

KWALITEITS- JAARRAPPORT

2017 / 2018

Kwaliteitsjaarrapport 2017-2018

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 2017
 - 3.1 Strategie en beleid
 - 3.1.1 Hoe bereiken wij onze doelen?
 - 3.1.2 Projecten
Samenvoegen Multi-site certificaten en her-certificeren volgens HKZ schema 2015
 - 3.2 Leidinggeven
 - 3.2.1 Invulling van de visie
 - 3.2.2 Wat betekent leidinggeven voor ons?
 - 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
BENU Inhalatiecoach
Ontwikkelen van een elektronische toedienregistratie in de zorg
 - 3.6 Waarde voor de medewerkers
 - 3.7 Waarde voor de klanten
 - 3.7.1 Klanttevredenheid
 - 3.7.2 Klachten en fouten
 - 3.8 Waarde voor de maatschappij
 - 3.8.1 Doelmatigheid en transparantie
- 4 Actiepunten n.a.v. het kwaliteitsjaarverslag
- 5 Kwaliteitsjaarplan 2018

Nawoord

Bijlage 1 Eigendomsapotheken **BENU** Apotheek d.d. 15-5-2018

Bijlage 2 Partners **BENU** Apotheek d.d. 15-5-2018

Voorwoord

Voor u ligt het Kwaliteitsjaarrapport 2017/2018 van **BENU** Apotheek. Dit jaar stond enerzijds in het teken van het afronden van de integratie van de Mediq apotheken en anderzijds het invulling geven aan de nieuwe gezamenlijk richting van het bedrijf. In 2017/18 is veel tijd en aandacht besteed aan de integratie waarbij het ons gelukt is om voor (bijna) alle onderdelen binnen de gestelde tijd de integratie op een goede wijze af te ronden. Dit is uiteraard een enorme prestatie en ik ben dan ook alle medewerkers zeer dankbaar voor hun bijdrage hieraan. Daarnaast hebben we als organisatie de blik inmiddels weer naar voren kunnen richten en zijn we bezig met het realiseren van onze nieuwe missie, visie en strategie.

BENU Apotheek heeft de ambitie om de best gewaardeerde apotheek van Nederland worden en ik ben erg blij om te zien dat ook dit jaar de klanttevredenheid verder is toegenomen. Tevens zijn we in staat geweest om het aantal **BENU** Apotheken door acquisities en nieuwe Partner apotheken te laten groeien.

Missie en visie

De 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.

Markt

Als marktleider besteden we veel aandacht en tijd aan het mede vormgeven van de rol en positie van de apotheek en apotheker. Het is van cruciaal belang voor de toekomst van het vak en het bedrijf dat we als sector blijven werken aan onze maatschappelijke meerwaarde en relevantie. Dat betekent dat we moeten blijven innoveren, investeren en vertellen wat we doen en dat waarmaken.

BENU heeft dit jaar een onderzoek laten doen naar de Nederlandse apotheek door een extern bureau. Hieruit komt naar voren dat de kwaliteit van de zorg en efficiency ten opzichte van andere landen in Europa van zeer hoog niveau is. Dit onderzoek hebben we aan alle stakeholders aangeboden en is breed overgenomen in de markt. Hiermee hebben we de prestaties en positie van de Nederlandse apotheek goed zichtbaar gemaakt.

Klant en zorgverlening

Uit uitgebreid eigen klantenonderzoek komt naar voren dat klanten de Nederlandse apotheek goed waarderen en vooral zien als medisch speciaalzaak. De klant heeft veel vertrouwen in het werk van de apotheek maar geeft tevens aan dat er behoefte is aan meer gemak en andere vormen van dienstverlening zoals online. **BENU** wil graag aan deze wensen tegemoet komen en we hebben daarvoor een integraal bedieningsconcept ontwikkeld waarmee we onze dienstverlening verbeteren en vooral gemakkelijker maken. Daarnaast investeren we fors in 24/7 dienstverlening via de uitrol van

uitgifteautomaten en de ontwikkeling van online kanalen om beter met klanten te communiceren. Ten aanzien van zorg hebben we ook dit jaar weer verder geïnvesteerd in ons Geïntegreerd Farmaceutische Zorg (GFZ) programma en EHealth. 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

De nieuwe regering heeft aangekondigd dat er EUR 0,5 miljard bespaard zal gaan worden de komende jaren op de uitgaven aan hulpmiddelen en medicijnen. Dit zal een behoorlijke impact kunnen hebben op de sector en dus **BENU** Apotheek afhankelijk van de maatregelen waarmee de overheid zal komen. Gezamenlijk met de KNMP, ASKA en andere partners zetten we ons in om de zorg aan onze klanten ook in de toekomst op een hoog niveau te kunnen blijven leveren.

Voor het komende jaar zetten wij vooral in op verdere groei van de keten en uitbreiding van onze dienstverlening.

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 **BENU** Apotheek. **BENU** Apotheek kent naast Eigendomsapotheken ook Partner apotheken. In het kwaliteitsjaarrapport zijn de resultaten meegenomen van alle Eigendomsapotheken en van de Partner apotheken die deel uit maken van het Multi-site HKZ-certificaat van **BENU** Apotheek.

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 2017 en met de resultaten van voorgaande jaren. De verbeterpunten uit het verslag kunnen terugkomen in het kwaliteitsjaarplan 2018 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 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.

Voor **BENU** Apotheek zijn de volgende 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.

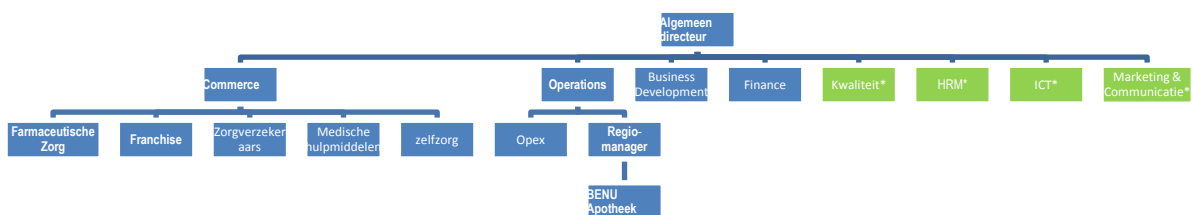
Begin 2017 is de rebranding afgerond en zijn alle Mediq Apotheken omgebouwd tot een **BENU** Apotheek. Voor de werkprocessen en werksystemen is een integratieplan opgesteld en door de 'best of both worlds' te kiezen, verwachten we onze zorg- en dienstverlening nog verder te ontwikkelen en verbeteren.

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 Maarsse. 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 15 mei 2018.

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.

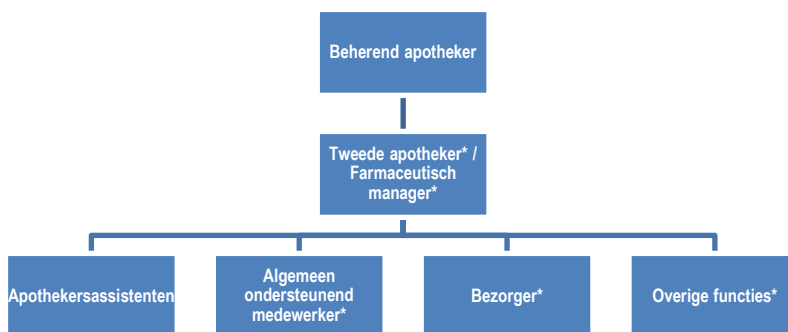


Figuur 1. Organisatieschema

*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 apotheek is binnen de apotheek direct of indirect leidinggevende van alle apotheekmedewerkers. De dagelijkse leiding wordt gevormd door de beherend en (indien aanwezig) de tweede apotheek. 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.

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 via de online klantenmonitor Feeddex.

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.



Figuur 3: **BENU** Apotheken verspreid over Nederland

2.4 Producten en diensten

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

Geleverde producten:

- UR-geneesmiddelen
- UA/UAD-geneesmiddelen
- zelfzorgmiddelen
- bereidingen op maat
- wondverzorgingsmiddelen
- diabetestestmaterialen (in samenwerking met **BENU Direct**)
- incontinentiematerialen (in samenwerking met **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 (in samenwerking met de 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 Strategie en beleid

Wij mogen trots zijn op de zorg in Nederland. Ons zorgsysteem is professioneel, efficiënt en biedt kwalitatief hoogwaardige zorg. In internationaal opzicht voeren wij in menig onderzoek de ranglijst aan als het gaat over deze facetten. Ook de Nederlandse farmaceutische zorg gooit hoge ogen. De Nederlandse apotheken doen het goed, zowel in historisch als in Europees perspectief. De Nederlandse apotheken scoren hoog op het gebied van kostenbeheersing, kwaliteitsverbetering en klanttevredenheid. Bovendien is de Nederlandse farmaceutische keten bijzonder efficiënt. Deze conclusies worden getrokken in het onafhankelijke en internationaal vergelijkend onderzoek dat adviesbureau Eden McCallum in opdracht van **BENU** Apotheek heeft uitgevoerd. *(bron: De Nederlandse apotheek, efficiënt in hoogwaardige kwaliteit, BENU & Eden McCallum – oktober 2017)*

3.1.1 Hoe bereiken wij onze doelen?

Bepalen strategie en beleid

Geneesmiddelen blijven de meest krachtige vorm van zorg in de behandeling en genezing van aandoeningen en in de toekomst neemt de behoefte aan farmaceutische zorg alleen maar toe. Zo kennen wij de uitdagingen die zich voordoen als gevolg van de vergrijzing: hoe houden wij de zorg betaalbaar en bereikbaar voor iedereen? Dat vraagt om continue innovatie, vernieuwing en verbetering gericht op kwaliteit en betaalbaarheid. Vanuit BENU zijn wij er van overtuigd dat wij niet stil kunnen zitten. En 'wij', dat zijn alle spelers in en rondom de farmaceutische zorg.

Uit het onderzoek van Eden McCallum kan de conclusie getrokken worden dat, wil de Nederlandse farmaceutische zorg ook in de toekomst een topprestatie blijven leveren, dan zal zij haar aandacht vooral moeten gaan richten op waarde-creatie. Kortom, een verschuiving van de focus van kosten efficiëntie naar waarde-creatie is nodig om de huidige positie van Nederlandse apotheken aan de internationale top te handhaven.

Dan staan logischerwijs bepaalde speerpunten centraal, zoals een nog meer mensgerichte benadering van de patiënt, veilige en doelmatige farmacotherapie en een geïntegreerde organisatie van de farmaceutische zorg.

