Centraal Bureau Drogisterijbedrijven

Mystery guest-onderzoek

Januari 2026

excap

Inhoudsopgave

Onderzoeksopzet	3
Inzichten & adviezen	4
Verdieping in de resultaten	7
Bijlage: Case	23
Bijlage: Per categorie	25
Bijlage: Per categorie/keten	27
Slotwoord	30

Onderzoeksopzet

Uitdaging

Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven (CBD) vertegenwoordigt de meeste drogisterijen in Nederland en ontwikkelde de Nederlandse Drogisten Norm (NDN) om te voldoen aan de wettelijke eis van Verantwoorde Zorg bij zelfzorggeneesmiddelen. Drogisterijen die aan deze norm voldoen, krijgen een Waarborgcertificaat. Nu wil het CBD via mystery guest-onderzoek toetsen of deze gecertificeerde winkels in de praktijk daadwerkelijk goede zorg en juist advies geven. Daarbij ligt de nadruk op klantcontact en het signaleren van gezondheidsrisico's. Daarnaast wordt gekeken of gecertificeerde drogisterijen beter presteren dan niet-gecertificeerde drogisterijen, supermarkten en apotheken.

Onderzoeksvraag

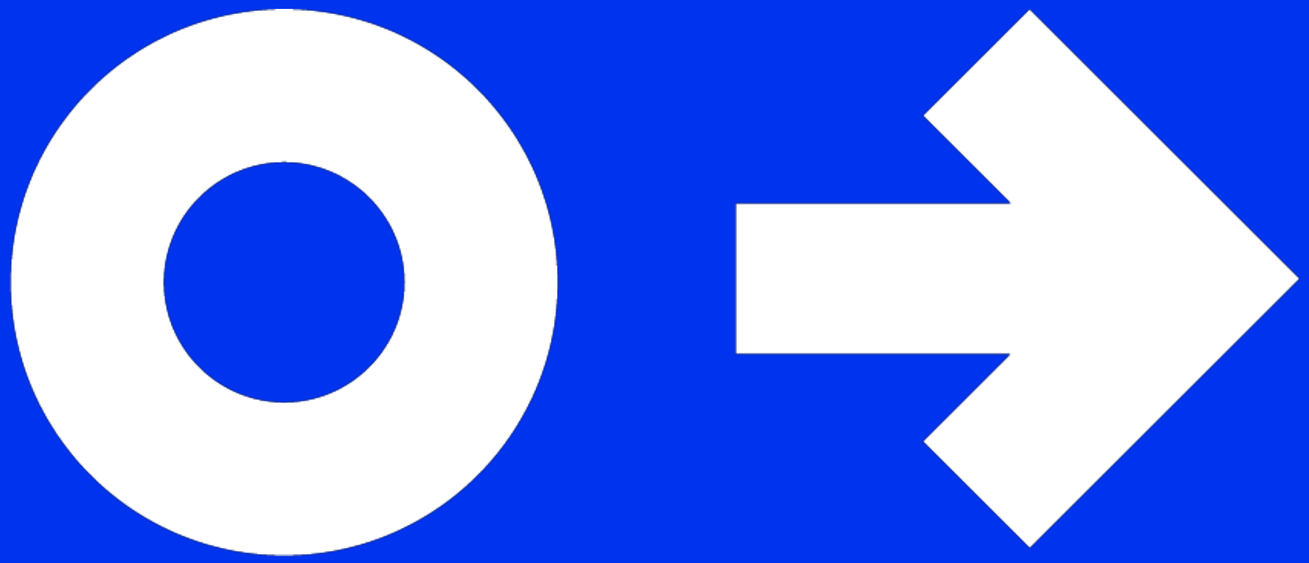
In dit rapport wordt antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag: *In hoeverre voldoen drogisterijen aan de wettelijke eis van Verantwoorde Zorg bij de verkoop van zelfzorg-geneesmiddelen?*

Methodologie

Voor dit onderzoek is, in samenspraak met CBD, gekozen voor een representatieve steekproef van 350 gecertificeerde drogisterijen uit een populatie van circa 1575 winkels in Nederland, gebaseerd op een betrouwbaarheid van 95% en een foutenmarge van 5%. De steekproef is naar rato van het marktaandeel per categorie/keten samengesteld, op basis van branchecijfers en openbare informatie, met aandacht voor een evenwichtige spreiding over stedelijke en landelijke gebieden. Verder zijn er 80 niet-gecertificeerde drogisterijen, 35 apotheken en 35 supermarkten met UAD verkopen gemeten. Vooraf zijn pilotmetingen uitgevoerd om de vragenlijst en case te testen en waar nodig aan te passen (deze metingen worden niet meegenomen in deze rapportage). Het veldwerk heeft plaatsgevonden in week 36 t/m 38 in 2025, met week 39 als uitloopweek. Uiteindelijk zijn er 500 metingen uitgevoerd, deze metingen zijn verspreid uitgevoerd over verschillende dagen en dagdelen, inclusief zaterdagen, om een representatief beeld te verkrijgen.

De rapportage begint met de inzichten en adviezen op basis van de uitkomsten van het mystery guest-onderzoek. Vervolgens wordt er een verdieping in de resultaten gegeven waarbij wordt ingegaan op de totaal- en sectiescores, de antwoordverdelingen op vraagniveau en quotes van mystery guests ter onderbouwing. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt tussen vier categorieën: gecertificeerde drogisterijen, niet-gecertificeerde drogisterijen, apotheken en supermarkten met UAD. In de bijlage is een toelichting van de case prikkelhoest te vinden en zijn in de bijlage ook aparte (sub)hoofdstukken opgenomen waar in wordt gegaan op de resultaten (scores op vraagniveau) van de verschillende categorieën en ketens. In overleg met CBD is de puntentelling afgestemd, waarbij punten aan de vragen zijn toegekend om de antwoorden meetbaar en vergelijkbaar te maken. Uiteindelijk worden de scores op de vragen berekend door het totaal behaalde aantal punten per vraag, te delen door het maximaal te behalen punten per vraag. Door afronding kan het voorkomen dat in deze rapportage in de grafieken het totaal kan optellen tot 99% of 101%. Verder zijn de individuele mystery guest-rapportages ook te raadplegen via het online portal van excap.

excap



Inzichten & adviezen

Inzichten

Behoeftebepaling

- Het onderdeel behoeftebepaling (WASA-vragen en WHAM-vragen) behaalt de laagste score van alle secties (51%) en vormt het aandachtspunt met de grootste verbetermarge.
- In de meerderheid van de bezoeken moesten mystery guests zelf om hulp vragen; een proactieve benadering ontbreekt vaak, met uitzondering van de apotheken.
- Zowel bij de gecertificeerde als de niet-gecertificeerde drogisterijen en de supermarkten met UAD wordt vooral gevraagd WIE de klachten heeft en wat de AARD ervan is. De vragen "SINDS wanneer?" en "AL iets geprobeerd?" worden in minder dan de helft van de gevallen gesteld. Met name in supermarkten met UAD schiet de behoeftebepaling tekort. Bij apotheken zien we hetzelfde beeld als bij de andere categorieën: vooral WIE wordt gevraagd, de overige WHAM-vragen komen minder vaak aan bod.

Advies

- De adviesfase scoort gemiddeld voldoende, maar er zijn duidelijke verschillen tussen de categorieën. Bij de gecertificeerde drogisterijen wordt bijna even vaak een geneesmiddel met de werkzame stof Codeïne of Noscapine (algemeen) (39%) als een verzachtend gezondheidsproduct geadviseerd (44%). Bij de niet-gecertificeerde drogisterijen en de supermarkten met UAD wordt vooral een geneesmiddel met de werkzame stof Codeïne of Noscapine (algemeen) geadviseerd. Bij de apotheken wordt dit in 20% van de gevallen ook geadviseerd, maar het gaat hier dan om een geneesmiddel met de werkzame stof Codeïne (algemeen) en in 40% van de gevallen wordt een geneesmiddel met de werkzame stof Noscapine (algemeen) geadviseerd. Zie pagina 12 voor verdere toelichting.
- Bij de gecertificeerde drogisterijen wordt het advies veelal gegeven door een drogist (56%) of een assistent-drogist (28%). Bij de niet-gecertificeerde drogisterijen wordt ook veelal het advies gegeven door een drogist (48%), maar wordt in 30% van de gevallen het advies ook door een verkoopmedewerker gegeven. Kijken we naar de supermarkten met UAD dan wordt vooral het advies door een verkoopmedewerker gegeven (54%).

Risicowaarschuwing

- Zowel bij de gecertificeerde (75%) als de niet-gecertificeerde (69%) drogisterijen wordt de risicowaarschuwing veelal benoemd en dan meestal direct door de eerste medewerker die de mystery guest spreekt. Bij de supermarkten met UAD wordt in 29% van de gevallen de risicowaarschuwing benoemd. Als de risicowaarschuwing wordt benoemd dan gebeurt dit zowel bij de gecertificeerde als de niet-gecertificeerde drogisterijen in veel gevallen proactief door de eerste medewerker die de mystery guest spreekt. Bij de supermarkten met UAD gebeurt dit vooral bij een tweede medewerker na een voorzet. In 60% van de gevallen wordt bij de apotheken de risicowaarschuwing benoemd. Als dit wordt benoemd dan gebeurt dit in 67% van de gevallen proactief.

Adviezen

Professionalisering en scholing:

- Stimuleer permanente opleiding, met aandacht voor de WASA-/WHAM-vragen, advieskwaliteit en risicowaarschuwingen.
- Ontwikkel korte, praktijkgerichte e-learnings en herhalingstrainingen voor (assistent-)drogisten én verkoopmedewerkers.
- Niet-gecertificeerde categorieën zouden zich ook moeten laten certificeren.

