

De Hahnemann Apotheek



Patiënten enquête 2021

Deze enquête heeft tot doel meer duidelijkheid te verkrijgen met betrekking tot de ervaringen en de wensen van de patiënten, ofwel de klanten die bij ons hun (homeopathische) medicatie afnemen, al dan niet op recept van een arts of therapeut.

De laatste keer dat we een patiënten enquête hebben gehouden, was in 2017. Toen hebben we ervoor gekozen om de enquête alleen aan klanten mee te geven die aan de balie komen. Er zijn destijds 177 enquêtes uitgereikt en 82 deelnemers hebben de enquête volledig ingevuld. De response rate was 46,3%. Deze hoge score is te verklaren door het feit dat al deze deelnemers direct en persoonlijk benaderd werden aan de balie.

Ook deze keer hebben we de enquête beschikbaar voor klanten die aan de balie komen. Men kan deze op schrift invullen, of een QR-code scannen om digitaal deel te nemen. Verder hebben we de enquête verstuurd naar een selectie van 1000 e-mailadressen van klanten die in de afgelopen periode iets bij ons afgenomen hebben. Daarvan zijn er 73 niet aangekomen. In totaal hebben er 146 mensen deelgenomen. Hoeveel procent daarvan via de balie kwam is niet bekend daar deze klanten ook de optie hadden om digitaal deel te nemen. Het aantal fysiek ingevulde en afgegeven formulieren was 26 over een periode van drie weken. Dit alles komt neer op een response rate van 15.2 %.

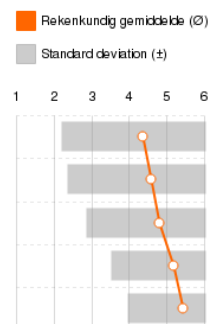
De vragen zijn voor een groot deel hetzelfde gebleven als bij de enquête in 2017. We hebben één vraag toegevoegd over de voorkeuren met betrekking tot de middelen (merk, dispenseervorm).

De enquête beslaat vijf onderwerpen, namelijk: toegankelijkheid apotheek, dienstverlening – producten, dienstverlening – informatieverstrekking, zorgverlening – rol van de apotheek en algemene beoordeling apotheek

De response wordt hieronder per vraag kort benoemd en toegelicht.

1. Op welke wijze heeft u contact met onze apotheek en hoe ervaart u de bereikbaarheid?

	uitstekend (1)		goed (2)		voldoende (3)		onvoldoende (4)		slecht (5)		n.v.t. (6)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±
telefonisch	27x	18,75	22x	15,28	3x	2,08	1x	0,69	2x	1,39	89x	61,81	4,36	2,17
balie	35x	24,65	7x	4,93	-	-	-	-	-	-	100x	70,42	4,57	2,22
e-mail	16x	11,43	18x	12,86	4x	2,86	-	-	1x	0,71	101x	72,14	4,82	1,95
website	9x	6,38	13x	9,22	6x	4,26	-	-	-	-	113x	80,14	5,18	1,68
webwinkel	8x	5,59	7x	4,90	4x	2,80	1x	0,70	-	-	123x	86,01	5,43	1,47



Dit komt op het volgende neer, in vergelijking tot de enquête in 2017:

2021/2017

soort contact	# ervaring	% uitst/goed	% voldoende	% onvoldoende
telefonisch	55/40	89,9%/100%	5,45%/-	5,45%/-
balie	42/78	100%/97,4	-/2,6	-/-
e-mail	39/16	87,2%/100%	10.3/-	2.6%/-
website	28/10	78.6%/80%	21.5%/20%	-/-
webwinkel	20/4	75%/75%	20%/25%	5%/-

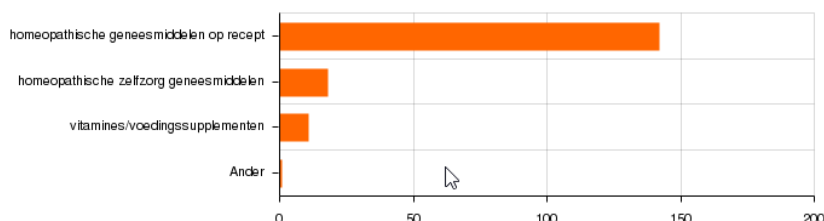
Verhoudingsgewijs heeft men het meeste contact via de telefoon (30%), de balie (23%) en per e-mail (21%, 2017: 11%).

