KWALITEITSMONITOR APOTHEKEN (KMA)

AMP Onderzoek & advies is na 30 jaar gestopt met het Onderzoekprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA). Vast onderdeel van het OKA-programma waren de mystery guest bezoeken aan deelnemende apotheken. Sinds de beginperiode voert Veldwerk Optimaal BV exclusief voor AMP alle mystery guest bezoeken uit. In al die jaren hebben wij meer dan 70.000 bezoeken afgelegd! Naast deze uitvoerende rol, zijn wij altijd nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van cases, het testen van een casus en het gehele proces t/m de rapportage.

In goed overleg heeft Veldwerk Optimaal besloten om haar diensten rechtstreeks aan de apotheken aan te bieden in de vorm van de KwaliteitsMonitor Apotheken (KMA). Apotheken hebben de keuze uit de volgende diensten:

- ✓ *Mystery guest onderzoek*
- ✓ *Face-to-face onderzoek*
- ✓ *Telefonisch onderzoek*
- ✓ *Online onderzoek*

Graag lichten wij al uw mogelijkheden toe. Maar eerst een korte kennismaking met Veldwerk Optimaal.

VELDWERK OPTIMAAL

Veldwerk Optimaal BV is sinds 1995 een betrouwbare partner voor bedrijven, instellingen en overheden. Veldwerk Optimaal is een gespecialiseerd veldwerk- en marktonderzoekbureau en werkt met een hecht team van projectleiders dat een veldwerkteam van ca. 100 interviewers/ enquêteurs/mystery guests aanstuurt. Wij werken uitsluitend met (zeer) ervaren medewerkers, nagenoeg allemaal gecertificeerd via een opleiding plus examen van onze branchevereniging Data & Insights Network (voorheen MOA)[1], die veelal jaren aan ons bureau verbonden zijn. Wij dragen zorg voor een kwalitatieve en correcte wijze van data verzamelen en garanderen dan ook afgesproken netto aantallen binnen afgesproken tijdsbestekken. Veldwerk is ons vak, daar staan wij voor.

Veldwerk Optimaal is een full-service bureau: van face-to-face, telefonisch, mystery guest t/m online onderzoek. Sinds 1995 zijn Veldwerk Optimaal en haar onderzoekers lid van het Data & Insights Network.

Alleen organisaties die lid zijn van het Data & Insights Network mogen het Fair Data keurmerk voeren en daarmee aan hun klanten en de consumenten zichtbaar maken dat data en privacy bij

[1] Branchevereniging Data & Insights Network maakt zich hard voor de branchebelangen in het algemeen en de belangen van de bij hen aangesloten bureaus en professionals in het bijzonder. We zijn op de hoogte van actuele wetgeving en mengen ons waar nodig in het publieke debat. We houden ons actief bezig met alle issues die spelen op het gebied van privacy, integriteit en inzichten over managementsystemen.

Veldwerk Optimaal voldoen aan strenge kwaliteitseisen op het gebied van de omgang met persoonsgegevens en daarmee in vertrouwde handen is.

MYSTERY GUEST ONDERZOEK

Veldwerk Optimaal heeft 30 jaar ervaring met (complexe) rollenspellen en mystery guest onderzoek, waaronder meer dan 70.000 mystery guest bezoeken aan apotheken. Wij beschikken over de kennis en ervaring om in huis cases te ontwikkelen incl. rollenspel (al dan niet met interacties en contra-indicaties). Wij stellen bijbehorende checklists op voor het registeren van de bevindingen. Bevindingen worden nadien op maat gerapporteerd, incl. benchmark.

