen aan de proactieve herhaalservice: Handig Herhalen. Hierbij houdt de apotheek bij wanneer de chronische medicatie van de klant (bijna) op is, vervolgens wordt contact opgenomen met de voorschrijver, eventuele door de arts aangegeven veranderingen worden verwerkt, het recept wordt klaar gemaakt en tenslotte wordt de klant op de hoogte gesteld wanneer de geneesmiddelen klaarliggen of bezorgd worden. Klanten waarderen de Herhaalservice gemiddeld met een rapportcijfer van een 8,1.

Geneesmiddelen Uitgifte Automaat

Na een proef met een GeneesmiddelenUitgifteAutomaat (GUA) in drie apotheken in 2013 zijn we overgegaan tot het introduceren van een GUA in onze apotheken. Klanten maken zowel tijdens de openingsuren als na sluitingstijd van de apotheek gebruik van de GUA en waarderen deze aanvulling op onze service zeer. Koelkastartikelen en eerste uitgiftes kunnen niet via de GUA geleverd worden. Op dit moment is in ongeveer 27% van de **BENU** (eigendoms)apotheken een GUA geplaatst.

3.4.2 Projecten

Invoeren Track&Trace

Thema: interne organisatie

1. Probleem- en doelstelling

Een van de onderwerpen die klanten het minst goed beoordelen in de apotheek is de wachttijd. Om de daadwerkelijke wachttijd te verkorten, willen wij onze processen in de apotheek zo goed mogelijk stroomlijnen. Het invoeren van Track&Trace helpt de apotheekmedewerkers in het lokaliseren van het recept waarvoor de klant komt en beperkt het zoeken. Daarnaast kan de klant proactief middels een mail of sms geïnformeerd worden wanneer de medicijnen klaarliggen. De klant hoeft op deze manier niet onnodig naar de apotheek te komen.

Doelstelling van de invoering van Track&Trace is de tevredenheid van de klant over de wachttijden met tenminste 5 punten op de Feeddex-score te verbeteren.

2. Methode

Voor het invoeren van Track&Trace zijn diverse beschikbare instrumenten beoordeeld door apothekers uit de werkgroep Best Practices. Na testen is hieruit één systeem gekozen.

Onder begeleiding van de afdeling Best Practices is dit systeem in alle BENU eigendomsapotheken geïmplementeerd.

3. Resultaten

In drie maanden tijd is in alle **BENU** eigendomsapotheken het Track&Trace systeem van Servisoft succesvol geïmplementeerd. Na aanschrijven van het recept wordt het recept voorzien van een barcode. Deze barcode wordt bij iedere verplaatsing van het recept in het verwerkingsproces gescand. Op deze wijze kan een recept op ieder moment getraceerd worden waar het zich bevindt in het proces. Daarnaast ontvangt de klant een berichtje per mail wanneer het recept klaar staat en afgehaald kan worden, dan wel wanneer het bezorgd zal worden.

Het resultaat van de invoering van Track&Trace zorgt dat men in de apotheek veel minder tijd kwijt is met zoeken. Welke invloed dit op de wachttijd in de apotheek heeft, hebben we helaas niet kunnen meten. Ten tijde van de implementatie van Track&Trace zijn ook andere zaken in de apotheek veranderd (zoals invoering van Pharmacom Nieuw en 2-factor authenticatie) die vermoedelijk een tegengestelde invloed hebben gehad op de wachttijden.

Tijdens de implementatiefase van Track&Trace bleef de wachttijdbeleving stabiel. Pas na zes maanden begon de wachttijdbeleving te verbeteren, maar hier kunnen ook andere oorzaken aan ten grondslag liggen. De tweede helft van 2015 is namelijk veel aandacht gegeven aan wachttijdverbetering (zie ook paragraaf 3.7.2). Vergelijken we de resultaten in de klantenmonitor Feeddex op wachttijdbeleving, dan kunnen we wel constateren dat de wachttijdbeleving in de eerste helft van 2016 uiteindelijk 6 punten op de F100-score (en daarmee significant) is verbeterd ten opzichte van de resultaten in de eerste helft van 2015.

4. Knelpunten

Geen

5. Conclusie

Track&Trace is een systeem van grote toegevoegde waarde voor de apotheken. Men is minder tijd kwijt aan zoeken waar het recept zich in het verwerkingsproces zich bevindt. Bovendien biedt het Track&Trace mogelijkheden om onze dienstverlening verder te verbeteren en te laten aansluiten op de verwachtingen van de klant.

3.5 Management van processen

3.5.1 Welke zorg bieden wij?

Medicatiebewaking en medicatiebegeleiding

De apotheek controleert elk recept bij binnenkomst op juistheid, dosering, interactie, dubbelmedicatie en contra-indicatie. Van elke klant leggen wij de medicatiehistorie vast, zodat wij de nieuw voorgeschreven geneesmiddelen kunnen controleren op interacties en (afgeleide) contra-indicaties. Relevante zaken worden elektronisch vastgelegd.

Een belangrijke zorgtaak van de apotheek is het geven van juiste adviezen en informatie aan klanten. Onze apotheken zijn actief in het geven van eerste en tweede uitgiftebegeleiding, zodat de klant op een juiste wijze wordt voorgelicht over zijn (nieuwe) medicijngebruik en medicijn-gerelateerde hulpmiddelen.

De klant wordt tevens begeleid in het gebruik van zelfzorgmiddelen. Al onze medewerkers zijn opgeleid in het stellen van de WHAM-vragen, zodat het juiste middel wordt geadviseerd of naar de arts wordt doorverwezen. Bij het afleveren van geneesmiddelen met de UA-status, wordt naast het geven van advies ook altijd medicatiebewaking uitgevoerd. De geneesmiddelen worden ingebracht in het patiëntendossier en voorzien van een patiëntetiket.

Medicijnrol

Wanneer uit gesprekken met klanten blijkt dat zij moeite hebben met de therapietrouw doordat zij regelmatig vergeten hun medicijnen in te nemen, kan een medicijnrol uitkomst bieden. In een medicijnrol zijn de geneesmiddelen per inname-moment verpakt. Wanneer de apotheker vermoedt dat een medicijnrol uitkomst biedt, wordt dit besproken met de klant of diens mantelzorger en de behandelend arts. Vervolgens worden de geneesmiddelen beoordeeld op geschiktheid voor het verpakken in een medicijnrol. Bovendien wordt het medicijngebruik geëvalueerd met de voorschrijvend arts en waar nodig geoptimaliseerd. De klant of diens mantelzorger krijgt uitleg over het gebruik van de medicijnrol, waarna de geneesmiddelen in een rol geleverd kunnen worden.

BROKIS Zorgcoach

De zorg in de apotheek wordt steeds complexer en reikt veel verder dan alleen de receptverwerking. Om de apotheek maximaal te ondersteunen in de te leveren zorg heeft de afdeling Farmaceutische Zorg samen met ICT de BROKIS Zorgcoach ontwikkeld.

De BROKIS Zorgcoach is een online applicatie, gericht op het structureel verbeteren van de patiëntenzorg. De BROKIS Zorgcoach toont patiëntselecties die in aanmerking komen voor farmaceutische zorg, zoals bijvoorbeeld een medicatiebeoordeling, evaluatie van de medicijnrol of het toepassen van Medisch Farmaceutische Beslisregels. In het dashboard van de BROKIS Zorgcoach ziet de apotheker een heldere, grafische weergave van de zorgactiviteiten en de voortgang hiervan. Daarnaast is **BENU** Apotheek op centraal niveau in staat de uitkomsten van de zorg te rapporteren en inzichtelijk te maken.

In 2015 maakten 270 **BENU** Apotheken gebruik van de BROKIS Zorgcoach en kwamen 385.000 patiënten in aanmerking voor een of meer van de 50 verschillende Medisch-Farmaceutische Beslisregels. Begin 2016 is het aantal MFB's uitgebreid tot bijna 70 verschillende beslisregels. Het gemiddeld aantal verbetervoorstellen bedroeg 1.7 per patiënt. Deze verbetervoorstellen zijn beoordeeld door de apotheker en vervolgens besproken met de behandelend arts.

***BENU** Check*

Klanten boven de 65 jaar die vijf of meer geneesmiddelen chronisch gebruiken, komen in aanmerking voor een medicatiebeoordeling. De grote meerderheid van onze apothekers heeft een geaccrediteerde opleiding gevolgd om medicatiebeoordelingen volgens de geldende richtlijnen uit te kunnen voeren.

De **BENU** Apotheken worden bij de uitvoering van een medicatiereview ondersteund vanuit een specifieke module in de BROKIS Zorgcoach: de **BENU** Check. In de **BENU** Check worden medicatieprofielen getoetst aan verschillende Medisch-Farmaceutische Beslisregels en op basis van deze MFB's worden medicatie adviezen gedaan, welke de apotheker bespreekt met de huisarts.

Naast gesprekken met de arts, worden ook medicijngesprekken met de patiënt gevoerd. Uit een medicatiebeoordeling komen adviezen voor de patiënt of adviezen voor het bijstellen van behandelplannen die besproken worden met de behandelend arts en de patiënt. De **BENU** Check is sinds maart 2013 als digitale tool beschikbaar voor de **BENU** Apotheken. Middels deze tool kunnen we beter inzichtelijk maken welke aanbevelingen zijn gedaan en hoeveel aanbevelingen daadwerkelijk zijn opgevolgd en na drie maanden nog steeds hebben stand gehouden.

In 2015 zijn ruim 5500 medicatiebeoordelingen via de **BENU** Check ingezet, afgerond en geëvalueerd. Naast de medicatiebeoordelingen die zijn geregistreerd in de **BENU** Check, zijn op een aantal locaties de medicatiebeoordelingen vastgelegd in een registratie-tool van een zorggroep van huisartsen waarmee de medicatiebeoordelingen zijn uitgevoerd.

Van de in de **BENU** Check geregistreerde medicatiebeoordelingen kunnen we de opvolging en resultaten monitoren. Hieruit blijkt dat bij een gemiddelde medicatiebeoordeling ongeveer twee aanbevelingen worden gedaan tot aanpassen van het farmacotherapeutisch behandelplan.

86% van de geconstateerde farmacotherapeutische problemen werd geconstateerd vanuit de medicatie-analyse en 14% van de problemen kwam naar voren tijdens het gesprek met de patiënt.

De gedane aanbevelingen kunnen verdeeld worden in vier categorieën: 25% van de aanbevelingen betrof het starten van nieuwe medicatie, 39% van de aanbevelingen betrof het stoppen van medicatie, bij 14% van de aanbevelingen ging het om het vervangen van medicatie en tot slot bij 22% van de aanbevelingen was er sprake van aanpassen van doseringen.

Uit evaluatie na drie maanden blijkt dat van de gedane aanbevelingen ongeveer 62% van de gedane aanbevelingen is doorgevoerd in het farmacotherapeutisch behandelplan.

Zorgprogramma's

Een van speerpunten van het beleid van **BENU** Apotheek is de ontwikkeling van zorgprogramma's, waarmee onze apothekers hun toegevoegde waarde kunnen benadrukken. Het gaat hier om programma's die veelal in samenwerking met leveranciers en/of zorgverzekeraars worden ontwikkeld en die tot doel hebben het individuele behandelresultaat te verbeteren. In het afgelopen jaar zijn zorgprogramma's op het gebied van longaandoeningen en osteoporose uitgevoerd. De programma's richten zich met name op het bevorderen van therapietrouw, waarbij de patiënt individuele begeleiding krijgt. In samenwerking met Brocacef Zorglogistiek is een zorgprogramma onder HIV patiënten ontwikkeld met als doel de therapietrouw te verbeteren als ook het welbevinden van de patiënt. Ook hier is er sprake van individuele begeleiding van de patiënt.

Overige farmaceutische patiëntenzorg

Behalve farmaceutische zorg voor mensen met een bepaald ziektebeeld, leveren wij ook individuele zorg rond een aantal thema's. Zo bieden onze apotheken individueel zorgadvies aan klanten over omgaan met medicijnen tijdens de Ramadan of hoe om te gaan met medicijnen tijdens een (verre) reis. Hierbij geeft de apothekersassistent(e) aan hoe in veranderende omstandigheden een innameschema kan worden aangepast, welke invloed de tijdelijk veranderende leefomstandigheden op de behandeling kunnen hebben, etc.

Door middel van zorgregistratie proberen we de geleverde zorg zo goed mogelijk inzichtelijk te maken. Hoewel nog niet in alle apotheken alle geleverde zorg consequent wordt geregistreerd kunnen we wel een aantal resultaten laten zien. In tabel 2 wordt weergegeven hoe vaak farmaceutische zorg is geleverd (en geregistreerd) in 2015. Hierbij is een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren. De gegevens in tabel 3 zijn geteld op basis van vastgelegde ZZ-regels. Omdat niet iedere apotheek werkt met ZZ-regels, zal de werkelijk geleverde hoeveelheid zorg (nog) hoger liggen.

Een opvallende daling zien we in de (periodieke) controle van bloedglucosemeters. In 2015 is nog maar 30% van het aantal registraties (en daarmee vermoedelijk ook het aantal keren dat deze controle is uitgevoerd) vastgelegd. Belangrijke oorzaak hiervoor is dat diabetestestmaterialen veelal niet meer via de apotheek verstrekt worden, maar door de aanbestedingen van verschillende zorgverzekeraars tegenwoordig door landelijke aanbieders worden geleverd.

Tabel 2: Geleverde en geregistreerde farmaceutische zorg in de tijd (BENU eigendomsapotheken + franchisenemers)

Geleverde en geregistreerde farmaceutische zorg	2012 (n=196)	2013 (n=257)	2014 (n=268)	2015 (n=277)
Inhalatie instructie gegeven	9.224	17.933	23.983	17.521
Controle inhalatie techniek	2.316	5.089	6.541	5.090
Voorlichting bloedglucosecontrole	517	198	357	385
Instructie bloedglucosemeter	276	407	338	512
(Periodieke) controle bloedglucosemeter	2.289	2.086	2.070	776
Medicatieanalyse (review)	4.672	5.117	5.486	4878
Geneesmiddel niet verstrekt	28.263	52.232	62.750	62.510
Geneesmiddel toegevoegd n.a.v. afspraken en richtlijnen	5.844	7.677	7.895	8.354
Verstrekken Medicatie overzicht aan klant	37.328	64.462	87.907	95.239
Activiteiten n.a.v. ontslagmedicatie	2.910	10.836	11.201	11.211
Gebruik gemaakt van tolkentelefoon	714	4.356	5.301	3.723
Reizigerszorg	687	695	562	625
Afhandelen machtigingen	33.333	48.385	60.815	70.435

Sinds 2013 zijn ook NZa-prestaties voor de farmaceutische zorg benoemd, zodat een aantal zorgprestaties gedeclareerd kunnen worden. Afgelopen jaren was nog niet voor elke NZa-prestatie een tarief vastgesteld, toch hebben we de apotheken gevraagd om ook bij een nultarief de zorgprestaties vast te leggen. In tabel 3 is het aantal gedeclareerde zorgprestaties weergegeven. Doordat steeds meer zorg als prestatie vastgelegd en gedeclareerd wordt, zien we bij sommige ZZ-regels een afname. Hierbij is de ZZ-regel vervangen door de NZa-zorgprestatie en worden niet beide vastgelegd in het patiëntendossier.

