



**Jaarverslag mei 2017 – mei 2018**

**Opgesteld door SNPG**

**Utrecht, juli 2018**

<b>Inhoudsopgave</b>	Blz.
<b>Inleiding</b>	3
<b>SNPG</b>	4
Historie NPG	4
Doel NPG	4
SNPG	4
Begroting	5
<b>De zorgprofessional</b>	6
Tijdlijn activiteiten zorgprofessionals	6
Vaccinatiegraad in huisartspraktijken volgens LINH	6
Gegevens huisartsen uit de webapplicatie	7
Gegevens zorgorganisaties uit de webapplicatie	8
Verhouding aantal huisartsen en zorgorganisaties	9
Verhouding bestelling huisartsen en zorgorganisaties	10
Leveringskosten vaccins	10
<b>Activiteiten SNPG 2016</b>	12
Webapplicatie	12
E-learning module	13
Grieplijn (0900 nummer)	13
Drukwerk	14
Website	15
Communicatie	15
Kwaliteitsverbetering primair proces	16
Kwaliteitsverbetering secundaire proces	17
<b>Bijlage 1</b>	
Informatie over bezoek website SNPG	

## ***Inleiding***

In dit jaarverslag van de Stichting Nationaal Programma Grieppreventie wordt een overzicht gegeven van de organisatie van het Nationaal Programma Grieppreventie en de uitgevoerde activiteiten voor het seizoen 2017-2018.

Hiermee wordt verantwoording afgelegd over de activiteiten die ondernomen zijn met de subsidiegelden die hiervoor beschikbaar zijn gesteld. Voor de verantwoording van de kosten wordt u verwezen naar de Jaarrekening 2017-2018.

Dit verslag is geïnitieerd door het bestuur van SNPG.

## **SNPG**

### **Historie NPG**

Al lange tijd bestaat in Nederland gericht beleid voor het aanbieden en toedienen van influenzavaccinaties aan personen die een verhoogd risico lopen op complicaties bij influenza. Vanaf 1997 kreeg dit beleid vorm in het Nationaal Programma Grieppreventie (NPG), dat door de overheid gefinancierd wordt. De Gezondheidsraad doet aanbevelingen aan het ministerie van VWS welke doelgroepen in aanmerking komen voor een gratis influenzavaccinatie. De minister van VWS stelt met dit advies van de Gezondheidsraad de doelgroepen van het NPG vast. De regie van het NPG ligt sinds 1 januari 2006 bij het Centrum voor Bevolkingsonderzoek van het RIVM. De uitvoering van het programma wordt sinds 1997 gecoördineerd door de Stichting Nationaal Programma Grieppreventie.

Door introductie van een programmatische aanpak is de vaccinatiegraad van risicogroepen gestegen van 42% in 1995 naar rond de 52,8% in 2014. De laatste jaren is echter een daling te zien van de vaccinatiegraad. Deze trend lijkt zich in 2017 wat af te vlakken. Definitieve duidelijkheid hierover komt in september 2018.

### **Doel NPG**

Doel van het Nationaal Programma Grieppreventie (NPG) is om kwetsbare groepen (60-plussers en mensen met een risico-indicatie, zoals longziekten, hart- of nieraandoeningen en diabetes mellitus) te beschermen tegen (de gevolgen van) influenza. Het programma biedt mensen met een verhoogd risico op complicaties bij influenza een gratis influenzavaccinatie aan. Jaarlijks worden ongeveer 3,5 miljoen mensen gevaccineerd. Het programma is, ondanks de dalende vaccinatiegraad, nog altijd succesvol.

## **SNPG**

Stichting Nationaal Programma Grieppreventie (SNPG) coördineert de uitvoering van het NPG sinds 1997. De SNPG contracteert deskundige professionals (met name huisartsen) om de vaccinaties in het kader van het NPG uit te voeren. SNPG faciliteert professionals bij het (voorbereiden van het) bestellen van de vaccins, het uitnodigen van patiënten en de financiële afhandeling (declaratie). Middels professionele voorlichting, onder meer door e-learning, wordt verder hulp geboden bij de selectie en voorlichting van patiënten, bij het vaccineren en bij de nazorg. SNPG kent de uitvoeringspraktijk, de behoefte van de professional, de relevante professionele standaarden en richtlijnen en verbindt deze met elkaar.

VWS is verantwoordelijk voor de jaarlijkse bestelling van het aantal vaccins.

Het RIVM-DVP (Dienst Vaccinatievoorziening en Preventieprogramma's) verzorgt de inkoop en opslag van de vaccins en zorgt voor de distributie aan de huisartsen en zorgorganisaties. Daarnaast hebben zij een rol in de kwaliteitscontrole van de vaccins.

