

Werkinstructie PREM Farmacie versie 4 (meetperiode 2024)

(hoort bij vragenlijst PREM Farmacie versie 4.0 vanaf 1 oktober 2023)

De vragen 1 t/m 12 zijn voor de apothekers en vraag 13 t/m 20 zijn bedoeld voor de meetbureaus

Inleiding: wat is de PREM Farmacie?

De Patient Reported Experience Measures (PREM) Farmacie is een korte generieke vragenlijst voor deelnemende apotheken die in opdracht van verzekeraars en in samenspraak met aanbieders en patiëntenorganisaties is ontwikkeld. Met de PREM Farmacie zetten de verzekeraars jaarlijks voor specifieke cliëntgroepen een landelijke benchmarkmeting op. De uitkomsten hiervan gebruiken zij voor de zorginkoop en keuze-informatie voor de patiënt. Ook worden de resultaten gebruikt voor interne kwaliteitsverbetering.

De PREM Farmacie is bedoeld om de kwaliteit van farmaceutische zorg te meten vanuit het perspectief van de cliënt en is ontwikkeld door apothekers, patiënten en zorgverzekeraars ((KNMP, Patiëntenfederatie Nederland, zorgverzekeraars en Zorgverzekeraars Nederland).

Ten opzichte van de PREM Farmacie 3.3 zijn er 2 vragen aangepast.

De PREM Farmacie 4.0 bevat vragen over de volgende subdomeinen¹:

- a) Bejegening en communicatie (contact)
- b) Informatie, voorlichting & begeleiding
- c) Deskundigheid
- d) Clientgerichtheid/zorg op maat (meedenken)
- e) Samenwerking & afstemming
- f) Organisatie (wachtijd, bereikbaarheid)
- g) Privacy

De PREM Farmacie kan ook gebruikt worden om inzicht te krijgen in de verschillen op het algemene oordeel over de apotheek:

- a) Rapportcijfer
- b) Net Promotor Score (NPS; mate van aanbeveling).

Vragen en antwoorden over de PREM Farmacie

1. Welke AGB-code moet ik gebruiken?

Gebruik de AGB-code van de apotheek, NIET van de apotheker! Zorgverzekeraars kunnen anders de resultaten niet verbinden aan het juiste contract.

2. Hoe kan ik deelnemen aan de PREM-meting?

Apothekers die willen deelnemen moeten werken met een meetbureau die ISO9001 of

¹ Op basis van de data zal in de analyses nog onderzocht worden welke subdomeinen statistische samenhang vertonen en of er bijvoorbeeld thema's samengenomen kunnen worden

ISO20252 gecertificeerd is, met onderzoek en dataverzameling in hun scope. Op de website www.patientervaringsmetingen.nl wordt de vragenlijst en werkinstructie beschikbaar gesteld.

3. Hoe moet ik de meetresultaten van de PREM Farmacie voor de landelijke benchmarkmeting aanleveren?

Lever de meetresultaten via het meetbureau bij het onderzoeksbureau aan dat de landelijke benchmark maakt volgens een vast format (codeboek).

Apotheken binnen een keten of formule moeten vooraf toestemming geven aan het meetbureau om hun benchmarkresultaten via het meetbureau te kunnen ontvangen (en desgewenst keten-/formule-breed te delen).

4. Hoe breng ik de meting bij cliënten onder de aandacht?

Informeer cliënten voorafgaand aan het onderzoek, dit kan door posters op te hangen of door het vertonen van het voorlichtingsfilmpje (zie hieronder) in de apotheek.

<https://youtu.be/u5A9MwN5ouA> (gesproken tekst)

<https://youtu.be/eOLR0zzEYuc> (met ondertiteling)

5. Welke voorwaarden zijn van toepassing?

Er kan via een puntmeting (eenmalig of in enkele verzendingen) of een continumeting (het hele jaar door, minimaal elke maand) gemeten worden met de PREM Farmacie. Apothekers kunnen zelf aangeven hoe ze willen meten door dit aan te geven aan het meetbureau dat de meting uit gaat voeren.

