



snpg

Jaarverslag mei 2016 – mei 2017

Opgesteld door SNPG

Utrecht, juli 2017

Inhoudsopgave	Blz.
Inleiding	3
SNPG	4
Historie NPG	4
Doel NPG	4
SNPG	4
Begroting	5
De zorgprofessional	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	9
Leveringskosten vaccins	9
Activiteiten SNPG 2016	11
Webapplicatie	11
E-learning module	11
Grieplijn (0900 nummer)	12
Drukwerk	13
Website	13
Communicatie	14
Kwaliteitsverbetering primair proces	15
Kwaliteitsverbetering secundaire proces	16
Bijlage 1	
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 2016-2017.

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 2016-2017.

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 en deze trend lijkt zich ook in 2015 voort te zetten.

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 de selectie van patienten, voorlichting, vaccinatie en nazorg - en de hiermee verbonden dossiervorming – als ook bij de bestelling van vaccins de verantwoording van bestelde vaccins door middel van een declaratie of opgave..

SNPG kent de uitvoeringspraktijk, de behoefte van de professional, de relevante professionele standaarden en richtlijnen en verbindt die 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
- Mevrouw A.C. Littoij, huisarts, algemeen bestuurslid, benoemd in oktober 2013. Zij is in januari 2017, in verband met portefeuillewijziging binnen het bestuur van de LHV, uit het bestuur getreden.
- De heer G. Postma, huisarts, algemeen bestuurslid, benoemd in januari 2017 neemt haar bestuurstaken over.
- 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 organisatie en coördinerende taak van de SNPG binnen het NPG werd dit jaar uitgevoerd onder leiding van een coördinator (1 fte). Zij werd ondersteund door een projectondersteuner (0,83 fte) en een ondersteuner automatisering en serviceverlener (1 fte). In 2017 heeft de ondersteuner automatisering en serviceverlening enkele maanden onbetaald verlof aangevraagd en zijn de bij deze functie behorende taken uitgevoerd door een invalskracht.

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 2016 heeft SNPG een aanvraag tot verlening van subsidie ingediend voor een totaalbedrag van € 36.582.000,-, betreffende € 502.500,- begrote organisatiekosten. De overige kosten zijn de kosten voor de vergoeding die artsen ontvangen voor het toedienen van vaccins. In dit jaarverslag wordt alleen verantwoording afgelegd over de organisatiekosten van de SNPG. De werkelijke organisatiekosten zijn lager dan begroot, namelijk € 398.556.

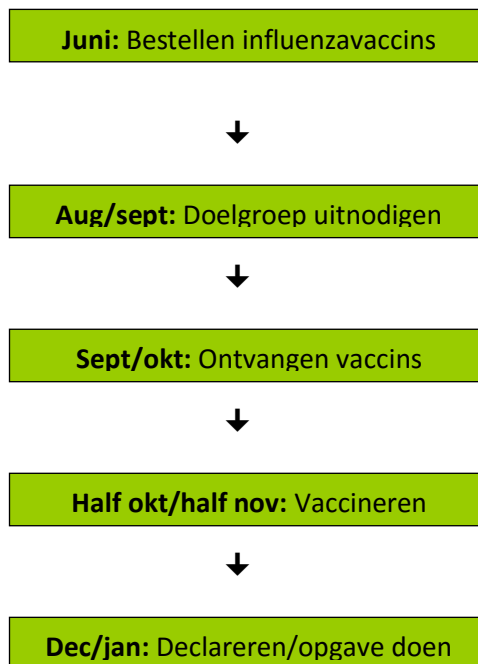
Belangrijkste redenen hiervoor zijn:

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 de subsidie (uiterlijk 1 april) en het aanvragen van subsidievaststelling (uiterlijk 1 september).



Vaccinatiegraad in huisartspraktijken volgens NIVEL

De monitoring ten behoeve van de griepcampagne 2016-2017 wordt, in opdracht van het RIVM, het Centrum voor Bevolkingsonderzoek, uitgevoerd door het NIVEL. Deze monitor wordt alleen voor huisartspraktijken uitgevoerd en niet voor zorgorganisaties (die ook deelnemen aan het NPG). Op dit moment zijn de resultaten van de monitor 2016-2017 nog niet gepubliceerd. De publicatie verschijnt naar verwachting in september 2017.