### Bestuur SNPG

SNPG is een stichting die wordt bestuurd door onderstaande bestuursleden:

- De heer S.A.J.J. Rikken, voorzitter, benoemd in oktober 2013
- De heer G. Postma, huisarts, algemeen bestuurslid, benoemd in januari 2017.
- De heer H.P.M. Suijkerbuijk, penningmeester, huisarts, benoemd op 1 januari 2016.

Met ingang van 1 januari 2012 is de Stichting werkgever van het personeel dat in dienst is bij de SNPG.

### **Personeel SNPG**

De taken van de SNPG werdenuitgevoerd onder leiding van een coördinator (01-01-2017 t/m 31-06-2017 o.b.v. 1 FTE en vanaf 1-01-2017 o.b.v. 0,77 fte a.g.v. aanpassing van de arbeidsduur). Zij werd ondersteund door een ondersteuner automatisering en serviceverlener (1 fte), een projectondersteuner (0,83 fte) en vanaf 15-01-2018 door een tweede projectondersteuner (0,33 fte) . De tweede projectondersteuner (0,33 fte) is aangesteld voor de duur van een jaar met de intentie deze om te zetten naar een aanstelling voor onbepaalde tijd. De reden van deze aanstelling is om de vrijgekomen werkzaamheden op te vangen van de coördinator en ter ondersteuning van nieuwe activiteiten.

### **Begroting**

Het boekjaar van de SNPG loopt van 1 mei tot en met 30 april van het daarop volgende jaar. Sinds 2006 vindt de financiering plaats uit de Rijksbegroting middels de Subsidieregeling Publieke Gezondheid.

In 2017 heeft SNPG een aanvraag tot verlening van subsidie ingediend voor een totaalbedrag van € 37.464.000,-. Hiervan zijn € 504.000,- begrote organisatiekosten. De overige kosten zijn de kosten voor de vergoeding aan artsen voor het toedienen van vaccins. In dit jaarverslag wordt alleen verantwoording afgelegd over de organisatiekosten van de SNPG.

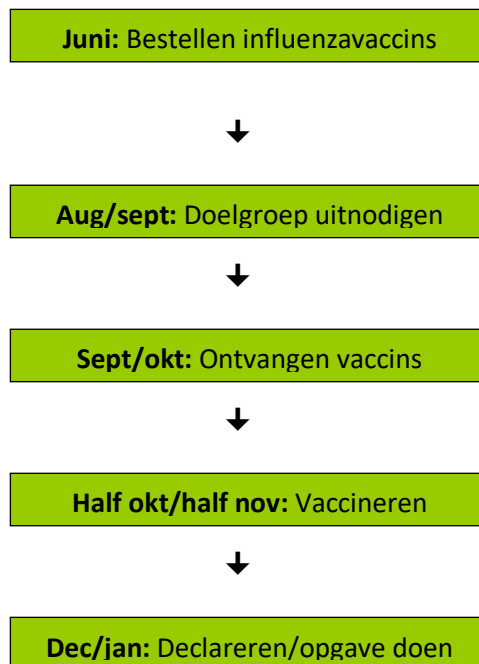
De werkelijke organisatiekosten zijn € 398.556. De belangrijkste redenen dat de werkelijke kosten lager zijn uitgevallen dan de begrote organisatie kosten zijn

lagere personeelskosten, lagere distributiekosten van het foldermateriaal en lagere onderhoudskosten met betrekking tot de webapplicatie.

### ***De zorgprofessional***

#### **Tijdslijn activiteiten zorgprofessionals**

De influenzavaccinatiecampagne kent ieder jaar de in het schema weergegeven activiteiten voor de zorgprofessionals. De activiteiten van de SNPG lopen hieraan parallel. Daarnaast heeft de SNPG nog een jaarlijkse cyclus van aanvragen van subsidie (uiterlijk 1 april) en het aanvragen van subsidievaststelling (uiterlijk 1 september).



#### **Vaccinatiegraad in huisartspraktijken volgens NIVEL**

De monitoring ten behoeve van de griepcampagne 2017-2018 wordt, in opdracht van het Centrum voor Bevolkingsonderzoek van het RIVM, uitgevoerd door het NIVEL. Alleen huisartsenpraktijken worden gemonitord. Bij zorgorganisaties (die ook deelnemen aan het NPG) gebeurt deze monitoring niet. . Op dit moment zijn de resultaten van de monitor 2017-2018 nog niet gepubliceerd. De publicatie verschijnt naar verwachting in september 2018.