Voor de **puntmetingen** gelden de volgende voorwaarden:

- a) Meting vindt plaats tussen 1 oktober 2023 en 1 mei 2024. U bepaalt zelf wanneer u start.
- b) De vragenlijst PREM Farmacie versie 4.0 wordt gebruikt.
- c) Cliënten krijgen de uitnodiging binnen 8 weken na ontvangst van de medicatie.
- d) Als niet alle cliënten worden aangeschreven, worden er 1000 aselect geselecteerd voor deelname, waarna het meetbureau minimaal het benodigde aantal cliënten aanschrijft wat nodig is om het minimale aantal respondenten te halen.
- e) Minimaal 75 respondenten met volledig ingevulde vragenlijst (zie vraag 6), waarvan minimaal 40 respondenten met eerste uitgifte en minstens 35 respondenten met herhaal medicatie.

Voor **continumetingen** gelden de volgende voorwaarden:

- ⇒ Meetperiode van 1 oktober 2023 tot 1 mei 2024²

² De vragenlijst is aangepast per 1 oktober 2023, normaliter start de continumeting in juni.

- b) De vragenlijst PREM Farmacie versie 4.0 wordt gebruikt.
- c) Cliënten krijgen de uitnodiging binnen 8 weken na ontvangst van de medicatie.
- d) Er vindt geen selectie van cliënten plaats (met uitzondering van exclusiecriteria).
Cliënten worden gedurende het jaar benaderd, na het contactmoment met de apotheek.
Als niet alle cliënten worden aangeschreven, worden ze aselekt geselecteerd voor deelname.
- e) Minimaal 75 respondenten met volledig ingevulde vragenlijst (zie vraag 6), waarvan minimaal 40 respondenten met eerste uitgifte en minimaal 35 respondenten met herhaal medicatie. Waarbij de volgende uitgangspunten van toepassing zijn:
 - Zo recent mogelijke data, dus zo dicht mogelijk op het aanleveren van gegevens voor de landelijke meting.
 - Gegevens worden eenmalig per kwartaal aangeleverd, te starten met het kwartaal dat zo dicht mogelijk ligt op de aanleverdatum.
 - *Voorbeeld: de aanleverdatum is 1 april; dan kwartaaldata aanleveren van januari tot en met maart van dat jaar.*
 - Als er van het voorliggende kwartaal niet voldoende respondenten zijn, dan worden ook gegevens aangeleverd van het kwartaal of de kwartalen daarvoor. Waarbij niet verder teruggegaan mag worden dan 1 augustus 2023.

6. Wanneer is een ingevulde vragenlijst niet compleet?

- 'Leeftijd' is niet beantwoord
- 'Ervaren gezondheid' is niet beantwoord.
- 'Opleiding' is niet beantwoord.
- Als bij vraag 1 is aangegeven dat de respondent de afgelopen 8 weken geen medicijnen heeft ontvangen van de apotheek (behoort niet tot de doelgroep)
- Alle 'ervaringsvragen' (2 t/m 12) zijn verplicht om in te vullen, soms wordt daar een 'niet van toepassing' of 'weet niet' optie aangeboden als antwoord.

7. Hoe groot moet de steekproef zijn bij een meting met de PREM Farmacie?

Minimaal 75 respondenten met een compleet ingevulde vragenlijst per apotheek, waarvan minimaal 40 respondenten met eerste uitgifte en minimaal 35 respondenten met herhaalmedicatie.

Steekproefomvang per methode:

	Puntmeting Grootte steekproef	Continu meting Aantal respondenten
Cliënten	Lever indien beschikbaar 1000 cliënten aan. Het meetbureau trekt hieruit de steekproef van minimaal 350 cliënten (bij respons van 23% uit voorgaande metingen). Minstens 75 (met compleet ingevulde vragenlijst) waarvan minstens 40 respondenten met eerste uitgifte en minstens 35 respondenten met herhaalmedicatie.	Cliënten die gedurende het hele jaar worden benaderd. Er worden regelmatig (minimaal maandelijks) adressen aangeleverd, bij voorkeur volledig geautomatiseerd. Minstens 75 (met compleet ingevulde vragenlijst) waarvan minstens 40 respondenten met eerste uitgifte en minstens 35 respondenten met herhaalmedicatie.

