



Service Apotheek wil onderscheidende positie franchisenemers verder uitbouwen

Apotheek Voorzorg
eerste goedgekeurde
GDS-apotheek

De apotheekpraktijk
ondersteunen en
ontzorgen is het doel

Ludwig Castelijns

Inhoud



- 4 Terug- en vooruitblik**
Ludwig Castelijn
- 7 30 jaar Mosadex Groep**
- 8 Goed ondernemerschap**
Ton van Hulst
- 10 Service Apotheek**
Adrienne van Strien en Iris van der Valk
- 12 Holland Pharma**
Jan Bouwman
- 14 Nederlandse Drogisterij Service**
Walborgh Kieskamp
- 16 Infographic**
Mosadex Groep

- 18 Fisher Farma**
Patrick Sturkenboom
- 20 ApotheekZorg**
Lisette Havermans
- 22 Pharnalot**
Hwan Tan
- 24 Van Heek Medical**
Helmich Gerrits
- 26 Care4homecare**
Myriam van Haften
- 28 NControl**
Sander Benraad
- 30 Apotheek Voorzorg**
Hans Verstijnen

Colofon

Dit is het huisorgaan van Mosadex Groep. Dit magazine verschijnt in print en digitaal. Aan- of afmelden? [E communicatie@mosadex.nl](mailto:Ecommunicatie@mosadex.nl).

Redactie

Gerda van Beek
Martine van den Berg
Angelique Derks
Milou Jansen

Ontwerp en opmaak

Marieke Eijt
Karen Hohner

Fotografie

bymarjo

Ziet u dit icoon? Dan kunt u extra content bekijken in ons digitale magazine!

Lees ons
DIGITALE
magazine via
magazine.mosadex.nl/nr3

Ondanks 'dreigende' wolken...

In het farmaceutische landschap kijkt men al jaren met bewondering naar de prestaties van Mosadex Groep. Maar als voorzitter van het college van toezicht van de coöperatie, neem ik nu wel lastiger marktomstandigheden waar. Toch weet Mosadex Groep zich hierin als coöperatie onderscheidend te handhaven. Vooral door in een weerbarstige markt de lijntjes kort en het hoofd koel te houden. Als ware we nog steeds die kleine, bevlogen, no-nonsense apothekersclub van 30 jaar geleden.

In dit magazine presenteren de ondernemingen hun toekomstplannen. En blikken zij terug. Ik stel vast dat we met vallen en opstaan stappen vooruit maken. Met 'we' bedoel ik de totale coöperatie: het samenspel tussen leden, directie, personeel en toezichthouder.

Zo investeerden we het afgelopen jaar in de modernisering van de groothandel. Verder is het samengaan met Medcor Group vanwege de druk op de parallelmarkt een logische stap. En ook in de drogisterijmarkt hebben we een stap naar voren gezet. Deze ingeslagen weg is spannend en vraagt om commitment en vertrouwen. De toezichthouder heeft een rol bij het maken van dergelijke investeringsafwegingen, waarbij succes nooit vooraf is gegarandeerd.

Als college van toezicht staan we voor de taak het evenwicht te blijven vinden tussen ieders belangen. Met mijn apothekershart en als lid van de coöperatie roep ik u op om het individuele belang steeds meer te verweven met het coöperatiebelang. Dat is het fundament voor een toekomstbestendig apothekerscollectief. Ondanks de 'dreigende' wolken, zie ik 2017 vol vertrouwen tegemoet.

Richard Dekkers
Voorzitter college van toezicht
Coöperatieve Mosadex U.A.



Reacties

[E communicatie@mosadex.nl](mailto:Ecommunicatie@mosadex.nl).

Kopij

Kopij is van harte welkom. De redactie behoudt zich het recht voor om ingezonden kopij te weigeren of te redigeren.

Mosadex Groep
De Weegschaal 14
5215 MN 's-Hertogenbosch
T +31 73 627 34 90
www.mosadex.nl





Terug- en vooruitblik van Ludwig Castelijns, bestuurder Mosadex Groep

De apotheekpraktijk ondersteunen en ontzorgen is het doel

Eind vorige maand bestond de coöperatie 10 jaar. En volgend jaar, om precies te zijn op 27 maart, viert Mosadex haar 30-jarig jubileum. Mijlpalen om even bij stil te staan, omdat we er met elkaar trots op kunnen zijn. In die jaren is er onder de Mosadex-paraplu een totaalleverancier van formaat neergezet in de farmaceutische zorgketen.

