

## Werkinstructie PREM Farmacie versie 3 (meetperiode 2020)

(hoort bij vragenlijst PREM Farmacie versie 2.1 vanaf 1 januari 2019)

*De werkinstructie is herschreven. De vragen 1 t/m 12 zijn voor de apothekers en er is een Addendum toegevoegd voor de meetbureaus vanaf vraag 13*

### Inleiding: wat is de PREM Farmacie?

De Patient Reported Experience Measures (PREM) Farmacie is een korte generieke vragenlijst voor deelnemende apotheken die in opdracht van verzekeraars en in samenspraak met aanbieders en patiëntenorganisaties is ontwikkeld. Met de PREM Farmacie zetten de verzekeraars jaarlijks voor specifieke cliëntgroepen een landelijke benchmarkmeting op. De uitkomsten hiervan gebruiken zij voor de zorginkoop en keuze-informatie voor de patiënt. Ook worden de resultaten gebruikt voor interne kwaliteitsverbetering.

De PREM Farmacie is bedoeld om de kwaliteit van farmaceutische zorg te meten vanuit het perspectief van de cliënt en is ontwikkeld door apothekers, patiënten en zorgverzekeraars ((KNMP, Patiëntenfederatie Nederland, zorgverzekeraars en Zorgverzekeraars Nederland).

De PREM Farmacie kan statistisch significante verschillen tussen apotheken aantonen op de volgende tien subdomeinen:

- a) Organisatie: toegankelijkheid en fysieke toegankelijkheid
- b) Organisatie: wachttijd
- c) Organisatie: service
- d) Bejegening en communicatie (contact)
- e) Informatie, voorlichting & advies
- f) Deskundigheid
- g) Privacy
- h) Clientgerichtheid/zorg op maat (meedenken)
- i) Samenwerking & afstemming
- j) Begeleiding (informatie begrijpelijk uitleggen)

De PREM Farmacie kan ook gebruikt worden om inzicht te krijgen in de verschillen op het algemene oordeel over de apotheek:

- a) Rapportcijfer
- b) Net Promotor Score (NPS; mate van aanbeveling).

### Vragen en antwoorden over de PREM Farmacie

#### 1. Welke AGB-code moet ik gebruiken?

Gebruik de AGB-code van de apotheek, NIET van de apotheker! Zorgverzekeraars kunnen anders de resultaten niet verbinden aan het juiste contract.

#### 2. Hoe kan ik deelnemen aan de PREM-meting?

Apothekers die willen deelnemen moeten werken met een meetbureau die ISO9001 of ISO20252 gecertificeerd is, met onderzoek en dataverzameling in hun scope. Op de website [www.patiëntervaringsmetingen.nl](http://www.patiëntervaringsmetingen.nl) wordt de vragenlijst en werkinstructie beschikbaar gesteld.

### 3. Hoe moet ik de meetresultaten van de PREM Farmacie voor de landelijke benchmarkmeting aanleveren?

Lever de meetresultaten via het meetbureau bij het onderzoeksbureau aan dat de landelijke benchmark maakt volgens een vast format (codeboek).

Apotheken binnen een keten of formule moeten vooraf toestemming geven aan het meetbureau om hun benchmarkresultaten via het meetbureau te kunnen ontvangen (en desgewenst keten-/formule-breed te delen).

### 4. Hoe breng ik de meting bij cliënten onder de aandacht?

Informeer cliënten voorafgaand aan het onderzoek, dit kan door posters op te hangen of door het vertonen van het voorlichtingsfilmpje (zie hieronder) in de apotheek.

<https://youtu.be/Hd3xTI0Lkdo> (link naar filmpje met gesproken tekst)

<https://youtu.be/NfgJn9GMgdw> (link naar filmpje met ondertiteling en zonder gesproken tekst).

### 5. Welke voorwaarden zijn van toepassing?

Er kan via een puntmeting (eenmalig of in enkele verzendingen) of een continumeting (het hele jaar door, minimaal elke maand) gemeten worden met de PREM Farmacie. Apothekers kunnen zelf aangeven hoe ze willen meten door dit aan te geven aan het meetbureau dat de meting uit gaat voeren.