Tabel 3: Geregistreerde en gedeclareerde NZa Zorgprestaties (alleen BENU eigendomsapotheken)

NZa zorgprestatie	2013 (n=110)	2014 (n=115)	2015 (n=115)
Standaard terhandstelling – niet afleveren na overleg arts / patiënt	834	1.494	2.426
Instructie UR geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel	4.933	10.262	14.742
Medicatiebeoordeling chronisch UR-geneesmiddelengebruik	1.203	2.090	3.857
Farmaceutische begeleiding bij ziekenhuisopname of polikliniekbezoek	4.178	7.950	9.467
Farmaceutische begeleiding i.v.m. ontslag uit het ziekenhuis	1.834	3.665	6.068
Voorlichting farmaceutisch zelfmanagement voor patiëntengroep	88	77	46
Advies farmaceutische zelfzorg		76	164
Advies gebruik UR-geneesmiddelen tijdens reis		187	223
Advies ziekterisico bij reizen		18	31
Eerste terhandstellingsgesprek		1.366.776	1.303.973

3.5.2 Projecten op het gebied van Farmaceutische PatiëntenZorg

BROKIS Zorgcoach

Thema: farmaceutische patiëntenzorg

1. Probleem- en doelstelling

De zorg in de apotheek wordt steeds complexer en reikt veel verder dan alleen de receptverwerking. Om de apotheek maximaal te ondersteunen in de te leveren zorg maken wij in de **BENU** Apotheek gebruik van de BROKIS Zorgcoach. Doelstelling voor 2015 was dat alle farmaceutisch inhoudelijke afspraken die gemaakt zijn met de zorgverzekeraars, ondersteund worden met een MFB vanuit de BROKIS Zorgcoach.

Daarnaast wilden we een structurele verbetering realiseren op de uitkomstindicatoren van de Kwaliteitsindicatoren Farmacie.

2. Methode

Vanuit farmacotherapeutische richtlijnen ontstaan diverse medische farmaceutische beslisregels die in de praktijk toegepast dienen te worden. Het aantal MFB's is in theorie oneindig, maar om dit hanteerbaar te houden worden afspraken gemaakt welke MFB's het meeste effect laten zien en als eerste geïmplementeerd dienen te worden in de apotheek.

De afdeling Farmaceutische Zorg ontwikkelt de MFB's; welke patiënten selecties komen in aanmerking voor interventie, welke risicofactoren dienen meegewogen te worden, welke interventies zijn mogelijk, etc. De opgestelde MFB wordt vervolgens in nauw overleg met de afdeling ICT gebouwd, getest en vervolgens opgenomen in de BROKIS Zorgcoach.

3. Resultaten

In 2015 is de BROKIS Zorgcoach in zes releases uitgebreid tot 50 MFB's. Daarnaast is een verbetering in het dashboard gerealiseerd, zodat de apothekers een beter inzicht hebben hoeveel MFB's zijn afgehandeld.

In 2015 zijn in aan de hand van deze 50 MFB's in totaal 385.000 patiënten gescreend op mogelijke farmacotherapeutische problemen. Uit deze screening kwamen bijna 100.000 interventies naar voren die de apotheker heeft voorgelegd aan de huisarts. Door de huisartsen werd een kleine 50.000 interventies akkoord bevonden en overgenomen. 42.000 interventies zijn akkoord bevonden door de patiënt en uiteindelijk is een kleine 40.000 interventies daadwerkelijk doorgevoerd. Na evaluatie na drie maanden blijkt dat van deze doorgevoerde interventies 75% heeft standgehouden.

Het is nog niet bekend of deze interventies ook een verbetering geven op de uitkomstindicatoren uit de Basisset Kwaliteitsindicatoren Farmacie, aangezien deze resultaten op het moment van schrijven van dit Kwaliteitsjaarrapport nog niet bekend zijn gemaakt.

4. Knelpunten

Op twee niveaus zijn er knelpunten ervaren. In de apotheek ontbreekt het veelal aan tijd om de MFB's te beoordelen en deze nieuwe vorm van medicatiebewaking structureel in te bouwen in de dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast zien we dat veel door de apotheker voorgestelde interventies door de arts niet worden overgenomen. Wat hiervan de reden is, is niet altijd duidelijk.

Daarnaast zien we op centraal niveau een knelpunt in het definiëren van de MFB's; welke selectiecriteria dienen we te hanteren, welke patiëntgroepen worden geïncludeerd, etc. doordat hier ook landelijk geen eenduidige afspraken over zijn, is het moeilijk om uitkomsten met elkaar te vergelijken. Dit pleit voor het standaardiseren van de 'bouwstenen' voor een MFB.

5. Conclusie

Het werken met MFB's is een vervolgstap in de medicatiebewaking in de apotheek. Hoewel het nog lastig is om de afhandeling van MFB's in de dagelijkse praktijk structureel toe te passen, is het niet meer weg te denken uit de huidige standaard van medicatiebewaking.

Bij screening van de patiëntengroepen leidt 1 op de 4 situaties tot een mogelijke interventie. Van de voorgestelde interventies wordt uiteindelijk ongeveer 40% overgenomen na akkoord door huisarts en patiënt. Van de doorgevoerde interventies houdt na evaluatie ruim 75% stand.

Zorgprogramma HIV

Thema: farmaceutische patiëntenzorg

1. Probleem- en doelstelling

HIV is een zeer complex ziektebeeld. Door de ontwikkeling van steeds meer medicijnen is HIV veranderd van een dodelijke ziekte in een (bijna) chronische ziekte. HIV patiënten hebben echter veel specialistische zorg en begeleiding nodig.

De doelstelling van het Zorgprogramma HIV is het verbeteren van de begeleiding en therapietrouw alsook het welbevinden van de HIV patiënt. Dit doel willen we bereiken door de implementatie van een werkwijze waarbij elke patiënt die HIV-medicatie krijgt voorgeschreven op een eenduidige, begrijpelijke wijze wordt voorzien van de juiste kennis en informatie (zowel mondeling als schriftelijk) over dit medicijn, afgestemd op de wensen en de situatie van de patiënt. Maar tevens volledig in lijn met de adviezen en uitgezette behandeling door de specialist in de specialistische HIV centra. Bij de behandeling van HIV is een therapietrouw van minimaal 95% essentieel.

Omdat de specifieke kennis over HIV veel aandacht vergt, hadden we ons tot doel gesteld in 2014 eerst vijf **BENU** Apotheken in te richten als gespecialiseerde HIV-apotheek. Op een later moment in het jaar, zal de gespecialiseerde apotheek ook als steunpunt gaan functioneren in de regio en kunnen de omringende apotheken ook deel gaan nemen aan het Zorgprogramma HIV. In 2015 worden alle **BENU** Apotheken aangesloten bij het programma, die ook weer een beroep kunnen doen op de specialistische kennis en bestaande samenwerking met de HIV-centra van de gespecialiseerde HIV-apotheken.

2. Methode

Voor van het opzetten van specialistische apotheken heeft **BENU** Apotheek vijf apotheken geselecteerd als HIV-apotheek. Deze selectie is mede gebaseerd op de locatie van gespecialiseerde HIV-behandelcentra. De teams van deze apotheken hebben een kennistraining met betrekking tot HIV en HIV-medicatie gevolgd. Ook de geneesmiddelenvoorraden in de apotheek zijn afgestemd op het begeleiden van (meer) HIV-patiënten.

De gespecialiseerde apotheken worden ondersteund door het call center van Brocacef Zorglogistiek. Speciaal opgeleide apothekersassistenten uit het call center kunnen tussentijdse telefonische consulten afnemen waarbij therapietrouw en verwachtingen van de patiënt worden besproken. Indien er tijdens een consult problemen worden geconstateerd, wordt dit teruggekoppeld naar de apotheek. De apotheker neemt vervolgens contact op met het behandelcentrum.

Naast 'nieuwe' patiënten wordt ook aan bestaande patiënten een intensievere begeleiding aangeboden. Hiervoor worden alle bestaande patiënten worden gescreend, om te zien wie extra begeleiding nodig heeft. Patiënten die minder dan 95% therapietrouw zijn, worden uitgenodigd voor deelname aan de intensieve begeleiding van de apotheek.

In fase 2 zijn de regionale apotheken aangesloten bij de specialistische apotheken. De regionale apotheken kunnen nu gebruik maken van de expertise en kennis van de specialistische apotheken. De regionale apotheken worden hierbij ook ondersteund door het call center van Brocacef Zorglogistiek.

3. Resultaten

Alle **BENU** eigendomsapotheken en 3 franchisenemers nemen deel aan het HIV programma. Deze apotheken hebben in totaal 1.216 patiënten gescreend. Hiervan is bij 222 patiënten (bijna 20%) een interventie doorgevoerd. Twintig van de bestaande gebruikers van HIV-medicatie zijn geïncludeerd in het begeleidingstraject. Om de therapietrouw te bevorderen zijn 31 patiënten toegevoegd aan de Herhaalservice. We zien dat de therapietrouwratio in de apotheken die deelnemen aan het HIV Zorgprogramma gestegen is van 62% (2012) naar 73% (2015)

4. Knelpunten

Een knelpunt bij het starten van specialistische apotheken is het (nog) ontbreken van een goede relatie met de medisch specialisten. De openbare apotheek is veelal meer gericht geweest op de 1e lijn en minder op de 2e lijn. Door het gebrek aan ervaring vinden apothekers het lastig om een relatie op te bouwen met de 2e lijn en de medische specialisten. Bovendien kost dit meer tijd dan vooraf beoogd.

Een tweede knelpunt is dat niet alle HIV patiënten open staan voor therapietrouwbegeleiding vanuit de apotheek. Ook zien we dat HIV patiënten hun medicatie vaker niet bij hun vaste apotheek afhalen ten opzichte van patiënten met andere chronische ziektebeelden. De oorzaak hiervan is niet bekend; heeft dit te maken met schaamte of haalt men de medicatie bij (poliklinische) apotheken verbonden aan specialistische HIV-centra?

5. Conclusie

Het HIV programma vormt een basis voor de begeleiding van de therapietrouw van de HIV patiënt. De apotheker kan door tijdig opsporen van therapieontrouwe patiënten zijn rol als zorgverlener profileren, maar bovenal van toegevoegde waarde zijn voor de patiënt. Essentieel daarbij is een goede relatie met de HIV-centra.

Het opzetten van een HIV Zorgprogramma heeft in de **BENU** Apotheken geleid tot een therapietrouwverbetering van 11%

Zorgprogramma Long

Thema: farmaceutische zorg

1. Probleem- en doelstelling

Als zorgverlener gaan we er vanuit dat de patiënt zijn medicijnen gebruikt zoals voorgeschreven. Maar het blijkt dat in meer dan de helft gevallen de patiënt afwijkt, bewust of onbewust van de uitgezette behandeling. Het bevorderen van therapietrouw zal een beter behandelresultaat bewerkstelligen. Om therapietrouw te verbeteren is het belangrijk te weten hoe de patiënt zijn behandeling ervaart en inzet.

Longpatiënten zijn patiënten waarbij veel winst te behalen is in het behandelresultaat. Daarom zetten we het therapietrouwprogramma voor longaandoeningen in met als doel het behandelresultaat te verbeteren door individuele begeleiding te bieden aan de patiënt.

We streven naar een verbetering van de therapietrouw met 10%

2. Methode

De chronische longpatiënten worden aan de hand van de medicatiehistorie beoordeeld op therapietrouw. De mogelijk therapieontrouwe patiënten worden getoond in de BROKIS Zorgcoach en kunnen door de apotheker uitgenodigd worden voor een patiëntgesprek.

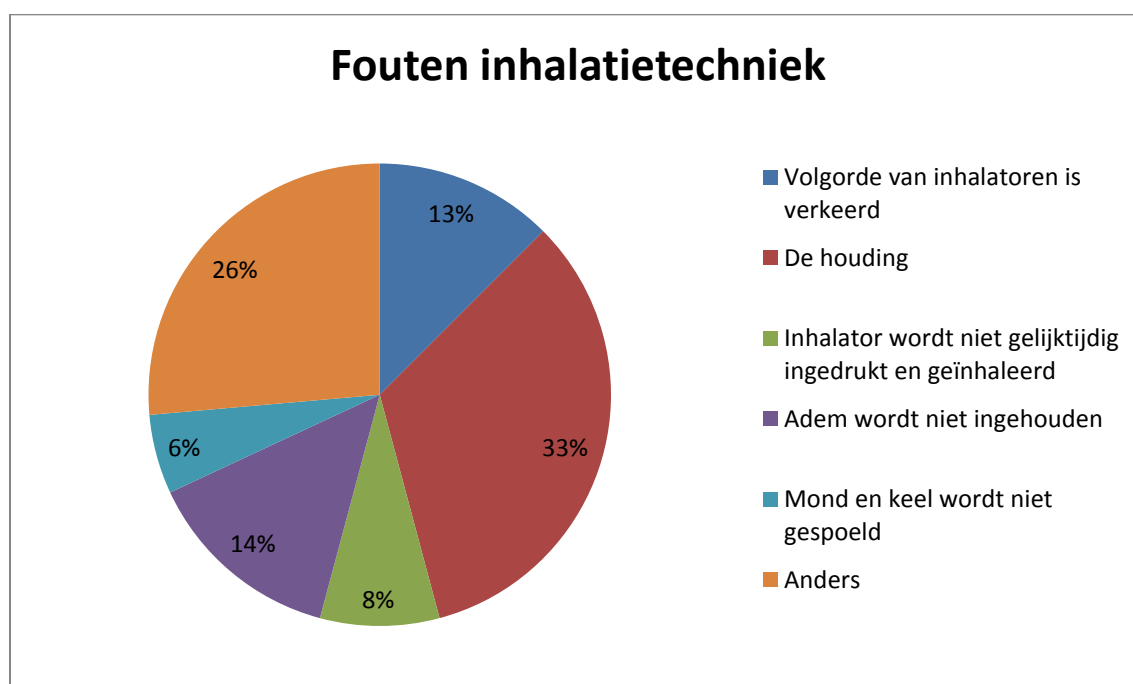
Afhankelijk van de patiënt-specifieke problematiek worden passende maatregelen genomen. Dit kunnen maatregelen zijn in de vorm van inhalatie-instructie, aanpassen van device, aanbieden van de Herhaalservice, telefonische coaching bij vervolgiftes, etc.