Deze onderscheidende positie als coöperatie moeten we onderhouden. Dat gaat zeker niet vanzelf. Dat vereist visie, zien van mogelijkheden, benutten van kansen en meebewegen met de ontwikkelingen in de markt. Dat is voor iedere onderneming anders. Maar het gaat ook om persoonlijke contacten tussen de Mosadex-bedrijven onderling. Samenwerken waar mogelijk, het aanwenden van elkaars kunde en

expertise, kennis delen, elkaar wat gunnen en zoveel mogelijk gebruikmaken van elkaars sterke kanten. Kortom: de aanwezige krachten binnen Mosadex Groep benutten en vanuit het clubgevoel schouder aan schouder werken aan een verdere versteviging van Mosadex Groep als geheel en van elk aangesloten lid afzonderlijk. Gezamenlijk vormen we een stuwende en vernieuwende kracht voor het ontwikkelen en uitrollen van nieuwe zorgconcepten en programma's die de zorg verbeteren. Doeltreffend, verbindend en transparant waarbij wij onze gidsfunctie vervullen. Dat is nog steeds onze visie waar wij met elkaar voor staan.

Ingrijpende veranderingen

Terugkijkend naar 2016 kan ik stellen dat het een veelbewogen jaar was. Bij een aantal dochterondernemingen vonden er ingrijpende veranderingen plaats op tal van gebieden. Waaronder

 **Bekijk het filmpje van de mechanisering van onze groothandel in Elsloo.**

huisvesting: zoals bij de verbouwing bij de groothandel in Elsloo, waar nu de bestellingen mechanisch worden gepickt via een rolband en de interne verhuizing van NControl, waarbij het dagelijkse proces steeds voortgang moest vinden. Op persoonlijk vlak: ziekte en wisselingen van directeurs. Op het gebied van bedrijfsvoering, waar de veranderde inkoop van de zorgverzekeraars heeft geleid tot aangepaste strategie en inzet van onze kant. Op het gebied van samengaan: waaronder de intensievere samenwerking tussen Fisher Farma en Medcor Group en de aansluiting van NDS/DA en FACO/D.I.O. De ontwikkelingen in de Europese markt: met de sterke daling van de parallel import. Op gebied

"Ik ben er trots op dat, ondanks soms moeilijke omstandigheden, steeds vastberaden de juiste stappen op het juiste moment zijn gezet"

van wetgeving: de verscherpte privacy-regels en de meldplicht datalekken. En toezicht: ACM heeft nader onderzoek gedaan naar de overname van FACO/D.I.O. Ik ben er trots op dat, ondanks soms moeilijke omstandigheden, steeds vastberaden de juiste stappen op het juiste moment zijn gezet.

Successen vieren

Daartegenover staan de zaken die we zonder meer kunnen vieren. Om er enkele te noemen. We zien als Mosadex Groep bij de meeste bedrijfsonderdelen een gezonde groei. Het aantal Service Apotheek-klanten is toegenomen, evenals het aantal groothandelsklanten.

Door de samenwerking met Medcor Group ontstaat voor Mosadex-klanten de op één-na-grootste speler voor parallel import en export in de Europese markt. Dit jaar is het inkoopmandaat succesvol vernieuwd. Naast het klassieke inkoopmandaat hebben we nu ook plusmandaat en meer dan 680 klanten doen mee! Apotheek Voorzorg is de eerste – en op dit moment zelfs enige! – goedgekeurde GDS-apotheek van ons land. En ook al is het op een andere wijze: we blijven gezamenlijk een belangrijke positie houden op de hulpmiddelenmarkt. Waarbij apothekers, met Care4homecare, ook een gang krijgen in de medisch specialistische behandelingen thuis.

Apothekers ontzorgen

Zomaar een greep uit de vele ontwikkelingen van het afgelopen jaar, die een vervolg krijgen in 2017. In dit eindjaarsmagazine worden alle Mosadex-bedrijven kort belicht. Alle inspanningen zijn gericht op steeds datzelfde doel: de apotheekpraktijk op innovatieve en doeltreffende wijze ondersteunen en ontzorgen.

Ik hoop dat u dit magazine met interesse leest en wens u fijne feestdagen en een gezond 2017 toe.

Ludwig Castelijns

 **Check onze nieuwe bedrijfsfilm! In 2 minuten hoort en ziet u wat Mosadex Groep voor u kan betekenen.**

MOSADEx
groep
30 jaar

30 jaar Mosadex. In 1986/1987 besloten enkele apothekers in Limburg zelf een groothandel te starten. Het begon met de gezamenlijke inkoop van geneesmiddelen voor vijf apotheken en verspreiding via een Peugeot 504 stationcar. Inmiddels is Mosadex Groep uitgegroeid tot een organisatie van betekenis in de Nederlandse zorgmarkt. In 2017 vieren we dit lustrum.