	LET OP: bij minder 1 ^e uitgiften meer aanschrijven!	
--	--	--

8. Welke exclusiecriteria zijn van toepassing?

Cliënten moeten geëxcludeerd worden als zij:

- a) Vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek.
- b) Jonger zijn dan 16 jaar.
- c) Woonachtig zijn in het buitenland.
- d) Overleden zijn
- e) Apotheekmedewerkers en hun gezinsleden.

NB :Voor de selectie van 1000 cliënten is het de bedoeling dat de reden van exclusie wordt aangegeven door de apotheek indien bekend (middels een code, de adresgegevens hoeven dan niet aangeleverd te worden).Als sprake is van exclusie na uitnodiging moet het meetbureau dit registreren (bijvoorbeeld door overlijden).

9. Hoe trek ik een steekproef bij een meting met de PREM Farmacie?

Apotheken kunnen een steekproef trekken uit de populatie cliënten die medicatie heeft ontvangen in de voorafgaande 8 weken.

Hieronder staat een manier waarop een steekproef getrokken kan worden:

- Gebruik een functie in een dataverwerkingsprogramma voor het random selecteren van de groep. In Excel werkt deze procedure als volgt:
 1. Maak een extra kolom aan in het gegevensbestand genaamd 'selectie' en vul de cellen in deze kolom met de functie '=ASELECT'. Er verschijnen nu getallen tussen 0 en 1 in de cellen.
 2. Kopieer de cellen en plak deze als waarden over de gekopieerde cellen heen met 'plakken speciaal'.
 3. Sorteert het bestand van groot naar klein op basis van de kolom 'selectie'.
 4. Selecteer de eerste 1.000 cliënten (indien aanwezig) in het cliëntenbestand. Indien het er meer dan 350 zijn, maar minder dan 1.000, moeten alle cliënten geselecteerd worden.
 5. Het meetbureau trekt vervolgens een steekproef van minimaal 350 cliënten die benaderd gaan worden.

10. Hoe benader ik cliënten?

De dataverzameling vindt plaats via een vastgestelde online methode, verspreid dus geen schriftelijke vragenlijsten. Dit gebeurt op vastgestelde verzendmomenten (zie addendum meetbureaus vraag 15)

Voorbeeldmail³ om cliënten uit te nodigen:

Geachte heer/mevrouw,

U heeft recentelijk een bezoek gebracht aan <naam apotheek>. Omdat wij u graag zo goed mogelijk van dienst willen zijn, zijn wij erg benieuwd naar uw ervaringen met de apotheek. Daarom nodigen wij u uit om mee te doen aan een landelijk onderzoek naar de ervaringen van cliënten met de kwaliteit van zorg. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 7 minuten.

Anonimiteit en privacy

Uw gegevens worden verwerkt door een onafhankelijk onderzoeksbureau <naam>. Alle gegevens die u verstrekt worden strikt vertrouwelijk behandeld. De apotheek kan niet achterhalen wat u persoonlijk heeft geantwoord.

Waarvoor worden mijn onderzoeksresultaten gebruikt?

De geanonimiseerde resultaten van het onderzoek worden gebruikt om de zorg van apotheken te verbeteren. Ook worden de resultaten gebruikt voor de volgende doelen:

- Ondersteuning zorginkoop door zorgverzekeraars
- Keuze-informatie zorgconsumenten
- (beleids)informatie voor patiëntenorganisaties, overheid en toezichthouders.

Hoe kunt u meewerken?

De vragenlijst bestaat uit vragen over uw ervaringen met de apotheek.

U kunt <hier> de vragenlijst digitaal invullen of u afmelden voor het onderzoek⁴.

Als u de vragenlijst niet kunt openen, kunt u deze link kopiëren en in de adresbalk van uw internetbrowser plakken: <https://.....>

Meedoen aan dit onderzoek is geheel vrijwillig en heeft geen gevolgen voor uw behandeling. Voor meer informatie, verwijzen wij u naar de website van <aanbieder>.

