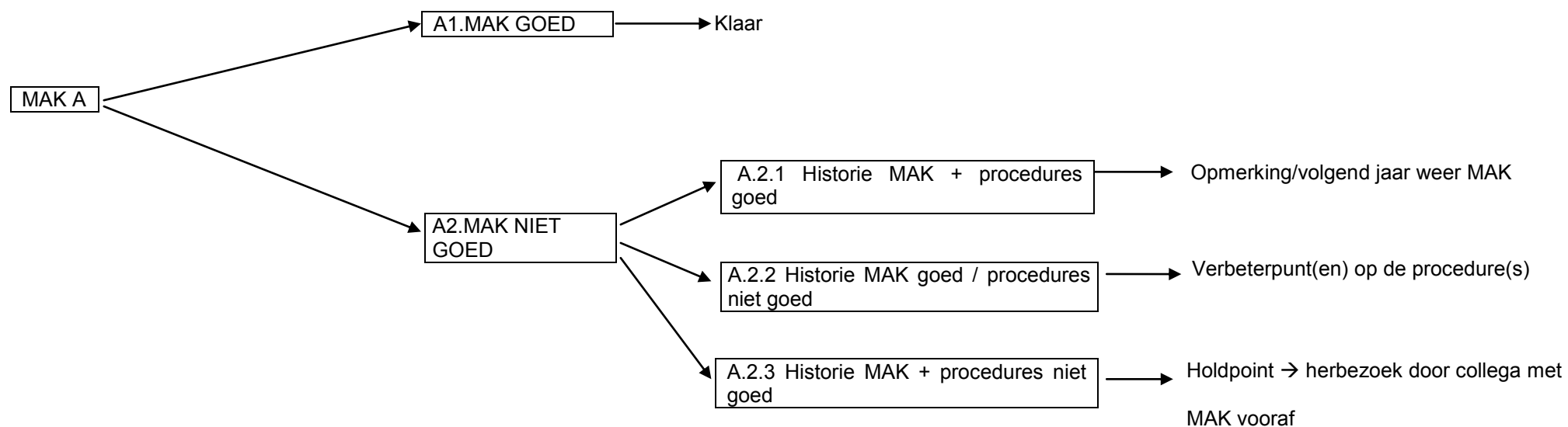


BEOORDELING MYSTERYAANKOOP A (MAK A)

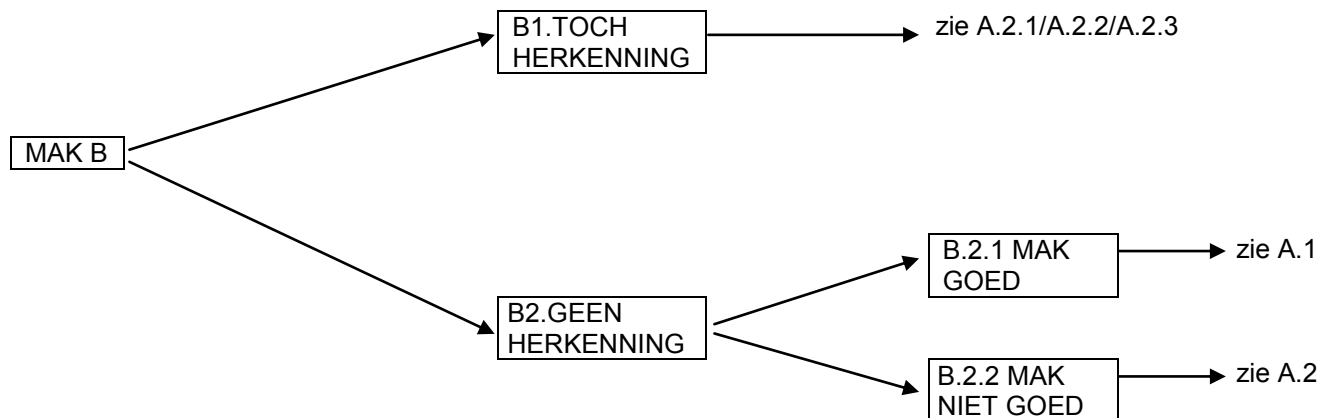
→ Bij voorbaat herkenning

→ Mysteryaankoop (MAK) door collega



BEOORDELING MYSTERYAANKOOP B (MAK B)

- Bij voorbaat geen herkenning
- Mysteryaankoop (MAK) door auditor zelf



NB:

Bij een aanvraag-audit is er geen historie. Zijn de procedures niet (goed) uitgevoerd, dan volgen er verbeterpunten. Zijn deze wel goed uitgevoerd, dan wordt er volgend jaar een MAK uitgevoerd.

Wanneer is de MAK niet goed?

Zodra er één van de hieronder vermelde situaties zich voor doen:

- art. 13 lid 1 (geen kassacheck)
- art. 10 (geen advies door (assistent)drogist/wordt er niet bijgehaald)
- art. 10 (overduidelijk advies door verkoopster (geen (assistent)drogist), te zien aan badge)
(indien geen badge/bij twijfel en art. 13 lid 1, WASA goed: opmerking over art. 10 en art. 16)
- art. 9/12 (geen WASA-vragen)
- eindadvies niet goed

Procedures die van invloed zijn op het uitvoeren van de kassacheck, het verwijzen voor een advies naar de (assistent)drogist en advisering conform het Zelfzorgvoorlichtingsmodel:

- Het overhandigen en mondeling toelichten van de werkinstructies (art. 17)
- Werkoverleg (art. 18)
- Het steekproefsgewijs toetsen op de toepassing van de werkinstructies en de afspraken uit het werkoverleg (art. 31 en art. 13 lid 2)
- Altijd (vervangende) toezichthoudende (assistent)drogist(en) aanwezig (art. 4 lid 1/9/10/15)
- (Assistent)drogisten beheersen de WASA-vragen, de Drogisten Zelfzorgstandaarden en het Zelfzorgvoorlichtingsmodel (art. 9/12)
- (Assistent)drogisten scholen continu na en houden de vakkennis op peil (art. 19 lid 1)