Ons hele verhaal lezen?
Check ons digitale magazine!

Ga naar magazine.mosadex.nl/nr3



MOSADEx CB.
CAECILIASTRAAT 23



Apotheker als regisseur op de veranderende markt biedt kansen

Goed ondernemerschap vormt de basis

“De apotheker is zorgondernemer in de lokale markt. Het is belangrijk dat de apotheker deze positie blijvend waarmaakt, nu en op de lange termijn. Mosadex Groep zoekt continu naar nauwe samenwerking.”

Aan het woord is Ton van Hulst, financieel expert Mosadex Groep. Hij stelt dat de apotheker in zijn rol als zorgondernemer veel kansen heeft. “De markt groeit, mensen blijven langer thuis wonen en de zorgvraag neemt sterk toe. In de veranderende eerstelijnszorg en toenemende anderhalvelijnszorg kan de apotheker een belangrijke rol spelen.”

Hij benadrukt: “Om de expansie in de markt te benutten is goed (zorg-)ondernemerschap van belang; optimalisering is een on going-proces. Elke apotheker moet vanuit zijn eigen strategische positie goed in beeld brengen wat zijn kansen zijn. Het pallet kan verschillen: van optimalisatie van de bestaande

“Juist in deze tijd moet een apotheker blijvend topsport bedrijven”

uitgangpositie, doorgroeien of samenwerken tot apotheken kopen. Uiteraard altijd met focus op kwalitatief hoogwaardige zorg, waarbij continuïteit en betaalbaarheid hand in hand gaan.”

Ondersteuning

“Via Mosadex en haar dochters staat een ruim instrumentarium ter beschikking en

wordt doorontwikkeld op vele gebieden om apothekers te ondersteunen met al hun vraagstukken: vanaf de start tot en met bedrijfsoverdracht”, merkt hij op. “Juist in deze tijd, waarin tarifiering onder druk staat en meer verrichtingen worden gedaan voor minder geld, moet een apotheker blijvend topsport bedrijven. De luxe is verdwenen: ook dat is onderdeel van het ondernemen. De apotheker moet sneller inspelen op de veranderende maatschappij. Door de vele ontwikkelingen wordt op alle onderdelen een beroep gedaan op goed ondernemerschap om te komen tot een hoge mate van doelmatigheid, efficiency, medewerker- en patiënttevredenheid.” Dat laatste noemt hij overigens een

belangrijk aandachtspunt, want: “wie de patiënt heeft, heeft de macht”.

Toegevoegde waarde

Ton besluit: “Mosadex biedt met haar dochterondernemingen toegevoegde waarde op alle onderdelen van de bedrijfsvoering. Ze biedt versterking voor de zelfstandige positie van apothekers. De apotheker maakt zijn positie als lokale zorgondernemer en farmaceutisch expert blijvend waar. De combinatie van de coöperatie-samenwerkingsvorm en de krachtige lokale positie van zelfstandige apothekers geeft mij alle vertrouwen in de toekomst.”•



Ton van Hulst



Iris van der Valk en Adrienne van Strien

Samen de vruchten plukken van deze professionaliseringslag

Service Apotheek wil onderscheidende positie franchisenemers verder uitbouwen

“Ontzorgen is van groot belang. Het stelt onze apothekers in staat te excelleren”

De verhuizing van het hoofdkantoor naar 's-Hertogenbosch, de komst van veel nieuwe medewerkers en de stabilisatie in de markt was voor Service Apotheek de opmaat naar een herijking van de formule-uitgangspunten.

“Onze ambitie is glashelder”, vertelt Adrienne van Strien, algemeen directeur a.i. “We willen de beste farmaceutische zorg van Nederland leveren en deze unieke propositie bekrachtigen voor onze aangesloten zelfstandige apothekers.”

Achterban

In overleg met franchisenemers en de franchiseraad werden de missie, visie en strategie van de formule aangescherpt. Adrienne: “Ik denk dat we afgelopen jaar succesvol de banden met onze achterban hebben aangehaald. Naar de vijf regiobijeenkomsten in september en oktober waarin we onze strategie hebben toegelicht, kwamen meer dan 300 apothekers. Ook bij ons symposium en de Kwaliteitsdag was de opkomst enorm.” Ze vervolgt: “Het toont dat er een collectief staat, dat actief wil bijdragen om vorm en inhoud te geven aan onze formule.”