Een waarde-gestuurde aanpak van zorg krijgen wij alleen voor elkaar in nauwe samenwerking met alle schakels binnen de keten van de gezondheidszorg: met elkaar als farmaceutische professionals, met andere zorgverleners, zorginstellingen, zorgverzekeraars en andere stakeholders. Inzetten op samenwerking is beter voor de zorgconsument, voor de zorgprofessional en alle zorgaanbieders.

Vanuit bovenstaande strategie leggen wij jaarlijks doelstellingen voor de organisatie vast in een planning. Vanuit deze planning worden individuele doelstellingen bepaald voor de individuele apotheken. Deze doelstellingen worden in samenspraak tussen de regiomanager, de clustermanager 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.

Eind 2017 is 97% van onze eigendomsapotheken gecertificeerd volgens het HKZ certificatieschema Openbare Apotheken 2015. De drie bestaande Multi-site certificaten van voormalig Mediq, **BENU** Eigendomsapotheken en BENU Franchise zijn eind 2017 samengevoegd tot één gezamenlijk certificaat (zie paragraaf 3.1.2). Het onderliggende kwaliteitsmanagementsysteem is getoetst op het hoofdkantoor en in een steekproef van apotheken en in orde bevonden op de (nieuwe) HKZ-norm 2015. De laatste eigendomsapotheken die nog niet gecertificeerd zijn of nog volgens een Single-site certificaat zijn gecertificeerd, worden in 2018 toegevoegd aan de Multi-site van **BENU** Apotheek. Ook Partner apotheken kunnen in 2018 aansluiten op het Multi-site certificaat.

Op last van de ACM moesten vorig jaar 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.

3.1.2 Projecten

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 zijn met elkaar vergeleken. Om de apothekers hierbij te betrekken, is een klankbordgroep opgericht die kan meedenken in de te maken keuzes.

Keuzes zijn gemaakt 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 is aandacht besteed aan onder meer de stakeholders- en contextanalyse, leiderschap, risico-denken en SWOT-analyse.

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

3. Resultaten

Tijdens regiolunches in het najaar van 2016 zijn keep-change-new sessies gehouden, waarbij in gesprek met apothekers gekeken is naar de twee bestaande kwaliteitsmanagementsystemen. De ideeën die uit deze sessies naar voren kwamen, zijn begin 2017 voorgelegd aan een klankbordgroep van apothekers, kwaliteitsassistenten en een regiomanager. Op basis van het advies van de klankbordgroep zijn keuzes gemaakt voor het nieuw inrichten van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Op gebied van interne audits worden zowel intercollegiale audits als audits door opgeleide auditoren uitgevoerd. Intercollegiale audits worden voorbereid door de afdeling Kwaliteit met een auditschema en een vragenlijst per te auditeren procedure. Vervolgens gaat een auditteam uit de apotheek op bezoek bij een andere apotheek in de regio om daar de audit uit te voeren.

Daarnaast wordt jaarlijks minimaal een derde deel van de apotheken bezocht door de opgeleide auditoren. Deze auditoren hanteren een uitgebreidere checklist waaraan de apotheken getoetst worden.

Voor de externe audits is gekozen voor de 1/3-2/3 methode, wat betekent dat jaarlijks een derde deel van de deelnemende apotheken door een auditor van Lloyd's Register wordt bezocht.

Als ondersteunend digitaal kwaliteitsmanagementsysteem is gekozen voor Q-link. Het kwaliteitshandboek is herschreven en daarbij is gekeken naar de inhoud van de twee bestaande handboeken. Tevens is gekeken naar de eisen die het HKZ-schema 2015 stelt aan een handboek.

In juni zijn alle apotheken tijdens regionale bijeenkomsten via de kwaliteitsverantwoordelijke van de clusters geïnformeerd over de doorgevoerde wijzigingen en de nieuwe eisen binnen het HKZ-schema 2015. Vanaf september kon iedere apotheek gebruik maken van het nieuw ingerichte kwaliteitsmanagementsysteem.

In oktober is op het hoofdkantoor van **BENU** Apotheek de centrale aansturing van het kwaliteitsmanagementsysteem getoetst door Lloyd's Register op het HKZ-schema 2015. Nadat het hoofdkantoor getoetst en in orde bevonden was, is een steekproef van apotheken bezocht door de

auditoren van Lloyd's Register. In december heeft Lloyd's Register de samenvoeging van de drie certificaten en de transitie naar de nieuwe HKZ-norm 2015 met een voldoende resultaat beoordeeld. In het rapport staat: *"uit audits op locatie is gebleken dat processen worden beheerst en op professionele wijze door betreffende medewerkers worden uitgevoerd conform de geldende afspraken en regelgeving"*.

4. Ervaren knelpunten

Door interne problemen bij Lloyd's Register in de eerste helft van 2017 had Lloyd's Register onvoldoende auditoren beschikbaar en moest de auditplanning voor de apotheken herzien worden. Audits die in de eerste helft van het jaar stonden ingepland, moesten verplaatst worden naar het najaar. Dit gaf een hogere werkdruk in de apotheken door de onverwachte verschuiving in de planning. Ook de communicatie over de nieuwe planning verliep niet in alle gevallen even soepel.

Tijdens de implementatie van het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem bleek dat apothekers meer behoefte hadden aan gebruikerstrainingen dan vooraf ingeschat. In 2018 zullen dan ook extra trainingen worden aangeboden.

5. Conclusie

Het samenvoegen van twee kwaliteitsmanagementsystemen tot één nieuw systeem was een lastig proces, wat veel voorbereiding heeft gevraagd. Na driekwart jaar voorbereiding is het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem geïntroduceerd in alle **BENU** Apotheken die deelnemen aan één van de drie bestaande Multi-site certificaten. In de eerste helft van 2018 zullen wij de tijd nemen om het kwaliteitsmanagementsysteem verder te verankeren in de organisatie door aanvullende trainingen te verzorgen, maar ook door de andere afdelingen van **BENU** Apotheek te betrekken bij het optimaliseren van procedureteksten, verbeterplannen, prestatie-indicatoren en de jaarkalender.

Eind 2017 heeft de transitieaudit naar de nieuwe HKZ-norm 2015 plaatsgevonden. Deze is met goed gevolg afgerond.

3.2 Leidinggeven

3.2.1 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 2017 zijn alle **BENU** Apotheken overgegaan op GFZ (Geïntegreerde farmaceutische Zorg). Het GFZ-programma heeft in 2017 de naam **BENU** Medicijnmonitor gekregen. 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 medicijnrol.

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.

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. Ook zien we een stijging van de klanttevredenheid bij die apotheken die Flow hebben geïmplementeerd. Op dit moment werken 136 apotheken volgens Flow-principes.

De afdeling Zorgverzekeraars onderhandelt jaarlijks met alle zorgverzekeraars over de contracten voor farmacie en hulpmiddelen. De prijzen, de tarieven en de parameters van de zorgcontracten worden automatisch ingespoeld in het apotheekinformatiesysteem van de apotheek.

De voorraad in de apotheek wordt centraal aangestuurd met behulp van het programma SLIM-4 en hierbij wordt rekening gehouden met het preferentiebeleid van zorgverzekeraars. Als een medicijn niet meer wordt vergoed, wordt het niet meer besteld. Zo kunnen wij snel reageren op veranderingen in de markt.

De **BENU** Apotheken maken gebruik van een track & trace systeem in de apotheek. Door deze software heeft de apotheek voortdurend inzichtelijk waar een recept zich bevindt in de apotheek. Zowel op het moment van aanschrijven, bij tussentijdse locatie- veranderingen als op het moment van overhandigen aan de klant. Ook krijgt de apotheek snel en eenvoudig inzicht in niet afgehaalde medicijnen. De software heeft ook functionaliteiten voor het automatisch versturen van berichten (e-mail of sms). Hiermee kunnen klanten geïnformeerd worden wanneer hun medicijnen klaar liggen.

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.

3.2.2 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 zorgassistenten aangesteld. 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. op gebied van kwaliteit en klantervaring) vindt plaats middels de Performance Manager in het digitale kwaliteitsmanagementsysteem. Bedrijfsresultaten worden aan de apothekers maandelijks teruggekoppeld via de apotheekrapportage op Mijn Brocacef. Tot slot worden vanuit de **BENU** Medicijnmonitor voortgangsrapportages aangeboden aan de apothekers op het gebied van de afhandeling van MFB's en de uitvoering van diverse zorgprogramma's.

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, apothekersassistentes 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 de **BENU** Medicijnmonitor. Nadat in 2016 de behoefte is uitgesproken door apothekers om meer met intervisie aan de slag te gaan, zijn in 2017 verschillende regionale, geaccrediteerde intervisiegroepen voor apothekers 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 een kwaliteitsmanager van de afdeling Kwaliteit deel aan de Werkgroep Openbare Farmacie van de KNMP. Deze werkgroep buigt zich onder meer over de landelijke Basisset kwaliteitsindicatoren Farmacie en de CQI.

Vanuit de afdeling Farmaceutische Zorg zijn apothekers betrokken bij de Landelijke Stuurgroep Medisch Farmaceutische Beslisregels.

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	Percentage
Niveau 1	2%
Niveau 2	10%
Niveau 3	51%
Niveau 4	38%

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. In 2018 zullen wij een grootschalig tevredenheidsonderzoek onder huisartsen uitvoeren. Hierbij worden de huisartsen die samenwerken met **BENU** Apotheken uitgenodigd een enquête in te vullen waarin de tevredenheid over de apotheek en de (lokale) samenwerking wordt beoordeeld.

Overdracht Medicatiegegevens

Voor een veilige overdracht van medicatiegegevens aan andere zorgverleners zijn al onze apotheken aangesloten bij het Landelijk Schakelpunt (LSP). Gegevens mogen pas elektronisch worden overgedragen nadat de klant hiervoor toestemming heeft gegeven. Daarom is in al onze apotheken de afgelopen jaren veel aandacht gegeven aan het toestemming vragen. Eind 2017 heeft ruim 78% van ons actieve klantenbestand een 'opt-in' afgegeven voor het elektronisch overdragen van medicatiegegevens aan andere zorgverleners via het LSP.

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 een online bestelformulier. De online bestelling wordt verwerkt in de eigen lokale apotheek.

- Folderlijn

In de apotheek hanteren wij onze eigen folderlijn. De folderlijn wordt jaarlijks geëvalueerd. De folderlijn omvat folders over ziektebeelden, kleine kwalen, apotheekservices en algemene apotheekfolders.