Borging van kwaliteit en consistentie:

- Moedig aan om proactieve klantbenadering en volledige behoefteanalyse vaste onderdelen van elk verkoopgesprek te laten zijn.
- Blijf interne kwaliteitscontroles uitvoeren (zoals periodieke mystery visits en/of audits) om naleving van de richtlijnen te toetsen.
- Gebruik uniforme checklists en gesprekshulpen ter ondersteuning van medewerkers bij het volgen van de juiste stappen.

Zichtbaarheid en transparantie:

- Adviseer het dragen van functiebadges zodat klanten eenvoudig kunnen zien of zij door een bevoegde drogist of assistent-drogist worden geholpen.

Naleving van risicocommunicatie:

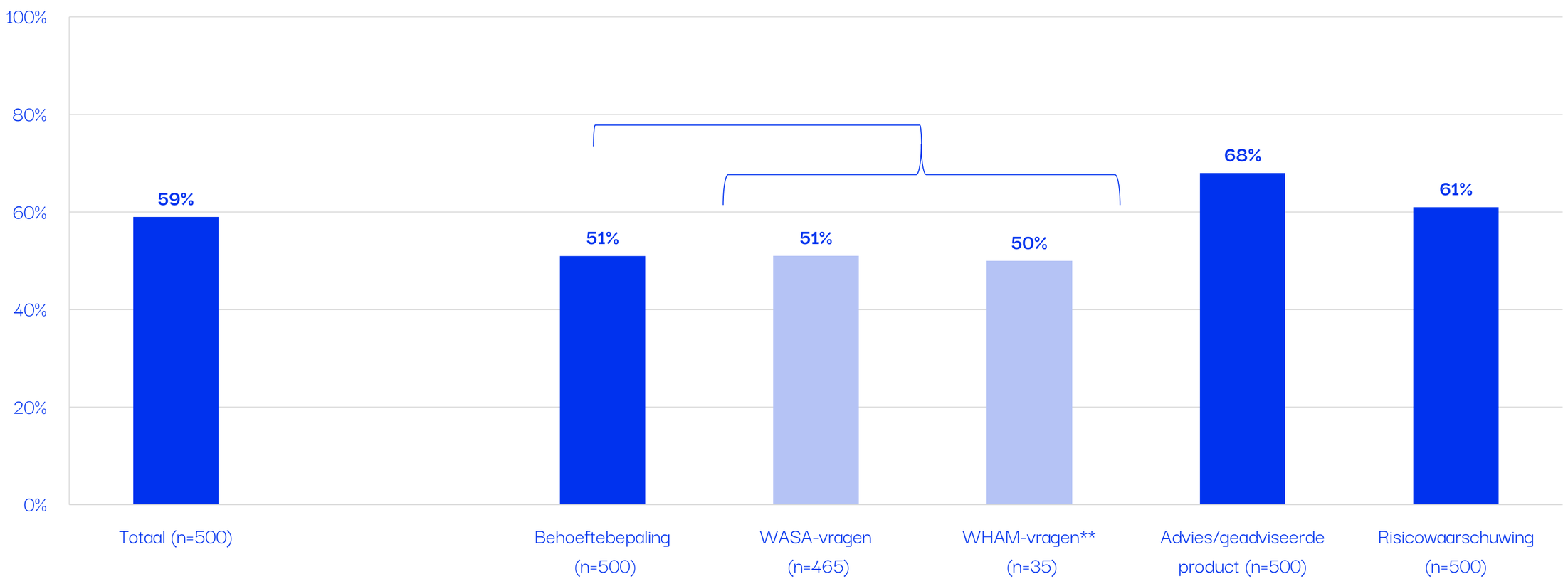
- Integreer risicowaarschuwingen als geautomatiseerde stap bij de verkoop van geneesmiddelen, bijvoorbeeld via een display/scanner bij het schap waarbij de barcode van het product gescand kan worden (een zelfde soort idee als bij de zelfscan, maar dan bij het schap). Er wordt dan bijvoorbeeld informatie over het product en de risicowaarschuwing vermeld en kan men ook met een knop advies vragen aan een medewerker.
- Organiseer bewustwordingsactiviteiten om medewerkers te trainen in het belang van proactieve waarschuwingen.
- Werk toe naar volledige naleving van de kwaliteitsnormen door middel van structurele monitoring en terugkoppeling aan de categorieën.

Verdieping in de resultaten

Totaal- en sectiescores

Er wordt een gemiddelde totaalscore van 59% behaald. Op de onderdelen (secties) advies en risicowaarschuwing worden voldoendes behaald. De meeste ruimte voor verbetering ligt met betrekking tot het onderdeel de behoeftebepaling (WASA-vragen en WHAM-vragen).

Totaal- en sectiescores*:



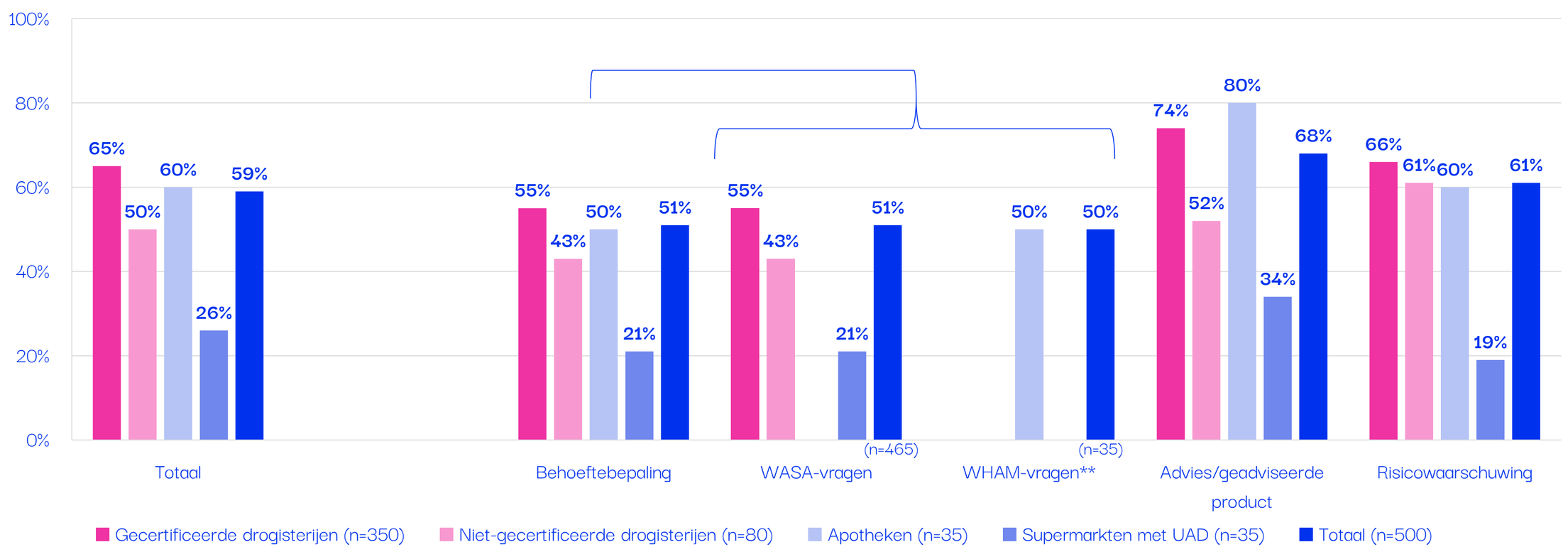
* *De totaalscore wordt berekend door het totaal behaalde punten per vragenlijst, te delen door het maximaal te behalen punten per vragenlijst. De sectiescores worden berekend door het totaal behaalde punten per sectie te delen door het maximaal te behalen punten per sectie.*

** *Alleen apotheken*

Totaal- en sectiescores - certificering

Verdiepen we ons in de vier categorieën dan scoren de gecertificeerde drogisterijen op alle onderdelen, met uitzondering van het onderdeel advies/geadviseerde product, hoger dan de andere categorieën. De apotheken scoren het beste met betrekking tot het onderdeel advies/geadviseerde product. Verder valt het op dat de supermarkten met UAD achterblijven qua scores bij de andere categorieën. Een kanttekening is dat er rekening moet worden gehouden met het verschil in aantal metingen per categorie, want het effect van één negatieve dan wel positieve ervaring heeft bij een lager aantal metingen meer effect op het totaal gemiddelde dan bij een groter aantal metingen. Deze kanttekening geldt voor het gehele rapport.

