

Aanvraag-  
audit (fysiek)

A. Herbeoordeling  
(fysieke audit)

drogist  
voor het juiste product o  
deskundig advies over zelfzorg

P4.3-b4 versie 5 d.d. 22-10-2024

1. Geen  
afwijking

2. Verbeter-  
punt

3. Holdpoint

1a Audit op  
afstand

1b Audit op  
afstand

1c Herbeoordeling  
(fysieke audit)

2a Audit op afstand

2b Audit op afstand

2c Herbeoordeling  
(fysieke audit)

3a Herbeoordeling  
(fysieke audit)

3b Herbeoordeling  
(fysieke audit)

3c Herbeoordeling  
(fysieke audit)

Intrekking

Legenda: — = geen afwijkingen — = holdpoint — = verbeterpunt - - - = zelfde verbeterpunt als vorige keer of meer dan 3 verbeterpunten

- **Audit groep 1:** Beoordeling op afstand van checklist "Meet uw eigen kwaliteit" en personeelsbezetting plus controle op aanwezigheid (vervangende) toezichthoudende (assistent)drogist. De audits in groep 1 (zowel de audit op afstand als de herbeoordeling) zijn gratis. Bij ernstige afwijkingen in groep groen dient men d.m.v. bewijsstukken aan te tonen dat de afwijkingen zijn opgeheven binnen 3 maanden (incl. beoordelingskosten) of er volgt een herbezoek binnen 3 maanden door de auditor (incl. kosten). Bij lichte afwijkingen dient men de bewijsstukken aan te tonen binnen 2 maanden.
- **Audit groep 2:** Beoordeling op afstand (tenzij bezoek op locatie noodzakelijk) van de checklist "Meet uw eigen kwaliteit" en personeelsbezetting plus telefonische controle op aanwezigheid (vervangende) toezichthoudende (assistent)drogist. Tevens worden de corrigerende maatregelen beoordeeld van de vorige afwijkingen (verbeterpunten). De auditor rapporteert bij eventuele afwijkingen conform 4 O-model (Oorzaak, Omvang, Oplossing, Operationaliteit). De beoordelingen in groep 2 (zowel de audit op afstand als de herbeoordeling) worden in rekening gebracht. Bij ernstige afwijkingen in groep geel volgt een herbezoek binnen 3 maanden, tenzij het aantonen van bewijsstukken volstaat (incl. beoordelingskosten) Bij lichte afwijkingen dient men de bewijsstukken aan te tonen binnen 2 maanden.
- **Herbeoordeling groep 1 en 2:** Deze audits zijn onaangekondigde bezoeken en het gesprek wordt gevoerd met de toezichthoudende drogist of diens vervanger in het verkoopplokaal. De auditor gaat niet controleren in de winkel of de medewerkers wel doen wat zij moeten doen. Wel bespreekt de auditor met de toezichthoudende drogist (of vervanger) de certificeringsprocessen, de resultaten van de eventuele Mysteryaankoop van PCO of behandelt een case over geneesmiddelen. Na afloop rapporteert de auditor bij eventuele afwijkingen volgens het 4O-model (Oorzaak, Omvang, Oplossing, Operationaliteit).
- **Herbeoordeling groep 3:** In deze audits wordt gecontroleerd of alle processen in de winkels voldoen aan de Waarborgseisen. De auditor gaat hier controleren in de winkel of de medewerkers wel doen wat zij moeten doen. Deze audits zijn onaangekondigde bezoeken. De herbeoordelingen in groep 3 worden in rekening gebracht. Bij een holdpoint bepaalt de auditor of een herbezoek/aantonen van bewijsstukken (incl. beoordelingskosten) tot de mogelijkheden behoort alvorens een Waarborgcertificaat wordt ingetrokken.
- Een aanvraagaudit is op afspraak met de toezichthoudende drogist en de herbeoordeling na een aanvraagaudit is niet op afspraak.