Grote Bickersstraat 74
1013 KS Amsterdam

Postbus 247
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44
f 020 522 53 33
e info@tns-nipo.com
www.tns-nipo.com

Rapport

OTC achter de toonbank of in het zelfbedieningsschap?

Petra Kramer

E9064 | november 2007

Alle in dit document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan.
© TNS NIPO | ISO 9001 | rapport nederlands.dot

Inhoud

	Samenvatting	**1**
	Inleiding	**2**
1	**Tweederde kiest voor zelfbediening**	**4**
1.1	Voorkeur gaat uit naar zelfbediening, maar wel belangrijk dat er een medewerker in de buurt is die advies kan geven	4
1.2	Noemen belangrijkste voor- en nadelen verandert niet veel	5
1.3	Voorkeur hangt samen met wat men gewend is	8
1.4	Laag opgeleiden en ouderen hebben voorkeur voor toonbank, hoog opgeleiden en jonge mensen liever zelfbediening	8
1.5	Hoe vaker men zelfzorggeneesmidelen koopt, hoe meer voorkeur voor zelfbediening	9
2	**Advies van groot belang**	**10**
2.1	Adviesmogelijkheid erg belangrijk gevonden	10
2.1.1	Niet altijd daadwerkelijk om advies gevraagd	11
2.1.2	Mate waarin men advies vraagt gedaald sinds 2001	12
2.2	Advies ook belangrijk bij zelfbediening	14
2.2.1	In zelfbedieningssituatie wordt ook advies gevraagd	15
3	**Voor- en nadelen**	**16**
3.1	Advies kunnen vragen zonder dat anderen kunnen meeluisteren voor veel mensen belangrijk	16
3.1.1	Behoefte aan persoonlijk advies zorgt voor grotere voorkeur zelfbediening	17
3.2	Zelf kunnen vergelijken en verpakkingen lezen gewaardeerd, maar toonbank ook	17
3.3	Beste advies in situatie die men gewend is	19
3.3.1	Ongevraagd advies gezien als voordeel van toonbank	20
3.4	In toonbanksituatie regelmatig te weinig tijd om verpakking te lezen of advies te vragen	22
4	**Achtergrondinformatie**	**24**
4.1	Vrij verkrijgbare medicijnen vooral gekocht bij drogisterijen	24
4.1.1	Mensen die bij de apotheek kopen grotere voorkeur voor toonbank	25
4.2	In meeste drogisterijen vrij verkrijgbare medicijnen achter de toonbank	26
5	**Conclusie**	**27**
	Bijlagen	**1**
Bijlage 1	Vragenlijst	2

Inhoud figuren en tabellen

1 | Als u zou mogen kiezen, welke van onderstaande mogelijkheden heeft dan uw voorkeur? (basis: alle respondenten, n=1006) 4
2 | In vragenlijst voorgelegde voor- en nadelen van toonbank en zelfbediening 6
3 | Als u zelf zou mogen kiezen, welke van onderstaande mogelijkheden heeft dan uw voorkeur? (basis: alle respondenten, n=1006) (Voor en na het noemen van voor- en nadelen) 6
4 | Als u zou mogen kiezen, welke van onderstaande mogelijkheden heeft dan uw voorkeur? (basis: alle respondenten) 8
5 | Als u zelf zou mogen kiezen,welke van onderstaande situaties heeft dan uw voorkeur? 9
6 | Hoe belangrijk vindt u het dat u in een drogisterij of apotheek advies en informatie kunt krijgen? (basis: alle respondenten) 10
7 | Waarom vindt u het belangrijk dat u advies of informatie kunt vragen? (open vraag, basis: respondenten die het belangrijk vinden om advies of informatie te kunnen vragen, n=917) 11
8 | 1: In hoeveel procent van de gevallen dat u voor de eerste keer een bepaald soort vrij verkrijgbare geneesmiddelen koopt vraagt u informatie of advies (in welke vorm of mate dan ook) aan het personeel in de drogisterij of apotheek? 2: In hoeveel procent… AL EERDER heeft gekocht...? (basis beide vragen: alle respondenten, n=1.006) 12
9 | 1: In hoeveel procent van de gevallen dat u voor de eerste keer een bepaald soort vrij verkrijgbare geneesmiddelen koopt vraagt u informatie of advies (in welke vorm of mate dan ook) aan het personeel in de drogisterij of apotheek? 2: In hoeveel procent… AL EERDER heeft gekocht...? (basis: alle respondenten, 2007: n=1.006, 2001: n=1.057) 13
10 | In hoeverre heeft u zelf na het lezen van een verpakking van vrij verkrijgbare medicijnen over het algemeen nog vragen? (basis: respondenten met ervaring met zelfbedieningsschap) 14
11 | Heeft u zelf wel eens advies gevraagd bij de aankoop van een vrij verkrijgbaar medicijn dat u uit het zelfbedieningsschap kon pakken? (basis: respondenten met ervaring zelfbedieningsschap, n=494) Als u een vrij verkrijgbaar medicijn zou kopen in een drogisterij of apotheek waar deze in het zelfbedieningsschap liggen, zou u dan ook om advies vragen? Gaat u uit van de situatie dat u advies zou willen (basis: respondenten zonder ervaring zelfbedieningsschap, n=485) 15
12 | 1: Heeft u wel eens behoefte aan persoonlijk advies van een medewerker, zonder dat andere klanten of medewerkers kunnen meeluisteren? 2: Heeft u wel eens een situatie meegemaakt waarin u zich liet weerhouden om (advies over) een vrij verkrijgbaar medicijn vanachter de toonbank te vragen, omdat u niet wilde dat mensen achter u in de rij de vraag konden horen? (Basis beide vragen: alle respondenten, n=1006) 16
13 | In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling: 1. Ik vind het prettig om zelf de vrij verkrijgbare medicijnen te kunnen vergelijken, de verpakking te lezen en zelf te kiezen (zonder verplichte tussenkomst van een medewerker). 2. Als ik vrij verkrijgbare medicijnen koop vind ik het prettig als deze achter een toonbank liggen. 18

14 | In welke situatie verwacht u in de apotheek of drogisterij het beste advies te kunnen krijgen? 19
15 | Op basis van de genoemde voor- en nadelen, in welke situatie verwacht u dan dat klanten in het algemeen het beste advies kunnen krijgen? (voor- en nadelen zoals deze in figuur 2 te vinden zijn) 20
16 | 1. Wat vond u ervan dat u op dat moment een advies kreeg waar u zelf niet om had gevraagd? 2. Vindt u het belangrijk dat medewerkers van drogisterijen en apotheken u advies geven, ook als u er niet om vraagt? (basis: respondenten die wel eens ongevraagd advies hebben gekregen, n=358) 20
17 | Waar ging dit advies of deze vraag dan over? (open vraag, meest genoemde antwoorden, basis: respondenten die wel eens ongevraagd advies of vragen hebben gekregen, n=358) 21
18 | Heeft u wel eens een situatie meegemaakt waarin u een vrij verkrijgbaar medicijn vanachter de toonbank wilde kopen en… 1. de medewerker door de drukte/een lange rij niet voldoende tijd nam u te adviseren? 2. u (voor uw gevoel) niet voldoende tijd kreeg om de verpakking te lezen? (basis: alle respondenten, n=1.006) 22
19 | Waar koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen gewoonlijk (meer antwoorden mogelijk. Basis: alle respondenten, n=1006) 24
20 | Hoe is de situatie bij de drogisterij(en) of apothe(e)k(en) waar u het vaakst komt? (basis: alle respondenten, n=1.006) 26

Samenvatting

In dit onderzoek staat de mening van Nederlanders over de verkoop van OTC middelen centraal. Vinden zij zelfbediening verantwoord en prettig, of zouden zij liever hebben dat producten achter de toonbank blijven? We kijken hierbij naar opleiding, leeftijd en wat men gewend is.

Ruim de helft van de mensen geeft aan dat ze de voorkeur geven aan zelfbediening waarbij een medewerker op de winkelvloer of achter een speciale adviesbalie aanwezig is. De belangrijkste redenen om hiervoor te kiezen is dat deze mensen vooral verwachten dan beter advies te kunnen vragen en krijgen en het bovendien prettig vinden dat ze de producten zelf kunnen pakken en bekijken. Toch geeft eenderde de voorkeur aan verkoop vanachter de toonbank. Nadat een groot aantal mogelijke voor- en nadelen van verkoop vanachter de toonbank en vanuit het zelfbedieningsschap voor de respondenten op een rijtje zijn gezet, is nogmaals de vraag gesteld waar men de voorkeur aan geeft.

Wanneer we kijken naar de voorkeur voor verkoop vanachter de toonbank, dan zien we dat deze voorkeur sterker geldt voor mensen die daar ervaring mee hebben. Hetzelfde verschijnsel zien we bij de voorkeur voor verkoop vanuit zelfbediening. Bovendien hebben ouderen en laagopgeleiden een voorkeur voor verkoop vanachter de toonbank.

Daarnaast is er gekeken naar hoe belangrijk advies in de drogisterij en apotheek voor de consumenten is en in welke mate men hier dan gebruik van maakt. Bijna iedereen geeft aan het krijgen van advies belangrijk te vinden. Het blijkt dat mensen die over het algemeen meer vragen hebben, vaker voorkeur hebben voor verkoop vanachter de toonbank. Mensen zonder zelfbedieningservaring hebben meer behoefte aan advies dan mensen met zelfbedieningservaring.

Ten slotte wordt er ingegaan op de voor- en nadelen die bij de toonbank en het zelfbedieningsschap horen en hoe de Nederlander daarover denkt. Hierbij komt naar voren dat de behoefte aan persoonlijk advies zorgt voor een grotere voorkeur voor zelfbediening. Daarnaast blijkt dat het men verwacht het beste advies te krijgen in de situatie die men gewend is.

Inleiding

In dit rapport gaan we in op de mening van Nederlanders over de verkoop van OTC-middelen in drogisterijen: geeft men de voorkeur aan verkoop vanachter de toonbank of vanuit het zelfbedieningsschap.

De hoofdvraag in het onderzoek is:
Vindt men dat OTC-middelen achter de toonbank horen (en terug moeten), of wil men ze liever zelf kunnen pakken en bekijken?

In 1999 is eveneens een onderzoek uitgevoerd door TNS NIPO naar dit onderwerp (zelfzorggeneesmiddelen naar het zelfbedieningsschap), in opdracht van Neprofarm. Op dat moment mochten zelfzorggeneesmiddelen alleen nog achter de toonbank liggen. Uit het onderzoek kwam toen naar voren dat de consument graag zelf zijn keuze wilde kunnen maken.

In 2002 is de wet aangepast en het verbod op zelfbediening opgeheven. Toen het voornemen bestond om deze wetswijziging door te voeren heeft TNS NIPO eveneens een onderzoek uitgevoerd, waaruit bleek dat een ruime meerderheid van de Nederlanders behoefte had aan advies bij de aankoop van OTC-middelen en het ook om veiligheidsredenen noodzakelijk vond dat de verkoop plaats bleef vinden via een toonbank.

Inmiddels is het in een groot deel van de drogisterijen mogelijk om zelfzorggeneesmiddelen zelf uit het schap te pakken en zullen we meten hoe men hier nu tegenover staat: vindt men het een goede zaak of heeft men liever dat de zelfzorggeneesmiddelen achter de toonbank blijven liggen?

Methode
Dit onderzoek is uitgevoerd onder een representatieve groep van 1.081 Nederlanders van 16 jaar of ouder, waarvan er 1.006 wel eens vrij verkrijgbare geneesmiddelen kopen. De respondenten zijn afkomstig uit TNS NIPObase, onze database met ruim 200.000 respondenten die op regelmatige basis aan onze onderzoeken willen meewerken. Zij zijn ondervraagd door middel van een CASI-vragenlijst. Bij CASI-onderzoek krijgen de respondenten een vragenlijst die ze via hun eigen computer, zonder tussenkomst van een enquêteur kunnen invullen en terugsturen. Dit is dezelfde methode als in de eerdere onderzoeken uit 1999 en 2001 is gebruikt.
Het onderzoek is uitgevoerd tussen 2 en 11 november 2007.

Opzet van het rapport
Het rapport is als volgt opgebouwd: we bekijken eerst waar de voorkeur naar uitgaat: heeft men liever verkoop vanuit het schap of verkoop vanachter de toonbank? Vervolgens gaan we dieper in op de (mogelijke) achterliggende redenen voor deze voorkeur en de mate waarin men behoefte heeft aan advies.

In het laatste hoofdstuk zullen we een aantal achtergrondkenmerken beschrijven, zoals waar men het liefst vrij verkrijgbare medicijnen koopt en waar men het vaakst om advies vraagt.

In het rapport zullen we waar mogelijk vergelijkingen maken met de onderzoeken uit 1999 en 2001.
Daarnaast zullen we kijken naar de verschillen tussen:

- mensen die al wel en nog geen ervaring hebben met het kopen van OTC in het zelfbedieningsschap
- mensen die voorkeur hebben voor verkoop vanachter de toonbank en mensen die voorkeur hebben voor zelfbediening
- Leeftijdsgroepen (16-34 jaar, 35-54 jaar, 55+)
- Mensen die vaak of minder vaak vrij verkrijgbare geneesmiddelen kopen

Waar relevante verschillen zijn gevonden zijn deze in het rapport te vinden. Als er geen verschillen zijn gevonden, is dit niet expliciet vermeld.

