

KWALITEITS- JAARRAPPORT 2016 / 2017

Kwaliteitsjaarrapport 2016-2017

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 2016
 - 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?
 - 3.2.2 Projecten
FLOW
 - 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?
 - 3.5 Management van processen
 - 3.5.1 Welke zorg bieden wij?
 - 3.5.2 Projecten
Zorgprogramma COPD
Optimalisatie farmacotherapie aan de hand van MFB's
 - 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
 - 3.8.1 Doelmatigheid en transparantie
 - 3.8.2 Projecten
Implementatie nieuwe wetgeving 2016
- 4 Actiepunten n.a.v. het kwaliteitsjaarverslag
- 5 Kwaliteitsjaarplan 2017

Nawoord

Bijlage 1 Eigendomsapotheken **BENU** Apotheek per 1-5-2017

Bijlage 2 Partners **BENU** Apotheek per 1-5-2017

Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarrapport 2016/2017 van **BENU** Apotheek. Het was voor ons een bijzonder jaar door de acquisitie van Mediq Apotheken Nederland waardoor we per 1 juni 2016 zijn gegroeid naar ruim 300 eigendomsapotheken en bijna 200 partner apotheken. Het heeft erg lang geduurd om toestemming te krijgen van de ACM voor deze overname maar we zijn erg blij dat het ons uiteindelijk gelukt is. De ACM heeft wel een aantal belangrijke eisen gesteld aan de toestemming waaronder het afstoten van 38 eigendomsapotheken en het beëindigen van een groot aantal partnercontracten.

Missie en visie

De nieuwe missie en visie van de Brocacef Groep is 'Samen maken wij slimme, persoonlijke en toegankelijke zorg'. Dit doen wij via de volgende strategische pijlers:

Naast de klant

Samen met partners in Nederland ontwikkelen wij vooruitstrevende concepten die gezondheidswinst opleveren voor onze klanten en de samenleving - voor nu en voor later.

Zorg dichtbij

Samen hebben wij de ambitie om de best gewaardeerde zorgpartner van Nederland te worden door persoonlijke, bereikbare en betaalbare zorg aan iedereen te kunnen bieden. Waar of wie je bent. Wanneer en hoe je wilt.

Slim groeien

Samen maken wij de toekomst van de farmaceutische zorg in Nederland. Door slim en verantwoord in ons netwerk en onze diensten te investeren, met oog voor efficiency en rendement in het belang van onze klanten, onze partners en onze medewerkers.

Mensen maken het verschil

Samen bedenken we de beste ideeën. We geven de ruimte aan initiatief waar onze klanten mee geholpen zijn. We durven te ondernemen. We investeren in onze mensen. Dat verbindt ons met de klant en dat verbindt ons met elkaar. Want onze mensen maken het verschil.

Integratie

Het afgelopen jaar heeft bijna volledig in het teken gestaan van de integratie van beide bedrijven. De integratie is een twee jaar durend proces waarbij op basis van het principe van 'best of both worlds' we keuzes hebben gemaakt voor organisatie, processen en systemen. De integratie wordt uitgevoerd volgens een uitgebreid projectplan en integratieteams waarbij we ondersteund worden door een team van externe consultants.

De integratie binnen **BENU** Apotheken ligt op schema waarbij een aantal belangrijke stappen is gezet. Zo zijn alle ruim 200 (oud) Mediq apotheken inmiddels omgebouwd tot **BENU** Apotheek en is het zorgprogramma GFZ uitgerold naar alle (oud) **BENU** Apotheken. Ook is de organisatie van het hoofdkantoor geïntegreerd en zijn de Mediq collega's verhuisd naar het kantoor in Maarssen. Belangrijk bij het samengaan van twee bedrijven is de aandacht voor een nieuwe gezamenlijke cultuur. We hebben hiervoor een zogenaamd 'change' programma lopen waarbij we conform de wens van onze medewerkers bewegen naar een meer familiale organisatiecultuur. Het bouwen van deze nieuwe cultuur is iets wat meerdere jaren zal gaan duren.

Op lokaal niveau hebben we gekozen voor het versterken van de lokale samenwerking via clusterorganisaties. Mediq werkte al met clusters en in de nieuwe organisatie is dit verder uitgerold. Voordelen van de clustersamenwerking zijn onder andere het delen van kennis en kunde en mogelijke specialisatie op lokaal niveau.

Zorgverlening

Uiteraard hebben we naast de integratie ook veel aandacht besteed aan de dagelijkse zorg voor onze patiënten/klanten. We hebben circa 2,5 miljoen klanten in onze **BENU** eigendomsapotheken en samen met onze partners hebben we ruim 4 miljoen klanten waaraan wij farmaceutische zorg verlenen. We hebben de ambitie om de meest gewaardeerde apotheekketen van Nederland te worden en het is bijzonder goed om te zien we het afgelopen jaar de klanttevredenheid opnieuw

hebben weten te verbeteren. Dit hebben onze medewerkers o.a. gedaan door een verdere uitrol van het "FLOW" programma waarbij we onze processen aanpassen in de apotheek om meer klantgericht te kunnen werken en verdere uitrol van geneesmiddelen uitgifteautomaten zodat onze klanten ook buiten de openingstijden van de apotheek hun medicijnen kunnen afhalen.

We hebben ondanks de aandacht voor de integratie, ook geïnvesteerd in verbetering van onze kwaliteit en toegevoegde waarde. Zo is er verder geïnvesteerd in uitbreiding van ons GFZ zorgprogramma (long programma) en in EHealth (medicatie app en toedienregistratie app). De rol van de apotheker en zijn team als zorgverlener wordt steeds groter en belangrijker en wij ondersteunen dat vanuit onze organisatie door lokale samenwerking en centrale ondersteuning.

Blik vooruit

We zullen het komend jaar nog veel aandacht besteden aan de integratie waarbij we verwachten dat we deze aan het einde van het jaar voor het apotheekbedrijf (bijna) volledig hebben afgerond. Dit geeft ons de ruimte om weer nieuw beleid te gaan ontwikkelen om onze klantbediening en kwaliteit van zorg (nog) verder te gaan verbeteren. Hierbij zijn er de nodige uitdagingen waaronder mogelijke maatregelen van de overheid/politiek (GVS herberekening, beperking vergoedingspakket) die grote invloed kunnen hebben op de wijze waarop wij onze zorg kunnen verlenen. Wij zullen wat dat betreft ook veel tijd moeten blijven besteden aan de dialoog met alle stakeholders om ervoor te zorgen dat wij de positieve ontwikkelingen in het beroep en de kwaliteit van zorg voor onze klanten kunnen continueren.

Ten slotte

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. Ook dit jaar hebben we veel gevraagd van onze medewerkers en ik ben blij en trots om te zien wat we met elkaar ook dit jaar weer hebben gepresteerd. 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 de **BENU** Apotheken. Halverwege het verslagjaar vond de overname van Mediq Apotheken Nederland door Brocacef Groep plaats. In dit kwaliteitsjaarrapport worden resultaten van zowel (oud) **BENU** Apotheek als (oud) Mediq Apotheken weergegeven. Omdat in de tweede helft van 2016 de integratie nog in volle gang was en beide groepen apotheken verschillende werkwijzen en meetmethodes kenden, worden resultaten vaak per groep gepresenteerd. Daar waar wel een gelijke werkwijze of meetmethode is, zijn resultaten gezamenlijk weergegeven.

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. De resultaten worden vergeleken met de gestelde doelen uit het kwaliteitsjaarplan 2016 en met de resultaten van voorgaande jaren. De verbeterpunten uit het verslag kunnen terugkomen in het kwaliteitsjaarplan 2017 of worden als verbeterpunten in de routine van het kwaliteitszorgsysteem meegenomen. Hoofdstuk 4 en 5 geven kort de actiepunten en plannen voor het komende jaar weer.

Het kwaliteitsjaarrapport 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.

Wij wensen u veel leesplezier!

Hoofdstuk 1 Missie, visie en strategie

De nieuwe missie en visie van de Brocacef Groep (waar **BENU** Apotheek onderdeel van uit maakt) is: 'Samen maken wij slimme, persoonlijke en toegankelijke zorg'.

Dit doen wij via de volgende strategische pijlers:

Naast de klant

Samen met partners in Nederland ontwikkelen wij vooruitstrevende concepten die gezondheidswinst opleveren voor onze klanten en de samenleving-voor nu en voor later.

Zorg dichtbij

Samen hebben wij de ambitie om de best gewaardeerde zorgpartner van Nederland te worden door persoonlijke, bereikbare en betaalbare zorg aan iedereen te kunnen bieden. Waar of wie je bent. Wanneer en hoe je wilt.

Slim groeien

Samen maken wij de toekomst van de farmaceutische zorg in Nederland. Door slim en verantwoord in ons netwerk en onze diensten te investeren, met oog voor efficiency en rendement in het belang van onze klanten, onze partners en onze medewerkers.

Mensen maken het verschil

Samen bedenken we de beste ideeën. We geven de ruimte aan initiatief waar onze klanten mee geholpen zijn. We durven te ondernemen. We investeren in onze mensen. Dat verbindt ons met de klant en dat verbindt ons met elkaar. Want onze mensen maken het verschil.

Ook zijn voor de nieuwe organisatie nieuwe kernwaarden vastgesteld:

- **Mensgericht**
- **Vooruitstrevend**
- **Verantwoordelijk**



Hoofdstuk 2 Profielschets

2.1 Geschiedenis

BENU Apotheek is een apotheekketen, in 2010 ontstaan uit een fusie van Escura Apotheek en LLOYDS Apotheken. Brocacef Groep heeft medio 2016 Mediq Apotheken Nederland overgenomen en de Mediq Apotheken zijn toegevoegd aan **BENU** Apotheek. Daarmee is **BENU** Apotheek de grootste apotheekketen van Nederland met ruim 300 eigendomsapotheken en ongeveer 200 partner-apotheken. De schaalgrootte van de keten stelt de aangesloten apotheken in staat hun sleutelrol binnen de Nederlandse gezondheidszorg te versterken.

Begin 2017 is de rebranding afgerond en zijn alle Mediq Apotheken omgebouwd tot een **BENU** Apotheek. Voor de werkprocessen en werksystemen is een integratieplan opgesteld en door de 'best of both worlds' te kiezen, verwachten we onze zorg- en dienstverlening nog verder te ontwikkelen en verbeteren.

De kwaliteit van dienstverlening willen wij aantoonbaar maken en borgen door de inzet van een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. Bijna alle **BENU** apotheken (zowel eigendom als partner apotheek) zijn HKZ-gecertificeerd.

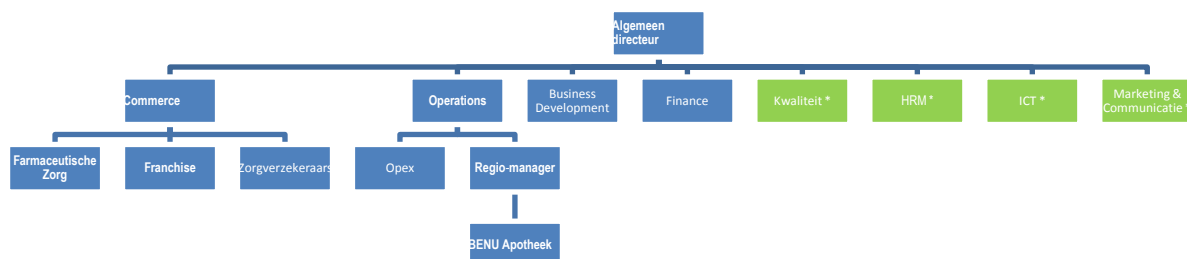
2.2 Organisatie

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 5.000 medewerkers. Brocacef Groep is onderdeel van Phoenix Group, met vestigingen in 25 landen en Celesio AG, actief in 14 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 apotheek is de regiomanager. Daarnaast werken apotheken lokaal nauw samen in clusterverband.

In figuur 1 is de organisatiestructuur weergegeven, waarin ook duidelijk de lijn naar de apotheek is aangegeven. In bijlage 1 staat een overzicht van alle vestigingen per 1 mei 2017.

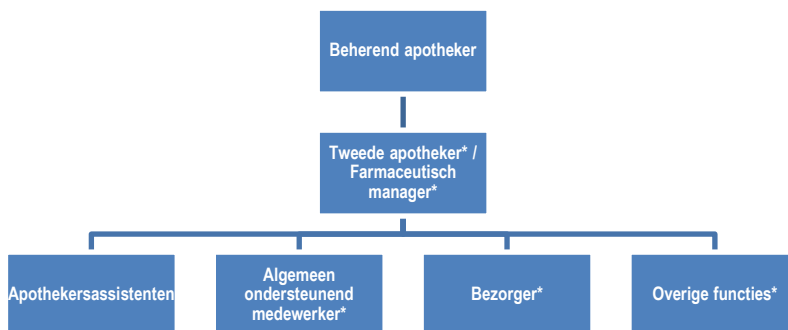
Partner apotheken worden periodiek bezocht door de accountmanager van Brocacef. De accountmanager heeft vooral een adviserende rol. In het formulehandboek zijn alle formuleonderdelen beschreven en kan de partner apotheek zien welke onderdelen verplicht zijn en welke facultatief kunnen worden afgenomen. Partner apotheken kunnen ondersteuning krijgen van de verschillende afdelingen van **BENU** Apotheek en van de centrale afdelingen van Brocacef Groep.



Figuur 1. 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 2 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 2: Organisatieschema van de apotheek

2.3 Zorggebied

Wij streven er naar onze klanten op onderscheidende wijze uniforme farmaceutische zorg te bieden. Met ongeveer 500 **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 3: **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 2016

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. In 2016 hebben de **BENU** Apotheken nog gebruik gemaakt van twee verschillende ondersteunende tools: (oud)**BENU** maakte gebruik van de BROKIS Zorgcoach en (oud)Mediq van GFZ (Geïntegreerde Farmaceutische Zorg). Zie voor meer informatie paragraaf 3.5.1. Ook is in de apotheken aandacht voor het doelmatig gebruik van hulpmiddelen zoals diabetestestmaterialen of het doelmatig toepassen van distributiesystemen zoals de baxterrol.

Bij meerdere geneesmiddelen met dezelfde werkzame stof mag de zorgverzekeraar bepalen welke variant hij vergoedt. Dit is het preferentiebeleid. Een uitzondering geldt bij medische noodzaak. Doel van het preferentiebeleid is geneesmiddelleveranciers laten concurreren op prijs, zodat de totale uitgaven aan geneesmiddelen dalen. 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, wat ten koste gaat van de kwaliteit van de farmaceutische zorg.

Interne organisatie

Door de onderlinge samenwerking met het hoofdkantoor en collega-apotheken vindt uitwisseling van kennis en ervaring plaats. Lokaal wordt in clusters van ongeveer vijf apotheken nauw samengewerkt en worden taken onderling verdeeld. Per cluster is een clustermanager aangesteld. De clustermanager heeft een adviserende en coördinerende rol binnen het cluster. Hij of zij draagt op zodanige wijze bij aan het optimaliseren van de samenwerking dat lokale doelstellingen behaald kunnen worden. De regiomanager blijft de direct-leidinggevende van de beherend apotheker.

Naast de regionale en lokale samenwerking 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. Daarnaast hebben we in 2016 kritisch naar de receptafhandeling gekeken. Door LEAN principes in dit proces toe te passen hebben we een nieuwe werkwijze geïmplementeerd: FLOW. Hiermee hebben wij onze wachttijden in de apotheek fors kunnen terugbrengen. FLOW wordt verder beschreven in paragraaf 3.2.2.

Samenwerking

Naast de interne samenwerking vinden we de samenwerking met andere partners, zoals voorschrijvers en zorgverzekeraars ook 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. Ook meten wij periodiek de tevredenheid onder ketenpartners en met de uitkomsten van deze onderzoeken proberen wij samenwerking met andere zorgverleners te verbeteren (zie ook paragraaf 3.4.1).

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

Om apotheken te ondersteunen in het verlenen van farmaceutische patiëntenzorg zijn regionaal zorgapothekers en zorgassistenten aangesteld. De zorgapothekers zijn vooral werkzaam als coach en helpen de lokale apothekers op weg bij de implementatie van nieuwe zorgmodules. De zorgassistenten ondersteunen in de uitvoering van zorgmodules en kunnen bijvoorbeeld helpen in de voorbereiding van het selecteren van patiënten.

Belangrijk om onze medewerkers te stimuleren en te motiveren in hun werk is het aanbieden van goede scholing passend bij de actualiteit. Welke mogelijkheden wij bieden wordt beschreven in paragraaf 3.3.1.

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 resultaten vindt op verschillende manieren plaats: 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 GFZ 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.