Totaal- en sectiescores*:



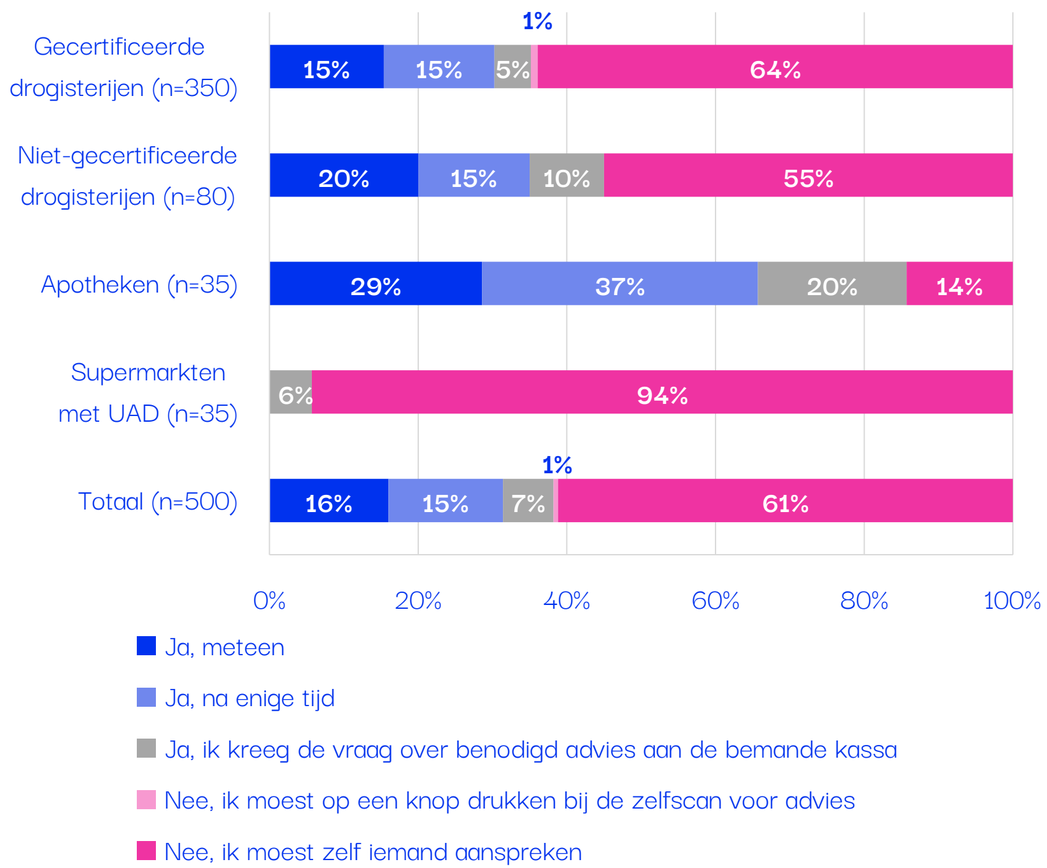
* *De totaalscore wordt berekend door het totaal behaalde punten per vragenlijst, te delen door het maximaal te behalen punten per vragenlijst. De sectiescores worden berekend door het totaal behaalde punten per sectie te delen door het maximaal te behalen punten per sectie.*

** *Alleen apotheken*

Behoeftebepaling

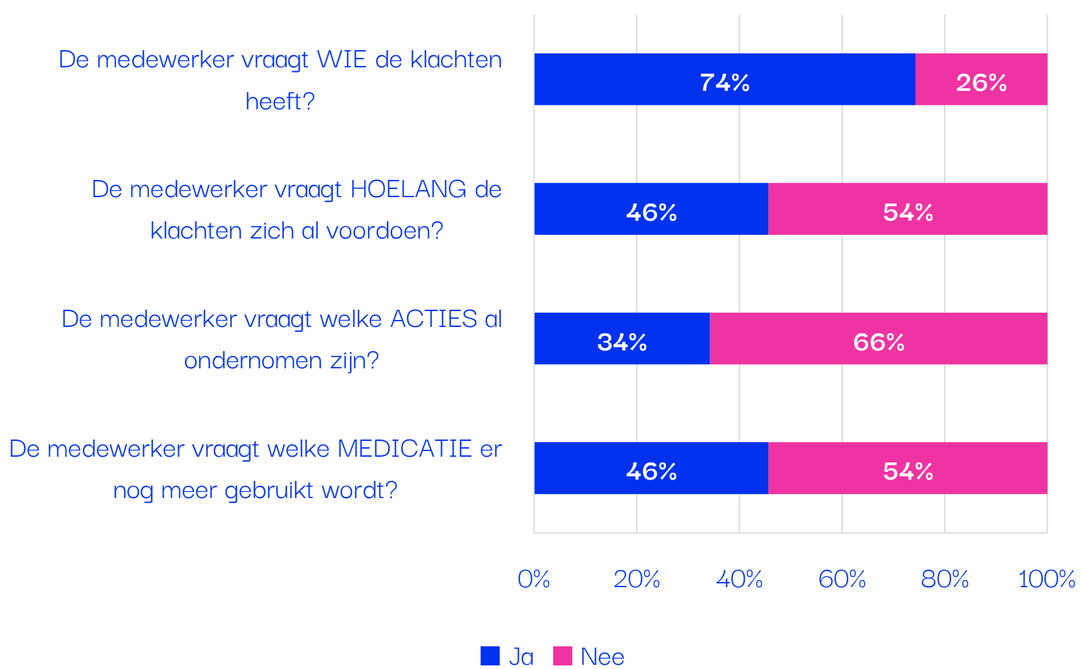
Bij de apotheken worden de meeste mystery guests actief benaderd door een medewerker. Bij de andere categorieën moesten de mystery guests zelf de medewerker aanspreken, vooral bij de supermarkten met UAD was dit het geval. Als wij verder kijken naar de apotheken en het vervolg van het gesprek, dan zien wij dat de medewerker van de WHAM-vragen voornamelijk vraagt WIE de klachten heeft. De andere drie vragen worden in minder dan de helft van de gevallen gesteld.

Ben je actief benaderd door de medewerker? (*antwoordverdeling*)



Worden de WHAM-vragen gesteld door de medewerker? (*antwoordverdeling*) (n=35)

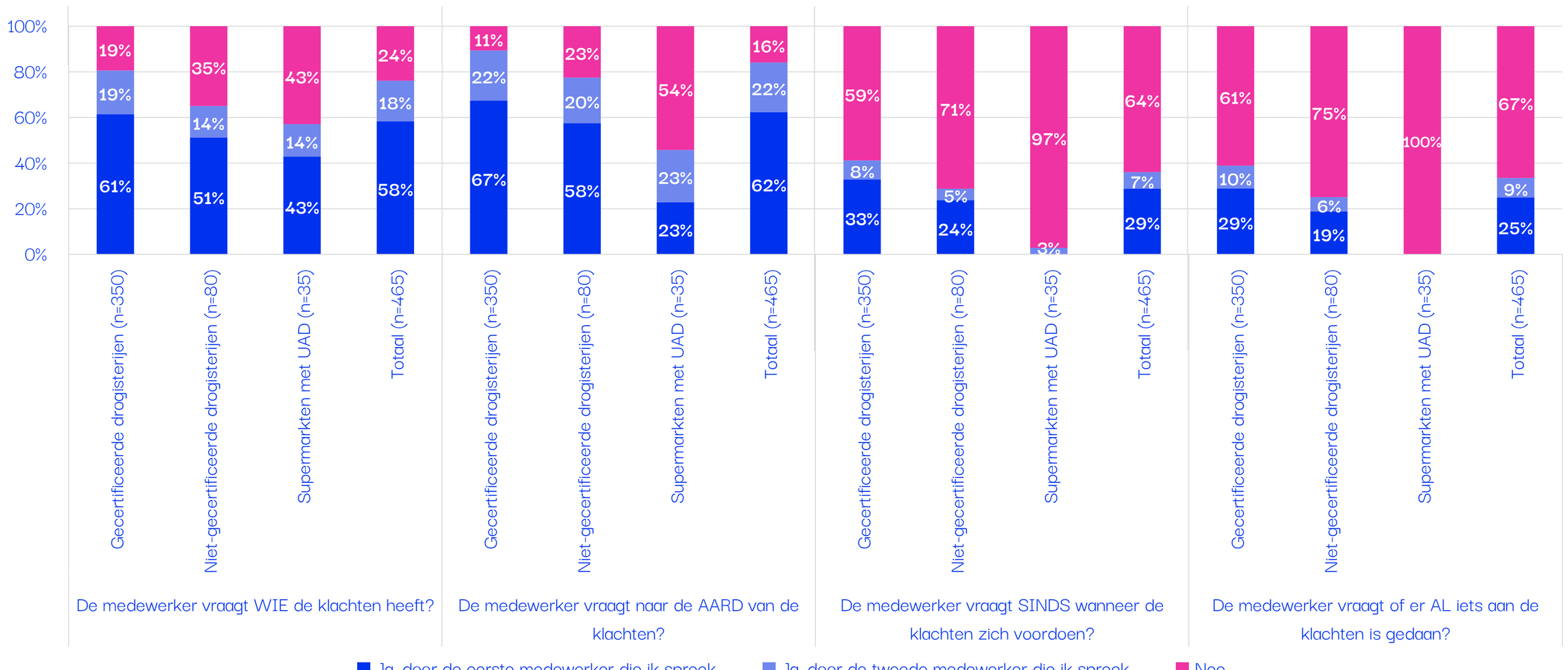
Alleen apotheken



Behoeftebepaling

Net als bij de apotheken wordt ook bij de andere categorieën vooral door de medewerkers gevraagd WIE de klachten heeft. Daarnaast vragen de medewerkers ook veelal naar de AARD van de klachten. Verder is in onderstaande grafiek te zien dat er niet vaak naar SINDS wanneer de klachten zich voordoen en of men AL iets aan de klachten heeft gedaan wordt gevraagd, vooral bij de supermarkten met UAD niet.

