



# Jaarplan 2025 - 2026

Acdapha Groep

*Alkmaar, juni 2025*

*Marianne Koopmans, teamleider kwaliteit*

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Acdapha Groep</b> .....	<b>4</b>
1.1 Inleiding	4
1.2 Missie, visie en strategie .....	6
<b>2 Personeel en organisatie</b> .....	<b>8</b>
2.1 BBL wervingscampagne .....	9
2.2 Onderzoek medewerkerstevredenheid .....	9
2.3 Omzetting Apro naar CGM.....	10
2.4 Omzetting naar andere groothandel .....	11
2.5 Realisering koppeling Twinfield en AIS .....	12
2.6 Mailmigratie .....	13
2.7 Renovatie Apotheek De Egmonden .....	13
2.8 Renovatie apotheek Waterland Oost .....	14
2.9 Renovatie apotheek Stede Broec .....	14
2.10 Realisatie gezondheidscentrum Middenbeemster .....	15
2.11 Realisatie nieuwe locatie hoofdkantoor .....	16
<b>3 Facilitair management</b> .....	<b>17</b>
3.1 Realiseren bezorg hub voor cluster Volendam .....	17
3.2 Onderzoek aanpassen werkwijze telefonie .....	18
3.3 Vervanging temperatuurloggers .....	19
3.4 Optimalisering gebruik afhaalkluis.....	20
3.5 Omzetting naar Windows 11 .....	20
<b>4 Klanten</b> .....	<b>21</b>
4.1 Klanttevredenheidsonderzoek .....	22
4.2 Ketenpartnertevredenheidsonderzoek.....	22
4.3 Verhogen aandeel recepten via herhaalservice .....	23
<b>5 Kwaliteitsmanagement</b> .....	<b>24</b>
5.1 HKZ-certificering behouden .....	24
5.2 Frequentie beoordeling RI aanpassen .....	25
5.3 Document "Overdracht medicatie in de keten" implementeren .....	25
5.4 Koppelen afhandelingsplan aan registratie Q Base .....	26
<b>6 Farmaceutische zorg</b> .....	<b>27</b>
6.1 Chronische medicatiebegeleiding continueren .....	27
6.2 Start werken met Pluriplus Zorgsignaal .....	28
6.3 Diabetes training t.b.v. optimaal gebruik nieuw type medicatie .....	29
6.4 Aantal uitgevoerde medicatiereviews verhogen door wisseling van dienstverlener .....	30
6.5 Consultvoering: implementatie nieuwe richtlijn.....	31
6.6 Farmaceutisch consult en Astma/COPD consult.....	32
6.7 Implementatie palliatieve kit in Edam - Volendam.....	33
<b>Overzicht jaarplan Acdapha Groep 2025-2026</b> .....	<b>34</b>

## Voorwoord

Het afgelopen jaar is er veel te doen geweest op het gebied van de farmacie in Nederland. Personeelstekorten in de zorg spelen zeker ook in de openbare apotheek. Het zoeken naar oplossingen bij medicijntekorten kost veel tijd. En het achterblijven van de beloning voor het apothekerspersoneel heeft geleid tot stakingen en gelukkig uiteindelijk ook tot een nieuwe CAO.

De plannen voor de komende periode spelen in op het leveren van goede zorg voor onze patiënten maar ook op het prettig werken in de apotheek. Nieuwe plannen worden geïntroduceerd en bestaande plannen worden afgerond.

Voor de komende periode staan er een aantal renovaties van apotheeklocaties op de planning. Hierdoor wordt er voor onze klanten een prettige apotheekruimte en voor onze medewerkers een goede werkomgeving gerealiseerd.

Meer aandacht voor efficiënt werken en voor consultvoering in de apotheek komt ten goede van de patiënt maar geeft ook diepgang aan de zorginhoudelijke taak van de apothekersassistent.

Bij het realiseren van onze plannen werken we zoveel mogelijk samen met onze regionale en lokale ketenpartners. Op deze manier willen we kwalitatief goede zorg blijven verlenen.

In dit jaarplan presenteren we onze plannen en doelstellingen voor de periode van 2025 -2026.

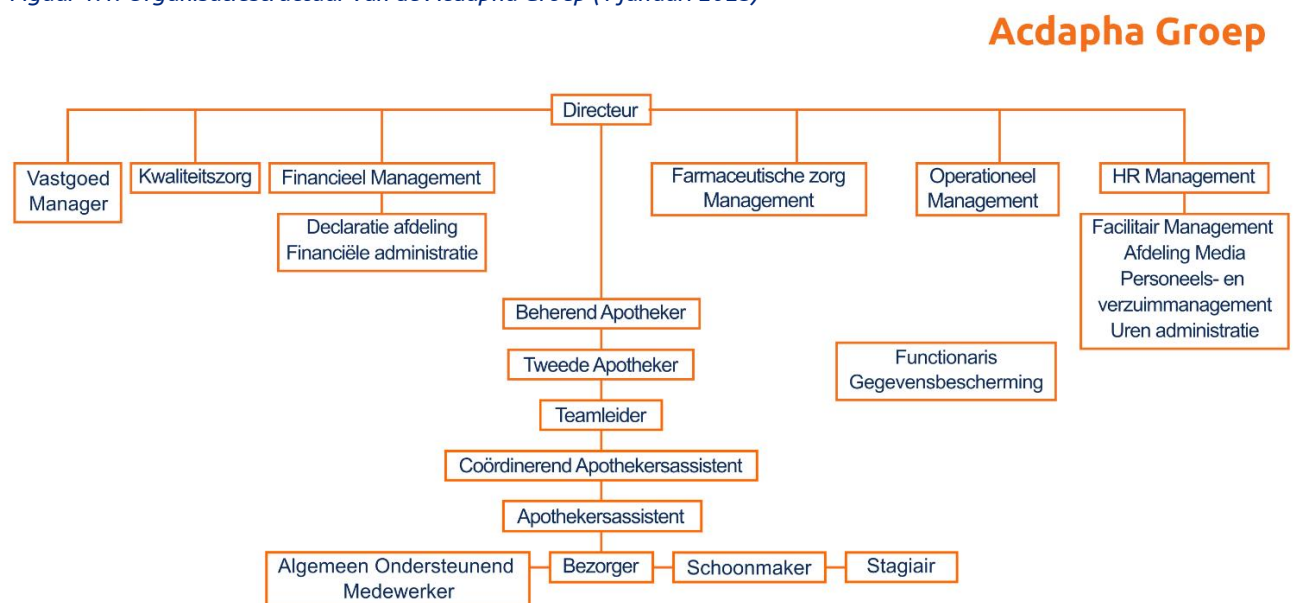
Arend Bouma  
Directeur Acdapha Groep

# 1 Acdapha Groep

## 1.1 Inleiding

De Acdapha Groep is een collectief van samenwerkende apotheken waar klantvriendelijkheid en farmaceutische expertise voorop staan. Door samen te werken en kennis te delen leveren de apotheken uit de Acdapha Groep op een efficiënte en kundige wijze de zorg die de cliënt nodig heeft, zonder hierbij het persoonlijke aspect van goede zorg uit het oog te verliezen. De apotheken van de Acdapha Groep zijn gelegen in Noord-Holland. Hiermee is de Acdapha Groep marktleider in dit gebied. Binnen onze groep zijn ruim 265 mensen (peildatum april 2024) werkzaam.