De gegevens over de vaccinatiegraad zijn ontleend aan de monitor en kunnen derhalve niet mee worden genomen in dit jaarverslag.

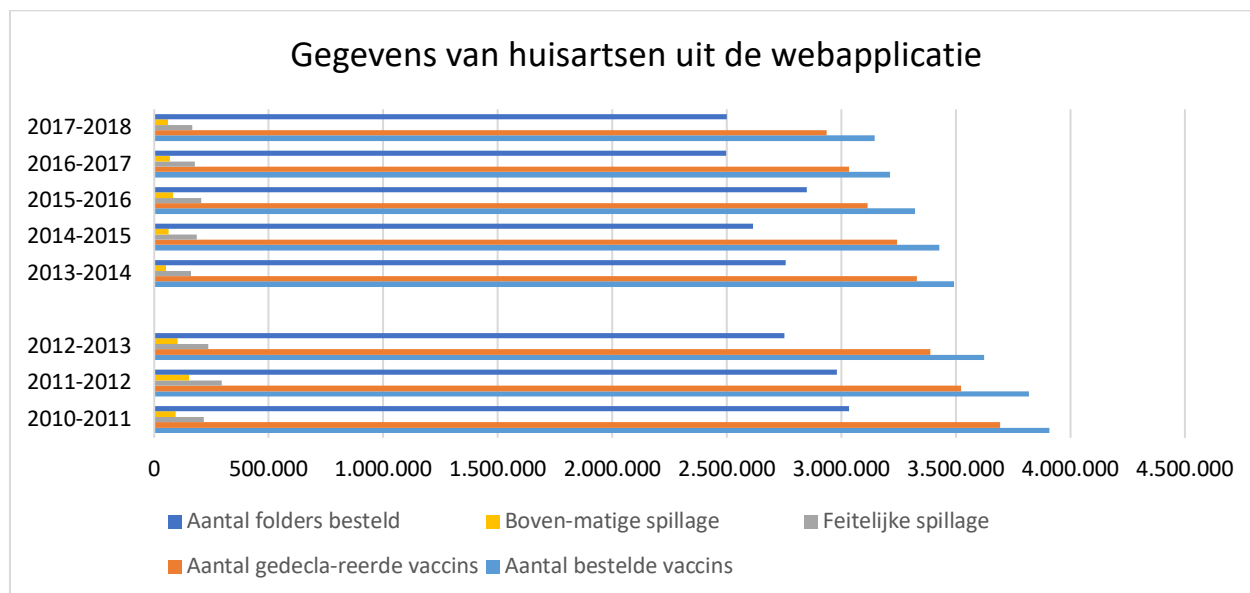
## Gegevens huisartsen uit de webapplicatie

Uit de webapplicatie van SNPG kunnen gegevens worden opgevraagd met betrekking tot het aantal bestelde vaccins, het aantal gedeclareerde vaccins (dit is tevens een benadering voor het aantal vaccins dat is toegediend), de feitelijke spillage en de bovenmatige spillage. Ook het aantal bestelde folders kan uit de webapplicatie worden opgevraagd, zie tabel 1.

	Aantal bestelde vaccins	Aantal gedeclareerde vaccins	Feitelijke spillage	Bovenmatige spillage	Aantal folders besteld
2010-2011	3.908.471	3.692.273	216.198	93.449	3.032.200
2011-2012	3.819.610	3.523.672	295.938	151.824	2.981.600
2012-2013	3.622.980	3.387.291	235.689	103.109	2.752.200
2013-2014	3.491.370	3.331.193	160.120	52.022	2.757.300
2014-2015	3.428.360	3.242.965	185.395	61.681	2.613.400
2015-2016	3.320.050	3.115.542	204.472	83.176	2.848.100
2016-2017	3.211.460	3.034.237	176.233	66.988	2.496.600
2017-2018	3.145.230	2.934.722	167.008	61.126	2.500.600

Tabel 1. Gegevens van huisartsen uit de webapplicatie

In de grafiek hieronder zijn de gegevens van tabel 1. grafisch weergegeven.



In dit campagnejaar 2017/2018 zijn 66.230 vaccins minder besteld en 99.515 vaccins minder gedeclareerd dan in het voorgaande campagnejaar (2016/2017).