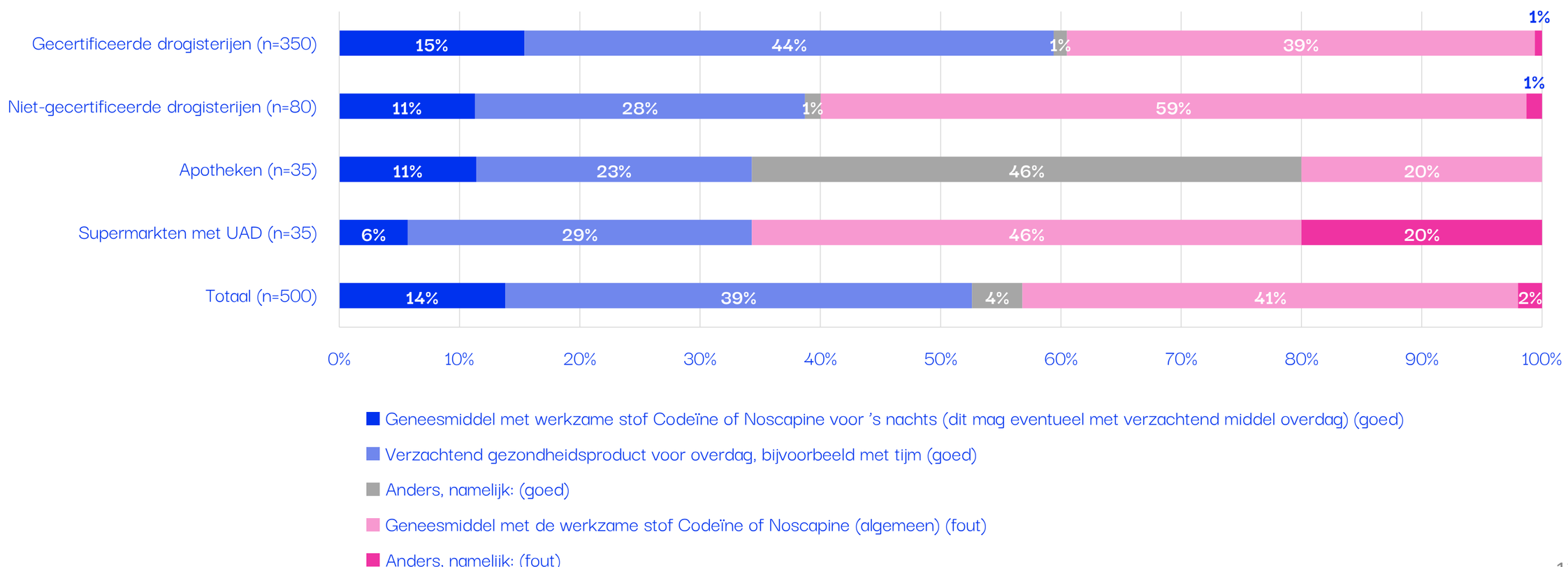
Worden de WASA-vragen gesteld door de medewerker? (*antwoordverdeling*) (n=465)



Advies/geadviseerde product

Bij de gecertificeerde drogisterijen wordt bijna even vaak een geneesmiddel met de werkzame stof Codeïne of Noscapine (algemeen) (39%) als een verzachtend gezondheidsproduct geadviseerd (44%). Bij de niet-gecertificeerde drogisterijen en de supermarkten met UAD wordt vooral een geneesmiddel met de werkzame stof Codeïne of Noscapine (algemeen) geadviseerd. Bij de apotheken wordt dit in 20% van de gevallen ook geadviseerd, maar het gaat hier dan om een geneesmiddel met de werkzame stof Codeïne (algemeen). Als een geneesmiddel met de werkzame stof Noscapine (algemeen) wordt geadviseerd dan is dat volgens de KNMP-zelfzorgstandaard niet "fout" om Noscapine te adviseren en zijn deze onder de categorie 'anders, namelijk: (goed)' geplaatst. Dit wordt in veertien van de vijfendertig gevallen bij de apotheken geadviseerd (40%; zie overige 6% 'anders, namelijk (goed):' volgende pagina).

Welk product wordt geadviseerd? (*antwoordverdeling*)



Quotes “anders, namelijk”

Een selectie met quotes van de mystery guests.

Welk ander product is geadviseerd?

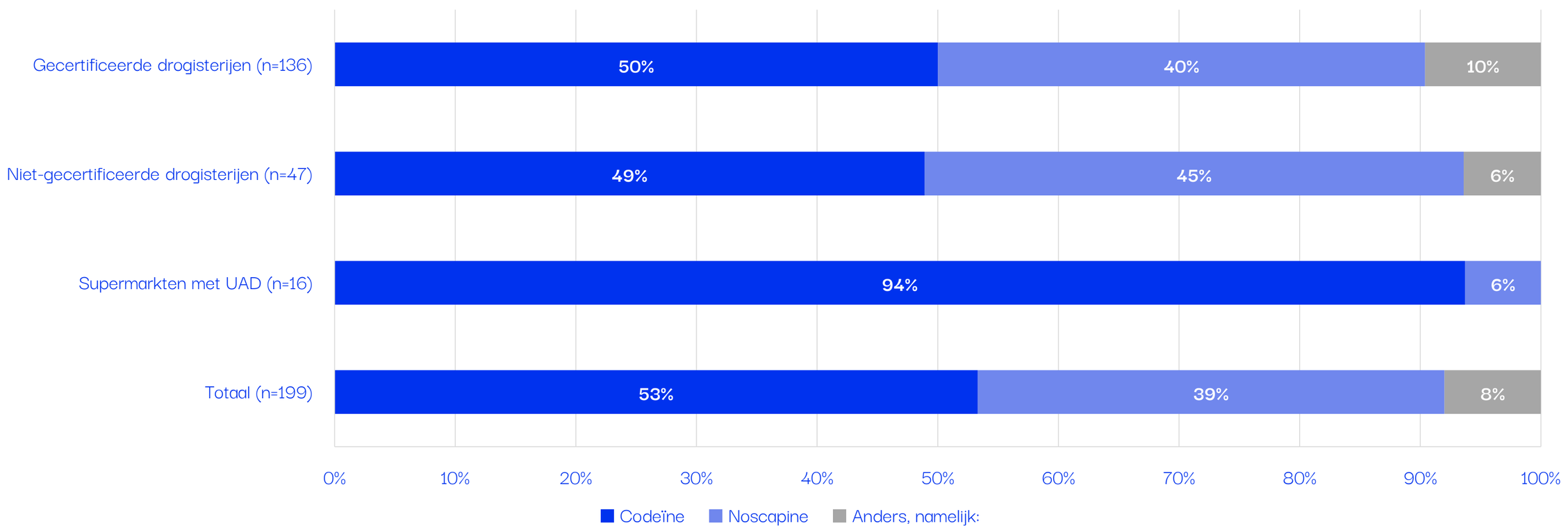
- **14x** De medewerker heeft een product aangeboden met Noscapine. Na overleg met CBD besloten om dit goed te keuren*. (*Apotheek*)
- Er werd door de medewerkster, tevens assistent-drogist, niet verder geadviseerd. Ook na mijn vraag of er nog een ander alternatief was, werd hier eenvoudig met ”Nee“ op geantwoord door de medewerkster. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Er werd niet een ander product geadviseerd. De Natterman Bronchicum was niet in het assortiment, de medewerker (shiftleider) had geen verstand van deze producten en er was geen drogist aanwezig. Hierdoor kon er niet worden geadviseerd en de medewerker stuurde mij door naar de Etos. (*Supermarkt met UAD*)
- De medewerkster zegt uiteindelijk min of meer dat ze het niet weet. Hoewel het haar geen probleem lijkt om het geneesmiddel met codeïne te gaan gebruiken tijdens mijn autorit naar Frankrijk. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- De medewerkster wil geen medicatie meegeven als ik geen medicatie lijst kan overhandigen omdat een combinatie soms ernstige bijwerkingen kan geven. (*Apotheek*)
- Ik word niet geholpen en dus ook niet geadviseerd. Ik laat het doosje Natterman met codeïne zien maar ze weten er echt niets van af. Sorry, zegt ze. (*Supermarkt met UAD*)
- Er heeft geen adviesgesprek plaatsgevonden, er was niemand die mij van informatie kon voorzien. Er is dus geen product aangeboden. (*Supermarkt met UAD*)
- Ik vertelde dat ik morgenvroeg op reis zou gaan naar Frankrijk. De medewerker gaf aan dat dat inderdaad geen goed idee was. Zij pakte de bijsluiter erbij en bevestigde dat dit geneesmiddel niet passend was. Zij vertelde vervolgens dat zij dan geen goede geneesmiddelen voor mij had en adviseerde mij contact op te nemen met de huisarts voor advies. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Omdat de medewerker zelf niet over de risico’s begon, gaf ik een voorzetje en zei ik dat ik moest autorijden en vroeg daarbij of dit geneesmiddel daarmee wel kon. De medewerker gaf aan dat dit vanwege de Codeïne niet verstandig was. Dit middel beïnvloedt de rijvaardigheid. (*Apotheek*)
- De medewerker waarschuwde dat het middel niet geschikt is tijdens het rijden omdat het reactiesnelheid verlaagt en slaperigheid kan veroorzaken. Zij heeft geen vervangend product aanbevolen. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Er werd geen alternatief geboden en het risico lag bij mijzelf. Het was beter om de huisarts te bellen. (*Supermarkt met UAD*)
- De assistente filiaalmanager, heeft mij netjes geïnformeerd dat codeïne niet gebruikt mag worden tijdens het autorijden. Het helpt wel heel goed, maar je mag er niet mee rijden. Codeïne zorgt ervoor dat je slaperig wordt, zei de medewerkster. Ze heeft mij aangeraden om naar de apotheek te gaan. Bij [naam] hebben ze wel andere producten, maar die helpen niet genoeg om echt die hoestprikkel te dempen. Alleen codeïne doet dat goed. De tip gekregen dat ze bij de apotheek wellicht wel een product hebben dat goed werkt en waarmee auto gereden mag worden. (*Gecertificeerde drogisterij*)

* *Alleen apotheken; volgens KNMP-zelfzorgstandaard is het niet ”fout“ om Noscapine te adviseren.*

Advies/geadviseerde product – Codeïne of Noscapine

Kijken we verder naar de antwoordcategorie 'Geneesmiddel met werkzame stof Codeïne of Noscapine (algemeen) (fout)' en de uitsplitsing of er een product met de werkzame stof Codeïne of Noscapine is aangeboden, dan zien we dat de supermarkten met UAD vooral een product met Codeïne aanbieden. Bij zowel de gecertificeerde als de niet-gecertificeerde drogisterijen wordt in (bijna) de helft van de gevallen een product met Codeïne aangeboden. Als we kijken naar de 'anders, namelijk:' antwoorden dan worden vaak zowel een product met Codeïne als een product met Noscapine aangeboden (zie volgende pagina).