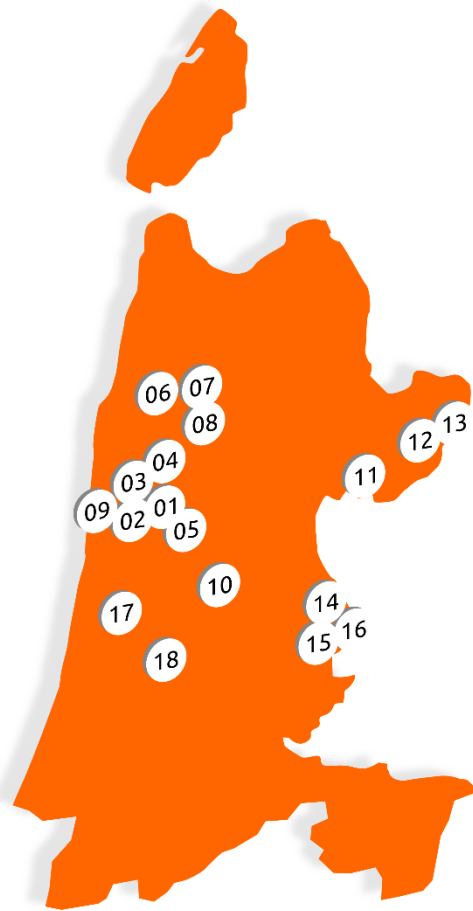
Figuur 1.1: Organisatiestructuur van de Acdapha Groep (1 januari 2025)



## Overzicht Acdapha Groep

### Noord-Holland

- 01 Acdapha Groep
- 02 Apotheek Huiswaard
- 03 Apotheek De Mare
- 04 Apotheek Daalmeer
- 05 Apotheek Oudorp
- 06 Apotheek Elckerlyc
- 07 Apotheek Langedijk
- 08 Apotheek Broekerveiling
- 09 Apotheek Egmond
- 10 Apotheek Eilandspolder
- 11 Apotheek Groene Wijzend
- 12 Apotheek Stede Broec
- 13 Apotheek Rozeboom
- 14 Edamse Apotheek
- 15 Apotheek Waterland-Oost
- 16 Apotheek Volendam
- 17 Apotheek Uitgeest
- 18 Apotheek Saendelft

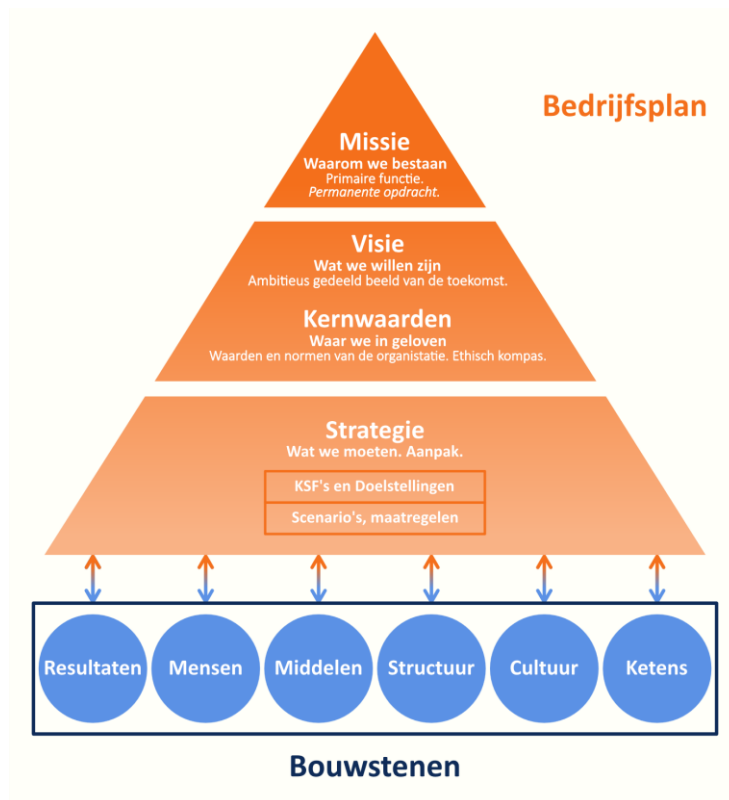


Figuur 1.2: Acdapha Apotheken (peildatum 1 maart 2025)

## 1.2 Missie, visie en strategie

Onze *missie* als Acdapha Groep is het leveren van kwalitatief goede farmaceutische zorg met aandacht voor de klant.

De apotheken binnen de Acdapha Groep delen allen de *visie* dat de beste apotheek er één is die een goede en effectieve bedrijfsvoering combineert met een grote nadruk op het belang van de cliënt. Volgens deze visie staat de relatie met de cliënt altijd centraal.



*Figuur 1.3: Strategie piramide van Nieuwenhuis (Nieuwenhuis, M.A., The Art of Management (the-art.nl), ISBN-13: 978-90-806665-1-1, 2003-2010. Kennis is er om te delen, niet om te bezitten.)*

Door de cliënt tevreden te stellen en te houden, ontstaat er een goede verstandsverhouding die in het voordeel van zowel de klant als de apotheek werkt. De tevredenheid van cliënten en die van werknemers gaat immers hand in hand.

Een ander belangrijk onderdeel van onze *strategie* is dat elke cliënt recht heeft op de juiste informatie. Voor ons is de apotheek niet alleen de plaats waar je recepten ophaalt, maar ook waar je wordt voorzien van respectvolle zorg, goede en bruikbare informatie en medicatiebegeleiding.

Naast goede medicatiebewaking zorgen we ook voor medicatiebegeleiding bij eerste en tweede uitgifte. Regelmatig wordt er actief informatie aangeboden bij chronisch gebruik door middel van o.a. een nieuwsbrief over een thema en/of aanvullende mondelinge toelichting. Er wordt samen met de cliënt gekeken of het lukt de geneesmiddelen te gebruiken zoals ze zijn voorgeschreven: is men therapietrouw? Daarnaast wordt op de achtergrond actief bewaakt of de gebruikte medicatie nog steeds passend is bij het ziektebeeld en bij de overige medicatie. Wij leveren ook hulpmiddelen en geven informatie hierover. Onze website is een betrouwbare bron van informatie over tal van medische onderwerpen.

Aangezien wij begrijpen dat onze cliënten gebaat zijn bij een snelle afhandeling aan de balie, trainen wij ons personeel om zo efficiënt mogelijk te werken. Hierdoor zijn de wachttijden in onze apotheken zo kort mogelijk. Naast deze efficiëntie aan de balie bieden wij cliënten de mogelijkheid om een uitgebreider advies te krijgen. Dit kan in de vorm van een medicatiegesprek of het bezoek van het spreekuur van de apotheker. Onze apotheken hebben hiervoor een speciale informatieruimte waar de cliënt met het oog op de privacy apart geholpen kan worden. Door goed personeel en een klantgerichte houding bieden wij de benodigde zorg op een manier die zowel voor de cliënt als voor de apotheek prettig is.

We kunnen deze doelen niet bereiken zonder gebruik te maken van goede medewerkers, van adequate middelen, sturing op resultaten, samenwerking met elkaar en met onze ketenpartners. Dit zijn de *bouwstenen* waarmee we onze organisatie vormgeven.

## 2 Personeel en organisatie

Op het hoofdkantoor van de Acdapha Groep is de afdeling personeel en organisatie gevestigd. Deze afdeling geeft vorm aan een organisatie waar het belang van de klant en van de werknemer hoog in het vaandel staat. De P&O afdeling ondersteunt hierin de apotheken op allerlei gebied. De P&O afdeling beheert de personeelsdossiers. Er is regelmatig overleg met de directie over het beleid binnen de organisatie en het afsluiten van de contracten.