Er worden ook vragen over uzelf gesteld zoals uw leeftijd, gevolgde opleiding en algemene gezondheid. We zien dat de ervaringen van verschillende groepen mensen verschillen. Om de resultaten van verschillende apotheken zo goed mogelijk te kunnen vergelijken, hebben we deze informatie nodig.

Heeft u nog vragen?

³ Het is ook mogelijk cliënten niet per mail maar per brief uit te nodigen, zie voetnoot 2 voor een voorbeeldtekst voor deze optie.

⁴ OPTIE 2 Brief: Indien u bereid bent deel te nemen, kunt u naar onderstaande website gaan. U moet hiervoor de complete websitenaam ("webadres") intypen in de adresbalk van een internetprogramma (dus niet intypen in een zoekmachine als Google). Om toegang te krijgen tot de internetvragenlijst heeft u de beschikking over een persoonlijke gebruikersnaam samen met een wachtwoord. Deze dient u in te vullen op de website om de vragenlijst in te kunnen vullen.

Website <.....>

Gebruikersnaam <.....>

Wachtwoord <.....>

Hebt u vragen over de vragenlijst of het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met de afdeling <....> van <zorgverlener/-aanbieder>, telefoonnummer: <...> van maandag t/m vrijdag tussen <...> uur en <...> uur.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

<Naam onafhankelijk onderzoeksbureau>, namens

<naam apotheker>

De individuele aanbieder/zorgverlener is vrij om de teksten aan te passen en een eigen brief te maken. Wel moeten bepaalde elementen in alle brieven terugkomen. Het gaat om de volgende elementen:

- Alle tekst moet op één pagina.
- Strikt vertrouwelijk/Borgen van privacy en anonimiteit. De cliënt moet de garantie hebben dat zijn gegevens strikt vertrouwelijk worden verwerkt.
- Informatie over wie de vragenlijst mag invullen. Hier moet minimaal in staan dat de patiënt de vragenlijst niet mag doorgeven als ook de periode waarop de vragenlijst betrekking heeft (bijvoorbeeld "verstrekkingen die in de periode januari tot en met september 2022 hebben plaatsgevonden")
- Informatie over de helpdesk.
- Doelbinding (waar resultaten voor gebruikt worden)
- Toelichting waarom vragen over leeftijd, opleiding en gezondheid worden gevraagd.

11. Hoe wordt de NPS (Netto Promotor score) berekend?

De PREM-farmacie bevat een aanbevelingsvraag, vraag 14. Hier wordt gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men de apotheek bij vrienden of familie aanbeveelt op een schaal van 0 tot 10 (11 antwoordcategorieën). Op basis van deze vraag wordt de NPS berekend. Hiertoe worden de respondenten in drie categorieën ingedeeld:

- Criticasters: respondenten die één van de categorieën 0 t/m 6 hebben ingevuld;
- Passieve: respondenten die 7 of 8 hebben ingevuld;
- Promotors: respondenten die 9 of 10 hebben ingevuld.

De NPS wordt berekend door van het percentage promotors het percentage criticasters af te trekken.