'Geneesmiddel met werkzame stof Codeïne of Noscapine (algemeen) (fout)' > Product met Codeïne of Noscapine? (*antwoordverdeling*)



Quotes “anders, namelijk”

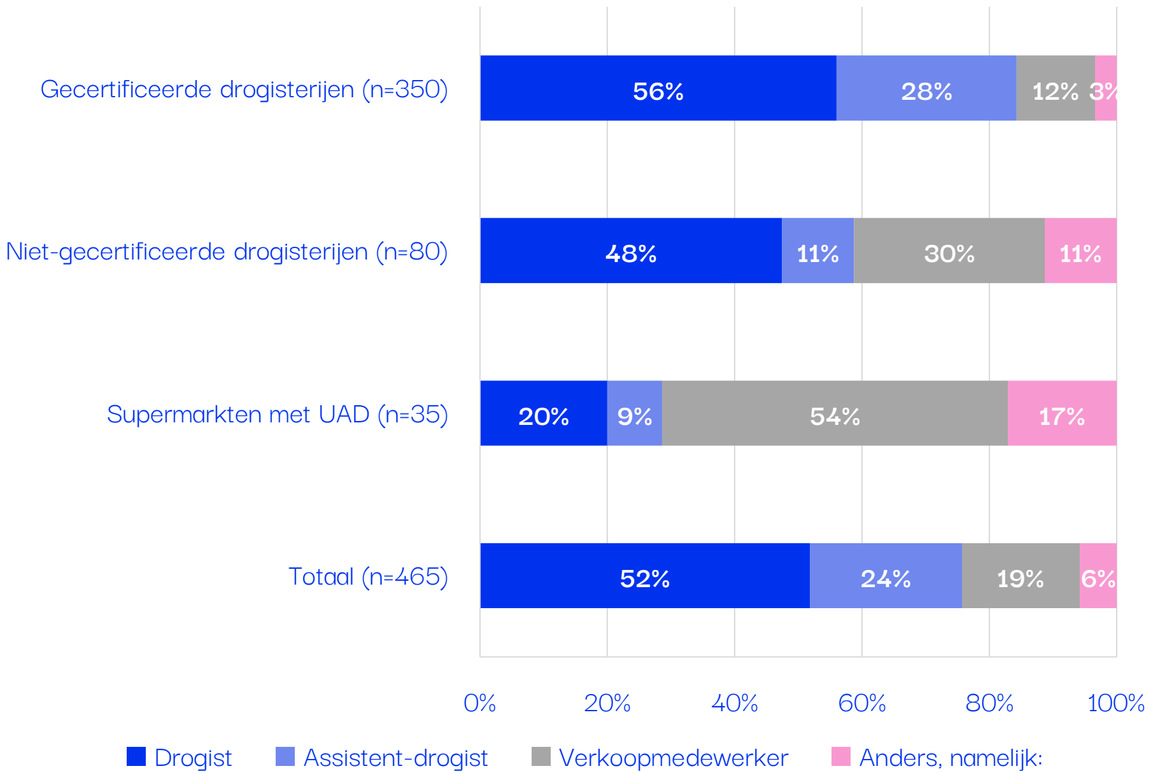
‘Geneesmiddel met werkzame stof Codeïne of Noscapine (algemeen) (fout)’ > Product met Codeïne of Noscapine? – Anders, namelijk:

- Zowel Natterman met Codeïne als Kruidvat hoesdrank met Noscapine. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Zowel DA hoestdrank met Noscapine als de Natterman met Codeïne. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Zowel Natterman met Codeïne als de Natterman Noscasan met Noscapine. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Zowel Natterman met Codeïne als Noscapine (Noscasan). (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Natterman met Codeïne of met Noscapine (Noscasan). (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Natterman Noscapine (Noscasan) en Codeïne. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Natterman Noscapine (Noscasan) en Codeïne. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Zowel de hoestdrank met Codeïne of de tabletten met Noscapine. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Zowel Natterman met Noscapine (Noscasan) als met Codeïne. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Zowel Natterman met Codeïne als Etos hoestdrank met Noscapine. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Zowel Natterman met Codeïne als Noscapect. (*Niet-gecertificeerde drogisterij*)
- Zowel Natterman met Codeïne als Noscapect. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- De medewerker adviseerde een product met Codeïne of Noscapine. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- De medewerker adviseerde een product met Codeïne of Noscapine te gebruiken. (*Gecertificeerde drogisterij*)
- Ik kreeg advies voor een product met Codeïne of met Noscapine. (*Niet-gecertificeerde drogisterij*)
- De medewerker adviseerde een product te gebruiken met Codeïne of Noscapine. (*Niet-gecertificeerde drogisterij*)

Advies/wie adviseert

Bij de gecertificeerde drogisterijen wordt het advies veelal gegeven door een drogist (56%) of een assistent-drogist (28%). Bij de niet-gecertificeerde drogisterijen wordt ook veelal het advies gegeven door een drogist (48%), maar wordt in 30% van de gevallen het advies ook door een verkoopmedewerker gegeven. Kijken we naar de supermarkten met UAD dan wordt vooral het advies door een verkoopmedewerker gegeven (54%).

Ik ben (uiteindelijk) geadviseerd door*... (*antwoordverdeling*)



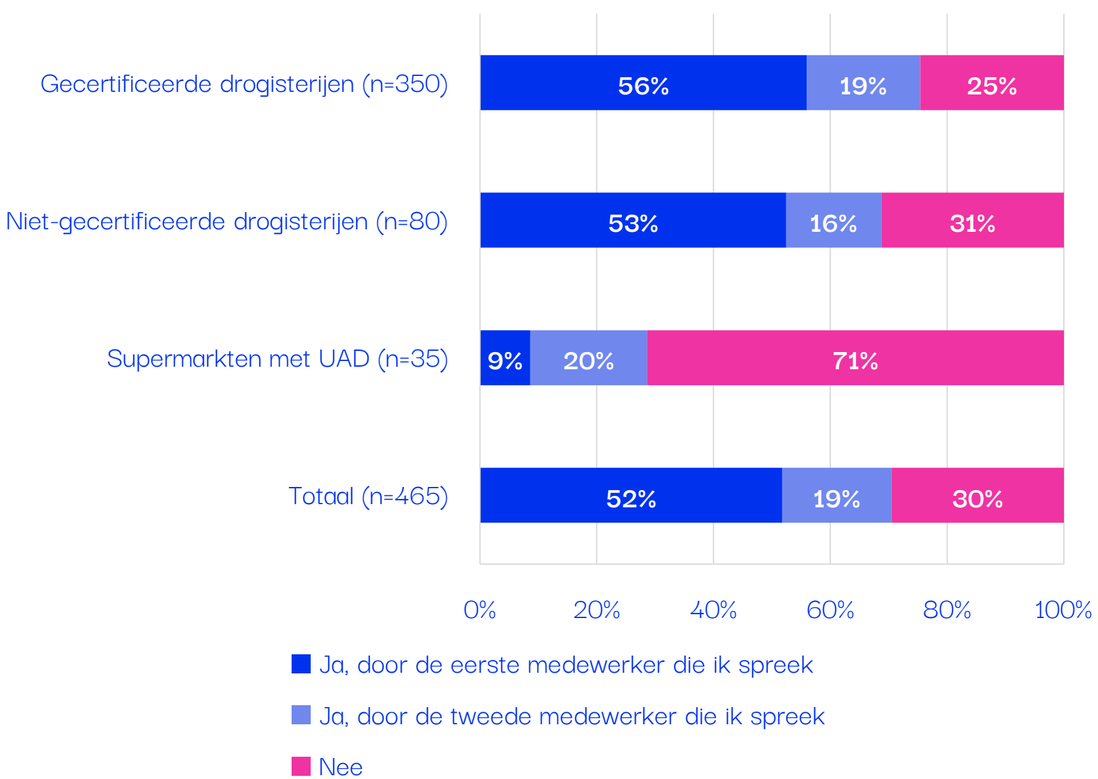
Anders, namelijk: (n=27)	
Geen badge	12
Assistent-drogist in opleiding	2
Assistent filiaalmanager	1
Filiaalmanager	1
Floormanager kassa	1
Geen deskundig personeel aanwezig	1
Gespecialiseerd verkoopmedewerker	1
Kassamedewerker zelfscan	1
Leidinggevende op de vloer	1
Leidinggevende, medewerker servicebalie	1
Medewerker AH met opleiding	1
Medewerker met collega (drogist) aan de telefoon	1
Medewerker zonder drogisten opleiding	1
Orthomoleculaire therapeut	1
Vulploegmedewerker	1