De beoordeelde contacten via de website (15%) en webwinkel (11%) zijn gestegen, in 2017 namelijk respectievelijk 7% en 3%.

De beoordeling van de telefoon is met 10% gedaald ten opzichte van 2017. Het is echter goed mogelijk dat dit te maken heeft met het feit dat we afgelopen zomer twee maanden lang een test hebben gedaan met een telefoondienst (Your Assistant) dat veel van onze klanten niet bleek te bevallen. Dit is ook terug te lezen in enkele van de opmerkingen bij de open vraag in de enquête en geeft daardoor wellicht een vertekend beeld van onze eigen telefoonservice binnen de apotheek. Een positieve score van bijna 90% is echter alsnog prima. De e-mail beoordeling is echter ook ruim 10% gedaald, wat niet direct kan worden verklaard. De beoordeling van de website is ongeveer gelijk gebleven, evenals die van de webwinkel. De balie krijgt deze keer een 100% goede score.

De algehele tevredenheid over het contact met de apotheek komt uit op 88%. In 2017 was dit 97%.

2. Welke middelen bestelt u zoal bij De Hahnemann Apotheek? (meerdere antwoorden mogelijk)

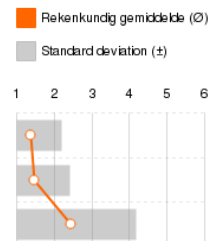


De overgrote meerderheid komt bij ons terecht voor homeopathische geneesmiddelen op recept, namelijk: 97,3%. In 2017 was dit ook al 96,3%.

Homeopathische zelfzorggeneesmiddelen worden door 12,3% afgenomen en vitamines / voedingssupplementen door 7,5%.

3. Hoe heeft u de volgende punten ervaren?

	uitstekend (1)		goed (2)		voldoende (3)		onvoldoende (4)		slecht (5)		geen mening (6)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Rekenkundig gemiddelde (Ø)	Standard deviation (±)
de staat van het product bij aflevering	105x	71,92	37x	25,34	1x	0,68	-	-	-	-	3x	2,05	1,37	0,81
correctheid levering (product, etiket, factuur)	102x	70,34	34x	23,45	3x	2,07	2x	1,38	-	-	4x	2,76	1,46	0,96
prijs/kwaliteitsverhouding	49x	33,79	56x	38,62	14x	9,66	2x	1,38	-	-	24x	16,55	2,45	1,72

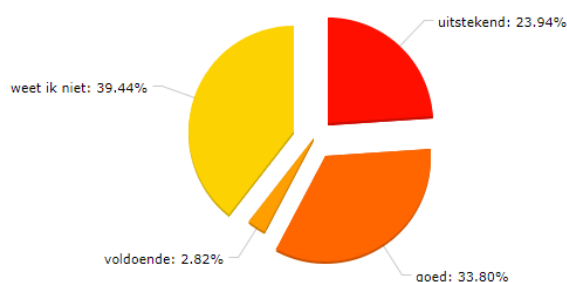


In vergelijking tot 2017 als volgt:

2021/2017	% uitstekend	% goed	% voldoende	% onvoldoende	% slecht	% geen mening
prijs/kwaliteitsverhouding	33,8%/23,2%	38,7%/41,5%	9,6%/9,8%	1,4%/-	-/-	16,5%/25,6%
de staat van het product bij aflevering	72%/58,5%	25,3%/36,6%	0,68%/3,7%	-/-	-/-	2%/1,2%
correctheid van de totale levering (product, etiket, factuur)	70,3%/63,4%	23,4%/34,2%	2%/1,2%	1,4%/-	-/-	2,7%/1,22%

Over de levering van de producten is men over het algemeen (nog steeds) zeer tevreden. In 2017 werden er geen onvoldoendes gegeven en deze keer twee, echter zo goed als alle scores zijn verbeterd ten opzichte van 2017, met een opvallende stijging bij 'staat van het product bij aflevering' (+24% uitstekend).

4 . Wat is uw ervaring met de deskundigheid van de medewerkers in de apotheek?