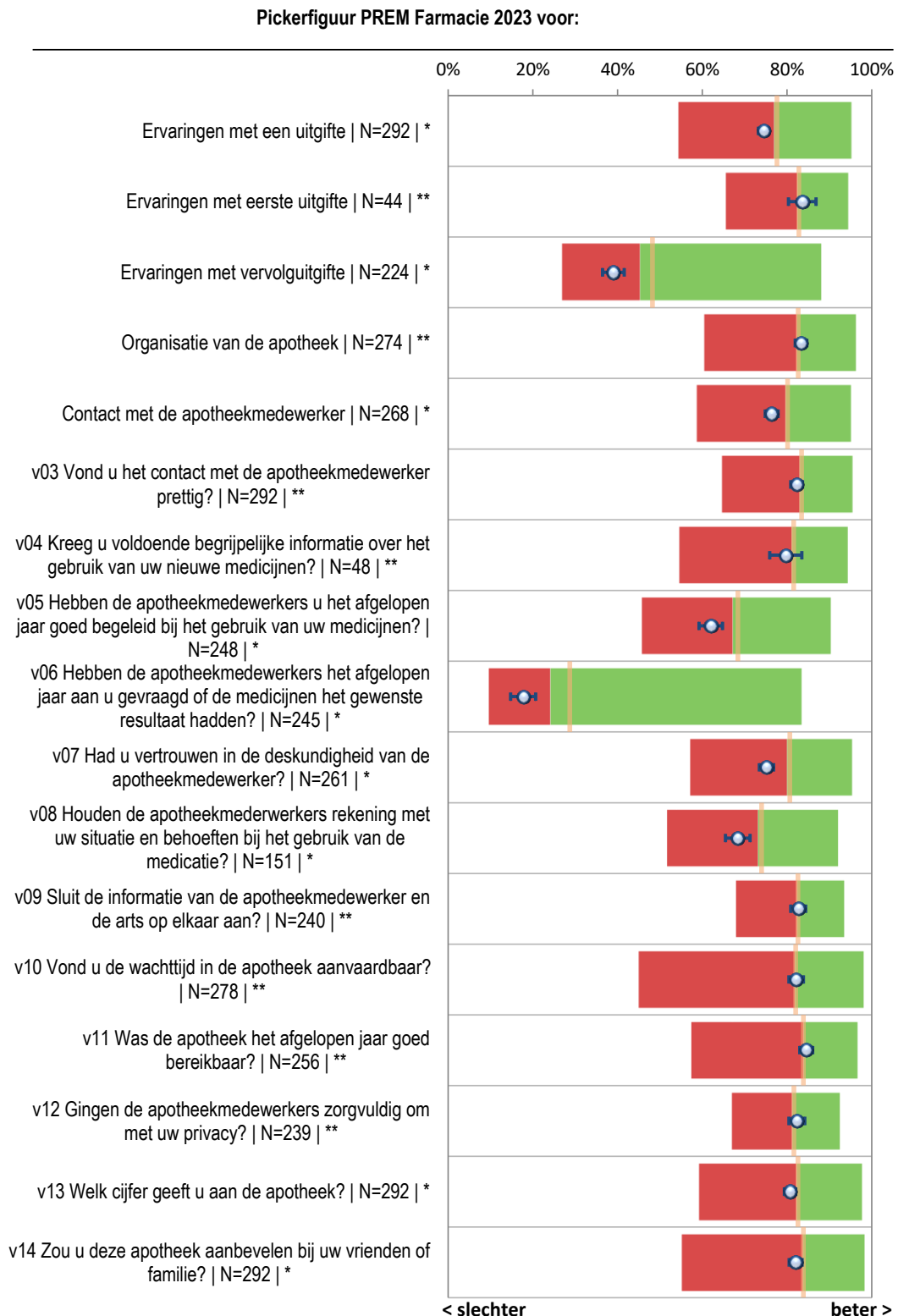
12. Hoe zien de benchmarkrapportages eruit?

De benchmarkrapportage wordt als tabel en als 'Picker-grafiek' weergegeven. Op de volgende pagina's zijn voorbeelden opgenomen.

Voorbeeld van de tabel in de benchmarkrapportage:

Tabel met uitkomsten PREM Farmacie 2023						
Aantal geldige vragenlijsten						
Eerste uitgifte	50	Herhaalmedicatie			280	
Thema of vraag	Uw score	Ruwe score	N	Landelijk gemiddelde	Aantal sterren	Percentielen 40-60
Thema's						
Ervaringen met een uitgifte	74%	74%	292	78%	1	onderste 40%
Ervaringen met eerste uitgifte	84%	84%	44	83%	2	bovenste 60%
Ervaringen met vervolguutgifte	39%	39%	224	48%	1	onderste 40%
Organisatie van de apotheek	83%	83%	274	83%	2	bovenste 60%
Contact met de apotheekmedewerker	76%	76%	268	80%	1	onderste 40%
Losse vragen						
v03 Vond u het contact met de apotheekmedewerker prettig?	82%	82%	292	83%	2	onderste 40%
v04 Kreeg u voldoende begrijpelijke informatie over het gebruik van uw nieuwe medicijnen?	80%	79%	48	82%	2	onderste 40%
v05 Hebben de apotheekmedewerkers u het afgelopen jaar goed begeleid bij het gebruik van uw medicijnen?	62%	62%	248	68%	1	onderste 40%
v06 Hebben de apotheekmedewerkers het afgelopen jaar aan u gevraagd of de medicijnen het gewenste resultaat hadden?	18%	18%	245	29%	1	onderste 40%
v07 Had u vertrouwen in de deskundigheid van de apotheekmedewerker?	75%	75%	261	81%	1	onderste 40%
v08 Houden de apotheekmedewerkers rekening met uw situatie en behoeften bij het gebruik van de medicatie?	68%	68%	151	74%	1	onderste 40%
v09 Sluit de informatie van de apotheekmedewerker en de arts op elkaar aan?	83%	83%	240	83%	2	bovenste 60%
v10 Vond u de wachttijd in de apotheek aanvaardbaar?	82%	82%	278	82%	2	bovenste 60%
v11 Was de apotheek het afgelopen jaar goed bereikbaar?	85%	85%	256	84%	2	bovenste 60%
v12 Gingen de apotheekmedewerkers zorgvuldig om met uw privacy?	82%	82%	239	82%	2	bovenste 60%
v13 Welk cijfer geeft u aan de apotheek?	81%	81%	292	83%	1	onderste 40%
v14 Zou u deze apotheek aanbevelen bij uw vrienden of familie?	82%	82%	292	84%	1	onderste 40%
	Uw score	Ruwe score	N	Landelijk gemiddelde	Laagste score	Hoogste score
Net Promotor Score (NPS)	34%	n.v.t.	292	39%	-39%	97%
Rapportcijfer	8,3	8,3	292	8,4	6,3	9,8

Voorbeeld van de 'Pickergrafiek in de benchmarkrapportage⁵:



⁵ Vraag 6 van de aangepaste vragenlijst laat een zeer bijzonder antwoordpatroon zien vergeleken met de andere vragen. Er is nader onderzoek gedaan in samenwerking met Patiëntenfederatie Nederland en Argo, wat heeft geleid tot aanpassing van vraag 5 en 6 en de toelichting, om een betere aansluiting op de antwoordschaal/verwachting van de respondent te bereiken.

Werkinstructie voor de Meetbureaus

13. Hoe kan een meetbureau deelnemen aan de PREM Farmacie?

Het onderzoeksbureau stelt een document op met een beschrijving van het proces van aanleveren en de bestandspecificaties voor de PREM-gegevens voor de Farmacie in het kader van een landelijk georganiseerde benchmark. Deze informatie is bestemd voor de meetbureaus die de PREM-gegevens namens de apotheken aanleveren. In de samenwerkingsovereenkomst tussen het meetbureau en het onderzoeksbureau wordt beschreven dat het meetbureau de ruwe data levert (zonder de antwoorden op de open vragen) en het onderzoeksbureau de benchmark rapportage terug levert.

In de antwoorden op de open vragen mogen bij oplevering aan de apotheken GEEN tot personen herleidbare gegevens staan zoals namen en/of telefoonnummers. Deze antwoorden worden niet door geleverd aan het onderzoeksbureau en zorgverzekeraar

14. Hoe trek ik een steekproef bij de PREM farmacie?

Na de steekproeftrekking dient een controle op representativiteit te worden uitgevoerd. Het steekproefbestand moet dezelfde verhoudingen hebben als in het (ontdubbelde) populatiebestand, voor:

- 1) Gemiddelde leeftijd (peildatum: datum van steekproeftrekking)
- 2) Percentage mannen en vrouwen

Na de steekproeftrekking dienen er geen significante afwijkingen te bestaan in de gemiddelde leeftijd en de verhouding man/vrouw tussen het steekproefbestand en het populatiebestand. Is dit niet het geval, dan dient de steekproef opnieuw getrokken te worden.

15. Hoe gaat de dataverzameling met de PREM Farmacie in zijn werk?

De PREM Farmacie wordt volgens één van de onderstaande online methodieken afgenomen. Volg hierbij de instructies in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 03. Er worden dus **geen** schriftelijke vragenlijsten opgestuurd of uitgedeeld.