3. Resultaten

Uit de eindrapportage van het Zorgprogramma Long blijkt dat de doelstelling van 10% therapietrouwverbetering in 2015 niet behaald is. Uiteindelijk is een therapietrouwverbetering behaald van slechts 2%. Het lastige van het bevorderen van de therapietrouw is dat het effect daarvan pas op langere termijn zichtbaar is. Als de interventies pas halverwege het jaar worden uitgevoerd, is het effect daarvan binnen het jaar beperkt. Voor wat de betreft de uitgevoerde interventies was de prognose dat bijna iedere patiënt een check op de inhalatie instructie zou krijgen. Uiteindelijk heeft slechts 25% van de gescreeende longpatiënten een inhalatie instructie gehad.

Wanneer wel een check op inhalatietechniek werd gedaan, bleek uit rapportages van de deelnemende apotheken dat in ongeveer 50% van de gevallen de inhalatietechniek in orde was en bij 50% van de patiënten was verbetering in de inhalatietechniek noodzakelijk.

Veel voorkomende fouten in de inhalatietechniek zijn weergegeven in figuur 5.



Figuur 5: Geconstateerde fouten tijdens check inhalatietechniek bij chronische longpatiënten.

4. Ervaren knelpunten

Vanuit de beschrijving van het zorgprogramma is niet duidelijk naar voren gekomen dat het de bedoeling was dat bij iedere patiënt een check op de inhalatie instructie uitgevoerd had moeten worden. Hierdoor is het zorgprogramma niet in alle **BENU** Apotheken uitgevoerd zoals vooraf beoogd.

Daarnaast kan de hoge werkdruk in de apotheken een knelpunt zijn om alle beoogde checks op inhalatietechniek uit te voeren. Een gesprek over inhalatietechniek duurt in de meeste gevallen tussen de 15 en 30 minuten.

5. Conclusie

Doordat het zorgprogramma niet in alle gevallen is uitgevoerd zoals vooraf opgezet, lijken de resultaten tegen te vallen. Daarentegen zien we dat wanneer een apotheek een check op inhalatietechniek uitvoert, hier in veel gevallen verbetering te behalen valt. Een betere inhalatietechniek zal betekenen dat de medicatie effectiever is, hetgeen voor de patiënt betere uitkomsten van behandeling en vermindering van bijwerkingen zal geven.

Het Zorgprogramma Long zal dan ook een vervolg krijgen in de **BENU** Apotheken. Daarbij zullen we meer aandacht gaan besteden aan de implementatie en het daadwerkelijke doel van het programma.

3.6 Waarde voor de medewerkers

In de strategie van **BENU** Apotheek is als één van de pijlers van succes deskundige en klantgerichte medewerkers opgenomen. Voor deze medewerkers wil **BENU** Apotheek de geprefereerde werkgever zijn.

Deskundigheid

Deskundigheidsbevordering is een belangrijk onderdeel van ons personeelsbeleid. Ook wordt veel aandacht besteed aan klantgericht werken. Al onze medewerkers met een baliefunctie en alle leidinggevendenden worden hierin getraind. Hierbij wordt ook aandacht gegeven aan hoe om te gaan met lastige situaties.

Aan het begin van ieder jaar wordt voor elk apotheekteam een scholingsbudget vastgesteld. Tijdens functioneringsgesprekken wordt de scholingsbehoefte van iedere medewerker vastgesteld.

Mijn Talent

Vanuit Brocacef Groep is het programma Mijn Talent ontwikkeld. Mijn Talent bestaat uit trainingen en workshops die bijdragen aan persoonlijke en professionele groei. De trainingen kunnen in drie groepen worden ingedeeld: kennis, vaardigheden en netwerken. De medewerkers van de apotheek kunnen zich inschrijven voor alle activiteiten die worden aangeboden vanuit Mijn Talent. In overleg kunnen activiteiten ook regionaal of met het apotheekteam gevolgd worden.

Medewerkerstevredenheid

In 2013 is een medewerker tevredenheidsonderzoek gehouden onder al onze medewerkers. De uitkomsten van dit onderzoek zijn tijdens het werkoverleg besproken met de apotheekteams. Om blijvende aandacht aan medewerkerstevredenheid te geven is voor medewerkers in de apotheek een MTO-waaier ontwikkeld. In deze waaier staat praktische tips en aanvullende informatie voor het verbeteren van de tevredenheid over het werk. De waaier is in het eerste kwartaal van 2015 verspreid in alle **BENU** Apotheken.

In maart en april 2015 is binnen **BENU** Apotheken een werkdrukonderzoek (WDO) uitgevoerd. Dit was voor **BENU** Apotheken de eerste keer dat een dergelijk onderzoek is uitgevoerd en de eerste keer binnen de apotheekbranche dat een dergelijk onderzoek onder zo'n grote personeelspopulatie is uitgevoerd. De respons van dit onderzoek is uitgekomen op 63,5%, waarmee de onderzoeksgegevens een valide en betrouwbaar karakter hebben. De uitkomsten van dit onderzoek laten zien dat medewerkers binnen de meeste **BENU** Apotheken werkdruk ervaren maar dat er voldoende energiebronnen in het werk aanwezig zijn om gezond te kunnen blijven werken. De uitkomsten van het onderzoek zijn op verschillende niveaus besproken binnen de organisatie en met de apotheekteams. Apotheekteams waar extra actie nodig was hebben een workshop "Van Werkdruk naar Werkgeluk" ontvangen zodat er op lokaal niveau verbetermaatregelen in gang gezet kunnen worden. In een aantal apotheken is naar aanleiding van het werkdrukonderzoek een training Agressie & Geweld gehouden met als doel om de werkdruk ten aanzien van klantcontacten te verbeteren.

Ondernemingsraad

Binnen onze organisatie functioneert een Ondernemingsraad (OR). De OR is enerzijds conducteur en controleur van het gemaakte beleid, anderzijds kan zij ambassadeur zijn en voor p.r. zorgen. Soms vervult zij een klankbordfunctie voor bestuurder, maar ook voor de werknemers. Zij volgt bedrijfskundige zaken binnen onze onderneming. Aan de hand van de actuele situatie zal de nadruk van de rol die het meest tot uiting komt wel eens wisselen. De OR wordt vertegenwoordigd in de centrale Ondernemingsraad van Brocacef Groep.

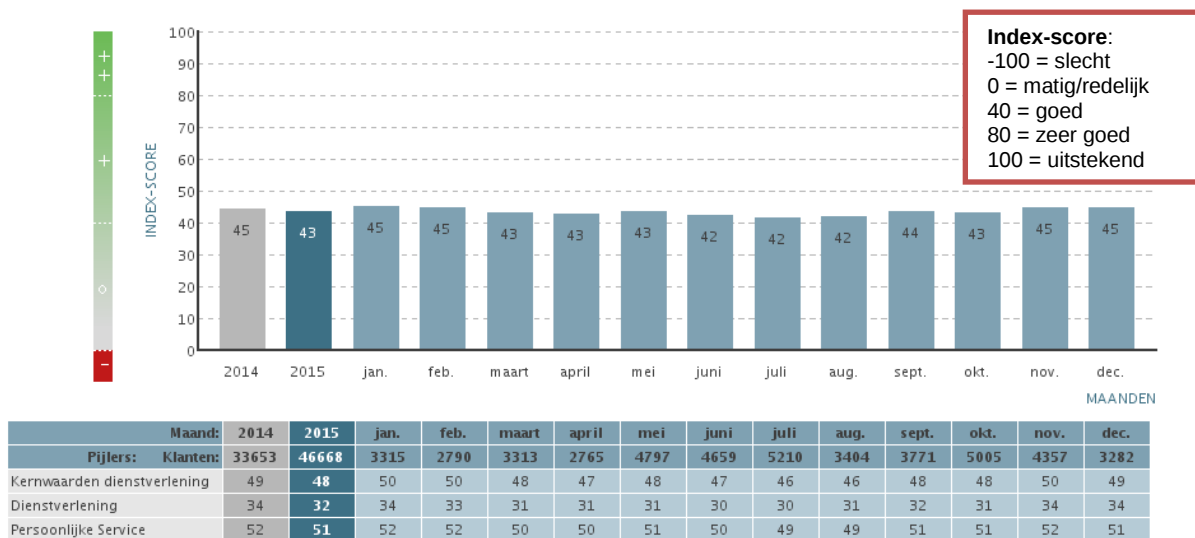
3.7 Waarde voor de klanten

3.7.1 Klanttevredenheid

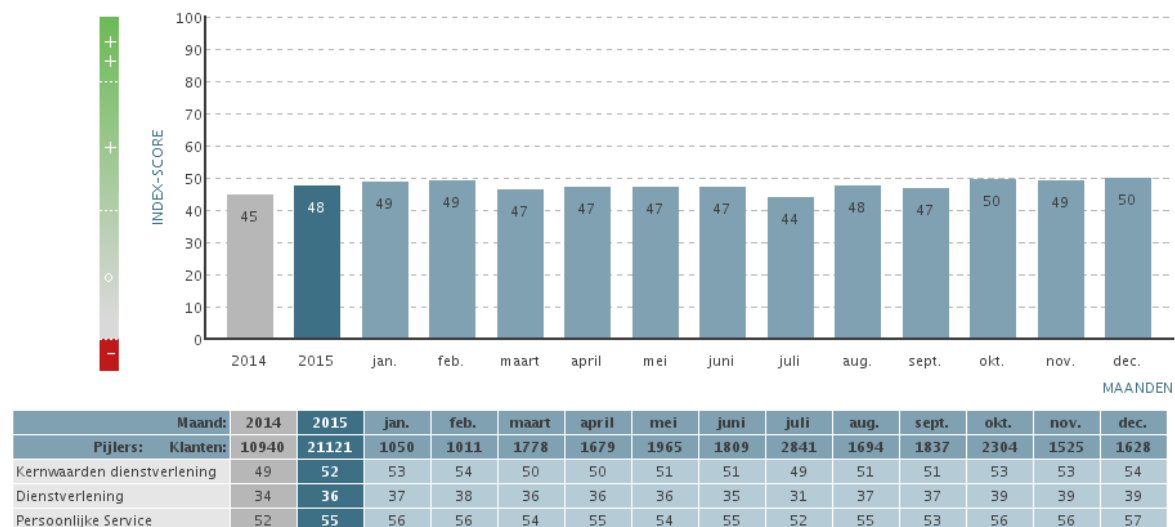
Klanttevredenheid gemeten middels de klantenmonitor Feeddex

Wij willen onze klanten een optimale service, goede informatie en kwaliteitsproducten leveren. Wij hechten om die reden erg veel waarde aan de mening van onze klanten. Om de mening van onze klanten te peilen, maken wij gebruik van de online klantenmonitor Feeddex. Naast alle eigendomsapotheken, maakt 75% van de franchisenemers gebruik van de klantenmonitor.

De resultaten voor de gemeten klanttevredenheid in 2015 zijn weergegeven in figuur 6a en 6b.



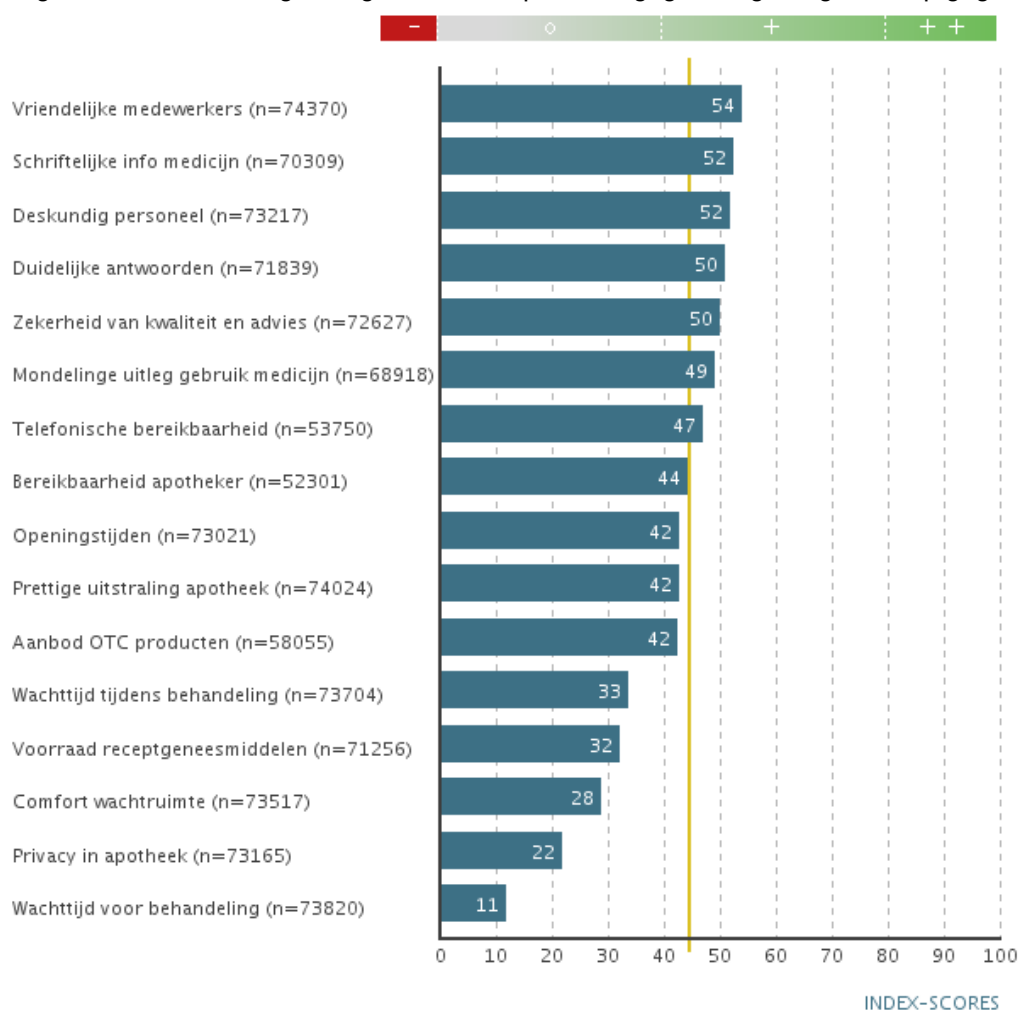
Figuur 6a: Gemiddelde F100-score per maand in de BENU Eigendomsapotheken



Figuur 6b: Gemiddelde F100-score per maand in de BENU Franchise Apotheken

In de eerste helft van 2015 constateerden we bij de **BENU** Eigendomsapotheken een gestage daling in de klanttevredenheid ten opzichte van voorgaande jaren. Bij de **BENU** Franchiseapotheken daarentegen was een stijging ten opzichte van eerdere jaren te zien. Dit heeft ons doen besluiten hier een onderzoek naar te doen en apotheken die minder goed scoorden te vergelijken met de apotheken die goed scoorden op klanttevredenheid. Dit onderzoek mondde uit in een project ter verbetering van de klanttevredenheid, genaamd project Maxima. De uitkomsten van dit project worden beschreven in paragraaf 3.7.2.