Op de volgende onderdelen wordt getoetst:

- ✓ Bejegening (contact, gespreksvoering en privacyaspecten)
- ✓ WHAM vragen (Wie, Hoelang, al eerder Actie, (ander) Medicijngebruik)
- ✓ Voorlichting (o.a. product/prijs vergelijking)
- ✓ Advisering (o.a. niet-medicamenteuze adviezen)
- ✓ Productadvies/juiste verstrekking (ook gebruiksadvies, mogelijke bijwerkingen en interacties)
- ✓ Afsluiting (samenvatten, expliciet vragen of alles duidelijk is, verwijzen naar verpakking, bijsluiter, folder, kijkwijzer, website, etc., wat doen als klachten na zekere periode niet weg zijn (grenzen van zelfzorg)
- ✓ Logistiek (wachttijden, adviestijden, geadviseerd product op voorraad, etc.)

Onze mystery guests zijn geen toevallige passanten die dit werk als hobby verrichten. Zij zijn ervaren en getrainde professionals, allemaal al jaren aan ons bureau verbonden. Elke nieuwe casus wordt voorafgegaan door een training tijdens een online meeting. U bent zo verzekerd van een correcte uitvoering van het onderzoek met constante kwaliteit.

KMA – onderdeel mystery guest onderzoek

Wat zijn uw keuzemogelijkheden en wat mag u van ons verwachten?

- ➢ U kiest zelf het aantal uit te voeren bezoeken per jaar: 1, 2, 3 of 4 bezoeken

- ✓ Uitvoeren mystery guest bezoek
- ✓ Op maat rapportage van de bevindingen, scores en eindcijfer
- ✓ Benchmark i.r.t. alle uitgevoerde bezoeken
- ✓ Bij 2 of meer bezoeken per jaar: eindejaar rapportage met samenvatting alle bezoeken incl. benchmark

Uitvoering van bezoek(en):

Aantal bezoeken per kalenderjaar	Uitvoering in periode
1 bezoek	Q2 (apr, mei, jun)
2 bezoeken	Q2 en Q4 (okt, nov, dec)
3 bezoeken	Q1 (jan, feb, mrt) en Q2 en Q4
4 bezoeken	Elk kwartaal 1 bezoek (Q1 t/m Q4)

Kosten Mystery guest onderzoek:

Aantal bezoeken per kalenderjaar	Kosten per bezoek	Jaarkosten excl. BTW
1 bezoek	€ 195	€ 195
2 bezoeken	€ 180	€ 360
3 bezoeken	€ 170	€ 510
4 bezoeken	€ 160	€ 640

LET OP: bovenstaande prijzen zijn **ongewijzigd t.o.v. 2026**!

Wij overwegen om in de toekomst deelnemende apotheken inspraak te geven bij de keuzes van de onderwerpen per casus (per bezoekronde). Zo ook bij de beoordeling en puntentoekenning na afloop van alle bezoeken per casus en voordat de op maat rapportages worden opgemaakt.

Interesse? Meldt u aan via deze URL-link: Aanmelden KwaliteitsMonitor Apotheken KMA 2027. Of zie ook onze website http://www.veldwerkoptimaal.nl/kma.

FACE-TO-FACE ONDERZOEK

Ongetwijfeld heeft u soms behoefte aan het uitvoeren van een (korte) vragenlijst onder bezoekers van uw apotheek. Onderwerpen zijn legio: een (op handen zijnde) veranderende dienstverlening, nieuwe patiënten/cliënten tools, afhaalservice, bezorgservice, assortimentswijzingen, etc.

Onze ervaren interviewer is gedurende de openingstijden van de apotheek aanwezig (of gedurende een druk dagdeel met een minimum van 4 uur per werkdag) en spreekt actief en op een positieve wijze uw patiënten/cliënten aan. Ondervraging gaat m.b.v. een papieren vragenlijst dan wel een device (tablet, smartphone).

Na afloop van het veldwerk, waarbij wij afspraken maken betreffende het aantal in te zetten interviewersdagen en/of de gewenste steekproef (aantal patiënten/cliënten dat ondervraagd moet worden), rapporteren wij aan u de resultaten in een bondige rapportage met overzichtelijke grafieken en toelichtingen. Indien gewenst wordt u na afloop eigenaar van de ruwe data en ontvangt u de volledige datafile in Excel format.