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 kunnen gegevens worden opgevraagd met betrekking tot het aantal vaccins dat is besteld, het aantal vaccins dat is gedeclareerd (dit is 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

Tabel 1. Gegevens van huisartsen uit de webapplicatie

In 2016/2017 zijn er 108.590 vaccins minder besteld dan het jaar ervoor en zijn er 81.305 vaccins minder gedeclareerd dan het jaar ervoor.

Er is dit campagnejaar minder feitelijke en minder bovenmatige spillage geweest dan in 2015/2016. Het verschil in bovenmatige spillage met vorig jaar is 16.188 vaccins. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de praktijken voorzichtiger bestellen en dat in de loop der jaren de praktijken beter in kunnen schatten hoeveel griepvaccins zij nodig hebben.

Aan één huisartspraktijk is een factuur verzonden naar aanleiding van het niet declareren van een nabestelling. De desbetreffende praktijk heeft niet aan de factuur voldaan. Als gevolg daarvan is het account geblokkeerd. Zodra de praktijk aan de factuur voldaan heeft, zal 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

men opgave heeft gedaan, de feitelijke spillage en de bovenmatige spillage¹, alsmede het aantal folders dat is besteld, 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

Tabel 2. Gegevens zorgorganisaties uit de webapplicatie

In 2016/2017 zijn er 620 vaccins meer besteld en is van 67 vaccins minder opgave gedaan. Er zijn 6.900 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 is er een factuur gestuurd naar de betreffende zorgorganisaties. Alle zorgorganisaties die niet binnen de termijn betaalden, zijn telefonisch herinnerd. Dit heeft er uiteindelijk in geresulteerd dat 7 zorgorganisaties 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 indruk te krijgen van het aantal huisartsen ten opzichte van het aantal zorginstellingen dat bestelt, worden hieronder in een tabel de aantallen en percentages aangegeven. Hieruit kan worden geconcludeerd, dat zowel wat betreft het aantal bestellers als wat betreft het aantal bestelde vaccins, de zorgorganisaties een kleine groep vormt ten opzichte van de huisartsen.

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

Verhouding bestelling huisartsen en zorgorganisaties

	Aantal bestellers dat bestelling heeft geplaatst	Percentage van totaal aantal bestellers (Ha+ZO)	Aantal vaccins dat in totaal is besteld	Percentage vaccins van het totaal aantal bestelde vaccins
Huisartsen	4.739	90,3%	3.211.460	96,6%
Zorgorganisaties	510	9,7%	113.900	3,4%
Totaal bestellers	5.249	100%	3.325.360	100%

Ha= huisarts, ZO= zorgorganisatie

Er hebben in 2016 44 huisartspraktijken en 23 zorgorganisaties minder besteld dan in 2015.

Leveringskosten vaccins

Met het RIVM is afgesproken dat de extra leveringskosten per campagnejaar in het vervolg in het jaarverslag van SNPG opgenomen worden. Hieronder 2 tabellen, waarin respectievelijk de kosten van de diverse leveringen en de aantallen van leveringen zijn weergegeven.

	Kosten derde of meer leveringen	Kosten spoedleveringen	Kosten korte termijn wijzigingen	Totaal leveringskosten
2010-2011	€ 7.540,=	€ 3.000,=	€ 306,=	€ 10.846,=

2011-2012	€ 1.940,=	€ 1.300,=	€ 247,50=	€ 3.487,50
2012-2013	€ 4.320,=	€ 3.400,=	€ 15,=	€ 7.735,=
2013-2014	€ 2.850=	€ 2.700,=	€ 1.600=	€ 7.150,=
2014-2015	€ 3.840,=	€ 1.350,=	€ 920,=	€ 6.110,=
2015-2016	€ 4.320,=	€ 2.700,=	€ 1.280,=	€ 8.300,=
2016-2017	€ 5.520,=	€ 4.500,=	€ 1.520,=	€ 11.540,=

	Aantal derde of meer leveringen	Aantal spoedleveringen	Aantal korte termijn wijzigingen	Totaal aantal extra leveringen
2010-2011	377	30	12	419
2011-2012	97	13	9	119
2012-2013	144	34	1	179
2013-2014	95	18	40	153
2014-2015	128	9	23	160
2015-2016	144	18	32	194
2016-2017	184	30	38	252

Ten opzichte van 2015 is het totaalbedrag aan leveringskosten in 2016 gestegen met

€ 3.240,=.

Voor 2016 geldt, dat het aantal spoedleveringen met 12 stuks is toegenomen t.o.v. 2015 het voorgaande jaar.