Binnen de P&O afdeling zijn de volgende disciplines werkzaam:

- Human Resource management
- Facilitair management
- Media-afdeling

De afdeling P&O ondersteunt de open communicatie in de organisatie. Dit komt tot uiting in onder meer de diverse overlegvormen (zie ook 1.3 Samenwerking intern), de nieuwsbrief voor personeel en klanten en de inbreng van medewerkers in de personeelsvertegenwoordiging (denktank).

Het functioneren van de medewerkers en het begeleiden van hun persoonlijke ontwikkeling en wensen wordt periodiek besproken door de beherend apotheker. De voortgang van deze POP-gesprekken wordt door de HR-manager bewaakt.

Binnen de Acdapha Groep is er scholingsbeleid opgesteld en wordt er jaarlijks scholing aangeboden op het gebied van farmaceutische onderwerpen (via CME-online), BHV en Vichy.

We stellen prijs op een goede werkomgeving en een prettige werksfeer. Periodiek wordt dit nagevraagd bij de medewerkers. Ook het ziekteverzuim kan een indicatie zijn van de werkomstandigheden. Er wordt gestreefd het ziekteverzuim beperkt te houden.

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van uitgevoerde plannen op het gebied van Human Resource management, algemene bedrijfsvoering en de media-afdeling.



## 2.1 BBL wervingscampagne

Er is een tekort aan gediplomeerd personeel op de werkvloer geconstateerd. De instroom van nieuwe leerlingen op het Horizon College stagneert. Dit heeft tot gevolg dat de werkdruk bij het personeel hoger wordt. Dit leidt tot hogere personeelskosten die worden veroorzaakt door hoger ziekteverzuim en inzet van inleenkrachten.

Door meer BBL'ers aan te trekken willen we ons inzetten om zelf personeel op te leiden en zo structureel het personeelstekort aan te vullen.

Naam	BBL wervingscampagne
Doelstelling	De tekorten op de werkvloer aanvullen door personeel op te leiden Start met 15 beschikbare plaatsen In dienst nemen als apothekersassistent
Verantwoordelijk	HR-manager, personeel- en verzuimconsulent
Betrokkenen	Acdapha apotheken
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventarisatie beschikbare plaatsen</li><li>• Keuze opleidingsinstituut</li><li>• Werving</li><li>• Opleiden en begeleiden</li><li>• Gediplomeerden in dienst nemen als apothekersassistent</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2023 – Januari 2026

## 2.2 Onderzoek medewerkerstevredenheid

De medewerkers van de Acdapha Groep vormen met elkaar het menselijk kapitaal van onze organisatie. Tevreden medewerkers zijn voor ons belangrijk.

Een keer per drie jaar wordt er een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. We peilen op die manier hoe onze werknemers het werken bij de Acdapha Groep ervaren. De uitkomsten kunnen worden gebruikt om de werkomstandigheden te optimaliseren.

Naam	Onderzoek medewerkerstevredenheid
Doelstelling	Inventariseren medewerkerstevredenheid: - Peilen tevredenheid werknemers (streven rapportcijfer 8) - Knelpunten opsporen
Verantwoordelijk	HR-manager
Betrokkenen	Alle medewerkers Acdapha Groep
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onderzoeksmethode vaststellen</li><li>• Onderzoek uitvoeren</li><li>• Rapporteren en evalueren</li></ul>
Tijdslijn	April 2026 – December 2026

### 2.3 Omzetting Apro naar CGM

Er is een pilot uitgevoerd bij twee Acdapha apotheken waarbij Apro getest is als AIS. Het systeem is zeer geschikt voor het snel verwerken van recepten maar voldoet niet aan de wensen van de Acdapha Groep op het gebied van koppelingen met andere systemen. De pilotapotheken zullen in de loop van 2025 worden omgezet naar een ander AIS, nl. CGM.

Naam	Omzetting AIS
Doelstelling	Omzetting van Apro naar CGM Werken met digitaal recept Realiseren goed werkende koppelingen met andere systemen Farmaceutische dienstverlening wordt gecontinueerd: aantal kl/ft registraties niet hoger dan in zelfde periode jaar ervoor
Verantwoordelijk	Operationeel manager
Betrokkenen	Apotheker, facilitair manager, directie
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Keuze AIS door directeur</li><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg met apothekers</li><li>• Overleg met leverancier</li><li>• Nascholing regelen</li><li>• Bereikbaarheid receptarchief regelen</li><li>• Omzetting op twee locaties realiseren</li><li>• Meten kl/ft</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Oktober 2024 – Januari 2026

## 2.4 Omzetting naar andere groothandel

Het contract met de huidige groothandel loopt per 1 april 2025 af.

De prestaties van de groothandel zijn niet zoals verwacht mag worden. Daarom zal worden onderzocht welke andere groothandel de inkoop van medicatie kan verzorgen voor de Acdapha Groep. Hierbij is naast continuïteit van levering ook van belang dat betrouwbare omzetgegevens beschikbaar zijn zodat er gestuurd kan worden op preferentie en rendement. Als het mogelijk is zal er gebruik gemaakt worden van twee verschillende groothandels om het risico in het niet beschikbaar zijn van geneesmiddelen te verkleinen.

Naam	Omzetting naar andere groothandel
Doelstelling	Contracteren nieuwe groothandel Onderzoeken of realisatie contract met twee groothandels mogelijk is Beschikbaarheid van omzetgegevens Minder klachten over de groothandel dan in de oude situatie
Verantwoordelijk	Operationeel manager
Betrokkenen	Apotheker, facilitair manager, directie
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Keuze groothandel door directeur</li><li>• Onderzoeken mogelijkheid tweede groothandel</li><li>• Contractering</li><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg met apothekers</li><li>• Overleg met leverancier</li><li>• Instructie werken met site groothandel</li><li>• Meten kl/ft</li><li>• Leveranciersbeoordeling</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	November 2024 – December 2025

## 2.5 Realisering koppeling Twinfield en AIS

Het verwerken en het inboeken van betalingen is tijdrovend. Er gaat gekeken worden of er gebruik gemaakt kan worden van een koppeling tussen een programma van de accountant en het AIS. Het doel is dat het afletteren van de betaling van de factuur door particulieren geautomatiseerd kan plaatsvinden. Hierdoor kan er meer efficiënt worden gewerkt waardoor er ook minder papier hoeft te worden gebruikt.

Naam	Realisering koppeling Twinfield en AIS
Doelstelling	Digitaal verwerken van facturen Verhogen productiviteit (minimaal 1 dagdeel per week besparen) Niet meer printen van bankafschriften
Verantwoordelijk	Operationeel manager
Betrokkenen	Declaratieafdeling, BDO
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contact met BDO en directie</li><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg met medewerkers declaratie</li><li>• Uitleg nieuwe werkwijze</li><li>• DPIA uitvoeren i.v.m. verwerking gegevens</li><li>• Proefdraaien</li><li>• Werkwijze implementeren bij alle Acdapha apotheken</li><li>• Meten tijdsbesparing</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Februari 2025 – November 2025

## 2.6 Mailmigratie

Het is belangrijk dat gegevens op een veilige manier kunnen worden verstuurd. Naast het werken via een beveiligde lijn moet het ook mogelijk worden om de gegevens via een beveiligde modus te kunnen versturen. Hiermee willen we aansluiten bij de nieuwe ontwikkelingen op dit gebied.

We willen het ICT-mailbeheer onderbrengen bij één partij.