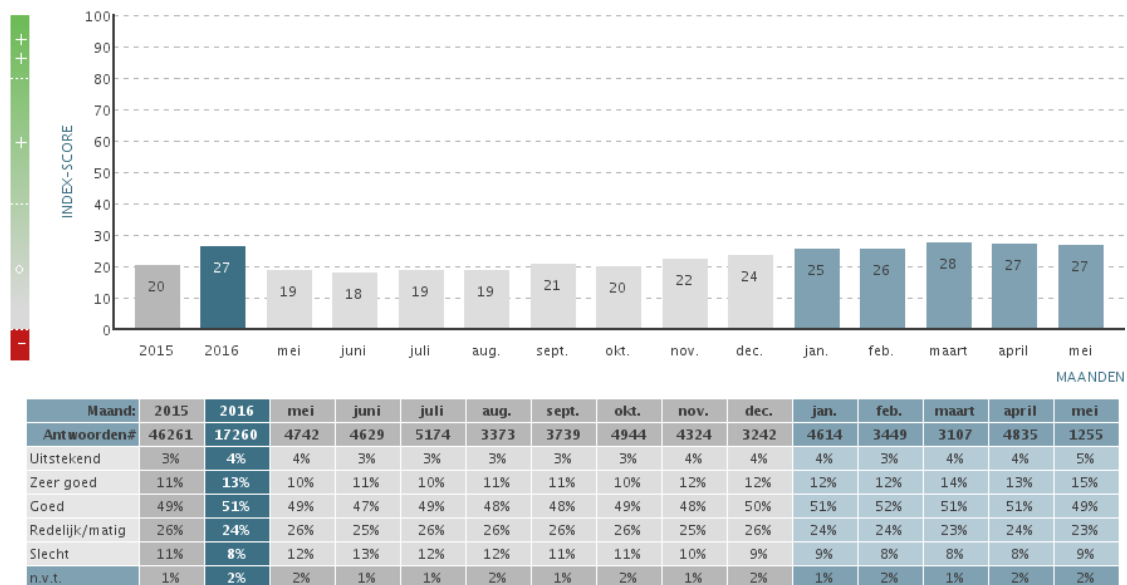
In figuur 7 worden de uitgevraagde onderwerpen weergegeven, gerangschikt op gegeven waardering.



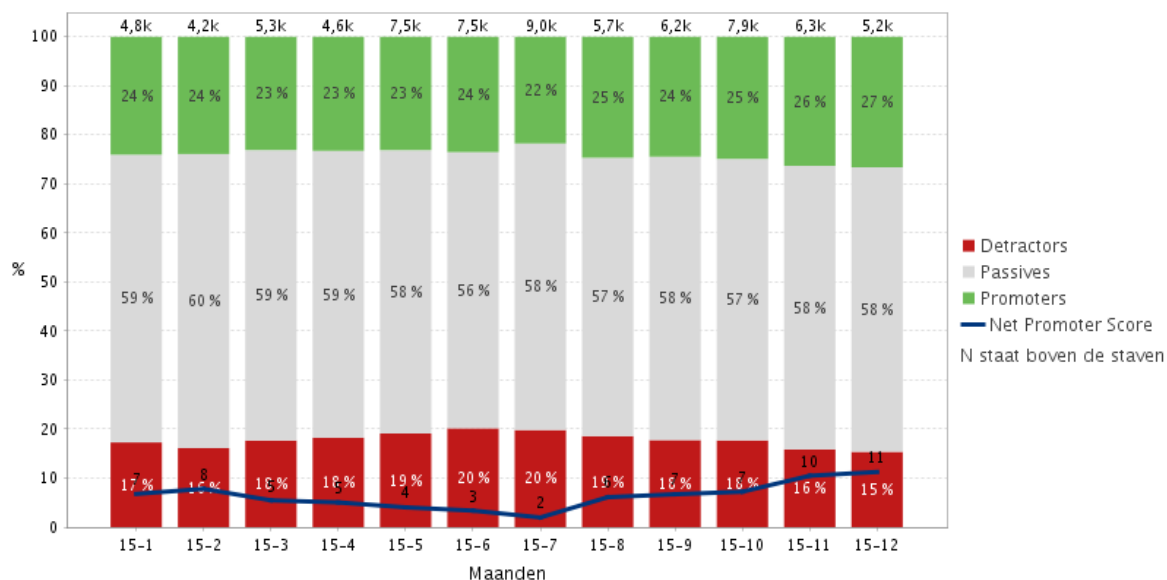
Figuur 7: Uitgevraagde onderwerpen in de Feeddex klantenmonitor, gerangschikt op gegeven waardering

Belangrijkste daling in de score ten opzichte van voorgaande jaren zien we terug in de resultaten van de wachttijdbeleving en prettige uitstraling van de apotheek. De wachttijdbeleving is in veel gevallen opgelopen doordat na de reorganisatie in 2013 meer werk met minder mensen gedaan moet worden. Daarnaast hebben we zeker in het begin van 2014 gemerkt dat de uitleg rond prijzen en tarieven en dan met name het tarief voor het Eerste Terhandstelling Gesprek (ETG) veel onduidelijkheid veroorzaakte bij de klant. Aan de balie zijn hierover veel tijdrovende gesprekken gevoerd, hetgeen zeker zijn weerslag heeft gehad op de wachttijdbeleving. Ook in 2015 leek de wachttijdbeleving niet te verbeteren. De invoering van Pharmacom Nieuw en de 2-factor authenticatie droegen niet bij aan wachttijdverkortening. In de loop van 2015 zijn een drietal projecten gestart ter verbetering van de wachttijd: de invoering van Track&Trace in alle apotheken, project Maxima in de apotheken die het laagst scoorden op de wachttijdbeleving en een pilot Flow in een vijftal apotheken. In de tweede helft van 2015 zien we dan ook een verbetering in de wachttijdbeleving. Deze verbetering zet verder door in 2016 (zie figuur 8).

Naast de F100-score meten we ook de loyaliteit van onze klanten uitgedrukt in de NPS-score (zie figuur 9). De gemiddelde NPS-score voor **BENU** Apotheek was het afgelopen jaar 6%, maar de spreiding tussen de apotheken is zeer groot en loopt van -42% tot +47% (bij meer dan 100 respondenten per vestiging). Ook zien we dat algemene media-aandacht voor de farmacie invloed heeft op de NPS-score. Negatieve berichtgeving in de krant gaf gelijk een negatieve invloed op de NPS-score.



Figuur 8: Klantbeoordeling van de wachttijdbeleving in de BENU Apotheek (eigendomsapotheken) weergegeven in de tijd.



Figuur 9: NPS-score gemeten in de tijd

CQI Farmacie

Naast onze eigen klantenmonitor hebben we in 2015 ook meegedaan aan de landelijke CQI-meting Farmacie. Argo heeft i.s.m. Feeddex de CQI-meting voor onze apotheken uitgevoerd. **BENU** Apotheek kreeg in de CQI-meting van klanten in 2015 gemiddeld een 7,4 als rapportcijfer en een NPS score van 8% (in 2014 was dit een 7,5 als rapportcijfer en een NPS-score van 15%).

Het iets lagere rapportcijfer in 2015 ten opzicht van het jaar daarvoor kunnen we deels verklaren door het feit dat in de meetperiode van de CQI Farmacie in onze apotheken ook een nieuwe werkwijze rond 2-factor authenticatie werd ingevoerd en de overgang op Pharmacom Nieuw plaatsvond. Beide veranderingen hadden een tijdelijke negatieve invloed op de wachttijden en daarmee mogelijk ook op de waardering van de apotheken. We zien dat na een gewenningsperiode aan de nieuwe werk- en computersystemen de wachttijdbeleving weer verbeterd en in de continue klantenmonitor zien we geleidelijk een stijging in waardering van de apotheken. We verwachten in 2016 dan ook een stijging in de waardering op de CQI-meting Farmacie.

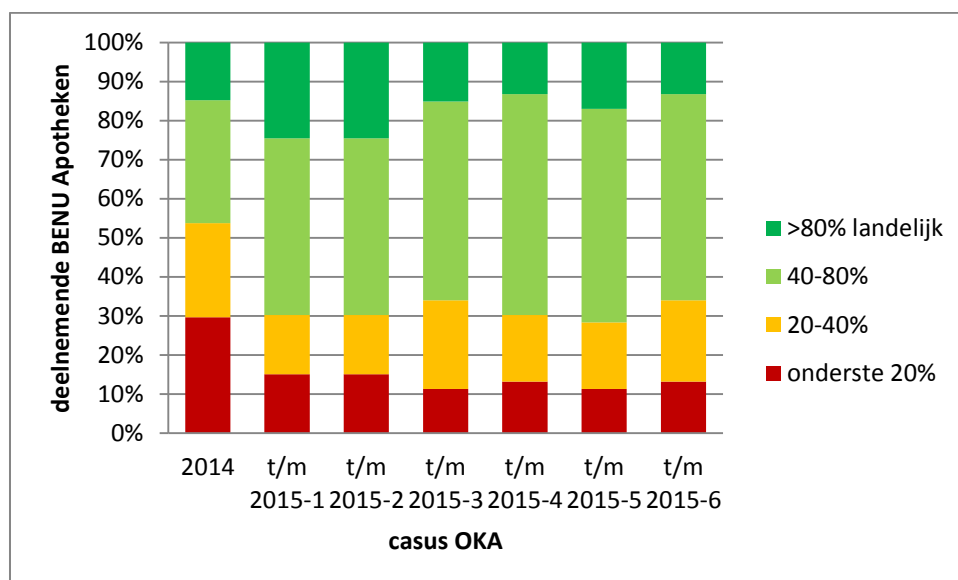
Mystery Guest

In 2015 heeft **BENU** Apotheek met 53 eigendomsapotheken meegedaan aan het Mystery Guest onderzoek van AMP (OKA). In een jaar tijd zijn zes casussen behandeld over de onderwerpen: keelpijn, wratten, verstuite enkel, obstipatie bij kinderen, waterpokken en de anticonceptiepil vergeten. De laatste casus was een telefonische casus.

Na zes casussen eindigden vier **BENU** Apotheken in de top 100 (van 911 deelnemers):

- **BENU** Apotheek Atlantis op positie 18
- **BENU** Apotheek Gorredijk op positie 77
- **BENU** Apotheek Klazienaveen op positie 85
- **BENU** Apotheek Twello op positie 91

Omdat wij eind 2014 niet tevreden waren over de behaalde resultaten in dat jaar, hebben wij in 2015 meer aandacht gegeven aan zelfzorgadvisering. Door teams positief te stimuleren, tips en adviezen te geven tijdens de OTC-dagen en opfriscursussen in de apotheek te volgen, hebben we overall onze resultaten weten te verbeteren. In 2014 scoorden nog 30% van de deelnemende **BENU** Apotheken bij de onderste 20% landelijk, in 2015 is dit nog slechts 10%. De gerealiseerde verbetering is weergegeven in figuur 10.

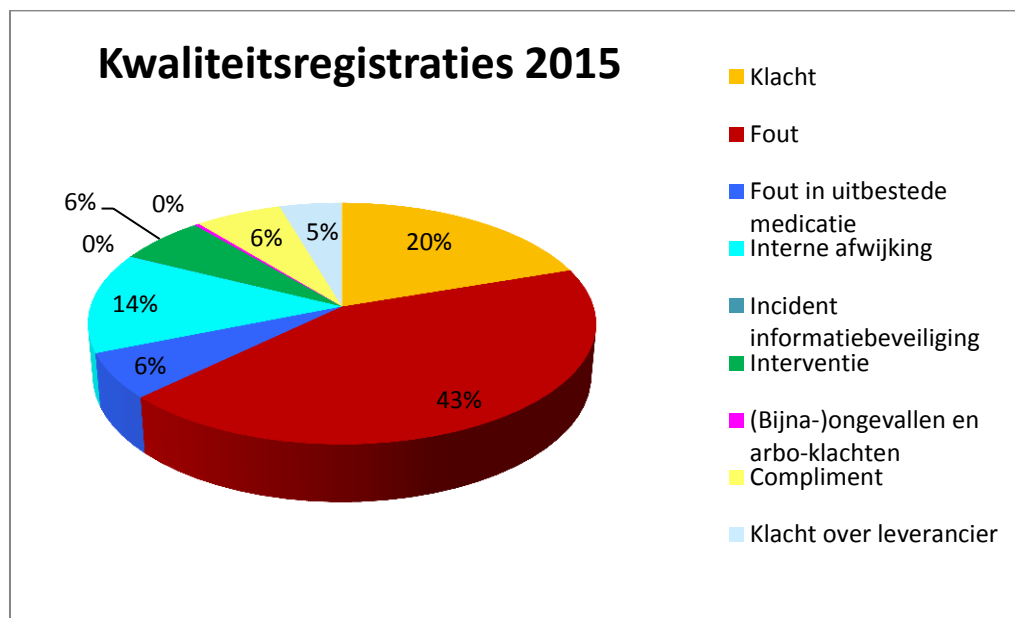


Figuur 10: Aandeel BENU Apotheken in rangpositie na beoordeling casussen mystery guest (OKA)

Klachten en foutenregistratie

Ondanks dat wij altijd zorgvuldig proberen te werken en ons primaire processen hebben vastgelegd in procedures en werkinstructies, kan er in de dagelijks praktijk wel eens iets mis gaan. Deze afwijkingen leggen wij vast ons onze klachten- en foutenregistratie. Door de afwijkingen periodiek te analyseren op structurele problemen en onderliggende oorzaken werken wij continu aan kwaliteitsverbetering.

In 2015 zijn door 156 apotheken (eigendomsapotheken en franchisenemers) in totaal 16.414 registraties vastgelegd. In figuur 11 is de verdeling in verschillende type registraties te zien.