* *Deze vraag is niet gesteld bij de apotheken.*

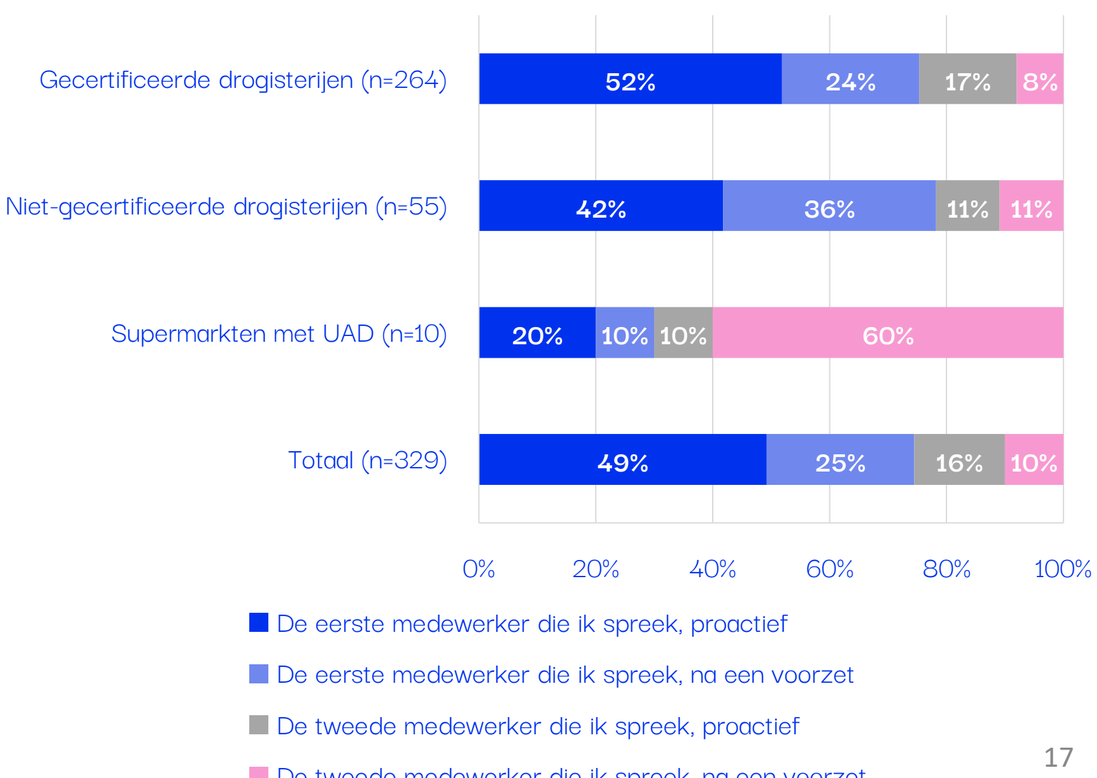
Risicowaarschuwing – drogisterijen en supermarkten

Zowel bij de gecertificeerde als de niet-gecertificeerde drogisterijen wordt de risicowaarschuwing veelal benoemd en dan meestal direct door de eerste medewerker die de mystery guest spreekt. Bij de supermarkten met UAD wordt in 29% van de gevallen de risicowaarschuwing benoemd (eerste medewerker 9%; tweede medewerker 20%). Als de risicowaarschuwing wordt benoemd dan gebeurt dit zowel bij de gecertificeerde als de niet-gecertificeerde drogisterijen in veel gevallen proactief door de eerste medewerker die de mystery guest spreekt. Bij de supermarkten met UAD gebeurt dit vooral bij een tweede medewerker na een voorzet.

Wordt de risicowaarschuwing benoemd bij Natterman Bronchicum Extra Sterk of een ander product met Codeïne of Noscapine. *"Dit geneesmiddel kan de reactiesnelheid verminderen en daarom gevaarlijk zijn bij autorijden en gebruik van machines."* (*antwoordverdeling*)



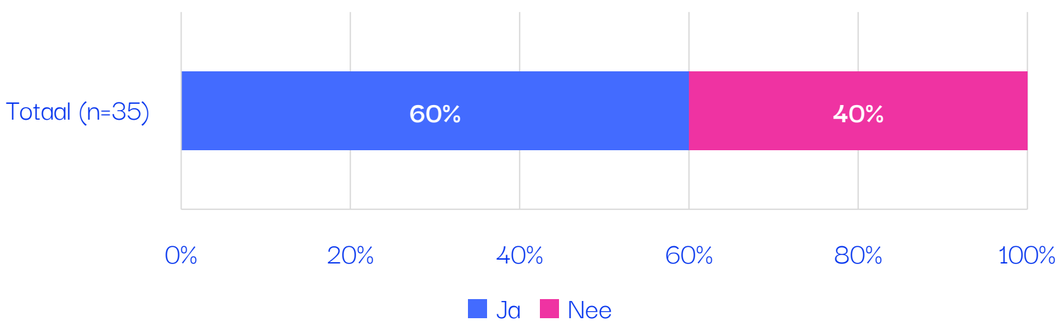
Indien risicowaarschuwing benoemd, wie benoemde de risicowaarschuwing en gebeurde dit proactief of na een voorzet van jou? (*antwoordverdeling*)



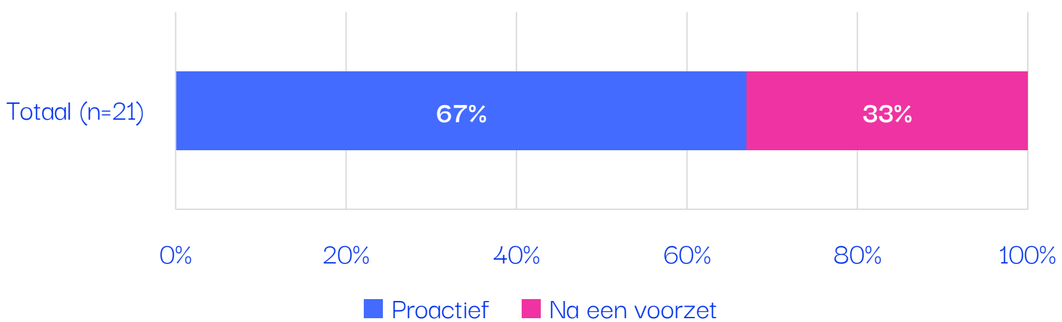
Risicowaarschuwing – apotheken

In 60% van de gevallen wordt bij de apotheken de risicowaarschuwing benoemd. Als dit wordt benoemd dan gebeurt dit in 67% van de gevallen proactief.

Wordt de risicowaarschuwing benoemd bij Natterman Bronchicum Extra Sterk of een ander product met Codeïne of Noscapine. *"Dit geneesmiddel kan de reactiesnelheid verminderen en daarom gevaarlijk zijn bij autorijden en gebruik van machines."* (*antwoordverdeling*)



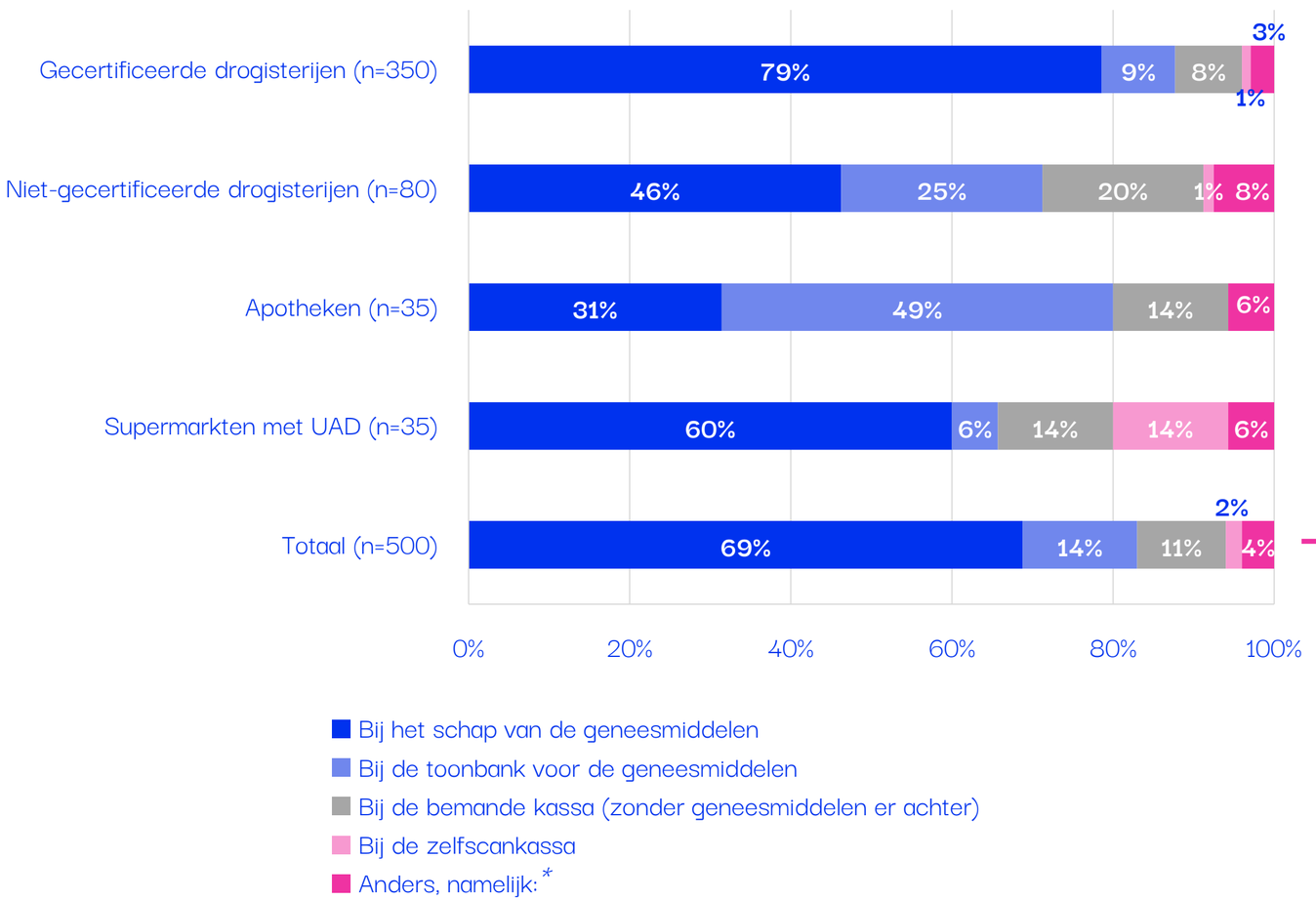
Indien risicowaarschuwing benoemd, benoemde de medewerker de risicowaarschuwing proactief of na een voorzet van jou? (*antwoordverdeling*)



Context: plaats van het adviesgesprek

Bij alle categorieën vindt voornamelijk het adviesgesprek bij het schap van of bij de toonbank voor de geneesmiddelen plaats.