Naam	Mailmigratie
Doelstelling	Realiseren van een stabiele en veilige manier van intern en extern mailen bij alle Acdapha apotheken Onderbrengen ICT-mailbeheer bij één partij
Verantwoordelijk	Media consultant
Betrokkenen	Apotheker, facilitair manager
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contact met leverancier</li><li>• Contract afsluiten</li><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg facilitair manager</li><li>• Overleg met huidige leverancier</li><li>• Eerste migratie volgen, tussentijdse evaluatie</li><li>• Mailmigratie verder uitrollen en begeleiden</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	September 2023 – Juli 2025

## 2.7 Renovatie Apotheek De Egmond

Apotheek De Egmond is in 2022 overgenomen door de Acdapha Groep. De publieksruimte is kort daarvoor gemoderniseerd door de toenmalige eigenaar.

Het overige gedeelte van de apotheek wordt in de komende tijd gerenoveerd. Diverse ruimtes, waaronder personeelskantine, zullen worden gemoderniseerd.

Vanwege diverse bouwprojecten binnen de Acdapha Groep zal deze renovatie stapsgewijs worden uitgevoerd.

Naam	Renovatie Apotheek De Egmond
Doelstelling	Realiseren renovatie Apotheek De Egmond Tevreden medewerker
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Vastgoed manager, facilitair manager, apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventariseren wat nodig en wat wenselijk is</li><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Renovatie realiseren</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Juli 2023 – December 2026 (verlengd)

## 2.8 Renovatie apotheek Waterland Oost

Apotheek Waterland Oost is gevestigd bij de polikliniek van het Dijklander Ziekenhuis. De indeling van de apotheek is niet meer functioneel. De publieksruimte is naar verhouding klein en de voormalige bereidingsruimte wordt niet optimaal benut.

In overleg met de eigenaar van het pand zal de apotheek worden gerenoveerd en gemoderniseerd. Er zal een manier worden gevonden om de farmaceutische dienstverlening te continueren tijdens de werkzaamheden.

Naam	Renovatie Apotheek Waterland Oost
Doelstelling	Realiseren renovatie Apotheek Waterland Oost Farmaceutische dienstverlening continueren
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Vastgoed manager, facilitair manager, apotheker, media-afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventariseren wat nodig en wat wenselijk is</li><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Renovatie realiseren</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Juli 2023 – December 2026 (verlengd)

## 2.9 Renovatie apotheek Stede Broec

Apotheek Stede Broec is gevestigd in een gezondheidscentrum en werkt nauw samen met andere zorgverleners uit de eerste lijn. In de afgelopen jaren zijn er een aantal ruimtes van de apotheek in gebruik genomen door andere zorgverleners.

Door een aantal bouwkundige aanpassingen te maken kan de ruimte binnen de apotheek beter benut worden en zal er een betere indeling van de werkruimte worden gerealiseerd.

Naam	Renovatie Apotheek Stede Broec
Doelstelling	Realiseren renovatie Apotheek Stede Broec
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Vastgoed manager, facilitair manager, apotheker, media-afdeling
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventariseren wat nodig en wat wenselijk is</li><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Renovatie realiseren</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Juli 2023 – Mei 2027 (verlengd)

## 2.10 Realisatie gezondheidscentrum Middenbeemster

Apotheek Eilandspolder werkt nauw samen met de zorgverleners in Middenbeemster. De apotheek heeft daar ook een uitdeelpost. De Acdapha Groep wil in Middenbeemster een gezondheidscentrum realiseren zodat de samenwerking tussen de huisartsen en de apotheek verbeterd en de patiënten voor zorg terecht kunnen op dezelfde locatie.

Naam	Realisatie gezondheidscentrum Middenbeemster
Doelstelling	Gezondheidscentrum Middenbeemster: <ul style="list-style-type: none"><li>- Realiseren gezondheidscentrum met minimaal twee huisartsen en uitdeelpost apotheek</li><li>- Tevreden ketenpartners</li><li>- Tevreden klanten</li></ul>
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Directie, vastgoed manager, facilitair manager, media-afdeling, apotheker, huisartsen
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Overleg met apotheker, huisartsen en zo mogelijk andere zorgverleners</li><li>• Locatie zoeken</li><li>• Start bouw centrum</li><li>• Start in nieuwe locatie</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	December 2022 – December 2027

## 2.11 Realisatie nieuwe locatie hoofdkantoor

Het huidige hoofdkantoor van de Acdapha Groep voldoet niet meer aan de wensen. Er is te weinig capaciteit om alle medewerkers een werkplek te geven. Daarnaast leeft de wens om op een nieuwe locatie het hoofdkantoor samen te voegen met andere partijen waar Acdapha actief bij betrokken is.

Naam	Realisatie nieuwe locatie hoofdkantoor
Doelstelling	Realiseren nieuwe locatie hoofdkantoor: <ul style="list-style-type: none"><li>- Locatie zoeken</li><li>- Realiseren nieuw gebouw met ruimte voor andere partijen</li></ul>
Verantwoordelijk	P&O
Betrokkenen	Directie, vastgoed manager, facilitair manager, media-afdeling, andere belanghebbenden
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projectplan opstellen</li><li>• Locatie zoeken</li><li>• Inventariseren wensen</li><li>• Realiseren bouw</li><li>• Start in nieuwe locatie</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Oktober 2023 – December 2026

### 3 Facilitair management

De apotheken worden terzijde gestaan door de facilitair manager. De facilitair manager regelt het huishouden van de Acdapha Groep. Hij zorgt dat elk personeelslid alle diensten en middelen (faciliteiten) tot zijn beschikking heeft om zijn werk goed en veilig te kunnen doen. Op het gebied van onderhoud aan gebouwen wordt nauw samengewerkt met de vastgoed manager.

Naast het algemene onderhoud, zoals bijvoorbeeld het vervangen of plaatsen van airco units, wordt er ook medewerking verleend aan diverse projecten uit dit jaarplan. Specifiek voor de afdeling facilitair management staan de volgende zaken gepland voor 2025-2026.

#### 3.1 Realiseren bezorg hub voor cluster Volendam

De bezorging vanuit de apotheek wordt in de meeste apotheken verzorgd door FarmaKoerier. In het cluster Volendam is er overlap in het bezorggebied. En in sommige apotheken is er te weinig plaats om alle bestellingen te plaatsen tot het moment van bezorging. Samen met de bezorgdienst zal gekeken worden of er een bezorg hub kan worden gerealiseerd op één locatie zodat de bezorging efficiënter kan worden ingericht.

Naam	Realiseren bezorg hub voor cluster Volendam
Doelstelling	Efficiënter bezorgen Tevreden bezorgers en tevreden klanten Bijdragen aan duurzame samenleving
Verantwoordelijk	Operationeel manager i.s.m. manager FarmaKoerier
Betrokkenen	Apothekers cluster Volendam, facilitair manager
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met directie en leverancier</li><li>• Overleg met apothekers en teams cluster Volendam</li><li>• Inrichting bezorg hub</li><li>• Werkwijze aanpassen</li><li>• Kl/ft analyse</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	November 2024 – April 2025

### 3.2 Onderzoek aanpassen werkwijze telefonie

Vanuit de diverse MT-overleggen en vanuit de denktank komt naar voren dat door het aantal telefonische vragen door klanten er een verhoogde werkdruk wordt ervaren. Er zal worden gekeken welke vragen kunnen worden ondervangen door aanpassingen aan de berichtgeving of dat de werkwijze nog op een andere manier moet worden gewijzigd.