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

Om de afhaaltijden van medicatie te kunnen verruimen en de klant de mogelijkheid te geven de medicatie ook na sluitingstijd van de apotheek te kunnen afhalen hebben wij op verschillende locaties een GeneesmiddelenUitgifteAutomaat (GUA) geplaatst. De uitgifte van medicatie vanuit de GUA is beveiligd middels twee-factor authenticatie (bijvoorbeeld een unieke code en een gegeven dat bij de klant bekend is). 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 grote pakketten 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 ophaalt 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 mantelzorgers 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 mantelzorgers krijgt uitleg over het gebruik van de medicijnrol, waarna de geneesmiddelen in een rol geleverd kunnen worden.

BENU Medicijnmonitor

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, de **BENU** Medicijnmonitor, 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 **BENU** Medicijnmonitor controleert de medicatieprofielen van patiënten op bestaande CBO-richtlijnen, NHG-standaarden en aanbevelingen uit het HARM-rapport. Ook wordt er gekeken naar de laatste wetenschappelijke inzichten om de farmaceutische interventies te onderbouwen. Het programma bevat nu ongeveer 240 interventies. Met het implementeren van de **BENU** Medicijnmonitor in alle **BENU** Apotheken wordt ‘zorg’ zowel transparant als meetbaar gemaakt.

Het onderzoeksbureau Equalis heeft een onderzoek gedaan naar de kosteneffectiviteit van de **BENU** Medicijnmonitor. Uit dit onderzoek komt naar voren dat in de periode 2011 tot en met 2014 de **BENU** Medicijnmonitor naar schatting in totaal 32 miljoen euro aan zorgkosten heeft bespaard, met name op ziekenhuiskosten (80%) en farmaciekosten. (Bron: rapport *BENU Medicijnmonitor voorkomt ziekenhuiskosten en farmaciekosten – Equalis, 26 januari 2018*)

De **BENU** Medicijnmonitor controleert het medicijngebruik van een patiënt op basis van drie selectiefuncties (zie figuur 4):

- ✓ 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 4: Geïntegreerde farmaceutische zorg vormgegeven in de **BENU** Medicijnmonitor

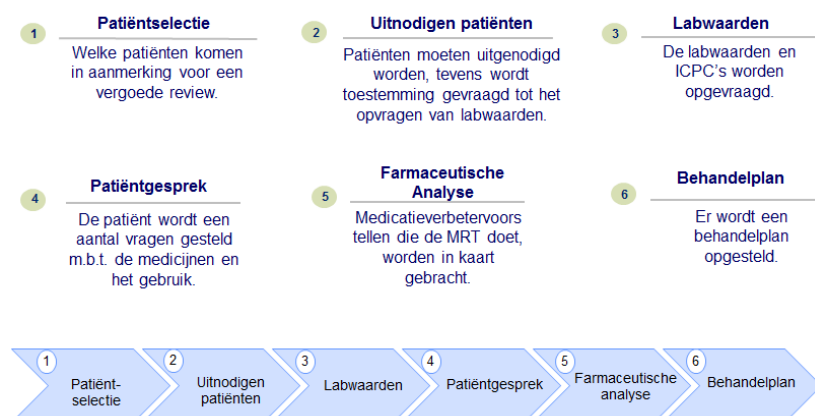
Medicatiebeoordelingen

Apothekers van **BENU** Apotheken voeren samen met de voorschrijvers medicatiebeoordelingen uit bij patiënten die voldoen aan de selectiecriteria op basis van de richtlijn 'Polyfarmacie bij ouderen'. In ieder geval krijgen alle patiënten van 75 jaar en ouder, die 7 of meer geneesmiddelen gebruiken en een verminderde nierfunctie [eGFR < 50 ml/min/ 1,73m²] hebben een medicatiebeoordeling.

De grote meerderheid van onze apothekers heeft een geaccrediteerde opleiding gevolgd om medicatiebeoordelingen volgens de geldende richtlijnen uit te kunnen voeren.

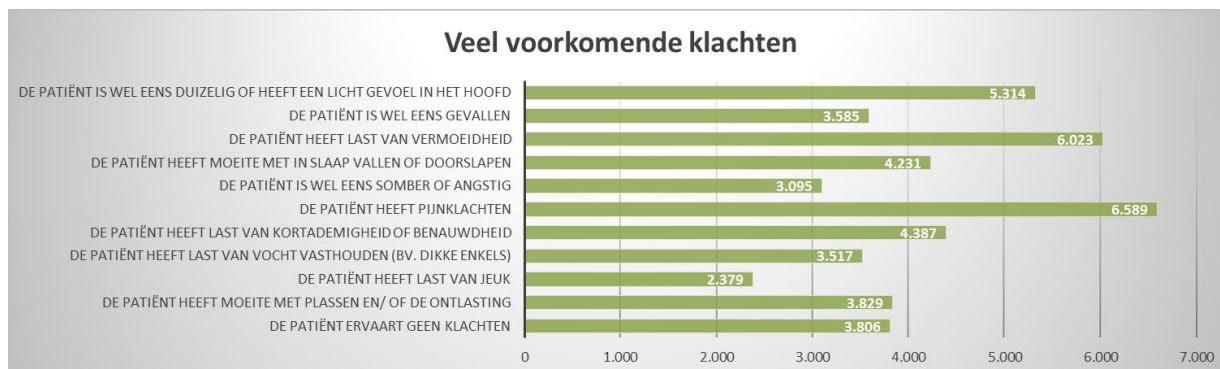
De **BENU** Apotheken worden bij de uitvoering van een medicatiebeoordeling ondersteund middels een digitale Medicatie Review Tool in de **BENU** Medicijnmonitor. De tool ondersteunt bij het selecteren van patiënten die in aanmerking komen voor een medicatiebeoordeling en tevens worden de farmaceutische analyse en de interventievoorstellen in de tool op patiënt niveau gerapporteerd en gemonitord. In figuur 5 is het proces van de medicatiebeoordeling weergegeven.

In 2017 zijn bijna 36.000 medicatiebeoordelingen uitgevoerd door de **BENU** Apotheken.



Figuur 5: het proces van de medicatiebeoordeling

Uit de patiëntgesprekken kwam naar voren dat veel patiënten problemen hebben met duizeligheid (valrisico), vermoeidheid of dat pijnklacht onvoldoende bestreden werden (zie figuur 6).



Figuur 6: Veel voorkomende klachten benoemd tijdens patiëntgesprekken

Vanuit de farmaceutische analyse is gekeken naar onder meer cardiovasculair risicomangement, osteoporosepreventie, behalen van behandoelen en labwaarden evenals aanpassingen van medicatie op basis van leeftijd en/of nierfunctie.

Van de ruim 3000 voorgestelde interventies bleef na vier weken 85% gehandhaafd.

59% van de patiënten en 63% van de apothekers beoordeelde de uitgevoerde medicatiebeoordeling als nuttig.

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 astma/COPD en HIV uitgevoerd. De programma's richten zich met name op het bevorderen van therapietrouw, waarbij de patiënt individuele begeleiding krijgt.

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. In 2017 zien we een stijging in de complexe farmaceutische zorgverlening, namelijk in het uitvoeren van medicatiebeoordelingen en de farmaceutische begeleiding bij opname in en ontslag uit het ziekenhuis. De stijging in de prestatie 'Therapietrouwverbetering bij patiënten met astma/COPD' hangt samen met de implementatie van de **BENU** Inhalatiecoach in alle **BENU** Apotheken (zie paragraaf 3.5.2).

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

NZa zorgprestatie	2015 (n=115)	2016 (n=309)	2017 (n=306)
Standaard terhandstelling – niet afleveren na overleg arts / patiënt	2.426	2.278	2.607
Instructie UR geneesmiddel gerelateerd hulpmiddel	14.742	56.807	55.323
Medicatiebeoordeling chronisch UR-geneesmiddelengebruik	3.857	29.249	35.868
Farmaceutische begeleiding bij ziekenhuisopname of polikliniekbezoek	9.467	13.237	19.463
Farmaceutische begeleiding i.v.m. ontslag uit het ziekenhuis	6.068	11.110	12.957
Voorlichting farmaceutisch zelfmanagement voor patiëntengroep	46	19	13
Advies farmaceutische zelfzorg	164	240	106
Advies gebruik UR-geneesmiddelen tijdens reis	223	280	200
Advies ziekterisico bij reizen	31	96	69
Eerste terhandstellingsgesprek	1.303.973	n.v.t.*	n.v.t.*
Therapietrouwverbetering bij patiënten met astma/COPD		1.642	2.517

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

3.5.2 Projecten op het gebied van Farmaceutische PatiëntenZorg

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.

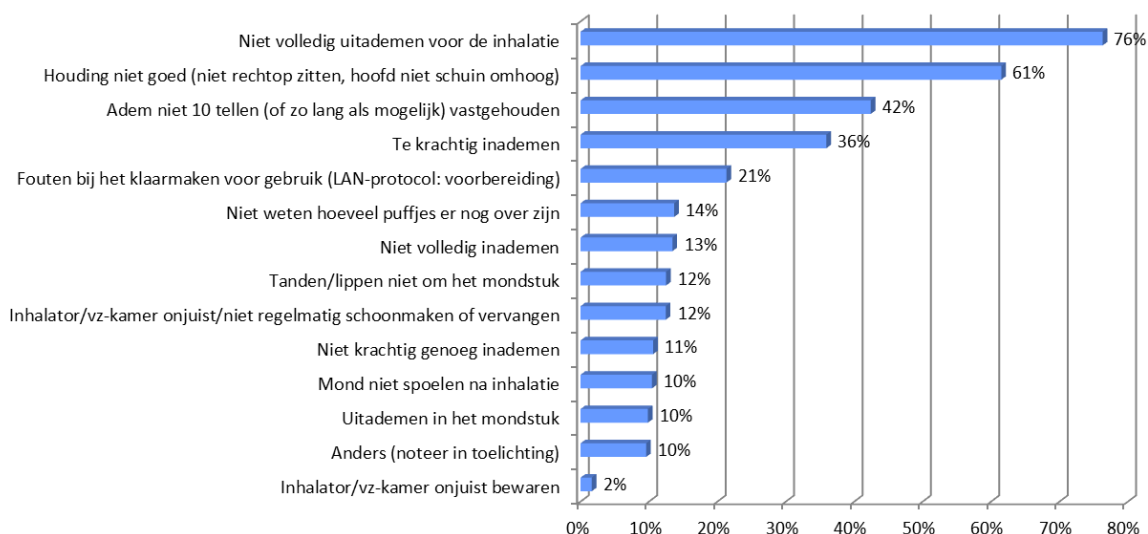
2. *Methode*

De chronische astma/COPD patiënten zijn 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 stookuren hebben gekregen voor het behandelen van exacerbaties, zijn uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek en een medicatiecheck.