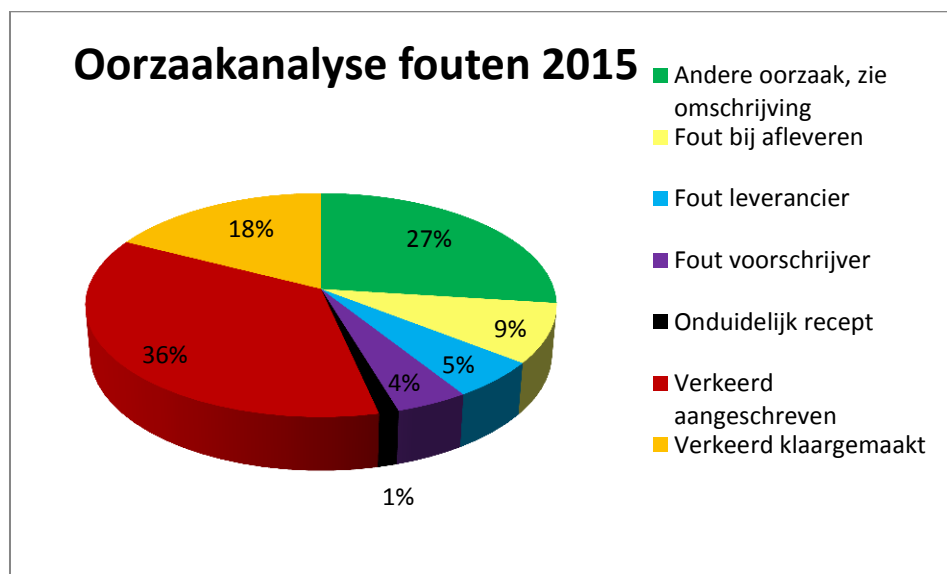


Figuur 11: Verdeling type kwaliteitsregistraties 2015

De verdeling in type kwaliteitsregistraties in 2015 vertoont nauwelijks verschil met de verdeling in 2014. Wanneer we kijken naar de categorie klachten, dan zien we dat de meeste geregistreerde klachten gaan over bezorging (25%), communicatie (18%) en over producten (18%). Daarnaast worden klachten geregistreerd over substitutie, prijzen en declaraties, gegeven voorlichting en wachttijden. De verdeling in de subcategorieën is ten opzichte van 2014 niet substantieel gewijzigd.

Het aantal geregistreerde fouten op het aantal geleverde regels is in 2015 stabiel gebleven ten opzichte van voorgaande jaren en het gemeten foutenpercentage is 0,04%

In figuur 12 is de oorzaak van de gemaakte fouten weergegeven. Hierin zien we geen noemenswaardige verschuivingen ten opzichte van vorig jaar.



Figuur 12: Oorzaakanalyse geregistreerde fouten in 2015

Van het aantal geregistreerde fouten is bij 1% aangegeven dat het een zeer ernstige fout betreft, in 25% van de gevallen gaat het om een ernstige fout en bij 74% van de gevallen om een niet-ernstige fout.

In zeventien gevallen van ingediende klachten of gemaakte fouten heeft de afdeling Kwaliteit ondersteuning gegeven aan de apotheker bij het afhandelen van de klacht of fout. Vanuit de **BENU** Apotheken zijn er in het afgelopen jaar 30 incidenten gemeld bij het CMR.

Daarnaast zijn er drie zeer ernstige fouten bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg gemeld. Voor twee meldingen is door de kwaliteitsmanager samen met de apotheker een calamiteitenrapportage opgemaakt en verstuurd naar de inspectie. Op basis van de calamiteitenrapportage is één melding door de IGZ gesloten, de andere melding wacht nog op een reactie van de IGZ. Bij de derde melding gaf de inspectie aan dat het incident niet als calamiteit te beschouwen.

Tot slot zijn er twee klachten binnengekomen via de Klachtencommissie en één klacht is door een klant ingediend bij de tuchtrechter. Deze drie klachten zijn onderzocht door de kwaliteitsmanager en de verantwoordelijke apotheker. De uitkomsten zijn gerapporteerd aan de desbetreffende instanties. Hierop hebben wij echter nog geen definitieve uitspraken ontvangen.

3.7.2 Projecten op het gebied van klanttevredenheid

Project Maxima

Thema: klanttevredenheid

1. Probleem- en doelstelling

Nadat medio 2015 geconstateerd was dat de klanttevredenheid bij de **BENU** eigendomsapotheken niet op het gewenste niveau was, is hier in de zomermaanden onderzoek naar gedaan en is project Maxima gestart. Project Maxima (de klant is koning(in)) beoogt een verbetering van de klanttevredenheid in de apotheken die het laagst scoren binnen de groep op klanttevredenheid en in het bijzonder op wachttijdbeleving.

Doel van project Maxima is om de 15 apotheken die het laagste scoorden in de klanttevredenheid middels een intensieve begeleiding een verbetering in klanttevredenheid te laten behalen van tenminste 4 punten op de F100-score in een periode van drie maanden tijd.

2. Methode

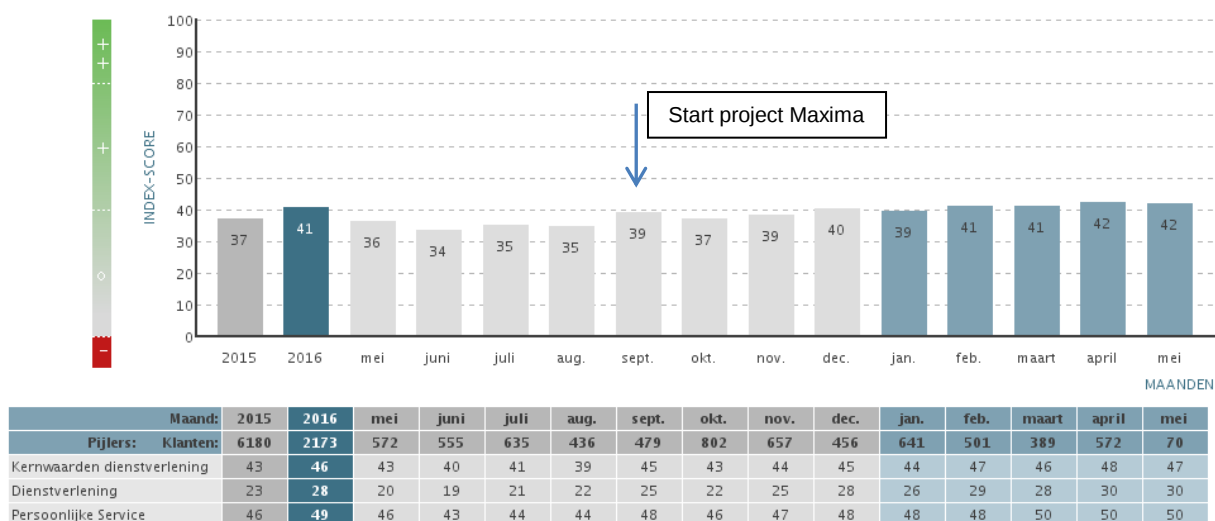
In de zomermaanden is eerst onderzocht wat de verschillen waren tussen apotheken die goed scoorden op klanttevredenheid en apotheken die lager scoorden of bij wie de klanttevredenheid daalde. Hierbij is gebruik gemaakt van beschikbare bedrijfsresultaten, uitkomsten werkdrukscan en demografische gegevens. Ook zijn er observaties in de apotheken gedaan.

In september zijn 15 apotheken geselecteerd. Deze apotheken hebben een training ontvangen en zijn gedurende 12 weken intensief begeleid door een jobcoach. Iedere vestiging heeft onder begeleiding de knelpunten in de organisatie geïnventariseerd en verbeterdoelstellingen opgesteld.

3. Resultaten

Uit de analyse in de zomermaanden bleek dat de belangrijkste factoren die invloed hadden op de klanttevredenheid en wachttijdbeleving niet te maken hadden met drukte of personele bezetting maar vooral met bejegening (klant begroeten bij binnenkomst) en aansturing van het team. Hier is in de groep apotheken die begeleid werd door de jobcoach van project Maxima dan ook extra aandacht aan besteed. Kleine frustratiepunten werden opgelost (bijvoorbeeld kapotte printer of nummertjesapparaat), het team kreeg een avondtraining klantgericht werken en feedback geven en werd vervolgens wekelijks bezocht door de jobcoach. Gedurende de gehele begeleidingsperiode werd de klanttevredenheid intensief gemonitord.

In drie maanden tijd was de gemiddelde wachttijdbeleving in de 15 apotheken die deze begeleiding kregen met ruim 10 punten op de Feeddex-score verbeterd. Samen met de verbetering van de wachttijdbeleving, verbeterden ook de waardering voor items als comfort wachtruimte, privacy en bereikbaarheid apotheker, terwijl aan deze onderwerpen niet concreet een verbeteractie was gekoppeld. Overall is in de groep van 15 apotheken de algehele klanttevredenheid in drie maanden tijd met 4 punten op de Feeddex-score significant verbeterd (zie figuur 13).



Figuur 13: Feeddex-score in de tijd bij de apotheken die deelnamen aan project Maxima (gestart in september 2015)

4. Knelpunten

Tijdens het project zijn weinig knelpunten ervaren. Alle deelnemende teams waren enthousiast. Knelpunt in de toekomst kan wel zijn dat wanneer je alle apotheken op deze intensieve manier wilt begeleiden, je hier te veel jobcoaches voor nodig heb om dit vanuit het hoofdkantoor te kunnen begeleiden. Om deze reden zal voor 2016 met de opgedane ervaring een 'Maxima-do-it-yourself' toolkit ontwikkeld worden, waarmee apotheekteams zelf aan de slag kunnen.

5. Conclusie

Uit project Maxima kunnen we concluderen dat wachttijdbeleving en klanttevredenheid niet direct een relatie heeft met hoe druk het daadwerkelijk is in de apotheek of met de omgevingsfactoren, maar vooral beïnvloed kan worden door de bejegening van klanten en de aansturing van het apotheekteam. in een periode van drie maanden zijn wij in staat om met intensieve begeleiding de klanttevredenheid in een apotheek significant te verbeteren. om deze reden zal project Maxima ook in 2016 een vervolg krijgen in de **BENU** Apotheken. er zal een nieuwe groep geselecteerd worden om het traject te volgen en daarnaast zal een toolkit voor apotheken ontwikkeld worden die zelf aan de slag willen.

3.8 Waarde voor de maatschappij

Samenwerking

Wij vinden het belangrijk nauw samen te werken met alle andere zorgverleners door hen te voorzien van ondersteuning en advies. Onze belangrijkste partner in de gezondheidszorg is de huisarts. Samen proberen wij de zorg voor de patiënt te verbeteren. Daarnaast wordt lokaal nauw samengewerkt met zorginstelling, thuiszorg, trombosedienst, etc.

Belangrijk onderdeel van de samenwerking is het overdragen van medicatiegegevens zoals beschreven in de richtlijn Overdracht Medicatiegegevens. Ook zijn al onze apotheken aangesloten op het LSP, zodat medicatiegegevens met andere zorgverleners gedeeld kunnen worden, mits de klant hiervoor toestemming heeft gegeven.

Doelmatigheid

Elk jaar zetten wij ons in om het doelmatig gebruik van geneesmiddelen en hulpmiddelen te bevorderen om zo een kostenbesparing te bereiken. Met verschillende zorgverzekeraars hebben wij afspraken gemaakt over generieke substitutie of preferentiebeleid. In tabel 4 staan de afspraken en behaalde resultaten genoemd.

Tabel 4: doelmatigheidsafspraken met zorgverzekeraars.

Doelmatigheidsafpraak	Norm	Resultaat 2015
CZ Preferent	>85%	84%
Menzis Preferent	>85%	82%
VGZ Preferent	>80%	85%
DFZ Generieke substitutie	>67%	94%
DSW Generieke substitutie	>96%	96%
VGZ Generieke substitutie	>93%	93%

Hoewel in de aanbestedingsafspraken tussen zorgverzekeraars en leveranciers is opgenomen dat preferente geneesmiddelen gedurende de overeengekomen periode beschikbaar moeten zijn, zijn er toch nog zeer regelmatig problemen met de levering van de aangewezen middelen. Alhoewel de omvang en de impact voor apothekers wekelijks varieert, zijn de leveringsproblemen hardnekkig. Volgens cijfers van de Stichting Farmaceutische Kengetallen (SFK) is waren in 2015 625 geneesmiddelen tijdelijk of voor langere periode niet beschikbaar. Ter vergelijking in 2014 waren 527 geneesmiddelen niet beschikbaar, in 2013 iets meer dan 400 en in de jaren 2012 en eerder waren gemiddeld ongeveer 200 geneesmiddelen niet beschikbaar (bron KNMP). Ook wij merken in onze apotheken dat beschikbaarheid van preferente middelen problemen oplevert. Het zoeken naar passende alternatieven, klanten die vaker terug moeten komen naar de apotheek en de extra uitleg die aan de balie gegeven moet worden geeft een toename van de werkdruk en voor de klant een toename in wachttijd.

Kwaliteit van zorgverlening transparant

Binnen het traject Zichtbare Zorg zetten wij ons samen met andere partijen (apotheek-houdenden, zorgverzekeraars, NPCF en Consumentenbond, IGZ en VWS) in voor een transparante en aantoonbare kwaliteit van geleverde zorg. De manager kwaliteit van **BENU** Apotheek is actief betrokken bij ontwikkeltrajecten rond de Basisset Kwaliteitsindicatoren Farmacie en de CQI-meting Farmacie.

Al onze apotheken vullen jaarlijks de Kwaliteitsmonitor in en rapporteren de gegevens aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Voor **BENU** Apotheek is het resultaat van de Kwaliteitsindicatoren een belangrijk sturingsinstrument om kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Wij vergelijken onze resultaten met de landelijke benchmark. Items die onder het landelijke niveau scoren, proberen wij via een centraal verbeterplan op een hoger niveau te brengen.

De in 2015 gepubliceerde landelijke resultaten hebben we vergeleken met de resultaten van de keten. Vooral op proces- en structuurindicatoren scoort **BENU** Apotheek bovengemiddeld.

De individuele **BENU** Apotheken kunnen nog met name verbeteren op de uitkomstindicatoren van verschillende farmacotherapeutische uitkomstindicatoren. Hier zien we een grote spreiding tussen de apotheken.

Hoofdstuk 4 Actiepunten n.a.v. het kwaliteitsjaarverslag 2015

We hebben de actiepunten uit dit verslag verzameld en onderverdeeld in drie groepen die ook in het kwaliteitsjaarplan terugkomen. Een deel van de actiepunten zullen in het kwaliteitsjaarplan 2016 aan bod komen. De overige punten worden meegenomen als verbeterpunt in ons kwaliteitsmanagementsysteem of in de verdere implementatie van bestaande zorgprogramma's.