De kosten van de derde of meer leveringen en de spoedleveringen zijn voor 2016 opmerkelijk hoger dan van het jaar daarvoor.

Activiteiten SNPG 2016-2017

Webapplicatie

2016 is het zevende jaar dat de webapplicatie in gebruik is voor het plaatsen van bestellingen van influenzavaccins en drukwerk voor de seizoensgriep.

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 2016-2017 qua huisstijl en uitstraling volledig aangepast aan de vorig jaar vernieuwde website. De applicatie is daarnaast geschikt gemaakt voor gebruik op zowel smartphone als tablet. In de functionaliteiten van de applicatie zijn geen wijzigingen doorgevoerd. Per 1 juni jl. is de nieuwe applicatie gelanceerd.

Evaluatie

Het werken met de webapplicatie is goed verlopen. Tevens is het aantal foutieve e-mailadressen sterk afgenomen.

Bij de start van de griepcampagne zijn ontwikkelfouten naar boven gekomen, die bij het feitelijk testen niet voorzien waren. Deze fouten zijn vrij snel opgelost door de webapplicatie-ontwikkelaar.

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.

Vanaf het campagnejaar 2016/2017 is binnen het NPG de mogelijkheid gecreëerd om te kunnen werken met veiligheidsnaalden. Naar aanleiding van deze wijziging is binnen de bestaande e-learning in oktober 2016 de module 'Griepvaccinatie in de praktijk' vernieuwd. De vernieuwing houdt in dat de bestaande module is aangepast en uitgebreid met belangrijke informatie omtrent het gebruik van veiligheidsnaalden.

Daarnaast is er een nieuwe module gecreëerd, 'Vaccineren met veiligheidsnaalden', die specifiek ingaat op het werken met veiligheidsnaalden binnen het NPG. Deze module is toegankelijk voor zowel nieuwe gebruikers als voor personen die al een certificaat hebben behaald voor de module 'Griepvaccinatie in de praktijk'. De nieuwe module bevat onder andere een animatievideo waarin het gebruik van veiligheidsnaalden wordt geïllustreerd en welke zeer geschikt is om te gebruiken als instructiemateriaal.

Het besluit om de bestaande e-learning uit te breiden met informatie over het werken met veiligheidsnaalden is genomen nadat de begroting 2016-2017 is ingediend. Derhalve zijn de gemaakte kosten aanzienlijk hoger dan verwacht.

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 is een maand voorafgaand aan de eerste besteldatum opengegaan 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. Vanaf 1 maart t/m 17 april was de SNPG alleen per mail bereikbaar.

Gedurende het afgelopen campagnejaar zijn in totaal 4.449 telefoongesprekken geregistreerd. Dit is beduidend meer dan in 2015 (3.605). Afgelopen jaar werden de meeste vragen gesteld over de invoering van de beleidswijziging "veiligheidsnaalden", het inloggen in de webapplicatie en omtrent geblokkeerde accounts omdat men te vaak met een foutief wachtwoord had geprobeerd in te loggen. Ook werd er telefonisch contact opgenomen om wijzigingen in correspondentiegegevens door te geven, dan wel om te controleren of wijzigingen in correspondentiegegevens goed waren doorgekomen, werd er navraag gedaan over afleverdata, het plaatsen van nabestellingen van folders en vaccins en om na te gaan of doorgevoerde declaraties goed waren binnen gekomen.

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

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, waarmee naast de software kosten tevens servicekosten worden bespaard.

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 2016 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 dit jaar voor het eerst bij ongeveer 115 oncologie afdelingen van ziekenhuizen een poster bezorgd. Deze poster maakt deel uit van specifieke voorlichting binnen het NPG, gericht op patiënten die op dat moment 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 op ziekenhuisopname en een hogere kans op overlijden aan influenza bestaat.

Het betreffende verzendhuis zal ook komend jaar op dezelfde wijze 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. Deze externe partij heeft het grootste gedeelte van 2016 haar support geleverd. Afgelopen jaar is de website verschillende keren door externe partijen gehackt. Er is geen grote schade aangebracht, maar de hackpogingen hebben wel tot vertraging van de toegankelijkheid van de website geleid. Keer op keer is de beveiliging aangescherpt. Vanwege deze incidenten en het feit dat de toenmalige leverancier een kleine, kwetsbare organisatie is, is besloten om het websitebeheer eind 2016 bij een andere, grotere organisatie onder te brengen. Na het nemen van de nodige maatregelen is de website in 2017 stabiel en veilig.