De feitelijke spillage is dit campagnejaar minder dan in het vorige campagnejaar 2016/2017 (zie tabel). De bovenmatige spillage is ten opzichte van vorig jaar afgenomen met 5.862 vaccins. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de

praktijken voorzichtiger bestellen en dat ze door ervaring uit de voorgaande jaren beter in kunnen schatten hoeveel griepvaccins zij nodig hebben. Dit campagnejaar is aan vier huisartspraktijken een factuur verzonden vanwege het niet declareren van een nabestelling. Het account van huisartspraktijken die de factuur niet voldoen, worden geblokkeerd. Na betaling door de huisartsenpraktijk van de factuur zal alsnog de blokkade op het account opgeheven worden.

### **Gegevens zorgorganisaties uit de webapplicatie**

Ook voor de zorgorganisaties kunnen er uit de webapplicatie gegevens worden opgevraagd over het aantal vaccins dat is besteld, het aantal vaccins waarvan opgave is gedaan, de feitelijke spillage en de bovenmatige spillage<sup>1</sup>, alsmede het aantal bestelde folders( zie tabel 2).

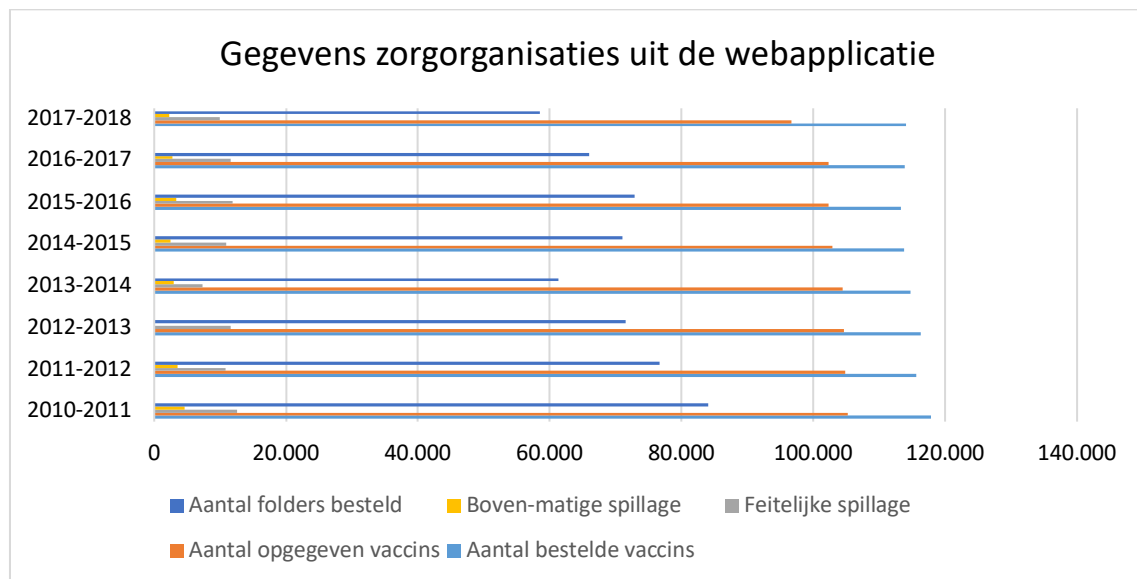
	Aantal bestelde vaccins	Aantal opgegeven vaccins	Feitelijke spillage	Bovenmatige spillage	Aantal folders besteld
2010-2011	117.840	105.255	12.585	4.594	84.000
2011-2012	115.650	104.800	10.850	3.496	76.700
2012-2013	116.280	104.648	11.632	3.569	71.500
2013-2014	114.750	104.406	7.353	2.992	61.300
2014-2015	113.800	102.907	10.893	2.441	71.000
2015-2016	113.280	102.337	11.903	3.310	72.900
2016-2017	113.900	102.275	11.625	2.748	66.000
2017-2018	114.070	96.708	9.942	2.246	58.500

Tabel 2. Gegevens zorgorganisaties uit de webapplicatie

<sup>1</sup>.Bovenmatige spillage: aantal bestelde vaccins minus aantal opgegeven vaccins waarvan een percentage is afgetrokken voor toegestane spillage. Deze percentages worden toegelicht op de website van de SNPG.



In de grafiek hieronder zijn de gegevens van tabel 2. grafisch weergegeven.



In het campagnejaar 2017/2018 zijn door zorgorganisaties 170 vaccins meer besteld en is van 5.567 vaccins minder opgave gedaan ten opzichte van het vorige campagnejaar. Er werden 7.500 minder folders besteld.

