

Meer weten? Lees verder....



Vragen en antwoorden

Inhoudsopgave

1. Wat is de bedoeling van het nieuwe afhaalcentrum?
2. Wat of wie zijn 'de Buren®'?
3. Wat zijn de voordelen?
4. Hoe werkt het?
 - 4.1 Toestemming en het afhaalbericht
 - 4.2 Kluisje legen
 - 4.2.1 Handmatig invoeren van de haalcode
 - 4.2.2 Scannen van de haalcode
 - 4.2.3 Kluisje heropenen
5. Hoe lang blijft mijn bestelling beschikbaar in het afhaalcentrum?
6. Wat zijn de openingstijden en hoe verloopt de toegang?
 - 6.1 Tijdens openingstijden
 - 6.2 Buiten openingstijden
7. Wat te doen wanneer het kluisje niet door het systeem wordt geopend?
8. Wat als de apotheek met u moet overleggen?
9. En gekoelde producten?
10. Is het mogelijk producten voor eigen rekening ook direct af te rekenen?
11. Hoe zit het met declaratie van de medicijnen?
12. Wat moet ik doen bij een wijziging van mijn we-mailadres of mobiele telefoonnummer?
13. Toezicht en veiligheid
14. Waar bevindt zich het afhaalcentrum?

Wat is de bedoeling van het nieuwe afhaalcentrum?

Het Afhaalcentrum 'de Buren®' is er voor iedereen, die eenvoudig en snel herhaalmedicijnen in ontvangst wil nemen. Belangrijk is dan wel dat deze herhaalmedicijnen al langere tijd zonder problemen worden gebruikt.

Tussen alle dagelijkse cliënten die wij in de apotheek mogen ontvangen zitten vele verschillende persoonlijke situaties, vragen en wensen. Door middel van het afhaalcentrum willen wij het graag mogelijk maken dat er voor meer eenvoudige vragen, zoals het ophalen van herhaalmedicijnen, ook een passend eenvoudig alternatief beschikbaar is. Kortom, op een eenvoudige en snelle manier uw bestelling in ontvangst nemen. En dat geheel gratis!

Belangrijk: voor medicijnen die u voor het eerst of voor een tweede keer krijgt zien wij u wel graag in de apotheek zelf. Op deze manier kunnen wij u de benodigde uitleg geven die daarvoor nodig is en antwoord geven op uw vragen. Persoonlijk contact is ook belangrijk voor het geven van inhalatie-instructie, advisering in het gebruik van hulpmiddelen, etc.

Wat of wie zijn 'de Buren®'?

Service Apotheek Hardenberg is een uniek samenwerkingsverband aangegaan met 'de Buren®', inmiddels marktleider in het faciliteren van onbemande afhaalpunten in Nederland. Deze afhaalpunten zijn met name gericht op het combineren van verschillende toepassingsmogelijkheden. Vanaf nu dus ook voor het gemakkelijk en eenvoudig ophalen van herhaalmedicijnen.

Het samenwerkingsverband maakt het straks ook mogelijk dat onlinebestellingen van andere bedrijven ook beschikbaar zijn in het afhaalcentrum. Hiervoor heeft de Buren® inmiddels afspraken gemaakt met grote aanbieders, zoals DHL. Voor meer informatie kunt u terecht op www.deburen.nl.

Daarnaast willen wij graag samen met de 'de Buren®' de beschikbaarheid van een aantal farmaceutische zelfzorgproducten gaan vergroten door deze permanent beschikbaar te stellen in een online-webwinkel. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan vrij verkrijgbare pijnstillers, zelftesten, privacygevoelige producten, etc. Na afrekenen van het gewenste product ontvangt u de benodigde informatie om uw bestelling direct op te halen in het afhaalcentrum. Wederom op elk gewenst tijdstip van de dag en de week!

Wat zijn de voordelen?

De voordelen zijn velerlei:

- geen wachttijd
- 24/7 beschikbaar
- berichtgeving wanneer uw bestelling gereed is
- ideale aanvulling op onze automatische herhaalservice voor herhaalmedicijnen
- gebruiksvriendelijk
- veilig en gratis

4.1 Toestemming en het afhaalbericht

Voor deze werkwijze is het belangrijk dat wij uw toestemming krijgen. Hiervoor is het nodig dat wij de ingevulde aanmeldkaart van u retour ontvangen.

Bij een bestelling van herhaalmedicijnen maken wij deze op de gebruikelijke manier in de apotheek gereed. Vervolgens verzenden wij een afhaalbericht naar uw e-mailadres of mobiele telefoonnummer. In dit afhaalbericht staat de unieke haalcode die via het centrale beeldscherm in het afhaalcentrum het juiste kluisje laat openen.