Farmaceutische patiëntenzorg

- Klantgericht werken: klant als vertrekpunt blijven nemen in de zorgverlening
- Continu meten van de kwaliteit en waardering van services en diensten middels de online klantenmonitor Feeddex in alle **BENU** Apotheken.
- Uitvoeren van de landelijke CQI-meting Farmacie in alle **BENU** Apotheken; hierbij willen we een resultaat behalen op of boven de landelijke benchmark.
- Ontwikkelen nieuwe zorgprogramma's in overleg met zorgverzekeraars en farmaceutische industrie in het kader van betaalde farmaceutische zorg en vrije tarieven
- De BROKIS Zorgcoach blijven uitbreiden met nieuwe MFB's en Zorgprogramma's
- Bestaande MFB's binnen de BROKIS Zorgcoach blijven evalueren op inhoud (voldoen ze nog aan geldende richtlijnen)
- Door het inzetten van interventies vanuit de BROKIS Zorgcoach willen we de uitkomsten op de kwaliteitsindicatoren verbeteren en zorg leveren die voldoet aan de diverse farmacotherapeutische richtlijnen.
- Relevante Medicatie-incidenten (blijven) melden aan CMR ter bevordering van de medicatieveiligheid. Incidenten binnen de keten met elkaar delen en hier van leren als gehele organisatie.
- Aandacht blijven geven aan het registreren (en declareren) van zorgactiviteiten in het kader van gecontracteerde zorg
- Blijvende aandacht voor deskundigheidsbevordering van al onze medewerkers. Hierbij is zowel aandacht voor kennis als voor vaardigheden

Doelmatigheid

- Continue aandacht voor substitutie en compliance preferentiebeleid
- Samenwerking met Brocef Zorglogistiek evalueren en uitbreiden op het gebied van hulpmiddelen en het leveren van specialistische geneesmiddelen
- Waar mogelijk actief participeren in ketenzorg projecten

Organisatie

- Continu onderhoud kwaliteitsmanagementsysteem middels interne en externe audits en het bijhouden van een klacht- en foutenregistratie
- Maandelijks informeren van apothekers en teams over behaalde resultaten middels rapportages en real-time dashboards.
- Het foutenpercentage op het aantal geleverde receptregels het huidige niveau van 0,03% niet laten overschrijden
- Verder uitbreiden van het **BENU** Multi-site certificaat Franchise
- Toepassen van LEAN-principes in de apotheek
- Track&Trace verder koppelen aan processen in de apotheek (denk aan snel-balie, maar ook aan het koppelen aan de online klantenmonitor Feeddex)
- Verder uitrollen van project Maxima waarbij een deel van de apotheken de intensieve begeleiding van de jobcoach krijgt, of waarbij het apotheekteam zelf aan de slag kan aan de hand van de toolkit.
- Verkrijgen van voldoende opt-in's van klanten voor een zo optimaal mogelijk functioneren van het Landelijk Schakel Punt. Streven is dat >75% van alle actieve dossiers eind 2016 zijn aangemeld bij het LSP, met toestemming van de klant.
- Verder uitbreiden van het aantal GeneesmiddelUitgifteAutomaten (GUA's) in de **BENU** Apotheken

Hoofdstuk 5 Kwaliteitsjaarplan 2016

Naar aanleiding van de resultaten en evaluaties van projecten uit 2015 hebben wij onze plannen gemaakt voor 2016. Ook de veranderende omgeving is een inspiratiebron voor nieuwe projecten.

Omdat met steeds minder mensen en middelen steeds hogere kwaliteit van zorg geleverd moet worden, is het belangrijk dat de services voor het apotheekteam uitvoerbaar blijven. De invoering van projecten en zorgmodules moet dan ook kritisch worden beoordeeld op de toegevoegde waarde. Ofwel het draagt bij aan het realiseren van de vastgestelde kwaliteitseisen van de te leveren farmaceutische zorg, ofwel het heeft een toegevoegde waarde waarvoor men bereid is te betalen. Het kan zijn dat de zorgverzekeraars deze zorg als plusmodule willen financieren of dat de klant zelf bereid is een financiële bijdrage te leveren. Indien hiervoor geen bereidheid is, zullen wij ons beraden of wij deze zorgverlening wel blijven aanbieden, omdat wij dit zonder vergoeding niet meer waar kunnen blijven maken.

5.1 Geplande projecten voor 2016

Optimalisatie farmacotherapie aan de hand van MFB's

Thema: farmaceutische patiëntenzorg

1. Probleem- en doelstelling

MFB's zijn een hulpmiddel bij het optimaliseren van de ingezette farmacotherapie. Middels het opstellen en implementeren van tenminste twaalf nieuwe MFB's willen we de farmacotherapie bij vier grote ziektebeelden (COPD, diabetes, depressie en osteoporose) verder optimaliseren.

Door deze MFB's op te nemen in de BROKIS Zorgcoach verwachten we dat de BENU Apotheken bij tenminste 5000 patiënten de behandeling te optimaliseren en eventuele ziekenhuisopnames te voorkomen.

2. Methode

Op het gebied van COPD, diabetes, depressie en osteoporose worden nieuwe MFB's ontwikkeld en in de BROKIS Zorgcoach opgenomen. Deze MFB's zullen met name op preventie en op therapietrouw worden ingezet.

In de apotheken worden de patiënten die naar aanleiding van de MFB's worden geselecteerd, beoordeeld. In overleg met arts en patiënt worden interventies ingezet.

3. Te verwachten resultaten

Wij verwachten tenminste 5000 patiënten te kunnen screenen en de farmacotherapie op gebied van COPD, diabetes, depressie en/of osteoporose bij deze patiënten te optimaliseren.

Zorgprogramma COPD

Thema: farmaceutische patiëntenzorg

1. Probleem- en doelstelling

Als zorgverlener gaan we er vanuit dat de patiënt zijn medicijnen gebruikt zoals voorgeschreven. Maar het blijkt dat in meer dan de helft gevallen de patiënt afwijkt, bewust of onbewust van de uitgezette behandeling. Het bevorderen van therapietrouw zal een beter behandelresultaat bewerkstelligen. Om therapietrouw te verbeteren is het belangrijk te weten hoe de patiënt zijn behandeling ervaart en inzet. De ervaring van de patiënt meten we aan de hand van de Clinical COPD Questionnaire (CCQ). Een waarde > 1 suggereert dat de behandeling mogelijk niet onder controle is.

COPD patiënten zijn patiënten waarbij veel winst te behalen is in het behandelresultaat. Daarom zetten we het therapietrouwprogramma voor COPD in met als doel het behandelresultaat te verbeteren door individuele begeleiding te bieden aan de patiënt.

2. Methode

De chronische COPD patiënten worden aan de hand van de medicatiehistorie beoordeeld op therapietrouw of andere problematiek als overgebruik kortwerkende preparaten. Als extra wordt gekeken naar COPD patiënten die ICS gebruiken, maar 2 jaar exacerbatie vrij zijn. De patiënten die aan de criteria voldoen worden getoond in de BROKIS Zorgcoach. De patiënten worden uitgenodigd om een Clinical COPD Questionnaire (CCQ) in te vullen. Bij een waarde > 1 worden de patiënten uitgenodigd voor een gesprek.

Afhankelijk van de patiënt-specifieke problematiek worden passende maatregelen genomen. Dit kunnen maatregelen zijn in de vorm van inhalatie-instructie, aanpassen van device, aanpassen van de medicatie, stoppen ICS, aanbieden van de Herhaalservice, etc. Nadat de interventies zijn doorgevoerd wordt de patiënt nogmaals benaderd voor een CCQ. De gegevens van de eerste meting kunnen dan vergeleken worden met de 2^e meting.

3. Te verwachten resultaten

We verwachten door uitvoering van dit programma een therapietrouwverbetering te zien. Daarnaast verwachten we ook door het inzetten van passende interventies lagere CCQ waardes te zien bij de 2^e meting.

Implementatie nieuwe wetgeving 2016

Thema: interne organisatie

1. Probleem- en doelstelling

In 2016 zal op divers gebied nieuwe wetgeving van kracht worden, te weten:

- Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ)
- Meldplicht Datalekken
- Meldplicht Verdachte Transacties Chemicaliën
- Verbod op plastic tasjes

Ons streven is om alle medewerkers (zowel in de apotheken als op kantoor) die hiermee te maken hebben of (kunnen) krijgen, te informeren over de nieuwe wetgeving en de bestaande werkwijze aan te passen op de nieuwe wetgeving waar nodig.

2. Methode

De manager kwaliteit zal in overleg met andere stakeholders (denk aan directie, bedrijfsjurist, regiomanagers, etc.) de nieuwe wetgeving beoordelen en een voorstel doen tot implementatie.

Waar nodig worden voor de apotheken werkinstructies uitgewerkt in het kwaliteitshandboek, worden registratiesystemen uitgebreid en medewerkers op diverse bijeenkomsten en middels nieuwsbrieven geïnformeerd.

Na zes maanden wordt beoordeeld of op onderdelen van de nieuwe wetgeving een (extra) interne audit uitgezet moet worden, om te beoordelen of de implementatie van de nieuwe wet- en regelgeving op het gewenste niveau is gerealiseerd of dat aanvullende instructies uitgezet moeten worden.

3. Te verwachten resultaten

Eind 2016 voldoen de BENU Apotheken aan de nieuwe wetten:

- Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ)
- Meldplicht Datalekken
- Meldplicht Verdachte Transacties Chemicaliën
- Verbod op plastic tasjes

Flow

Thema: interne organisatie

1. Probleem- en doelstelling

De werkdruk wordt in de apotheek als zeer hoog ervaren. Het receptenaanbod is de laatste jaren sterk gestegen, en doordat het aantal personeelsleden per apotheek juist is gedaald, is het aantal recepten dat per assistente wordt verwerkt sterk gestegen.

Doel van het project Flow is de receptverwerking in de apotheek zo efficiënt mogelijk te laten verlopen d.m.v. het toepassen van diverse LEAN technieken.

Het doel is om binnen 6 maanden de klanttevredenheid, gemeten in de Feeddex-score, bij de apotheken die volgens de principes van Flow werken met tenminste 10 punten te verbeteren op de wachttijdbeleving en met gemiddeld 5 punten over de algehele tevredenheid.

2. Methode

De receptverwerking zoals deze normaalgesproken wordt uitgevoerd wordt door de Manager Best Practices beoordeeld aan de hand van LEAN principes. Verspillingen in het proces worden beoordeeld en waar mogelijk wordt het werkproces vereenvoudigd. Hierbij wordt naast verspilling in het proces ook rekening gehouden met mogelijke risico's en het beheersen van deze risico's.

De aanpassingen in het werkproces worden door de Manager Kwaliteit getoetst aan de geldende wet- en regelgeving.

Nadat het nieuwe werkproces in vijf apotheken is uitgetest, worden de resultaten geëvalueerd en uitgerold naar de overige BENU Apotheken. De apotheken krijgen hierbij instructies en implementatiebegeleiding vanuit het team van Best Practices.

Na drie maanden wordt de nieuwe werkwijze in de apotheek geëvalueerd aan de hand van de van tevoren opgestelde prestatie-indicatoren. Hierbij wordt gekeken of de beoogde doelstellingen zijn behaald, maar ook waar mogelijk onbedoelde risico's zijn ontstaan en of van te voren beoogde risico's op voldoende niveau worden beheerst.

3. Te verwachten resultaten

Wij verwachten binnen 6 maanden de klanttevredenheid, gemeten in de Feeddex-score, bij de apotheken die volgens de principes van Flow werken met tenminste 10 punten te verbeteren op de wachttijdbeleving en met gemiddeld 5 punten over de algehele tevredenheid.

Ook verwachten wij een vermindering in de werkdrukbeleving bij het apotheketeam.

Nawoord

Zoals u in het kwaliteitsjaarrapport heeft kunnen lezen is 2015 opnieuw een jaar met uitdagingen geweest voor **BENU** Apotheek. Met beperkte middelen hebben wij een resultaat behaald waar wij trots op zijn. Om te voorkomen dat in de toekomst de uitbreiding van de farmaceutische zorg- en dienstverlening, aandacht voor de klant en innovatie in het gedrag komen, heeft **BENU** Apotheek veel aandacht besteedt aan de digitale ondersteuning van zorg en zorgprogramma's, maar ook aan het verbeteren van de klanttevredenheid en het verbeteren van de wachttijdbeleving.

Daarnaast kijken wij ook op lokaal niveau naar de behoefte in de apotheek en de directe omgeving. Het stimuleren van lokaal ondernemerschap bij onze apothekers is het speerpunt in de aansturing van apotheken en apothekers. **BENU** Apotheek wil vanuit deze invalshoek invulling geven aan de maatschappelijke wens om zorg dicht bij in de wijk de juiste vorm te geven.

BENU Apotheek streeft ernaar de grootste en meest gewaardeerde apotheekketen van Nederland te worden. Door onze sterke groei in **BENU** franchisenemers en partners de afgelopen jaren en de geplande overname van de Mediq apotheken zullen we dat eerste doel naar verwachting in 2016 bereiken. Ons doel om de meest gewaardeerde apotheekketen te worden is ambitieus en vergt een lange termijn visie. Samen gaan we graag de uitdagingen aan die voor ons liggen.

Bijlage 1 Vestigingen BENU Apotheek (eigendom) per 1 mei 2016

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO	GUA
BENU Apotheek Aalten	Bredevoortsestraatweg 44	7121 BJ	Aalten	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek De Weef	Hofstraat 14	7121 DM	Aalten	Ja		Ja
BENU Apotheek Daalmeer	J. Naberstraat 43	1827 LB	Alkmaar	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Windmolenbroek	Zeearend 2	7609 PT	Almelo	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Vathorst	Wervershoofstraat 361	3826 EM	Amersfoort	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Middenwaard	Orion 101-103	1188 BZ	Amstelveen	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek De Buitenveldert	Kastelenstraat 167-169	1082 ED	Amsterdam	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Haveneiland	IJburglaan 727a	1087 CH	Amsterdam	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Molenwijk	Molenwijk 20	1035 EG	Amsterdam	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Tuindorp Oostzaan	Meteorensingel 11	1033 CB	Amsterdam	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek De Groene Hoven	Mercatorplein 2	7316 HL	Apeldoorn	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek de Heeze	Graanhof 138	7335 AV	Apeldoorn	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek DokZuid	Eerste Wormenseweg 326	7333 GZ	Apeldoorn	Ja	niveau 3	Ja (in uitdeelpost)
BENU Apotheek Burgemeesterswijk	Van Lawick van Pabststraat 99	6814 HC	Arnhem	Ja	niveau 4	Ja
BENU Apotheek Musis	Velperbuitsingel 15	6828 CV	Arnhem	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Slochterenweg	Slochterenweg 220	6835 DZ	Arnhem	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Oosterstraat	Oosterstraat 1a	3742 SK	Baarn	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Best	Hoofdstraat 36	5683 AE	Best	Ja	niveau 3	jun-16
BENU Apotheek Bodegraven	Brugstraat 1	2411 BM	Bodegraven	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Het Zorgstation	Stationsplein 5	2411 EH	Bodegraven	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Borger	Hoofdstraat 43	9531 AB	Borger	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Centrum	Hoofdstraat 120	7901 JV	Breda	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek De Heuvel	Thorbeckeplein 2	4812 LS	Breda	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Tuinzigt	Acaciastraat 112-114	4814 HK	Breda	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Treebeek	Akerstraat Noord 43	6446 XC	Brunssum	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Schermer	Brinklaan 110	1404 GS	Bussum	Nee	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Dinxperlo	Aaltenseweg 1	7091 AB	Dinxperlo	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Dubbeldam	Dubbelsteynlaan West 83	3319 EK	Dordrecht	Ja	niveau 2	Nee
BENU Apotheek Eibergen	Grotestraat 74	7151 BD	Eibergen	Ja	niveau 4	Ja