Meerwaarde

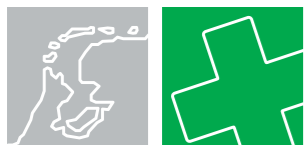
De formule ontzorgt de aangesloten apotheken op drie pijlers: bedrijfsvoering, farmaceutische zorg en klantenbinding. “Dat ontzorgen is van groot belang”, benadrukt Adrienne. “Het stelt onze apothekers onder andere in staat te excelleren op zorgverlening en het vastleggen ervan.” Enkele resultaten

op basis van deze uniforme vastlegging tonen de toegevoegde waarde: Service Apothekers hebben 300% meer nierfunctiewaarden beschikbaar bij risicomedicatie, een substantieel aantal patiënten met chronische nierschade opgespoord en in vijf jaar tijd bij 60.000 medicatiebeoordelingen meer dan 200.000 medicijnproblemen aan het licht gebracht.

Toekomst

Ook heeft Service Apotheek een duidelijke visie op de externe markt. Samen met klanten is een werkgroep contractering en e-health gestart. Het komende jaar gaat de formule aan de slag met drie onderscheidende proposities voor zorgverzekeraars. Onder andere voor het e-healthprogramma voor astma en COPD-patiënten. Daarnaast zoeken we nog meer de samenwerking met maatschappelijke en commerciële partners. “Ik ben trots op de stappen die het afgelopen jaar zijn gezet”, aldus Iris van der Valk die op de weg terug is na een periode waarin ze is behandeld voor borstkanker. “De Service Apotheek-formule kent een stevige, onderscheidende basis die we het komend jaar verder gaan uitbouwen. Het voelt goed om weer aan de slag te gaan. Ik heb er zin in: samen gaan we de vruchten plukken van deze professionaliseringslag.”•

Benieuwd wat de Service Apotheek-formule voor u kan betekenen? Neem vrijblijvend contact op.



Wie de informatie beheert, heeft de toekomst

Holland Pharma richt zich op zelfzorgmedicijnen, homeopathie, voedingssupplementen, biologische voeding en lichaamsverzorging en is daardoor een afwijkende eend in de farmaceutische bijt. Het beweegt zich niet in de corebusiness van de apotheken, maar biedt wel de aanvullende producten, die eveneens van belang zijn.

Holland Pharma heeft serviceverlening hoog in het vaandel

“Wij vormen inderdaad een nichemarkt”, merkt directeur Jan Bouwman op, “maar wel een nichemarkt die zich steeds verder uitbreidt. In de maatschappij is er steeds meer aandacht voor de zogeheten groene producten. Een toenemend aantal mensen kiest bewust voor biologische en niet-genetisch gemanipuleerde artikelen. Er is meer aandacht voor voeding, denk bijvoorbeeld aan het uitbreidend gluten-vrije assortiment. Tegelijk neemt de e-tail sterk toe, zeker op het vlak waar wij ons bevinden”. Zijn overtuiging: “Apothekers kunnen daarin een rol spelen. Ze kennen hun klanten, hebben een buurtfunctie, kunnen mensen adviseren en desgewenst dergelijke producten aanbieden

door een Bewustwinkelen.nl-afhaalpunt te worden. Dan hoeft je geen voorraad te hebben, omdat de klant online een bestelling plaatst. Het aantal Bewustwinkelen.nl-deelnemers is afgelopen jaar fors toegenomen en staat op dit moment op 460.”

PIM zet alle informatie bij elkaar

Onderdeel van Holland Pharma is NDS, die de DA-formule heeft overgenomen. “Daar zijn we het afgelopen jaar zeer druk mee geweest”, zegt Jan terugkijkend. “Het was van groot belang om de service weer snel op orde te krijgen.” Serviceverlening staat hoog in het vaandel van Holland Pharma. Daartoe wordt PIM in het leven geroepen. “PIM staat

voor productinformatiemanagement. Dit betreft een uitgebreide database met alle informatie over de producten die we

“Nieuw is het abonnement voor schappenplannen”