Eind 2016 is 99% van onze eigendomsapotheken gecertificeerd volgens het HKZ certificatieschema Openbare Apotheken 2009. Op dit moment zijn de apotheken in drie Multi-site certificaten (**BENU** Eigendomsapotheken, **BENU** Franchise en MediQ Apotheken) opgenomen. Daarnaast is van de **BENU** Partners nog een groot deel zelfstandig gecertificeerd.

In 2017 worden de twee kwaliteitsmanagementsystemen van (oud)**BENU** en (oud)MediQ geïntegreerd tot één systeem en daarna zullen de drie Multi-site certificaten worden samengevoegd tot één nieuw Multi-site certificaat. Tegelijkertijd willen we dan ook de apotheekketen volgens de (nieuwe) HKZ-norm 2015 certificeren.

Op last van de ACM moesten in 2016 38 eigendomsapotheken verkocht worden. Voor deze apotheken gold dat op het moment van verkoop, zij uit het Multi-site certificaat zouden vallen. Om deze apotheken toch met een geldig HKZ-certificaat over te dragen aan de nieuwe eigenaren, hebben wij in al deze 38 apotheken een externe audit laten uitvoeren en de apotheken een single-site certificaat laten behalen. Dankzij grote inzet van de desbetreffende apotheekteams en de afdeling Kwaliteit hebben alle 38 te verkopen apotheken voor de daadwerkelijke verkoopdatum een single-site certificaat behaald. Ook de franchisenemers die in 2017 afgestoten dienen te worden en die deelnamen aan een van de Multi-site certificaten, zullen in 2017 zelfstandig moeten her-certificeren.

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 afdeling Operation Excellence is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en uitrollen van Best Practices binnen de keten. 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.

3.2.2 Projecten

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 normaal gesproken wordt uitgevoerd, is door de Manager Best Practices beoordeeld aan de hand van LEAN principes. Verspillingen in het proces zijn beoordeeld en waar mogelijk wordt het werkproces vereenvoudigd. Hierbij is 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 kwaliteitsmanager van **BENU** Apotheek getoetst aan de geldende wet- en regelgeving. Bovendien is samen met de kwaliteitsmanager een risicoanalyse opgesteld voor de receptverwerking. Deze risicoanalyse dient iedere apotheek in te vullen naar de lokale situatie alvorens gestart mag worden met FLOW. Vanuit de risicoanalyse is bovendien een prestatie-indicator benoemd die maandelijks gemeten dient te worden om het gewijzigde proces te monitoren.

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

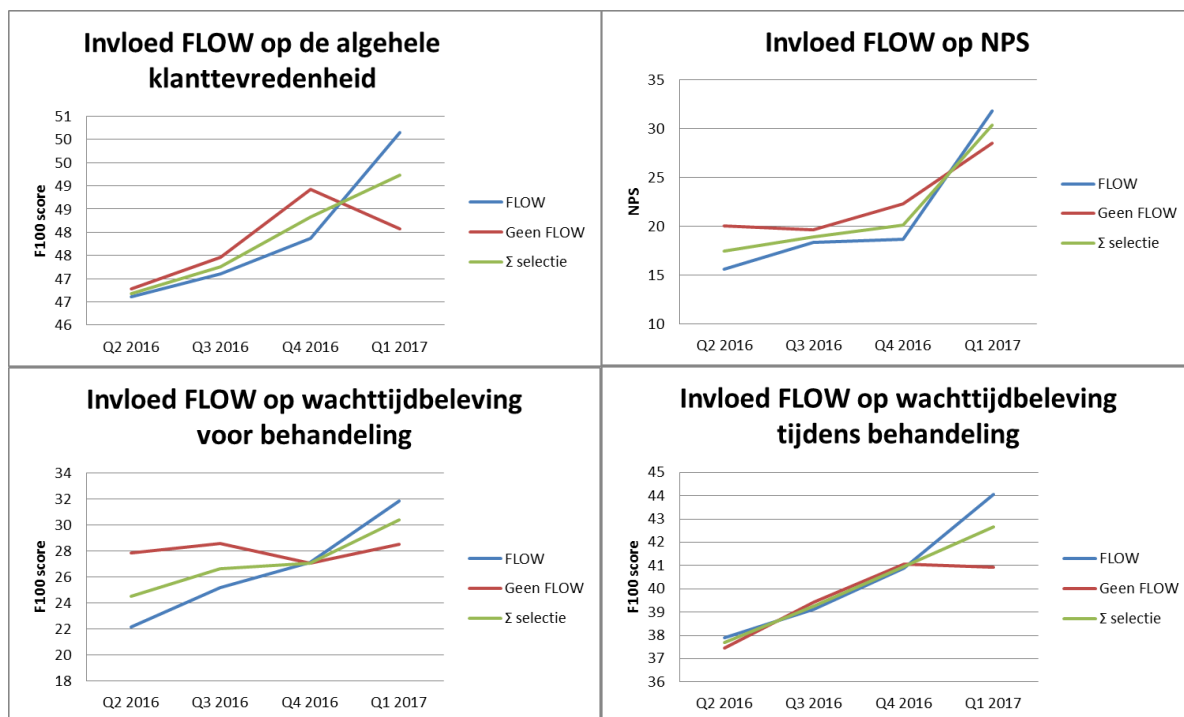
3. Resultaten

In 2016 zijn ongeveer zestig **BENU** Apotheken gestart met FLOW. Hierbij is gekozen voor middelgrote tot grote apotheken, omdat in kleine apotheken met kleine teams het werkproces al zeer nauw op elkaar is afgestemd.

Ongeveer zes maanden na implementatie van FLOW zien we een significante verbetering in de wachttijdbeleving. Zo stijgt de gemiddelde wachttijdbeleving *voordat* iemand geholpen wordt met 10 punten en de gemiddelde wachttijdbeleving *terwijl* iemand geholpen wordt met 6 punten. Bij de groep apotheken waar geen FLOW is geïmplementeerd, stijgt de gemiddelde wachttijdbeleving met resp. 1 en 4 punten.

Ook zien we verbetering in de totale klanttevredenheid en in de NPS. Deze verschillen zijn iets minder groot, omdat andere factoren zoals bejegening ook grote invloed hebben op deze twee meetwaarden. In figuur 4 zijn de effecten van FLOW weergegeven.

Naast klanttevredenheid hebben we ook gekeken naar medewerker tevredenheid. Over het algemeen is deze ook verbeterd. Men ervaart minder werkdruk en aan het einde van de dag zijn alle recepten verwerkt.



Figuur 4: De effecten van Flow

4. Knelpunten

Voorafgaand aan de introductie van FLOW dient in de apotheek een risicoanalyse van het proces gemaakt te worden, om zo alle randvoorwaarden goed in kaart te brengen. In de praktijk zagen we dat apotheken snel aan de slag gingen en de risicoanalyse pas achteraf maakten. Hierdoor werd FLOW in eerste instantie niet altijd geïmplementeerd zoals de bedoeling was. Door tijdens de implementatie hier meer aandacht aan te besteden en maandelijks een prestatie-indicator in het proces te meten, is dit nu verbeterd.

5. Conclusie

FLOW is een effectieve manier om de wachttijdbeleving en de werkdruk in apotheken te verbeteren. Naast dat de klanten hun tevredenheid uiten over kortere wachttijden en betere service, zijn medewerkers over het algemeen ook tevredener.

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.
- Zorgassistenten 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 periodiek werkoverleg met de regiomanager. Tijdens dit overleg worden de lopende zaken en eventuele aandachtspunten besproken.

Naast werkoverleg in de apotheek, vindt ook periodiek een clusteroverleg plaats tussen de apothekers van het cluster en een regionaal overleg tussen de verschillende clustermanagers en de regiomanager. Bovendien worden twee keer per jaar regiobijeenkomsten gehouden voor apothekers en assistenten waarbij beleid van **BENU** Apotheek en nieuwe ontwikkelingen worden toegelicht.

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.

Op verschillende niveaus worden cursussen en trainingen aangeboden vanuit de **BENU** Academy. Apothekers kunnen trainingen volgen op gebied van managementvaardigheden of kennistrainingen die direct aansluiten op de zorgmodules die aangeboden worden vanuit GFZ. Nadat in 2016 de behoefte is uitgesproken door apothekers om meer met intervisie aan de slag te gaan, zullen in 2017 ook regionale intervisiegroepen voor apothekers worden gestart.

Apothekersassistenten krijgen periodiek een syllabus aangeboden welke wordt afgesloten met een kennistoets. Het doel van de syllabi en kennistoetsen is de kennis van elke apothekersassistent verder te ontwikkelen om zelfverzekerd en deskundig het gesprek met de klant aan te gaan; aan de balie, in

de spreekkamer of telefonisch. Onderwerpen voor de syllabus worden afgestemd tussen medewerkers van het hoofdkantoor en een klankbordgroep van assistenten uit het werkveld.

Tot slot kan iedereen deelnemen aan trainingen en bijeenkomsten gericht op de ontwikkeling van competenties via het programma Mijn Talent. Het aanbod binnen dit programma varieert van bijeenkomsten met boeiende sprekers die bijvoorbeeld een innovatief onderwerp behandelen of sessie 'Omdenken' verzorgen tot cursussen op gebied van communicatievaardigheden, timemanagement, omgaan met agressie, etc. Ook is het mogelijk een coaching traject te volgen.

Veel van de aangeboden cursussen en trainingen binnen de **BENU** Academy zijn geaccrediteerd voor apothekers en assistenten en worden binnen de geldende registratieregelingen voor apothekers en assistenten erkend.

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

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 zowel 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 onder meer over de landelijke Basisset kwaliteitsindicatoren Farmacie en de CQI.

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	Aantal	Percentage
Niveau 1	8	2%
Niveau 2	44	10%
Niveau 3	233	51%
Niveau 4	173	38%
Onbekend	2	0%

Bron: Basisset Kwaliteitsindicatoren Farmacie 2015

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

Periodiek meten wij de tevredenheid van onze ketenpartners. Jaarlijks houden wij onder een gedeelte van de **BENU** Apotheken een ketenpartnertevredenheidsonderzoek onder huisartsen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk bureau, Feeddex. De beoordeling is over het algemeen goed. Bejegening, meedenken en deskundigheid van de apotheker, samenwerking op gebied van categorale 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.

Begin 2016 hebben wij voor het eerst een tevredenheidsonderzoek onder zorginstellingen laten uitvoeren door Feeddex. **BENU** Apotheken die structureel leveren aan een zorginstelling konden hieraan deelnemen. In totaal is het onderzoek voor 48 **BENU** Apotheken onder 118 zorginstellingen uitgevoerd. 30 apotheken hebben een voldoende respons gehad om een rapportage op te kunnen maken. De zorginstellingen hebben twee vragenlijsten ontvangen: één om in te vullen door het management en één om door vijf verzorgenden te laten invullen.

De gemiddelde scores op de gemeten onderwerpen als bereikbaarheid, deskundigheid, verwerken van mutaties, levering van geneesmiddelen en toedienlijsten, nakomen van afspraken en samenwerking werden beoordeeld met een 'goed'. Toch zijn we niet helemaal tevreden met de uitkomsten, want we zagen een grote spreiding in resultaat tussen de deelnemende apotheken. Sommige apotheken scoorden op uitgevraagde onderwerpen slecht, terwijl andere apotheken daar vaak met een 'uitstekend' werd beoordeeld. Nader onderzoek van de resultaten leert ons dat wanneer er structureel overleg is tussen apotheek en tehuis de resultaten over het algemeen veel beter zijn. Is het overleg vooral ad hoc en gericht op het oplossen van problemen, dan is de tevredenheid onder

instellingen minder groot. Met deze kennis in het achterhoofd willen we in de toekomst apothekers beter begeleiden in relatiemanagement met instellingen en hen tools aanreiken voor een structurelere samenwerking.

Uit de tevredenheidsmeting komt naar voren dat naast structureel overleg er ook behoefte is aan een betere en actuelere toedienlijst. Nu worden toedienlijsten vaak op papier verstrekt, waardoor het lastig is om tussentijdse wijzigingen per direct op de toedienlijst te verwerken. Er moet dan vaak een nieuwe toedienlijst worden verstrekt. In 2017 willen we dan ook een pilot starten met de ontwikkeling van een digitale toedienlijst.

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 2016 heeft bijna 75% van ons actieve klantenbestand een 'opt-in' afgegeven voor het elektronisch overdragen van medicatiegegevens aan andere zorgverleners.

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 50% van de **BENU** (eigendoms)apotheken een GUA geplaatst.

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.

Om therapietrouw te bevorderen houden wij bovendien in de gaten of mensen bij nieuw gestarte chronische therapie hun medicatie op tijd komen halen. Op basis van het voorgeschreven daggebruik wordt berekend wanneer iemand voor een tweede of derde uitgifte terug zou moeten komen. Gebeurt dit niet dan ontvangt de apotheek een zogenaamde “persistentiemelding”. Op basis van deze meldingen kan de apotheek (telefonisch) contact opnemen met de klant en vragen naar de ervaringen en het gebruik van het nieuwe medicijn. Uit dit gesprek kan de apotheek opmaken of iemand inderdaad te laat de medicijnen op haalt of dat de klant gestopt is met de nieuwe medicijnen, al dan niet op advies van de arts. De apotheek kan hierop adviezen geven over het vervolg van de therapie.

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 en Geïntegreerde Farmaceutische Zorg (GFZ)

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 de **BENU** Apotheken gebruik van een ondersteunende digitale tool die Medisch Farmaceutische Beslisregels en informatie over verstrekkingen in het apotheekinformatiesysteem verwerkt tot individuele adviezen op patiënt niveau om de farmaceutische zorg voor deze patiënt te verbeteren. De (oud)**BENU** Apotheken maakten in 2016 hiervoor gebruik van de BROKIS Zorgcoach, de (oud)Mediq apotheken werkten met GFZ.

In 2016 zijn aan de hand van 70 verschillende MFB's in de BROKIS Zorgcoach 315.000 patiënten gescreend. Uit deze screening kwamen bijna 130.000 interventies naar voren die de apotheker heeft voorgelegd aan de behandelend arts. Door de artsen werden 63.000 interventies akkoord bevonden en overgenomen. Daarvan zijn 52.000 interventies akkoord bevonden door de patiënt en uiteindelijk zijn een kleine 50.000 interventies daadwerkelijk doorgevoerd. Na evaluatie na drie maanden blijkt dat van deze doorgevoerde interventies 81% heeft standgehouden.

GFZ kent ongeveer 200 beslisregels. GFZ is een doorlopend proces en er is niet gemeten hoeveel individuele patiënten beoordeeld zijn aan de hand van GFZ. Wel zien we dat in ongeveer 43% van de afgehandelde MFB's de apotheker een interventievoorstel heeft gedaan. GFZ wordt sinds 2011 in de (oud) Mediq Apotheken toegepast en het onderzoeksbureau Equalis heeft een onderzoek gedaan

naar de kosteneffectiviteit van GFZ in de periode van 2011 tot en met 2014. De resultaten van dit onderzoek zullen binnenkort gepubliceerd worden in een rapport.

In 2017 zullen alle **BENU** Apotheken met GFZ gaan werken. GFZ controleert het medicijngebruik van een patiënt op basis van drie selectiefuncties (zie figuur 5):

- ✓ **Advisor:** bekijkt of er een goedkoper alternatief voor de huidige medicatie beschikbaar is met behoud van effectiviteit en veiligheid;
- ✓ **Coach (compliance):** verhoogt de effectiviteit van het medicijngebruik van de patiënt door deze actief te benaderen bij onjuist of onregelmatig gebruik;
- ✓ **Review:** suggereert aanpassing van de huidige medicatie voor kwalitatief beter medicijngebruik.

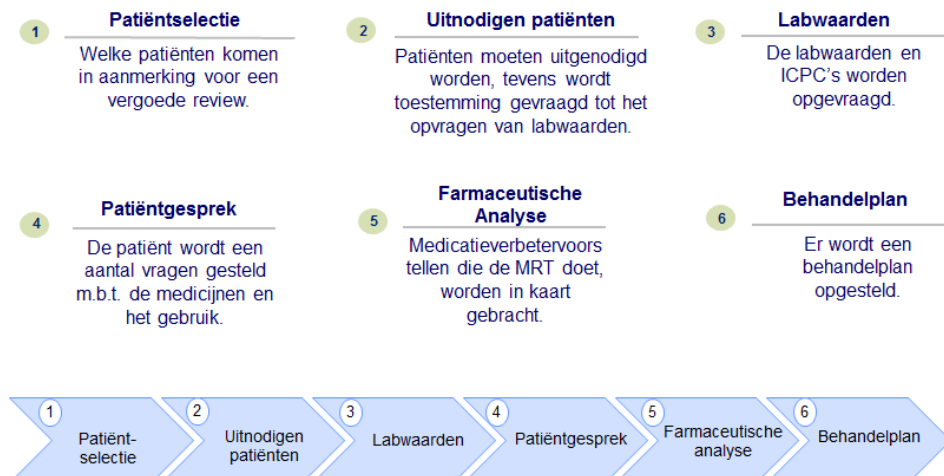


Figuur 5: Geïntegreerde Farmaceutische Zorg

Medicatiebeoordelingen

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 medicatiebeoordeling ondersteund middels een digitale Medicatie Review Tool in ofwel de BROKIS Zorgcoach ofwel in GFZ. De tool ondersteunt bij het selecteren van patiënten die in aanmerking komen voor een medicatiebeoordeling en tevens worden de farmaceutische analyse en de interventievoorstellen in de tool op patiënt niveau gerapporteerd en gemonitord. In figuur 6 is het proces van de medicatiebeoordeling weergegeven.