Het merendeel geeft aan niet bekend te zijn met de deskundigheid van onze medewerkers. Dit was in 2017 slechts 2.5% en dit is te verklaren doordat 100% van de enquêtes toen waren ingevuld door klanten die aan de balie komen en deze keer is de grootste groep per e-mail benaderd. In antwoord op vraag 8 wordt duidelijk dat gemiddeld 70% van de respondenten nooit bij ons ter plaatse is geweest, maar de medicatie uitsluitend per post ontvangt.

Het overige percentage beoordeeld onze deskundigheid overwegend positief, met maar 2,8% 'voldoende' (3,6% in 2017).

5. Indien u homeopathische zelfzorgmiddelen gebruikt (bijvoorbeeld Arnica), hoe weet u welk homeopathisch zelfzorgmiddel u kunt gebruiken? (meerdere antwoorden mogelijk)

Aantal deelnemers: 146

88 (60.3%): arts/therapeut

6 (4.1%): winkelmedewerker

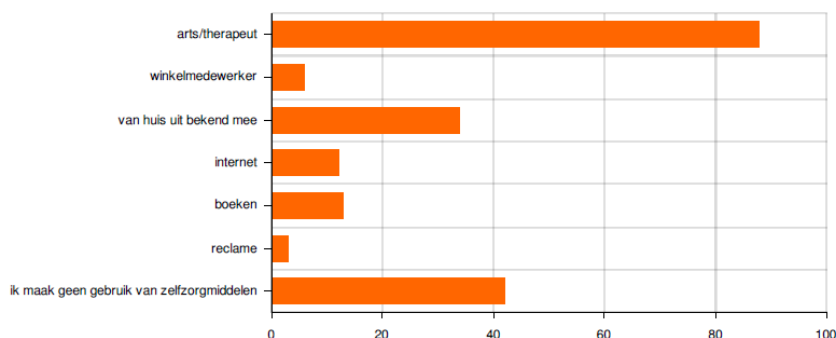
34 (23.3%): van huis uit bekend mee

12 (8.2%): internet

13 (8.9%): boeken

3 (2.1%): reclame

42 (28.8%): ik maak geen gebruik van zelfzorgmiddelen



Wat hier opvalt in vergelijking tot 2017 is dat het percentage dat informatie over zelfzorgmiddelen via hun arts/therapeut krijgt flink is gestegen van 39% in 2017 naar ruim 60% nu. Het percentage dat informatie via een winkelmedewerker ontvangt is gedaald van 15,9% naar 4%. De groep die er van huis uit bekend mee is, is ongeveer gelijk gebleven en informatie via internet (14,6% in 2017) en boeken (13,4% in 2017) is gedaald. Het percentage dat aangeeft geen gebruik te maken van zelfzorgmiddelen is gedaald van 44% in 2017 naar 28,8% nu.

Bij dit alles kan wellicht een kanttekening worden gemaakt over wanneer men advies van een behandelaar inschakelt, of we nog wel kunnen spreken van zelfzorgmiddelen.

6. Welke homeopathische middelen hebben uw voorkeur:

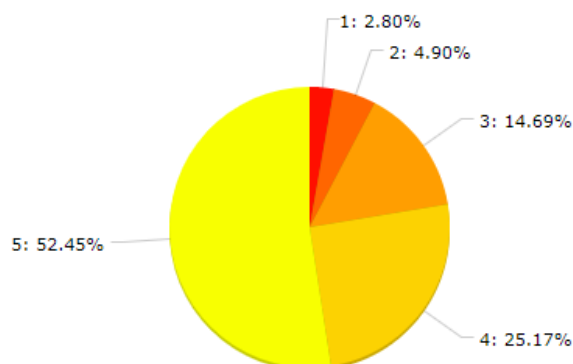
	VSM		Heel		Eigen bereiding apotheek		Remedia		Weleda	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Merk	102x	72,86	21x	15,00	55x	39,29	4x	2,86	15x	10,71

	Granules (grote korrels)		Globuli (kleine korrels)		Tabletten		Druppels	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Vorm	87x	60,84	63x	44,06	28x	19,58	29x	20,28

Deze vraag stelde we deze keer voor het eerst, dus kan niet worden vergeleken met de vorige patiënten enquête. Wat opvalt is de ruime voorkeur (73%) voor VSM-middelen en voor granules (60%). Nu maakt VSM geen granules meer, wat conflicteert met de behoefte, maar met 39% voorkeur voor onze eigen bereidingen kunnen we wel in deze behoefte voorzien. Opvallend is verder dat zo'n 20% kiest voor tabletten en druppels en de behoefte aan de overige merken gering is.