Voor de **puntmetingen** gelden de volgende voorwaarden:

- Meting start tussen 1 oktober 2019 en 1 mei 2020.
- De vragenlijst PREM Farmacie versie 2.1 wordt gebruikt.
- Cliënten krijgen de uitnodiging binnen 8 weken na ontvangst van de medicatie.
- Als niet alle cliënten worden aangeschreven, worden er 1000 aselekt geselecteerd voor deelname, waarna het meetbureau minimaal het benodigde aantal cliënten aanschrijft wat nodig is om het minimale aantal respondenten te halen.
- Minimaal 80 respondenten met volledig ingevulde vragenlijst (zie vraag 6), waarvan minimaal 45 respondenten met eerste uitgifte en minstens 35 respondenten met herhaal medicatie.

Voor **continumetingen** gelden de volgende voorwaarden:

- Meetperiode van 1 mei 2019 tot 1 mei 2020 (voor de benchmark van 2020 mag eerder aangeleverde data gebruikt worden, als er niet voldoende respondenten zijn).
- De vragenlijst PREM Farmacie versie 2.1 wordt gebruikt.
- Cliënten krijgen de uitnodiging binnen 8 weken na ontvangst van de medicatie.
- Er vindt geen selectie van cliënten plaats (met uitzondering van exclusiecriteria). Cliënten worden gedurende het jaar benaderd, na het contactmoment met de apotheek. Als niet alle cliënten worden aangeschreven, worden ze aselekt geselecteerd voor deelname.

- e) Minimaal 80 respondenten met volledig ingevulde vragenlijst (zie vraag 6), waarvan minimaal 45 respondenten met eerste uitgifte **en minimaal 35 respondenten met herhaal medicatie**. Waarbij de volgende uitgangspunten van toepassing zijn:
- Zo recent mogelijke data, dus zo dicht mogelijk op het aanleveren van gegevens voor de landelijke meting.
  - Gegevens worden eenmalig per kwartaal aangeleverd, te starten met het kwartaal dat zo dicht mogelijk ligt op de aanleverdatum.
  - *Voorbeeld: de aanleverdatum is 1 april; dan kwartaaldata aanleveren van januari tot en met maart van dat jaar.*
  - Als er van het voorliggende kwartaal niet voldoende respondenten zijn, dan worden ook gegevens aangeleverd van het kwartaal of de kwartalen daarvoor. Waarbij niet verder teruggegaan mag worden dan 1 mei 2019.

#### 6. Wanneer is een ingevulde vragenlijst niet compleet?

- 'Leeftijd' is niet beantwoord of **bij vraag 21 aangegeven is dat de respondent jonger is dan 16 jaar (behoort niet tot de doelgroep)**
- 'Ervaren gezondheid' is niet beantwoord.
- 'Opleiding' is niet beantwoord.
- **Als bij vraag 1 is aangegeven dat de respondent de afgelopen 8 weken geen medicijnen heeft ontvangen van de apotheek of van wie de medicijnen door iemand zijn opgehaald bij apotheek (behoort niet tot de doelgroep)**

#### 7. Hoe groot moet de steekproef zijn bij een meting met de PREM Farmacie?

Minimaal 80 respondenten met een compleet ingevulde vragenlijst per apotheek, waarvan minimaal 45 respondenten met eerste uitgifte en minimaal 35 respondenten met herhaalmedicatie.

*Steekproefomvang per methode:*

	<b>Puntmeting Grote steekproef</b>	<b>Continuïtiet Aantal respondenten</b>
<b>Cliënten</b>	<p>Lever indien beschikbaar 1000 cliënten aan. Het meetbureau trekt hieruit de steekproef van minimaal 350 cliënten (bij respons van 23% uit voorgaande metingen).</p> <p>Minstens 80 (met compleet ingevulde vragenlijst) waarvan minstens 45 respondenten met eerste uitgifte en minstens 35 respondenten met herhaalmedicatie.</p> <p><b>LET OP: bij minder 1<sup>e</sup> uitgiften meer aanschrijven!</b></p>	<p>Cliënten die gedurende het hele jaar worden benaderd. Er worden regelmatig (minimaal maandelijks) adressen aangeleverd, bij voorkeur volledig geautomatiseerd.</p> <p>Minstens 80 (met compleet ingevulde vragenlijst) waarvan minstens 45 respondenten met eerste uitgifte en minstens 35 respondenten met herhaalmedicatie.</p>

## 8. Welke exclusiecriteria zijn van toepassing?

Cliënten moeten geëxcludeerd worden als zij:

- a) Vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek.
- b) Jonger zijn dan 16 jaar.
- c) Woonachtig zijn in het buitenland.
- d) Overleden zijn
- e) Apotheekmedewerkers en hun gezinsleden.