Figuur 6: het proces van de medicatiebeoordeling

In 2016 zijn ongeveer 30.000 medicatiebeoordelingen uitgevoerd door de **BENU** Apotheken. Van de medicatiebeoordelingen die in de BROKIS Zorgcoach zijn vastgelegd, kunnen we de opvolging en de resultaten van de medicatiebeoordelingen monitoren. Hieruit blijkt dat bij een gemiddelde medicatiebeoordeling ongeveer twee aanbevelingen worden gedaan tot aanpassen van het farmacotherapeutisch behandelplan. 75% van de geconstateerde farmacotherapeutische problemen werd geconstateerd vanuit de medicatie-analyse en 25% van de problemen kwam naar voren tijdens het gesprek met de patiënt.

De gedane aanbevelingen kunnen verdeeld worden in vier categorieën: 27% van de aanbevelingen betrof het starten van nieuwe medicatie, 32% van de aanbevelingen betrof het stoppen van medicatie, bij 12% van de aanbevelingen ging het om het vervangen van medicatie en tot slot bij 28% van de aanbevelingen was er sprake van aanpassen van doseringen.

Uit evaluatie na drie maanden blijkt dat van de gedane aanbevelingen ongeveer 77% 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 COPD 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.

Sinds 2013 zijn NZa-prestaties voor de farmaceutische zorg benoemd, zodat een aantal zorgprestaties gedeclareerd kunnen worden. In tabel 2 is het aantal gedeclareerde zorgprestaties weergegeven.

Tabel 2: Geregistreerde en gedeclareerde NZa Zorgprestaties (alleen BENU eigendomsapotheken)

NZa zorgprestatie	2013 (n=110)	2014 (n=115)	2015 (n=115)	2016 (n=309*)
Standaard terhandstelling – niet afleveren na overleg arts / patiënt	834	1.494	2.426	2.278
Instructie UR geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel	4.933	10.262	14.742	56.807
Medicatiebeoordeling chronisch UR-geneesmiddelengebruik	1.203	2.090	3.857	29.249
Farmaceutische begeleiding bij ziekenhuisopname of polikliniekbezoek	4.178	7.950	9.467	13.237
Farmaceutische begeleiding i.v.m. ontslag uit het ziekenhuis	1.834	3.665	6.068	11.110
Voorlichting farmaceutisch zelfmanagement voor patiëntengroep	88	77	46	19
Advies farmaceutische zelfzorg		76	164	240
Advies gebruik UR-geneesmiddelen tijdens reis		187	223	280
Advies ziekterisico bij reizen		18	31	96
Eerste terhandstellingsgesprek		1.366.776	1.303.973	n.v.t.**
Therapietrouwverbetering bij patiënten met astma/COPD				1.642

*exclusief remedy apotheken

**geen losse prestatie meer, maar onderdeel van het terhandstellingstarief

3.5.2 Projecten op het gebied van Farmaceutische PatiëntenZorg

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 van de 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 en gezondheidstoestand van de patiënt meten we aan de hand van de Clinical COPD Questionnaire (CCQ). Een waarde > 1 suggereert dat de behandeling mogelijk niet aansluit bij de klachten van de patiënt.

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 zijn aan de hand van de medicatiehistorie beoordeeld op therapietrouw of andere problematiek als overgebruik kortwerkende preparaten. Daarnaast is gekeken naar COPD patiënten die ICS gebruiken, maar 2 jaar vrij van exacerbatie zijn. De patiënten die aan de criteria voldeden, werden getoond in de BROKIS Zorgcoach. Door de apotheek zijn deze patiënten uitgenodigd om een Clinical COPD Questionnaire (CCQ) in te vullen. Bij een CCQ waarde > 1 werden de patiënten vervolgens uitgenodigd voor een gesprek.

Afhankelijk van de patiënt-specifieke problematiek zijn 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. Resultaten

In 2016 hebben ruim 800 patiënten de eerste CCQ vragenlijst ingevuld waarvan er bij 268 een CCQ waarde > 1 werd gemeten. Doordat het lastig bleek om ingevulde vragen retour te krijgen is in overleg besloten om de 2^e meting te laten vervallen. Niet alleen bij de 268 patiënten met een CCQ-waarde > 1 zijn interventies uitgevoerd, maar ook bij andere patiënten uit de geselecteerde groep. De vragenlijst was in veel gevallen aanleiding om het gesprek met de patiënt aan te gaan over zijn/ haar benauwdheidsklachten en inhalatietechniek. Met 1.059 patiënten zijn er gesprekken gevoerd waaruit één of meer acties kwamen zoals het aanpassen van medicatie of de device. Bij 532 patiënten is er een (nieuwe) inhalatie instructie gegeven en 152 patiënten hebben een stoppen met roken advies gekregen.

Het verschil tussen het aantal CCQ-vragenlijsten en het aantal gevoerde gesprekken is te verklaren doordat gewoonweg niet alle patiënten de vragenlijst invulde of doordat patiënten deze vragenlijst ook jaarlijks bij de POH'er invullen en dit niet nogmaals wilde doen.

4. Ervaren knelpunten

Eén van de knelpunten bij patiënten is het invullen van de CCQ-vragenlijst. Het blijkt voor patiënten lastig om de vragen te begrijpen en daar op een juiste manier antwoord op te geven. Daarnaast kost het veel tijd om patiënten deze lijst toe te sturen en ingevuld retour te krijgen.

5. Conclusie

De CCQ-vragenlijst kan voor de apotheker of apothekersassistent een ingang zijn om het gesprek aan te gaan met de patiënt over zijn of haar longmedicatie. Patiënten ervaren echter de vragenlijst als lastig in te vullen of vullen deze al jaarlijks in bij de POH'er. Een vergelijkbare vragenlijst zou voor de patiënt makkelijker zijn alleen valt daar geen statistische conclusie te trekken op de resultaten uit de vragenlijsten omdat die niet gevalideerd zijn. Uiteindelijk hebben ruim 800 patiënten een vragenlijst ingevuld en hebben 1.059 patiënten een patiëntgesprek gehad.

Er is binnen dit zorgprogramma niet gekeken naar een mogelijke therapietrouwverbetering.

Optimalisatie farmacotherapie aan de hand van MFB's

Thema: farmaceutische patiëntenzorg

1. Probleem- en doelstelling

MFB's vormen een hulpmiddel bij het optimaliseren van de ingezette farmacotherapie. Middels het opstellen en implementeren van dertien nieuwe MFB's willen we de farmacotherapie bij vier grote ziektebeelden (Astma/ 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 5.000 patiënten de behandeling optimaliseren en eventuele ziekenhuisopnames voorkomen.

2. Methode

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

In de apotheken worden de patiënten die naar aanleiding van de MFB's worden geselecteerd, beoordeeld. In overleg met de behandelend arts en patiënt zijn interventies ingezet, variërend van het maken van een innameschema tot het toevoegen aan de Herhaalservice.

Bij de ontwikkeling van deze dertien nieuwe MFB's is gekeken naar de uitkomstmaat. Aan de hand van die uitkomstmaat is een inschatting gedaan om bij 5.000 patiënten te interveniëren om zo de uitkomstenmaten te beïnvloeden.

3. Resultaten

Gedurende het jaar is de gehele populatie binnen een MFB gevolgd. Niet alleen de patiënten waar een interventie gewenst was maar ook de patiënten die binnen de MFB juist behandeld werden. Dit bleek een zeer dynamisch geheel te zijn van patiënten die gedurende het jaar in- en uitstroomde. Kijkend naar alle patiënten die in- en uitstroomde zijn er bij 9.000 patiënten interventies uitgevoerd. Kijken we naar wat er gebeurde binnen de vastgestelde 0-meting, los van de nieuwe instromers binnen de MFB gedurende het jaar, dan zien we bij meer dan 20.000 patiënten veranderingen in hun farmacotherapie. Uit een verdieping op deze veranderingen is duidelijk te zien wat een bepaalde verandering in de farmacotherapie kan hebben op het al dan niet voldoen aan de selectiecriteria van een MFB.

4. Ervaren knelpunten

De inrichting van de BROKIS Zorgcoach voor wat betreft de afhandeling van deze set van MFB's was niet optimaal waardoor het analyseren van de resultaten meer tijd in beslag nam en deze foutgevoeliger was.

5. Conclusie

De extra set met MFB's heeft een heel mooi resultaat opgeleverd, beter dan de inschatting die we op voorhand hadden gedaan. Het heeft inzicht gegeven in de veranderingen binnen een patiëntenpopulatie en het effect wat dat heeft op de resultaten. Ook valt hieruit op te maken dat patiënten die gaan voldoen aan een MFB, dat niet altijd te wijten is aan iets wat de apotheker mist of op voorhand had kunnen ondervangen. Daar spelen veel meer factoren in mee.

3.6 Waarde voor de medewerkers

Mensen maken het verschil. Samen bedenken we de beste ideeën. We geven de ruimte aan initiatief waar onze klanten mee geholpen zijn. We durven te ondernemen. We investeren in onze mensen. Dat verbindt ons met de klant en dat verbindt ons met elkaar. Want onze mensen maken het verschil.

Deskundigheid

Deskundigheidsbevordering is een belangrijk onderdeel van ons personeelsbeleid. Ook wordt veel aandacht besteed aan klantgericht werken. Aan het begin van ieder jaar wordt voor elk apotheekteam een scholingsbudget vastgesteld. Tijdens functioneringsgesprekken wordt de scholingsbehoefte van iedere medewerker vastgesteld.

Alle scholing die wij aanbieden aan onze medewerkers is opgenomen in de **BENU** Academy. De scholing varieert van seminars, kennistrainingen, trainingen op gebied van vaardigheden en competenties tot coaching en intervisie. Daarnaast kunnen scholingen gevolgd worden van onder meer PAO Farmacie, E-wise en SBA.

Medewerkertevredenheid

Na de overname van Mediq Apotheken Nederland is vanuit Brocacef groep een change- en cultuurprogramma gestart. Voorafgaand aan de integratie is in beide bedrijven een cultuuronderzoek uitgevoerd. De respondenten van beide bedrijven gaven in dit onderzoek aan zich naar een meer familiale bedrijfscultuur te willen ontwikkelen. Een dergelijke cultuur is mensgericht en wordt gekenmerkt door het stimuleren van persoonlijke ontwikkeling en sturen op competenties en gedrag. In 2017 zal het cultuuronderzoek herhaald worden, zodat we kunnen meten of de integratie en het changeprogramma inderdaad heeft bijgedragen aan het ontwikkelen van een meer familiale bedrijfscultuur.

In 2015 is binnen **BENU** Apotheken een werkdrukonderzoek uitgevoerd. Om inzicht te verkrijgen in de ontwikkeling van de gezonde werkdruk heeft **BENU** Apotheken in 2016 voor de tweede keer een werkdrukonderzoek gehouden onder alle medewerkers die werkzaam zijn in de apotheek. Het onderzoek is gestart voor de overname van Mediq; medewerkers van Mediq apotheken hebben derhalve niet meegedaan aan het onderzoek. Om een objectief onderzoeksresultaat te verkrijgen is net als in 2015 ervoor gekozen om het onderzoek uit te laten voeren door een externe partner van de Stichting Bedrijfstak Apotheek branche (SBA), te weten de Zorg & Innovatiegroep.

De uitkomsten van het onderzoek uit 2015 zijn besproken in het directie overleg, operationele overleggen, met de Ondernemingsraad en met de medewerkers op het kantoor in Maarssen. Tevens hebben de regiomanagers de uitkomsten met de apothekers besproken en hebben de apothekers de uitkomsten van het onderzoek met de teams besproken. 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. Ook is het werkproces in apotheken aangepast door de implementatie van FLOW, Track&Trace en zijn Geneesmiddel Uitgifte Automaten geplaatst.

De respons van het onderzoek in 2016 is uitgekomen op 62%, waarmee de onderzoeksgegevens een valide en betrouwbaar karakter hebben. Overall gezien is de werkdrukbeleving in 2016 substantieel verbeterd ten opzichte van de meting van 2015. Op vrijwel alle onderwerpen zijn de scores significant beter, zowel bij de stressoren, de energiebronnen en het verwerkingsvermogen als ook bij de gevolgen. De ervaren werkdruk (werktempo/werkhoeveelheid) is met ruim 10% afgenomen. Het lijkt erop dat de acties en interventies in het afgelopen jaar hebben geleid tot een afname van de werkdrukbeleving.

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

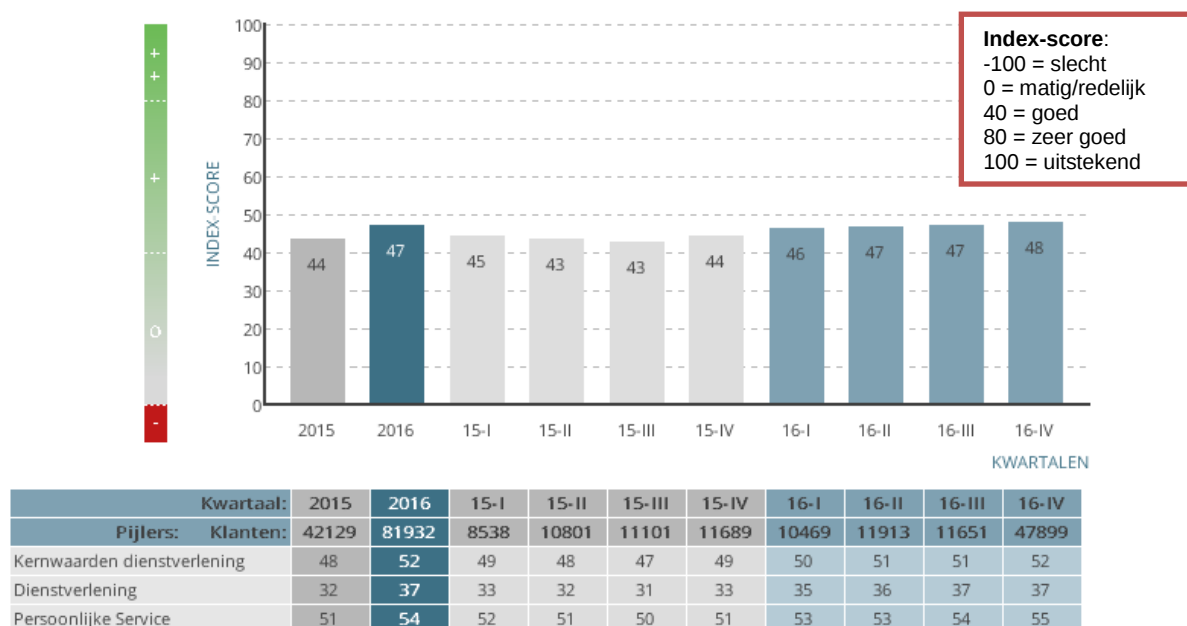
3.7.1 Klanttevredenheid

Klanttevredenheid gemeten middels de klantenmonitor Feeddex

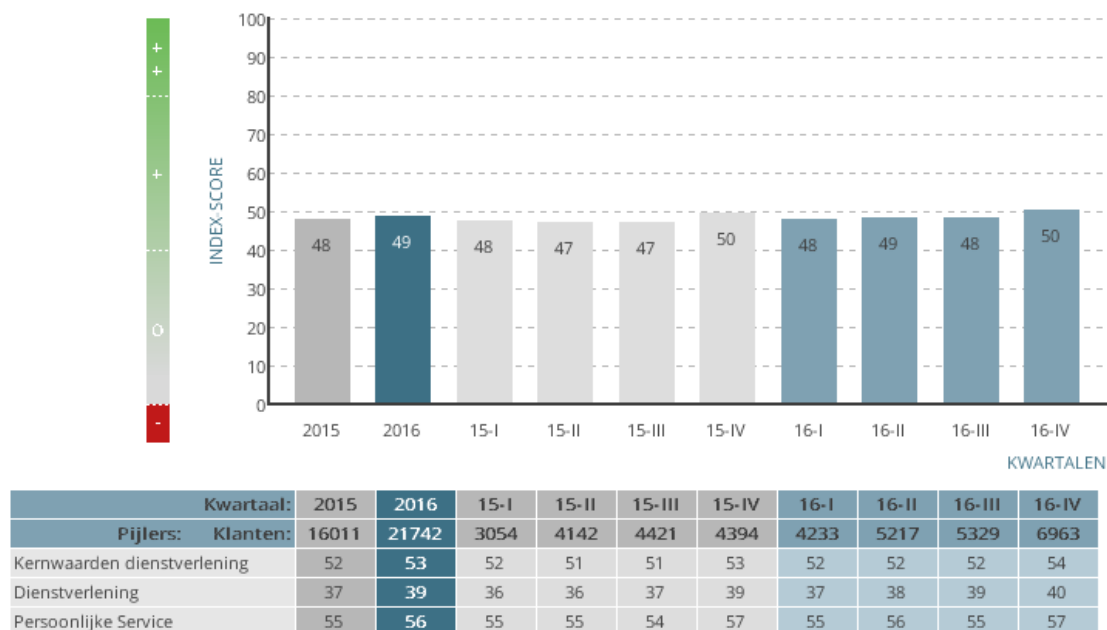
Wij willen onze klanten een optimale service, goede informatie en kwaliteitsproducten leveren. Wij hechten om die reden erg veel waarde aan de mening van onze klanten. Om de mening van onze klanten te peilen, maken wij gebruik van de continue klantenmonitor Feeddex.

