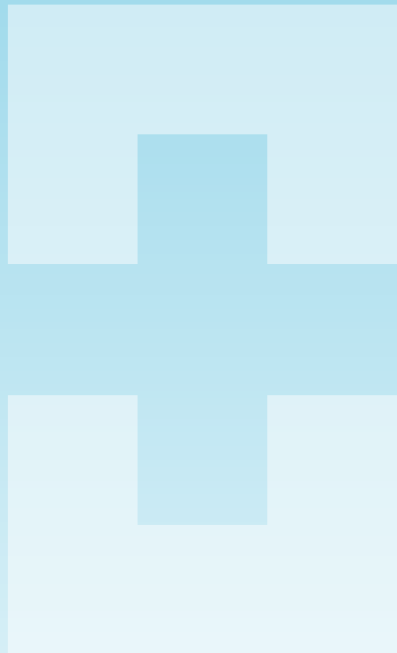


ONDERZOEK

Behoefte online en digitale dienstverlening apotheken



INLEIDING & AANLEIDING

OOK STRAKS EEN SPILFUNCTIE

Nafinco is ervan overtuigd dat de openbare zelfstandige apotheker de beste farmaceutische zorg biedt. Die heeft een spilfunctie in het lokale zorgnetwerk door zijn nabijheid, zijn directe relatie met zorgverleners en cliënten, zijn 24/7 bereikbaarheid en de beschikbaarheid van lokale voorraad en spoedmedicatie.

Om die spilfunctie te blijven vervullen, dient elke zelfstandige apotheker na te denken over een toekomstbestendige bedrijfsvoering. Daarbij is het zaak om te weten wat cliënten nu en straks willen en verwachten. Bij die vraag moet bijzondere aandacht uitgaan naar online dienstverlening en digitalisering, omdat die een onmiskenbare rol spelen in het zorglandschap van de toekomst.

Nafinco geeft met de opzet en resultaten van dit marktonderzoek een antwoord op de vraag wat onder consumenten de huidige en toekomstige behoefte is aan de dienstverlening van apotheken. Zodat elke apotheker ziet wat er nodig is voor een toekomst waarin zijn apotheek lokaal én online een spilfunctie heeft.

Onderzoeksverantwoording

De Toekomst is een full service communicatiebedrijf, gevestigd in Hilversum. Voor één van haar opdrachtgevers, Nafinco, wil de Toekomst inzicht krijgen in de huidige en toekomstige behoefte van consumenten inzake de online en digitale dienstverlening van apotheken. Is er behoefte aan persoonlijk contact? En zo ja in welke vorm? Is er behoefte aan het verruimen van de openingstijden? Met de resultaten uit een behoeftenonderzoek wordt het digitale platform verder doorontwikkeld.

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek hetzelfde uit het onderzoek komt. Bij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is er 95% kans bij herhaling dat de antwoorden hetzelfde zullen zijn met andere respondenten binnen de doelgroep.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=1016) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,1% uitspraken gedaan worden op totaalniveau.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. De foutmarge is het percentage dat het antwoord kan afwijken van de werkelijkheid. Als de foutmarge 4% is, en 47% van de steekproef een bepaald antwoord geeft, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% boven of 4% onder deze 47%, dus tussen de 43% en 51% (een lagere foutmarge vereist een grotere steekproef). Een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Leeswijzer

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de tabellen ongelijke N-en (aantal respondenten) te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'weet ik niet/geen mening' en/of routing in de vragenlijst. In de tabellen wordt de ongewogen N weergegeven. Genoemde verschillen zijn getoetst op significantie.

In deze rapportage is gebruik gemaakt van rapportcijfers. In die gevallen is de respondent gevraagd een waardeoordeel over een onderwerp te geven in de vorm van hele cijfers die lopen van 1 (= zeer slecht) t/m 10 (= zeer goed). Door de toegekende rapportcijfers van alle respondenten te middelen komt er een gemiddeld rapportcijfer tot stand dat een indicatie geeft van de waardering die de respondent heeft voor een bepaald onderwerp.