3. *Resultaten*

Eind 2017 zijn 1850 inhalatiegesprekken gevoerd en volledig afgerond in de Medicatie Review Tool (MRT). Ruim 650 gesprekken zijn wel gestart maar waren op moment van meten nog niet afgerond. Tijdens de inhalatiegesprekken is aandacht gegeven aan inhalatietechniek en aan therapietrouw. In figuur 7 zijn de meest geconstateerde fouten in de inhalatietechniek weergegeven.

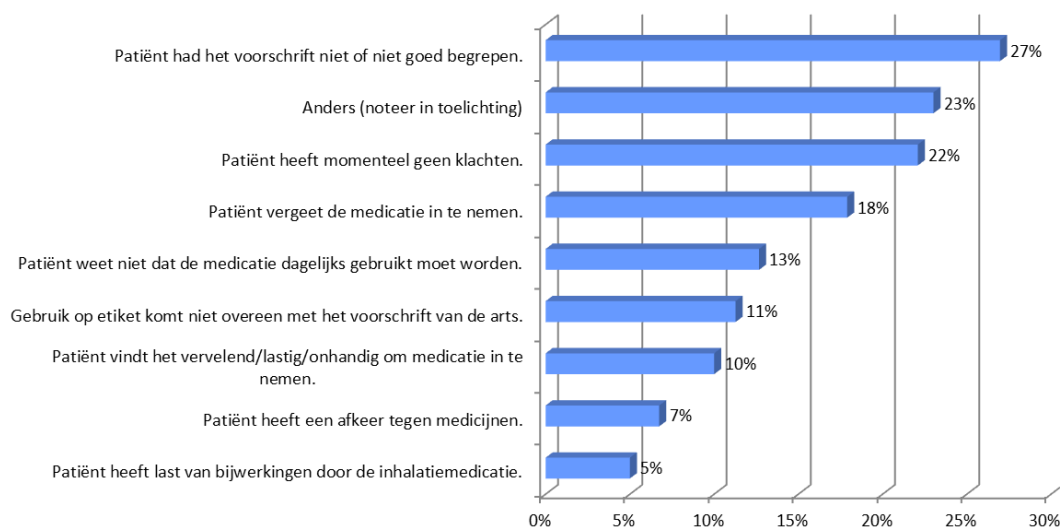
Fouten die gemaakt worden



Figuur 7: Geconstateerde fouten in inhalatietechniek

Ook therapietrouw was een belangrijk onderdeel van gesprek. Uit de gevoerde gesprekken kwam naar voren dat ruim een kwart van de patiënten die niet therapietrouw was, het voorschrift niet goed had begrepen. Zie figuur 8.

Redenen voor therapie ontrouw



Figuur 8: Redenen van therapie ontrouw, gemeten onder 840 patiënten die niet therapietrouw waren

De patiënten die een inhalatiegesprek gevoerd hebben, is ook gevraagd naar hun ervaring met deze begeleiding van de apotheek. 82% van de patiënten vond het inhalatiegesprek nuttig tot zeer nuttig.

4. Ervaren knelpunten

Hoewel veel patiënten in aanmerking komen voor een inhalatiegesprek en de patiënten die geweest zijn voor het gesprek dit ook als nuttig ervaren, is de opkomst lager dan vooraf ingeschat. Van de bijna 12.000 mensen die zijn uitgenodigd voor een gesprek, zijn minder dan 2000 mensen daadwerkelijk op de uitnodiging ingegaan. Of deze mensen een inhalatiegesprek aangeboden krijgen in de huisartsenpraktijk of dat zij een andere reden hebben om niet in te gaan op de uitnodiging is niet bekend.

Andere knelpunten in de praktijk kunnen zijn: tijdgebrek en scholing van medewerkers.

5. Conclusie

De **BENU** Inhalatiecoach kent zeker een meerwaarde voor de patiënt, naast het opfrissen van inhalatietechniek is er aandacht voor therapietrouw. 82% van de patiënten vindt de gesprekken nuttig. Helaas komt slechts een beperkt deel van de uitgenodigde patiënten daadwerkelijk naar de apotheek voor een inhalatiegesprek. Het is belangrijk om de meerwaarde van een inhalatiegesprek kenbaar te maken.

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 het 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.

2. Methode

In samenwerking met Boomerweb, een leverancier van zorg-apps is een app ontwikkeld voor elektronische toedienregistratie (ETDR); de Medicatie Controle App.

De app is 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.

De app is getest tijdens een pilot van twee maanden samen met thuiszorgorganisatie Sensire en **BENU** Apotheek Eibergen.

3. Resultaten

De Medicatie Controle App met ETDR is geschikt voor alle medicatie; voor medicatie in het zakje, losse medicatie en 'zo nodig' medicatie. Met de app heeft de thuiszorgprofessional altijd een actuele toedienlijst bij de hand. Dit maakt digitaal aftekenen en het bewaken van de juiste toedienmomenten mogelijk. Naast de essentiële informatie over elk toedienmoment en bijsluiterinformatie per medicijn kan de zorgprofessional ook een dubbele controle aanvragen bij risicovolle medicatie. De app geeft aan welk medicijn risicovol is en - dankzij de ingebouwde bekwaamheidscheck - wie de controle in dit geval zou moeten uitvoeren.

Door de applicatie heeft de thuiszorginstelling meer inzicht in de kwaliteit van het toedienen en zijn de mogelijkheden voor sturing verbeterd. Een dubbele controle bij risicovolle geneesmiddelen kan nu bovendien veel makkelijker plaatsvinden. Hierdoor voldoet de thuiszorginstelling aan de eisen van IGJ en de Veilige principes in de medicatieketen.

De app zorgt er voor dat in de apotheek tijd wordt bespaard, omdat de papieren toedienlijsten niet meer worden uitgeprint en toegestuurd. Ook is er sneller en effectiever contact met de zorgprofessionals en zijn medicatiewijzigingen up-to-date. Door de applicatie kan de apotheker nog beter adviseren aan de zorginstelling.

In het najaar van 2017 heeft **BENU** Apotheek de KNMP – Zorginnovatieprijs gewonnen met de Medicatie Controle App met elektronische toedienregistratie (ETDR).

4. Ervaren knelpunten

Goede communicatie tussen alle betrokken partijen is van groot belang om de Medicatie Controle App goed te implementeren.

5. Conclusie

Met de Medicatie Controle App met ETDR heeft **BENU** Apotheek een app ontwikkeld welke toepasbaar is voor alle apotheken en thuiszorgorganisaties om papieren toedienlijsten verantwoord te vervangen door een digitale toedienlijst. De app draagt bij aan medicatieveiligheid en aan efficiënt werken in de zorg.

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 apothekteam 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 heeft **BENU** Apotheek voor de derde keer op rij een werkdrukonderzoek gehouden onder de ca 3300 medewerkers die werkzaam zijn bij **BENU** Apotheek. Om een objectief onderzoeksresultaat te verkrijgen is net als in voorgaande jaren ervoor gekozen om het onderzoek uit te laten voeren door een externe partner, te weten de Zorg & Innovatiegroep. De Zorg & Innovatiegroep heeft ruime onderzoekservaring en is in ruime mate bekend met de apothekbranche.

Het doel van het houden van het onderzoek was tweeledig. Als eerste doel is het onderzoek gericht op het in een vroeg stadium mogelijke risico's op psychosociale gezondheidsklachten bij medewerkers opsporen zodat eventueel vroege interventie mogelijk is. Dit betreft dus een individueel gericht doel. Het tweede doel is organisatiegericht; het in kaart brengen van de ervaren balans tussen stressbronnen en energiebronnen en de gevolgen die dit met zich meebrengt.

De uitkomsten van het onderzoek zijn besproken in het directie overleg, operationele overleggen, en met de Ondernemingsraad. Tevens hebben de regiomanagers en HR adviseurs de uitkomsten met de apothekers besproken en zij bespreken de uitkomsten van het onderzoek met de teams. Apothekteams 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. Richting medewerkers is actief gecommuniceerd over de uitkomsten van het onderzoek en over de beschikbare ondersteuning (adviseurs van de arbodienst, flexibele roostering en inzet van workshops).

De respons van het onderzoek is uitgekomen op 63%, waarmee de onderzoeksgegevens een valide en betrouwbaar karakter hebben. Uit de resultaten van de groep "leidinggevend in de apotheek" komt naar voren dat de ervaren werkdruk vooral te maken heeft met de taak- en tijdsbelasting (score werkdruk) en de geestelijke belasting. Tegelijkertijd vormen zaken als werksfeer/collegialiteit, het leiderschap en leer- en ontwikkelmogelijkheden belangrijke energiebuffers voor een gezonde balans. Uit de resultaten van de groep "medewerkers in de apotheek" komt naar voren dat de stressbronnen en energiebronnen elkaar in evenwicht houden. Onze medewerkers ervaren dus een gezonde werkdruk.

Door de onderzoeksorganisatie is een benchmark gedaan met onze onderzoeksuitkomsten. Uitkomst van deze benchmark is dat onze resultaten vergelijkbaar zijn met de onder werkenden in Nederland ervaren werkdruk en dat onze resultaten ca 10% beter zijn dan die van de sector Zorg & Welzijn.

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.

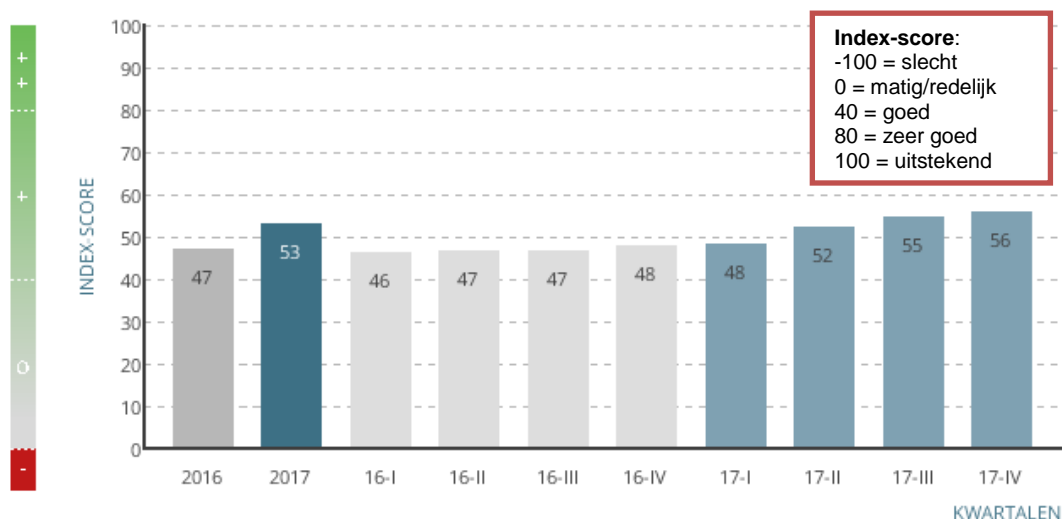
3.7 Waarde voor de klanten

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 resultaten voor de gemeten klanttevredenheid in 2017 ten opzichte van 2016 zijn weergegeven in figuur 9.