De (oud)Mediq Apotheken maakten in 2016 nog geen gebruik van de continue klantenmonitor. Zij zijn eind 2016 allemaal op de continue klantenmonitor aangesloten en de eerste resultaten van deze metingen zullen in de loop van 2017 zichtbaar worden.

De resultaten voor de gemeten klanttevredenheid in 2016 ten opzichte van 2015 zijn weergegeven in figuur 7a en 7b.



Figuur 7a: Gemiddelde F100-score per kwartaal in de BENU Eigendomsapotheken



Figuur 7b: Gemiddelde F100-score per kwartaal in de BENU Franchise Apotheken

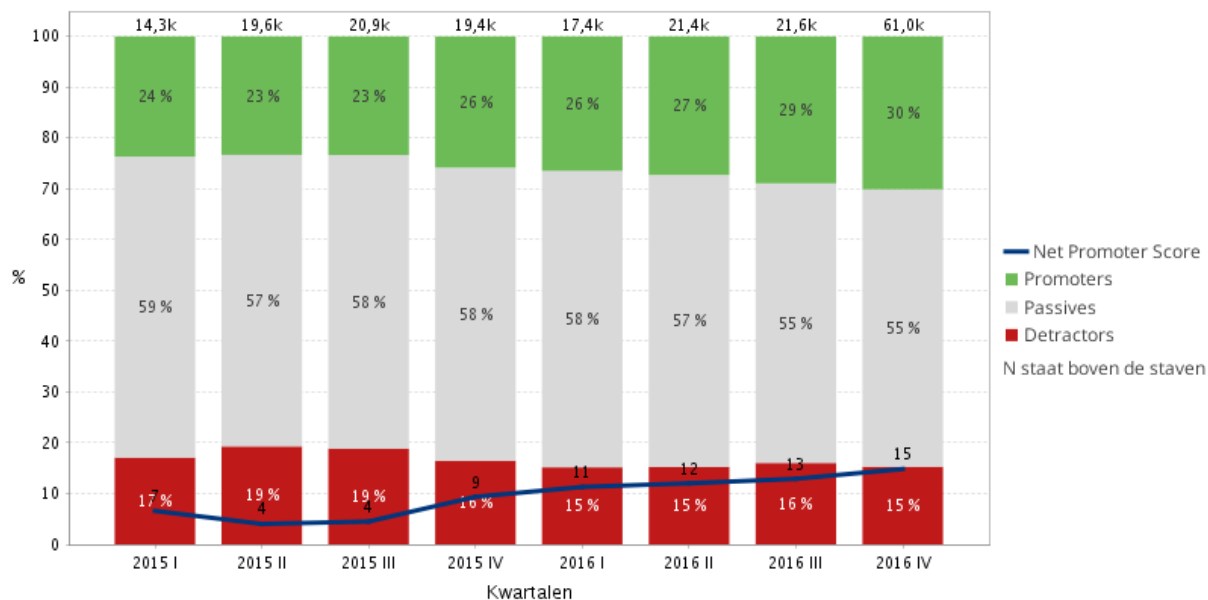
Nadat we in de voorgaande jaren een geleidelijke daling zagen ontstaan in de klanttevredenheid, hebben we in 2016 het tij kunnen keren en constateren we weer een stijgende lijn in de klanttevredenheid. Extra aandacht aan klantbejegening en het terugdringen van wachttijden laten een positief effect zien op de klanttevredenheid. Deze stijgende trend zet ook door in 2017.

Wanneer we de scores op de gemeten items in 2016 vergelijken met 2015 zien we over de gehele linie een stijging in waardering, maar met name de wachttijdbeleving is fors verbeterd. We zien dat de introductie van LEAN-principes in de apotheek middels de implementatie van FLOW een positief resultaat heeft op de klanttevredenheid. Zie ook paragraaf 3.2.2.



Figuur 8: Uitgevraagde onderwerpen in de Feeddex klantenmonitor, gerangschikt op verbetering ten opzichte van 2015

Naast de F100-score meten we ook de loyaliteit van onze klanten uitgedrukt in de NPS-score (zie figuur 9). Ook deze score is verbeterd ten opzichte van het jaar daarvoor en ook deze stijgende lijn zet in 2017 door.



Figuur 9: NPS-score gemeten in de tijd

CQI Farmacie

In de periode van januari t/m mei 2016 hebben alle **BENU** en Mediq Apotheken de CQI-meting laten uitvoeren door Argo. In tegenstelling tot voorgaande jaren moesten dit jaar tenminste 35 respondenten een eerste uitgifte hebben gehad en 30 respondenten een vervolgitgifte. In totaal moesten minimaal 70 respondenten de CQI-vragenlijst ingevuld hebben. Met name het verkrijgen van 35 EU-respondenten was voor een aantal apotheken lastig om te behalen. Uiteindelijk heeft 90% van de deelnemers heeft de benodigde respons binnen de gestelde meetperiode behaald. Dit is 5% minder dan vorig jaar.

In vergelijking met vorig jaar zien we een verbetering in de resultaten op de begrijpelijke informatievoorziening bij eerste uitgifte en op bejegening. De resultaten op gebied van privacy zijn gelijk gebleven. De resultaten op het domein 'bevorderen juist medicijngebruik' zijn gedaald, maar dit is ook een landelijke trend. Mogelijk heeft dit te maken met de gewijzigde uitvraag waarbij een minimum aantal respondenten voor eerste uitgifte versus vervolgitgifte was gesteld. Dit was vorige jaren niet op deze wijze uitgesplitst.

Opvallende uitkomst is dat de (oud)Mediq apotheken bovengemiddeld scoren op de vraag 'Heeft u last gehad van bijwerkingen?' Het TU-gesprek en in het bijzonder de gesprekken rond bijwerkingen zijn in deze apotheken het afgelopen jaar ook extra getraind.

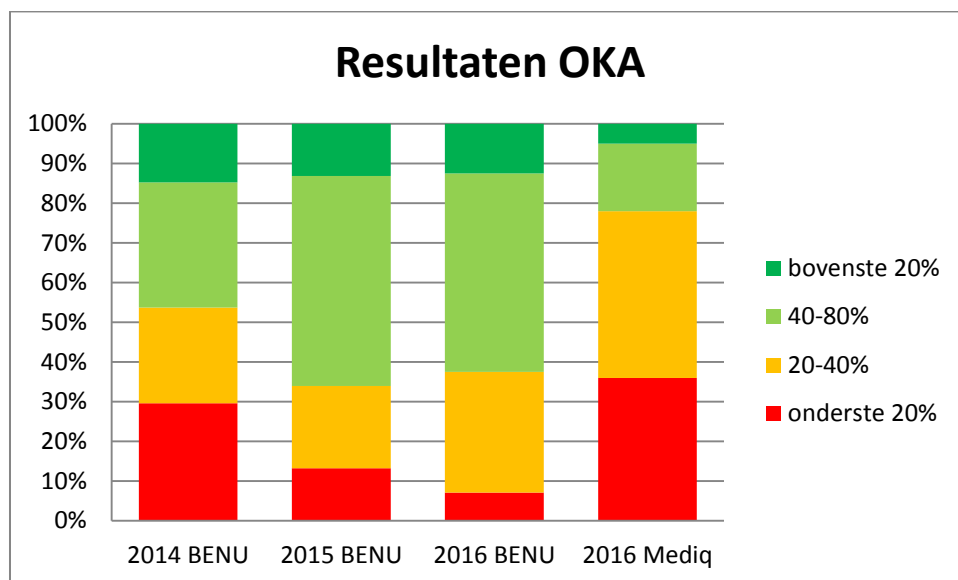
De **BENU** Apotheken hebben gemiddeld een 7,6 als rapportcijfer behaald. Dit is 0,2 punten hoger dan vorig jaar, maar nog wel lager dan landelijk. We streven er naar om in 2017 een rapportcijfer minimaal gelijk aan landelijk te behalen.

Mystery Guest

In 2016 heeft **BENU** Apotheek met 156 eigendomsapotheken meegedaan aan het Mystery Guest onderzoek van AMP (OKA). In een jaar tijd zijn zes casussen behandeld over de onderwerpen:

- hoest
- allergie
- menstruatiepijn
- afhandeling herhaalrecepten
- wormpjes
- farmaceutische zorg bij CVRM (cardiovasculair risicomanagement).

De (oud)**BENU** Apotheken hebben in de afgelopen twee jaar extra aandacht besteed aan de zelfzorgadvisering en de adviesgesprekken. Net als de eerder genoemde resultaten binnen de CQI-meting rond de vraag 'heeft u last van bijwerkingen?' zien we ook hier dat extra trainen en bewust maken van de apotheekteams op onderdelen van de zorgverlening effect heeft. In figuur 10 is het aandeel van de apotheken in percentielgroepen ten opzichte van de landelijke verdeling aangegeven.



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

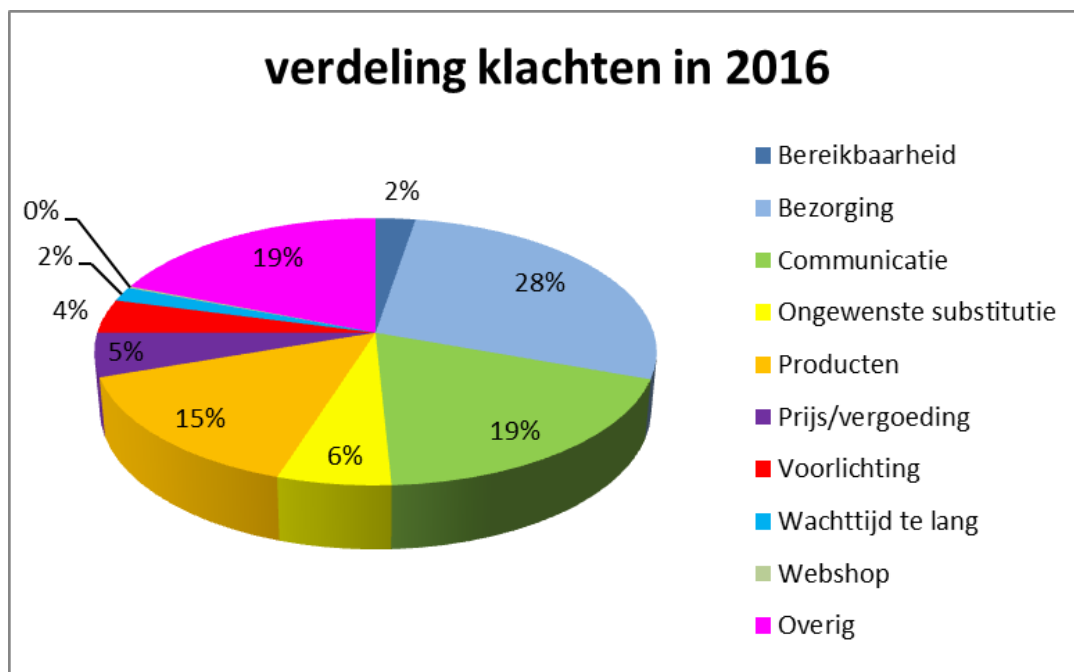
Klachten en foutenregistratie

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.

Op dit moment leggen de (oud)**BENU** en de (oud)Mediq Apotheken de kwaliteitsregistraties nog vast in twee verschillende kwaliteitsmanagementsystemen en zijn beide groepen ook nog in twee aparte Multi-site certificaten gecertificeerd. Medio 2017 zullen beide systemen samengevoegd worden en het streven is dat de gehele apotheekketen in 2018 binnen één Multi-site certificaat gecertificeerd wordt volgens de nieuwe HKZ-norm 2015.

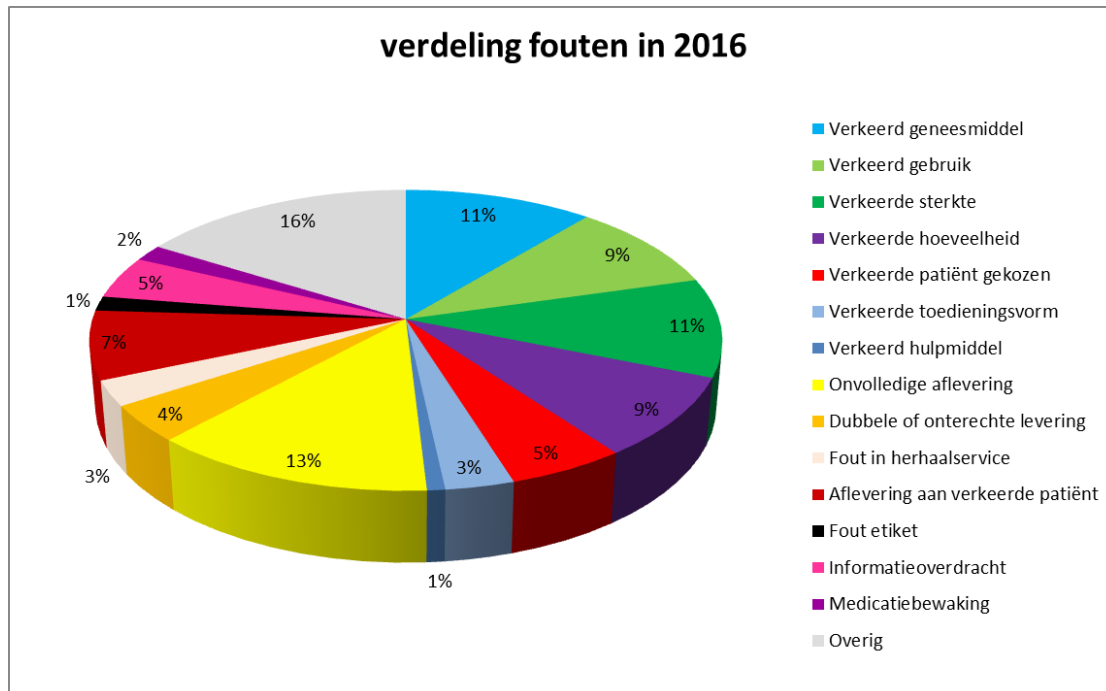
In 2016 zijn door de apotheken meer dan 25.000 registraties van afwijkingen (klachten, fouten, interne afwijkingen) vastgelegd.

De geregistreerde klachten kunnen we in verschillende categorieën onderverdelen. Deze verdeling is te zien in figuur 11. Ten opzichte van 2015 is hier geen grote verschuiving in waargenomen. De verdeling blijft over de jaren redelijk gelijk.