Er is dit campagnejaar minder feitelijke en bovenmatige spillage geweest bij de zorgorganisaties dan in 2016/2017. Ook dit jaar werd het bovenmatig spillage in rekening gebracht en werden hiervoor facturen gestuurd naar de betreffende zorgorganisaties. 27 zorgorganisaties (peildatum: 18 april) hebben nog niet aan hun factuur hebben voldaan. De accounts van deze zorgorganisaties zijn geblokkeerd. Zodra men alsnog aan de factuur voldoet, zal de blokkade van het account opgeheven worden.

### **Verhouding aantal huisartsen en zorgorganisaties**

Om een vergelijking te kunnen maken tussen huisartsen en zorginstellingen als het gaat om zowel het aantal bestellers als om het aantal bestelde vaccins, zijn hieronder in een tabel de betreffende aantallen en percentages weergegeven. Hieruit kan worden geconcludeerd, dat de zorgorganisaties een kleine groep vormen ten opzichte van de huisartsen.

## Verhouding bestelling huisartsen en zorgorganisaties

	<b>Aantal bestellers dat bestelling heeft geplaatst</b>	<b>Percentage van totaal aantal bestellers (Ha+ZO)</b>	<b>Aantal vaccins dat in totaal is besteld</b>	<b>Percentage vaccins van het totaal aantal bestelde vaccins</b>
<b>Huisartsen</b>	4.720	90,06%	3.145.230	96,5%
<b>Zorgorganisaties</b>	521	9,94%	114.070	3,5%
<b>Totaal bestellers</b>	5.241	100%	3.259.300	100%

Ha= huisarts, ZO= zorgorganisatie

In het campagnejaar 2017/2018 hebben 19 huisartspraktijken minder vaccins besteld en 11 zorgorganisaties meervaccins besteld dan in het voorgaande jaar

### Leveringskosten vaccins

Met het RIVM is afgesproken dat de extra leveringskosten per campagnejaar voortaan in het jaarverslag van SNPG opgenomen zullen worden. Hieronder staan tweetabellen waarin respectievelijk de kosten van de diverse leveringen en de aantallen leveringen zijn weergegeven. Er is voor het seizoen 2017-2018 een extra onderscheid\* gemaakt tussen de spoedkosten van een 24-uur en een 48-uur levering. De kosten hiervan zijn respectievelijk € 350,= en € 150,=.

	<b>Kosten derde of meer leveringen</b>	<b>Kosten spoedleveringen, 24 uur</b>	<b>Kosten spoedleveringen, 48 uur</b>	<b>Kosten korte termijn wijzigingen</b>	<b>Totaal leveringskosten</b>
2010-2011	€ 7.540,=	€ 3.000,=	--	€ 306,=	<b>€ 10.846,=</b>
2011-2012	€ 1.940,=	€ 1.300,=	--	€ 247,50=	<b>€ 3.487,50</b>
2012-2013	€ 4.320,=	€ 3.400,=	--	€ 15,=	<b>€ 7.735,=</b>
2013-2014	€ 2.850=	€ 2.700,=	--	€ 1.600=	<b>€ 7.150,=</b>

2014-2015	€ 3.840,=	€ 1.350,=	--	€ 920,=	<b>€ 6.110,=</b>
2015-2016	€ 4.320,=	€ 2.700,=	--	€ 1.280,=	<b>€ 8.300,=</b>
2016-2017	€ 5.520,=	€ 4.500,=	--	€ 1.520,=	<b>€ 11.540,=</b>
2017-2018	€ 5.820,=	€ 1.750,=*	€ 1.950,=*	€ 1.160,=	<b>€ 10.700,=</b>

	<b>Aantal derde of meer leveringen</b>	<b>Aantal spoedleveringen, 24 uur</b>	<b>Aantal spoedleveringen, 48 uur</b>	<b>Aantal korte termijn wijzigingen</b>	<b>Totaal aantal extra leveringen</b>
2010-2011	377	30	--	12	<b>419</b>
2011-2012	97	13	--	9	<b>119</b>
2012-2013	144	34	--	1	<b>179</b>
2013-2014	95	18	--	40	<b>153</b>
2014-2015	128	9	--	23	<b>160</b>
2015-2016	144	18	--	32	<b>194</b>
2016-2017	184	30	--	38	<b>252</b>
2017-2018	194	5*	13*	29	<b>219</b>

Ten opzichte van 2016 is het totaalbedrag aan leveringskosten in het campagnejaar 2017/8 gedaald met € 840,-.

Voor het campagnejaar 2017/8 geldt, dat het totaal aantal spoedleveringen met 12 stuks is toegenomen t.o.v. het voorgaande jaar.