Kwartaal:	2016	2017	16-I	16-II	16-III	16-IV	17-I	17-II	17-III	17-IV
Pijlers: Klanten:	124110	132593	17658	21699	22048	62705	31021	28794	35017	37761
Kernwaarden dienstverlening	51	57	50	51	51	52	52	56	59	60
Dienstverlening	37	43	36	36	36	37	38	42	45	45
Persoonlijke Service	54	59	53	54	53	55	55	58	61	62

Figuur 9: Gemiddelde F100-score per kwartaal in de BENU Apotheken

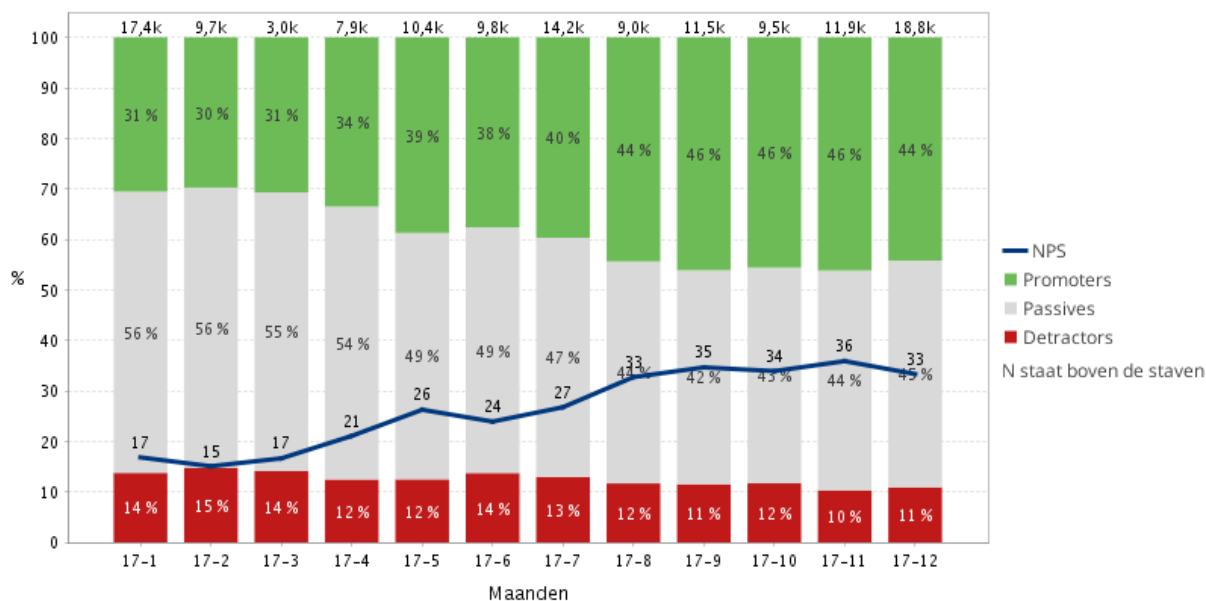
Eind 2016 zagen we al een verbetering in de klanttevredenheid ontstaan nadat bij een aantal apotheken de werkwijze Flow werd geïntroduceerd. Nu steeds meer apotheken op deze werkwijze zijn overgegaan, zien we een de stijging in klanttevredenheid steeds verder doorzetten. Hier zijn wij dan ook bijzonder trots op, te meer omdat er in de apotheken het afgelopen jaar heel veel gebeurd is en veel werkwijzen door de integratie niet meer vanzelfsprekend was. Dat ondanks de grote wijzigingen in de organisatie en de bijbehorende hoge werkdruk met alle verandering, de klant een steeds grotere waardering voor de **BENU** Apotheken uitsprekt, is een zeer groot compliment aan de apotheken en de apothekemedewerkers waard.

Wanneer we de scores op de gemeten onderwerpen in 2017 vergelijken met 2016 zien we over de gehele linie een stijging in waardering (figuur 10), 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 o.a. de wachttijdbeleving, de ervaren privacy en het comfort van de wachtruimte. Ook alle andere beoordeelde onderwerpen scoren in 2017 beter dan in het jaar daarvoor.



Figuur 10: Uitgevraagde onderwerpen in de Feeddex klantenmonitor, gerangschikt op verbetering ten opzichte van 2016

Naast de F100-score meten we ook de loyaliteit van onze klanten uitgedrukt in de NPS-score (zie figuur 11). Ook deze score is verbeterd ten opzichte van het jaar daarvoor en ook deze stijgende lijn zet in 2017 door.



Figuur 11: NPS-score gemeten in de tijd

CQI Farmacie

In de periode van februari t/m mei 2017 hebben alle **BENU** Apotheken de CQI/PREM-meting laten uitvoeren door Argo. In totaal moesten minimaal 70 respondenten de CQI/PREM-vragenlijst ingevuld hebben, waarvan minimaal 35 respondenten een eerste uitgifte hadden gehad en minimaal 30 respondenten een vervoluitgifte. Met name het verkrijgen van 35 EU-respondenten was voor een aantal apotheken lastig om te behalen. Uiteindelijk heeft 87% van de deelnemers heeft de benodigde respons binnen de gestelde meetperiode behaald.

De apotheken behalen een gemiddeld rapportcijfer van een 8,0 en een NPS score van 21%. Dit is een flinke stijging ten opzichte van voorgaande jaren.

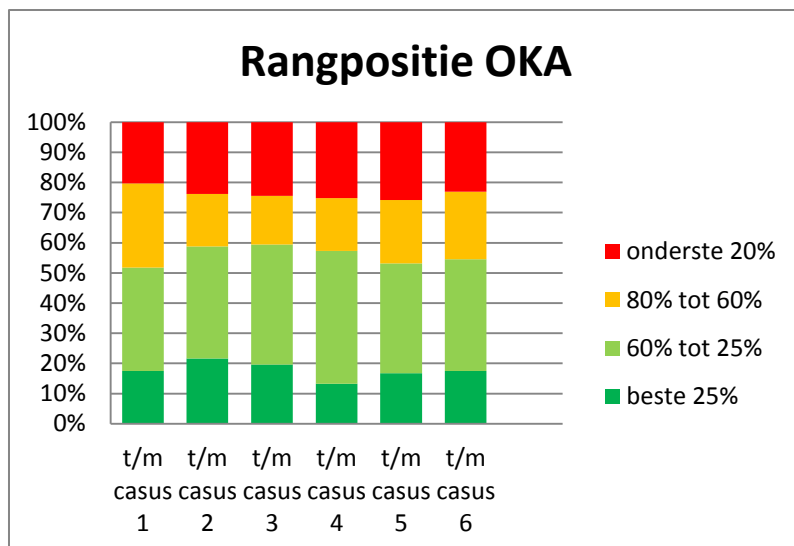
Uit de verschillenanalyse van Significant blijkt dat **BENU** Apotheek nog wel onder het landelijk gemiddelde scoort. Het landelijk rapportcijfer is 8,19 terwijl **BENU** Apotheek gemiddeld een 7,99 scoort.

Mystery Guest

In 2017 heeft **BENU** Apotheek met 143 eigendomsapotheken meegedaan aan het Mystery Guest onderzoek van AMP (OKA). In een jaar tijd zijn zes casussen behandeld over de onderwerpen:

- Droge huid
- Verkoudheid
- Maagklachten
- Medicijnen mee op reis
- Vitamine D
- FPZ bij herhaalmedicatie

De uitkomsten van de behaalde rangpositie zijn weergegeven in figuur 12.



Figuur 12: Aandeel in rangpositie na beoordeling casussen mystery guest

Uit de resultaten blijkt dat de **BENU** Apotheken gemiddeld gelijk of iets lager scoren op de Mystery Guest bezoeken dan landelijk. Onderdelen waar de meeste ruimte voor verbetering is, zijn:

- Expliciet vragen of alles duidelijk is
- Navragen of de klant nog andere medicijnen gebruikt
- Geven van gebruikadvies.

De apotheken die na drie casussen erg laag scoorden hebben de mogelijkheid gekregen om een 'verbetertraining' van AMP te volgen. Hier is door veel apotheken gebruik van gemaakt in de tweede helft van 2017. Wij verwachten dat dit de scores in de toekomst zal doen verbeteren.

Klantonderzoek

In 2017 heeft **BENU** door GfK een onderzoek laten uitvoeren naar klantbehoeften rond de dienstverlening van de apotheek. Voor dit onderzoek zijn uit het online panel van GfK bijna 2000 consumenten uitgenodigd. Op basis van hun (chronisch) medicijngebruik zijn zij ingedeeld in drie groepen zorggebruikers, namelijk amper, weinig en veel.

De consument ziet de apotheker als zorgverlener met de centrale regierol op medicijnen. Men ziet de apotheker als het meest verantwoordelijk voor zowel voorlichting, advies en uitleg over medicijnen als het controleren en beheren van het overzicht hiervan. Medicijnbegeleiding in en uit het ziekenhuis vindt men voornamelijk bij de specialist liggen (48%) en de huisarts wordt het meest verantwoordelijk gezien voor begeleiding bij het op- en afbouwen van medicijnen (71%). Hoe meer zorg iemand gebruikt en hoe vaker iemand bij de apotheek komt, hoe meer iemand de verantwoordelijkheid van de verschillende taken en diensten bij de apotheek vindt liggen. Hoe minder zorg, hoe meer men de huisarts verantwoordelijk vindt.

Voor vragen en advies gaat zeven op de tien consumenten het liefst langs bij de apotheek. Hierbij komt telefonisch op de twee plek. Het ophalen van zijn/haar medicijnen doet het merendeel van de apotheekklanten (65%) het liefst aan de balie in de apotheek. Men vindt het prettig om nog vragen te kunnen stellen en/of heeft hier tot nu toe goede ervaringen mee. Thuis laten bezorgen heeft daarna de grootste voorkeur. De belangrijkste reden die men hiervoor geeft, is het moeten wachten in de apotheek. Ook door de klanten die een voorkeur hebben voor ophalen bij een afhaalautomaat of afhaalpunt wordt dit als belangrijkste reden genoemd voor deze voorkeur. In het algemeen geldt wel dat hoe jonger men is, hoe meer voorkeur men voor een andere manier dan de traditionele manier heeft om aan medicijnen te komen.

