

Toegankelijkheid



30%

respons

10.000

ingevulde vragenlijsten



sept. - okt. 2018

Het merendeel van u komt **1x** in de **3 maanden** naar de apotheek om medicijnen op te halen

64%



eens in de drie maanden

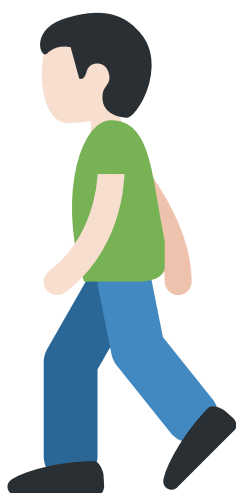
Hoe u meestal naar de apotheek toe gaat

45%



met de fiets

26%



lopend/te voet

24%



met de auto

Over de faciliteiten rondom vervoer

87%



is tevreden met de parkeer-mogelijkheid bij de apotheek

93%



geeft aan dat parkeren gratis is

96%

geeft aan dat dichtbij de apotheek geparkeerd kan worden

93%

geeft aan dat er (meestal) voldoende plekken zijn om de fiets te parkeren

Toegankelijkheid mensen met scootmobiel/rolstoel/kinderwagen

77%



geeft aan dat deze groep goed uit de voeten kan in de apotheek

39%



Pinautomaat is toegankelijk

Voldoende zitplaatsen

76%



Speciale zitbalie

13%

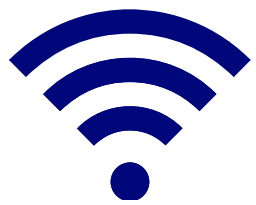


61%

vindt het belangrijk tot zeer belangrijk dat er een speciale zitbalie is

Website van de apotheek

18%



kijkt weleens op de website van de apotheek

85%

kan gemakkelijk vinden wat hij/zij zoekt op de website

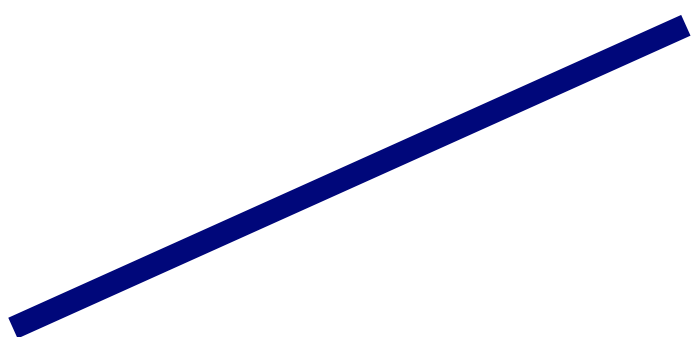
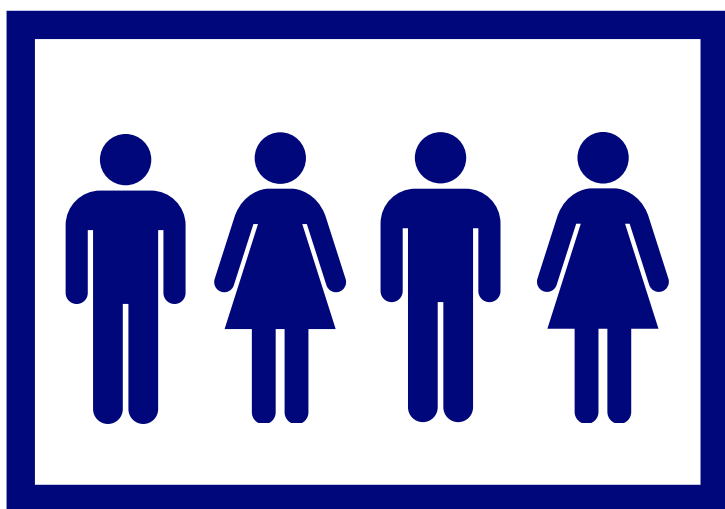
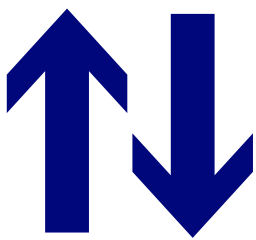
Belemmeringen om binnen te komen (stoepje/trapje/hoge drempel)