De kosten van de derde of meer leveringen zijn voor 2017 hoger dan van het jaar daarvoor. Het aantal spoedleveringen 2017 is opmerkelijk lager dan het jaar daarvoor.

## **Activiteiten SNPG 2017-2018**

### **Webapplicatie**

2017 is het achtste jaar dat de webapplicatie in gebruik is voor het plaatsen van bestellingen van influenzavaccins en het benodigde drukwerk.

De webapplicatie, waar de bestellingen via een beveiligd account kunnen worden besteld, is toegankelijk via de beveiligde website van SNPG.

De webapplicatie is voor de start van het griepcampagnejaar 2017-2018 i.s.m. het RIVM getest. Hieruit zijn geen bijzonderheden gekomen.

### *Evaluatie*

In het campagnejaar 2017/2018 zijn er over de webapplicatie geen problemen of bijzonderheden te melden. Er zijn dit campagnejaar binnen de webapplicatie ook geen (grote) wijziging aangebracht.

Echter, door de overgang van de hosting van de webapplicatie en de bijbehorende servercapaciteit, was er op 1 juni 2017 in de ochtend een capaciteits probleem. Hierdoor was de webapplicatie tussen 08.30 en 14.00 uur niet of zeer slecht bereikbaar, zowel voor de professionals/uitvoerders als ook voor de medewerkers van SNPG. Aangezien op 1 juni heel veel uitvoerders toegang vragen tot de webapplicatie en omdat gedurende het bestelproces veel capaciteit gevraagd wordt van de server om de juiste gegevens te tonen (welke data en hoeveel vaccins er op het moment van bestellen beschikbaar zijn), kon de server de grote hoeveelheid extra verkeer niet aan. Hierdoor was het noodzakelijk om tijdelijk meer capaciteit toe te voegen. Het vergroten van de capaciteit door de hostingpartij duurde enkele uren, maar nadat het toegevoegd was, waren de capaciteitsproblemen direct opgelost. Vanwege de capaciteitsproblemen konden professionals/uitvoerders niet inloggen in hun account en konden ze derhalve geen bestelling plaatsen. En dat op de dag dat veel uitvoerders juist snel willen bestellen vanwege de dan nog beschikbare afleverdata. Dit veroorzaakte dan ook veel irritatie en stress bij de uitvoerders, omdat gedacht werd dat de datum van voorkeur voor het afleveren van de vaccins niet meer beschikbaar zou zijn. Dit leverde veel extra telefoonverkeer en emailberichten op richting SNPG waarbij uitgelegd moest worden wat er aan de hand was. De problemen met de capaciteit van de server heeft echter gelukkig niet geleid tot ongewenst late leverdata.

Dat er op 1 juni een grotere capaciteit gevraagd wordt van de webapplicatie is nu bekend bij de hostingpartij. Zij zorgen dan ook voor een tijdelijke capaciteitsverruiming zodat er in de toekomst geen problemen meer zullen ontstaan in de bereikbaarheid.

Het aantal foutieve e-mailadressen binnen de webapplicatie is door proactieve benadering door SNPG sterk afgenomen. Hierdoor zullen minder uitvoerders informatie van SNPG missen door foutieve adressen. Het terugbrengen van het aantal foutieve e-mailadressen is een jaarlijkse doelstelling. Het streven is om het aantal foutieve adressen voor de start van iedere griepcampagne terug te brengen met 10%. Voor 2017 is deze doelstelling gehaald.

### **E-learning module**

De e-learning is in samenwerking met het NHG, de NVDA en het RIVM ontwikkeld en valt onder het beheer van de SNPG. De e-learning is in 2013 ontwikkeld voor eenieder die de griepcampagne in de praktijk uitvoert, zowel binnen de huisartsenpraktijk als in de zorgorganisatie.

Accreditatie voor de module 'Griepvaccinatie in de praktijk' is toegekend door KABIZ, de KNMG, de Nederlandse Vereniging van Praktijkondersteuners en accreditatiebureau kwaliteitsregister V&V en Register Zorgprofessional. Er wordt één accreditatiepunt toegekend.

Voor de module 'Vaccineren met veiligheidsnaalden' is geen accreditatie toegekend.

### **Grieplijn (0900-nummer)**

Het 0900-nummer staat ter beschikking van een maand voorafgaand aan de eerste besteldatum tot een maand na de declaratieperiode. In deze periode is het nummer op werkdagen bereikbaar van 9.00-12.00 uur en van 12.45-17.00 uur. Eén of twee medewerkers bemannen de telefoon. Van 5 maart t/m 16 april 2018 was de SNPG alleen per mail bereikbaar.