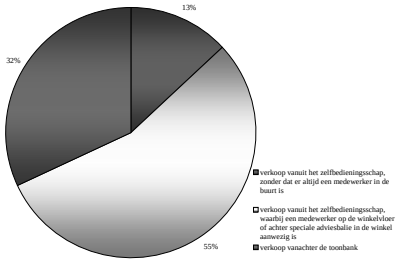
1 Tweederde kiest voor zelfbediening

In dit hoofdstuk bekijken we waar mensen de voorkeur aan geven op het moment dat rechtstreeks gevraagd wordt wat ze liever zouden willen als ze zouden mogen kiezen tussen verkoop vanachter de toonbank of verkoop vanuit het zelfbedieningsschap. In de volgende hoofdstukken zullen we dieper ingaan op de (mogelijke) achterliggende redenen en bekijken welke aspecten er allemaal wel en niet een rol spelen bij deze voorkeur.

1.1 Voorkeur gaat uit naar zelfbediening, maar wel belangrijk dat er een medewerker in de buurt is die advies kan geven

Wanneer in eerste instantie, zonder voor- en nadelen te noemen, aan mensen gevraagd wordt wat ze liever hebben, verkoop vanachter de toonbank of vanuit het zelfbedieningsschap, blijkt dat laatste bij zo'n tweederde de voorkeur te genieten. De meeste van deze mensen vinden het wel belangrijk dat er dan een medewerker in de buurt is die aangesproken kan worden: 55% gaf aan de voorkeur te geven aan verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanuit het zelfbedieningsschap, waarbij wel een medewerker op de winkelvloer of achter een speciale adviesbalie aanwezig is. 13% kiest voor verkoop vanuit het zelfbedieningsschap, zonder dat er altijd een medewerker in de buurt is. Daarnaast is er een groep van 32% die de voorkeur geeft aan verkoop vanachter de toonbank.

1 | Als u zou mogen kiezen, welke van onderstaande mogelijkheden heeft dan uw voorkeur? (basis: alle respondenten, n=1006)



Bron: TNS NIPO, 2007

Voorkeur zelfbedieningsschap met medewerker (55%)
Als we kijken naar de belangrijkste redenen om te kiezen voor verkoop *vanuit het zelfbedieningsschap waarbij een medewerker op de winkelvloer of achter een speciale adviesbalie aanwezig is*, lijkt het erop dat deze mensen vooral verwachten dan beter advies te kunnen vragen en krijgen en het bovendien prettig vinden dat ze de producten zelf kunnen pakken en bekijken (spontaan genoemde antwoorden):

- Dan kan ik (indien nodig) advies krijgen (39%)
- Dan kan ik (indien nodig) vragen stellen (22%)

- Ik kan het zelf pakken, bekijken, lezen (19%)
- Er is (indien nodig) altijd hulp aanwezig, kan altijd bij iemand terecht (16%)
- Zekerheid, dan weet ik dat ik het goede product koop (16%)
- Ik kan zelf de producten vergelijken (14%)

Voorkeur zelfbedieningsschap zonder medewerker (13%)
De belangrijkste redenen om te kiezen voor verkoop *vanuit het zelfbedieningsschap zónder dat er een medewerker in de buurt is*, zijn van een andere aard. Deze hebben vooral te maken met het feit dat deze mensen geen behoefte hebben aan hulp of advies en graag zelfstandig willen uitzoeken wat ze nodig hebben:
- Ik wil het zelf rustig kunnen uitzoeken/vergelijken (30%)
- Ik koop alleen medicijnen zonder recept, ik weet wat ik moet hebben (25%)
- Ik heb geen behoefte aan advies of hulp (18%)
- Ik zoek zelf alle informatie op, ik weet het al (14%)
- Als ik advies nodig heb, vraag ik het toch wel (13%)

Voorkeur toonbank (32%)
De belangrijkste redenen om te kiezen voor *verkoop vanachter de toonbank* hebben te maken met veiligheid, voor zichzelf en voor kinderen:
- Veiligheid, er kan niemand rotzooien met de producten (25%)
- Zekerheid dat ik het juiste product koop (21%)
- Kinderen kunnen er niet bij (19%)
- Ter voorkoming van misbruik (16%)
- Betere controle, betrouwbaarder (15%)
- Vanwege het (ongevraagde) advies (14%)

1.2 Noemen belangrijkste voor- en nadelen verandert niet veel

Nadat een groot aantal mogelijke voor- en nadelen van verkoop vanachter de toonbank en vanuit het zelfbedieningsschap voor de respondenten op een rijtje zijn gezet (zie figuur 2), is nogmaals de vraag gesteld waar men de voorkeur aan geeft. Nog steeds heeft 32% de voorkeur voor verkoop vanachter de toonbank waarbij een medewerker op de winkelvloer of achter een speciale adviesbalie aanwezig is. Wel is het percentage dat kiest voor het zelfbedieningsschap zonder dat er altijd een medewerker in de buurt is gedaald van 13% naar 9% en kiezen iets (niet significant) meer mensen voor verkoop vanuit het zelfbedieningsschap waarbij een medewerker in de buurt is (59% tegenover 55%), zie ook figuur 3.

2 | In vragenlijst voorgelegde voor- en nadelen van toonbank en zelfbediening

Achter de toonbank

Voordelen

- Je hoeft niet zelf te gaan vergelijken.
- Je kunt meteen advies vragen, want er is altijd een medewerker.
- Er is meer toezicht op wat klanten kopen (veiligheid).

Aan de andere kant:

- Je hebt minder privacy.
- Er staat soms een rij, waardoor er minder tijd is voor advies.
- Je kunt niet zelf vergelijken, maar moet afgaan op wat de drogist of apotheker voor je pakt.

Zelfbediening

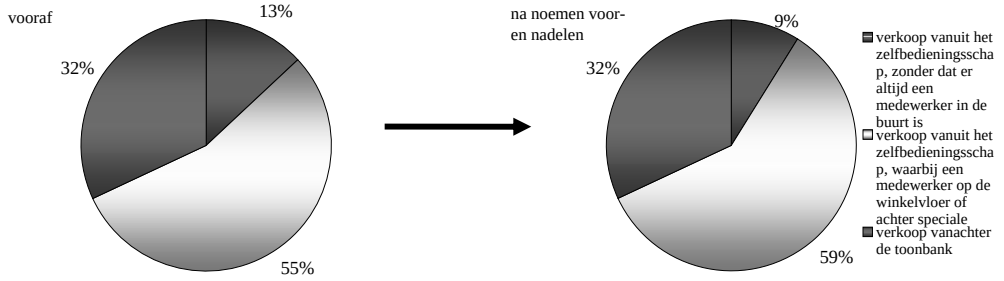
Voordelen

- Je kunt producten zelf pakken, bekijken en vergelijken.
- Je hebt meer privacy bij het pakken van producten en mogelijk ook bij het vragen van advies.
- Je kunt gemakkelijk iets pakken.
- Daardoor kun je mogelijk gerichtere vragen stellen dan wanneer producten achter de toonbank staan en een medewerker ze voor je moet pakken.
- Je hebt overzicht over wat voor producten er nog meer verkrijgbaar zijn (voor andere klachten).
- Als je een vraag hebt staat er geen rij achter je te wachten.

Aan de andere kant:

- Is er minder toezicht op wat klanten kopen (veiligheid).
- Is er niet altijd meteen een medewerker in de buurt.

3 | Als u zelf zou mogen kiezen, welke van onderstaande mogelijkheden heeft dan uw voorkeur? (basis: alle respondenten, n=1006)
(Voor en na het noemen van voor- en nadelen)



Bron: TNS NIPO, 2007

Hierna is nogmaals gevraagd wat de *reden* van deze voorkeur is, maar ditmaal met een gesloten vraag waarin de eerder genoemde voor- en nadelen zijn genoemd als antwoordopties.

Voorkeur zelfbedieningsschap met medewerker (59%)
De belangrijkste voordelen die men ziet in de verkoop vanuit het zelfbedieningsschap waarbij een medewerker op de winkelvloer of achter een adviesbalie beschikbaar is, hebben dan vooral te maken met gemak en kunnen vergelijken:

- meer tijd en ruimte om verpakkingen te kunnen bekijken (69%);
- gemak (60%);
- overzicht over beschikbare andere producten (51%);
- prijzen kunnen vergelijken (51%).

In tegenstelling tot wat we eerder zagen, wordt 'beter advies kunnen krijgen' nu minder genoemd dan de andere punten (30%).

Voorkeur zelfbedieningsschap zonder medewerker (9%)
De belangrijkste redenen voor de voorkeur voor verkoop vanuit het zelfbedieningsschap zonder dat er altijd een medewerker in de buurt is, hebben dan eveneens te maken met gemak en kunnen vergelijken:

- gemak (79%);
- meer tijd en ruimte om verpakkingen te kunnen bekijken (47%);
- overzicht over de beschikbare andere producten (47%).

Voorkeur toonbank (32%)
De voordelen van verkoop vanachter de toonbank hebben wederom vooral te maken met veiligheid:

- veiligheid (79%);
- beter advies kunnen krijgen (31%);
- geen medewerker hoeven zoeken (25%).

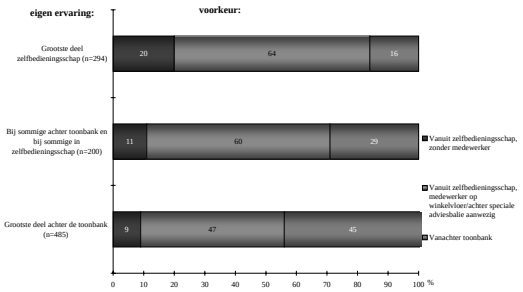
Hoewel vrijwel iedereen verwacht dat vrij verkrijgbare geneesmiddelen (zeer) veilig zijn (96%), speelt veiligheid toch een belangrijke rol in de voorkeur voor de toonbank. De veiligheidsaspecten die genoemd worden als reden voor voorkeur voor de toonbank hebben veelal te maken met de veiligheid voor anderen en het voorkomen van misbruik: voor mensen die niet goed zelf kunnen bepalen welke medicijnen geschikt voor ze zijn, die teveel van een medicijn kopen of gebruiken of het op de verkeerde manier gebruiken. Ook denkt men vaak aan kinderen, dat deze niet te gemakkelijk medicijnen moeten kunnen kopen of uit het schap kunnen pakken (zie ook de open antwoorden in de bijlage).

Andere voordelen van verkoop vanachter de toonbank zijn volgens 25% dat je geen medewerker hoeft te zoeken en volgens 31% dat je beter advies kunt krijgen. Dit zijn echter aspecten die ook kunnen gelden voor verkoop vanuit het schap, door een speciale adviesbalie in de winkel te verzorgen.

1.3 Voorkeur hangt samen met wat men gewend is

Mensen die meestal bij een drogisterij of apotheek komen waar de vrij verkrijgbare medicijnen (nog) achter de toonbank liggen, hebben ook significant vaker een voorkeur voor verkoop vanachter de toonbank (45%, gebaseerd op de eerste vraag, vóór het noemen van de voor- en nadelen). Mensen die meestal bij een drogisterij of apotheek komen waar de vrij verkrijgbare medicijnen in het zelfbedieningsschap liggen hebben veel minder behoefte aan verkoop vanachter de toonbank (16%), terwijl mensen die soms bij drogisterijen en apotheken komen waar ze achter de toonbank liggen en soms in het schap, er tussenin zitten (29% voorkeur voor toonbank). Eenzelfde trend is te zien in de voorkeur voor verkoop vanuit het zelfbedieningsschap: die voorkeur geldt sterker voor mensen die daar ervaring mee hebben (zie ook figuur 4).

4 | Als u zou mogen kiezen, welke van onderstaande mogelijkheden heeft dan uw voorkeur? (basis: alle respondenten)



Bron: TNS NIPO, 2007

Dit kan enerzijds verklaard worden doordat mensen met een voorkeur voor verkoop vanachter de toonbank wellicht juist om die reden ook vaker naar een drogisterij of apotheek gaan waar ze achter de toonbank staan. Anderzijds lijkt het erop dat men vasthoudt aan wat men gewend is, maar dat mensen die eenmaal in aanraking komen met verkoop vanuit het zelfbedieningsschap hier erg tevreden over zijn.

Na het noemen van de voor- en nadelen gedragen deze groepen zich individueel overigens niet anders dan wat we al zagen voor de totaalgroep: ook dan gaat bij iedereen de voorkeur voor het schap zonder medewerker iets naar beneden en het schap mét medewerker iets omhoog.