5%



Stoepje/trapje/
hoge drempel

Aanwezigheid hellingsbaan of lift



39%

geeft aan dat er een hellingsbaan of lift is

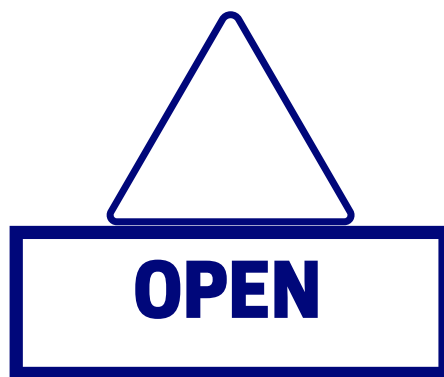
Toegangsdeur apotheek



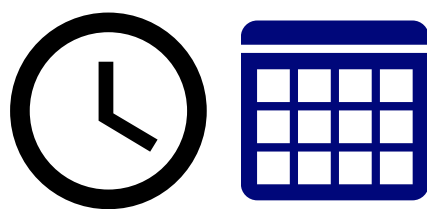
91%

makkelijk te openen /
automatisch / semi-
automatisch

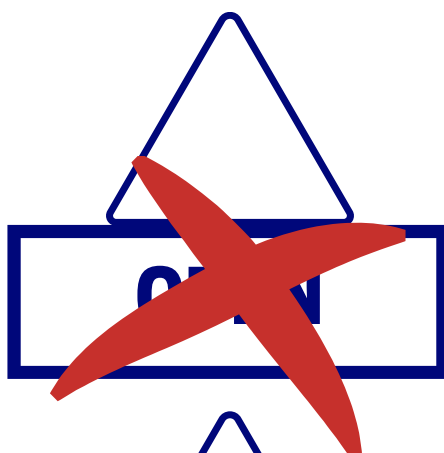
Openingstijden staan aangegeven op buitenzijde apotheek



69%



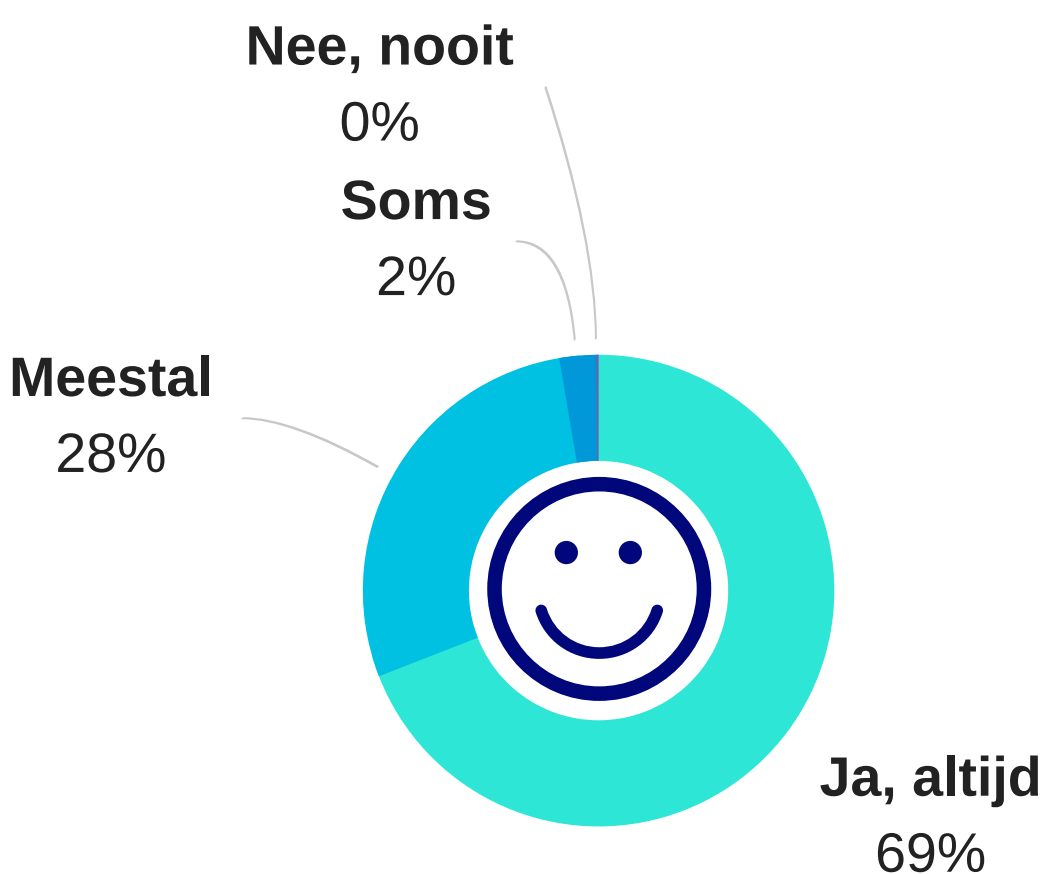
Aan buitenzijde apotheek aangegeven bij welke apotheek terecht buiten openingstijden