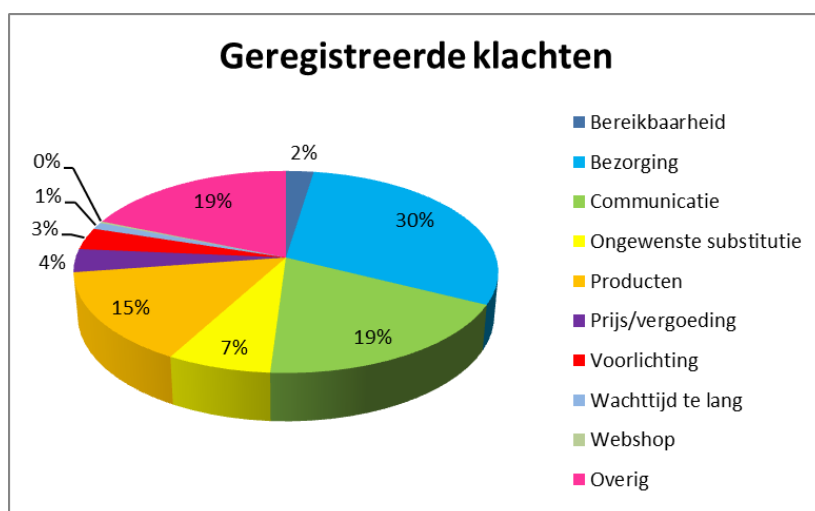
Ondanks de voorkeur voor het bij de balie regelen en ophalen van medicijnen geeft bijna zes op de tien apotheekklanten aan zijn/haar medicijnen online te willen kunnen bestellen. Meer dan drie kwart van de klanten zou ook graag online een overzicht inzien van zijn/haar medicijnen.

3.7.2 Klachten en fouten

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

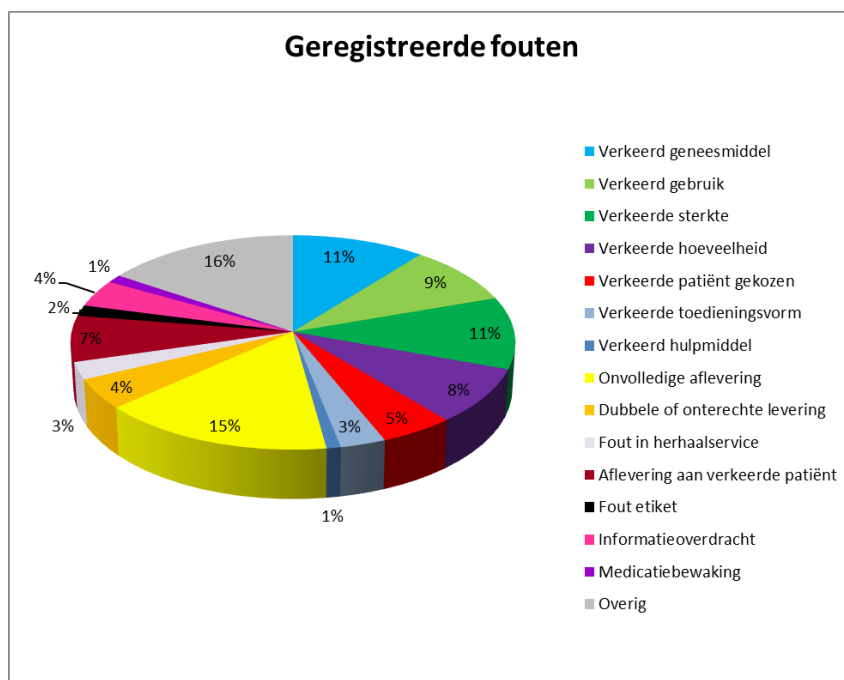
In de eerste helft van 2017 werd nog gebruik gemaakt van twee verschillende kwaliteitsmanagementsystemen waarin afwijkingen als klachten en fouten werden geregistreerd. In de tweede helft van 2017 vond de integratie van het kwaliteitsmanagementsysteem plaats en zijn alle apotheken overgegaan naar hetzelfde kwaliteitsmanagementsysteem.

De geregistreerde klachten kunnen we in verschillende categorieën onderverdelen. Deze verdeling is te zien in figuur 13. Ten opzichte van voorgaande jaren is hier geen grote verschuiving in waargenomen.



Figuur 13: Geregistreerde klachten in 2017 onderverdeeld in categorieën

Ook bij de verdeling in categorieën fouten (figuur 14) zien we een vergelijkbaar beeld met vorig jaar en zijn er geen grote wijzigingen in verdeling over de geregistreerde categorieën.



Figuur 14: Geregistreerde fouten in 2017 onderverdeeld in categorieën

Met 41% is aanschrijven de grootste oorzaak van gemaakte fouten. Dit is ook logisch, omdat het klaarmaken van recepten voor een belangrijk deel is uitbesteed aan de Central Filling Apotheek. Andere oorzaken van fouten zijn verkeerd klaarmaken (17%), verkeerd afleveren (8%), fout voorschrijver / onduidelijk recept (5%) of een andere oorzaak (29%).

Van het aantal geregistreerde fouten is bij 1% aangegeven dat het een zeer ernstige klacht of fout betreft, in 75% van de gevallen gaat het om een niet ernstige fout en bij 24% om een ernstige fout. Deze verdeling is vergelijkbaar met 2016.

Met ingang van de WKKGZ per 1 januari 2017 heeft **BENU** Apotheek een klachtenfunctionaris aangesteld en kenbaar gemaakt op de website van **BENU** Apotheek. Klanten kunnen naast dat zij een klacht rechtstreeks indienen bij de apotheek, ook met hun klachten bij de klachtenfunctionaris terecht. Bij de klachtenfunctionaris zijn in het afgelopen jaar 365 klachten ingediend. Hiervan is ongeveer 80% via mail binnengekomen en 20% telefonisch.

Van de 365 klachten kon het overgrote deel alsnog door de apotheker zelf worden afgehandeld. De klachtenfunctionaris had hierin enkel een rol om de klacht van de klant kenbaar te maken aan de apotheek.

Klachten die bij de klachtenfunctionaris werden ingediend, gingen veelal over bejegening, onvolledige leveringen (geen voorraad of niet volledig geleverd) en over facturen en vergoedingen.

Uiteindelijk is één klacht behandeld door de SKGE, één klacht ingediend bij het Tuchtcollege en in geval van één klacht heeft de klant een schadeclaim ingediend bij **BENU** Apotheek.

Vanuit de **BENU** Apotheken worden incidenten met risico op herhaling of met een leereffect voor collega's gemeld bij het landelijk meldpunt voor zorg-incidenten, de Centrale Medicatie-incidenten Registratie (CMR). In 2017 zijn 33 incidenten bij het CMR gemeld door de **BENU** Apotheken.

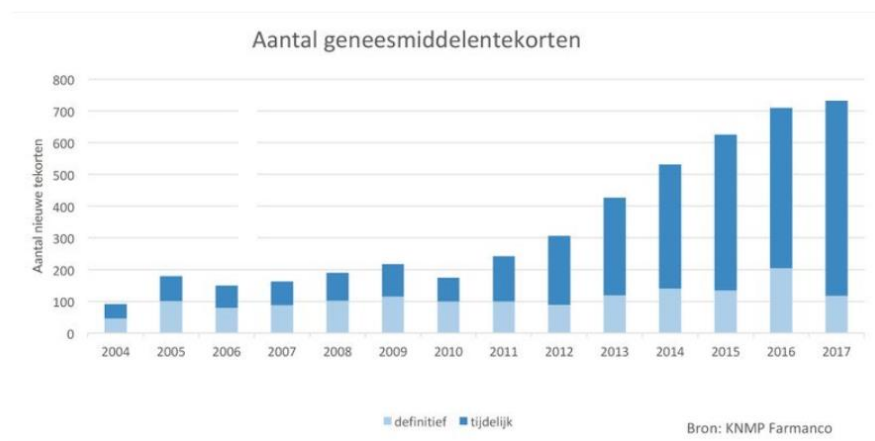
Daarnaast zijn in 2017 zijn vijf calamiteiten gemeld aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Het betrof in alle vijf de gevallen een incident met medicatie in een medicijnrol. De calamiteiten werden veelal veroorzaakt door het niet correct doorvoeren van wijzigingen in medicatieprofielen (verkeerd geneesmiddel, status van geneesmiddel op incidenteel (kortdurend) terwijl het chronisch moest zijn, verkeerd doseerschema) of een onvolledige instructie aan de patiënt waardoor medicatie naast de medicijnrol niet correct gebruikt werd.

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. Hoewel 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, IGJ 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 en Jeugd. Voor **BENU** Apotheek is het resultaat van de Kwaliteitsindicatoren een belangrijk sturingsinstrument om kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. In tegenstelling tot voorgaande jaren heeft **BENU** in 2017 op centraal niveau geen terugkoppeling ontvangen van de resultaten van alle **BENU** Apotheken.

Hoofdstuk 4 Actiepunten n.a.v. het kwaliteitsjaarverslag 2017

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 2018 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.
- **BENU** Medicijncoach blijven evalueren en relevante (evidence based) medische beslisregels opnemen in de **BENU** Medicijncoach
- Ontwikkelen nieuwe zorgprogramma's
- 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
- Nauw (blijven) samenwerken met ketenpartners in de zorg en de tevredenheid over deze samenwerking monitoren

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

- Continu onderhoud kwaliteitsmanagementsysteem middels interne en externe audits en het bijhouden van een klacht- en foutenregistratie
- Stroomlijnen proces rond klachtafhandeling van klachten die binnenkomen op het hoofdkantoor door de klantenservice hier een belangrijke rol in te geven
- 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.
- Implementatie richtlijnen voortkomend uit nieuwe of gewijzigde wetgeving, zoals het Project General Data Protection Regulation (GDPR) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Hoofdstuk 5 Kwaliteitsjaarplan 2018

Naar aanleiding van de resultaten en evaluaties van projecten uit 2017 hebben wij onze plannen gemaakt voor 2018. Ook de veranderende omgeving is een inspiratiebron voor nieuwe projecten.

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

5.1 Geplande projecten voor 2018

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Thema: interne organisatie

1. Probleem- en doelstelling

Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU). De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt dan niet meer.