1.4 Laag opgeleiden en ouderen hebben voorkeur voor toonbank, hoog opgeleiden en jonge mensen liever zelfbediening

Naast de invloed van wat men gewend is, blijkt er ook een samenhang te zijn met opleidingsniveau en leeftijd:

- Opvallend is dat laag opgeleiden een sterkere voorkeur hebben voor verkoop vanachter de toonbank (laag opgeleid 43% tegenover hoog opgeleid 23%). Hoog opgeleiden hebben vooral voorkeur voor het zelfbedieningsschap, waarbij een

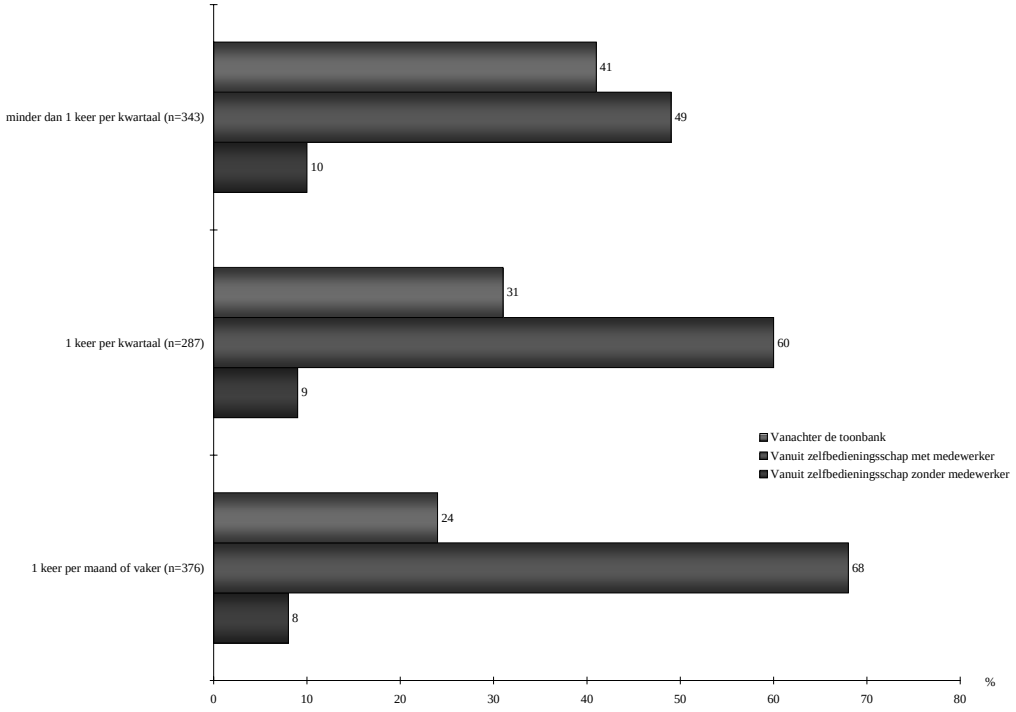
winkelmedewerker in de buurt is (62%). Dit wordt door laag opgeleiden significant minder genoemd (46%).

- 55-plussers hebben vaker dan jongere mensen voorkeur voor de toonbank (55-plussers 40%, 35-54 jaar 29%, 16-34 jaar 28%) en significant minder voor verkoop vanuit het schap met een medewerker in de buurt (55-plussers 44%, 35-54 jaar 60%, 16-34 jaar 58%).

1.5 Hoe vaker men zelfzorggeneesmidelen koopt, hoe meer voorkeur voor zelfbediening

Mensen die vaak vrij verkrijgbare geneesmiddelen kopen (1 keer per maand of vaker), hebben een sterkere voorkeur voor verkoop vanuit het zelfbedieningsschap (met een medewerker op de winkelvloer of achter een adviesbalie), dan mensen die minder vaak vrij verkrijgbare geneesmiddelen kopen. Deze hebben een sterkere behoefte aan verkoop vanachter de toonbank.

5 | Als u zelf zou mogen kiezen,welke van onderstaande situaties heeft dan uw voorkeur?



Bron: TNS NIPO, 2007

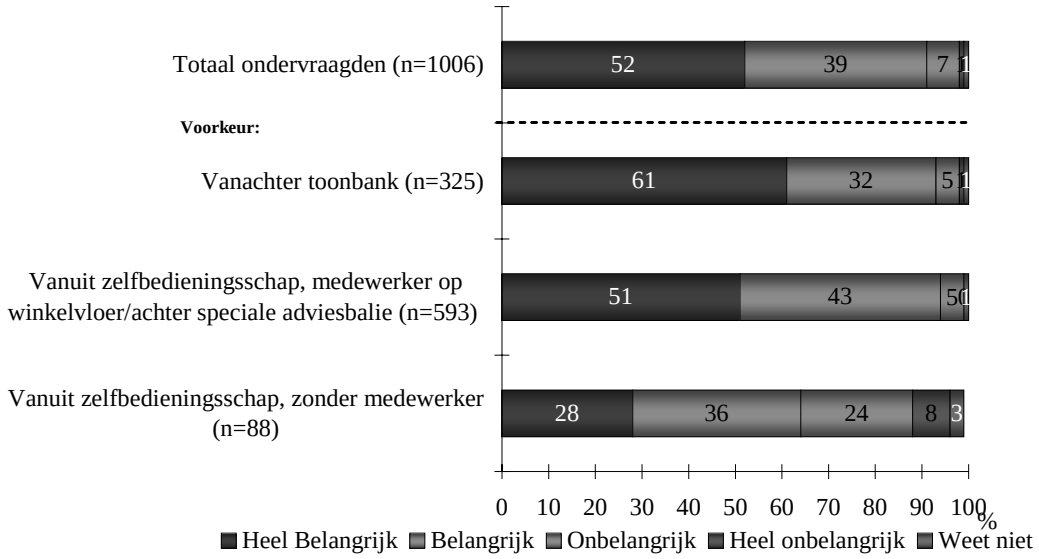
2 Advies van groot belang

In dit hoofdstuk gaan we in op de mogelijke oorzaken voor de voorkeur voor verkoop vanuit het zelfbedieningsschap of vanachter de toonbank. In het onderzoek zijn vooraf een aantal redenen verondersteld die mensen kunnen hebben voor hun voorkeur voor verkoop vanachter de toonbank of vanuit het schap. Een groot verschil tussen beide manieren van verkopen is de mate waarin en de manier waarop advies gegeven kan worden. In dit hoofdstuk bekijken we daarom hoe belangrijk advies in de drogisterij en apotheek voor de consumenten eigenlijk is en in welke mate men hier dan gebruik van maakt.

2.1 Adviesmogelijkheid erg belangrijk gevonden

Vrijwel iedereen zegt het (heel) belangrijk te vinden dat hij/zij in de drogisterij of apotheek advies en informatie kan vragen (52% heel belangrijk, 39% belangrijk).
Dit geldt sterker voor de mensen die een voorkeur hebben voor de toonbank (61% heel belangrijk) dan voor mensen met een voorkeur voor verkoop vanuit het schap, waarbij een medewerker aanwezig is op de winkelvloer of achter een adviesbalie (51%) of vanuit het schap zonder dat er altijd een medewerker in de buurt is (28%). Dit is ook te zien in figuur 6. Het gaat echter om een gradueel verschil: als je heel belangrijk en belangrijk bij elkaar optelt, vindt 93% van de mensen met voorkeur voor de toonbank het belangrijk en 94% van de mensen met voorkeur voor zelfbediening met medewerker.

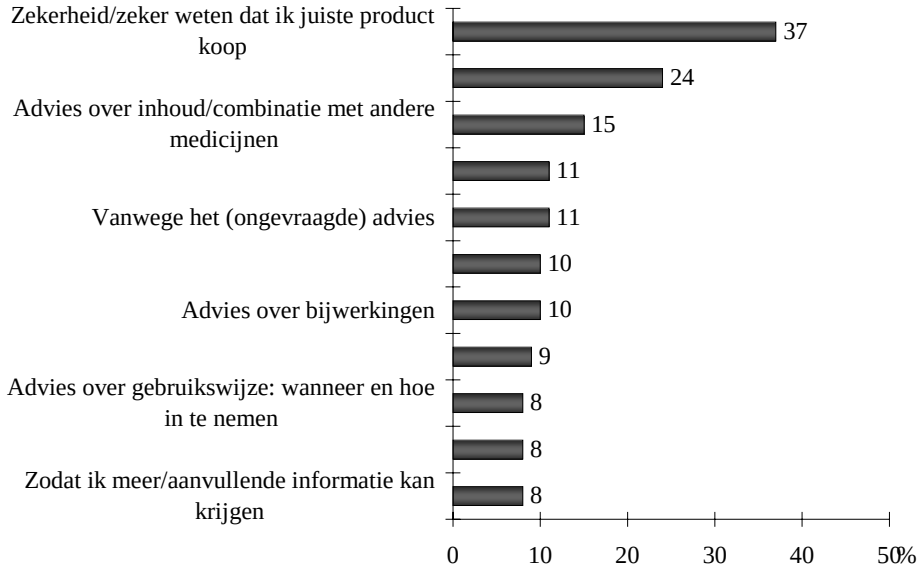
6 | Hoe belangrijk vindt u het dat u in een drogisterij of apotheek advies en informatie kunt krijgen? (basis: alle respondenten)



Bron: TNS NIPO, 2008

Men vindt het kunnen krijgen van advies en informatie vooral belangrijk omdat men graag wil weten of men het juiste product koopt en dit zelf niet goed kan beoordelen. Men denkt eveneens aan advies over het gebruik in combinatie met andere medicijnen en aan dat je ook ongevraagd advies kunt krijgen.

7 | Waarom vindt u het belangrijk dat u advies of informatie kunt vragen? (open vraag, basis: respondenten die het belangrijk vinden om advies of informatie te kunnen vragen, n=917)



Bron: TNS NIPO, 2007

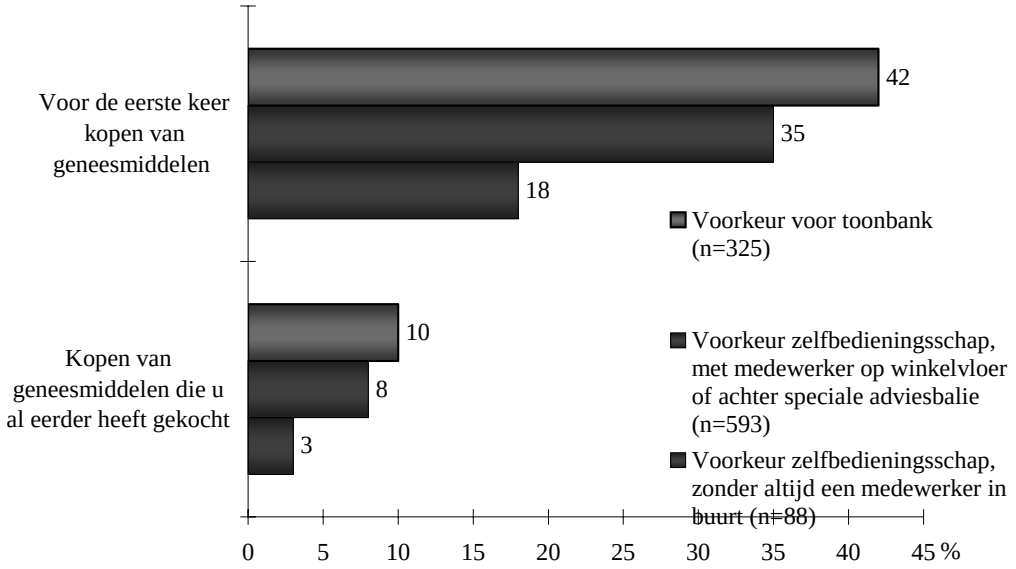
De respondenten die een voorkeur hebben voor verkoop vanachter de toonbank, noemen de reden dat ze advies kunnen krijgen over de invloed op of de combinatie met andere medicijnen significant vaker dan mensen met een voorkeur voor zelfbediening (21% versus 13%). Verder verschillen de redenen niet zoveel tussen deze groepen.

2.1.1 Niet altijd daadwerkelijk om advies gevraagd

Men heeft dus aangegeven het erg belangrijk te vinden advies te kunnen vragen. Toch doet men dit niet in alle gevallen: men geeft aan gemiddeld in 36% van de gevallen dat men *voor de eerste keer* een bepaald soort vrij verkrijgbaar medicijn koopt, informatie of advies te vragen.
Dit geldt voor gemiddeld 9% van de gevallen waarin men een medicijn koopt *dat men al eerder heeft gekocht*.
Het merendeel van de aankopen bestaat uit medicijnen die men al eerder heeft gekocht (en waarvoor de adviesbehoefte dus minder groot is). Van alle vrij verkrijgbare medicijnen die men koopt bestaat gemiddeld 14% (naar eigen zeggen) uit medicijnen die men voor het eerst koopt.

Zoals in onderstaande grafiek te zien is, lijkt het er op dat **mensen die een voorkeur voor de toonbank hebben, meer vragen hebben of advies willen.**

8 | 1: In hoeveel procent van de gevallen dat u voor de eerste keer een bepaald soort vrij verkrijgbare geneesmiddelen koopt vraagt u informatie of advies (in welke vorm of mate dan ook) aan het personeel in de drogisterij of apotheek?
2: In hoeveel procent… AL EERDER heeft gekocht...?
(basis beide vragen: alle respondenten, n=1.006)



Bron: TNS NIPO, 2007

Ook als we kijken naar de huidige situatie bij de drogisterijen en apotheken waar de respondenten op dit moment komen, blijkt dat mensen die vooral komen bij drogisterijen/apotheken waar de vrij verkrijgbare medicijnen achter de toonbank liggen, significant vaker vragen stellen dan mensen die vooral komen bij drogisterijen/apotheken waar het grootste deel in het zelfbedieningsschap ligt (eerste aankopen 40% versus 29%, herhaalaankopen 20% versus 6%).

Hieruit wordt niet direct duidelijk of zij bewust naar verkooppunten gaan waar producten achter de toonbank liggen omdat ze vaak vragen hebben óf dat ze juist vaker vragen stellen doordat de producten achter de toonbank liggen.