KMA – onderdeel face-to-face onderzoek

Wat zijn uw keuzemogelijkheden en wat mag u van ons verwachten?

- U kiest zelf het aantal in te zetten interviewersdagen en/of steekproefomvang
- Deelname aan het mystery guest onderzoek is niet van invloed; u kunt het face-to-face onderzoek los van dan wel i.c.m. het mystery guest onderzoek inzetten

- ✓ Uitvoeren face-to-face onderzoek conform de gemaakte afspraken
- ✓ Op maat bondige rapportage van de bevindingen (grafieken, toelichtingen)

Kosten Face-to-face onderzoek:

Aantal interviewersdagen	Kosten per uur	Kosten per dag incl. toeslag reistijd en -km's excl. BTW
Werkdag van 4 uur	€ 53	€ 272
Werkdag van 6 uur	€ 53	€ 378
Werkdag van 8 uur	€ 53	€ 484
Voorbeeld: inzet van 4 interviewersdagen van elk 6 uur	Kosten per dag / uur	Totale kosten excl. BTW
4 Interviewersdagen	€ 378	€ 1.512
Opstellen vragenlijst, planning veldwerk, datacontrole, opstellen bondige rapportage: 6 uur	€ 95	€ 570
Totale kosten		€ 2.082

Noot: hoewel de te realiseren steekproef afhankelijk is van o.a. de bezoekersstroom in de apotheek, de lengte van de vragenlijst, een eventuele selectievraag en het onderwerp van de vragenlijst, is onder "normale" omstandigheden een steekproefomvang van 80-120 ingevulde vragenlijsten in 4 interviewersdagen realiseerbaar.

Interesse? Belt u met 073-6120903 voor een op maat uitvoering en kostenopgaaf.

TELEFONISCH ONDERZOEK

Wellicht om gelijksoortige redenen als bij face-to-face onderzoek, kan er soms behoefte zijn aan telefonisch onderzoek. Vaak gaat het om een meer gerichte focus: uit het bestand van alle patiënten/cliënten van de apotheek kan een selectie worden gemaakt van patiënten/cliënten die voldoen aan een specifiek kenmerk. Denkt u aan leeftijd, gebruik van bepaalde medicijnen, onderliggende aandoeningen, gebruik maken van afhaalservice of bezorgservice, etc.

Onze ervaren interviewers bellen met patiënten/cliënten a.d.h.v. het door u aangereikte bestand incl. telefoonnummers. De vragenlijst wordt telefonisch afgenomen en direct in ons online systeem ingevoerd. Ook in geval van telefonisch onderzoek maken wij vooraf afspraken over het aantal in te zetten interviewersuren en/of de gewenste steekproef (aantal patiënten/cliënten dat ondervraagd moet worden). Na afloop volgt een bondige rapportage met overzichtelijke grafieken en toelichtingen. Indien gewenst wordt u na afloop eigenaar van de ruwe data en ontvangt u de volledige datafile in Excel format.

KMA – onderdeel telefonisch onderzoek

Wat zijn uw keuzemogelijkheden en wat mag u van ons verwachten?

- U kiest zelf het aantal in te zetten interviewersuren en/of steekproefomvang
- Deelname aan het mystery guest onderzoek is niet van invloed; u kunt het telefonisch onderzoek los van dan wel i.c.m. het mystery guest onderzoek inzetten

- ✓ Uitvoeren telefonisch onderzoek conform de gemaakte afspraken
- ✓ Op maat bondige rapportage van de bevindingen (grafieken, toelichtingen)

Kosten Telefonisch onderzoek:

Aantal interviewersuren	Kosten per uur	
	€ 53	
Voorbeeld: inzet van 28 interviewersuren	Kosten per uur	Totale kosten excl. BTW
28 Interviewersuren	€ 53	€ 1.484
Opstellen vragenlijst, planning veldwerk, datacontrole, opstellen bondige rapportage: 6 uur	€ 95	€ 570
Totale kosten		€ 2.054

Noot: hoewel de te realiseren steekproef afhankelijk is van o.a. de lengte van de vragenlijst, een eventuele selectievraag en het onderwerp van de vragenlijst, is onder "normale" omstandigheden een steekproefomvang van 80-110 ingevulde vragenlijsten in 28 interviewersuren realiseerbaar.