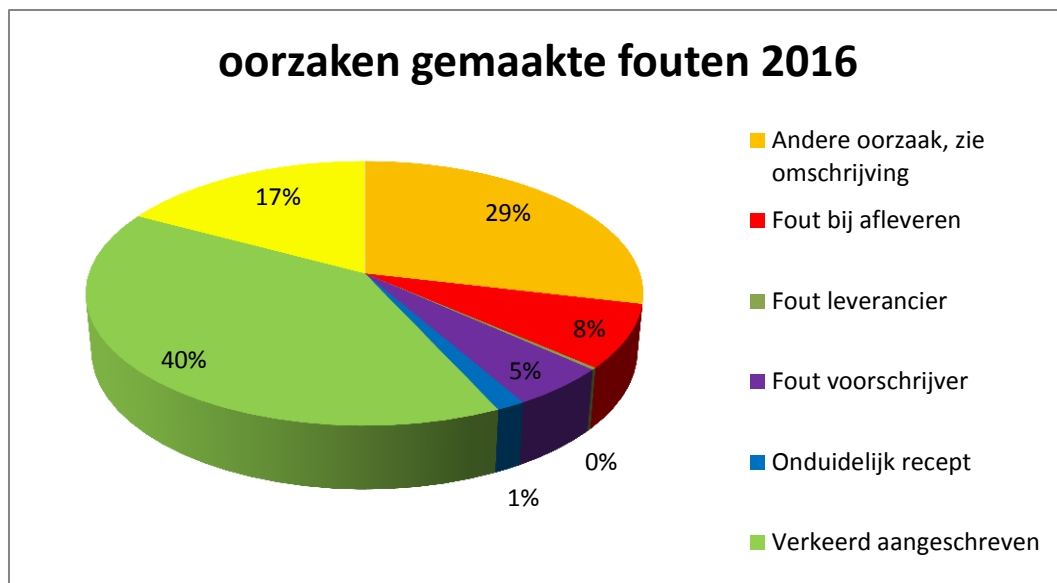


Figuur 11: Geregistreerde klachten onderverdeeld in categorieën

Bij de verdeling in categorieën fouten (figuur 12) zien we een daling van 5% in fouten waarbij de verkeerde klant is gekozen of waarbij aan de verkeerde klant is afgeleverd. Hiervoor kunnen we twee oorzaken aanwijzen. In alle **BENU** eigendomsapotheken wordt sinds begin 2016 gewerkt met Track&Trace waardoor bij het uitscannen van pakketjes eerder wordt ontdekt dat het verkeerde pakje is gepakt. Bovendien is diverse malen aandacht besteed aan het voorkomen van datalekken, waardoor er zorgvuldiger wordt gekeken naar het verstrekken van medicijnen aan de juiste personen.



Figuur 12: Indeling in categorieën fouten



Figuur 13: Oorzaken voor gemaakte fouten

De grootste bron van fouten blijft net als voorgaande jaren ook in 2016 het aanschrijven (zie figuur 13). Dit is ook logisch, omdat het klaarmaken van recepten voor een belangrijk deel is uitbesteed aan de Central Filling Apotheek of de GDS-apotheek.

Van het aantal geregistreerde fouten is bij minder dan 1% aangegeven dat het een zeer ernstige klacht of fout betreft, in 74% van de gevallen gaat het om een niet ernstige fout en bij 22% om een ernstige fout. Het aantal ernstige fouten dat geregistreerd is, is in 2016 met 3% gedaald ten opzichte van 2015. Dit komt mede door het beter registreren waarbij ook de minder ernstige fouten meer worden vastgelegd.

Vanuit de **BENU** Apotheken worden incidenten met risico op herhaling of met een leereffect voor collega's gemeld bij het CMR. Er is niet gemeten hoeveel CMR-meldingen in 2016 gedaan zijn door de **BENU** Apotheken.

In 2016 zijn acht calamiteiten gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Voor al deze meldingen is door de kwaliteitsmanager samen met de apotheker een calamiteitenrapportage opgesteld en verstuurd naar de inspectie.

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 eind 2015 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

Voorafgaande aan het project 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.

Eind 2015 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.

Nadat de eerste 15 apotheken goede resultaten lieten zien op verbeteren van de klanttevredenheid, is begin 2016 een tweede groep gestart met project Maxima. Daarnaast zijn de uitkomsten gedeeld met de andere **BENU** Apotheken tijdens regiobijeenkomsten en werden geïnteresseerde apothekers geïnformeerd hoe zij het verbeteren van de klanttevredenheid zelf konden aanpakken in de eigen apotheek.

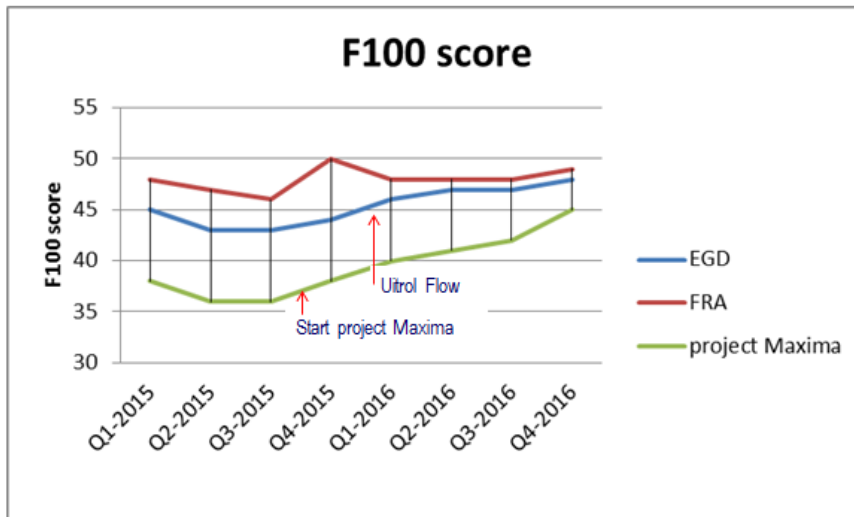
3. Resultaten

Uit de eerste analyse in 2015 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.

De apotheken werden gedurende de eerste weken van het project intensief begeleid door een jobcoach. Kleine frustratiepunten werden opgelost (bijvoorbeeld kapotte printer of nummertjesapparaat), het team kreeg een avondtraining klantgericht werken en feedback geven. De jobcoach kwam vervolgens wekelijks langs om te observeren en knelpunten te bespreken. Na twee tot drie maanden werd deze intensieve begeleiding afgebouwd en moest het apotheekteam het zelf verder oppakken. Gedurende het gehele traject werd de klanttevredenheid intensief gemonitord en gedeeld met het apotheekteam.

Een tweede project wat iets later Bij **BENU** Apotheek werd gestart ter vermindering van de wachttijden en ter verbetering van de klanttevredenheid is het in paragraaf 3.4.2 beschreven project 'FLOW'.

De resultaten van beide projecten samen laten over de gehele apotheekketen een mooie stijging van de klanttevredenheid zien, waar we met zijn allen trots op zijn (zie figuur 14). Bovendien zien we dat de stijging in de klanttevredenheid ook in de eerste maanden van 2017 doorzet.



Figuur 14: Resultaat van project Maxima en FLOW op de algehele klanttevredenheid

4. Knelpunten

Tijdens het project zijn weinig knelpunten ervaren. Alle deelnemende teams waren enthousiast.

5. Conclusie

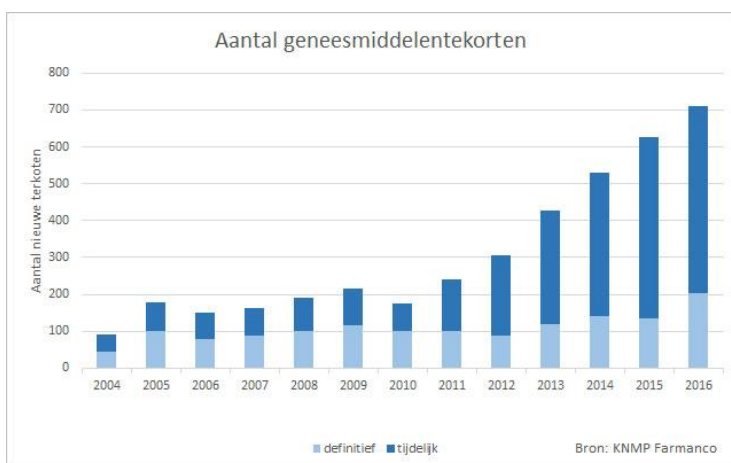
Uit project Maxima kunnen we concluderen dat wachttijdbeleving en klanttevredenheid niet direct een relatie heeft met hoe druk het daadwerkelijk is in de apotheek of met de omgevingsfactoren, maar vooral beïnvloed kan worden door de bejegening van klanten en de aansturing van het apotheekteam. In een periode van drie maanden zijn wij in staat om met intensieve begeleiding de klanttevredenheid in een apotheek significant te verbeteren.

3.8 Waarde voor de maatschappij

3.8.1 Doelmatigheid en transparantie

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. Wij ervaren dat afspraken over generieke substitutie over het algemeen eenvoudiger zijn na te komen dan afspraken rond preferentiebeleid. 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 en nemen deze ieder jaar toe (zie figuur 15). 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.



Figuur 15: Geneesmiddeltekorten in Nederland

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 kwaliteitsmanager 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. De **BENU** Apotheken scoren op de structuur- en procesindicatoren goed. Dit komt mede omdat deze indicatoren veelal gekoppeld zijn aan het wel of niet HKZ-gecertificeerd zijn. Binnen de keten is 99% van de apotheken gecertificeerd (tegenover 94% landelijk).

Op het gebied van de uitkomstindicatoren (de KISS indicatoren) zien we dat de resultaten van de **BENU** Apotheken ten opzichte van het jaar daarvoor verbeterd zijn, maar nog wel iets achterblijven ten opzichte van het Nederlandse gemiddelde. Wel zien we dat de apotheken die met GFZ werken net iets hoger resultaat hebben dan de apotheken die (nog) niet met GFZ werken.

We willen wel een kanttekening plaatsen bij deze uitkomsten. Bij veel indicatoren is de uitkomst voor de gemiddelde apotheek al hoog (rond de 80%) en de spreiding beperkt. Scoort een apotheek dan één of twee procent onder de landelijke benchmark dan betekent dit niet direct dat deze apotheek vakinhoudelijk een onvoldoende haalt. Ook zien we dat bij apotheken die actief inzetten op MFB's en bijvoorbeeld actuele labwaarden als LDL of nierfunctie betrekken in de gemaakte therapiekeuzes de resultaten soms dalen, juist door het patiëntgericht toepassen van de richtlijnen.

3.8.2 Projecten

Implementatie nieuwe wetgeving 2016

Thema: interne organisatie

1. Probleem- en doelstelling

In 2016 is op diverse gebieden nieuwe wetgeving van kracht geworden, te weten:

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

Ons streven was om alle medewerkers (zowel in de apotheken als op kantoor) te informeren over de nieuwe wetgeving en de bestaande werkwijze aan te passen op de nieuwe wetgeving waar nodig.

2. Methode

De afdeling Kwaliteit heeft samen met de andere betrokken afdelingen (zoals Operations en Marketing & communicatie) aandacht besteed aan alle nieuwe wet- en regelgeving. Hiervoor zijn nieuwsbrieven ontwikkeld, procedures aangepast, presentatie op diverse trainingen gegeven en interne audits gehouden.

3. Resultaten

Eind 2016 heeft **BENU** Apotheek de volgende wetten geïmplementeerd:

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

In verband met de WKKGZ zijn binnen **BENU** Apotheek twee klachtenfunctionarissen aangesteld en is de klachtenprocedure gewijzigd. Ook is **BENU** Apotheek aangesloten bij de SKGE (Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg).

In verband met de Meldplicht Datalekken is binnen Brocacef Groep een Privacy Officer aangesteld en een Privacy commissie in het leven geroepen. Alle incidenten rond informatiebeveiliging worden gerapporteerd aan de Privacy Officer en beoordeeld of de incidenten meldplichtig zijn. Deze incidenten worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Daarnaast is vanuit Phoenix is recent het Project General Data Protection Regulation (GDPR) gestart met als doel om voor mei 2018 alle gegevensverwerkingen binnen de PHOENIX Group (en dus ook Brocacef en **BENU** Apotheek) in overeenstemming te brengen met de Algemene verordening gegevensbescherming. De Privacy Officer van Brocacef Groep neemt ook deel aan dit Europese project en vertaalt de uitkomsten hiervan naar Brocacef Groep.

In samenwerking met de groothandel is aandacht besteed aan de Meldplicht Verdachte Transacties Chemicaliën.

Sinds begin 2016 verstrekt **BENU** Apotheek geen gratis plastic tassen meer.

4. Knelpunten

Het was een uitdaging om naast de integratie van Brocacef en Mediq ook nieuwe wet- en regelgeving te implementeren. Hierbij is goed gekeken wat in beide organisaties al ingevoerd was en of dit efficiënt en effectief was. Daar waar nodig zijn verbeteringen in de processen aangebracht.

5. Conclusie

Ondanks het feit dat het afgelopen jaar veel tijd een aandacht naar de integratie van Brocacef en Mediq is gegaan, is het ons ook gelukt nieuwe wet- en regelgeving te implementeren. In 2017 zullen de laatste puntjes op de i gezet worden en zullen nieuwe processen en werksystemen rond deze wet- en regelgeving geëvalueerd worden.

Hoofdstuk 4 Actiepunten n.a.v. het kwaliteitsjaarverslag 2016

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 2017 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
- Implementeren van GFZ in alle (oud)**BENU** Apotheken
- Toepassen van labwaarden in de medicatiebewaking en beoordelen MFB's
- 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
- Nauwe samenwerking tussen **BENU** Apotheek en **BENU** Direct op het gebied van hulpmiddelenzorg continueren
- Waar mogelijk actief participeren in ketenzorg projecten

Organisatie

- Afronden integratie van **BENU** Apotheek en Mediq Apotheken op het gebied van processen en systemen
- Continu onderhoud kwaliteitsmanagementsysteem middels interne en externe audits en het bijhouden van een klacht- en foutenregistratie
- De bestaande Multi-site certificaten samenvoegen tot één nieuw Multi-site certificaat gebaseerd op het HKZ-schema 2015
- 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
- Toepassen van LEAN-principes in de apotheek
- Blijvend aandacht geven aan het verkrijgen van opt-in's van klanten voor een zo optimaal mogelijk functioneren van het Landelijk Schakel Punt.
- Evalueren klachtenprocedure na implementatie van de WKKGZ
- Implementatie richtlijnen voortkomend uit het Project General Data Protection Regulation (GDPR) van Phoenix

Hoofdstuk 5 Kwaliteitsjaarplan 2017

Naar aanleiding van de resultaten en evaluaties van projecten uit 2016 hebben wij onze plannen gemaakt voor 2017. 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 apotheketeam 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 2017

BENU Inhalatiecoach

Thema: farmaceutische patiëntenzorg

1. Probleem- en doelstelling

Het bereiken van een goede therapietrouw bij astma en COPD is en blijft een belangrijk aandachtspunt. Het SFK heeft voor vijf chronische aandoeningen (diabetes, hart- en vaatziekten, depressie, ADHD en astma/COPD) het percentage therapieontrouwe patiënten gemeten. Patiënten die onderhoudsmedicatie voor astma/ COPD gebruiken zijn duidelijk minder therapietrouw dan patiënten met andere chronische aandoeningen. In 2010 bedroeg het aandeel therapietrouwe patiënten van deze medicatie 64% en dit is de afgelopen jaren weinig verbeterd.

Naast therapietrouw is het belangrijk om op te merken dat meer dan 70% van de patiënten belangrijke handelingen met een inhalator incidenteel dan wel frequent verkeerd uitvoeren. Inhalatiefouten, met als gevolg afname van de hoeveelheid geneesmiddel op de doelplaats, heeft een negatieve invloed op klachten, kwaliteit van leven, de kans op exacerbaties en het beloop van astma en COPD.

Het doel van dit project is therapietrouwverbetering bij patiënten met astma/ COPD die inhalatiemedicatie gebruiken door een controle van de inhalatietechniek gecombineerd met intensieve begeleiding.

BENU Apotheek heeft als doel om in 2017 3.000 **BENU** Inhalatiecoach gesprekken te voeren.

2. Methode

De chronische astma/COPD patiënten worden aan de hand van de medicatiehistorie beoordeeld op therapietrouw, lager dan 75% in het afgelopen jaar, of het optreden van exacerbaties in de afgelopen 3 jaar. Patiënten waarbij de therapietrouw op basis van de aflevergegevens onvoldoende lijkt te zijn en patiënten die in de afgelopen drie jaar 3 of meer stootkuren hebben gekregen voor het behandelen van exacerbaties, worden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek en een medicatiecheck.

3. Te verwachten resultaten

We verwachten een verbetering van de inhalatietechniek van de patiënten wat tevens leidt tot een verbetering van de therapietrouw.

Ontwikkelen van een elektronische toedienregistratie in de zorg

Thema: farmaceutische patiëntenzorg

1. Probleem- en doelstelling

Voor het toedienen van geneesmiddelen door thuiszorg of verzorgenden in zorginstellingen worden papieren toedienlijsten afgetekend.

Het is zeer arbeidsintensief om medicijnrollen te voorzien van een papieren toedienlijst. Bovendien is de toedienlijst bij tussentijdse medicatiewijzigingen niet altijd actueel, met als risico dat er fouten worden gemaakt in de toediening.

Doel van dit project is het verhogen van de medicatieveiligheid van de patiënt door middel van het digitaal aanleveren, controleren en aftekenen van medicatie gegeven door de thuiszorg. Daarnaast het vergroten van de zorgrol van de apotheker door de terugkoppeling van toediengegevens vanuit de thuiszorg.

Streven is dat eind 2017 alle **BENU** Apotheken de Elektronische toedienregistratie (ETDR) kunnen aanbieden aan de zorginstellingen en de thuiszorginstellingen waarmee zij samenwerken.