Naam	Onderzoek aanpassen werkwijze telefonie
Doelstelling	Op klantvriendelijke manier de werkdruk als gevolg van telefonische vragen verlagen Vermindering aantal telefonische vragen in de apotheek met 10%
Verantwoordelijk	Operationeel manager
Betrokkenen	Facilitair manager, apothekers, apotheekteam
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met directie en facilitair manager</li><li>• Uitvoeren meting in een van de apotheken</li><li>• Wijzigen VoIP bericht</li><li>• Meting herhalen</li><li>• Kl/ft analyse m.b.t. wijziging</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	April 2025 – Juni 2026

### 3.3 Vervanging temperatuurloggers

De huidige temperatuurloggers bevallen goed. Maar de afgelopen periode is de ondersteuning bij storingen niet optimaal. Daarnaast komt het regelmatig voor dat de server die de gegevens moet opslaan zonder voorafgaand bericht niet bereikbaar is. Dit heeft een lawine aan alarmmeldingen tot gevolg. Daardoor is men extra tijd kwijt in de apotheek en neemt de waarde van het alarmsignaal af. Dit alles is aanleiding om te onderzoeken of de stabiliteit van de berichtgeving van log gegevens kan worden verbeterd door over te gaan op andere temperatuurloggers.

Naam	Vervanging temperatuurloggers
Doelstelling	Stabiele berichtgeving log gegevens Werken met een betrouwbare leverancier
Verantwoordelijk	Facilitair manager
Betrokkenen	Teamleider kwaliteit, apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met leverancier</li><li>• Overleg met directie</li><li>• Contract opstellen en afspraken met leverancier maken</li><li>• Op de hoogte brengen apotheken</li><li>• Vervangen temperatuurlogger op één locatie (pilot)</li><li>• Vervangen loggers op alle locaties</li><li>• Leveranciersbeoordeling en meten storingen</li><li>• Dashboard AntTail deactiveren</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2025 – December 2025

### 3.4 Optimalisering gebruik afhaalkluis

Door gebruik te maken van een afhaalkluis is het voor de klant mogelijk om buiten openingstijden medicatie af te halen. In de afgelopen periode is er bij bijna alle Acdapha apotheken een afhaalkluis geplaatst.

Het gebruik van de twee bestaande systemen zal nader worden onderzocht op gebruiksvriendelijkheid en mogelijkheden om snel de medicatie in de afhaalkluis te plaatsen. Er zal worden gestreefd naar één type afhaalkluis per apotheek.

Naam	Optimalisering gebruik afhaalkluis
Doelstelling	Afhaalkluis op alle locaties Afhaalkluis snel te laden Eén type kluis per apotheek
Verantwoordelijk	Facilitair manager, vastgoed manager
Betrokkenen	Directie, apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met directie</li><li>• Opstellen overzichten type afhaalkluis per locatie</li><li>• Planning opstellen en uitvoeren: 1 type kluis per apotheek</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2024 – December 2026 (verlengd)

### 3.5 Omzetting naar Windows 11

Binnen de Acdapha Groep wordt er gedeeltelijk nog gewerkt met computers met Windows 10 als besturingssysteem. Windows 10 wordt na eind oktober 2025 niet meer ondersteund door Microsoft. Er worden dan geen updates op het gebied van beveiliging en software meer uitgevoerd en er kan geen technische ondersteuning worden geboden.

Omzetting naar Windows 11 is noodzakelijk om veilig gebruik te kunnen maken van de computers.

Naam	Omzetting naar Windows 11
Doelstelling	Omzetting alle Acdapha computers van Windows 10 naar Windows 11
Verantwoordelijk	Facilitair manager, vastgoed manager
Betrokkenen	Directie, apotheker
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met directie</li><li>• Overleg met leverancier</li><li>• Inventarisatie om te zetten computers</li><li>• Uitrol omzetting</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Juni 2024 – December 2025

## 4 Klanten

De klant is diegene waar het allemaal om draait in de zorgverlening. De verschillende disciplines staan als het ware om de zorgvrager heen. Ze werken samen om zo goed mogelijk de gevraagde zorg te verschaffen.

Een tevreden en goed geïnformeerde klant is voor de Acdapha Groep erg belangrijk. We bieden daarom onze klanten informatie aan op de website van de apotheek. In de apotheek wordt de klant voorzien van informatie bij het afleveren van medicatie. Of de klant tevreden is wordt onderzocht door middel van het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek.

In alle Acdapha apotheken is de apotheker beschikbaar voor een medicatiegesprek met de klant, eventueel op afspraak.



*Fig. 4.1: De patiënt centraal binnen de eerstelijnszorg (uit: Kwaliteitsrapport De apotheker de wijk in, september 2014, KNMP)*

#### 4.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Door het jaarlijks laten uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek meten we hoe de klanten onze werkwijze beoordelen. Een dergelijk onderzoek levert waardevolle informatie en verbeterpunten op.

De mening van de klant is voor ons belangrijk. We streven naar een uitkomst waarbij de resultaten op of boven het landelijk gemiddelde niveau liggen.

Naam	Klanttevredenheidsonderzoek
Doelstelling	Tevreden klanten (patiënten en zorgverzekeraar) gemeten aan de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek Te behalen resultaten: - Algemeen rapportcijfer: niveau landelijk gemiddelde of hoger - Aanbeveling NPS: niveau landelijk gemiddelde of hoger
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ, apotheekmedewerkers
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>Afsluiten contract 2025</li><li>Jaarlijks onderzoek uitvoeren</li><li>Begeleiden voortgang door manager FZ</li><li>Evalueren resultaten</li></ul>
Tijdslijn	Oktober 2024 – September 2025

#### 4.2 Ketenpartnertevredenheidsonderzoek

Als Acdapha Groep streven we naar tevreden klanten. Onze klanten zijn niet alleen onze patiënten maar ook zorgverleners waar we mee samenwerken. Daarom onderzoeken eenmaal per drie jaar de mate van tevredenheid van onze ketenpartners. In 2022 is dit onderzoek bij de meeste Acdapha apotheken uitgevoerd.

In 2025 zal dit onderzoek opnieuw worden uitgevoerd.

Naam	Ketenpartnertevredenheidsonderzoek
Doelstelling	Tevreden klant/ketenpartner: - Algemeen rapportcijfer $\geq 8$ - Minimale respons van 4 ketenpartners per apotheek
Verantwoordelijk	Teamleider kwaliteit
Betrokkenen	Apotheker, operationeel manager
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>Al ontwikkelde vragenlijst optimaliseren</li><li>Communicatie met apothekers</li><li>Onderzoek uitvoeren</li><li>Gegevens verwerken en registreren</li><li>Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Maart 2025 – December 2025

### 4.3 Verhogen aandeel recepten via herhaalservice

In de COVID periode zijn bij de Acdapha apotheken uit veiligheidsoverwegingen plexiglas schermen geplaatst. De schermen dragen bij aan geluidsoverlast in de apotheek. Daardoor komt de privacy van de klant in het gedrang.

Er zal worden onderzocht of de schermen verwijderd kunnen worden. En er zal worden gekeken of er aanvullende bouwkundige maatregelen getroffen kunnen worden om geluidsoverlast te verminderen en de privacy van de klant te vergroten.

Naam	Verhogen aandeel recepten via herhaalservice
Doelstelling	Richtgetal opstellen per apotheek Periodiek voortgang delen Aantal deelnemers totaal > 61950
Verantwoordelijk	Operationeel manager
Betrokkenen	Apotheker, apotheekteam
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met directie</li><li>• Communicatie met apothekers en apotheekteam</li><li>• Vaststelling doelstelling per apotheek</li><li>• Resultaten periodiek delen</li><li>• Resultaat bespreken tijdens MT-overleg</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	November 2024 – Maart 2026

## 5 Kwaliteitsmanagement

Kwaliteit staat bij de Acdapha Groep hoog in het vaandel.