Waar vond het adviesgesprek plaats? (*antwoordverdeling*)



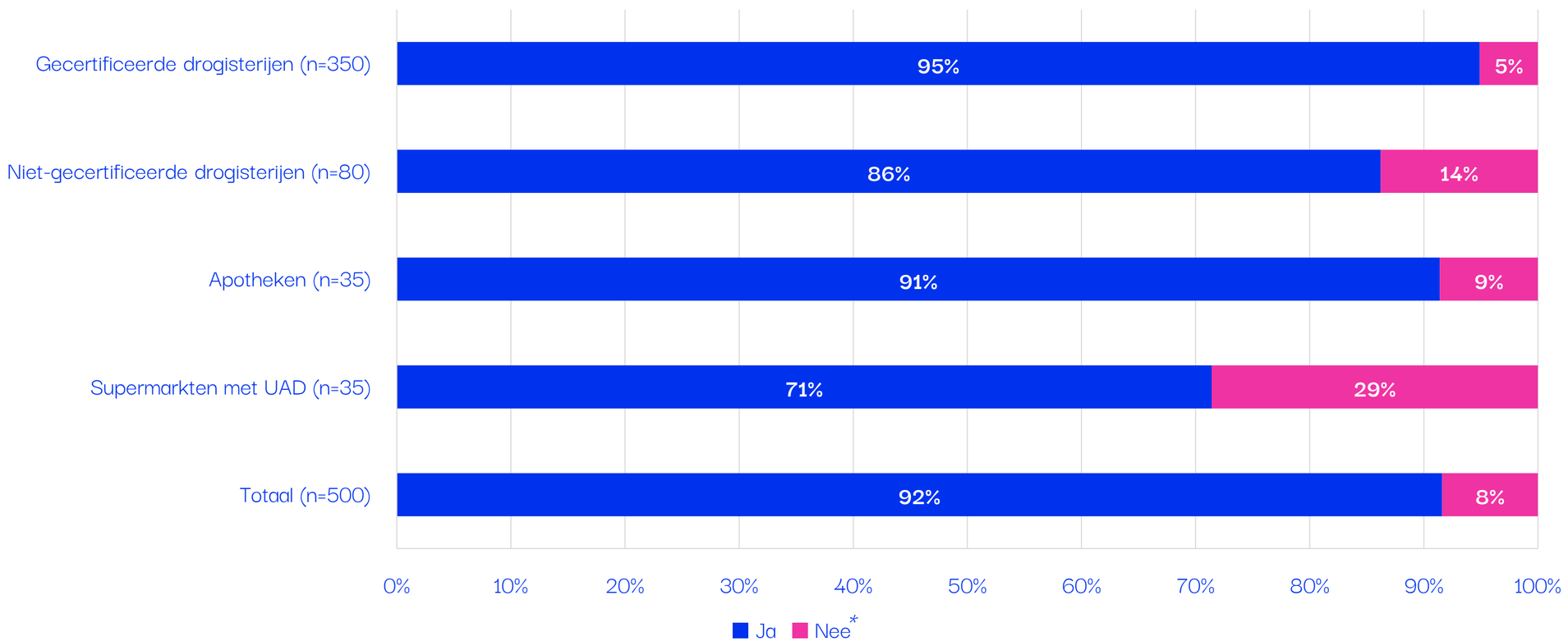
Anders, namelijk: (n=20)	
Paar schappen/stellingen van het geneesmiddelen schap	5
Andere kant van de winkel	4
Achter in de winkel	2
Apotheekbalie/toonbank	2
Balie	1
Bij de kassa	1
Eerst kassa, daarna schap geneesmiddelen	1
Geen adviesgesprek plaatsgevonden	1
Midden in de winkel	1
Servicebalie	1
Toonbank (niet voor de geneesmiddelen)	1

* *Inclusief geen adviesgesprek.*

Context: duidelijk advies

De meeste mystery guests krijgen een advies in duidelijke en begrijpelijke taal uitgelegd.

Legt de medewerker het advies uit in duidelijke en begrijpelijke taal? (*antwoordverdeling*)



* *Inclusief geen adviesgesprek.*

Quotes over de context van het bezoek – gecertificeerd

Een selectie met quotes van de mystery guests.

Beschrijf hoe het bezoek en het adviesgesprek zijn verlopen:

- Ik moest zoeken naar het middel en er was niemand die me aansprak terwijl ik zocht naar het middel, er waren twee medewerkers in de buurt. Uiteindelijk heb ik zelf iemand aangesproken en gaf ik mijn casus dat ik last heb van hoest en op vakantie ga binnenkort. Ik werd begeleid naar het schap met hoestmiddelen door de medewerker, maar er werd niks uitgevraagd verder over mijn klachten en er werd geen advies gegeven. Ik heb Natterman uitgezocht en gevraagd of het invloed heeft tijdens het rijden. De medewerkster las het etiket en gaf aan dat dit geen probleem is. Dit staat echter wel vermeld op het etiket, dus vermoed dat ze er overheen heeft gelezen. Ik besloot om naar de zelfscan te gaan en deze gaf keurig het risico aan met rijden als waarschuwing op het scherm. Daarna kwam de medewerker, maar vroeg verder niks over het middel of de klachten waarvan ik last heb. Ik gaf aan dat het middel niet geschikt was vanwege het rijden, maar er werd geen alternatief geadviseerd. Ze vond het oké dat ik een foto maakte van het middel en er nog over zou nadenken.
- Ik ging het filiaal in. Het was vrij druk. Ik werd niet begroet of aangesproken toen ik rondliep in de winkel. Ik besloot uiteindelijk maar een medewerker aan te spreken. Ik vroeg ”Wat is het beste middel tegen hoest? Ik heb gehoord dat deze wel goed werkt?“ De medewerker gaf meteen aan dat de Natterman zeker goed werkte en dat ik die best kan nemen. De medewerker vroeg door of het voor mezelf bestemd was, om wat voor soort hoest het gaat en sinds wanneer ik er last van heb. Toen werd meteen gezegd dat de door mij voorgestelde Natterman een goede keuze is. Ook toen ik over de reis vertelde die ik binnenkort naar Frankrijk ga maken, werd er niets nadeligs gezegd over het middel. De medewerker vertelde dat ik die gewoon meerdere dagen kan nemen, maar dat ik het beste wel voor een grotere fles kan gaan. Want de kleine fles is na enkele dagen al leeg. Er werd niet over bijwerkingen gesproken.
- Ik was aan het zoeken bij de schappen en de medewerker vroeg na enige tijd of hij me kon helpen. Deze medewerker droeg de groene drogistentrui en is dus gediplomeerd. Ik gaf aan dat ik op zoek was naar een middel tegen hoesten en de medewerker vroeg vervolgens wie er last van had, welke klachten er waren en of er al iets aan gedaan was. Ik gaf aan dat ik de hoest had en hij vroeg verder hoe de klachten waren en hoe het voelde. Toen raadde hij Natterman extra sterk aan en vermeldde er gelijk bij dat het invloed kan hebben tijdens autorijden. Ik gaf aan dat ik op reis zou gaan, er nog even over na wilde denken en een foto wilde maken. Dit was prima. Op het moment dat ik aangaf op reis te gaan, gaf hij geen alternatief advies. Hij zei tot ziens en wenste me een fijne dag.
- Een medewerker vraagt of ze me kan helpen, en ik geef aan last van hoest te hebben. Ze vraagt alles keurig uit: wie er last van heeft, hoelang, en of er al iets tegen gedaan is. Ik geef aan dat ik het ben en nog niks heb gedaan. Ze vraagt ook wat ik de komende dagen ga doen. Dus ik geef aan dat ik op reis ga naar Frankrijk, en zij geeft aan dat bepaalde middelen het rijden kunnen beïnvloeden. Dus ze geeft een alternatief middel aan. Deze heet Bisolvon (hoestdrank), en haar advies is deze te nemen. Het werkt ook goed en heeft verder geen bijwerkingen. Ze was erg goed in het compleet vragen van alles.

Quotes over de context van het bezoek – niet-gecertificeerd

Een selectie met quotes van de mystery guests.

Beschrijf hoe het bezoek en het adviesgesprek zijn verlopen:

- Na even te hebben gekeken naar de hoestdranken in het zelfbedieningsschap, heb ik de Natterman Bronchicum Extra Sterk 100 ml uit het schap gepakt en ben ik naar de toonbank met de kassa gelopen. Een medewerkster kwam naar mij toe en wilde het product afrekenen. Ik vroeg: "Wat is het beste middel tegen hoest? Ik heb gehoord dat deze wel goed werkt?" Ze antwoordde dat de Natterman Bronchicum Extra Sterk een krachtig middel was tegen hoest. Ze vroeg voor welke hoest het middel bedoeld was. Ik antwoordde: "Voor een prikkelhoest." Ze vroeg mij niet of het voor mijzelf was. Ze gaf aan dat dit een goed middel voor prikkelhoest was en vroeg of de hoest erger werd als ik ging liggen. Ik antwoordde: "Ja 's nachts, maar ik kom ook overdag in vlagen in een hoestbui terecht" en vertelde toen over de autoreis naar Frankrijk en dat ik geen zin had de hele rit te moeten hoesten. Omdat ze geen risicowaarschuwing gaf, zei ik nog: "Een drankje is wellicht niet zo handig achter het stuur." Ze antwoordde: "U moet wel even stoppen met de auto, de auto aan de kant zetten en dan het middel innemen." (*Apotheek*)