2. Methode

In samenwerking met Boomer web, een leverancier van zorg-apps wordt een app ontwikkelt voor elektronische toedienregistratie. Deze app wordt gekoppeld aan het apotheekinformatiesysteem waardoor altijd een actuele toedienlijst beschikbaar is. In beheeromgeving van de app kan de apotheker patiënten (die toestemming hebben gegeven) koppelen met het apotheekinformatiesysteem en ook weer verwijderen wanneer dit nodig is. Hierdoor is op ieder moment een actuele toedienlijst beschikbaar. Bovendien krijgt de apotheker inzicht in de toegediende geneesmiddelen en kan hierdoor zijn/haar zorg-rol vergroten.

Na ontwikkeling van de app zal deze eerst getest worden bij een **BENU** Apotheek in samenwerking met een thuiszorginstelling. Zodra de pilot met goed resultaat wordt afgerond zal deze uitgerold worden over alle **BENU** Apotheken en kunnen geïnteresseerde zorginstellingen gebruik maken van de ETDR-app.

3. Te verwachten resultaten

De te ontwikkelen ETDR-app zal geschikt moeten zijn voor alle medicatie: voor medicatie in de medicijnrol, losse medicatie en 'zonodig'-medicatie. Ook wordt de app zo ontwikkelt dat de zorgmedewerker naast de toedieninformatie ook beschikt over de bijsluiter en een dubbele controle kan aanvragen bij risicovolle medicatie.

Het verwachte resultaat voor de apotheek:

- Geen papieren lijsten meer printen en meesturen
- Digitale toedienlijsten elke dag actueel
- Geen onnodige communicatie met (thuis)zorg over papieren lijsten
- Gemakkelijker contact met de (thuis)zorgprofessionals
- Beheeromgeving voor apotheker beschikbaar met rapportages of werkelijke toediening per patiënt, om volwaardig gesprekspartner te kunnen zijn van de thuiszorg in de gezamenlijke zorg rondom de patiënt.
- Operationele kostenbesparing (besparing van de huidige oplossing met papieren deellijsten)
- Verbetering van het zorgadvies
-

Het verwachte resultaat voor de zorginstelling:

- Altijd een actueel medicatieoverzicht bij de hand
- Geen papieren toedienlijsten meer om te bewaren
- Notificatie op het moment dat er een medicatiemoment is verstrekt en er geen medicatie is verstrekt
- Het proces rondom risicovolle medicatie over een afstand ingeregeld en aantoonbaar gemaakt volgens IGZ regels
- Constante verbetering van de medicatieveiligheid via eigen beheeromgeving mogelijk: inzicht in toediening per patiënt, per verpleegkundige of per team. Verbeteracties te bespreken en samen te ontplooiën, effecten te monitoren.
- Directe link met apotheek.nl

Samenvoegen Multi-site certificaten en her-certificeren volgens HKZ schema 2015

Thema: interne organisatie

1. Probleem- en doelstelling

Na de overname van Mediq Apotheken hebben we bij **BENU** Apotheek met twee kwaliteitsmanagementsystemen te maken en zijn de apotheken in drie Multi-site certificaten gecertificeerd. daar komt bij dat voor september 2018 alle apotheken volgens het HKZ-schema 2015 gecertificeerd dienen te zijn.

Streven is om in 2017 de twee kwaliteitsmanagementsystemen te integreren tot één managementsysteem. Dit vereenvoudigt de aansturing van de apotheekketen. Daarbij willen we voor eind 2017 het nieuwe gecombineerde Multi-site certificaat volgens de eisen van het HKZ schema 2015 certificeren.

2. Methode

De bestaande kwaliteitsmanagementsystemen worden met elkaar vergeleken. Om de apothekers hierbij te betrekken, wordt een klankbordgroep opgericht die kan meedenken in de te maken keuzes. Keuzes zullen gemaakt worden op het gebied van:

- interne en externe auditmethodiek
- samenvoegen kwaliteitshandboeken
- keuze van digitaal ondersteunend managementsysteem

Voor de implementatie van de nieuwe norm volgens het HKZ schema 2015 zal aandacht besteed worden aan onder meer de stakeholders- en contextanalyse, leiderschap, risico-denken en SWOT-analyse.

Apothekers, kwaliteitsfunctionarissen van de clusters en kwaliteitsassistenten zullen middels regiobijeenkomsten en trainingen geïnformeerd worden over de wijziging in het kwaliteitsmanagementsysteem.

Na implementatie van het geïntegreerde kwaliteitsmanagementsysteem wordt **BENU** Apotheek volgens het HKZ schema 2015 gecertificeerd.

3. Te verwachten resultaten

We verwachten in de tweede helft van 2017 in alle **BENU** Apotheken een herzien kwaliteitsmanagementsysteem te implementeren, welke gebaseerd is op het HKZ schema 2015.

Vervolgens zullen we de bestaande Multi-site certificaten samenvoegen tot één Multi-site certificaat en dit eind 2017 certificeren volgens het HKZ schema 2015.

Nawoord

Zoals u in het kwaliteitsjaarrapport heeft kunnen lezen is 2016 een bijzonder jaar geweest. Na overname van Mediq Apotheken is **BENU** Apotheek verdubbeld in omvang. Veel tijd en aandacht is gegeven aan de integratie van beide bedrijven. Door een combinatie van 'best of both worlds' willen we een bijdrage leveren aan de farmaceutische zorg- en dienstverlening met als missie: "Samen maken wij slimme, persoonlijke en toegankelijke zorg".

BENU Apotheek doet dit door aandacht te besteden 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 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 meest gewaardeerde apotheekketen van Nederland te worden. Samen gaan we graag de uitdagingen aan die voor ons liggen.

Bijlage 1 Vestigingen BENU Apotheek (eigendom) per 1 mei 2017

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
BENU Apotheek Aalten	Bredevoortsestraatweg 44	7121 BJ	Aalten	Ja	3	Ja
BENU Apotheek De Weef	Hofstraat 14	7121 DM	Aalten	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Daalmeer	J. Naberstraat 43	1827 LB	Alkmaar	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Windmolenbroek	Zeearend 2	7609 PT	Almelo	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Kerk en Zanen	Dotterbloem 3	2408 LA	Alphen aan den Rijn	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Vathorst	Wervershoofstraat 361	3826 EM	Amersfoort	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Vrouwenpolder	Vrouwenpolder 45	3825 LN	Amersfoort	Nee		Ja
BENU Apotheek Middenwaard	Orion 101-103	1188 BZ	Amstelveen	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Bilderdijk	Bilderdijkstraat 142-148	1053 LB	Amsterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Buitenveldert	Kastelenstraat 167-169	1082 ED	Amsterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek De Krommerdt	Admiraal de Ruijterweg 109	1056 EV	Amsterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Geuzenveld	Nolensstraat 358-A	1067 KP	Amsterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Haveneiland	IJburglaan 727a	1087 CH	Amsterdam	Ja	2	Ja
BENU Apotheek Landlust	Bos en Lommerweg 151	1055 DR	Amsterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Maas	Maasstraat 71	1078 HE	Amsterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Molenwijk	Molenwijk 20	1035 EG	Amsterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Nassau	Nassaukade 125	1052 ED	Amsterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Osdorp	Osdorper Ban 112-114	1068 MK	Amsterdam	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Rozengracht	Rozengracht 57	1016 LS	Amsterdam	Ja	2	Ja
BENU Apotheek Rypkema	Plein 40-45	1063 KP	Amsterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Tuindorp Oostzaan	Meteorensingel 11	1033 CB	Amsterdam	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Wester	Postjesweg 101	1057 DZ	Amsterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Zieseniss	Nassaukade 52	1052 CN	Amsterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Poort	Bijlmerplein 554	1102 DS	Amsterdam Zuidoost	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Kraaiennest	Kraaiennest 70	1104 CE	Amsterdam Zuidoost	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Groene Hoven	Mercatorplein 2	7316 HL	Apeldoorn	Ja	3	Ja
BENU Apotheek de Heeze	Graanhof 138	7335 AV	Apeldoorn	Ja	3	Nee
BENU Apotheek DokZuid	Eerste Wormenseweg 326	7333 GZ	Apeldoorn	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Burgemeesterswijk	Van Lawick van Pabststraat 99	6814 HC	Arnhem	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Musis	Velperbuitensingel 15	6828 CV	Arnhem	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Slochterenweg	Slochterenweg 220	6835 DZ	Arnhem	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Marsdijk	Kleuvenstee 21	9403 LT	Assen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Noorderpark	Molenstraat 273	9402 JR	Assen	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Oosterstraat	Oosterstraat 1a	3742 SK	Baarn	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Badhoevedorp BV	Pa Verkuyllaan 1	1171 EA	Badhoevedorp	Ja	4	Nee
BENU apotheek Bedum	De Vliet 4	9781 NR	Bedum	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Teselaar	Teselaar 6	6681 BG	Bemmel	Ja	3	Ja

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
BENU Apotheek Bergse Plaat	Vogelaar 35	4617 LG	Bergen op Zoom	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Gageldonk	Ericalaan 12	4621 EG	Bergen op Zoom	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Meilust-Tuinwijk	Zandstraat 34	4614 CJ	Bergen op Zoom	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Warande	Pastoor Jutenlaan 2a	4624 GS	Bergen op Zoom	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Best	Hoofdstraat 36	5683 AE	Best	Ja	3	ja
BENU Apotheek Bodegraven	Brugstraat 1	2411 BM	Bodegraven	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Het Zorgstation	Stationsplein 5	2411 EH	Bodegraven	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Bolsward	Jongemastraat 1	8701 JA	Bolsward	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Borculo	Spoorstraat 1	7271 CA	Borculo	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Bredero	Brederostraat 2B	4819 HH	Breda	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Centrum	Hoofdstraat 120	7901 JV	Breda	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Heuvel	Thorbeckeplein 2	4812 LS	Breda	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Ginneken	Ginnekenweg 306	4835 NL	Breda	Ja		Ja
BENU Apotheek Tuinzigt	Acaciastraat 112-114	4814 HK	Breda	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Oud-Brunssum	Dorpsstraat 121	6441 CD	Brunssum	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Schermer	Brinklaan 110	1404 GS	Bussum	Ja	1	Ja
BENU Apotheek Oostgaarde	De Linie 2	2905 AX	Capelle aan den IJssel	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Rozenburcht	Nieuwe Laan 2	2902 BW	Capelle aan den IJssel	Ja	4	Ja
BENU Apotheek De Meern	Zandweg 135	3454 HA	De Meern	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Beatrixstraat	Beatrixstraat 48-50	1781 EP	Den Helder	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Bijl	Baljuwstraat 5-7	1785 SB	Den Helder	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Parkzicht	Madurastraat 2	1782 DS	Den Helder	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Deurne	Dunantweg 16	5751 CB	Deurne	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Dieren	Wilhelminaweg 80a	6951 BR	Dieren	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Pilon	Roodborstlaan 19	6951 HE	Dieren	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Dinxperlo	Aaltenseweg 1	7091 AB	Dinxperlo	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Dirksland	Achterdorp 1	3247 BA	Dirksland	Ja	4	Nee
BENU Apotheek De Huet	De Bongerd 53	7006 NH	Doetinchem	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Amazone	Amazone 197a	3315 WK	Dordrecht	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Eureka	Burg. de Raadsingel 91A	3311 JG	Dordrecht	Ja		Ja
BENU Apotheek Oranjepark	Oranjepark 9	3311 LP	Dordrecht	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Stadspolders	Dudokplein 110	3315 KG	Dordrecht	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Wantij	Vogelplein 6	3312 GP	Dordrecht	Ja		Ja
BENU Apotheek De Linde	Eltensestraat 1	6922 JA	Duiven	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Eibergen	Grotestraat 74	7151 BD	Eibergen	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Achtse Barrier	Fransebaan 588	5627 RE	Eindhoven	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Cassandraplein	Cassandraplein 54	5631 BB	Eindhoven	Ja	4	Nee
BENU Apotheek De Bargeres	Mantingerbrink 144	7812 MH	Emmen	Ja	3	Nee

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
BENU Apotheek De Hondsrug	Landschaplaan 80	7824 BL	Emmen	Ja	2	Ja
BENU Apotheek De Rietlanden	Kraaienveld 77	7827 JR	Emmen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Emmermeer	Middenhaag 1	7815 LB	Emmen	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Emmercompascuum	Runde NZ 176	7881 JL	Emmer Compascuum	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Molenweg	Molenweg 7a	1601 SR	Enkhuizen	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Noord Veluwe	Hoofdstraat 56	8162 AK	Epe	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Erp	Cruygenstraat 1a	5469 BS	Erp	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Kerkwerpe	Kerkwerpe 44	4873 CJ	Etten-Leur	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Eygelshoven	Laurastraat 6	6471 JL	Eygelshoven	Ja	1	Nee
BENU Apotheek Brandepoort	Walgang 93	4931 DH	Geertruidenberg	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Geldrop	Langstraat 4	5664 GG	Geldrop	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Lindner	Haageijk 5	5421 KW	Gemert	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Palissade	Julianastraat 2-001	5421 DB	Gemert	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Gendt	Dorpstraat 21b	6691 AV	Gendt	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Frankische Driehoek	Frankische Driehoek 6a	5052 BL	Goirle	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Goirle Centrum	Oranjeplein 2E	5051 LW	Goirle	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Colvenier	Colvenierstraat 1 B	4205 JN	Gorinchem	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Gorinchem	Marius Sproncklaan 54	4205 CJ	Gorinchem	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Groningen	Siersteenlaan 428-I	9743 ES	Groningen	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Haaren	Driehoeven 3	5076 BA	Haaren	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Halsteren	Gasthuisstraat 15	4661 JE	Halsteren	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Stadsweiden	Achterse Wei 17	3844 HR	Harderwijk	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Harkema	Nijeboorren 42	9281 LZ	Harkema	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Heerenveen	Jister 17-19	8446 CD	Heerenveen	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Aarveld	Vergiliusstraat 18	6417 XB	Heerlen	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Bongerd	Bongerd 25-27	6411 JL	Heerlen	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Ghén heij	Corneliusplein 55	6413 EX	Heerlen	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Meezenbroek	Kasteellaan 70	6415 HT	Heerlen	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Molenberg	Kerkraderweg 52	6416 CK	Heerlen	Ja	4	Nee
BENU Parkstad Distributie Apotheek	Vergiliusstraat 18	6417 XB	Heerlen	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Heesch	Hoogstraat 53	5384 BJ	Heesch	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Helmond West	Mierloseweg 31	5707 AB	Helmond	Ja	2	Nee
BENU Apotheek 't Heelhuis	Ameidepark 20	5701 ZZ	Helmond	Ja	4	Ja
BENU Apotheek 't Hout	Beukehoutstraat 38	5706 XL	Helmond	Ja	1	Ja
BENU Apotheek Elsbroek	Abellalaan 80	2182 TZ	Hillegom	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Hillegom	Henri Dunantplein 25/27	2181 EM	Hillegom	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Hoensbroek	Kouvenderstraat 90	6431 HH	Hoensbroek	Ja	1	Nee
BENU Apotheek Hoevelaken	De Wiekslag 23	3871 AR	Hoevelaken	Ja	4	Nee

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
BENU apotheek Overbos	Muiderbos 176	2134 SX	Hoofddorp	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Centrum	Nieuwe Haagdijk 21	4811 TC	Hoogeveen	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Eikstaete	Van Limburg Stirumstraat 130	7901 AT	Hoogeveen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Gorecht	Gorecht-Oost 161	9603 AE	Hoogezand	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Boomgaardshoek	Klaproos 24 A	3191 PA	Hoogvliet Rotterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Overmase	Lengweg 72	3192 BL	Hoogvliet Rotterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Hoorn	Pakhuisstraat 80	1621 GL	Hoorn NH	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Nieuwpoort	Jan van der Heydenweg 352	3401 RJ	IJsselstein	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Achterveld	De Biezen 7	3401 GD	IJsselstein Ut	Ja	4	Ja
BENU Apotheek IJsselveld	De Clinckhoeff 21	3402 GA	IJsselstein Ut	Ja	4	Nee
Benu Apotheek Skarsterlan	De Merk 6	8501 AN	Joure	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Skipsleat	It Beaken 4	8502 BX	Joure	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Tulpstraat	Tulpstraat 16b	2223 HS	Katwijk aan de Rijn	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Het Raadhuis	Koningin Julianalaan 22	2224 EW	Katwijk ZH	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Chevremont	Van Gronsveldstraat 2	6463 CC	Kerkrade	Ja	1	Nee
BENU Apotheek Kling Nullet	Maria Gorettiplein 24	6462 XB	Kerkrade	Ja	2	Ja
BENU Apotheek Wijngracht	Wijngracht 49	6461 AL	Kerkrade	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Pykstra	Van Echtenskanaal NZ 160 B	7891 AJ	Klazienaveen	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Kloosterzande	Cloosterstraat 41-41a	4587 CB	Kloosterzande	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Waubach	Kerkstraat 45	6374 HH	Landgraaf	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Landsmeer	Burgemeester Postweg 2 B	1121 JB	Landsmeer	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Leek	George Wilhelmalaan 1	9351 GJ	Leek	Ja	3	Nee
BENU apotheek Vredewold	Boveneind 15	9351 AP	Leek	Ja		Nee
BENU Apotheek Leerdam	Burgemeester Meesplein 5 B	4142 AZ	Leerdam	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Lingesteyn	Eiland 80	4143 ET	Leerdam	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Aldlan	Zevenblad 1, hoek Stinzenflora	8935 RK	Leeuwarden	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Huizumerpoort	Sixmastraat 6	8932 PA	Leeuwarden	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Nylân	Nijlândsdyk 122	8931 GN	Leeuwarden	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Ommedijk	Ommedijk 183	2353 GP	Leiderdorp	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Bachlaan	J.S.Bachlaan 127	2264 WC	Leidschendam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Heuvel	Burgemeester Keijzerlaan 2	2262 BJ	Leidschendam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Veur	Agatha 3	2264 LM	Leidschendam	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Teylers	Bernhard Leurinkstraat 1-3	7581 AR	Lossen	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Amby	Ambyerstraat-Noord 17	6225 EA	Maastricht	Ja	2	Nee
BENU Apotheek De Heerderrein	Rijksweg 72 A1	6228 XZ	Maastricht	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Heugem	De Beente 22	6229 AV	Maastricht	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Nazareth	Kemenadeplein 2-4	6222 VE	Maastricht	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Biesbosch	Kloosterstraat 29	4921 BC	Made	Ja	2	Nee