Het doel van het 0900-nummer is om één landelijk aanspreekpunt te hebben voor zorgprofessionals.

Gedurende het afgelopen campagnejaar zijn in totaal 3.477 telefoongesprekken geregistreerd. Dit is beduidend minder dan in 2016 (4.449 telefoongesprekken). Uitvoerder bereiken SNPG ook steeds meer per mail.

Doordat de webapplicatie op 1 juni tijdelijk niet beschikbaar was werden de meeste vragen gesteld over het bestellen van vaccins en de gewenste afleverdatum. Ook werden er veel vragen gesteld over het inloggen in de webapplicatie. Vragen over nabestellingen of wijzigingen van bestellingen komen ook regelmatig voor.

### *Evaluatie*

Het 0900-nummer maakt goede en snelle communicatie met de zorgprofessionals mogelijk. Niet alleen worden vragen van de zorgprofessionals snel beantwoord, maar ook nemen medewerkers zelf actief contact op met de zorgprofessionals indien daar aanleiding toe is (bijvoorbeeld indien nog geen bestelling/declaratie/opgave is ontvangen). Hierdoor kan het betreffende proces versneld worden afgehandeld.

Het gebruik van de software X-Lite is goed en naar tevredenheid verlopen. Er waren geen storingen gedurende het campagnejaar. De software van X-Lite maakt het mogelijk dat SNPG zelf instellingen op de lijn kan aanpassen, waardoor minder werkzaamheden extern uitbesteed hoeven te worden. Hiermee wordt bespaard op kosten van zowel de software als de service.

### **Drukwerk**

De folder, poster en uitnodigingskaart worden ieder jaar herzien in samenwerking met het NHG, NVDA, RIVM-DVP, RIVM-CvB en RIVM-LCI. De folders en posters worden in opdracht van het RIVM gedrukt. De uitnodigingskaarten worden in opdracht van de SNPG gedrukt.

SNPG contracteert een derde partij (verzendhuis) voor de distributie van de folders, posters en uitnodigingskaarten naar de bestellers. Ook dit jaar is hetzelfde verzendhuis gecontracteerd om de distributie van folders, posters en uitnodigingskaarten te verzorgen. Het drukwerk is over het algemeen conform de afspraken, tijdig en binnen enkele dagen, gedistribueerd. Nabestellingen werden per week afgehandeld. In 2017 zijn net als afgelopen jaar de posters ten behoeve van de organisaties die niet bekend zijn met de SNPG verzonden in een envelop van het RIVM.

Het verzendhuis heeft ook dit jaar voor de tweede keer bij ongeveer 105 oncologie afdelingen van ziekenhuizen een poster bezorgd. Deze poster maakt deel uit van specifieke voorlichting binnen het NPG, die gericht is op patiënten die chemotherapie krijgen of patiënten die tijdens de maanden waarin griep veel voorkomt starten met chemotherapie.

De poster is ontwikkeld door het RIVM, het NHG en de SNPG om tijdens de jaarlijkse griepvaccinatiecampagne extra aandacht aan deze groep patiënten te besteden. Deze groep komt in aanmerking voor de griepvaccinatie vanuit het NPG, omdat er bij hen vanwege een verminderde weerstand een verhoogde kans bestaat op ziekenhuisopname en overlijden.

Het betreffende verzendhuis zal ook komend campagne jaar voor de verzending van het drukwerk zorgen.

## **Website**

In 2015 is de website van SNPG vernieuwd en vormgegeven conform de nieuwe huisstijl. De website is in april 2015 door een externe partij ontworpen en gebouwd in Wordpress. Het websitebeheer, welke eind 2016 bij een andere, grotere organisatie is ondergebracht, blijkt na het nemen van deze maatregelen in 2017-2018 stabiel en veilig.

Van het gebruik van de website zijn gegevens verzameld (zie bijlage 1). De website is in de periode van 1 mei 2017 tot 1 mei 2018 172.224 keer bezocht, waarvan 136.060 unieke bezoekers. De site is het meest bezocht in de maand juni (bestelmaand) en eind september tot en met december (resp. de maanden van afleveren, vaccineren en declareren/opgave doen).

De meest bezochte pagina van de website is de Homepage, gevolgd door achtereenvolgend griepvaccinatieprogramma voor de huisartsen, meldformulieren klanttevredenheid, griepvaccinatieprogramma downloads, declareren, vergoeding, bestellen vaccins, contact, gebruikershandleiding inloggen, griepvaccinatieprogramma's zorgorganisaties en veiligheidsnaalden.