Steekproef: **panel consumenten 18+**

Methode: **online**

Uitnodiging: **per e-mail**

Veldwerkperiode: **27 februari 2023 – 1 maart 2023**

Herinnering: **geen**

Samenstelling respondenten

Hieronder staat een uitsplitsing van enkele achtergrondkenmerken van de respondenten:

Wat is uw leeftijd?

18 t/m 29 jaar	16% 163
30 t/m 44 jaar	21% 212
45 t/m 59 jaar	24% 243
60 jaar of ouder	39% 398

Wat is uw hoogst behaalde schooldiploma?

Laag 19% 197	Midden 50% 505	Hoog 31% 314
----------------	------------------	----------------

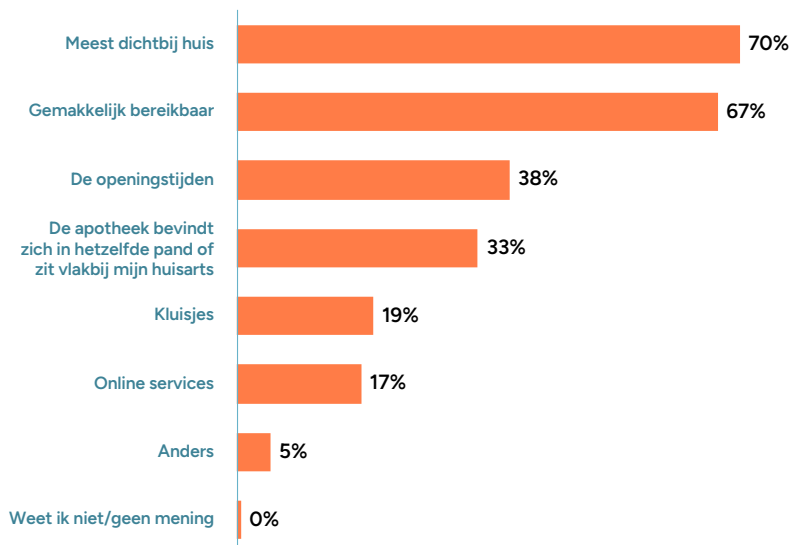
Resultaten

Welke aspecten zijn belangrijk voor uw keuze voor een apotheek? (N=1016)

Respondenten t/m 59 jaar vinden de openingstijden belangrijker dan respondenten van 60 jaar en ouder.

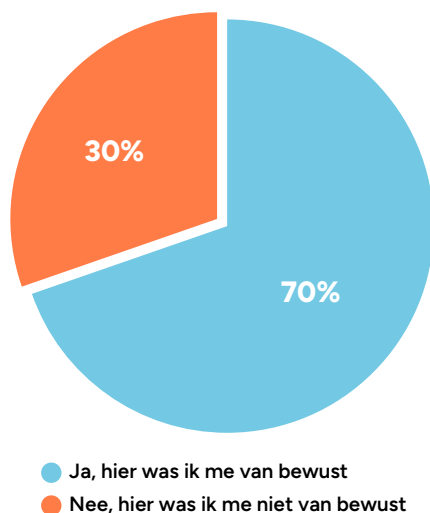
Andere belangrijke aspecten die vaker worden genoemd zijn:

- Thuisbezorging
- Service en klanttevredenheid



U kunt altijd zelf bepalen bij welke apotheek u medicijnen haalt. Was u hier voor dit onderzoek al van op de hoogte? (N=1016)

Het merendeel van de respondenten (70%) wist voor dit onderzoek al dat je zelf mag bepalen bij welke apotheek je de medicijnen ophaalt.