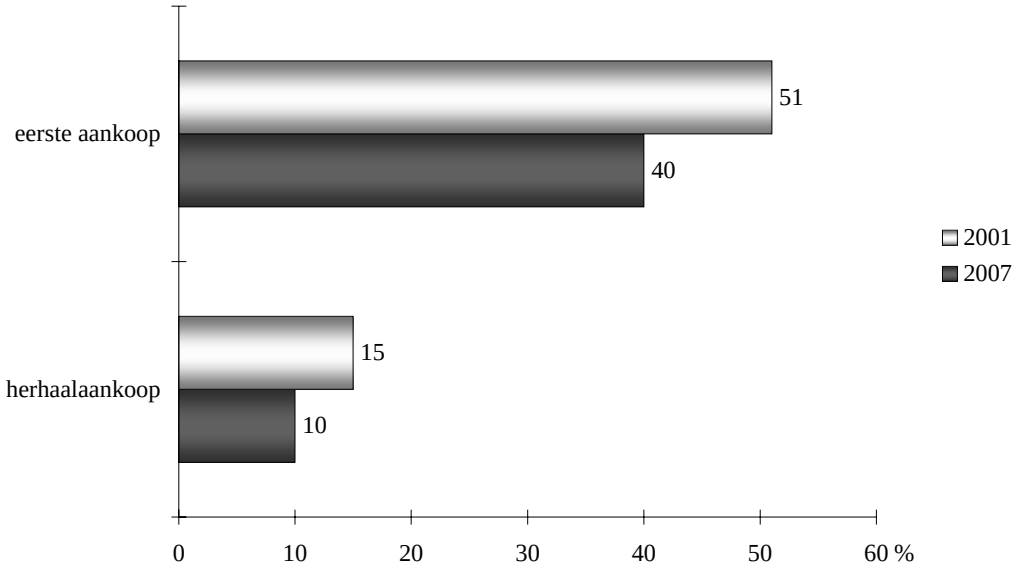
2.1.2 Mate waarin men advies vraagt gedaald sinds 2001

De mate waarin men advies vraagt bij eerste en herhaalmetingen lijkt in de afgelopen jaren te zijn gedaald. Om de vergelijking zuiver te houden vergelijken we de resultaten van 2001 met de resultaten van de groep uit 2007 die vooral ervaring heeft met de toonbank. In 2001 was dit immers ook de situatie.

In het onderzoek dat in 2001 is uitgevoerd gaf men aan gemiddeld in 51% van de gevallen dat men voor de eerste keer een bepaald soort vrij verkrijgbaar medicijn kocht informatie of advies te vragen. In 2007 is dit gedaald naar 40%.

Eenzelfde neerwaartse trend is te zien bij de herhalingsaankopen: in 2001 vroeg men informatie en advies in gemiddeld 15% van de gevallen dat men een vrij verkrijgbaar medicijn kocht dat men al eerder had gekocht. In 2007 is dit gedaald naar 10%.

9 | 1: In hoeveel procent van de gevallen dat u voor de eerste keer een bepaald soort vrij verkrijgbare geneesmiddelen koopt vraagt u informatie of advies (in welke vorm of mate dan ook) aan het personeel in de drogisterij of apotheek?
2: In hoeveel procent… AL EERDER heeft gekocht...?
(basis: alle respondenten, 2007: n=1.006, 2001: n=1.057)



Bron: TNS NIPO, 2007

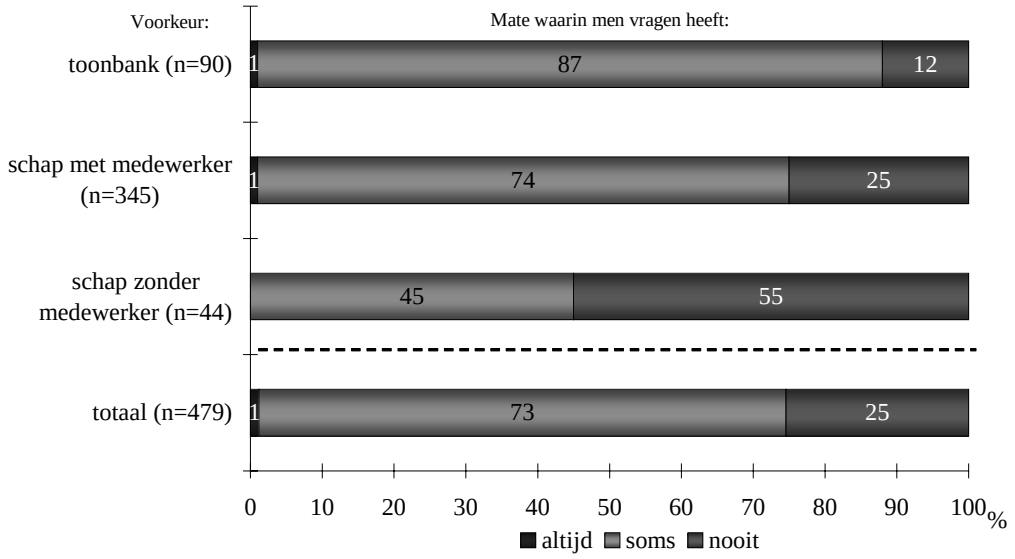
Wellicht kan dit (deels) verklaard worden doordat men steeds meer informatie zelf op internet opzoekt. Mogelijk ligt een verklaring echter ook in het feit dat er na 2001 steeds meer vrij verkrijgbare medicijnen vanuit het zelfbedieningsschap zijn verkocht. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat men minder snel advies vraagt.

Toch vinden in 2007 wel meer mensen het *belangrijk* om in de drogisterij of apotheek advies en informatie te kunnen vragen (84% in 2001 versus 91% in 2007).

2.2 Advies ook belangrijk bij zelfbediening

Uit het feit dat mensen na het zelf lezen van de verpakking soms nog vragen hebben, blijkt dat het voor veel mensen belangrijk (of noodzakelijk) is dat advies en informatie gevraagd kunnen worden, ook als medicijnen in het zelfbedieningsschap liggen: 73% heeft hier soms behoefte aan en 1% altijd.
In figuur 10 is wederom te zien dat er een samenhang bestaat tussen de mate waarin men over het algemeen nog vragen heeft en de voorkeur voor toonbank of zelfbediening.

10 | In hoeverre heeft u zelf na het lezen van een verpakking van vrij verkrijgbare medicijnen over het algemeen nog vragen? (basis: respondenten met ervaring met zelfbedieningsschap)



Bron: TNS NIPO, 2007

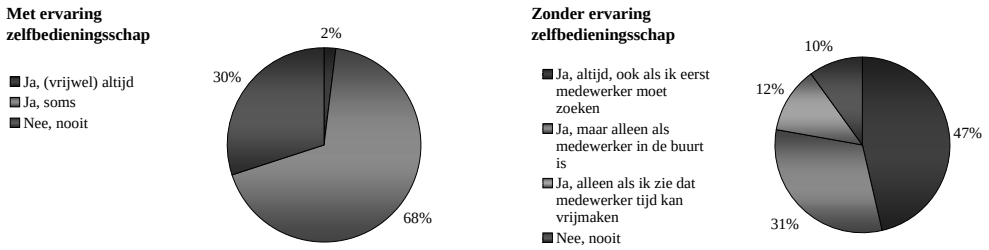
Vooral de mensen die een voorkeur voor de toonbank hebben, geven vaak aan soms nog vragen te hebben na het lezen van de verpakking (87% soms, 12% nooit), terwijl de mensen met een voorkeur voor verkoop vanuit het zelfbedieningsschap zonder dat er altijd een medewerker in de buurt is, logischerwijs ook veel minder vaak vragen zeggen te hebben (45% soms, 55% nooit). Hoewel het moeilijk is hier een causaal verband aan te verbinden, lijkt het alsof **mensen die over het algemeen meer vragen hebben, vaker voorkeur hebben voor verkoop vanachter de toonbank. Mensen zonder zelfbedieningservaring hebben meer behoefte aan advies dan mensen met zelfbedieningservaring.**

2.2.1 In zelfbedieningssituatie wordt ook advies gevraagd

Mensen die ervaring hebben met verkoop vanuit het zelfbedieningsschap zeggen ook (soms) advies te vragen bij de aankoop van vrij verkrijgbare medicijnen: 2% doet dit naar eigen zeggen altijd en 68% soms.

De mensen die zelf geen ervaring hebben met verkoop vanuit het zelfbedieningsschap, geven aan dat ze áls ze vrij verkrijgbare geneesmiddelen zouden kopen in een drogisterij of apotheek waar deze in het zelfbedieningsschap liggen, wel advies zouden vragen: maar liefst 47% zegt dit altijd te zullen doen, 31% alleen als er een medewerker in de buurt is en 12 % alleen als een medewerker er tijd voor kan vrijmaken. Slechts 10% zegt dit nooit te zullen doen. De behoefte aan advies blijkt ook hieruit weer groot te zijn. Bovendien geeft dit aan dat het voor deze groep belangrijk is dat wanneer medicijnen in het zelfbedieningsschap liggen, er een medewerker in de buurt is die advies kan geven en vragen kan beantwoorden.

11 | Heeft u zelf wel eens advies gevraagd bij de aankoop van een vrij verkrijgbaar medicijn dat u uit het zelfbedieningsschap kon pakken? (basis: respondenten met ervaring zelfbedieningsschap, n=494)
Als u een vrij verkrijgbaar medicijn zou kopen in een drogisterij of apotheek waar deze in het zelfbedieningsschap liggen, zou u dan ook om advies vragen? Gaat u uit van de situatie dat u advies zou willen (basis: respondenten zonder ervaring zelfbedieningsschap, n=485)



Bron: TNS NIPO, 2007

3 Voor- en nadelen

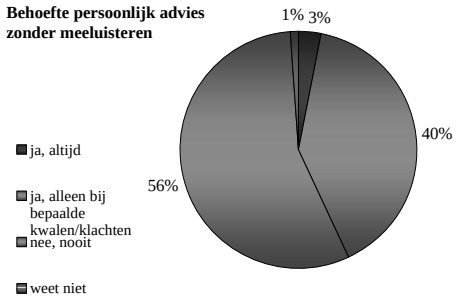
Veel voor- en nadelen van verkoop vanachter de toonbank en van verkoop vanuit het zelfbedieningsschap hebben te maken met adviseren en de mogelijkheden die voor het ontvangen van advies bestaan. In hoofdstuk 2 werd al duidelijk dat de mogelijkheid om advies te kunnen vragen erg belangrijk wordt gevonden. In dit hoofdstuk zullen we dieper ingaan op de voor- en nadelen die bij de toonbank en het zelfbedieningsschap horen en hoe de Nederlander daarover denkt.

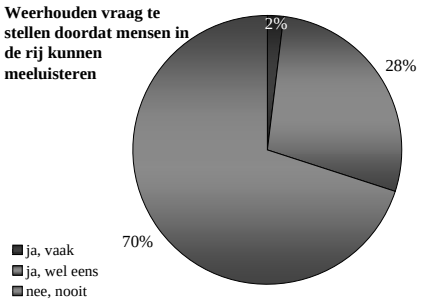
3.1 Advies kunnen vragen zonder dat anderen kunnen meeluisteren voor veel mensen belangrijk

Voor een deel van de klanten is het belangrijk dat niet iedereen kan meeluisteren wanneer zij om (advies over) een vrij verkrijgbaar medicijn vragen. Dit kan een mogelijk voordeel zijn van verkoop vanuit het schap, met name bij bepaalde ‘intieme’ kwalen.
Een deel van de klanten heeft wel eens behoefte aan persoonlijk advies van een medewerker, zonder dat andere klanten of medewerkers mee kunnen luisteren: 40% heeft dit wel eens, maar alleen bij bepaalde klachten/kwalen. Slechts 3% heeft dit altijd. Aan de andere kant zegt ook meer dan de helft (56%) hier nooit behoefte aan te hebben.

Bovendien geeft 30% aan zich wel eens te hebben laten weerhouden om (advies over) een vrij verkrijgbaar geneesmiddel vanachter een toonbank te vragen omdat ze liever niet wilden dat mensen achter hen in de rij het konden horen. Ook dit zou voorkomen kunnen worden als dit (advies) niet bij de toonbank gevraagd zou hoeven worden.

12 | 1: Heeft u wel eens behoefte aan persoonlijk advies van een medewerker, zonder dat andere klanten of medewerkers kunnen meeluisteren?
2: Heeft u wel eens een situatie meegemaakt waarin u zich liet weerhouden om (advies over) een vrij verkrijgbaar medicijn vanachter de toonbank te vragen, omdat u niet wilde dat mensen achter u in de rij de vraag konden horen?
(Basis beide vragen: alle respondenten, n=1006)





Bron: TNS NIPO, 2007

3.1.1 Behoefte aan persoonlijk advies zorgt voor grotere voorkeur zelfbediening

Er is een samenhang te zien tussen deze ervaringen met betrekking tot meeluisteren en de voorkeur die men heeft voor verkoop vanuit het schap of vanachter de toonbank:

- de mensen die aangeven altijd of wel eens behoefte te hebben aan een persoonlijk advies zonder dat er iemand meeluistert, hebben significant vaker een voorkeur voor verkoop vanuit het schap, waarbij een medewerker op de winkelvloer of achter een speciale adviesbalie aanwezig is dan mensen die deze behoefte nooit hebben (67% versus 54%). Zij hebben minder vaak voorkeur voor de toonbank (29% versus 34%),
- Ook de mensen die aangeven vaak of wel eens een situatie te hebben meegemaakt waarin ze zich lieten weerhouden om advies te vragen, hebben vaker behoefte aan verkoop vanuit het zelfbedieningsschap met een medewerker op de winkelvloer of achter een adviesbalie (68% versus 56%) en minder vaak voorkeur voor de toonbank (23% versus 35%).