**NB :Voor de selectie van 1000 cliënten is het de bedoeling dat de reden van exclusie wordt aangegeven door de apotheek indien bekend (middels een code, de adresgegevens hoeven dan niet aangeleverd te worden, alleen geslacht).Als sprake is van exclusie na uitnodiging moet het meetbureau dit registreren bijvoorbeeld door overlijden.**

## 9. Hoe trek ik een steekproef bij een meting met de PREM Farmacie?

Apotheken kunnen een steekproef trekken uit de populatie cliënten die medicatie heeft ontvangen in de voorafgaande 8 weken.

Hieronder staat een manier waarop een steekproef getrokken kan worden:

- Gebruik een functie in een dataverwerkingsprogramma voor het random selecteren van de groep. In Excel werkt deze procedure als volgt:
  1. Maak een extra kolom aan in het gegevensbestand genaamd 'selectie' en vul de cellen in deze kolom met de functie '=ASELECT'. Er verschijnen nu getallen tussen 0 en 1 in de cellen.
  2. Kopieer de cellen en plak deze als waarden over de gekopieerde cellen heen met 'plakken speciaal'.
  3. Sorteert het bestand van groot naar klein op basis van de kolom 'selectie'.
  4. Selecteer de eerste 1.000 cliënten (indien aanwezig) in het cliëntenbestand. Indien het er meer dan 350 zijn, maar minder dan 1.000, moeten alle cliënten geselecteerd worden.
  5. Het meetbureau trekt vervolgens een steekproef van minimaal 350 cliënten die benaderd gaan worden.

## 10. Hoe benader ik cliënten?

**De dataverzameling vindt plaats via een vastgestelde online methode, verspreid dus geen schriftelijke vragenlijsten. Dit gebeurt op vastgestelde verzendmomenten (zie addendum meetbureaus vraag 15)**

Voorbeeldmail<sup>1</sup> om cliënten uit te nodigen:

Geachte heer/mevrouw,

U heeft recentelijk een bezoek gebracht aan <naam apotheek>. Omdat wij u graag zo goed mogelijk van dienst willen zijn, zijn wij erg benieuwd naar uw ervaringen met de apotheek. Daarom nodigen wij

---

<sup>1</sup> Het is ook mogelijk cliënten niet per mail maar per brief uit te nodigen, zie voetnoot 2 voor een voorbeeldtekst voor deze optie.

u uit om mee te doen aan een landelijk onderzoek naar de ervaringen van cliënten met de kwaliteit van zorg. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

### **Anonimiteit en privacy**

Uw gegevens worden verwerkt door een onafhankelijk onderzoeksbureau <naam>. Alle gegevens die u verstrekt worden strikt vertrouwelijk behandeld. De apotheek kan niet achterhalen wat u persoonlijk heeft geantwoord.

### **Waarvoor worden mijn onderzoeksresultaten gebruikt?**

De geanonimiseerde resultaten van het onderzoek worden gebruikt om de zorg van apotheken te verbeteren. Ook worden de resultaten gebruikt voor de volgende doelen:

- Ondersteuning zorginkoop door zorgverzekeraars
- Keuze-informatie zorgconsumenten
- (beleids)informatie voor patiëntenorganisaties, overheid en toezichthouders.

### **Hoe kunt u meewerken?**

De vragenlijst bestaat uit vragen over uw ervaringen met de apotheek.

U kunt <hier> de vragenlijst digitaal invullen of u afmelden voor het onderzoek<sup>2</sup>.