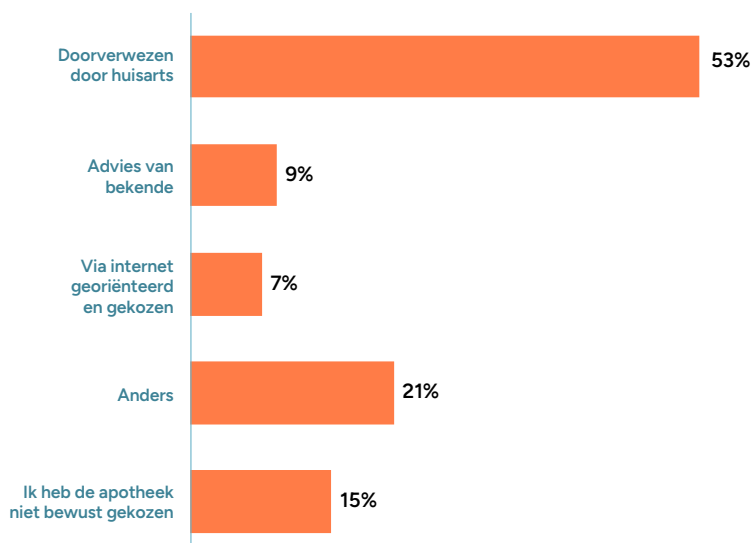


Hoe bent u bij uw meest gebruikte apotheek terecht gekomen? (N=1016)

Ruim de helft (53%) van de respondenten is bij de apotheek terecht gekomen doordat zij zijn doorverwezen door de huisarts. Respondenten t/m 59 jaar zijn vaker doorverwezen door de huisarts dan respondenten van 60 jaar of ouder.

Eén op de vijf (21%) is op een andere manier bij de apotheek terecht gekomen, 60 plussers noemen dit vaker. De andere manieren die vaak genoemd worden zijn:

- Dichtbij huis
- Zelf uitgekozen
- In hetzelfde gebouw als de huisarts

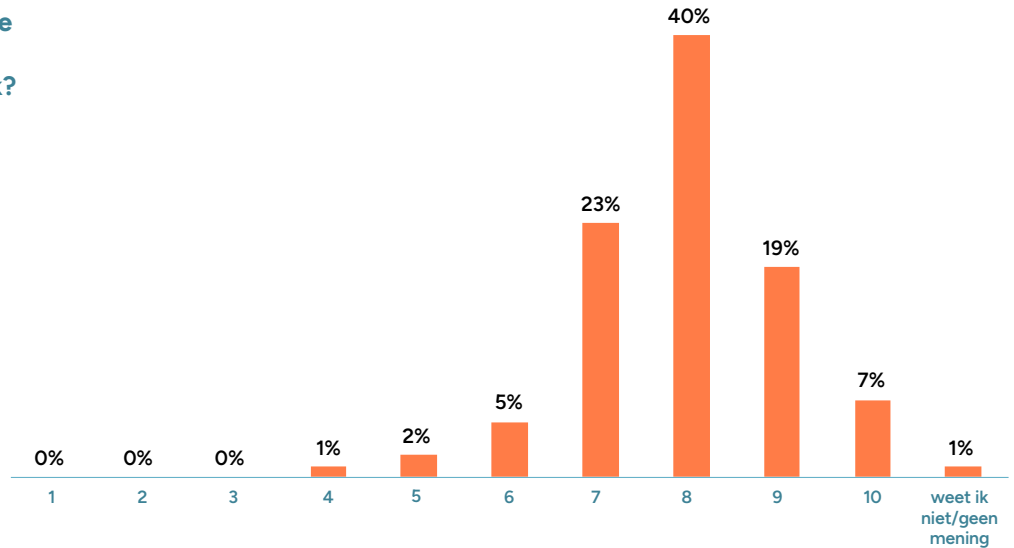




Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van de door u meest gebruikte apotheek? (N=1016)

Gemiddeld*

Totaal **8,3**



Bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van de dienstverlening van de door u meest gebruikte apotheek?