In het geval van een puntmeting, geldt:

De dataverzameling vindt plaats op basis van de online methodiek. Dit omvat de onderstaande verzendmomenten:

Uitnodiging via e-mail (zeer wenselijk)

- Week 0: Uitnodigings e-mail met link naar vragenlijst op internet
- Week 1: Herinnerings e-mail met link naar vragenlijst aan non-respondenten
- Optioneel: Week 2 of 3: laatste herinnerings e-mail met link naar vragenlijst aan non-respondenten

Schriftelijk uitnodigen:

- Week 0: Envelop gevuld met een brief met inlogcode aan alle genodigden met het verzoek om de vragenlijst op Internet in te vullen en een afmeldkaartje
- Week 1: Envelop met bedank-/herinneringskaart of -brief met inlogcode aan alle genodigden

- Week 4: Envelop gevuld met een brief met inlogcode aan non-respondenten
- Week 6: Envelop gevuld met een herinneringskaart of -brief met inlogcode aan non-respondenten

In het geval van een continu (en online) meetproces, geldt:

Patiëntervaringen worden verzameld in een continu meetproces, waarbij cliënten per e-mail (bij voorkeur automatisch) of schriftelijk worden uitgenodigd voor het invullen van de online vragenlijst.

Voor de uitnodigingsmail zie vraag 10

16. Hoe gaan de data-invoer, schoning en analyses bij een meting met de PREM farmacie in zijn werk ?

In deze fase worden zoveel mogelijk de bestaande richtlijnen aangehouden. Dit geldt voor de data-invoer, opschoning van de gegevens, het uitvoeren van de responsanalyses en de casemix adjustment.

De uitvoering en verantwoordelijkheid van de schoning ligt bij het onderzoeksbureau dat de landelijke benchmarkanalyses uitvoert (de TTP). Het is dus niet aan de meetbureaus om zelf de gegevens op te schonen. Meetbureaus kunnen wel een inschatting hiervan geven, vragenlijsten worden bijvoorbeeld geschoond:

- als één of meer van de achtergrondvragen, die nodig zijn voor de casemix-adjustment, niet is/zijn ingevuld.
- als bij vraag 17 is aangegeven dat de respondent jonger is dan 16 jaar (behoort niet tot de doelgroep)

17. Hoe ziet de casemix adjustment met de PREM Farmacie eruit?

In de vergelijkende analyses dient bij de PREM-farmacie gecorrigeerd te worden voor de variabelen leeftijd (vraag 17), ervaren gezondheid (vraag 18) en opleiding (vraag 19) van de respondenten (de zogenaamde case-mix adjusters).

Bij de volgende vragen van de vragenlijst moet case-mix adjustment toegepast worden:
Vragen 3 t/m 14.

Tabel 2 casemix-variabelen

Casemix variabele	Vraag	Opmerkingen
Leeftijd	17	Respondenten jonger dan 16 jaar worden tijdens de schoning verwijderd
Ervaren gezondheid	18	
Opleiding	19	'anders, namelijk' is eruit gehaald

18. Welke groepen cliënten worden onderscheiden?

Eén vraag leidt bij het eerste antwoord tot exclusie (LET OP: in de vorige versie van de vragenlijst leidde antwoord 5 ook tot exclusie, dat is niet meer zo). Als de overige vragen onterecht ingevuld zijn, dienen de antwoorden te worden gecodeerd in missende waarden (schonen doet het onderzoeksbureau, niet het meetbureau).

De eerste twee vragen worden gebruikt om groepen cliënten te bepalen. Dit is van belang voor het bepalen van de respons op eerste uitgifte en herhaalmedicatie.