Voorbeeld van een afhaalbericht per e-mail:

Beste cliënt,

Er zijn één of meerdere kluisjes voor u gevuld in het afhaalcentrum door Apotheek Hardenberg.

De haalcode is: 55Q1Q6

Adres: Admiraal Helfrichstraat 9, Hardenberg

Uw kluisje(s) kunt u legen tot en met: 16-04-2015

Na 19:00 uur uw pakketje ophalen? [Druk hier](#) als u voor de vestiging staat om de toegangsdeur te openen.

Met vriendelijke groet,

Team de Buren
088-deburen (088-3328736) tegen lokaal tarief



Voorbeeld van een afhaalbericht per sms:

Uw bestelling ligt klaar in het afhaalcentrum tot [10-04-2015](#). Afhaalcode 2Z477F. Adres: Admiraal Helfrichstraat 9. Deur openen na 19.00 uur: <http://buurn.nl/Hsmz>



iMessage



4.2 Kluisje legen

Volg de onderstaande stappen op het centrale beeldscherm om de haalcode te gebruiken voor het openen van een kluisje. In het afhaalbericht per e-mail staat ook de barcode van de unieke afhaalcode. Hiermee wordt het nog eenvoudiger.

4.2.1 Handmatig invoeren van de haalcode

Stap 1: Druk op “pakketje afhalen”.



Stap 2: Druk op “haalcode invoeren”.



Stap 3: Voer de haalcode in en druk op “doorgaan”.

The screenshot shows the 'de Buren' app interface. At the top, the logo 'de Buren' is displayed with 'afhaalcentrum' underneath. Below the logo, there are four tabs: 'pakketje afhalen', 'gegevens', 'overzicht', and 'kluisje legen'. The 'gegevens' tab is selected. The main screen has a yellow background. It says 'Voer je haalcode in.' followed by a white input field. Below the input field is a virtual keyboard with numbers 1-0, letters QWERTYUIOP, letters ASDFGHJKL, and letters ZXCVBNM. There are also buttons for 'correctie', '.nl', and '.com'. At the bottom, there are three buttons: 'terug' (left arrow), 'stoppen', and 'doorgaan' (right arrow). A small bone icon is also visible.

Stap 4: Open en leeg het aangegeven kluisje.
Indien van toepassing kan het scherm aangeven dat er eerst het verschuldigde bedrag dient te worden afgerekend. Volg hiervoor de instructies op de betaalautomaat.



4.2.2 Scannen van de haalcode

Heb je het afhaalbericht per e-mail ontvangen? Dan kan je de haalcode ook scannen.

Stap 1: Open het afhaalbericht in je e-mail.

Stap 2: Hou de barcode onderaan het afhaalbericht voor de scanner.



Stap 3: Open en leeg het aangegeven kluisje. Indien van toepassing kan het scherm aangeven dat er eerst het verschuldigde bedrag dient te worden afgerekend. Volg hiervoor de instructies op de betaalautomaat.

4.2.3 Kluisje heropenen

Als tijdens het legen onverhoopt het kluisje dichtvalt voordat het pakketje uit het kluisje is gehaald, kan deze gedurende 10 minuten heropend worden.

Stap 1: Voer de haalcode opnieuw in of scan de barcode met de haalcode opnieuw, conform voorgaande stappen.

Stap 2: Open en leeg het aangegeven kluisje.

Hoe lang blijft mijn bestelling beschikbaar in het afhaalcentrum?

Nadat de bestelling in het afhaalcentrum is geplaatst wordt het afhaalbericht verzonden aan het opgegeven e-mailadres of mobiele telefoonnummer. In dit afhaalbericht staat aangegeven tot welke dag en tijdstip de afhaalcode geldig is. De beschikbaarheid in het afhaalcentrum is gesteld op maximaal 48 uur.

Wat zijn de openingstijden en hoe verloopt de toegang?

6.1 Tijdens openingstijden

De openingstijden zijn van 7.00 – 19.00 uur. De toegang is dan vrij voor cliënten met een afhaalbericht.

6.2 Buiten openingstijden

Van 19.00 – 7.00 uur is het afhaalcentrum preventief gesloten.

Om toegang te verkrijgen kunt u de link activeren die staat aangegeven in het afhaalbericht. Hiervoor is het noodzakelijk dat u over een mobiele telefoon beschikt met internettoegang. Wanneer de link geactiveerd wordt zal een pagina op de website van de Buren® getoond worden met de volgende tekst:



Wat te doen wanneer het kluisje niet door het systeem wordt geopend?