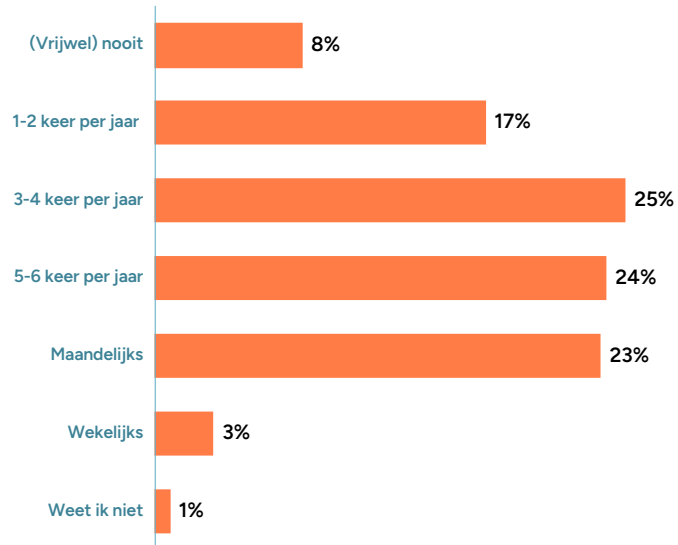
	N	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden
Vriendelijkheid van de medewerker	995	84%	11%	5%
Deskundigheid van de medewerker	995	80%	16%	3%
Openingstijden apotheek	994	77%	17%	6%
Snelheid waarmee ik geholpen wordt	1001	65%	22%	13%
Bereikbaarheid per telefoon	814	68%	23%	9%
Informatievoorziening via de website	744	62%	31%	6%
Bereikbaarheid per e-mail	632	58%	34%	7%
Bereikbaarheid met de auto / parkeerruimte	919	75%	15%	9%
Beschikbaarheid van afhaalkuisjes	603	76%	17%	7%
Mogelijkheid van thuisbezorgservice	608	72%	20%	7%
Medicijnrol (weekrollen)	350	58%	36%	6%
Persoonlijk advies gesprek met de apotheker of assistente	751	68%	25%	7%
Functionaliteit van de website	663	64%	30%	6%



Hoe vaak maakt u gebruik van de dienstverlening van een apotheek? (N=1016)

Drie kwart (75%) van de respondenten maakt 3-4 keer per jaar of vaker gebruik van de dienstverlening van een apotheek.

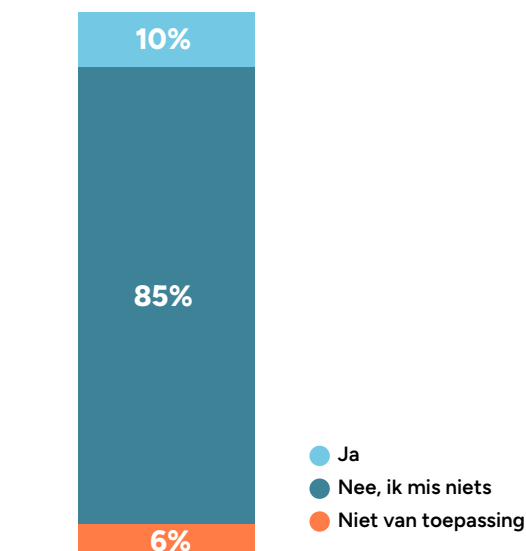
Respondenten van 30 jaar en ouder bezoeker vaker maandelijks de apotheek dan jongere respondenten.



Mist u nog iets in de dienstverlening van de apotheek? (N=1016)

Ruim acht op de tien (85%) respondenten mist niets aan de dienstverlening van de apotheek. Respondenten die wel iets missen (10%) noemen onder andere de volgende punten:

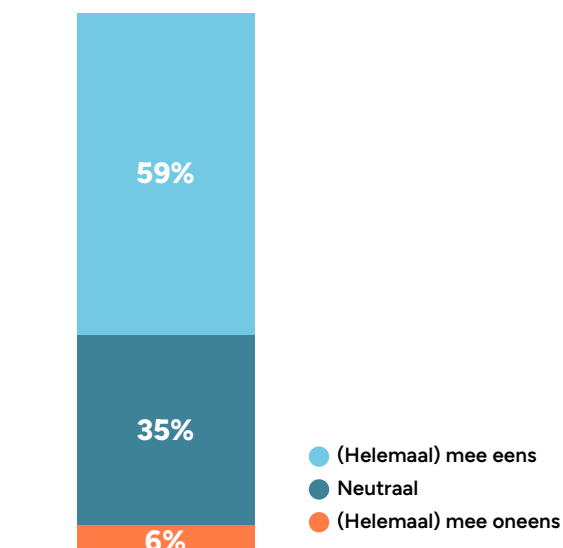
- Kortere wachttijden
- Ruimere openingstijden
- Meer medicatie voorradig



Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak? 'Ik vind het belangrijk dat zowel de genees- als hulpmiddelen door mijn vaste apotheek geleverd worden.' (N=911)

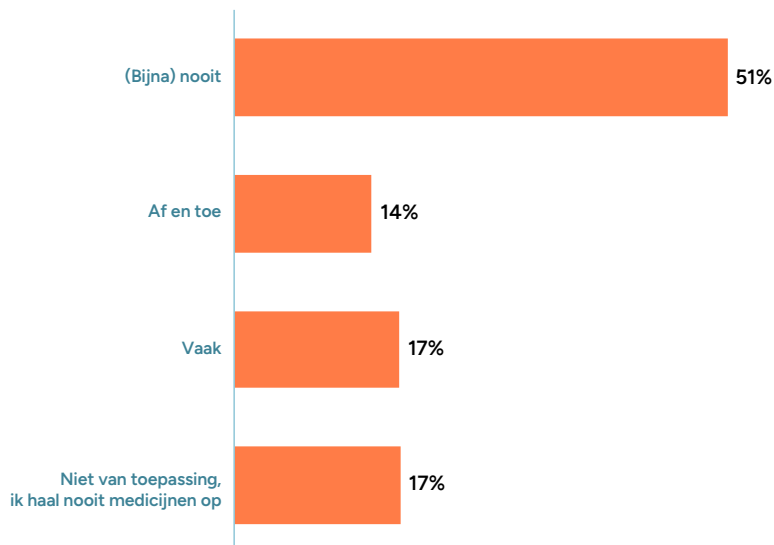
Zes op de tien (59%) respondenten vindt het belangrijk dat zowel de genees- als hulpmiddelen door de vaste apotheek geleverd worden. Als voornaamste redenen noemen respondenten:

- Vertrouwd
- Gemakkelijk
- Alles centraal op één plek

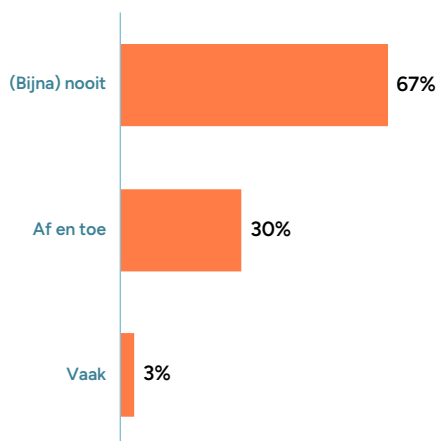


Maakt u wel eens gebruik van een kluisje om uw medicijnen op te halen? En zo ja, hoe vaak? (N=1016)

De helft (51%) van de respondenten maakt bijna nooit gebruik van een kluisje voor het ophalen van de medicijnen. Drie op de tien (31%) maakt hier wel eens gebruik van, één op de zes (17%) maakt hier vaak gebruik van.



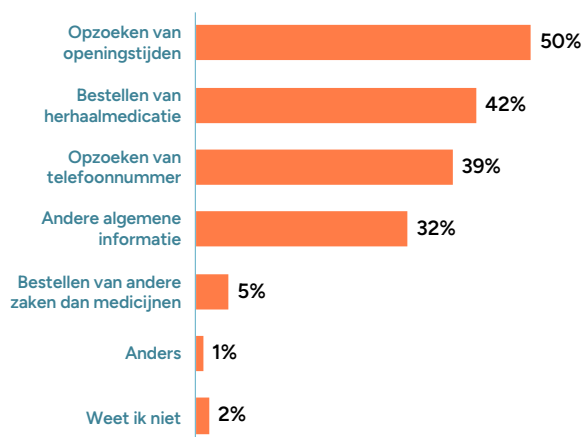
Maakt u wel eens gebruik van de website van uw apotheek? En zo ja, hoe vaak? (N=1016)



Waarvoor heeft u de website van uw apotheek gebruikt? (N=340*)

Een derde (33%) van de respondenten maakt gebruik van de website van de apotheek, drie op de tien (30%) maakt hier af en toe gebruik van. Het merendeel (67%) van de respondenten maakt (bijna) nooit gebruik van de website van de apotheek.