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO	GUA
BENU Apotheek Kerkwerpe	Kerkwerpe 44	4873 CJ	Etten-Leur	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Eygelshoven	Laurastraat 6	6471 JL	Eygelshoven	Ja	niveau 1	Nee
BENU Apotheek Brandepoort	Walgang 93	4931 DH	Geertruidenberg	Ja	niveau 2	Ja
BENU Apotheek Geldrop	Langstraat 4	5664 GG	Geldrop	Ja	niveau 4	Ja
BENU Apotheek Lindner	Haageijk 5	5421 KW	Gemert	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Palissade	Julianastraat 2-001	5421 DB	Gemert	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Gorredijk	Burgemeester Selhorststraat 4	8401 PA	Gorredijk	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Haaren	Driehoeven 3	5076 BA	Haaren	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek de Spil	Rondsel 3	4661 TS	Halsteren	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Heesch	Hoogstraat 53	5384 BJ	Heesch	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Hengelo Gld	Spalstraat 28	7255 AC	Hengelo Gld	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Herkenbosch	Hoofdstraat 42a	6075 AG	Herkenbosch	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Elsbroek	Abellalaan 80	2182 TZ	Hillegom	Ja	niveau 2	Nee
BENU Apotheek Hillegom	Henri Dunantplein 25/27	2181 EM	Hillegom	Ja	niveau 4	Nee
BENU apotheek Overbos	Muiderbos 176	2134 SX	Hoofddorp	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Hummelo en Keppel	Burgemeester van Panhuysbrink 1F	6997 AA	Hoog Keppel	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Centrum	Nieuwe Haagdijk 21	4811 TC	Hoogeveen	Ja	niveau 4	Ja
BENU Apotheek Eikstaete	Van Limburg Stirumstraat 130	7901 AT	Hoogeveen	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Boomgaardshoek	Klaproos 24 A	3191 PA	Hoogvliet Rotterdam	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Overmase	Lengweg 72	3192 BL	Hoogvliet Rotterdam	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Tulpstraat	Tulpstraat 16b	2223 HS	Katwijk aan de Rijn	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Het Raadhuis	Koningin Julianalaan 22	2224 EW	Katwijk ZH	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Chevremont	Van Gronsveldstraat 2	6463 CC	Kerkrade	Ja	niveau 1	Nee
BENU Apotheek Kling Nullet	Maria Gorettiplein 24	6462 XB	Kerkrade	Ja	niveau 2	Ja
BENU Apotheek Klazienaveen	Koriander 13 A	7892 AA	Klazienaveen	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Kloosterzande	Cloosterstraat 41-41a	4587 CB	Kloosterzande	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Landsmeer	Burgemeester Postweg 2 B	1121 JB	Landsmeer	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Leerdam	Burgemeester Meesplein 5 B	4142 AZ	Leerdam	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Lingesteyn	Eiland 80	4143 ET	Leerdam	Ja		Ja
BENU Apotheek Aldlan	Zevenblad 1, hoek Stinzenflora	8935 RK	Leeuwarden	Ja	niveau 3	Nee

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO	GUA
BENU Apotheek Huizumerpoort	Sixmastraat 6	8932 PA	Leeuwarden	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Nylân	Nijlândsdyk 122	8931 GN	Leeuwarden	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Ommedijk	Ommedijk 183	2353 GP	Leiderdorp	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Bachlaan	J.S.Bachlaan 127	2264 WC	Leidschendam	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Heuvel	Burgemeester Keijzerlaan 2	2262 BJ	Leidschendam	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Veur	Agatha 3	2264 LM	Leidschendam	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek De Heerderrein	Rijksweg 72 A1	6228 XZ	Maastricht	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Heugem	De Beente 22	6229 AV	Maastricht	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Biesbosch	Kloosterstraat 29	4921 BC	Made	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Made	Het Vierendeel 1	4921 LC	Made	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Melick	Marijkelaan 5	6074 AP	Melick	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Odijk	Boomgaardweg 7	3984 KG	Odijk	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek De Kolk	Zuideinde 80	1511 GH	Oostzaan	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Aemstelwijck	Koningin Wilhelminalaan 44	1191 BV	Ouderkerk a/d Amstel	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Centrum Papendrecht	Constantijn Huygenslaan 41	3351 XA	Papendrecht	Ja	niveau 3	Ja (in uitdeelpost)
BENU Apotheek Posterholt	Nieuw Holsterweg 33	6061 EG	Posterholt	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek De Weerij	Laguitensebaan 1a	4891 XR	Rijsbergen	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Zultherveld	Havezathenlaan 2	9301 SH	Roden	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Clemens-Haan	Willem II Singel 16	6041 HS	Roermond	Ja	niveau 3	jun-16
BENU Apotheek Donderberg	Kasteel Hornstraat 51	6043 JR	Roermond	Ja	niveau 2	Ja
BENU Apotheek Lange Hille	Lange Hilleweg 121	3073 BK	Rotterdam	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Lijn 2	Slaghekstraat 251	3074 LJ	Rotterdam	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Oud Mathenesse	Franselaan 246a	3028 AR	Rotterdam	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Punt Zuid	Nederhorst 75	3085 VT	Rotterdam	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Spangen	P.C. Hooftplein 45	3027 AW	Rotterdam	Ja	niveau 4	Ja
BENU Apotheek 't Slag	Sandelingplein 16a	3075 AG	Rotterdam	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Vreewijk	Breeplein 6	3075 KC	Rotterdam	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Wester	Nieuwe Binnenweg 143	3014 GJ	Rotterdam	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Rucphen	Schijfse Vaartkant 1a	4715 EK	Rucphen	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek De Wasserij	Asmansweg 6	2571 BK	's-Gravenhage	Ja	niveau 4	Nee

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO	GUA
BENU Apotheek Duindorp	Tesselseplein 1	2583 HN	's-Gravenhage	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Wateringse Veld	Laan van Wateringse Veld 322	2548 CH	's-Gravenhage	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek de Rompertsebaan	Frans Fransenstraat 1	5231 MG	's-Hertogenbosch	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Den Bosch-Oost	Van Broeckhovenlaan 6a	5213 HX	's-Hertogenbosch	Ja	niveau 4	Ja
BENU Apotheek Centrum Sittard	Voorstad 10	6131 CR	Sittard	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Kerkstraat	Kerkstraat 6b	5711 GV	Someren	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek De Linden Son	17 Septemberplein 59	5691 DG	Son	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Strijen	Molenstraat 15	3291 EE	Strijen	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Twello	Raccordement 8	7391 BT	Twello	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek de Bolzen	Kruisstraat 23a	5502 JA	Veldhoven	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek de Ligt	Ligt 1B	5503 CA	Veldhoven	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Antoniusveld	Stationsweg 60d	5803 AC	Venray	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Buitenlust	Buitenlust 5	5803 AZ	Venray	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Veltum	Langstraat 100a	5801 AG	Venray	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Vlissingen	Badhuisstraat 106	4381 LV	Vlissingen	Ja	niveau 2	Ja
BENU Apotheek Voorburg	Prins Bernhardlaan 214	2273 BP	Voorburg	Ja	niveau 2	Nee
BENU Apotheek Voorthuizen	Gaffel 12	3781 CL	Voorthuizen	Ja	niveau 2	Nee
BENU Apotheek Vught	Michiel de Ruyterweg 107	5262 VC	Vught	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Westerbork	Groeneweg 3	9431 BJ	Westerbork	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Rozet	De Rosmolen 11	6932 NA	Westervoort	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Gasthuisstraat	Gasthuisstraat 91	7101 DT	Winterswijk	Ja	niveau 3	Ja
BENU Apotheek Vredensestraat	Vredensestraat 24	7101 MK	Winterswijk	Ja	niveau 4	Ja
BENU Apotheek Atlantis	Krachtenveld 1-5	3893 CD	Zeewolde	Ja	niveau 4	Nee
BENU Apotheek Zeewolde	Kerkplein 4	3891 ED	Zeewolde	Ja	niveau 3	jun-16
BENU Apotheek Centrum Zevenbergen	Noordhaven 108	4761 DC	Zevenbergen	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Zevenbergen	Kerkhofweg 29	4761 ER	Zevenbergen	Ja	niveau 3	Nee
BENU Apotheek Het Groene Hart	Dr. Bouwdijkstraat 7-9	2381 CA	Zoeterwoude	Ja	niveau 4	Nee

Bijlage 2 Franchise deelnemers BENU Apotheek per 1 mei 2016

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO
Pharmacor BV, Flebologisch Centrum Oosterwal	Comeniusstraat 3	1817 MS	Alkmaar	Ja	niveau 2
BENU Apotheek de Maasbloem	Advocatenlaan 32	5324 AL	Ammerzoden	Ja	niveau 2
BENU Apotheek Kamperfoelie	Hagedoornweg 40	1031 BS	Amsterdam	Ja	niveau 2
BENU Apotheek Overtoomse Veld	August Allebeplein 26	1062 AC	Amsterdam	BENU Multi-site	niveau 4
BENU Apotheek W.H. v.d. Meulen	Geldersekade 84a	1012 BL	Amsterdam	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Apotheek Zeeburg	Oostelijke Handelskade 1025-1027	1019 BW	Amsterdam	Ja	niveau 4
BENU Dam Apotheek	Damstraat 2	1012 JM	Amsterdam	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Van Swinden Apotheek	1e van Swindenstraat 8	1093 GC	Amsterdam	Ja	niveau 2
Apotheek Vogeltjeswei	Bijlmerdreef 659	1102 RP	Amsterdam Zuidoost		
BENU Apotheek De Linie	Linie 602	7325 DZ	Apeldoorn	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Apotheek de Maten	Eglantier 2	7329 AN	Apeldoorn	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Apotheek Salentijn B.V.	Stadshaven 21	9902 DA	Appingedam	Ja	niveau 3
BENU Apotheek de Laar	Bredasingel 145	6843 RC	Arnhem		
BENU Apotheek de Peelers	Scharmbarg 45	9407 EA	Assen	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Vredeveld	Vredeveldseweg 70-70a	9404 CE	Assen	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Beek en Donk	Burg. van der Weidenlaan 13a	5741 AR	Beek en Donk	BENU Multi-site	niveau 4
BENU Apotheek Bergschenhoek	Dorpsstraat 37	2661 CD	Bergschenhoek	Ja	niveau 4
BENU Apotheek Berlicum	Milrooijseweg 45	5258 KG	Berlicum NB	Ja	niveau 4
BENU Apotheek Bladel	Victor de Bucklaan 15	5531 CV	Bladel	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Wassenaar Byvanck	Hooibrug 9	1261 MV	Blaricum	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Bloemendaalse Apotheek	Bloemendaalseweg 85	2061 CD	Bloemendaal	Ja	niveau 3
BENU Apotheek De Pelikaan	De Ziel 1	3751 BT	Bunschoten	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Ambix	Bachlaan 7	3752 HD	Bunschoten Spakenburg	Ja	niveau 3
BENU Diemer Apotheek Centrum	Ouddielerlaan 63	1111 GV	Diemen	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Diemer Apotheek Noord	Houtbosch 2	1111 ST	Diemen	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Diemer Apotheek Zuid	Kruidenhof 18	1112 PS	Diemen	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Apotheek Ongena BV	Noordkade 16	9203 CC	Drachten	BENU Multi-site	
BENU Diemer Apotheek Duivendrecht	In de Pelmolen 1	1115 GL	Duivendrecht	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Apotheek Eersel	Gebint 1 A	5521 WD	Eersel		
Stratumse BENU Apotheek	P.C. Hooftlaan 8	5611 NV	Eindhoven	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Baurichter BV	JJ v Deinselaan 34H	7541 PE	Enschede	Ja	niveau 4
BENU Apotheek Stroinkslanden	Veldhoflanden 90	7542 LX	Enschede	Ja	niveau 4
BENU Centrum Apotheek Enschede BV	Beltstraat 43a	7512 AC	Enschede	Ja	niveau 3
BENU Apotheek de Witte Pauw	Kerklaan 1	3851 JV	Ermelo	Ja	niveau 4

Naam	Adres		Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO
BENU Apotheek Grendel Gouda (Loc. CH)	Constantijn Huygensstraat 121A	2802 LV	Gouda	Ja	niveau 4
BENU Apotheek Grendel Gouda (loc.D)	Dunantsingel 27	2806 JA	Gouda	Ja	niveau 4
BENU Apotheek Oosterpark	Achlumerdijk 2C	8862 AJ	Harlingen		
BENU Apotheek Westerterp	Simon Stijlstraat 6	8861 CH	Harlingen		
BENU Apotheek Heenvliet	Wethouder Gelderlandlaan 3	3218 AX	Heenvliet	Ja	niveau 3
BENU Apotheek de Struytse Hoeck	Struytse Hoeck 17	3224 HA	Hellevoetsluis	Ja	niveau 2
BENU Apotheek Den Bonsen Hoek	Jachthoorn 1	3223 HA	Hellevoetsluis	Ja	niveau 2
BENU Apotheek Helius Medisch Centrum	Schelpenpad 2A	3225 BZ	Hellevoetsluis	Ja	niveau 2
BENU Apotheek Berflo Es BV	Twekkelerweg 122	7553 LN	Hengelo Ov	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Apotheek de Vries	Enschedeesestraat 40	7551 EN	Hengelo Ov	Nee	niveau 3
BENU Apotheek Dutmer	Beukweg 2	7556 DE	Hengelo Ov	Ja	niveau 1
BENU Apotheek CasaCura B.V.	Neuweg 27	1211 LV	Hilversum	Ja	niveau 4
BENU Apotheek van den Berg	Wilhelm Tellplaats 15	3194 HS	Hoogvliet Rotterdam	Ja	niveau 4
BENU Apotheek Wassenaar BV	Monnickskamp 3	1273 JP	Huizen	BENU Multi-site	niveau 3
BENU VN-Apotheek	Botter 44-22	8243 JE	Lelystad	Ja	niveau 4
BENU ZorgApotheek 't Hart van Lelystad	Reaalhof 1	8232 VW	Lelystad	Ja	niveau 3
BENU Apotheek De Waal	Thermionpark 2	6663 MM	Lent	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Lochem	Nieuwstad 33	7241 DM	Lochem	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Apotheek West	Frans Halslaan 1B	7242 DV	Lochem	BENU Multi-site	
BENU Apotheek de Thij	Oldenzaalsestraat 687	7524 AC	Lonneker	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Lonneker	Oldenzaalsestraat 687	7524 AC	Lonneker		
BENU Apotheek Markelo	Burgemeester de Beaufortplein 3B	7475 AG	Markelo	BENU Multi-site	niveau 2
BENU De Vijverapotheek	Vijverhof 22	2421 VZ	Nieuwkoop	Ja	niveau 4
BENU Apotheek de Waal Oosterhout	Jonagoldstraat 55	6515 EN	Nijmegen	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Oldenzaal	Prins Bernhardstraat 4-1	7573 AM	Oldenzaal	Ja	niveau 2
BENU Apotheek Hofsteede	Sterreboos 44	5344 AM	Oss	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Molenstraat	Molenstraat 66	5341 GE	Oss	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Elswout Apotheek	Bloemendaalseweg 238	2051 GM	Overveen	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Reusel	Schutsboom 4	5541 RW	Reusel		
BENU Apotheek Medisch Centrum Rijssen	Wijnand Zeeuwstraat 26-001	7462 DE	Rijssen	Ja	niveau 2
BENU Rijssense Apotheek	Haarstraat 71	7462 AL	Rijssen	Ja	niveau 2
BENU Apotheek Rolde BV	Hoofdstraat 10	9451 BB	Rolde	Ja	niveau 4
BENU Apotheek Rosmalen	Oude Baan 9	5242 HT	Rosmalen	Ja	niveau 4
BENU Apotheek Rosmalen-Walschot	Dorpsstraat 52	5241 ED	Rosmalen	Ja	niveau 4
BENU Apotheek Charley Toorop	Charley Toorhopsingel 48	3059 WG	Rotterdam	Ja	niveau 4