**7. Hoe belangrijk vindt u de rol van De Hahnemann Apotheek bij uw zorgbehoefte?
Een 1 betekent niet belangrijk, een 5 betekent heel belangrijk.**

4 (2.8%): 1
7 (4.9%): 2
21 (14.7%): 3
36 (25.2%): 4
75 (52.4%): 5



We hebben, net als in 2017, de vraag gesteld over het belang van de rol van De Hahnemann Apotheek bij de zorgbehoefte van onze klant (5= heel belangrijk, 1= niet belangrijk). Opvallend is dat exact hetzelfde percentage als in 2017 aangeeft dat wij een hele belangrijke rol hebben in de zorgbehoefte, namelijk ruim de helft (52,4%). Ook de overige percentages schelen niet veel met de enquête in 2017, dus dit gegeven is gelijk gebleven (25% belangrijk en 22% geeft een drie of minder).

8. Onderstaande vragen betreffen uw ervaring in onze apotheek te Heiloo. Indien u hier niet ter plaatse bent geweest maar uw middelen per post ontvangt, kunt u hier 'n.v.t.' invullen.

	uitstekend (1)		goed (2)		voldoende (3)		onvoldoende (4)		slecht (5)		n.v.t. (6)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	0	±
netheid van de ontvangstruimte	19x	13,10	22x	15,17	1x	0,69	-	-	-	-	103x	71,03	4,72	2,04
wachttijd voordat u te woord gesta...	21x	14,69	23x	16,08	2x	1,40	-	-	-	-	97x	67,83	4,58	2,09
beschikbaarheid medicatie bij afhal...	22x	15,38	18x	12,59	1x	0,70	-	-	-	-	102x	71,33	4,71	2,07
aanbod zelfzorgassortiment	10x	7,04	13x	9,15	2x	1,41	-	-	-	-	117x	82,39	5,24	1,67
bejegening door de apotheekmede...	28x	19,58	18x	12,59	-	-	-	-	1x	0,70	96x	67,13	4,51	2,17
informatieverstrekking over de med...	16x	11,19	24x	16,78	4x	2,80	1x	0,70	-	-	98x	68,53	4,67	2,01
algemene informatie van de leeshoek	3x	2,10	14x	9,79	6x	4,20	1x	0,70	-	-	119x	83,22	5,36	1,45

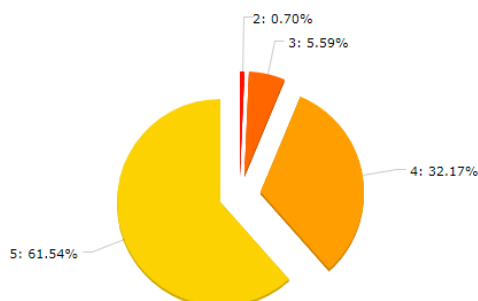
Bovenstaande vraag speelde in 2017 een belangrijke rol in de enquête. Ten eerste omdat de deelnemers destijds allemaal 'balie-klanten' waren en dus ervaring hebben met onze apotheek ter plaatse én omdat we destijds enkele maanden voor het afnemen van de enquête naar de benedenverdieping waren verhuisd waardoor we voor de klant een heel nieuw voorkomen hadden en hier graag feedback op wilde krijgen.

Dit keer is de vraag inhoudelijk beantwoord door zo'n 30% van de ondervraagden en de rest geeft aan dat de vragen niet van toepassing zijn doordat zij hier nooit ter plaatste zijn geweest. Een parallel trekken met 2017 is in dit geval dus lastig, maar als we de +- 70% die niet van toepassing is terzijde schuiven dan zien we dat we, net als in 2017, op alle punten een hoofdzakelijk positieve beoordeling krijgen. Verder kregen we van slechts twee personen een onvoldoende en hebben we een gering percentage voldoende. De 'bejegening door de apotheekmedewerker' springt er enigszins uit in positieve zin, echter scoren we hier ook één 'slecht'. Deze persoon gaf als aanvulling:

Vriendelijkheid medewerkers. Zowel ik als mijn moeder zijn niet aardig te woord gestaan. En de hoge verzendkosten vind ik niet kunnen want helaas heb je geen keuze waar je het haalt. Het is al duur genoeg.