Op werkdagen tussen 8.30 en 18.00 uur kunt u contact zoeken met **Service Apotheek Hardenberg** op telefoonnummer: +31 (0)523 271910.

Wij komen dan naar u toe in het afhaalcentrum om het probleem te verhelpen of u verder te helpen met het zoeken naar een oplossing bij een langdurige technische storing.

Buiten deze tijden en op weekend- en feestdagen kunt u bij spoedgevallen contact opnemen met

Dienstapothek Reest & Vecht te Hardenberg.

telefoonnummer: +31 (0)523 276710.

Wij raden u aan om bijtijds uw herhaalmedicijnen bij uw huisarts aan te vragen. Uiteraard kunnen wij u hierin ook helpen door middel van onze automatische herhaalservice. Vraagt u hier gerust meer over bij één van onze medewerkers.

Wat als de apotheek met u moet overleggen?

Het kan voorkomen dat er voor het juist afleveren van herhaalmedicatie toch uitleg of overleg nodig is. Bij wijzigingen van de dosering bijvoorbeeld, zal de apotheek eventueel telefonisch met de arts en met u overleggen, alvorens uw bestelling in het afhaalcentrum wordt geplaatst. Indien uw herhaalmedicatie van merk verandert, door bijvoorbeeld preferentiebeleid van uw zorgverzekeraar of leveringsproblemen bij de groothandel, dan voegt de apotheek een informatiekaart toe, waarop de wijziging beschreven staat.

En gekoelde producten?

Het afhaalcentrum beschikt over een ruim aantal gekoelde kluizen. Om de kwaliteit van uw gekoelde producten te garanderen wordt de temperatuur in deze kluizen continu gecontroleerd. Een bestelling met een gekoeld product kan dus zonder problemen worden verwerkt. Daar waar mogelijk wordt een gecombineerde bestelling van gekoelde- en niet gekoelde producten in hetzelfde koelkluisje aangeboden.

10

Is het mogelijk producten voor eigen rekening ook direct af te rekenen?

Ja.

Na het invoeren van de haalcode (handmatig of middels het scannen van de afhaalbarcode) zal het systeem aangeven dat eerst het verschuldigde bedrag afgerekend moet worden. Volg hiervoor de instructies op de betaalautomaat. De oorspronkelijke nota is bijgevoegd in het kluisje en kan eventueel achteraf gebruikt worden om teruggave bij uw zorgverzekeraar aan te vragen.

Hoe zit het met declaratie van de medicijnen?

De medicatie wordt op de gebruikelijke wijze gedeclareerd bij uw zorgverzekeraar. Indien medicatie niet of gedeeltelijk voor vergoeding in aanmerking komt, kunt u het verschuldigde bedrag direct in het afhaalcentrum afrekenen. Aan het gebruik van het afhaalcentrum zijn voor cliënten van Service Apotheek Hardenberg geen extra kosten verbonden. U kunt dit beschouwen als extra service van uw apotheek.

Wat moet ik doen bij een wijziging van mijn e-mailadres of mobiele telefoonnummer?

Geeft u een wijziging graag zo spoedig mogelijk aan ons door. Dit om te voorkomen dat wij een afhaalbericht verzenden naar een onjuist e-mailadres of telefoonnummer. U draagt hiervoor zelf de verantwoordelijkheid. Graag ontvangen wij bij een wijziging een nieuwe (her)aanmeldkaart retour zodat u hiermee toestemming geeft het nieuwe e-mailadres of mobiele telefoonnummer door ons te laten gebruiken voor het verzenden van het afhaalbericht.

Toezicht en veiligheid

Veiligheid is een zeer belangrijk aandachtspunt in een onbemand afhaalpunt. Preventief sluiten wij de vestiging van 19.00 – 7.00 uur. Alleen cliënten met een actueel afhaalbericht kunnen dan middels de link toegang verkrijgen.

Het afhaalcentrum wordt continu gecontroleerd door middel van meerdere camera's. Deze beelden worden live bekeken en bewaard. Ook 's avonds en 's nachts.

De ruimte in het afhaalcentrum is overzichtelijk ingedeeld en helder verlicht. Op deze manier proberen wij de toegankelijkheid op alle momenten van de dag zo groot mogelijk te krijgen.

14

Waar bevindt zich het afhaalcentrum?

Op de onderstaande plattegrond staat aangegeven waar het afhaalcentrum zich bevindt, bij onze burens op Adm. Helfrichstraat nummer 9.



Voor meer informatie of vragen
neem contact met ons op.

Menu

Afhaalcentrum de Buren

Adm. Helfrichstraat 9

7772 BV Hardenberg

www.apotheekhardenberg.nl

T 0523 271910