Als u de vragenlijst niet kunt openen, kunt u deze link kopiëren en in de adresbalk van uw internetbrowser plakken: <https://.....>

Meedoen aan dit onderzoek is geheel vrijwillig en heeft geen gevolgen voor uw behandeling. Voor meer informatie, verwijzen wij u naar de website van <aanbieder>.

Er worden ook vragen over uzelf gesteld zoals uw leeftijd, gevolgde opleiding en algemene gezondheid. We zien dat de ervaringen van verschillende groepen mensen verschillen. Om de resultaten van verschillende apotheken zo goed mogelijk te kunnen vergelijken, hebben we deze informatie nodig.

### **Heeft u nog vragen?**

Hebt u vragen over de vragenlijst of het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met de afdeling <.....> van <zorgverlener/-aanbieder>, telefoonnummer: <...> van maandag t/m vrijdag tussen <...> uur en <...> uur.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

<Naam onafhankelijk onderzoeksbureau>, namens

---

<sup>2</sup>OPTIE 2 Brief: Indien u bereid bent deel te nemen, kunt u naar onderstaande website gaan. U moet hiervoor de complete websitenaam ("webadres") intypen in de adresbalk van een internetprogramma (dus niet intypen in een zoekmachine als Google). Om toegang te krijgen tot de internetvragenlijst heeft u de beschikking over een persoonlijke gebruikersnaam samen met een wachtwoord. Deze dient u in te vullen op de website om de vragenlijst in te kunnen vullen.

Website <.....>

Gebruikersnaam <.....>

Wachtwoord <.....>

<naam apotheker>

De individuele aanbieder/zorgverlener is vrij om de teksten aan te passen en een eigen brief te maken. Wel moeten bepaalde elementen in alle brieven terugkomen. Het gaat om de volgende elementen:

- Alle tekst moet op één pagina.
- Strikt vertrouwelijk/Borgen van privacy en anonimiteit. De cliënt moet de garantie hebben dat zijn gegevens strikt vertrouwelijk worden verwerkt.
- Informatie over wie de vragenlijst mag invullen. Hier moet minimaal in staan dat de patiënt de vragenlijst niet mag doorgeven als ook de periode waarop de vragenlijst betrekking heeft (bijvoorbeeld "behandelingen die in de periode januari tot en met september 2006 hebben plaatsgevonden")
- Informatie over de helpdesk.
- Doelbinding (waar resultaten voor gebruikt worden)
- Toelichting waarom vragen over leeftijd, geslacht, opleiding en gezondheid worden gevraagd.

#### **11. Hoe wordt de NPS (Netto Promotor score) berekend?**

De PREM-farmacie verkorte lijst bevat een aanbevelingsvraag, vraag 17. Hier wordt gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men de apotheek bij vrienden of familie aanbeveelt op een schaal van 0 tot 10 (11 antwoordcategorieën). Op basis van deze vraag wordt de NPS berekend. Hiertoe worden de respondenten in drie categorieën ingedeeld:

- Criticasters: respondenten één van de categorieën 0 t/m 6 hebben ingevuld;
- Passieve: respondenten die 7 of 8 hebben ingevuld;
- Promotors: respondenten die 9 of 10 hebben ingevuld.

De NPS wordt berekend door van het percentage promotors het percentage criticasters af te trekken.