Echter is hier niet duidelijk of er wordt gezinspeeld op de balie (de klant beantwoorde de overige punten met 'n.v.t.'), of een telefoonmedewerker en wanneer het dat laatste betreft weten we niet of het om de externe telefoondienst gaat.

9. Welk cijfer geeft u onze apotheek? Een 1 betekent heel erg slecht, een 5 betekent uitstekend.



We hebben wederom om een algehele beoordeling gevraagd, waarbij we een 5 scoren met 61,5%. In 2017 was dit 57,3%, dus hierin zien we een lichte stijging. Van 32% kregen we een 4 (40% in 2017).

10. Als u één ding kunt veranderen aan de zorg die u krijgt in De Hahnemann Apotheek, wat zou dat dan zijn?

Ten slotte hebben we bovenstaande open vraag gesteld, die door ruim 85% niet werd ingevuld, wat op zich wellicht al positief te noemen is.

14% heeft hier een tekst geschreven, welke hieronder te lezen is.

- Meer vrij verkrijgbare middelen. Ik bestel nu regelmatig in het buitenland wat ik hier niet zonder recept kan kopen (was vroeger wel te koop hier)
- eventueel als extra informatie een papier met uitleg over de werking van homeopathie, de achterliggende gedachten achter de verschillende potenties en de verschillende manieren van innemen.
- duidelijker etiketten (letters vervagen)
- leren hoe je een enquête opstelt zodanig dat je ook daadwerkelijk iets uit de antwoorden kunt concluderen
- meer homeopathische middelen en ook in hogere verdunning
- Vriendelijkheid medewerkers. Zowel ik als mijn moeder zijn niet aardig te woord gestaan. En de hoge verzendkosten vind ik niet kunnen want helaas heb je geen keuze waar je het haalt. Het is al duur genoeg
- Terug naar de eigen telefoniste dit bureau heeft geen verstand van de medicatie die we nu aan de lijn krijgen. Jammer was altijd erg goed
- Het factuuradres was anders dan het afleveradres en daar ging weleens iets fout. Mijn zus is intussen overleden.
- Vriendelijker te woord gestaan worden aan de telefoon!! En misschien wat lagere verzendkosten zou fijn zijn.
- er zit nogal wat tijd tussen indien recept en ontvangst. Ik weet dat dit komt doordat er op zaterdag niet bereid en verstuurd wordt.
- Ik vind het jammer dat ik de granules niet zelf kan bestellen maar dit altijd via mijn homeopaat moet doen.
- De extra kosten als je een bestelling niet via machtiging wilt betalen zijn te hoog.
- De dopjes van de granules beter kunnen openen. dit gaat nogal moeizaam en de motoriek van mijn handen is nog goed. De hele dop van de granules sprong los zodat de granules op de grond zijn gevallen.
- Jammer dat sommige korreltjes alleen in granules wordt geleverd omdat die niet vergoed worden door de IZZ
- zet de filmpjes nog prominenter op de website
- Recepten via homeopaat worden veel sneller geleverd dan opgestuurde herhaalrecept
- geen kleine granules
- meer info over de producten
- meer uitleg en toelichting op de website van zelfzorgmiddelen
- misschien in noodgeval bezorgmogelijkheid
- kan op de website moeilijk het product vinden wat ik nodig heb, na enig zoeken kan ik het dan vinden maar het is lastig.

Samenvatting en conclusie

In bovenstaande opmerkingen komen een aantal punten vaker voor: de telefoonbeantwoording (waarbij we, wederom, niet zeker zijn of het om de tijdelijke diensten van het telefooncentrum gaat), de behoefte aan meer informatie en uitleg, hoge verzendkosten en de behoefte aan een duidelijkere website.

Deze aandachtspunten komen overeen met hetgeen er uit de overige vragen kan worden gedestilleerd.

Over de gehele linie gaat het, nog steeds, erg goed. Op de individuele aspecten zijn er wat kleine verschuivingen in de beoordeling zoals hierboven te zien is, maar er zijn geen grote verrassingen of nieuwe punten van aandacht naar boven gekomen.

De Hahnemann Apotheek speelt een onveranderd belangrijke rol in de zorgbehoefte van onze klanten en dit wordt duidelijk hoog gewaardeerd.

Een groot compliment voor ons mooie bedrijf en aan iedereen die zich hier dagelijks met hard werken, aandacht en betrokkenheid voor inzet!