In vergelijking met de vorige campagne is het aantal unieke bezoekers gestegen met 94.390.

Op de homepage staat altijd het laatste nieuws en ook alle (niet persoonlijke) informatie die per post of mail is verstuurd is daar terug te vinden. De website wordt jaarlijks geheel beoordeeld en zo nodig in overleg met betreffende partijen aangepast. Bij grote wijzigingen wordt de werkgroep Communicatie en Deskundigheidsbevordering ingeschakeld.

Op de website van de SNPG stond tijdens de periode van levering een instructiefilm over het gekoelde transport. De instructiefilm is afgelopen jaar 101 keer uitgekeken.

SNPG verzorgt zelf de inhoud van de website, houdt de gegeven informatie actueel en brengt de op dat moment belangrijke werkzaamheden voor de (huis)arts onder de aandacht. Daarnaast worden relevante berichten uit het nieuws onder de aandacht gebracht via de website, maar ook via Twitter.

## **Communicatie**

De meeste communicatie vindt plaats per mail. Het campagnejaar begint altijd met de vooraankondiging van de start van de griepcampagne via een e-mailbericht. De opdrachtbevestiging met daarin de exacte afleverdatum/-afleveradres wordt per post aan de besteller verzonden. De zorgorganisaties die een factuur kregen, hebben deze ook per post ontvangen.

De middelen die voor communicatie van het NPG zijn gebruikt worden hieronder weergegeven met een toelichting.

- Mails: Deze worden automatisch verstuurd door de webapplicatie bij een bestelling, opgave, declaratie en verder bij elke wijziging hiervan of van de correspondentiegegevens. Daarnaast worden via de mail veel vragen gesteld door de bestellers en afgehandeld door het bureau.
- Digitale Nieuwsbrieven: Deze worden 3 maal per jaar verstuurd. In mei wordt de start van de nieuwe campagne aangekondigd. In september wordt geïnformeerd over de levering van vaccins en over het vaccineren. In november wordt geïnformeerd over declareren en het doen van opgave.
- Terugblik: deze wordt 1 maal per jaar verzonden ter afsluiting van iedere griepcampagne om te informeren hoe de campagne is verlopen. In 2018 is deze in maart verstuurd.
- 0900-nummer: Gedurende de maanden april tot en met februari is het 0900-nummer dagelijks van 9.00-17.00 uur bereikbaar geweest.

### **Kwaliteitsverbetering primair proces (coördinatie influenzacampagne)**

SNPG zet zich in om de zorgprofessionals te informeren en te adviseren, zodat de griepcampagne zo goed en efficiënt mogelijk wordt uitgevoerd. Daarbij wordt jaarlijks een aantal onderwerpen nader belicht om de kwaliteit van de uitvoering van de influenzavaccinatie te verbeteren.

In de campagne 2017-2018 zijn in dit kader de volgende activiteiten ondernomen:

- Om onze klanttevredenheid te kunnen meten en verbeteren zijn op de NVDA-beurs en de Huisartsbeurs kwaliteitsmetingen uitgezet. Er zijn 48 vragenlijsten ingevuld. De reacties waren over het algemeen goed.
- Bij het afsluiten van de declaratie of het doen van opgave in de webapplicatie is de zorgverlener gevraagd een kwaliteitsmeting in te vullen. Het responsecijfer is: 1.623. De reacties waren over het algemeen goed.
- Binnen de webapplicatie is het aantal foutief ingevulde e-mailadressen sterk afgenomen door actieve controle, zodat onze communicatie beter en wijder verspreid wordt. Het terugdringen van het aantal foutief ingevoerde e-mailadressen binnen de webapplicatie is een jaarlijks terugkerende doelstelling.
- In de Algemene Voorwaarden zijn met ingang van 1 juni 2017 enkele wijzigingen doorgevoerd aangaande de overschrijding van de declaratieperiode (declareren na 31 januari) en de daaruit voortvloeiende administratiekosten.



## **Kwaliteitsverbetering secundair proces (interne organisatie)**

In het najaar van 2014 is SNPG voor het kwaliteitssysteem ISO 9001 gecertificeerd.

Dit betekent dat SNPG haar processen kwalitatief goed in kaart heeft gebracht. Doordat er blijvend gewerkt wordt conform de eisen die de ISO-certificering stelt en omdat er continue gestreefd wordt naar het leveren van kwalitatief goed werk blijft SNPG zich ontwikkelen en verbeteren. Dit is beloond met een herbeoordeling in het najaar van 2016 en een hercertificatie, volgens de nieuwe norm EN ISO 9001-2015, in het najaar van 2017.