De Acdapha Groep voldoet aan de HKZ-norm, versie 2015 +A2:2022. Er wordt gestreefd om de kwaliteit van de farmaceutische zorg steeds te verbeteren en de kennis op peil te houden. Dit gebeurt onder andere door middel van scholing in het Acdapha Groep opleidingscentrum in Blokker, veelvuldig overleg binnen de kwaliteitswerkgroep en intern overleg binnen de Acdapha Groep apotheken. Door middel van interne en externe audits wordt het kwaliteitssysteem gedurende het jaar getoetst.

Het kwaliteitshandboek is digitaal te raadplegen via Q-link, een webapplicatie voor het beheer van het kwaliteitshandboek.

Vaste onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem worden jaarlijks beoordeeld in en gerapporteerd in de managementreview.

De Acdapha Groep realiseert zich ook dat audits alleen niet voldoende zijn om voortdurende verbetering te bewerkstelligen. De teamleider kwaliteit blijft samen met de kwaliteitswerkgroep sturing geven aan het algehele kwaliteitsbeleid binnen de Acdapha Groep.

### 5.1 HKZ-certificering behouden

De Acdapha Groep is HKZ gecertificeerd met een multisite certificaat. We willen graag aan deze norm blijven voldoen. Hiertoe worden interne audits en metingen uitgevoerd. In 2024 zal weer een externe audit worden uitgevoerd.

Naam	HKZ-certificering behouden
Doelstelling	HKZ-certificaat volgens de HKZ-norm Openbare apotheken versie 2015 +A2:2022 behouden
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Teamleider kwaliteit, kwaliteitsassistenten, TÜV
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registreren afwijkingen</li><li>• Uitvoering metingen</li><li>• Interne toetsingen</li><li>• Werkend kwaliteitsmanagementsysteem</li><li>• Externe toetsing</li><li>• Verslaglegging en evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	April 2024 – April 2025

## 5.2 Frequentie beoordeling RI aanpassen

Bij een werkend kwaliteitssysteem hoort ook het inschatten van risico's en het ondernemen van passende actie om de risico's te verlagen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van Q Safe. De vernieuwing van het kwaliteitshandboek is aanleiding om de frequentie van de beoordeling van de processen opnieuw te beoordelen en aan te passen.

Naam	Frequentie beoordelen RI aanpassen
Doelstelling	Frequentie beoordelen processen in Q Safe aanpassen Schema voor beoordeling opstellen
Verantwoordelijk	Teamleider kwaliteit
Betrokkenen	Apotheker, kwaliteitsassistenten
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intern overleg</li><li>• Processen ter beoordeling inventariseren</li><li>• Verdeling beoordelen risico's bekijken</li><li>• Schema ter beoordeling RI opstellen</li><li>• Belanghebbenden informeren</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Maart 2025 – December 2025

## 5.3 Document "Overdracht medicatie in de keten" implementeren

Tijdens het vernieuwen van het kwaliteitshandboek in 2024 is gebleken dat er geen document beschikbaar is waarin is vastgelegd hoe de overdracht van medicatie in de keten is georganiseerd.

Volgens planning wordt dit document nu gefaseerd ingevoerd bij de Acdapha apotheken.

Naam	Document "Overdracht medicatie in de keten" implementeren
Doelstelling	Opstellen voorbeelddocument voor overdracht medicatie in de keten Implementeren eigen document bij de Acdapha apotheken
Verantwoordelijk	Teamleider kwaliteit
Betrokkenen	Apotheker, kwaliteitsassistent
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opstellen voorbeelddocument</li><li>• Gefaseerd introduceren van document bij de apotheek</li><li>• Documentcontrole</li><li>• Toetsing tijdens interne audit</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Februari 2025 – Maart 2026

#### 5.4 Koppelen afhandlingsplan aan registratie Q Base

Bij veel registraties in Q Base worden de vervolgacties niet apart vermeld. Het lijkt daardoor alsof er niet iets gedaan wordt met de melding. Door gebruik te maken van een afhandlingsplan kan dit meer inzichtelijk worden.

Binnen Qlink is de technische mogelijkheid ontstaan om standaard acties aan bepaalde registratie te koppelen. We kunnen hiervan gebruik maken om het aantal registratie met een afhandlingsplan te verhogen.

Naam	Koppelen afhandlingsplan aan registratie Q Base
Doelstelling	Verhogen aandeel registratie meting prestatie indicatoren met afhandlingsplan naar minimaal 50%
Verantwoordelijk	Teamleider kwaliteit
Betrokkenen	LENS, apothekers
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intern overleg</li><li>• Overleg met leverancier</li><li>• Werkwijze aanpassen</li><li>• Informeren apothekers en kwaliteitsassistenten</li><li>• Meten</li><li>• Evaluatie</li></ul>
Tijdslijn	Maart 2025 – Juni 2026

## 6 Farmaceutische zorg

Op het hoofdkantoor van de Acdapha Groep ondersteunt de manager farmaceutische zorg (FZ) de apotheken in een extern gerichte houding naar de zorgvrager. Op deze manier worden projecten op dit gebied ondersteund en worden risico's op patiëntniveau gesignaleerd en beheersbaar gemaakt.

### 6.1 Chronische medicatiebegeleiding continueren

Veel geneesmiddelen worden langdurig gebruikt. Regelmatig wordt nagevraagd of alles goed gaat met dit gebruik. We willen deze groep patiënten graag ondersteunen in het doelmatig gebruik van hun middelen door extra informatie te verstrekken. Dit doen we door een aantal keren per jaar een bepaald thema uit te lichten. Deze werkwijze willen we continueren.

Naam	Chronische medicatiebegeleiding continueren
Doelstelling	Ondersteunen chronische medicatiebegeleiding <ul style="list-style-type: none"><li>- Twee thema's per jaar vaststellen</li><li>- Per thema een nieuwsbrief patiënt opstellen en verstrekken</li><li>- Per thema kennis apothekersassistent op peil brengen door nieuwsbrief</li></ul>
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apotheker en apotheekteam
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan bespreken in werkgroep FZ</li><li>• Thema's vaststellen</li><li>• Nieuwsbrieven opstellen en verspreiden</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2025 – Januari 2026

## 6.2 Start werken met Pluriplus Zorgsignaal

Sinds een aantal jaren maakt de Acdapha Groep gebruik van Accuraet als onderhandelingscollectief richting de zorgverzekeraars. Hieraan gekoppeld is het gebruik van Medicijn Check als zorgprogramma.

Accuraet heeft aangegeven per 1 januari 2025 te stoppen als onderhandelingscollectief. Dit is voor Acdapha aanleiding om zich bij een ander collectief aan te sluiten en gebruik te gaan maken van een ander zorgprogramma. De keuze is hierbij gevallen op Pact en het bijbehorende zorgprogramma.

Naam	Start werken met Pluriplus Zorgsignaal
Doelstelling	Implementeren werken met zorgprogramma Pluriplus Zorgsignaal Voldoen aan afgesproken eis met zorgverzekeraars
Verantwoordelijk	Apotheker
Betrokkenen	Manager FZ, directie
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contact met nieuw onderhandelingscollectief</li><li>• Apothekers informeren</li><li>• Introductie nieuw zorgprogramma</li><li>• Start werken met zorgprogramma</li><li>• Voortgangsrapportages</li><li>• Evalueren uitkomsten</li><li>• Evalueren gebruik programma</li></ul>
Tijdslijn	April 2024 – Januari 2026

### 6.3 Diabetes training t.b.v. optimaal gebruik nieuw type medicatie

Er zijn veranderingen geweest in de richtlijn voor de behandeling van diabetes mellitus type 2. Het gebruik van SGLT-2 remmers en GLP-1 agonisten heeft in de nieuwe richtlijn een belangrijke plaats gekregen. Een goede uitleg bij het eerste gebruik van dit type medicatie is belangrijk.