Doel is om voor 25 mei 2018 de AVG geïmplementeerd te hebben in de **BENU** Apotheken

2. Methode

Voor Brocacef zal een Functionaris Gegevensbescherming (Data Protection Officer) worden aangesteld. Deze functionaris is verantwoordelijk voor de implementatie van de AVG en houdt toezicht binnen de organisatie op het naleven van de AVG.

Aandacht wordt gegeven aan o.a. de volgende zaken:

- Bewustzijn medewerkers op het gebied van privacy en het verwerken van privacygevoelige gegevens
- Meldplicht datalekken
- Verwerkersovereenkomsten en verwerkingenregisters
- Privacyreglement
- Data Protection Impact Assessment (DPIA)

Op veel gebieden wordt al zorgvuldig omgegaan met privacygevoelige gegevens. Huidige systemen en werkwijzen waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, worden geëvalueerd en beoordeeld of de werkwijze voldoet of nog verbeterd moet worden.

3. Te verwachten resultaten

Per 25 mei 2018 is de AVG geïmplementeerd in de **BENU** Apotheken

Online dienstverlening BENU Apotheek

Thema: communicatie

1. Probleem- en doelstelling

In 2017 heeft **BENU** Apotheek een groot klantenonderzoek gedaan. Uit dat onderzoek kwam naar voren dat de respondenten van mening zijn dat het regelen van wat men nodig heeft, over het algemeen minder makkelijk gaat bij een apotheek dan bij een drogist, supermarkt of webshop. Bijna de helft van de apotheekklanten geeft bijvoorbeeld aan dat het regelen van wat zij nodig hebben (veel) minder makkelijk gaat bij een apotheek dan bij een webshop.

Ondanks de voorkeur voor het bij de balie regelen en ophalen van medicijnen geeft bijna zes op de tien apotheekklanten aan zijn/haar medicijnen online te willen kunnen bestellen. Meer dan drie kwart van de klanten zou ook graag online een overzicht inzien van zijn/haar medicijnen (78%).

Om te voldoen aan de klantbehoefte wil **BENU** Apotheek haar online dienstverlening verbeteren. In 2018 zal de huidige website herzien en verbeterd worden. Daarnaast wordt een app ontwikkeld waarmee klanten hun (herhaal)medicatie kunnen bestellen en het medicatieoverzicht kunnen inzien.

2. Methode

De afdeling Marketing en Communicatie zal de website herzien en een app laten ontwikkelen welke de **BENU** Apotheken kunnen aanbieden aan hun klanten.

3. Te verwachten resultaten

We verwachten in 2018 een verbeterde website te kunnen aanbieden aan onze klanten evenals een app, welke voldoet aan de klantbehoefte. Daar waar persoonsgegevens via de website of via de app worden uitgewisseld, dient de gehanteerde methode te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving omtrent gegevensbescherming.

Tevredenheidsmeting onder huisartsen

Thema: kwaliteit

1. Probleem- en doelstelling

Vanuit het HKZ-schema wordt verwacht dat periodiek de tevredenheid van ketenpartners wordt gemeten en beoordeeld. De huisarts is voor **BENU** Apotheek een van de belangrijkste ketenpartners in de zorg. Om te meten of de relatie tussen apotheek en huisarts goed is of juist verbeterd kan worden, willen we in 2018 een tevredenheidsmeting uitvoeren onder huisartsen welke samenwerken met **BENU** Apotheken.

Door resultaten van de deelnemende apotheken met elkaar te vergelijken, kunnen we van elkaar leren en zowel lokaal als centraal verbeterplannen opstellen.

2. Methode

Het tevredenheidsonderzoek zal uitgevoerd worden door Feeddex.

Alle apotheken ontvangen uitnodigingsbrieven met inlogcodes, welke ze kunnen verspreiden onder de belangrijkste huisartsen rond de apotheek.

Nadat huisartsen de enquête hebben ingevuld, zullen de resultaten tot lokale rapporten verwerkt worden. De rapporten kunnen op apotheek niveau of cluster niveau gegenereerd worden.

Aan de hand van de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek worden lokale en centrale verbeterplannen opgesteld

3. Te verwachten resultaten

We verwachten medio 2018 een tevredenheidsonderzoek onder huisartsen te hebben uitgevoerd. Bij eerdere onderzoeken onder huisartsen was de respons helaas niet erg hoog. We streven naar een minimale respons van 20%.

Nawoord

Het afgelopen jaar was een jaar van integratie en keuzes maken. Op vrijwel alle fronten moest uit twee werkwijzen, twee systemen of twee softwarepakketten gekozen worden. Aan het eind van 2017 kunnen we zeggen dat de keuzes gemaakt zijn en dat de nieuwe werksystemen zijn geïmplementeerd. De integratie heeft tijd en moeite gekost, maar we zijn blij dat ondanks dat het hard werken was, we zien dat de klanttevredenheid stijgt. Ook is de gemeten werkdruk onder onze medewerkers over het algemeen een 'gezonde werkdruk'.

In 2018 zullen we aandacht geven aan het verankeren van de gekozen werkwijzen en systemen. Daar waar nodig zullen wij onderdelen optimaliseren en nieuwe zaken ontwikkelen.

"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.

Samen gaan we graag de uitdagingen aan die voor ons liggen.

Bijlage 1 Vestigingen BENU Apotheek (eigendom) d.d. 15 mei 2018

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	3	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 Ziesenijs	Nassaukade 52	1052 CN	Amsterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek De Poort	Bijlmerplein 554	1102 DS	Amsterdam	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Kraaiennest	Kraaiennest 70	1104 CE	Amsterdam	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 Westerkade	Broekstraat 2b	6828 PZ	Arnhem	Nee	3	Ja
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 Vlijt 4	9781 NR	Bedum	Ja	4	Ja

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
BENU Apotheek Teselaar	Teselaar 6	6681 BG	Bemmel	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Bergse Plaat	Vogelaar 35	4617 LG	Bergen op Zoom	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Bergen op Zoom Centrum	Grote Markt 12	4611 NR	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 Koning&Mooij	Generaal de la Rey laan 12	1404 BR	Bussum			
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 De Schooten	De Garst 1-L	1785 RK	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 Raadtsingel 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	Eitensestraat 1	6922 JA	Duiven	Ja	4	Ja
BENU Apotheek Eibergen	Grotestraat 74	7151 BD	Eibergen	Ja	4	Ja

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
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
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 Emmercompasuum	Runde NZ 176	7881 JL	Emmer Compasuum	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 Kerkwerve	Kerkwerve 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 Haren	Rijksstraatweg 194	9752 BR	Haren	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Harkema	Nijebuorren 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 Ghen heij	Corneliusplein 55	6413 EX	Heerlen	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Meezenbroek	Kasteellaan 70	6415 HT	Heerlen	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Molenberg	Kerkrauderweg 52	6416 CK	Heerlen	Ja	4	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

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
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
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	Ja	4	Ja
BENU Apotheek IJsselveld	De Clinckhoeff 21	3402 GA	IJsselstein	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Joure	Sluisdijk 30-3	8501 BZ	Joure	Ja	4	Ja
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 Goretiplein 24	6462 XB	Kerkrade	Ja	2	Ja
BENU Apotheek Wijngracht	Wijngracht 49	6461 AL	Kerkrade	Ja	3	Nee
BENU Apotheek Pykstra	Van Echtskanaal 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 Wilhelmlaan 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 Keizerlaan 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	Losser	Ja	3	Ja
BENU Apotheek Amby	Ambyerstraat-Noord 17	6225 EA	Maastricht	Ja	2	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

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
BENU Apotheek Biesbosch	Kloosterstraat 29	4921 BC	Made	Ja	2	Nee
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 Oud-West	Marialaan 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 Aemstelwijk	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 Frisohof 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 Woldzoom	Woldzoom 2c	9301 RA	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 De Esch	Rijnwaterstraat 43	3063 HC	Rotterdam	Nee		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

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
BENU Apotheek Lijn 2	Slaghekstraat 251	3074 LJ	Rotterdam	Ja	3	Nee
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 IJsselmonde	Prinsenplein 5c	3078 GW	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 Berestein	Beresteinlaan 395	2542 JK	's-Gravenhage	Nee		Nee
BENU Apotheek De Wasserij	Asmansweg 6	2571 BK	's-Gravenhage	Ja	4	Nee
BENU Apotheek Laakkwartier	Gouverneurlaan 519	2523 CE	's-Gravenhage	Nee		Ja
BENU Apotheek Loudon	Loudonstraat 118a	2593 WB	's-Gravenhage	Nee		Nee
BENU Apotheek Moerwijk	Heeswijkplein 68-69	2531 HE	's-Gravenhage	Nee		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 Sijpeveld	Kloosterstraat 61	6369 AB	Sijpeveld	Ja	4	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 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

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
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
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 Zeldenrust	Zeldenrustlaan 20	4535 GZ	Terneuzen	Nee	2	Ja
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 Starmans	Reinaldstraat 11	6301 EB	Valkenburg LB	Ja	1	Nee
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	Hoorzwaluw 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

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau	GUA
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
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 Wehl & Kilder	Beatrixplein 4	7031 AJ	Wehl	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	Dodonaeusstraat 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
BENU Apotheek De Trommel	Ministerlaan 201C	8014 XE	Zwolle	Ja		Ja
BENU Apotheek Smit-Adolfs	Leliestraat 79	8012 BM	Zwolle	Ja		Ja

Bijlage 2 Partner Apotheek d.d. 15 mei 2018

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	
Apotheek Berghem	Molenweg 2A	5351 EV	BERGHEM		
Benu Apotheek Bergschenhoek	Dorpsstraat 37	2661 CD	BERGSCHENHOEK	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
Apotheek Hoge Vucht	Moerwijk 52	4826 HP	BREDA	Ja	4
Apotheek Schollebaar	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 van Greuningen	Statenlaan 40	2582 GN	DEN HAAG	Ja	
Fahrenheit Apotheek	Thomsonlaan 80a	2565 JE	DEN HAAG	Ja	4
Java Apotheek	Javastraat 5	2585 AB	DEN HAAG	Ja	3
BENU Apotheek St Jozef Voorstad	Brinkgreverweg 52	7413 AD	DEVENTER	Ja	4
Diemer Apotheek Centrum	Ouddiernerlaan 63	1111 GV	DIEMEN	Ja	4
Diemer Apotheek Noord	Houtbosch 2	1111 ST	DIEMEN	Ja	4