Van de respondenten die wel eens gebruik maken van de website gebruikt de helft (50%) deze voor het opzoeken van de openingstijden. Respondenten t/m 59 jaar zoeken dit vaker op dan respondenten van 60 jaar of ouder. Vier op de tien bestelt herhaalmedicatie (42%) via de website. En vier op de tien (39%) gebruikt de website voor het opzoeken van een telefoonnummer. Een derde (32%) gebruikt de site voor het opzoeken van andere algemene informatie.

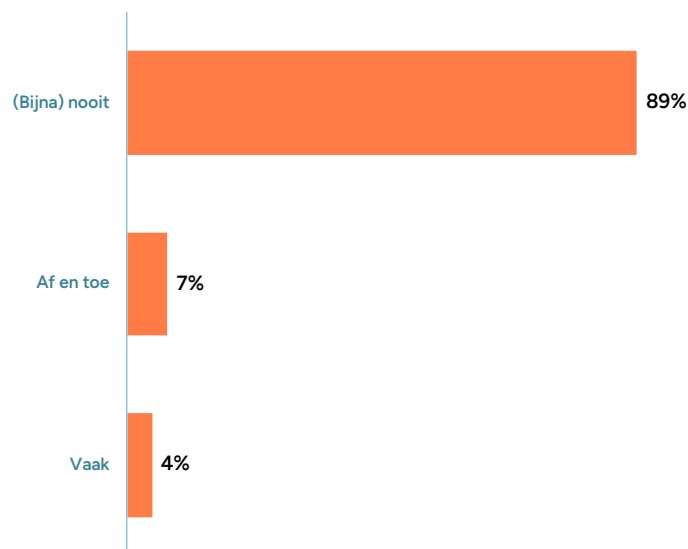


Gebruikt u wel eens een app (bijvoorbeeld van uw apotheek) voor uw medicatie? En zo ja, hoe vaak? (N=1016)

Het merendeel (89%) van de respondenten maakt (bijna) nooit gebruik van een app voor medicatie.

Respondenten gebruiken de app voor-
namelijk voor:

- Bestellen van medicatie
- Bestellen van herhaal recepten
- Zoeken van informatie



De ontwikkeling van de digitale mogelijkheden gaat snel en er is steeds meer denkbaar op het gebied van online services. Stel uw apotheek gaat online services aanbieden. Van welke van de onderstaande diensten zou u gebruik willen maken? (N=1016)

Negen op de tien (89%) respondenten zou gebruik willen maken van de online services van de apotheek. Respondenten van 60 jaar en ouder geven vaker aan geen gebruik te willen maken (11%) van online diensten.



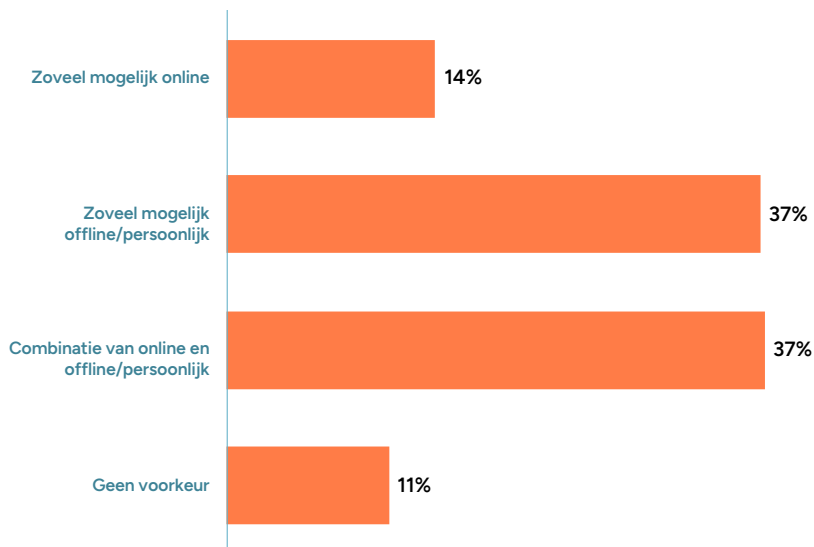
Apotheken kunnen steeds meer online services bieden waardoor het persoonlijk contact met de apotheek kan veranderen. Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Twee derde (64%) van de respondenten wil graag persoonlijk informatie ontvangen over het gebruik van nieuwe medicatie. Respondenten van 60 jaar en ouder noemen dit vaker dan jongere respondenten. Zes op de tien (58%) respondenten vindt het belangrijk om een vaste apotheek te hebben en de apotheker en/of medewerkers te kennen. Bijna vier op de tien (37%) wil graag regelmatig persoonlijk contact hebben zodat de behandeling goed uitgevoerd kan worden en/of de medicatie juist wordt gebruikt. Dit is vooral belangrijk voor respondenten van 60 jaar en ouder. Een even groot aandeel (40%) heeft hier geen uitgesproken mening over en oordeelt neutraal.