- Dit was naast een drogisterij ook een winkel waar veel verschillende soorten spullen verkocht werden. De geneesmiddelen waren zo niet te vinden, en ik vroeg de medewerkster. De geneesmiddelen stonden bij de kassa in de buurt. De medewerkster vroeg of ze kon helpen en ik gaf aan dat ik last had van hoesten. Ze vroeg wat voor klachten ik had. Hierdoor raadde ze Natterman aan, maar ze wist niet zeker of het goed was. De drogist werd erbij geroepen, die grappend vroeg of ze alles wist. Ze had vroeger een vierjarige studie gedaan en vroeg naar mijn klachten en kwam uit op prikkelhoest. Ze meldde dat het eerste middel invloed tijdens het rijden kon hebben. Hierop gaf ik aan dat ik naar Frankrijk zou rijden en er nog over zou nadenken. Ze gaf toen advies over een alternatief middel, namelijk tabletten van Noscapect. […] (*Niet-gecertificeerde drogisterij*)

- In de winkel ben ik direct naar de schappen met medicijnen gelopen. Er was geen medewerker in de winkel, dus heb ik bij de kassa gevraagd of er iemand advies kon geven. De medewerker gaf aan haar collega te roepen, die kwam vrij snel en vroeg vriendelijk wat ze voor mij kon betekenen. De medewerker stelde de WASA-vragen en adviseerde een product te gebruiken met codeïne of Noscapine. Ze gaf aan dat beide producten de rijvaardigheden konden beïnvloeden, hierop gaf ik aan dat ik het dan toch nog even thuis wilde overleggen. Vervolgens vroeg ze of nog iets voor mij kon betekenen, ik gaf aan van niet, bedankte voor het advies en verliet de winkel. (*Niet-gecertificeerde drogisterij*)

- Wanneer ik binnenkom zie ik dat alle hoestdranken achter de balie staan waar de medewerkster staat. Ik ga netjes in de rij staan omdat er nog meer klanten voor mij staan en als ik aan de beurt ben geef ik aan dat ik last heb van hoest. Nog voordat ik zelf kan vragen over Natterman met Codeïne adviseert de medewerkster zelf direct de Natterman met codeïne, maar vertelt er direct zelf bij dat deze wat versuffend kan werken, dus oppassen in de auto of als je met machines werkt. Een andere oplossing zijn de Noscapect-tabletjes, deze zouden volgens haar niet versuffend zijn en als laatste oplossing de hoestdrank van Daro. En bij alle oplossingen geldt om een zuigsnoepje of keelsnoepjes te nemen om het te verzachten en minder last te hebben van hoesten. Ik geef alsnog aan dat ik morgen met de auto naar Frankrijk vertrek waarop de medewerkster nogmaals aangeeft dat het per klant verschilt maar dat ik er last van kan gaan krijgen in de auto en echt moet oppassen. […] (*Niet-gecertificeerde drogisterij*)

Bijlage: Case

Case: Prikkelhoest

Je bent op zoek naar een hoestmiddel wat goed werkt tegen prikkelhoest. Je hebt er al een paar dagen last van, vooral ook 's nachts. Je gaat een paar dagen weg met de auto naar Frankrijk en je hebt geen zin om de hele weg te moeten hoesten. Wat je er niet direct bij vertelt is dat jijzelf achter het stuur zit.

Stappen:

1. Pak uit het zelfbedieningsschap de kleinst beschikbare verpakking (of vraag bij bediening) Natterman Bronchicum Extra Sterk (als niet op voorraad: een ander soortgelijk geneesmiddel, bijvoorbeeld geneesmiddel met Noscapine).
2. Vraag om advies aan een willekeurige medewerker, bij voorkeur bij het schap. Als dat niet mogelijk is: bij de kassa (of toonbank bij bediening). Het kan zowel bij bemande kassa als bij zelfscan. Druk bij zelfscan op de knop dat je advies wenst. Stel vervolgens de casevraag: ***"Wat is het beste middel tegen hoest? Ik heb gehoord dat deze wel goed werkt?"***
3. Laat je vervolgens adviseren door de medewerker en beantwoord zijn/haar vragen. Wanneer de medewerker vragen stelt, geef je meer informatie over Frankrijk en laat je je adviseren. **Let op:** als er geen gesprek op gang komt, geef je bij de medewerker aan: "Ik ga een paar dagen weg met de auto naar Frankrijk en ik wil niet de hele rit last hebben van die vervelende hoest." Je vermeldt niet direct dat je zelf achter het stuur zit, de medewerker moet zelf vervolgvragen stellen.
4. Controleer of het advies wordt gegeven door een (assistent)drogist. Als de medewerker geen functiebadge draagt, dan specifiek vragen wie advies geeft. Zorg dat je de vraag "verpakt" in een andere vraag. Bijvoorbeeld na afloop van het advies vragen stel je geïnteresseerd de vraag: ***"Heb je een opleiding of diploma om over dit soort vragen te adviseren? En welke is dat dan?"*** **Let op**: Als je een apotheek bezoekt, vervalt stap 4 en hoef je deze vraag niet te stellen.
5. Controleer tijdens het gesprek of de risicowaarschuwing wordt benoemd: "***Dit geneesmiddel kan de reactiesnelheid verminderen en daarom gevaarlijk zijn bij autorijden en gebruik van machines. Wij adviseren u voor gebruik de bijsluiter te lezen."***

Worden de WASA/WHAM-vragen gesteld door de (assistent)drogist?	Mystery shopper
Wie:	*Voor mijzelf (en vertel het verhaal met de auto naar Frankrijk)*
Aard van de klacht:	*Kriebel/prikkelhoest, geen vastzittend slijm*
Sinds wanneer:	*3 dagen*
Al wat aan gedaan:	*Nee*

Bijlage: Per categorie

Score overzicht op vraagniveau – per categorie

Vragen	Gecertificeerde drogisterijen* (n=350)	Niet-gecertificeerde drogisterijen** (n=80)	Apotheken** (n=35)	Supermarkten met UAD** (n=35)	Totaal (n=500)
De medewerker vraagt WIE de klachten heeft?	71%	58%		50%	67%
De medewerker vraagt naar de AARD van de klachten?	78%	68%		34%	73%
De medewerker vraagt SINDS wanneer de klachten zich voordoen?	37%	26%		1%	32%
De medewerker vraagt of er AL iets aan de klachten is gedaan?	34%	22%		0%	29%
Totaal WASA-vragen	55%	43%		21%	51%
De medewerker vraagt WIE de klachten heeft?			74%		74%
De medewerker vraagt HOELANG de klachten zich al voordoen?			46%		46%
De medewerker vraagt welke ACTIES al ondernomen zijn?			34%		34%
De medewerker vraagt welke MEDICATIE er nog meer gebruikt wordt?			46%		46%
Totaal WHAM-vragen (alleen apotheken)			50%		50%
Totaal Behoeftebepaling	55%	43%	50%	21%	51%
Welk product wordt geadviseerd?	61%	40%	80%	34%	57%
Ik ben (uiteindelijk) geadviseerd door...	87%	66%		34%	80%
Totaal Advies/geadviseerde product	74%	52%	80%	34%	68%
Geen apotheek: Wordt de risicowaarschuwing benoemd bij Natterman Bronchicum Extra Sterk of een ander product met Codeïne of Noscapine. "Dit geneesmiddel kan de reactiesnelheid verminderen en daarom gevaarlijk zijn bij autorijden en gebruik van machines."	66%	61%		19%	61%
Apotheek: Wordt de risicowaarschuwing benoemd bij Natterman Bronchicum Extra Sterk of een ander product met Codeïne of Noscapine. "Dit geneesmiddel kan de reactiesnelheid verminderen en daarom gevaarlijk zijn bij autorijden en gebruik van machines."			60%		60%
Totaal Risicowaarschuwing	66%	61%	60%	19%	61%
Totaalscore	65%	50%	60%	26%	59%

** Gecertificeerd; ** Niet-gecertificeerd*

De scores op de vragen worden berekend door het totale behaalde aantal punten per vraag te delen door het maximaal te behalen punten per vraag. De dikgedrukte woorden, zoals 'Behoeftebepaling', zijn de secties. De vragen boven 'Behoeftebepaling' maken deel uit van de sectie. Standaard is de kleurcodering: < 50%: Rood, 50-79% Oranje en 80% > Groen.

Slotwoord

Slotwoord

Excap spreekt haar grote waardering uit voor de wijze waarop het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven (CBD) zich inzet om de kwaliteit van drogisterijen in Nederland continu te verbeteren. Met de ontwikkeling van de Nederlandse Drogisten Norm (NDN) en het bijbehorende Waarborgcertificaat geeft het CBD op een duidelijke en gestructureerde manier invulling aan de wettelijke eis van Verantwoorde Zorg bij de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen.

Het initiatief om door middel van mystery guest-onderzoek te toetsen of deze veldnorm ook daadwerkelijk leidt tot kwalitatief goed advies en zorg in de praktijk, onderstreept de ambitie van het CBD om de kwaliteit van dienstverlening verder te versterken. Hierbij ligt de nadruk op de kwaliteit van het klantcontact: wordt het juiste advies gegeven en worden gezondheidsrisico's op een zorgvuldige manier onderkend? Daarnaast biedt het onderzoek waardevolle inzichten in de vraag of gecertificeerde drogisterijen beter presteren dan niet-gecertificeerde winkels, supermarkten en apotheken.

Excap blijft CBD graag ondersteunen bij het realiseren en verder vormgeven van haar doelstellingen op het gebied van kwaliteitsverbetering.

Enthousiaste groet!

Willem Kleefstra

Account & Sales Director

Willem.Kleefstra@excap.nl

Inge Oldenburger

Projectmanager

Inge.Oldenburger@excap.nl

Klasien Rijpkema

Research Executive

Klasien.Rijpkema@excap.nl

From insight **to impact.**

info@excap.nl
excap.nl