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
BENU Apotheek Made	Het Vierendeel 1	4921 LC	Made	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Melick	Marijkelaan 5	6074 AP	Melick	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Commissaris	Commis de Vos van Steenwijklaan 10	7942 XK	Meppel	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Oosterboer	De Kampen 4a	7943 HE	Meppel	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Dauwendaele	Roozenburglaan 18	4337 JH	Middelburg	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Welsinga	Rentmeesterlaan 31	4336 ED	Middelburg	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Beckers	Groesbeekseweg 118b	6524 DL	Nijmegen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Oud-West	Mariaalaan 252	6541 RR	Nijmegen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek 't Weeshuis	Lange Hezelstraat 20	6511 CJ	Nijmegen	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Nijverdal Zuid	P.C. Stamstraat 82	7442 ZE	Nijverdal	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Odijk	Boomgaardweg 7	3984 KG	Odijk	Ja	4	Nee
BENU Apotheek De Beiaard	Marinus de Jongstraat 3 A	4904 PK	Oosterhout	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Slotjesveste	Van Oldeneellaan 32	4902 ZC	Oosterhout	Ja	2	Ja
BENU Apotheek Dommelbergen	Arkendonk 5	4907 XT	Oosterhout Nb	Ja	2	Ja
BENU Apotheek Oosterheide	Zuiderhout 8	4904 AS	Oosterhout Nb	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Kolk	Zuideinde 80	1511 GH	Oostzaan	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Aemstelwijck	Koningin Wilhelminalaan 44	1191 BV	Ouderkerk a/d Amstel	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Overdinkel	Hoofdstraat 127	7586 BN	Overdinkel	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Panningen	Steenbakkersstraat 4	5981 WT	Panningen	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Westpolder	Jan van Goyenstraat 25	3351 JM	Papendrecht	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Posterholt	Nieuw Holsterweg 33	6061 EG	Posterholt	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Da Costa	Klaas Frisohef 20-1	3881 SZ	Putten	Ja	4	Ja
BENU Apotheek De Eng	Engweg 8b	3882 AL	Putten	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Het Kruispunt	Dr. H.J. van Mooklaan 33 A	2286 BB	Rijswijk ZH	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Steenvoorde	Prinses Margrietsingel 54	2285 HR	Rijswijk ZH	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Zultherveld	Havezathelaan 2	9301 SH	Roden	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Clemens-Haan	Willem II Singel 16	6041 HS	Roermond	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Donderberg	Kasteel Hornstraat 51	6043 JR	Roermond	Ja	2	Ja
BENU Apotheek Carnissehuis	Lepelaarsingel 49	3083 KB	Rotterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Charlois	Boergoensestraat 78	3082 KC	Rotterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Crooswijk	Crooswijkseweg 65a	3034 HD	Rotterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Binnenhof	Niels Bohrplaats 5	3068 JK	Rotterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Dijken	Kerstendijk 153	3079 EW	Rotterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Hesseplaats	Sinclair Lewisplaats 518	3068 ED	Rotterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Het Lage Land	Henk Speksnijderstraat 10	3067 AC	Rotterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Laan op Zuid	Laan op Zuid 919	3072 DB	Rotterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Lange Hille	Lange Hilleweg 121	3073 BK	Rotterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Lijn 2	Slaghekstraat 251	3074 LJ	Rotterdam	Ja	3	Nee

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
BENU Apotheek Ommoord	Marshallweg 1	3068 JN	Rotterdam	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Oosterflank	Kreeftstraat 18	3067 JV	Rotterdam	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Oud Mathenesse	Franselaan 246a	3028 AR	Rotterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Oude Maas	Jacob van Campenplein 194	3067 LE	Rotterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Pleinweg	Pleinweg 66	3083 EH	Rotterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Punt Zuid	Nederhorst 75	3085 VT	Rotterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Reyeroord	Kouwenoord 89	3079 LG	Rotterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Rosestraat	Rosestraat 91	3071 JP	Rotterdam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Spangen	P.C. Hooftplein 45	3027 AW	Rotterdam	Ja	4	Ja
BENU Apotheek 't Slag	Sandelingplein 16a	3075 AG	Rotterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Vreewijk	Breeplein 6	3075 KC	Rotterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Wester	Nieuwe Binnenweg 143	3014 GJ	Rotterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Rucphen	Schijfse Vaartkant 1a	4715 EK	Rucphen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Meierij	Kloosterstraat 9	5481 BE	Schijndel	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Schinveld	A Ge Water 18	6451 CD	Schinveld	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Wasserij	Asmansweg 6	2571 BK	's-Gravenhage	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Koningstraat	Koningstraat 1A	2515 JH	's-Gravenhage	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Wateringse Veld	Laan van Wateringse Veld 322	2548 CH	's-Gravenhage	Ja	3	Ja
BENU Apotheek De Pettelaar	Pettelaarseweg 196	5216 BW	's-Hertogenbosch	Ja	3	Nee
BENU Apotheek de Rompertsebaan	Frans Fransenstraat 1	5231 MG	's-Hertogenbosch	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Den Bosch-Oost	Van Broeckhovenlaan 6a	5213 HX	's-Hertogenbosch	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Simpelveld	Kloosterstraat 61	6369 AB	Simpelveld	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Centrum Sittard	Voorstad 10	6131 CR	Sittard	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Overhees	Tamboerijn 35	3766 HA	Soest	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Soest Zuid	Driftje 4a	3768 ER	Soest	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Soestdijk	Van Weedestraat 183	3761 CD	Soest	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Someren	Postelpark 11	5711 JE	Someren	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Wilheminaplein	Wilhelminaplein 6	5711 EK	Someren	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Haringvliet	Antoon Coolenstraat 112	3245 MC	Sommelsdijk	Ja	4	Ja
BENU Apotheek De Linden Son	17 Septemberplein 59	5691 DG	Son	Ja	4	Ja
BENU Apotheek De Gele Klap	Handelsstraat 57	9501 EW	Stadskanaal	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Venen	de Venen 1	9501 WL	Stadskanaal	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Ter Maars	Velingspad 3	9502 RA	Stadskanaal	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Steenberg	Kerkplein 3	4651 AN	Steenbergen NB	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Allee	Kallenkoterallee 2-6	8331 AE	Steenwijk	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Steenwijk	Stationsstraat 36a	8331 GK	Steenwijk	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Strijen	Molenstraat 15	3291 EE	Strijen	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Surhuisterveen	Nije Jirden 8 A	9231 KT	Surhuisterveen	Ja	3	Ja

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
BENU Apotheek Ter Apel	Molenweg 2	9561 KZ	Ter Apel	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Epicurus	Van Steenbergelaan 27	4531 HL	Terneuzen	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Zuidpolder	Bachlaan 88	4536 GD	Terneuzen	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Danser	Waterstraat 98	4001 AR	Tiel	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Drumpt	Burgemeester Meslaan 68	4003 CC	Tiel	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Passewaay	Vuurdoorn 4	4007 TR	Tiel	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Teisterbant	Dodewaardlaan 13	4006 EA	Tiel	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Jan Heijns	Jan Heijnsstraat 10 A	5041 GB	Tilburg	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Korvelplein	Korvelplein 11	5025 JN	Tilburg	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Oud Noord	Energieplein 53	5041 NH	Tilburg	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Wilhelminapark	Wilhelminapark 143	5041 EJ	Tilburg	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Twello	Raccordement 8	7391 BT	Twello	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Udenhout	Kreitenmolenstraat 110	5071 BJ	Udenhout	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Waterlinie	Koningin Maximalaan 30B	1421 LC	Uithoorn	Ja		Nee
BENU Apotheek Zijdelwaard	Zijdelwaardplein 81	1422 DL	Uithoorn	Ja		Ja
BENU Apotheek Ulvenhout	Dorpsplein 13d	4851 CP	Ulvenhout	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Carnegiedreef	Carnegiedreef 20	3563 AA	Utrecht	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Neckardreef	Neckardreef 6A	3562 CN	Utrecht	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Overvecht	Roelantdreef 232	3562 KH	Utrecht	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Veenendaal Centrum	Hoofdstraat 53	3901 AD	Veenendaal	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Veenendaal Zuid	Dr. Slotemaker de Bruineplein 5	3904 CX	Veenendaal	Ja	3	Ja
BENU Apotheek West	Hoornzwaluw 14	3905 RM	Veenendaal	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Het Ven	Moerven 301	5464 PG	Veghel	Ja	3	Nee
BENU Apotheek van Rijn	Stadhuisplein 88	5461 KS	Veghel	Ja	3	Ja
BENU Apotheek de Bolzen	Kruisstraat 23a	5502 JA	Veldhoven	Ja	3	Nee
BENU Apotheek de Ligt	Ligt 1B	5503 CA	Veldhoven	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Withuisveld	Straelseweg 168	5914 AS	Venlo	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Antoniusveld	Stationsweg 60d	5803 AC	Venray	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Buitenlust	Buitenlust 5	5803 AZ	Venray	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Veltum	Langstraat 100a	5801 AG	Venray	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Churchillsingel	Churchillsingel 424	3137 XB	Vlaardingen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Loper	De Loper 18	3136 CN	Vlaardingen	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Van Hogendorplaan	Van Hogendorplaan 35a-37a	3135 BC	Vlaardingen	Ja		Nee
BENU Apotheek Winkelhoeve	Winkelhoeve 13	3137 RP	Vlaardingen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Vlissingen	Badhuisstraat 106	4381 LV	Vlissingen	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Voorburg	Prins Bernhardlaan 214	2273 BP	Voorburg	Ja	2	Nee
BENU Apotheek Voorthuizen	Gaffel 12	3781 CL	Voorthuizen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Vorden	Zutphenseweg 24A	7251 DK	Vorden	Ja		Nee

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
BENU Apotheek Vroomshoop	Nieuwstraat 13	7681 EP	Vroomshoop	Ja	4	Ja
Mediq Apotheek Willekens	Vliertstraat 81	5261 EK	Vught	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Warnsveld	Runneboom 16	7232 CX	Warnsveld	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Wervershoof	Olympiaweg 141G	1693 EK	Wervershoof	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Rozet	De Rosmolen 11	6932 NA	Westervoort	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Wezep	Meidoornpassage 18	8091 KS	Wezep	Ja	2	Ja
BENU Apotheek Wijchen Centrum	Kasteellaan 37	6602 DB	Wijchen	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Gasthuisstraat	Gasthuisstraat 91	7101 DT	Winterswijk	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Vredensestraat	Vredensestraat 24	7101 MK	Winterswijk	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Woubrugge	Batehof 20-22	2481 AP	Woubrugge	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Hoornseveld	Panneroodstraat 91	1503 XM	Zaandam	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Oostzijde	Oostzijde 18	1502 BG	Zaandam	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Poelenburg	Dodonaesstraat 26	1504 KJ	Zaandam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Atlantis	Krachtenveld 1-5	3893 CD	Zeewolde	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Zeewolde	Kerkplein 4	3891 ED	Zeewolde	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Van Lennep	Nicolaas Beetslaan 53	3705 SV	Zeist	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Vollenhove	Laan van Vollenhove 12	3706 AA	Zeist	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Zeist West	Kroostweg 43	3704 EB	Zeist	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Centrum Zevenbergen	Noordhaven 108	4761 DC	Zevenbergen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Zevenbergen	Kerkhofweg 29	4761 ER	Zevenbergen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Meerzicht	Uiterwaard 3	2716 VA	Zoetermeer	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Het Groene Hart	Dr. Bouwdijkstraat 7-9	2381 CA	Zoeterwoude	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Arcus	Paulus Potterstraat 38	7204 CV	Zutphen	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Brink	De Brink 112	7206 KC	Zutphen	Ja	2	Ja
BENU Apotheek Nieuwstad	Nieuwstad 72	7201 NS	Zutphen	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Zwartemeer	Eemslandweg 55	7894 AC	Zwartemeer	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Nederhoven	Buizerdstraat 2B	3334 SB	Zwijndrecht	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Oudeland	Oudeland 106	3335 VJ	Zwijndrecht	Ja	3	Nee

Bijlage 2 Partners BENU Apotheek per 1 mei 2017

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau:
Pharmacor BV, Flebologisch Centrum Oosterwal	Comeniusstraat 3	1817 MS	ALKMAAR	Ja	
BENU Apotheek de Maasbloem	Advocatenlaan 32	5324 AL	AMMERZODEN	Ja	2
Apotheek Kamperfoelie	Hagedoorweg 40	1031BS	AMSTERDAM	Ja	2
Apotheek Overtoomse Veld	August Allebéplein 26	1062 AC	AMSTERDAM	Ja	4
Apotheek W.H. v.d. Meulen	Geldersekade 84-A	1012 BL	AMSTERDAM	Ja	3
BENU Apotheek Zeeburg	Oostelijke Handelskade 1024-1027	1019 BW	AMSTERDAM	Ja	
BENU Van Swinden Apotheek	1e van Swindenstraat 8	1093 GC	AMSTERDAM	Ja	3
Dam Apotheek	Damstraat 2	1012 JM	AMSTERDAM	Ja	3
Apotheek Vogeltjeswei	Bijlmerdreef 659	1102 RP	AMSTERDAM ZUIDOOST	Nee	
BENU Apotheek de Linie	Linie 602	7325 DZ	APELDOORN	Ja	4
BENU Apotheek de Maten	Eglantier 2	7329 AN	APELDOORN	Ja	3
Apotheek Salentijn B.V.	Stadshaven 21	9902 DA	APPINGEDAM	Ja	3
Apotheek de Laar	Bredasingel 145	6843 RC	ARNHEM	Ja	
BENU Apotheek Vredeveld	Vredeveldseweg 70-70A	9404 CE	ASSEN	Ja	3
BENU Apotheek Beek en Donk	Burgemeester v/d Weidenlaan 13-A	5741 AR	BEEK EN DONK	Ja	
Benu Apotheek Bergschenhoek	Dorpsstraat 37	2661 CD	BERGSCHEHOEK	Ja	4
BENU Apotheek Berlicum	Milrooijseweg 45	5258 KG	BERLICUM NB	Ja	4
Apotheek Bladel	Victor de Bucklaan 15	5531 CV	BLADEL	Ja	4
Bijvanck Apotheek	Hooibrug 9	1261 MV	BLARICUM	Ja	
BENU Bloemendaalse Apotheek	Bloemendaalseweg 85	2061 CD	BLOEMENDAAL	Ja	4
Mediq Apotheek Hoge Vucht	Moerwijk 52	4826 HP	BREDA	Ja	4
Apotheek Schollevaar	Zadkinerade 121	2907 MB	CAPELLE AAN DEN IJSSEL	Ja	3
Apotheek Delfzijl	Jachtlaan 5	9934 JA	DELFIJL	Ja	3
Apotheek Wildersgang	Ede Staalstraat 3	9933 KJ	DELFIJL	Ja	3
BENU Apotheek Empel	Burgemeester Godschalkstraat 72-B	5236 AC	DEN BOSCH	Ja	4
BENU Apotheek Noord	St. Teunislaan 78-82	5231 BR	DEN BOSCH	Ja	3
Apotheek Nauta	Bankastraat 60	2585 EP	DEN HAAG	Ja	3
Apotheek Statenkwartier	President Kennedylaan 15	2517 JK	DEN HAAG	Nee	
Apotheek van Greuningen	Statenlaan 40	2582 GN	DEN HAAG	Ja	
BENU Apotheek Lorentzplein	Lorentzplein 51	2522 EE	DEN HAAG	Nee	4
Fahrenheit Apotheek	Thomsonlaan 80a	2565 JE	DEN HAAG	Ja	4
Java Apotheek	Javastraat 5	2585 AB	DEN HAAG	Ja	3
Mediq Apotheek St Jozef Voorstad	Brinkgreverweg 52	7413 AD	DEVENTER	Ja	4
Diemer Apotheek Centrum	Ouddielerlaan 63	1111 GV	DIEMEN	Ja	4