3.2 Zelf kunnen vergelijken en verpakkingen lezen gewaardeerd, maar toonbank ook

Aan de helft van de respondenten is de volgende stelling voorgelegd:
Ik vind het prettig om zelf de vrij verkrijgbare medicijnen, zoals bijvoorbeeld aspirine, hoestdrank en keeltabletten te kunnen vergelijken, de verpakking te lezen en zelf te kiezen (zonder verplichte tussenkomst van een medewerker).

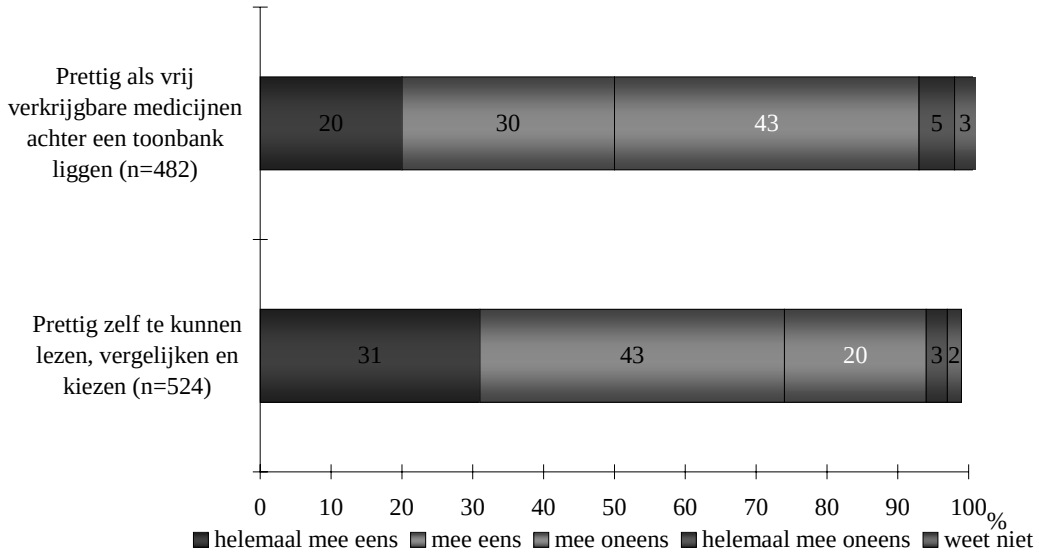
Aan de andere helft is deze stelling voorgelegd:
Als ik vrij verkrijgbare medicijnen koop vind ik het prettig als deze achter een toonbank staan.

Het blijkt dat beide stellingen een groot deel van de respondenten aanspreken:
74% geeft aan het prettig te vinden om zelf vrij verkrijgbare medicijnen te kunnen vergelijken, de verpakking te lezen en zelf te kiezen zonder verplichte tussenkomst van een medewerker. 23% vindt dit juist niet prettig.

50% is het eens met de stelling dat het prettig is als vrij verkrijgbare medicijnen achter een toonbank liggen. 48% is het hier juist niet mee eens. Dit spreekt dus wel veel minder mensen aan dan het feit dat je zelf zou kunnen lezen, vergelijken en kiezen.

Dat men het prettig vindt om zelf te kunnen bekijken en vergelijken blijkt ook uit het feit dat vrijwel alle respondenten die regelmatig in een apotheek of drogisterij komen waar de medicijnen in het zelfbedieningsschap staan, ook daadwerkelijk zeggen zelf wel eens de informatie op de verpakking te lezen: 53% doet dit naar eigen zeggen altijd en 44% soms.

13 | In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling:
1. Ik vind het prettig om zelf de vrij verkrijgbare medicijnen te kunnen vergelijken, de verpakking te lezen en zelf te kiezen (zonder verplichte tussenkomst van een medewerker).
2. Als ik vrij verkrijgbare medicijnen koop vind ik het prettig als deze achter een toonbank liggen.



Bron: TNS NIPO, 2007

De vraag is dus wat zwaarder weegt: zelf kunnen bekijken en vergelijken, of toch dat het prettig is als vrij verkrijgbare medicijnen achter de toonbank liggen. **Het lijkt erop dat de voorkeur voor het zelf kunnen bekijken en vergelijken toch sterker is.**

Overigens is de eerste stelling (prettig om zelf te kunnen bekijken en vergelijken) ook in 1999 voorgelegd, toen zelfbediening nog niet voorkwam. Toen was een nog groter deel het met de stelling eens: 80% (tegenover 74% in 2007). Als we in 2007 alleen kijken naar de groep die voornamelijk ervaring met de toonbank heeft, is deze behoefte nog lager: 60%.

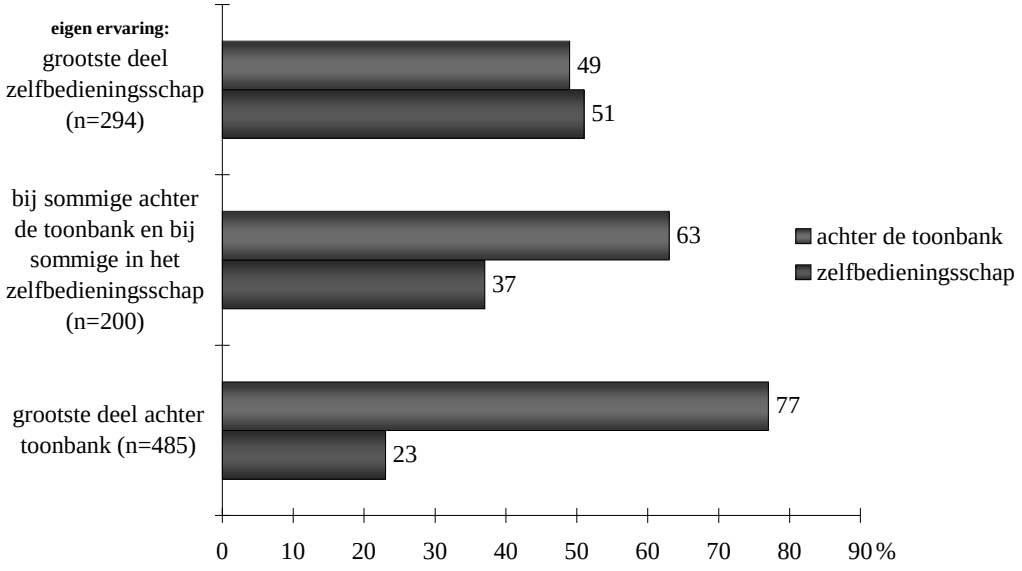
3.3 Beste advies in situatie die men gewend is

Hoewel al een aantal keren naar voren is gekomen dat de meerderheid de voorkeur geeft aan verkoop vanuit het zelfbedieningsschap en dat de mogelijkheid om advies te kunnen vragen erg belangrijk gevonden wordt, heeft men toch het idee dat je het béste advies kunt krijgen wanneer vrij verkrijgbare medicijnen achter een toonbank liggen.

Ongeveer tweederde (65%) verwacht het beste advies te krijgen als vrij verkrijgbare medicijnen achter de toonbank liggen. 35% verwacht het beste advies juist te kunnen krijgen als de vrij verkrijgbare medicijnen in het zelfbedieningsschap liggen.

De verwachting over waar je het beste advies kunt krijgen blijkt samen te hangen met wat men gewend is. De mensen die het vaakst komen bij drogisterijen of apotheken waar het grootste deel van de vrij verkrijgbare medicijnen achter de toonbank staan, denken ook veel sterker dan mensen die vooral in situaties komen waar het grootste deel in het zelfbedieningsschap ligt dat je het beste advies kunt krijgen als de medicijnen achter de toonbank staan (77% versus 49%). Andersom denken mensen die het vaakst in situaties komen waarbij het grootste deel in het schap ligt ook vaker dat je in die situatie het beste advies kunt krijgen (51% versus 49%). Dit is ook te zien in figuur 14.

14 | In welke situatie verwacht u in de apotheek of drogisterij het beste advies te kunnen krijgen?

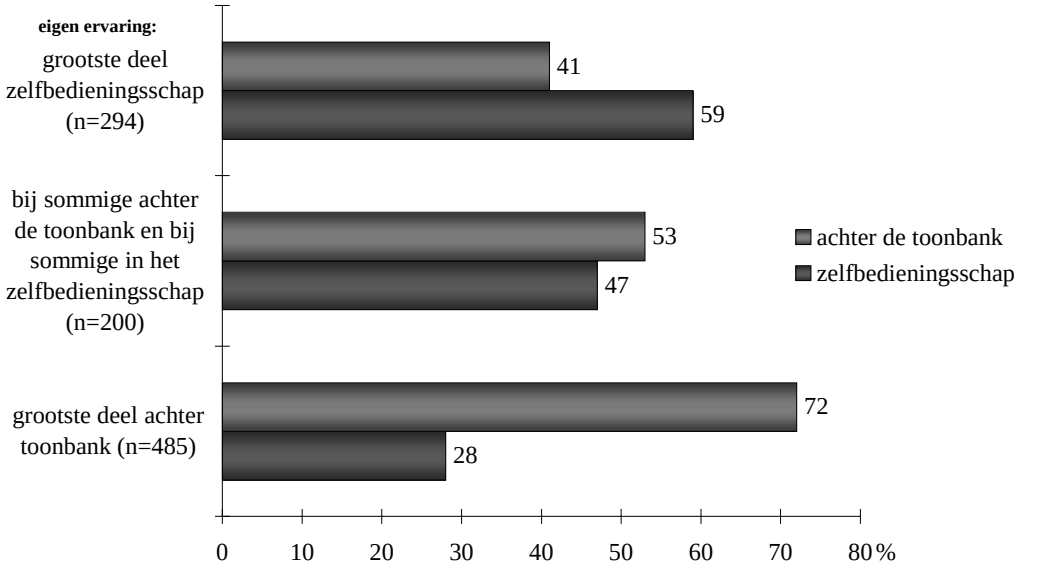


Bron: TNS NIPO, 2007

Een vergelijkbare vraag is nogmaals voorgelegd nadat de mogelijke voor- en nadelen van toonbank en zelfbediening zijn genoemd. De vraag was nu waar men verwacht dat *klanten in het algemeen* het beste advies kunnen krijgen. De voorkeur voor advies

vanachter de toonbank neemt dan iets af, ten gunste van zelfbediening, maar de toonbank wint het nog steeds voor de meerderheid. Ook dan gelden verschillen tussen mensen met ervaring met toonbank en mensen met ervaring met zelfbediening. Deze verschillen zijn nu nog iets sterker dan vóór het noemen van de voor- en nadelen (zie figuur 15). Mensen die nu vooral komen bij verkooppunten waar het grootste deel in het zelfbedieningsschap ligt, hebben nog sterker het idee dat je in een zelfbedieningssituatie het beste advies kunt krijgen (59%) en minder sterk dat je beter advies krijgt vanachter de toonbank (41%). De mensen die een toonbanksituatie gewend zijn denken iets minder sterk dat je bij de toonbank ook het beste advies kunt krijgen, maar dit blijft voor hen wel duidelijk de betere optie (72% toonbank, 28% zelfbediening).

15 | Op basis van de genoemde voor- en nadelen, in welke situatie verwacht u dan dat klanten in het algemeen het beste advies kunnen krijgen? (voor- en nadelen zoals deze in figuur 2 te vinden zijn)

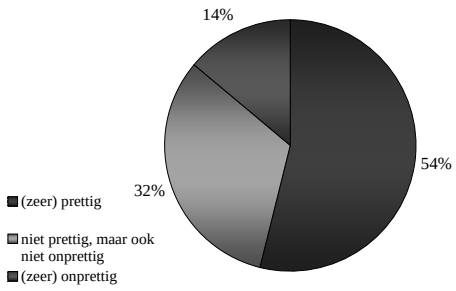


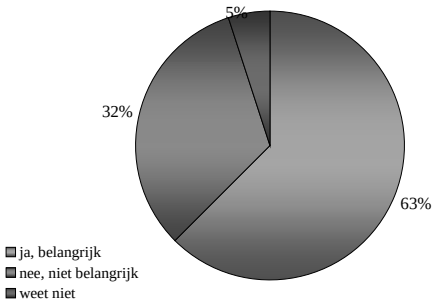
Bron: TNS NIPO, 2007

3.3.1 Ongevraagd advies gezien als voordeel van toonbank

Het feit dat men verwacht bij verkoop vanachter de toonbank een beter advies te krijgen hangt wellicht ook samen met het feit dat er altijd een medewerker is die gevraagd, maar ook ongevraagd advies kan geven. 36% van de respondenten heeft wel eens ongevraagd advies gekregen en over het algemeen vindt men het prettig (54%) en bovendien belangrijk dat dit gebeurt (63%). Bijna niemand vindt dit onprettig (14%).