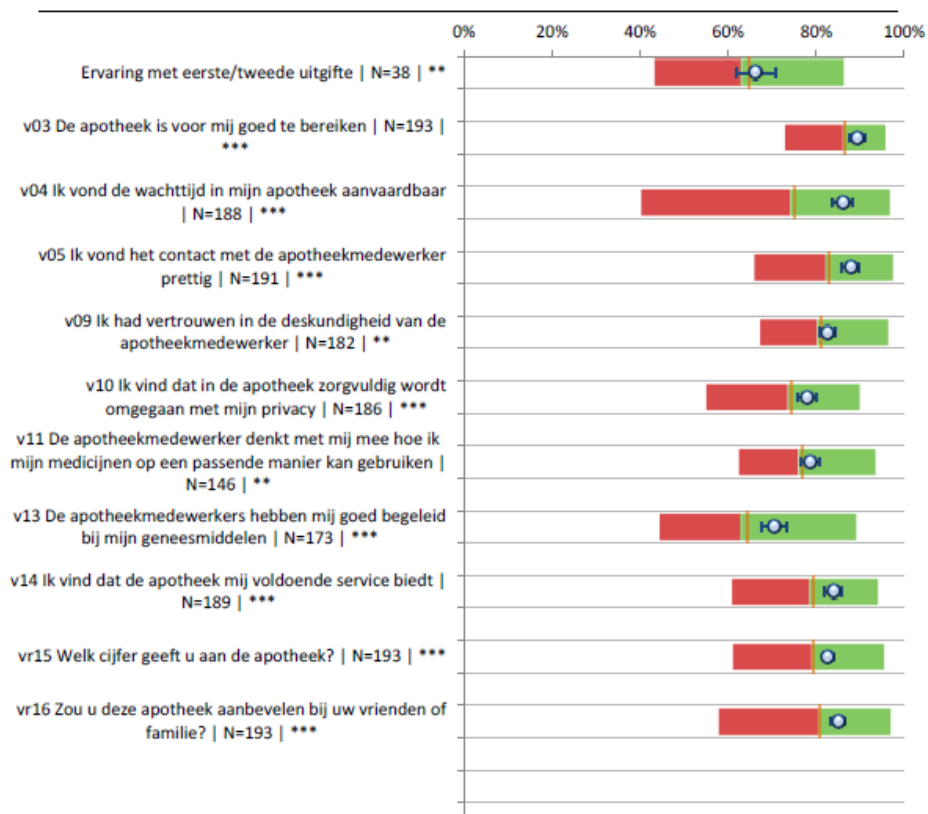
#### **12. Hoe zien de benchmarkrapportages eruit?**

De benchmarkrapportage wordt als tabel en als 'Picker-rapportage' weergegeven.

Voorbeeldtabel benchmarkrapportage:

Thema of vraag	Uw score	Ruwe score	N	Landelijk gemiddelde	Aantal sterren	Percentielen 40-60
<b>Thema's</b>						
Ervaring met eerste/tweede uitgifte	66%	67%	38	65%	2	bovenste 60%
<b>Losse vragen</b>						
v03 De apotheek is voor mij goed te bereiken	89%	90%	193	87%	3	bovenste 60%
v04 Ik vond de wachttijd in mijn apotheek aanvaardbaar	86%	87%	188	75%	3	bovenste 60%
v05 Ik vond het contact met de apotheekmedewerker prettig	88%	89%	191	83%	3	bovenste 60%
v09 Ik had vertrouwen in de deskundigheid van de apotheekmedewerker	83%	84%	182	81%	2	bovenste 60%
v10 Ik vind dat in de apotheek zorgvuldig wordt omgegaan met mijn privacy	78%	80%	186	75%	3	bovenste 60%
denkt met mij mee hoe ik mijn medicijnen op een passende manier kan gebruiken	79%	79%	146	77%	2	bovenste 60%
v13 De apotheekmedewerkers hebben mij goed begeleid bij mijn geneesmiddelen	70%	73%	173	64%	3	bovenste 60%
v14 Ik vind dat de apotheek mij voldoende service biedt	84%	86%	189	79%	3	bovenste 60%
vr15 Welk cijfer geeft u aan de apotheek?	83%	84%	193	79%	3	bovenste 60%
vr16 Zou u deze apotheek aanbevelen bij uw vrienden of familie?	85%	86%	193	81%	3	bovenste 60%
	<b>Uw score</b>		<b>N</b>	<b>Landelijk gemiddelde</b>	<b>Laagste score</b>	<b>Hoogste score</b>
Netto Promotor Score (NPS)	47%	n.v.t.	193	28%	-45%	97%
<b>Kenmerken</b>						
Percentage vrouw				54%		

Voorbeeld 'Pickerrapportage':



## Addendum : werkinstructie voor de Meetbureaus

### 13. Deelname aan Prem meting:

Het onderzoeksbureau stelt een document op met een beschrijving van het proces van aanleveren en de bestandspecificaties voor de PREM-gegevens voor de Farmacie 2020 in het kader van een landelijk georganiseerde benchmark. Deze informatie is bestemd voor de meetbureaus die de PREM-gegevens namens de apotheken aanleveren. In de samenwerkingsovereenkomst tussen het meetbureau en het onderzoeksbureau wordt beschreven dat het meetbureau de ruwe data levert en het onderzoeksbureau de benchmark rapportage terug levert.