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau:
Diemer Apotheek Noord	Houtbosch 2	1111 ST	DIEMEN	Ja	4
Diemer Apotheek Zuid	Kruidenhof 18	1112 PS	DIEMEN	Ja	4
Apotheek De Dragt	Eems 36	9204 JX	DRACHTEN	Ja	3
Apotheek De Wiken	Middelwijk 39a	9202 GN	DRACHTEN	Ja	
Apotheek Sûnenz	Burgemeester Wuiteweg 140b	9203 KP	DRACHTEN	Nee	
Mediq Apotheek Barentsen	Vogelzang 46	9201 SC	DRACHTEN	Ja	3
Diemer Apotheek Duivendrecht	In de Pelmolen 1	1115 GL	DUIVENDRECHT	Ja	4
Apotheek Eersel	Gebint 1-A	5521 WD	EERSEL	Ja	4
Stratumse BENU Apotheek	P.C. Hooftlaan 8	5611 NV	EINDHOVEN	Ja	3
BENU Apotheek Baurichter BV	JJ v Deinselaan 34-H	7541 PE	ENSCHDEDE	Ja	4
BENU Apotheek Stroinkslanden	Veldhoflanden 90	7542 LX	ENSCHDEDE	Ja	4
Centrum Apotheek Enschede BV	Beltstraat 43-A	7512 AC	ENSCHDEDE	Ja	3
Apotheek De Berk	Dr. Holtropstraat 159	3851 JJ	ERMELO	Ja	
Apotheek Ermel Centrum	Stationsstraat 84-86	3851 NK	ERMELO	Ja	
Apotheek Ermel Gezondheidscentrum	Julianalaan 43	3851 RA	ERMELO	Ja	
Mediq Apotheek De Pijlers	Van Dusseldorpstraat 1	4461 LT	GOES	Ja	4
Apotheek Grendel BV	Dunantsingel 27	2806 JA	GOUDA	Ja	4
Apotheek Grendel BV	Constantijn Huygensstraat 121-A	2802LV	GOUDA	Ja	4
Mediq Apotheek Centraal Haarlem	Gedempte Oude Gracht 103-105	2011 GN	HAARLEM	Ja	4
Mediq Apotheek Meerwijk	Briandlaan 13	2037 XE	HAARLEM	Ja	4
Apotheek Oosterpark	Achlumerdijk 2-C	8862 AJ	HARLINGEN	Ja	
Apotheek Westerterp	Simon Stijlstraat 6	8861 CH	HARLINGEN	Ja	
Apotheek De Roodmus	Frieslandlaan 34	2101 TZ	HEEMSTEDE	Ja	
Mediq Apotheek De Heemsteedse	Binnenweg 98	2101 JM	HEEMSTEDE	Ja	
Mediq Apotheek 't Sorghbosch	Burg. van Lennepweg 39a	2101 RE	HEEMSTEDE	Ja	
Apotheek de Struytse Hoek	Struytse Hoeck 17	3224 HA	HELLEVOETSLUIS	Ja	3
Apotheek den Bonsen Hoek	Jachthoorn 1	3223 HA	HELLEVOETSLUIS	Ja	3
Apotheek Heliuss Medisch Centrum	Schelpenpad 2-A	3225 BZ	HELLEVOETSLUIS	Ja	3
Apotheek de Vries	Enschedeestraat 40	7551 EN	HENGEL OV	Ja	
Apotheek Dutmer	Beukweg 2	7556 DE	HENGEL OV	Ja	3
BENU Apotheek Berflo Es BV	Twekkelerweg 122	7553 LN	HENGEL OV	Ja	3
Apotheek Van Maarseveen	Rembrandtlaan 31a	1213 BE	HILVERSUM	Ja	3
Benu Apotheek CasaCura BV	Neuweg 27	1211 LV	HILVERSUM	Ja	4
Mediq Apotheek Kok-Diependaal	Kerkelandenlaan 3a	1216 RN	HILVERSUM	Ja	1
Mediq Apotheek Kok-Minderhoud	Frederik van Eedenlaan 13a	1215 EK	HILVERSUM	Ja	2

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau:
Apotheek van den Berg	Wilhelm Tellplaats 15	3194 HS	HOOGVLIET-ROTTERDAM	Ja	4
BENU Apotheek Wassenaar BV	Monnickskamp 3	1273 JP	HUIZEN	Ja	
Apotheek De Watertoren	Evertsenstraat 2	1972 AM	IJMUIDEN	Nee	
IJmuider Apotheek Ledeboer	Kennemerlaan 80-84	1972 ER	IJMUIDEN	Ja	4
Mediq Apotheek Kuyman	Lange Nieuwstraat 403	1971 GD	IJMUIDEN	Ja	3
Mediq Apotheek Zeewijk	Zeewijkplein 27	1974 PA	IJMUIDEN	Ja	4
VN-Apotheek	Botter 44-22	8243 JE	LELYSTAD	Ja	4
Zorgapothek 't Hart van Lelystad	Reaalhof 1-B	3232 VW	LELYSTAD	Ja	3
Apotheek De Waal	Thermionpark 2	6663 MM	LENT	Ja	4
Apotheek de Tolgaarde	De Biezenkamp 150	3831 JA	LEUSDEN	Ja	4
Apotheek Lonneker	Oldenzaalsestraat 687	7524 AC	LONNEKER	Ja	
Apotheek de Waal Oosterhout	Jonagoldstraat 55	6515 EN	NIJMEGEN	Ja	4
Apotheek de Thij	Joh van Burenlaan 190	7576 AW	OLDENZAAL	Ja	3
Apotheek Oldenzaal	Prins Bernhardstraat 4-1	7573 AM	OLDENZAAL	Ja	3
BENU Apotheek Hofsteede	Sterrebos 44	5344 AM	OSS	Ja	4
BENU Apotheek Molenstraat	Molenstraat 66	5341 GE	OSS	Ja	4
Apotheek Elswout	Bloemendaalseweg 238	2051 GM	OVERVEEN	Ja	4
Apotheek Reusel	Schutboom 4	5541 RW	REUSEL	Ja	
Apotheek Medisch Centrum Rijssen	Wijnand Zeeuwstraat 26-001	7462 DE	RIJSSEN	Ja	4
Rijssense Apotheek	Haarstraat 71	7462 AL	RIJSSEN	Ja	3
BENU Apotheek Rosmalen	Oude Baan 9	5242 HT	ROSMALEN	Ja	4
BENU Apotheek Rosmalen-Walschot	Dorpstraat 52	5241 ED	ROSMALEN	Ja	4
Apotheek M. Cohen	Schiedamseweg 158	3025 AK	ROTTERDAM	Ja	4
BENU Apotheek Aelbrechtskade	Aelbrechtskade 82	3023 JB	ROTTERDAM	Ja	
BENU Apotheek Blijdorp	Stadhoudersplein 37	3039 ER	ROTTERDAM	Ja	3
BENU Apotheek Exler Noordplein B.V.	Noordplein 189	3035 ED	ROTTERDAM	Ja	3
Erasmus Apotheek	West Kruiskade 21-A	3014 AK	ROTTERDAM	Ja	3
Santpoortsche Apotheek	Van Dalenstraat 388	2082 VR	SANTPOORT ZUID	Ja	4
Apotheek de Akkers	Lenteakker 3	3206 TB	SPIJKENISSE	Ja	4
Apotheek De Blaak	Beeklaan 107	5032 AD	TILBURG	Ja	
Apotheek Zorgvlied	Ringbaan West 273	5037 PD	TILBURG	Ja	
BENU Apotheek Waterlinie	Koningin Maximalaan 30b	1421 LC	UITHOORN	Ja	
Apotheek Boswijk	Twijnstraat 28	3511 ZL	UTRECHT	Ja	4
Apotheek De Dame	Dr. Max Euwestraat 62	3554 EZ	UTRECHT	Ja	3
Apotheek Marco Polo	Marco Pololaan 111	3526 GB	UTRECHT	Ja	3

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau:
Apotheek Oog in Al	Handelstraat 55	3533 GH	UTRECHT	Ja	4
Apotheek Pluymaekers	Rijnlaan 90	3522 BR	UTRECHT	Ja	3
De Lombok Apotheek	Jan Pietersz Coenhof 212	3531 HX	UTRECHT	Ja	4
Zuilense Apotheek	Amsterdamsestraatweg 652	3555 HX	UTRECHT	Ja	3
BENU Apotheek Starmans	Reinaldstraat 11	6301 EB	VALKENBURG LB	Ja	1
BENU Apotheek Zonderwijk	Sterrenlaan 26	5505 AJ	VELDHOVEN	Ja	3
Apotheek Velsersbroek	Aletta Jacobsstraat 200-220	1991 PW	VELSERBROEK	Ja	
Apotheek Billiton	Billitonlaan 66	3131 LL	VLAARDINGEN	Nee	3
Wiardi Beckman Apotheek	Dr. Wiardi Beckmansingel 4	3132 CX	VLAARDINGEN	Nee	3
BENU Apotheek Wassenaar	Hofcampweg 254	2241 KL	WASSENAAR	Ja	2
BENU Apotheek Wehl & Kilder	Beatrixplein 4	7031 AJ	WEHL	Ja	3
De Zandvoortse Apotheek	Raadhuisplein 8	2042 LR	ZANDVOORT	Ja	
Apotheek Zonegge	Zonegge 2403	6903 HH	ZEVENAAR	Ja	3
Apotheek de Fontein V.O.F.	Prins Bernardstraat 1-A	4101 HV	CULEMBORG	Ja	
Apotheek de Zeester	Tromplaan 49-D	3342 TR	HENDRIK IDO AMBACHT	Ja	
Apotheek Fellenoord	Kruisstraat 92-D	5612 CK	EINDHOVEN	Ja	
Apotheek Keyzer	Hoogstraat 39	5615PA	EINDHOVEN	Ja	
Apotheek Kooikersweg	Kooikersweg 203-D	5223 KE	DEN BOSCH	Ja	
Apotheek Kralingen	Mecklenburglaan 61	3061 BD	ROTTERDAM	Ja	
Apotheek Maasduinen VOF	Keulerstraat 30-A	5854 BZ	BERGEN LB	Ja	
Apotheek Mariahoeve	Het Kleine Loo 414-S	2592 CK	DEN HAAG	Ja	
Apotheek Middelburg	Kalverstraat 1	4331 LZ	MIDDELBURG	Ja	
Apotheek Nilling	De Schoof 2	3341 EB	HENDRIK IDO AMBACHT	Ja	
Apotheek Stephenson	Stephensonlaan 51	1222 NV	HILVERSUM	Ja	
Apotheek te Werve	Hendrik Ravesteijnplein 16-17	2282 GS	RIJSWIJK	Ja	
Dante Apotheek	Dantestraat 454	3076 KV	ROTTERDAM	Ja	
Driebergse Apotheek	Traay 12	3971 GN	DRIEBERGEN-RIJSENBURG	Ja	
Medsen Ap Sevenum	Pastoor Vullingsstraat 12	5975 AP	SEVENUM	Ja	
Medsen Apotheek Bierhaalder	Plataanlaan 13	3741 WE	BAARN	Ja	
Medsen Apotheek Bos en Lommerplein	Bos en Lommerplein 73-A	1055 AD	AMSTERDAM	Ja	
Medsen Apotheek de Oostburg	Oliemolensingel 3	7511 BA	ENSCHDEDE	Ja	
Medsen Apotheek Enschede Noord	Rijnstraat 36	7523 GG	ENSCHDEDE	Ja	
Medsen Apotheek Groot Driene	H.C. Pootstraat 3	7552 WZ	HENGEL (ov)	Ja	
Medsen Apotheek GZC Wesselerbrink	Wesseler-Nering 60-5	7544 JC	ENSCHDEDE	Ja	
Medsen Apotheek het Stadsveld	Zweringweg 213	7545 CV	ENSCHDEDE	Ja	

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau:
Medsen Apotheek Jassies	Oosterstraat 2-01	7514 DZ	ENSCHDEDE	Ja	
Medsen Apotheek Looavelden	Keizersallee 1-C	6852 RA	HUISSEN	Ja	
Medsen Apotheek Mensfort	Boschdijk 404-406	5622 PC	EINDHOVEN	Ja	
Medsen Apotheek Nieuwegein	Mondriaanlaan 5	3431 GA	NIEUWEGEIN	Ja	
Medsen Apotheek Oosterwijk	Europaplein 22-A	1966 WD	HEEMSKERK	Ja	
Medsen Apotheek Veersche Poort	Fazantenhof 12-14	4332 XT	MIDDELBURG	Ja	
Medsen Oog Apotheek	Schiedamse Vest 180	3011 BH	ROTTERDAM	Ja	
Park Apotheek	1e Oosterparkstraat 230	1091 HM	AMSTERDAM	Ja	
V.O.F. Medsen Apotheek Lagaay Westblaak	Westblaak 34	3012 KM	ROTTERDAM	Ja	
VOF Apotheek de Bosrand	Arnhemse Bovenweg 285	3971 MH	DRIEBERGEN-RIJSENBURG	Ja	
Apotheek Bernisse	Esdoornstraat 2-4	3203 AJ	SPIJKENISSE	Ja	2
Apotheek Bisonspoor	Bisonspoor 1005	3605 KA	MAARSSSEN	Ja	
Apotheek Botlek	W. Churchillaan 215	3202 GN	SPIJKENISSE	Ja	3
Apotheek C.I. Jansen	van Swindensingel 42	3112 RJ	SCHIEDAM	Ja	
Apotheek De Keen	Voorsteven 86	4871 DX	ETTEN-LEUR	Ja	
Apotheek Dr. de Haan	Koninginneweg 216	1075 EL	AMSTERDAM	Ja	
Apotheek Fascinatio	Fascinatio Boulevard 1124	2909 VA	CAPELLE AAN DEN IJSSEL	Ja	
Apotheek Heenvliet	Wethouder Gelderlandlaan 3	3218 AX	HEENVLIET	Ja	3
Apotheek Het Anbarg	Nassaulaan 8	4872 CW	ETTEN-LEUR	Ja	
Apotheek Hof van Putten	Donaulaan 2	3207 CA	SPIJKENISSE	Ja	3
Apotheek Koudekerk	Prins Bernhardstraat 48	2396 GM	KOUDEKERK AAN DEN RIJN	Ja	
Apotheek Liendert	Wiekslag 90	3815 GS	AMERSFOORT	Ja	
Apotheek Maasland	's Herenstraat 26	3155 SJ	MAASLAND	Ja	
Apotheek Ridderkerk 'Jan Luyken'	Jan Luykenstraat 8-A	2985 BV	RIDDERKERK	Ja	
Apotheek Rijnwoude	Rhijnenburcherlaan 2	2394 CT	HAZERSWOUDE-RIJNDIJK	Ja	
Apotheek Soesterberg	Rademakersstraat 25	3769 BB	SOESTERBERG	Ja	
Apotheek Vlietplein	Vlietplein 3	2986 GH	RIDDERKERK	Ja	
Apotheek Waddinxveen	Limaweg 55-B	2743 CC	WADDINXVEEN	Ja	
Apotheek Warmond	Dorpsstraat 60	2361 BH	WARMOND	Ja	4
Apotheek Westerkade	Westerkade 24-A	3116 GK	SCHIEDAM	Ja	
Apotheek West-Gouwe	Kerkweg-West 64	2742 BE	WADDINXVEEN	Ja	
Apotheek Woudhoek	Scheepvaartweg 65	3123 ER	SCHIEDAM	Ja	
Apotheek Zuidland	Mr. G. Groen van Prinstererlaan 2	3214 XL	ZUIDLAND	Ja	3
Centraal Apotheek Den Dolder	Dolderseweg 87	3734 BD	DEN DOLDER	Ja	
Rijnmond Apotheek	Schubertlaan 1	3144 BH	MAASSLUIS	Ja	

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau:
Stadion Apotheek	Olympiaplein 136	1076 AL	AMSTERDAM	Ja	
Stichtse Apotheek De Bilt	Burgemeester de Withstraat 59	3732 EJ	DE BILT	Ja	
Zelhemse Apotheek	Smidsstraat 20	7021 AC	ZELHEM	Ja	