De kennis over deze middelen bij het apotheketeam kan worden verhoogd door het volgen van een diabetes training. De uitleg bij ter hand stellen zal worden ondersteund door het verwerken van de opgedane kennis in een informatieblad (kennisthema) voor het team.

Naam	Diabetes training t.b.v. optimaal gebruik nieuw type medicatie
Doelstelling	Realiseren diabetestraining voor minimaal 50% van de apothekersassistenten binnen de Acdapha Groep Ondersteuning van de uitgiftebegeleiding van diabetes medicatie door kennisthema
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apotheker, apothekersassistenten
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opstellen projectplan</li><li>• Regelen nascholing diabetes: scholingsruimte, sprekers, accreditatie KABIZ</li><li>• Nascholing realiseren</li><li>• Kennisthema: informatie opstellen en delen</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	September 2024 – September 2025

#### 6.4 Aantal uitgevoerde medicatiereviews verhogen door wisseling van dienstverlener

In de Acdapha apotheken worden medicatiebeoordelingen uitgevoerd. Hierbij wordt gekeken welke medicatie iemand gebruikt en of dit gebruik nog steeds doelmatig en gewenst is. De inbreng van de patiënt is hierbij van belang. De apotheker stelt een farmaceutisch behandelplan op en bespreekt met de huisarts of er veranderingen moeten of kunnen worden doorgevoerd.

Het uitvoeren van medicatiereviews is gewenst in het kader van veilig en doelmatig gebruik van medicatie. Het is ook een tijdrovend proces. Ondersteuning door een externe dienstverlener is een mogelijkheid om het aantal uitgevoerde reviews te verhogen.

Naam	Aantal medicatiereviews verhogen door wisseling van dienstverlener
Doelstelling	Uitvoeren van minimaal 4000 medicatiereviews bij de Acdapha apotheken te meten aan de hand van ingevoerde prestatiegegevens Ondersteuning bij de uitvoering van medicatiereviews realiseren door een externe dienstverlener
Verantwoordelijk	Operationeel manager
Betrokkenen	Apotheker, huisarts, externe dienstverlener
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met directie</li><li>• Keuze externe dienstverlener</li><li>• Afstemmen uit te voeren diensten</li><li>• Verwerkersovereenkomst opstellen</li><li>• Risico's inventariseren en afdekken</li><li>• Apothekers informeren</li><li>• Meten</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Oktober 2024 – December 2025

## 6.5 Consultvoering: implementatie nieuwe richtlijn

In 2021 heeft de KNMP een Richtlijn Consultvoering opgesteld. Deze richtlijn sluit gedeeltelijk aan bij de balietraining die in het verleden is gegeven aan de apotheekeams.

Medicatiebegeleiding en het consult met de patiënt is gebaat bij het effectief communiceren.

De vaardigheden op dit gebied zullen worden getraind in een nascholing die aansluit bij de Richtlijn Consultvoering.

Het bestaande baliescript en aanverwante documentatie zal worden bekeken en geactualiseerd.

Naam	Consultvoering: implementatie nieuwe richtlijn
Doelstelling	Realiseren van nascholing op het gebied consultvoering aansluitend bij de nieuwe richtlijn Beoordeling baliescript en actualiseren van de documentatie
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apotheekteam, P&O, directie
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met directie (financiering)</li><li>• Overleg met P&amp;O (scholingsaanbod)</li><li>• Aanbieder scholing regelen</li><li>• Plannen nascholing per team</li><li>• Verwerkersovereenkomst opstellen</li><li>• Meten deelname en beoordelen effect via interne audit</li><li>• Beoordelen en actualiseren baliescript</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Mei 2024 – Juli 2026

## 6.6 Farmaceutisch consult en Astma/COPD consult

Na een roerige periode is er nieuwe CAO voor de apotheek vastgesteld. De beloning van apotheekpersoneel wordt verbeterd. Tegenover deze uitgaven staat de contractering van zorgprestaties door de zorgverzekeraar.

Door gebruik te maken van de mogelijkheden binnen Pluriplus kan geleverde zorg en begeleiding worden gerealiseerd. Dit benadrukt de zorginhoudelijk taak van het apotheekteam. De mate waarin dit lukt kan worden afgeleid van het aantal gedeclareerde zorgprestaties.

Op deze manier wordt de verschuiving van logistiek naar zorg binnen de apotheek gestimuleerd.

Naam	Farmaceutisch consult en Astma/COPD Consult
Doelstelling	Stimuleren uitvoeren zorgproject (Astma/COPD) consult Maximaal declareren zorgprestaties: - Voor prestatie 71014 en 71015: 80% van maximaal te declareren prestatieregels voor VGZ realiseren - Voor zorg rondom Astma/ COPD: stijging van 50% eind 2025 t.o.v. 2024
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apotheekteam, Pluriplus Zorgsignaal
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met Pluriplus</li><li>• Training en instructie</li><li>• Uitleg aan team</li><li>• Werkwijze aanpassen</li><li>• Meten</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Januari 2025 – Maart 2026

## 6.7 Implementatie palliatieve kit in Edam - Volendam

De palliatieve kit is bedoeld voor het snel en adequaat opvangen van plotselinge verslechtering of andere acute problemen bij palliatieve terminale patiënten in de thuissituatie, zowel binnen als buiten kantooruren.

Het gebruik van de palliatieve kit is in 2024 geïntroduceerd bij de Acdapha apotheken die zijn aangesloten bij de APCON en CAWF.

De apotheken in Edam-Volendam worden regionaal niet ondersteund in het gebruik van de palliatieve kit. Bekostiging dient door het regionale samenwerkingsverband van apothekers te worden aangevraagd.

Vanuit de thuiszorg en de huisartsen in Edam-Volendam is gevraagd aan de apotheken in deze gemeente om toch met de palliatieve kit te gaan werken.

Dit is financieel alleen haalbaar als de belangrijkste zorgverzekeraars in de regio dit willen bekostigen.

Er zal worden gekeken of de bekostiging gerealiseerd kan worden. Als dat het geval is kan het werken met de palliatieve kit in Edam-Volendam gestart worden.

Naam	Implementatie palliatieve kit in Edam-Volendam
Doelstelling	Gebruik van de palliatieve kit realiseren in Volendam/ Edam Zorg in de terminale fase ondersteunen Regelen bekostiging onafhankelijk van regionale afspraken
Verantwoordelijk	Manager FZ
Betrokkenen	Apothekers Edam, Volendam, Waterland-Oost Huisartsen, thuiszorg
Actie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realiseren bekostiging voor de grootste zorgverzekeraars in het verzorgingsgebied Edam-Volendam</li><li>• Werken met palliatieve kit starten in samenspraak met ketenpartners</li><li>• Regelen palliatieve kit zoals die al in omloop is bij de Acdapha Groep</li><li>• Afspraken maken over gebruik en bijvullen palliatieve kit</li><li>• Evalueren</li></ul>
Tijdslijn	Februari 2025 – Februari 2026