Naam	Adres		Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO
BENU Apotheek Dr. J.C. de Keuning	Bergselaan 275	3038 CD	Rotterdam	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Exler Noordplein B.V.	Noordplein 189	3035 ED	Rotterdam	Ja	niveau 3
BENU Apotheek M. Cohen	Schiedamseweg 158	3025 AK	Rotterdam	Ja	niveau 4
BENU Apotheek v.d. Berg en Vos	Stadhoudersweg 129	3039 EG	Rotterdam	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Zevenkamp	Imkerstraat 35	3068 GX	Rotterdam	Ja	niveau 4
BENU Erasmus Apotheek	West-Kruiskade 21a	3014 AK	Rotterdam	Ja	niveau 3
BENU Santpoortsche Apotheek	Van Dalenlaan 388	2082 VR	Santpoort Zuid	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Archimedes	Laan van Meerdervoort 211-L	2563 AA	's-Gravenhage	Nee	niveau 2
BENU Apotheek Jager Bruining B.V.	De La Reyweg 170	2571 GH	's-Gravenhage	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Lorentzplein	Lorentzplein 51	2522 EE	's-Gravenhage		
BENU Apotheek Empel	Burgemeester Godschalxstraat 72b	5236 AC	's-Hertogenbosch	Ja	niveau 4
BENU Apotheek Noord	St. Teunislaan 78-82	5231 BR	's-Hertogenbosch	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Apotheek Bernisse	Esdoornstraat 2	3203 AJ	Spijkenisse	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Botlek	W.Churchillaan 215	3202 GN	Spijkenisse	Ja	niveau 3
BENU Apotheek de Akkers	Lenteakker 3	3206 TB	Spijkenisse	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Apotheek Hof van Putten	Donaulaan 2	3207 CA	Spijkenisse	Ja	niveau 3
Apotheek Binnenstad	Spoorlaan 364	5038 CD	Tilburg		
BENU Apotheek Hoefstraat B.V.	Hoefstraat 240	5014 NR	Tilburg		
BENU Apotheek Boswijk	Twijnstraat 28	3511 ZL	Utrecht	BENU Multi-site	niveau 4
BENU Apotheek Marco Polo	Marco Pololaan 111	3526 GB	Utrecht	Ja	niveau 2
BENU Apotheek Pluymaekers	Rijnlaan 90	3522 BR	Utrecht	Ja	niveau 3
BENU Lombok Apotheek	Jan Pietersz. Coenhof 212	3531 HX	Utrecht	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Starmans	Reinaldstraat 11	6301 EB	Valkenburg Lb	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Zonderwijk	Sterrenlaan 26	5505 AJ	Veldhoven	Ja	niveau 3
BENU Apotheek Billiton	Billitonlaan 66	3131 LL	Vlaardingen	Nee	niveau 3
BENU Apotheek Dr. Wiardi Beckman	Dr. Wiardi Beckmansingel 4	3132 CX	Vlaardingen	Nee	niveau 4
BENU Apotheek Walrave	Schiedamseweg 1	3134 BA	Vlaardingen	Nee	niveau 3
BENU Apotheek Bom	Koningsweg 38	7672 GD	Vriezenveen	Ja	niveau 2
Apotheek Het Baken	Oranjeplein 9	7681 AZ	Vroomshoop		
BENU Apotheek Wehl & Kilder	Beatrixplein 4	7031 AJ	Wehl	Ja	niveau 3
BENU Apotheek De Venen	Hoofdweg 154b	7676 AK	Westerhaar	Ja	niveau 2
			Vriezenveenschewijk		
BENU Apotheek Workum	Konvintsdyk 1	8711 GB	Workum	BENU Multi-site	niveau 3
BENU Apotheek Zuidland	Mr G Groen van Prinstererlaan 2	3214 XL	Zuidland	Ja	niveau 3
BENU Apotheek de Ringvaart	Dennenlaan 131	1161 CN	Zwanenburg	Ja	niveau 4

Bijlage 3 Partners BENU Apotheek per 1 mei 2016

Naam	Adres	Postcode	Plaats
Adelheid Apotheek V.O.F.	Heeswijkplein 68-69	2531 HE	's-Gravenhage
Apotheek Berestein B.V.	Beresteinlaan 395	2542 JK	's-Gravenhage
Apotheek Bergweg	Bergweg 210	3035 BN	Rotterdam
Apotheek Bisonspoor	Bisonspoor 1005	3605 KA	Maarssen
Apotheek C.I.Jansen	Van Swindensingel 42	3112 RJ	Schiedam
Apotheek De Esch B.V.	Rijnwaterstraat 43	3063 HC	Rotterdam
Apotheek de Fontein V.O.F.	Prins Bernhardstraat 1a	4101 HV	Culemborg
Apotheek De Groene Wijzend	Boekerij 54	1695 JC	Blokker
Apotheek De Keen	Voorsteven 86	4871 DX	Etten-Leur
Apotheek de Kroon	Verbeetenstraat 30	4812 XL	Breda
Apotheek de Mare BV	Wielingenweg 1	1826 BC	Alkmaar
Apotheek Dr. de Haan BV	Koninginneweg 216	1075 EL	Amsterdam
Apotheek Eilandspolder	Wollandje 1	1483 WG	De Rijp
Apotheek Elckerlyc	Dorpsstraat 33	1747 HA	Tuitjenhorn
Apotheek Fascinatio	Fascinatio Boulevard 1124	2909 VA	Capelle aan den IJssel
Apotheek Grootegast	De Schalck 8	9861 BD	Grootegast
Apotheek Het Anbarg	Nassaulaan 8	4872 CW	Etten-Leur
Apotheek Hoogeterp	Mathenesserlaan 435	3023 GJ	Rotterdam
Apotheek Huiswaard	Tochtwaard 5	1824 EZ	Alkmaar
Apotheek Kooikersweg	Kooikersweg 203-d	5223 KE	's-Hertogenbosch
Apotheek Koudekerk	Prins Bernhardstraat 48	2396 GM	Koudekerk aan den Rijn
Apotheek Langedijk	Voorburggracht 212	1722 GV	Zuid Scharwoude
Apotheek Loudon B.V.	Loudonstraat 118-a	2593 WB	's-Gravenhage
Apotheek Maasduinen VOF	Keulerstraat 30a	5854 BZ	Bergen Lb
Apotheek Maasland	's Herenstraat 26	3155 SJ	Maasland
Apotheek Middelburg	Kalverstraat 1	4331 LZ	Middelburg
Apotheek Oudorp	Oudorperplein 14	1823 HA	Alkmaar
Apotheek Reinald	Graaf Reinaldstraat 7	6041 XB	Roermond
Apotheek Ridderkerk 'Jan Luyken'	Jan Luykenstraat 8a	2985 BV	Ridderkerk
Apotheek Rijneveld	Stuyvesantplein 32	2593 EL	's-Gravenhage
Apotheek Rijnwoude	Rhijnenburcherlaan 2	2394 CT	Hazerswoude Rijndijk
Apotheek Ritzen	Steegoversloot 30	3311 PP	Dordrecht
Apotheek Schiemonnd B.V.	Pelgrimsstraat 10	3029 BJ	Rotterdam
Apotheek Schilderswijk	Vaillantlaan 418	2526 HW	's-Gravenhage
Apotheek Soesterberg	Rademakersstraat 25	3769 BB	Soesterberg

Naam	Adres	Postcode	Plaats
Apotheek Spanhoff	Goudsesingel 59	3031 EE	Rotterdam
Apotheek Stramproy	K. Doormanstraat 8	6039 AT	Stramproy
Apotheek Uitgeest	Molenstraat 1B	1911 BR	Uitgeest
Apotheek Volendam	Herculeslaan 1	1131 MR	Volendam
Apotheek Waarland B.V.	Veluweweg 18A	1738 BE	Waarland
Apotheek Waddinxveen	Limaweg 55B	2743 CC	Waddinxveen
Apotheek Walenburg	Schieweg 6	3039 BA	Rotterdam
Apotheek Warmond	Dorpsstraat 60	2361 BH	Warmond
Apotheek Waterland Oost	Heideweg 1b	1132 DA	Volendam
Apotheek Westerkade	Westerkade 24 A	3116 GK	Schiedam
Apotheek West-Gouwe	Kerkweg-West 64	2742 BE	Waddinxveen
Apotheek Woudhoek	Scheepvaartweg 65	3123 ER	Schiedam
Apotheek Zeelt & Co	Gordelweg 116	3037 AN	Rotterdam
Boerhaave Apotheek B.V.	Goeverneurlaan 519	2523 CE	's-Gravenhage
Centraal Apotheek Den Dolder e.o.	Dolderseweg 87	3734 BD	Den Dolder
Davo Apotheek	Valkenboslaan 366	2563 EG	's-Gravenhage
De Loosdrechtse Apotheek	Nieuw Loosdrechtsedijk 28	1231 KX	Loosdrecht
Edamse Apotheek	Dijkgraaf Poschlaan 10	1135 GP	Edam
Liendert Apotheek BV	Wiekslag 90	3815 GS	Amersfoort
Medsen Apotheek Bierhaalter	Plataanlaan 13	3741 WE	Baarn
Medsen Apotheek Bos en Lommerplein	Bos en Lommerplein 73A	1055 AD	Amsterdam
Medsen Apotheek de Horden	Steenstraat 4	3961 VP	Wijk bij Duurstede
Medsen Apotheek de Oostburg BV	Oliemolensingel 3	7511 BA	Enschede
Medsen Apotheek de Zeester	Tromplaan 49D	3342 TR	Hendrik Ido Ambacht
Medsen Apotheek Dorestede	Steenstraat 4	3961 VP	Wijk bij Duurstede
Medsen Apotheek Enschede Noord	Rijnstraat 36	7523 GG	Enschede
Medsen Apotheek Fellenoord	Kruisstraat 92d	5612 CK	Eindhoven
Medsen Apotheek Gennep	Brugstraat 25	6591 BA	Gennep
Medsen Apotheek Groenendaal	Valkenburgerlaan 50	2103 AP	Heemstede
Medsen Apotheek Groot Driene	H.C. Pootstraat 3	7552 WZ	Hengelo Ov
Medsen Apotheek GZC Wesselerbrink	Wesselernering 60-5	7544 JC	Enschede
Medsen Apotheek Hardegarijp	Rijksstraatweg 10a	9254 DJ	Hardegarijp
Medsen Apotheek Het Stadsveld	Zweringweg 213	7545 CV	Enschede
Medsen Apotheek Jassies	Oosterstraat 2-01	7514 DZ	Enschede
Medsen Apotheek Keyzer	Hoogstraat 39	5615 PA	Eindhoven
Medsen Apotheek Kralingen	Mecklenburglaan 61	3061 BD	Rotterdam

Naam	Adres	Postcode	Plaats
Medsen Apotheek Loovelden	Plaza 1	6852 RL	Huissen
Medsen Apotheek Mariahoeve	Het Kleine Loo 414 S	2592 CK	's-Gravenhage
Medsen Apotheek Mensfort	Boschdijk 404-406	5622 PC	Eindhoven
Medsen Apotheek Montfoort	Hofplein 4	3417 JN	Montfoort
Medsen Apotheek Nieuwegein	Mondriaanlaan 5	3431 GA	Nieuwegein
Medsen Apotheek Nilling BV	De Schoof 2	3341 EB	Hendrik Ido Ambacht
Medsen Apotheek Oosterwijk	Europaplein 22A	1966 WD	Heemskerk
Medsen Apotheek Prinsenland	Marie van Eijdsen-Vinkstraat 474	3066 HG	Rotterdam
Medsen Apotheek Roombeek	Roomweg 174	7523 BT	Enschede
Medsen Apotheek Sevenum	Pastoor Vullingsstraat 12	5975 AP	Sevenum
Medsen Apotheek Stephenson	Stephensonlaan 51	1222 NV	Hilversum
Medsen Apotheek te Werve	Hendrik Ravesteijnplein 16-17	2282 GS	Rijswijk ZH
Medsen Apotheek vd Dries BV	Emmaplein 19	5211 VZ	's-Hertogenbosch
Medsen Apotheek Veersche Poort	Fazantenhof 12-14	4332 XT	Middelburg
Medsen Dante Apotheek CV	Dantestraat 454	3076 KV	Rotterdam
Medsen Oog Apotheek	Westblaak 34	3012 KM	Rotterdam
Medsen Park Apotheek	1e Oosterparkstraat 230	1091 HM	Amsterdam
Rijnmond Apotheek	Schubertlaan 1	3144 BH	Maassluis
Saendelft Apotheek	Kaaihof 69 A	1567 JP	Assendelft
Stadion Apotheek	Olympiaplein 136	1076 AL	Amsterdam
Stichtse Apotheek De Bilt	Burg. de Withstraat 59	3732 EJ	De Bilt
V.O.F. Medsen Apotheek Lagaay Westblaak	Westblaak 34	3012 KM	Rotterdam
Vlietplein Apotheek	Vlietplein 3	2986 GH	Ridderkerk
VOF Apotheek de Bosrand	Arnhemse Bovenweg 285-D	3971 MH	Driebergen-Rijsenburg
Zelhemse Apotheek	Smidsstraat 20	7021 AC	Zelhem