16 | 1. Wat vond u ervan dat u op dat moment een advies kreeg waar u zelf niet om had gevraagd? 2. Vindt u het belangrijk dat medewerkers van drogisterijen en apotheken u advies geven, ook als u er niet om vraagt?
(basis: respondenten die wel eens ongevraagd advies hebben gekregen, n=358)



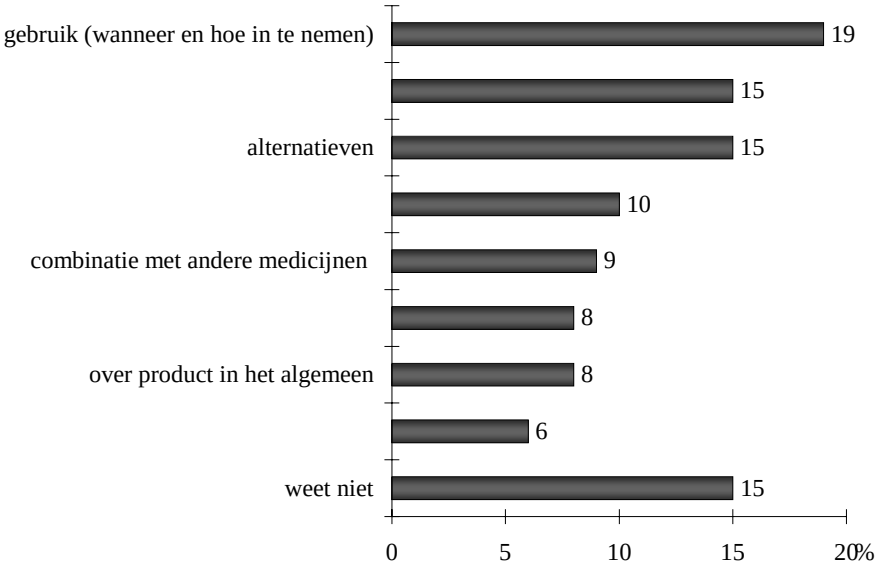


Bron: TNS NIPO, 2007

Vooral ouderen vinden het (zeer) prettig om ook ongevraagd advies te krijgen (55-plussers 73%, 16-34 jaar 42%, 35-54 jaar 47%). Zij krijgen dit niet vaker dan jongeren.

Men krijgt vooral ongevraagd advies over de gebruikswijze: wanneer en hoe in te nemen (19%) en over de dosering (15%). Daarnaast krijgt men ook advies over alternatieven (goedkoper, duurder, beter, ander formaat verpakking) (15%).

17 | Waar ging dit advies of deze vraag dan over? (open vraag, meest genoemde antwoorden, basis: respondenten die wel eens ongevraagd advies of vragen hebben gekregen, n=358)

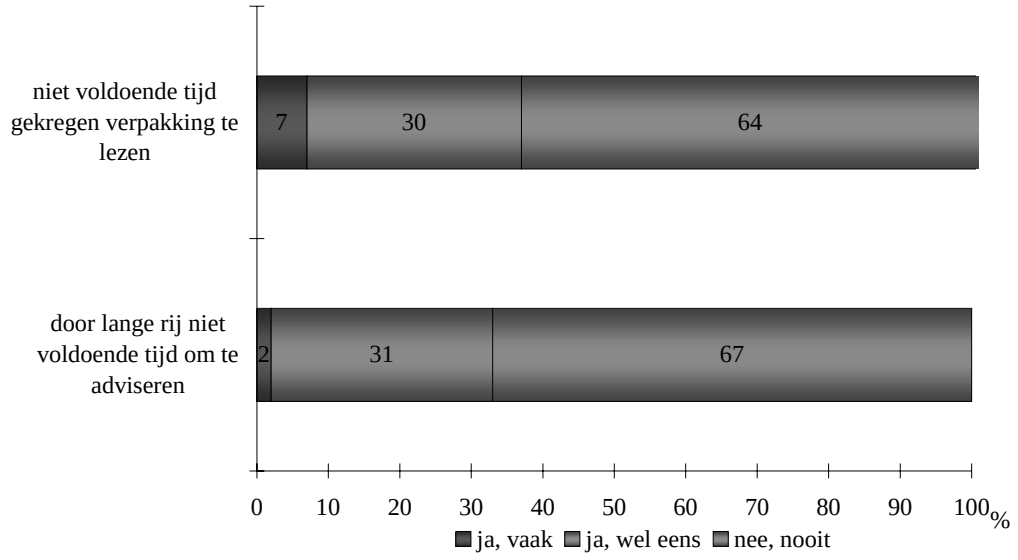


Bron: TNS NIPO, 2007

3.4 In toonbanksituatie regelmatig te weinig tijd om verpakking te lezen of advies te vragen

Een ander mogelijk nadeel van medicijnen achter de toonbank is dat er een rij kan staan waardoor een medewerker minder tijd neemt om je te adviseren of waardoor je (voor je gevoel) niet voldoende tijd krijgt om de verpakking te lezen.
33% geeft aan wel eens in de situatie te zijn geweest dat de medewerker niet voldoende tijd nam om te adviseren (2% vaak, 31% wel eens).
37% heeft wel eens (voor zijn/haar gevoel) onvoldoende tijd gehad om de verpakking te kunnen lezen (7% vaak, 30% wel eens).

18 | Heeft u wel eens een situatie meegemaakt waarin u een vrij verkrijgbaar medicijn vanachter de toonbank wilde kopen en…
1. de medewerker door de drukte/een lange rij niet voldoende tijd nam u te adviseren?
2. u (voor uw gevoel) niet voldoende tijd kreeg om de verpakking te lezen?
(basis: alle respondenten, n=1.006)



Bron: TNS NIPO, 2007

Beide situaties dragen eraan bij dat deze mensen vaker voorkeur hebben voor verkoop vanuit het zelfbedieningsschap (waarbij een medewerker aanwezig is):

- 66% van de mensen die vaak of wel eens hebben meegemaakt dat een medewerker niet voldoende tijd nam om te adviseren geeft aan voorkeur te hebben voor zelfbediening, tegenover 56% van de mensen die dit nooit hebben meegemaakt. Zij hebben minder vaak voorkeur voor de toonbank (27% versus 35%).
- 69% van de mensen die vaak of wel eens hebben meegemaakt dat ze onvoldoende tijd kregen om de verpakking te lezen heeft een voorkeur voor zelfbediening (waarbij een medewerker in de buurt is), tegenover 54% van de

mensen die dit nooit hebben meegemaakt. Zij hebben minder vaak de voorkeur voor de toonbank (24% tegenover 36%).

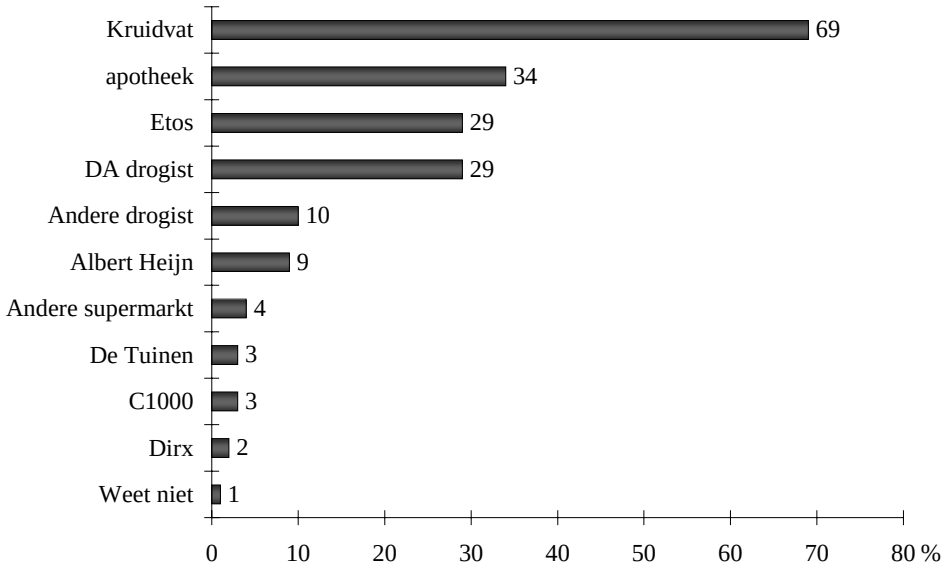
4 Achtergrondinformatie

In dit hoofdstuk worden nog een aantal achtergrondvragen behandeld, die niet direct de hoofdvraag van het onderzoek beantwoorden, maar wel mogelijk interessante informatie opleveren.

4.1 Vrij verkrijgbare medicijnen vooral gekocht bij drogisterijen

Men koopt vrij verkrijgbare medicijnen vooral bij drogisterijen, waarvan Kruidvat veruit het vaakst genoemd wordt (69%), gevolgd door DA drogist (29%). Ook koopt bijna een derde wel eens vrij verkrijgbare medicijnen bij de apotheek (34%).

19 | Waar koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen gewoonlijk (meer antwoorden mogelijk. Basis: alle respondenten, n=1006)



Bron: TNS NIPO, 2007

De redenen om vrij verkrijgbare medicijnen juist op die plek te kopen, verschillen vooral tussen drogisterijen en apotheken.

Apotheken

Men koopt vooral bij de apotheek omdat men daar een goed advies kan krijgen (54%). Daar is iedereen (zeer) tevreden over (99% tevreden of zeer tevreden). 35% antwoordt bij de apotheek te kopen omdat ze daar toch komen voor andere aankopen die hij/zij nodig heeft en 30% omdat het op een gunstige plek zit (dichtbij).

Drogisterijen

Redenen om bij drogisterijen te kopen hebben meestal te maken met het feit dat mensen daar toch komen voor andere aankopen die ze nodig hebben (tussen 40% en 59%), vaak ook omdat het dichtbij zit (tussen 40% en 50%). De reden ‘daar kan ik een goed advies

krijgen’ wordt bij de DA drogist regelmatig genoemd (22%), maar bij andere minder (Etos 10%, Kruidvat 2%, Dirx 0%, andere drogist 16%). Over het advies dat mensen bij drogisterijen krijgen is vrijwel iedereen (zeer) tevreden.
Bij De Tuinen komt men ook het vaakst omdat men er toch voor andere aankopen komt (32%), maar ook omdat men daar een goed advies denkt te kunnen krijgen (27%).

Supermarkten
Mensen die hun vrij verkrijgbare medicijnen bij supermarkten kopen doen dit vooral omdat ze daar al komen voor andere aankopen (Albert Heijn 74%, C1000 77%, andere supermarkten 70%) en daarnaast omdat het op een gunstige plek zit (Albert Heijn 28%, C1000 29%, andere supermarkt 37%).

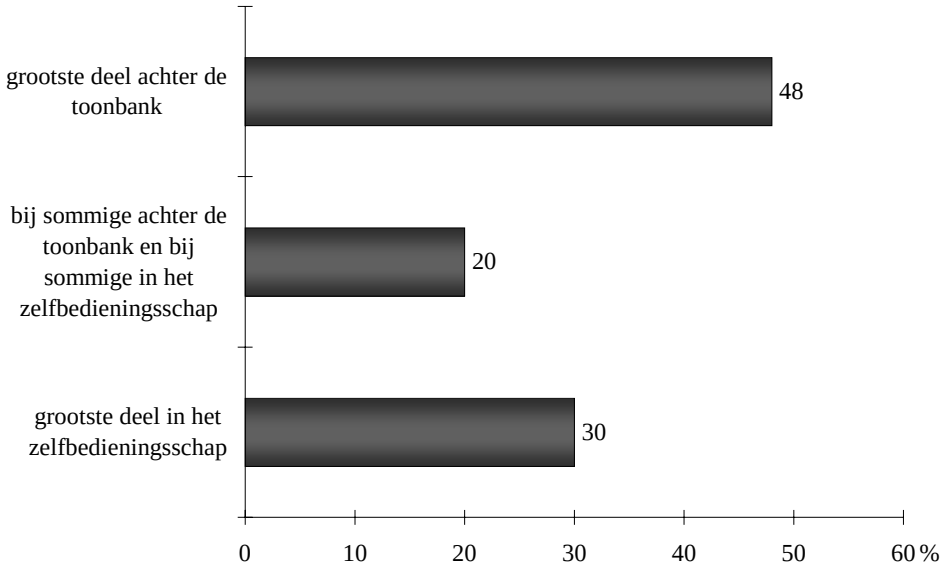
4.1.1 Mensen die bij de apotheek kopen grotere voorkeur voor toonbank

Opvallend is dat mensen die vaak in de apotheek komen vaker advies vragen en dit ook belangrijker vinden. Zij hebben vaker dan gemiddeld voorkeur voor verkoop vanachter de toonbank. Voor het noemen van voor- en nadelen 41% tegenover 33% gemiddeld, na het noemen van voor- en nadelen 42% versus 32% gemiddeld. En zij hebben minder voorkeur voor verkoop vanuit het zelfbedieningsschap met een medewerker in de buurt. Voor het noemen van voor- en nadelen 46% tegenover 54%, na het noemen van voor- en nadelen 52% versus 59%.

4.2 In meeste drogisterijen vrij verkrijgbare medicijnen achter de toonbank

De meerderheid geeft aan dat het grootste deel van de vrij verkrijgbare medicijnen bij de drogisterij waar hij/zij het vaakst komt achter de toonbank staat (48%). 30% antwoordt dat het grootste deel in het zelfbedieningsschap staat en 20% geeft aan dat ze bij sommige drogisterijen in het schap staan en bij sommige achter de toonbank.