## Overzicht jaarplan Acdapha Groep 2025-2026

Categorie	Omschrijving	Doelstelling	Tijdspad
<b>Personeel en organisatie</b>			
HR-management	BBL wervingscampagne	Werven BBL'ers Opleiden tot apothekersassistent	Jan 2023 – Jan 2026
HR-management	Onderzoek medewerkerstevredenheid	Peilen tevredenheid werknemers (streven 8) Knelpunten opsporen	April 2026 – Dec 2026
Algemene bedrijfsvoering/ management	Omzetting Apro naar CGM	Apotheken waar pilot APRO is gedaan terug naar CGM Werken met AIS waarbij koppelingen goed werken	Okt 2024 – Jan 2026
Algemene bedrijfsvoering/ management	Omzetting naar andere groothandel	Realiseren nieuw contract groothandel en onderzoeken mogelijkheid contract met meer groothandels onder gunstige condities	Nov 2024 – Dec 2025
Algemene bedrijfsvoering/ financieel management/ duurzaamheid	Realiseren koppeling Twinfield en AIS	Digitaal afhandelen van het verwerken van facturen Verhogen productiviteit Niet meer printen bankafschriften	Feb 2025 – Nov 2025
Algemene bedrijfsvoering/ veilig mailen	Mailmigratie	Een stabielere en veiligere manier van intern en extern mailen ICT-mailbeheer onderbrengen bij één partij	Sept 2023 – Juli 2025
Algemene bedrijfsvoering/ management	Renovatie Apotheek De Egmond	Realiseren renovatie Apotheek De Egmond Tevreden medewerker	Juli 2023 – Dec 2026 (verlengd)
Algemene bedrijfsvoering/ management	Renovatie Apotheek Waterland Oost	Realiseren renovatie Apotheek Waterland Oost Farmaceutische dienstverlening continueren	Juli 2023 – Dec 2026 (verlengd)
Algemene bedrijfsvoering/ management	Renovatie Apotheek Stede Broec	Realiseren renovatie Apotheek Stede Broec	Juli 2023 – Mei 2027 (verlengd)
Algemene bedrijfsvoering/ management/ stakeholders	Realisatie gezondheidscentrum Middenbeemster	Realiseren gezondheidscentrum Tevreden ketenpartners Tevreden klanten	Dec 2022 – Dec 2027
Algemene bedrijfsvoering/ management	Realisatie nieuwe locatie hoofdkantoor	Realiseren nieuw hoofdkantoor op nieuwe locatie	Okt 2023 – Dec 2026

<b>Facilitair management</b>			
Algemene bedrijfsvoering/ Duurzaamheid	Realiseren bezorg hub voor cluster Volendam	Efficiënter bezorgen Tevreden bezorgers en tevreden klanten Bijdragen aan duurzame samenleving	Nov 2024 – April 2025
Algemene bedrijfsvoering/ werkdruk verlagen	Onderzoek aanpassen werkwijze telefonie	Op klantvriendelijke manier de werkdruk als gevolg van telefonische vragen verlagen Vermindering aantal telefonische vragen in de apotheek met 10%	April 2025- Juni 2026
Bedrijfsmiddelen/ garanderen bewaarcondities	Vervanging temperatuurloggers	Stabiele berichtgeving log gegevens Werken met een betrouwbare leverancier	Jan 2025 – Dec 2025
Algemene bedrijfsvoering/ bedrijfsmiddelen	Optimaliseren gebruik afhaalkluis	Afhaalkluis op alle locaties Afhaalkluis is snel te laden Een type kluis per apotheek	Jan 2024 – Dec 2026 (verlengd)
Bedrijfsmiddelen/ Dataveiligheid	Omzetting naar Windows 11	Omzetting alle Acdapha computers van Windows 10 naar Windows 11	Juni 2024 – Dec 2025

<b>Klanten</b>			
Tevreden klant	Klanttevredenheids-onderzoek	Algemeen rapportcijfer: landelijk gemiddelde Aanbeveling NPS: landelijk gemiddelde	Okt 2024 - Sept 2025
Tevreden ketenpartner	Ketenpartnertevredenheids-onderzoek	Tevreden klant/ketenpartner: - Algemeen rapportcijfer $\geq 8$ Minimale respons van 4 ketenpartners per apotheek	Maart 2025 – Dec 2025
Tevreden klant/ tevreden medewerker/ efficiënte bedrijfsvoering	Verhogen aandeel recepten via herhaalservice	Richtgetal opstellen per apotheek Periodiek voortgang delen Aantal deelnemers > 61950	Nov 2024 – Maart 2026

<b>Kwaliteitsmanagement</b>			
Kwaliteitssysteem	HKZ-certificering behouden	HKZ-certificaat volgens de HKZ-norm Openbare apotheken versie 2015 +A2:2022 behouden	April 2024 – April 2025
Kwaliteitssysteem	Frequentie beoordeling RI aanpassen	Frequentie beoordelen processen in Q Safe aanpassen Schema voor beoordeling opstellen	Maart 2025 - Dec 2025
Kwaliteitssysteem/ Samenwerking in de keten	Document "Overdracht medicatie in de keten" implementeren	Opstellen voorbeelddocument voor overdracht medicatie in de keten Implementeren eigen document bij de Acdapha apotheken	Feb 2025 – Maart 2026
Kwaliteitssysteem	Koppelen afhandelingsplan aan registratie Q Base	Verhogen aandeel registratie meting prestatie indicatoren met afhandelingsplan naar minimaal 50%	Maart 2025 – Juni 2026

<b>Farmaceutische zorg</b>			
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding	Begeleiding gebruik medicatie m.b.v. kennisthema's	Minimaal twee thema's per jaar vaststellen Per thema informatie voor de patiënt opstellen en verstrekken Per thema kennis apothekersassistent op peil brengen door een kennisdocument	Jan 2025 – Jan 2026
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding	Start werken met Pluriplus Zorgsignaal	Implementeren werken met zorgprogramma Pluriplus Zorgsignaal Voldoen aan afgesproken eis met zorgverzekeraars	April 2024 – Jan 2026
Medicatie begeleiding/ Scholing	Diabetes training t.b.v. optimaal gebruik nieuw type medicatie	Realiseren diabetestraining voor minimaal 50% van de apothekersassistenten binnen de Acdapha Groep Ondersteuning van de uitgiftebegeleiding van diabetes medicatie door kennisthema	Sept 2024 – Sept 2025
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding	Aantal medicatiereviews verhogen door wisseling van dienstverlener	Uitvoeren van minimaal 4000 medicatiereviews bij de Acdapha apotheken te meten aan de hand van ingevoerde prestatieregels Ondersteuning bij de uitvoering van medicatiereviews realiseren door een externe dienstverlener	Okt 2024 – Dec 2025

Medicatie begeleiding/ Scholing	Consultvoering: implementatie nieuwe richtlijn	Realiseren van nascholing op het gebied consultvoering aansluitend bij de nieuwe richtlijn Beoordeling baliescript en actualiseren van de documentatie	Mei 2024 – Juli 2026
Bekostiging/ Medicatie begeleiding	Farmaceutisch consult en Astma/COPD Consult	Stimuleren uitvoeren zorgproject (Astma/COPD) consult Maximaal declareren zorgprestaties: Voor prestatie 71014 en 71015: 80% van maximaal te declareren prestatieregels voor VGZ realiseren Voor zorg rondom Astma/ COPD: stijging van 50% eind 2025 t.o.v. 2024	Jan 2025 – Maart 2026
Doelmatig gebruik/ medicatie begeleiding/ samenwerking in de 1 <sup>e</sup> lijn	Implementatie palliatieve kit in Edam-Volendam	Gebruik van de palliatieve kit realiseren in Volendam/ Edam Zorg in de terminale fase ondersteunen Regelen bekostiging onafhankelijk van regionale afspraken	Feb 2025 – Feb 2026