Van het gebruik van de website zijn gegevens verzameld (zie bijlage 1). De website is in de periode van 1 mei 2016 tot 1 mei 2017 50.964 keer bezocht,

waarvan 41.670 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 griepvaccinatieprogramma voor de huisartsen, veiligheidsnaalden, e-learning, wat is een veiligheidsnaald en hoe werkt het, bij wie bestelt u veiligheidsnaalden, declareren griepvaccinaties/vergoeding, griepvaccinatie downloads en links en veiligheidsnaalden: waarom moeten medewerkers vaccineren.

In vergelijking met de vorige campagne is het aantal unieke bezoekers gestegen met 11.592.

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 is tijdens de leverperiode een instructiefilm van het gekoelde transport weergegeven. De instructiefilm is afgelopen jaar 199 keer geopend en 79 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 om de start van de nieuwe campagne aan te kondigen. In september om te informeren over de levering van vaccins en over het vaccineren. In november om te informeren over declareren en het doen van opgave.

- Terugblik: deze is in maart 2017 verzonden en wordt 1 maal per jaar verzonden ter afsluiting van iedere griepcampagne om te informeren hoe de campagne is verlopen.
- 0900-nummer: Gedurende de maanden april tot en met februari is het 0900-nummer dagelijks van 9.00-17.00 uur bereikbaar geweest.

Beleidswijziging: veiligheidsnaalden

In de griepcampagne 2016-2017 is het gebruik van veiligheidsnaalden geïmplementeerd in het NPG. Om dit te faciliteren heeft het RIVM vaccins zonder naald geleverd. Ook in de komende griepcampagne 2017-2018 zal dit het geval zijn. Hiermee wordt recht gedaan aan de geldende wetgeving.

Naar aanleiding van ontvangen signalen over de veiligheid en het gemak van veiligheidsnaalden tijdens de griepcampagne 2016-2017 is het RIVM in gesprek gegaan met de vaccinleveranciers over de mogelijkheid om in de toekomst vaccins te leveren met een aaneengesmolten veiligheidsnaald. Ook is besproken of er naast de eerder geadviseerde veiligheidsnaalden ook andere veiligheidstechnieken toepasbaar zijn op de vaccins. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een zich terugtrekkende naald. Het RIVM wacht nog op een reactie hierop. Uit de binnengekomen signalen bleek dat een aantal huisartsen twijfelt of de verplichting van het werken met de veiligheidsnaalden wel geldt binnen het NPG. Het ministerie van VWS heeft hierover inhoudelijk contact gehad met het ministerie van SZW. Op basis hiervan wordt (waarschijnlijk per 01-01-2018) een kleine nuance aangebracht in het besluit. Hierdoor wordt duidelijker dat de verplichting inderdaad ook van toepassing is binnen het NPG.

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 2016-2017 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 18 vragenlijsten ingevuld. 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 geworden.

- Artikel 17 van de Algemene Voorwaarden is uitgebreid. Deze uitbreiding is bij de start van de griepcampagne 2016 onder de aandacht gebracht van de bestellers.

Kwaliteitsverbetering secundair proces (interne organisatie)

In het najaar van 2014 is ons kwaliteitssysteem ISO 9001 gecertificeerd. Dit houdt voor onze organisatie in dat we onze processen kwalitatief goed in kaart hebben gebracht. SNPG is een kleine organisatie met 3 werknemers, wat ons in sommige opzichten kwetsbaar maakt. Doordat we werken conform de eisen die de ISO-certificering aan ons stelt en bouwen aan het continue proces om kwalitatief goed werk te leveren, blijven we onszelf ontwikkelen en verbeteren. In het najaar van 2016 is SNPG herbeoordeeld en mag SNPG de ISO-certificering tot de volgende herbeoordeling in het najaar van 2017 behouden. In het najaar van 2017 zal er een hercertificatie plaatsvinden volgens de nieuwe norm: EN ISO 9001-2015. Deze vervangt de norm EN ISO 9001-2008. Bij de nieuwe norm ligt de focus meer op risico's en kansen. Om dit goed in beeld te krijgen wordt er een risico-analyse inzake de procedures, interne en externe factoren en belanghebbenden uitgewerkt. Vervolgens worden er doelstellingen en meetmiddelen uitgewerkt. Dit betekent dat in aanloop van de hercertificering de administratie rondom het kwaliteitsmanagement voor een deel anders ingericht zal worden.