In de antwoorden op de open vragen mogen bij oplevering aan de apotheken GEEN tot personen herleidbare gegevens staan zoals namen en/of telefoonnummers. Deze antwoorden worden niet door geleverd aan het onderzoeksbureau en zorgverzekeraar

### 14. Hoe trek ik een steekproef bij de PREM farmacie:

Na de steekproeftrekking dient een controle op representativiteit te worden uitgevoerd. Het steekproefbestand moet dezelfde verhoudingen hebben als in het (ontdubbelde) populatiebestand, voor:

- 1) Gemiddelde leeftijd (peildatum: datum van steekproeftrekking)
- 2) Percentage mannen en vrouwen

Na de steekproeftrekking dienen er geen significante afwijkingen te bestaan in de gemiddelde leeftijd en de verhouding man/vrouw tussen het steekproefbestand en het populatiebestand. Is dit niet het geval, dan dient de steekproef opnieuw getrokken te worden.

### 15. Hoe gaat de dataverzameling met de PREM Farmacie in zijn werk :

De PREM Farmacie wordt volgens één van de onderstaande online methodieken afgenomen. Volg hierbij de instructies in het Handboek Eisen en Werkwijzen COI-metingen PRO 03. Er worden dus **geen** schriftelijke vragenlijsten opgestuurd of uitgedeeld.

*In het geval van een puntmeting, geldt:*

De dataverzameling vindt plaats op basis van de online methodiek. Dit omvat de onderstaande verzendmomenten:

#### Uitnodiging via e-mail (zeer wenselijk)

- Week 0: Uitnodigings e-mail met link naar vragenlijst op internet
- Week 1: Herinnerings e-mail met link naar vragenlijst aan non-respondenten
- Optioneel: Week 2 of 3: laatste herinnerings e-mail met link naar vragenlijst aan non-respondenten

#### Schriftelijk uitnodigen:

- Week 0: Envelop gevuld met een brief met inlogcode aan alle genodigden met het verzoek om de vragenlijst op Internet in te vullen en een afmeldkaartje
- Week 1: Envelop met bedank-/herinneringskaart of -brief met inlogcode aan alle genodigden



- Week 4: Envelop gevuld met een brief met inlogcode aan non-respondenten
- Week 6: Envelop gevuld met een herinneringskaart of -brief met inlogcode aan non-respondenten

*In het geval van een continu (en online) meetproces, geldt:*

Patiëntervaringen worden verzameld in een continu meetproces, waarbij cliënten per e-mail (bij voorkeur automatisch) of schriftelijk worden uitgenodigd voor het invullen van de online vragenlijst.

*Voor de uitnodigingsmail zie vraag 10*

## **16. Hoe gaan de data-invoer, schoning en analyses bij een meting met de PREM farmacie in zijn werk ?:**

In deze fase worden zoveel mogelijk de bestaande richtlijnen van het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen aangehouden. Dit geldt voor de data-invoer, opschoning van de gegevens, het uitvoeren van de responsanalyses en de casemix adjustment.

- Zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 05 voor de richtlijnen en werkinstructies voor het verwerken van de gegevens.
- De stappen die uitgevoerd moeten worden voor het opschonen van het databestand staan beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 06, WIS 06.01 en BIJ 06.01. NB. Het kan zijn dat sommige opschoningstappen bij het online afnemen van de vragenlijst niet van toepassing zijn (bijv. het opschonen van screener vragen, omdat dit automatisch is ingebouwd). De uitvoering en verantwoordelijkheid van de schoning ligt bij het onderzoeksbureau dat de landelijke benchmarkanalyses uitvoert. Het is dus niet aan de meetbureaus om zelf de gegevens op te schonen. Meetbureaus kunnen wel een inschatting hiervan geven, maar het onderzoeksbureau is hiervoor eindverantwoordelijk.
- Het analyseren van gegevens verzameld met de PREM Farmacie bestaat uit een aantal stappen. De richtlijnen voor het uitvoeren van de responsanalyses staan beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 06.03. Het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 07 en WIS 07.01 beschrijven hoe vervolgens per vraag de PREM scores berekend kunnen worden. Bij het vergelijken van praktijken moeten de richtlijnen beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 07.02 gevolgd worden.