Interesse? Belt u met 073-6120903 voor een op maat uitvoering en kostenopgaaf.

ONLINE ONDERZOEK

Een gemiddelde apotheek kent een patiëntenbestand van ca. 8.500 patiënten. Niet alle patiënten beschikken over een e-mailadres, echter de overgrote meerderheid wel. A.d.h.v. het door u aangereikte bestand incl. e-mailadressen, nodigen wij patiënten/cliënten uit voor deelname aan een online vragenlijst. Naast de uitnodiging volgen er in de regel ook 1 of 2 reminders.

Onderwerpen kunnen opnieuw legio zijn. Bovendien kunt u alle patiënten/cliënten uitnodigen of een selectie ervan o.b.v. bepaalde kenmerken. Kosten van online onderzoek zijn bij Veldwerk Optimaal niet afhankelijk van het aantal uit te nodigen patiënten/cliënten, maar staan in relatie tot de respons.

Wij programmeren uw vragenlijst, nodigen uit, reminden en na afloop volgt een bondige rapportage met overzichtelijke grafieken en toelichtingen. Indien gewenst wordt u na afloop eigenaar van de ruwe data en ontvangt u de volledige datafile in Excel format.

KMA – onderdeel online onderzoek

Wat zijn uw keuzemogelijkheden en wat mag u van ons verwachten?

- U kiest zelf het aantal uit te nodigen patiënten/cliënten
- Deelname aan het mystery guest onderzoek is niet van invloed; u kunt het online onderzoek los van dan wel i.c.m. het mystery guest onderzoek inzetten

- ✓ Uitvoeren online onderzoek conform de gemaakte afspraken
- ✓ Op maat bondige rapportage van de bevindingen (grafieken, toelichtingen)

Kosten Online onderzoek:

Werkelijke respons	Kosten all-in excl. BTW
<= 500	€ 665
501-1000	€ 1.235
1001-2500	€ 2.090
2501-5000	€ 2.945

Interesse? Belt u met 073-6120903 voor een op maat uitvoering en kostenopgaaf.

CONTACT

Graag zijn wij u van dienst. Heeft samenwerking met Veldwerk Optimaal uw interesse en wilt u nader van gedachten wisselen over de uitvoering van (onderdelen van) de KMA KwaliteitsMonitor Apotheken, dan horen wij graag van u.

Specifiek voor het aanmelden voor het Mystery Guest onderzoek, kunt u uw wensen kenbaar maken via onderstaande link:

Aanmelden KwaliteitsMonitor Apotheken KMA 2027

Sowieso hebben wij altijd vooraf contact met u, want verschillende details zullen wij op maat en specifiek afgestemd op uw situatie met elkaar bespreken.

Heeft u nog vragen? U kunt contact opnemen met Anita Loverbos en/of Jan van den Einde, ☎ 073-6120903, ✉ anitaloverbos@veldwerkoptimaal.nl of ✉ janvandeneinde@veldwerkoptimaal.nl.

Veldwerk Optimaal BV
Philips de Goedestraat 43
5216 AE 's-Hertogenbosch
☎ 073-6120903
✉ info@veldwerkoptimaal.nl
www.veldwerkoptimaal.nl

Veldwerk Optimaal BV is sinds 1995 een betrouwbare marktonderzoekspartner voor bedrijven, instellingen en overheden. In het veld werken wij nagenoeg uitsluitend met Data & Insights Network (voorheen MOA) gecertificeerde interviewers. Ons dienstenpakket behelst face-to-face onderzoek, telefonisch onderzoek, mystery guest onderzoek, online onderzoek, schriftelijk onderzoek. Veldwerk is ons vak, daar staan wij voor.