1. Heeft u de afgelopen 8 weken medicijnen van uw apotheek ontvangen? (Meerdere antwoorden mogelijk)	
Nee deze cliënten worden geëxcludeerd uit het onderzoek	v1_1 = 1 (if quoted)
Ja, ik heb medicijnen opgehaald in de apotheek	v1_2 = 1 (if quoted)
Ja, ik heb medicijnen afgehaald via een kluisje / uitgifte automaat of afhaalpunt buiten de apotheek	v1_3 = 1 (if quoted)
Ja, ik heb medicijnen thuis bezorgd gekregen	v1_4 = 1 (if quoted)
Ja, iemand anders heeft medicijnen voor mij opgehaald:	v1_5 = 1 (if quoted)
2. Kreeg u bij uw laatste contact met de apotheek (ook) medicijnen die u al langer gebruikt (herhaalmedicijnen)?	
Nee, ik heb alleen een nieuw medicijn gekregen	v2 = 1
Ja, ik kreeg herhaalmedicijnen	v2 = 2
Ja, ik kreeg herhaalmedicijnen en een nieuw medicijn	v2 = 3
Groepen cliënten	
Eerste uitgifte, in de apotheek opgehaald (EU):	(v2 = 1 or v2 = 3) & v1_2 = 1
Herhaalmedicatie, in de apotheek opgehaald (HM):	(v2 = 2 or v2 = 3) & v1_2 = 1
Bezorgd en eerste uitgifte (BEU):	(v2 = 1 or v2 = 3) & v1_4 = 1
Bezorgd en herhaalmedicatie (BHM):	(v2 = 2 or v2 = 3) & v1_4 = 1
Kluis en herhaalmedicatie (KHM):	(v2 = 2 or v2 = 3) & v1_3 = 1

19. Routing

Voor bepaalde vragen geldt een routing, die is in onderstaande tabel weergegeven.

Vrg nr	EU Eerste uitgifte	HM Herhaal medicatie	BEU Bezorg- en EU	BHM Bezorg- en HM	KHM Kluisje HM		antwoordschaal	Nvt/weet niet	
1						Heeft u de afgelopen 8 weken medicijnen van uw apotheek ontvangen?	1. Nee (=exclusie) 2. Ja, opgehaald in de apotheek 3. Ja, afgehaald via een kluisje 4. Ja, thuis bezorgd gekregen 5. Ja, door iemand anders opgehaald		
2						Kreeg u in de afgelopen 8 weken van uw apotheek (ook) medicijnen die u al langer gebruikt (herhaalmedicijnen)?	1. Nee, alleen nieuw medicijn 2. Ja, herhaal-medicijnen 3. Ja, herhaal-medicijnen en nieuw medicijn		
3						Vond u het contact met de apotheekmedewerker prettig?	1 t/m 10		
4				niet	niet	Heeft u voldoende begrijpelijke informatie gekregen over het gebruik van uw nieuwe medicijnen?	1 t/m 10		Alleen EU en HM+EU
5	niet		niet			Vragen de apotheekmedewerkers u wel eens hoe het gaat met uw medicijngebruik?	1 t/m 10	Nvt weet	Alleen HM en HM+EU

								niet	
6	niet		niet			Heeft u het gevoel dat u uw vragen over de medicijnen met de apothekemedewerkers kunt bespreken?	1 t/m 10	Nvt weet niet	Alleen HM HM+EU
7						Had u vertrouwen in de deskundigheid van de apothekemedewerker?	1 t/m 10	nvt	
8						Houden de apothekemedewerkers rekening met uw situatie en behoeften bij het gebruik van de medicatie?	1 t/m 10	Weet niet	
9						Sluit de informatie van de apothekemedewerker en de arts op elkaar aan?	1 t/m 10	Nvt weet niet	
10			niet	niet	niet	Vond u de wachttijd in de apotheek aanvaardbaar?	1 t/m 10		Allen bij ophalen in apotheek
11						Was de apotheek het afgelopen jaar goed bereikbaar?	1 t/m 10	Weet niet	
12						Gaan de apothekemedewerkers zorgvuldig om met uw privacy?	1 t/m 10	Nvt weet niet	

20. Hoe maak ik een koppeling met ZorgkaartNederland?

Voor deze vraag kan je het beste contact opnemen met ZorgkaartNederland. Er is een mailadres voor meetbureaus te vinden op deze pagina: <https://www.zorgkaartnederland.nl/helpcentrum/voor-meetbureaus/hoe-kan-ik-me-aanmelden-als-meetbureau>