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau:
Diemer Apotheek Zuid	Kruidenhof 18	1112 PS	DIEMEN	Ja	4
Apotheek Kisters	Schubertplein 7	6865 EM	DOORWERTH	Ja	
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	
Apotheek Barentsen	Vogelzang 46	9201 SC	DRACHTEN	Ja	3
Diemer Apotheek Duivendrecht	In de Pelmolen 1	1115 GL	DUIVENDRECHT	Ja	4
Apotheek Ederveen	Marktplein 6	6744 WJ	EDERVEEN	Nee	
BENU Apotheek Eersel	Gebint 1-A	5521 WD	EERSEL	Ja	4
Stratumse BENU Apotheek	P.C. Hoofdlaan 8	5611 NV	EINDHOVEN	Ja	3
BENU Apotheek Baurichter BV	JJ v Deinselaan 34-H	7541 PE	ENSCHEDÉ	Ja	4
BENU Apotheek Stroinkslanden	Veldhoflanden 90	7542 LX	ENSCHEDÉ	Ja	4
BENU Centrum Apotheek Enschede BV	Beltstraat 43-A	7512 AC	ENSCHEDÉ	Ja	3
BENU Apotheek De Pijlers	Van Dusseldorpstraat 1	4461 LT	GOES	Ja	4
BENU Apotheek Grendel BV	Dunantsingel 27	2806 JA	GOUDA	Ja	4
BENU Apotheek Grendel BV	Constantijn Huygensstraat 121-A	2802LV	GOUDA	Ja	4
BENU Apotheek Centraal Haarlem	Gedempte Oude Gracht 103-105	2011 GN	HAARLEM	Ja	4
BENU 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	
BENU Apotheek De Roodmus	Frieslandlaan 34	2101 TZ	HEEMSTEDÉ	Ja	
BENU Apotheek De Heemstedse	Binnenweg 98	2101 JM	HEEMSTEDÉ	Ja	
BENU Apotheek 't Sorghbosch	Burg. van Lennepweg 39a	2101 RE	HEEMSTEDÉ	Ja	
BENU Apotheek Heenvliet	Wethouder Gelderlandlaan 3	3218 AX	HEENVLIET	Ja	3
BENU Apotheek de Struytse Hoek	Struytse Hoek 17	3224 HA	HELLEVOETSLUIS	Ja	3
BENU Apotheek den Bonsen Hoek	Jachthoorn 1	3223 HA	HELLEVOETSLUIS	Ja	3
BENU Apotheek Helius Medisch Centrum	Schelpenpad 2-A	3225 BZ	HELLEVOETSLUIS	Ja	3
BENU Apotheek de Vries	Enschedesestraat 40	7551 EN	HENGELÓ OV	Ja	
BENU Apotheek Dutmer	Beukweg 2	7556 DE	HENGELÓ OV	Ja	3
BENU Apotheek Berflo Es BV	Twekkelerweg 122	7553 LN	HENGELÓ OV	Ja	3
Apotheek Van Maarseveen	Rembrandtlaan 31a	1213 BE	HILVERSUM	Ja	3
BENU Apotheek CasaCura BV	Neuweg 27	1211 LV	HILVERSUM	Ja	4
BENU Apotheek Kok-Diependaal	Kerkelandenlaan 3a	1216 RN	HILVERSUM	Ja	1
BENU Apotheek Kok-Minderhoud	Frederik van Eedenlaan 13a	1215 EK	HILVERSUM	Ja	2
BENU Apotheek van den Berg	Wilhelm Tellplaats 15	3194 HS	HOOGVLIET-ROTTERDAM	Ja	4

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau:
Apotheek Wassenaar BV	Monnickskamp 3	1273 JP	HUIZEN	Ja	
Apotheek De Watertoren	Evertsenstraat 2	1972 AM	IJMUIDEN	Nee	
Ijmuiden Apotheek Ledeboer	Kennemerlaan 80-84	1972 ER	IJMUIDEN	Ja	4
BENU Apotheek Kuylman	Lange Nieuwstraat 403	1971 GD	IJMUIDEN	Ja	3
BENU Apotheek Zeewijk	Zeewijkplein 27	1974 PA	IJMUIDEN	Ja	4
BENU VN-Apotheek	Botter 44-22	8243 JE	LELYSTAD	Ja	4
BENU Zorgapothek 't Hart van Lelystad	Reaalhof 1-B	3232 VW	LELYSTAD	Ja	3
BENU Apotheek De Waal	Thermionpark 2	6663 MM	LENT	Ja	4
Apotheek de Tolgaarde	De Biezenkamp 150	3831 JA	LEUSDEN	Ja	4
Lunterse Apotheek	Barneveldseweg 11C	6741 LH	LUNTEREN	Nee	
BENU Apotheek de Waal Oosterhout	Jonagoldstraat 55	6515 EN	NIJMEGEN	Ja	4
BENU Apotheek de Thij	Joh van Burenlaan 190	7576 AW	OLDENZAAL	Ja	3
BENU Apotheek Oldenzaal	Prins Bernhardstraat 4-1	7573 AM	OLDENZAAL	Ja	3
BENU Apotheek Ootmarsum	Molenstraat 8 H	7631 AZ	OOTMARSUM	Ja	
BENU Apotheek Hofsteede	Sterrebos 44	5344 AM	OSS	Ja	4
BENU Apotheek Molenstraat	Molenstraat 66	5341 GE	OSS	Ja	4
BENU Apotheek Elswout	Bloemendaalseweg 238	2051 GM	OVERVEEN	Ja	4
BENU Apotheek Reusel	Schutboom 4	5541 RW	REUSEL	Ja	
BENU Apotheek Medisch Centrum Rijssen	Wijnand Zeeuwstraat 26-001	7462 DE	RIJSEN	Ja	4
BENU Rijssense Apotheek	Haarstraat 71	7462 AL	RIJSEN	Ja	3
BENU Apotheek Rosmalen	Oude Baan 9	5242 HT	ROSMALEN	Ja	4
BENU Apotheek Rosmalen-Walschot	Dorpstraat 52	5241 ED	ROSMALEN	Ja	4
BENU 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
BENU Erasmus Apotheek	West Kruiskade 21-A	3014 AK	ROTTERDAM	Ja	3
BENU Santpoortsche Apotheek	Van Dalenstraat 388	2082 VR	SANTPOORT ZUID	Ja	4
BENU Apotheek de Akkers	Lenteakker 3	3206 TB	SPIJKENISSE	Ja	4
Apotheek Bernisse	Esdoornstraat 2-4	3203 AJ	SPIJKENISSE	Ja	2
Apotheek Botlek	W. Churchillaan 215	3202 GN	SPIJKENISSE	Ja	3
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	
BENU Apotheek Boswijk	Twijnstraat 28	3511 ZL	UTRECHT	Ja	4

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau:
Apotheek De Dame	Dr. Max Euwestraat 62	3554 EZ	UTRECHT	Ja	3
BENU Apotheek Marco Polo	Marco Pololaan 111	3526 GB	UTRECHT	Ja	3
Apotheek Oog in Al	Handelstraat 55	3533 GH	UTRECHT	Ja	4
BENU Apotheek Pluymaekers	Rijnlaan 90	3522 BR	UTRECHT	Ja	3
BENU Lombok Apotheek	Jan Pietersz Coenhof 212	3531 HX	UTRECHT	Ja	4
Zuilense Apotheek	Amsterdamestraatweg 652	3555 HX	UTRECHT	Ja	3
BENU Apotheek Zonderwijk	Sterrenlaan 26	5505 AJ	VELDHOVEN	Ja	3
Apotheek Velsersbroek	Aletta Jacobsstraat 200-220	1991 PW	VELSERBROEK	Ja	
BENU Apotheek Billiton	Billitonlaan 66	3131 LL	VLAARDINGEN	Nee	3
BENU Apotheek Westwijk	Van Baerlestraat 153	3132 ED	VLAARDINGEN		
BENU Apotheek Wassenaar	Hofcampweg 254	2241 KL	WASSENAAR	Ja	2
Apotheek Wyborgh	Dorpsplein 67	6931 CZ	WESTERVOORT		
De Zandvoortse Apotheek	Raadhuisplein 8	2042 LR	ZANDVOORT	Ja	
Apotheek Midden Betuwe	Hoofdstraat 46	6671 CE	ZETTEN	Ja	
Apotheek Zonegge	Zonegge 2403	6903 HH	ZEVENAAR	Ja	3
Apotheek Zundert	De Welborg 5	4881 CZ	ZUNDERT		
Medsen Apotheek de Fonteijn V.O.F.	Prins Bernardstraat 1-A	4101 HV	CULEMBORG	Ja	
Medsen Apotheek de Zeester	Tromplaan 49-D	3342 TR	HENDRIK IDO AMBACHT	Ja	
Medsen Apotheek Fellenoord	Kruisstraat 92-D	5612 CK	EINDHOVEN	Ja	
Medsen Apotheek Keyzer	Hoogstraat 39	5615PA	EINDHOVEN	Ja	
Medsen Apotheek Kooikersweg	Kooikersweg 203-D	5223 KE	DEN BOSCH	Ja	
Medsen Apotheek Kralingen	Mecklenburglaan 61	3061 BD	ROTTERDAM	Ja	
Medsen Apotheek Maasduinen VOF	Keulerstraat 30-A	5854 BZ	BERGEN LB	Ja	
Medsen Apotheek Mariahoeve	Het Kleine Loo 414-S	2592 CK	DEN HAAG	Ja	
Medsen Apotheek Middelburg	Kalverstraat 1	4331 LZ	MIDDELBURG	Ja	
Medsen Apotheek Nilling	De Schoof 2	3341 EB	HENDRIK IDO AMBACHT	Ja	
Medsen Apotheek Stephenson	Stephensonlaan 51	1222 NV	HILVERSUM	Ja	
Medsen Apotheek te Werve	Hendrik Ravesteijnplein 16-17	2282 GS	RIJSWIJK	Ja	
Medsen Dante Apotheek	Dantestraat 454	3076 KV	ROTTERDAM	Ja	
Medsen Apotheek 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	HENGELLO (ov)	Ja	

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau:
Medsen Apotheek GZC Wesselerbrink	Wesseler-Nering 60-5	7544 JC	ENSCHEDE	Ja	
Medsen Apotheek het Stadsveld	Zweringweg 213	7545 CV	ENSCHEDE	Ja	
Medsen Apotheek Jassies	Oosterstraat 2-01	7514 DZ	ENSCHEDE	Ja	
Medsen Apotheek Loovelden	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-RIJZENBURG	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

Naam	Adres	Postcode	Plaats	HKZ gecertificeerd	FTO niveau:
Centraal Apotheek Den Dolder	Dolderseweg 87	3734 BD	DEN DOLDER	Ja	
Rijnmond Apotheek	Schubertlaan 1	3144 BH	MAASSLUIS	Ja	
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	