20 | Hoe is de situatie bij de drogisterij(en) of apothe(e)k(en) waar u het vaakst komt? (basis: alle respondenten, n=1.006)



Bron: TNS NIPO, 2007

5 Conclusie

Voorkeur zelfbediening met aanwezigheid medewerker
De meerderheid heeft een voorkeur voor verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanuit het zelfbedieningsschap. Hierbij vindt een grote meerderheid het wel belangrijk dat er altijd een winkelmedewerker beschikbaar is. Advies kunnen krijgen is voor de meerderheid dan ook erg belangrijk en die mogelijkheid zal dus wel moeten blijven bestaan, ook in een zelfbedieningssituatie. De voorkeur verschilt wel tussen bepaalde groepen: 55-plussers, laag opgeleiden en mensen die minder vaak vrij verkrijgbare medicijnen kopen hebben een sterkere voorkeur voor de toonbank, terwijl hoger opgeleiden, jongere mensen en mensen die vaak vrij verkrijgbare medicijnen kopen liever zelfbediening hebben.

Het feit dat er bij zelfbediening over het algemeen geen rij achter je staat te wachten, waardoor er geen mensen mee zullen luisteren wanneer je advies vraagt of een verpakking wilt lezen, zal voor een groot deel van de Nederlanders als voordeel van zelfbediening worden ervaren. Ruim een derde heeft hier namelijk wel eens last van gehad.

Ook een derde voorkeur toonbank
Toch is er ook eenderde die de voorkeur geeft aan verkoop vanachter de toonbank en denkt een groot deel ook dat je vanachter de toonbank ook beter advies kunt krijgen. Dit komt waarschijnlijk ook doordat bij een groot deel van de apotheken en drogisterijen de zelfzorggeneesmiddelen nog achter de toonbank liggen. Uit de resultaten blijkt namelijk dat de voorkeur die men heeft voor toonbank of zelfbediening samenhangt met wat men gewend is.

Meer zelfbediening lijkt voorkeur voor zelfbediening te doen toenemen
Ook wordt echter duidelijk dat mensen die daadwerkelijk ervaring hebben met verkoop vanuit het zelfbedieningsschap dit significant beter waarderen dan mensen die hier (nog) niet of minder mee in aanraking zijn geweest. Het lijkt er dus op dat men vasthoudt aan wat men gewend is, maar dat mensen die eenmaal in aanraking komen met verkoop vanuit het zelfbedieningsschap hier erg tevreden over zijn en dat het waarschijnlijk is dat meer ervaring met zelfbediening ook zal leiden tot een grotere voorkeur voor zelfbediening.

Tenslotte lijkt het erop dat de behoefte aan advies minder wordt wanneer de medicijnen in het schap komen te liggen: deze mensen geven aan minder vaak advies te vragen, minder vragen te hebben etc. Wellicht neemt het zelf kunnen lezen van de verpakking een groot deel van de vragen al weg.

Bijlagen

1Vragenlijst

VRAAG 10

Deze vragenlijst gaat over vrij verkrijgbare geneesmiddelen.
Dit zijn geneesmiddelen die u zonder recept van een arts bij een drogisterij, apotheek en/of supermarkt met drogisterijbalie kunt kopen.
Voorbeelden hiervan zijn: aspirine, paracetamol, neusdruppels, keeltabletten, hoestdranken, homeopathische geneesmiddelen en middelen tegen wagenziekte, diarree en maagzuur. U kunt vrij verkrijgbare geneesmiddelen bijvoorbeeld kopen bij de drogist (zoals Etos of Kruidvat) of bij de apotheek.
Hoe vaak koopt u bij de apotheek of drogist vrij verkrijgbare geneesmiddelen?

1 ❑ 2 keer per week of vaker
2 ❑ 1 keer per week
3 ❑ 1 keer per 2 a 3 weken
4 ❑ 1 keer per maand
5 ❑ 1 keer per 3 maanden (kwartaal)
6 ❑ 1 keer per 6 maanden (half jaar)
7 ❑ 1 keer per jaar of minder vaak
8 ❑ Nooit
↳ *GA VERDER NAAR VRAAG 901*

VRAAG 20 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waar koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen gewoonlijk?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ De apotheek
3 ❑ DA drogist
4 ❑ Etos
5 ❑ Kruidvat
6 ❑ Dirx
7 ❑ De Tuinen
8 ❑ Andere drogist
9 ❑ Albert Heijn
10 ❑ C1000
11 ❑ Andere supermarkt
18 ❑ Ergens anders
19 ❑ Weet niet

VRAAG 30 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waarom koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen bij ?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Daar kan ik grote verpakkingen kopen
3 ❑ Ik kom daar toch voor andere aankopen die ik nodig heb
4 ❑ Vriendelijk personeel
5 ❑ Daar kan ik een goed advies krijgen
6 ❑ Dat zit op een gunstige plek (dichtbij)
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Geen speciale reden\weet niet

VRAAG 30 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waarom koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen bij de apotheek?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Daar kan ik grote verpakkingen kopen
3 ❑ Ik kom daar toch voor andere aankopen die ik nodig heb
4 ❑ Vriendelijk personeel
5 ❑ Daar kan ik een goed advies krijgen
6 ❑ Dat zit op een gunstige plek (dichtbij)
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Geen speciale reden\weet niet

VRAAG 30 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waarom koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen bij de DA drogist?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Daar kan ik grote verpakkingen kopen
3 ❑ Ik kom daar toch voor andere aankopen die ik nodig heb
4 ❑ Vriendelijk personeel
5 ❑ Daar kan ik een goed advies krijgen
6 ❑ Dat zit op een gunstige plek (dichtbij)
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Geen speciale reden\weet niet

VRAAG 30 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waarom koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen bij Etos?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Daar kan ik grote verpakkingen kopen
3 ❑ Ik kom daar toch voor andere aankopen die ik nodig heb
4 ❑ Vriendelijk personeel
5 ❑ Daar kan ik een goed advies krijgen
6 ❑ Dat zit op een gunstige plek (dichtbij)
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Geen speciale reden\weet niet

VRAAG 30 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waarom koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen bij Kruidvat?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Daar kan ik grote verpakkingen kopen
3 ❑ Ik kom daar toch voor andere aankopen die ik nodig heb
4 ❑ Vriendelijk personeel
5 ❑ Daar kan ik een goed advies krijgen
6 ❑ Dat zit op een gunstige plek (dichtbij)
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Geen speciale reden\weet niet

VRAAG 30 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waarom koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen bij Dirx?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Daar kan ik grote verpakkingen kopen
3 ❑ Ik kom daar toch voor andere aankopen die ik nodig heb
4 ❑ Vriendelijk personeel
5 ❑ Daar kan ik een goed advies krijgen
6 ❑ Dat zit op een gunstige plek (dichtbij)
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Geen speciale reden\weet niet

VRAAG 30 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waarom koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen bij De Tuinen?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Daar kan ik grote verpakkingen kopen
3 ❑ Ik kom daar toch voor andere aankopen die ik nodig heb
4 ❑ Vriendelijk personeel
5 ❑ Daar kan ik een goed advies krijgen
6 ❑ Dat zit op een gunstige plek (dichtbij)
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Geen speciale reden\weet niet

VRAAG 30 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waarom koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen bij een andere drogist?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Daar kan ik grote verpakkingen kopen
3 ❑ Ik kom daar toch voor andere aankopen die ik nodig heb
4 ❑ Vriendelijk personeel
5 ❑ Daar kan ik een goed advies krijgen
6 ❑ Dat zit op een gunstige plek (dichtbij)
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Geen speciale reden\weet niet

VRAAG 30 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waarom koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen bij Albert Heijn?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Daar kan ik grote verpakkingen kopen
3 ❑ Ik kom daar toch voor andere aankopen die ik nodig heb
4 ❑ Vriendelijk personeel
5 ❑ Daar kan ik een goed advies krijgen
6 ❑ Dat zit op een gunstige plek (dichtbij)
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Geen speciale reden\weet niet

VRAAG 30 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waarom koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen bij C1000?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Daar kan ik grote verpakkingen kopen
3 ❑ Ik kom daar toch voor andere aankopen die ik nodig heb
4 ❑ Vriendelijk personeel
5 ❑ Daar kan ik een goed advies krijgen
6 ❑ Dat zit op een gunstige plek (dichtbij)
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Geen speciale reden\weet niet

VRAAG 30 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Waarom koopt u uw vrij verkrijgbare medicijnen bij een andere supermarkt?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Daar kan ik grote verpakkingen kopen
3 ❑ Ik kom daar toch voor andere aankopen die ik nodig heb
4 ❑ Vriendelijk personeel
5 ❑ Daar kan ik een goed advies krijgen
6 ❑ Dat zit op een gunstige plek (dichtbij)
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Geen speciale reden\weet niet

VRAAG 40 **FORMULIER VRAAG**

In hoeveel procent van de gevallen dat u voor de EERSTE KEER een bepaald soort vrij verkrijgbare geneesmiddelen koopt vraagt u informatie of advies (in welke vorm of mate dan ook) aan het personeel in de drogisterij of apotheek?
Probeert u het zo goed mogelijk in te schatten.
(Indien u het echt niet weet, gebruik dan de button!)

VRAAG 50 **MEERVOUDIGE VRAAG**

Wat voor soort advies vraagt u gewoonlijk aan het personeel in de drogisterij of apotheek?
(Meer antwoorden mogelijk)

1 ❑ Advies over welk medicijn geschikt is voor mijn kwaal\klachten
2 ❑ Advies over het medicijn zelf (welke stoffen erin zitten)
3 ❑ Advies over verschillen tussen de merken
4 ❑ Advies over eventuele bijwerkingen
5 ❑ Advies over de juiste dosering
6 ❑ Advies over zaken die ik zelf niet weet, of niet kan vinden
7 ❑ Advies over de prijzen van verschillende middelen
8 ❑ Wat men zou aanraden
18 ❑ Anders, namelijk ...
19 ❑ Weet niet\ geen antwoord

VRAAG 60 **FORMULIER VRAAG**

In hoeveel procent van de gevallen dat u een bepaald soort vrij verkrijgbaar medicijn koopt dat u AL EERDER heeft gekocht, vraagt u informatie of advies (in welke vorm of mate dan ook) aan het personeel in de drogisterij of apotheek?
Probeert u het zo goed mogelijk in te schatten.
(Indien u het echt niet weet, gebruik dan de button!)

VRAAG 70 **FORMULIER VRAAG**

We willen graag weten in hoeveel procent van de gevallen dat u vrij verkrijgbare medicijnen koopt, het gaat om een medicijn dat u voor het eerst koopt.
Denkt u aan de vrij verkrijgbare medicijnen die u in het afgelopen jaar heeft gekocht.
Wilt u een zo nauwkeurig mogelijke schatting geven?
(Indien u het echt niet weet, gebruik dan de button!)

VRAAG 80

Bij welk van de volgende verkooppunten vraagt u het vaakst om advies?
(Slechts één antwoord mogelijk!)

2 ❑ De apotheek
3 ❑ DA drogist
4 ❑ Etos
5 ❑ Kruidvat
6 ❑ Dirx
7 ❑ De Tuinen
8 ❑ Andere drogist
9 ❑ Albert Heijn
10 ❑ C1000
11 ❑ Andere supermarkt
18 ❑ Ergens anders
19 ❑ Weet niet

VRAAG 90

INDIEN [Q80 , 1]

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het advies dat u krijgt bij…….?

1 ❑ Zeer tevreden
2 ❑ Tevreden
3 ❑ Niet zo tevreden
4 ❑ Zeer ontevreden
9 ❑ Weet niet

VRAAG 90

INDIEN [Q80 , 2]

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het advies dat u krijgt bij de apotheek ?

1 ❑ Zeer tevreden
2 ❑ Tevreden
3 ❑ Niet zo tevreden
4 ❑ Zeer ontevreden
9 ❑ Weet niet

VRAAG 90

INDIEN [Q80 , 3]

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het advies dat u krijgt bij de DA drogist ?

1 ❑ Zeer tevreden
2 ❑ Tevreden
3 ❑ Niet zo tevreden
4 ❑ Zeer ontevreden
9 ❑ Weet niet

VRAAG 90

INDIEN [Q80 , 4]

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het advies dat u krijgt bij Etos ?

1 ❑ Zeer tevreden
2 ❑ Tevreden
3 ❑ Niet zo tevreden
4 ❑ Zeer ontevreden
9 ❑ Weet niet

VRAAG 90

INDIEN [Q80 , 5]

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het advies dat u krijgt bij Kruidvat ?

1 ❑ Zeer tevreden
2 ❑ Tevreden
3 ❑ Niet zo tevreden
4 ❑ Zeer ontevreden
9 ❑ Weet niet

VRAAG 90

INDIEN [Q80 , 6]

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het advies dat u krijgt bij Dirx ?

1 ❑ Zeer tevreden
2 ❑ Tevreden
3 ❑ Niet zo tevreden
4 ❑ Zeer ontevreden
9 ❑ Weet niet

VRAAG 90

INDIEN [Q80 , 7]

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het advies dat u krijgt bij De Tuinen ?

1 ❑ Zeer tevreden
2 ❑ Tevreden
3 ❑ Niet zo tevreden
4 ❑ Zeer ontevreden
9 ❑ Weet niet

VRAAG 90

INDIEN [Q80 , 8]

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het advies dat u krijgt bij een andere drogist ?

1 ❑ Zeer tevreden
2 ❑ Tevreden
3 ❑ Niet zo tevreden
4 ❑ Zeer ontevreden
9 ❑ Weet niet

VRAAG 90

INDIEN [Q80 , 9]

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het advies dat u krijgt bij Albert Heijn ?