## **17. Hoe ziet de casemix adjustment met de PREM Farmacie eruit ?**

In de vergelijkende analyses dient bij de PREM-farmacie gecorrigeerd te worden voor de variabelen leeftijd (vraag 21), ervaren gezondheid (vraag 22) en opleiding (vraag 23) van de respondenten (de zogenaamde case-mix adjusters).

Bij de volgende vragen van de vragenlijst moet case-mix adjustment toegepast worden: Vragen 3 t/m 17, m.u.v. extra vragen in geval van suboptimaal antwoord.

Tabel 2 casemix-variabelen

Casemix variabele	Vraag	Opmerkingen
Leeftijd	21	Respondenten jonger dan 16 jaar worden tijdens de schoning verwijderd
Ervaren gezondheid	22	
Opleiding	23	'anders, namelijk is eruit gehaald

## 18. Poortvragen

Een aantal vragen moet bij bepaalde antwoorden op de voorafgaande vragen (poortvragen) worden overgeslagen. Als deze vragen onterecht ingevuld zijn, dienen de antwoorden te worden gecodeerd in missende waarden.

De eerste twee vragen zijn de poortvragen.

1. Heeft u de afgelopen 8 weken medicijnen van uw apotheek ontvangen? (Meerdere antwoorden mogelijk)	
Nee <b>deze cliënten worden geëxcludeerd uit het onderzoek</b>	v1_1 = 1 (if quoted)
Ja, ik heb medicijnen opgehaald in de apotheek	v1_2 = 1 (if quoted)
Ja, ik heb medicijnen afgehaald via een kluisje / uitgifte automaat of afhaalpunt buiten de apotheek	v1_3 = 1 (if quoted)
Ja, ik heb medicijnen thuis bezorgd gekregen	v1_4 = 1 (if quoted)
Ja, iemand anders heeft medicijnen voor mij opgehaald: <b>cliënten die <u>alleen</u> dit antwoord aankruisen, worden geëxcludeerd uit het onderzoek</b>	v1_5 = 1 (if quoted)
2. Kreeg u bij uw laatste contact met de apotheek (ook) medicijnen die u al langer gebruikt (herhaalmedicijnen)?	
Nee, ik heb alleen een nieuw medicijn gekregen	v2 = 1
Ja, ik kreeg herhaalmedicijnen	v2 = 2
Ja, ik kreeg herhaalmedicijnen en een nieuw medicijn	v2 = 3
<b>Groepen cliënten</b>	
Eerste uitgifte, in de apotheek opgehaald (EU):	(v2 = 1 or v2 = 3) & v1_2 = 1
Herhaalmedicatie, in de apotheek opgehaald (HM):	(v2 = 2 or v2 = 3) & v1_2 = 1
Bezorgd en eerste uitgifte (BEU):	(v2 = 1 or v2 = 3) & v1_4 = 1
Bezorgd en herhaalmedicatie (BHM):	(v2 = 2 or v2 = 3) & v1_4 = 1
Kluis en herhaalmedicatie (KHM):	(v2 = 2 or v2 = 3) & v1_3 = 1

## 19. Aanbevelingsvraag

De PREM-farmacie verkorte lijst bevat een aanbevelingsvraag, vraag 17. Hier wordt gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat men de apotheek bij vrienden of familie aanbeveelt op een schaal

van 0 tot 10 (11 antwoordcategorieën). Op basis van deze vraag wordt de netto promotor score berekend. Hiertoe worden de respondenten in drie categorieën ingedeeld:

- Criticasters: respondenten één van de categorieën 0 t/m 6 hebben ingevuld;
- Passieve: respondenten die 7 of 8 hebben ingevuld;
- Promotors: respondenten die 9 of 10 hebben ingevuld.

De netto promotor score wordt berekend door van het percentage promotors het percentage criticasters af te trekken.