	N	(zeer) mee eens	neutraal	(zeer) mee oneens
Ik wil graag de informatie over het gebruik van mijn nieuwe medicatie persoonlijk ontvangen	969	64%	25%	11%
Ik wil regelmatig persoonlijk contact hebben zodat ik mijn behandeling goed kan uitvoeren en/of ik mijn medicatie juist gebruik	907	37%	40%	22%
Ik vind het belangrijk om een vaste apotheek te hebben en de apotheker en/of de medewerkers te kennen	984	58%	27%	14%

Geeft u de voorkeur aan zoveel mogelijk online of offline/persoonlijk contact met de apotheek? (N=1016)

De helft (51%) van de respondenten geeft de voorkeur aan online contact. Bijna vier op de tien (37%) respondenten geeft de voorkeur aan zoveel mogelijk offline/persoonlijk contact met de apotheek. Een even groot aandeel (37%) geeft de voorkeur aan een combinatie van online en offline/persoonlijk contact.



Hoe zou de dienstverlening van de apotheek er volgens u over 10 jaar uit moeten zien? (N=1016)



Hetzelfde als nu



Meer/volledig online



Nog steeds persoonlijk



Combinatie online/offline

SAMENVATTING RESULTATEN

MEER ONLINE, MAAR WEL PERSOONLIJK

Over de huidige dienstverlening van hun apotheek zijn consumenten gemiddeld heel tevreden. Ze geven een hoog rapportcijfer en het merendeel mist niets in de dienstverlening. Consumenten hechten aan hun apotheek als vaste, vertrouwde plek voor genees- en hulpmiddelen. En weten doorgaans dat ze hun apotheek zelf kunnen kiezen.

Een derde van de consumenten gebruikt de website van de apotheek niet. Wie dat wel doet, bestelt er herhaalmedicatie of zoekt naar openingstijden of een telefoonnummer. Een app voor medicatie gebruiken consumenten nauwelijks. Maar gevraagd naar de behoefte aan nieuwe online diensten hebben negen op de tien consumenten daar interesse in. Alleen de groep van 60 jaar maakt er liever geen gebruik van.

Het bestellen van herhaalrecepten en het inzien van medicijngebruik en facturen scoren bijzonder hoog als interessante online diensten. Daarna volgen, ook nog met substantiële cijfers, het raadplegen van informatie over eigen medicatie, het wijzigen van bestaande diensten, het afstemmen van bezorging, een chatfunctie, persoonlijke informatie of advies, een webshop voor zelfzorgartikelen en nieuwsberichten. Iets meer dan helft van de consumenten heeft in het algemeen de voorkeur voor online contact of een combinatie van online en persoonlijk contact. Maar bijvoorbeeld bij nieuwe medicatie willen zes op de tien consumenten graag persoonlijk advies, liefst ook van de vertrouwde apotheek.

Samengevat is het beeld dat consumenten van hun vaste, vertrouwde apotheek meer online diensten verwachten die het ze makkelijker maken. Waarbij een uitgekiende hybride dienstverlening ervoor zorgt dat het persoonlijke contact op sleutelmomenten blijft.

ONDERZOEK

Behoefte online en digitale dienstverlening apotheken



Eslaan 1 • 1404 EE Bussum
035 785 29 11 • info@nafinco.nl
nafinco.nl