1 ❑ Zeer tevreden
2 ❑ Tevreden
3 ❑ Niet zo tevreden
4 ❑ Zeer ontevreden
9 ❑ Weet niet

VRAAG 90

INDIEN [Q80 , 10]

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het advies dat u krijgt bij C1000 ?

1 ❑ Zeer tevreden
2 ❑ Tevreden
3 ❑ Niet zo tevreden
4 ❑ Zeer ontevreden
9 ❑ Weet niet

VRAAG 90

INDIEN [Q80 , 11]

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het advies dat u krijgt bij een andere supermarkt ?

1 ❑ Zeer tevreden
2 ❑ Tevreden
3 ❑ Niet zo tevreden
4 ❑ Zeer ontevreden
9 ❑ Weet niet

VRAAG 100

Bij een drogisterij of apotheek worden vrij verkrijgbare geneesmiddelen verkocht
onder toezicht van een gediplomeerd drogist of apotheker.
Hierdoor kunnen klanten, als zij dat willen, deskundig advies en informatie krijgen.
Hoe belangrijk vindt u het dat u in de drogisterij of apotheek advies en informatie kunt vragen?

1 ❑ Heel belangrijk
2 ❑ Belangrijk
3 ❑ Onbelangrijk
4 ❑ Heel onbelangrijk
9 ❑ Weet niet

VRAAG 110 **OPEN VRAAG**

INDIEN [Q100 , 1 TO 2]

Waarom vindt u het dat u advies of informatie kunt vragen?

VRAAG 120 **OPEN VRAAG**

INDIEN [Q100 , 3 TO 4]

Waarom vindt u het dat u advies of informatie kunt vragen?

VRAAG 130

In hoeverre denkt u dat vrij verkrijgbare geneesmiddelen in het algemeen (bij normaal gebruik) veilig zijn?

1 ❑ Zeer veilig
2 ❑ Veilig
3 ❑ Onveilig
4 ❑ Zeer onveilig
9 ❑ Weet niet

VRAAG 140

Heeft u wel eens behoefte aan persoonlijk advies van een medewerker,
zonder dat andere klanten of medewerkers kunnen meeluisteren?

1 ❑ Ja, altijd
2 ❑ Ja, maar alleen bij bepaalde kwalen\klachten
3 ❑ Nee, nooit
9 ❑ Weet niet

VRAAG 150

Leest u onderstaande alstublieft aandachtig door!
Vrij verkrijgbare geneesmiddelen mogen worden verkocht in apotheken, drogisterijen en supermarkten met een drogisterijvergunning. Tot juli 2002 mocht dit alleen vanachter een toonbank. Ze lagen dus niet in het winkelschap, maar mochten alleen overhandigd worden door het personeel.
Sinds 1 juli 2002 is echter een wettelijke regeling ingevoerd die ervoor zorgt dat vrij verkrijgbare geneesmiddelen niet meer achter de toonbank hoeven te liggen, maar in de schappen in de winkel mogen staan. Consumenten kunnen de producten dan zelf pakken, bekijken en vergelijken. Met andere woorden: grotere keuzevrijheid voor de consument. Doordat er tevens een apotheker of drogist aanwezig is in de winkel, kunnen consumenten, wanneer zij dat willen ook deskundig advies vragen bij hun keuze.
Als u zou mogen kiezen, welke van onderstaande mogelijkheden heeft dan uw voorkeur:

1 ❑ Verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanuit het zelfbedieningsschap, zonder dat er altijd een medewerker in de buurt is
2 ❑ Verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanuit het zelfbedieningsschap, waarbij een medewerker op de winkelvloer of achter een speciale adviesbalie in de winkel aanwezig is
3 ❑ Verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanachter de toonbank

VRAAG 160 **OPEN VRAAG**

INDIEN [Q150 , 1]

Waarom heeft
Verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanuit het zelfbedieningsschap, zonder dat er altijd een medewerker in de
buurt is
uw voorkeur?

VRAAG 160 **OPEN VRAAG**

INDIEN [Q150 , 2]

Waarom heeft
Verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanuit het zelfbedieningsschap, waarbij een medewerker op de winkelvloer of
achter een speciale adviesbalie in de winkel aanwezig is
uw voorkeur?

VRAAG 160 **OPEN VRAAG**

INDIEN [Q150 , 3]

Waarom heeft
Verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanachter de toonbank
uw voorkeur?

VRAAG 170

Hoe is de situatie bij de drogisterij(en) of apothe(e)k(en) waar u het vaakst komt?

1 ❑ Daar staat het grootste deel van de vrij verkrijgbare geneesmiddelen achter de toonbank
2 ❑ Daar staat het grootste deel van de vrij verkrijgbare geneesmiddelen in het zelfbedieningsschap (niet achter de toonbank)
3 ❑ Bij sommige drogisterijen apotheken staan ze achter de toonbank en bij sommige in het zelfbedieningsschap (niet achter de toonbank)
9 ❑ Weet niet

VRAAG 180

INDIEN [TELLER = 1]

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling:
<?>
Bent u het hier ...

1 ❑ Helemaal mee eens
2 ❑ Mee eens
3 ❑ Mee oneens
4 ❑ Helemaal mee oneens
9 ❑ Weet niet

VRAAG 190

INDIEN [TELLER = 2]

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling:
Als ik vrij verkrijgbare medicijnen koop vind ik het prettig als deze achter een toonbank staan.
Bent u het hier ...

1 ❑ Helemaal mee eens
2 ❑ Mee eens
3 ❑ Mee oneens
4 ❑ Helemaal mee oneens
9 ❑ Weet niet

VRAAG 200

In welke situatie verwacht u in de apotheek of drogisterij het beste advies te kunnen krijgen?

1 ❑ Als vrij verkrijgbare medicijnen achter de toonbank liggen (door een medewerker achter de toonbank)
2 ❑ Als vrij verkrijgbare medicijnen in het zelfbedieningsschap liggen (door een medewerker op de winkelvloer of achter een speciale adviesbalie in de winkel)

VRAAG 210

INDIEN [Q170 , 2 TO 3]

Leest u zelf wel eens de informatie op de verpakking van een vrij verkrijgbaar
medicijn voordat u het koopt?

1 ❑ Ja, altijd
2 ❑ Ja, soms
3 ❑ Nee, nooit

VRAAG 220

INDIEN [Q210 , 1 TO 2]

In hoeverre heeft u na het lezen van een verpakking van een vrij verkrijgbaar medicijn over het algemeen nog vragen?

1 ❑ Altijd
2 ❑ Soms
3 ❑ Nooit

VRAAG 230

Heeft u wel eens een situatie meegemaakt waarin u zich liet weerhouden om (advies over) een vrij verkrijgbaar geneesmiddel vanachter de toonbank te vragen, omdat u liever niet wilde dat mensen die achter u in de rij stonden uw vraag konden horen?
Denk hierbij bijvoorbeeld aan de aankoop van condooms, een zwangerschapstest, middel tegen aambeien etc.

1 ❑ Ja, vaak
2 ❑ Ja, wel eens
3 ❑ Nee, nooit

VRAAG 240

Heeft u wel eens een situatie meegemaakt waarin u een vrij verkrijgbaar medicijn vanachter de toonbank wilde kopen en de medewerker door drukte\ een lange rij niet voldoende tijd nam om u te adviseren?

1 ❑ Ja, vaak
2 ❑ Ja, wel eens
3 ❑ Nee, nooit

VRAAG 250

Heeft u wel eens een situatie meegemaakt waarin u een vrij verkrijgbaar medicijn vanachter de toonbank wilde kopen en u (voor uw gevoel) niet voldoende tijd kreeg om de verpakking te lezen?

1 ❑ Ja, vaak
2 ❑ Ja, wel eens
3 ❑ Nee, nooit

VRAAG 260

Heeft u bij aankoop van een vrij verkrijgbaar medicijn wel eens ongevraagd een advies of vragen gekregen?

1 ❑ Ja
2 ❑ Nee

VRAAG 270 **OPEN VRAAG**

INDIEN [Q260 , 1]

Waar ging dit advies of deze vraag dan over?

VRAAG 280

INDIEN [Q260 , 1]

Wat vond u ervan dat u op dat moment een advies kreeg waar u zelf niet om had gevraagd?

1 ❑ Zeer prettig
2 ❑ Prettig
3 ❑ Niet prettig, maar ook niet onprettig
4 ❑ Onprettig
5 ❑ Zeer onprettig
9 ❑ Weet niet

VRAAG 285

INDIEN [Q260 , 1]

Vindt u het belangrijk dat medewerkers van drogisterijen en apotheken u advies geven, ook als u er niet om vraagt?

1 ❑ Ja
2 ❑ Nee
9 ❑ Weet niet

VRAAG 290

INDIEN [Q170 , 2 TO 3]

Heeft u zelf wel eens advies gevraagd bij de aankoop van een vrij verkrijgbaar medicijn dat u uit het zelfbedieningsschap kon pakken?

1 ❑ Ja, (vrijwel) altijd
2 ❑ Ja, soms
3 ❑ Nee, nooit

VRAAG 300

INDIEN [Q170 , 1]

Als u een vrij verkrijgbaar geneesmiddel zou kopen in een drogisterij of apotheek waar deze in het zelfbedieningsschap liggen, zou u dan ook om advies vragen? Gaat u uit van de situatie dat u graag een advies zou willen.

1 ❑ Ja, altijd, ook als ik eerst een medewerker moet zoeken
2 ❑ Ja, maar alleen als er een medewerker in de buurt is
3 ❑ Ja, maar alleen als ik zie dat een medewerker er tijd voor kan vrijmaken
4 ❑ Nee, nooit

VRAAG 310

We hebben inmiddels een heleboel voor- en nadelen behandeld van het kopen van vrij verkrijgbare medicijnen vanachter de toonbank of vanuit het winkelschap.
We zetten ze hier nog eens op een rijtje.
Achter de toonbank
Voordelen:
- Je hoeft niet zelf te gaan vergelijken
- Je kunt meteen advies vragen, want er is altijd een medewerker
- Er is meer toezicht op wat klanten kopen (veiligheid)

Aan de andere kant:
- Je hebt minder privacy
- Er staat soms een rij, waardoor er minder tijd is voor advies
- Je kunt niet zelf vergelijken, maar moet afgaan op wat de drogist of apotheker voor je pakt

Zelfbediening
Voordelen:
- Je kunt producten zelf pakken, bekijken en vergelijken
- Je hebt meer privacy bij het pakken van producten en mogelijk ook bij het vragen van advies
- Je kunt gemakkelijk iets pakken
- Daardoor kun je mogelijk gerichtere vragen stellen dan wanneer producten achter de toonbank staan en een medewerker ze
voor je moet pakken
- Je hebt overzicht over wat voor producten er nog meer verkrijgbaar zijn (voor andere klachten)
- Als je een vraag hebt staat een geen rij achter je te wachten

Aan de andere kant:
- Is er minder toezicht op wat klanten kopen (veiligheid)
- Is er niet altijd meteen een medewerker in de buurt

Als u zelf zou mogen kiezen, welke van onderstaande mogelijkheden heeft dan uw voorkeur

1 ❑ Verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanuit het zelfbedieningsschap, zonder dat er altijd een medewerker in de buurt is
2 ❑ Verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanuit het zelfbedieningsschap, waarbij een medewerker op de winkelvloer of achter een speciale adviesbalie in de winkel aanwezig is
3 ❑ Verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanachter de toonbank

VRAAG 321 **MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN [Q310 , 1]

Waarom heeft u zelf voorkeur voor de verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanuit het zelfbedieningsschap, zonder dat er altijd een medewerker in de buurt is?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Privacy
3 ❑ Gemak
4 ❑ Prijzen kunnen vergelijken
5 ❑ Beter advies kunnen krijgen
6 ❑ Medewerker kan meer de tijd voor je nemen
7 ❑ Meer tijd en ruimte om verpakkingen te kunnen bekijken
8 ❑ Overzicht over beschikbare andere producten
9 ❑ Anders, namelijk ...

VRAAG 322 **MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN [Q310 , 2]

Waarom heeft u zelf voorkeur voor de verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanuit het zelfbedieningsschap, waarbij een medewerker op de winkelvloer of achter een speciale adviesbalie in de winkel aanwezig is?
(Meer antwoorden mogelijk)

2 ❑ Privacy
3 ❑ Gemak
4 ❑ Prijzen kunnen vergelijken
5 ❑ Beter advies kunnen krijgen
6 ❑ Medewerker kan meer de tijd voor je nemen
7 ❑ Meer tijd en ruimte om verpakkingen te kunnen bekijken
8 ❑ Overzicht over beschikbare andere producten
9 ❑ Anders, namelijk ...

VRAAG 323 **MEERVOUDIGE VRAAG**

INDIEN [Q310 , 3]

Waarom heeft u zelf voorkeur voor de verkoop van vrij verkrijgbare geneesmiddelen vanachter de toonbank?

2 ❑ Veiligheid
3 ❑ Gemak
4 ❑ Geen medewerker hoeven zoeken voor advies
5 ❑ Beter advies kunnen krijgen
9 ❑ Anders, namelijk ...

VRAAG 330

Op basis van de genoemde voor- en nadelen, in welke situatie verwacht u dan dat klanten in het algemeen het beste advies zullen krijgen?
Als vrij verkrijgbare medicijnen ...

1 ❑ achter de toonbank liggen (door een medewerker achter de toonbank)
2 ❑ in het zelfbedieningsschap liggen (door een medewerker op de winkelvloer of achter een speciale adviesbalie in de winkel)