39%

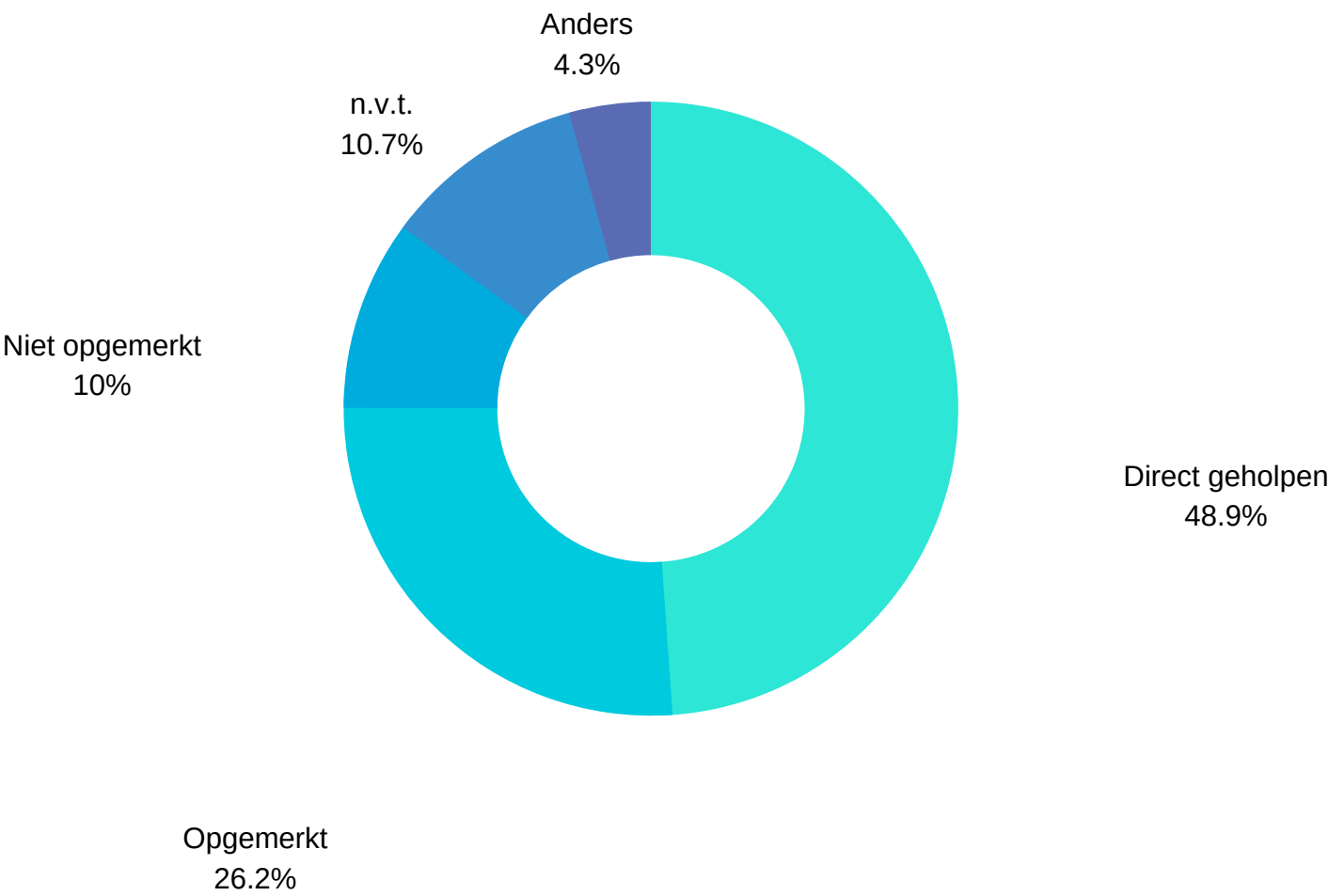


Apotheekmedewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam



**Als u moet wachten geeft u aan gemiddeld 7
minuten te moeten wachten. Uit onderzoek
blijkt dat de gemiddelde wachttijd tussen de
2 en 3 minuten ligt**

Als u binnenkomt en er zijn geen andere klanten dan:



Privacy



75%



6%



is tevreden tot
zeer tevreden
is ontevreden tot
zeer ontevreden

Als u ontevreden bent, hoe komt dat?

- 82% Gesprekken aan de balie met anderen zijn te verstaan
- 29% Te druk
- 24% Gesprekken elders in de apotheek zijn te verstaan
- 11% Medewerkers praten te hard

Hartelijk dank
voor het
meedoen!