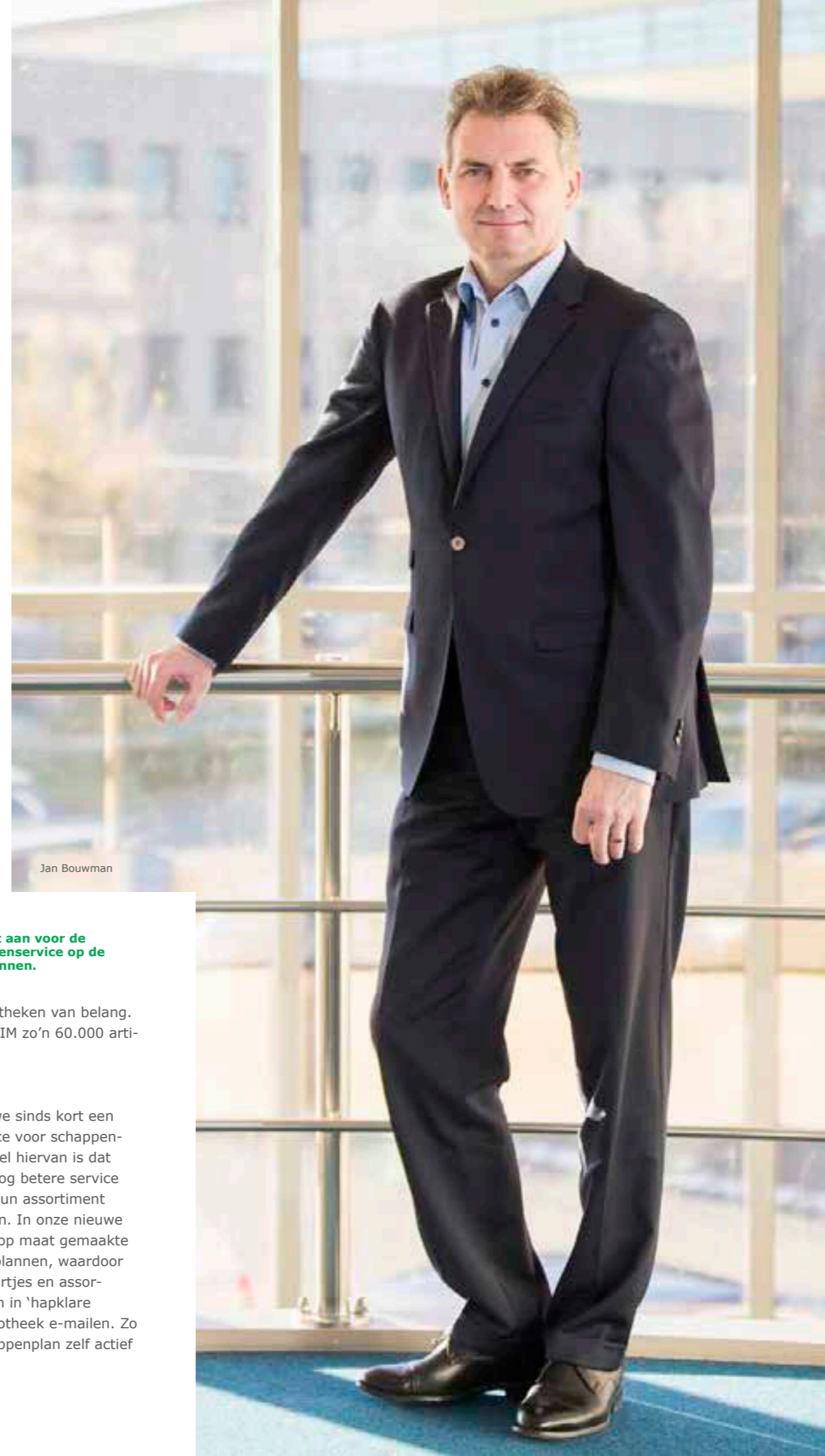
aanbieden. Het bevat logistieke informatie (kosten, bestelwijze e.d.); magazijninformatie (lengte, grootte, e.d.). Maar ook alle inhoudelijke en wettelijke productinformatie: de ingrediënten, al of niet-geneesmiddel, noem maar op. Dit

 Meld u direct aan voor de abonnementservice op de schappenplannen.

is zeker voor de apotheken van belang. Komend jaar moet PIM zo'n 60.000 artikelen bevatten.”

Schappenplan

“Daarnaast bieden we sinds kort een abonnementservice voor schappenplannen. Het voordeel hiervan is dat we apotheken een nog betere service kunnen bieden om hun assortiment up-to-date te houden. In onze nieuwe database staan alle op maat gemaakte apotheek-schappenplannen, waardoor we nieuwe schapkaartjes en assortimentsaanpassingen in 'hapklare brokken' naar de apotheek e-mailen. Zo kunnen zij hun schappenplan zelf actief onderhouden.” •



Jan Bouwman



Inzet op klantloyaliteit

Kracht van DA is persoonlijke aandacht en advies

In april 2017 bestaat DA 75 jaar. Een prachtige mijlpaal waar we dan ook een jaar lang aandacht aan besteden. Dat kan ook, want de moeilijke periode van faillissement is achter de rug en na de overname door NDS, onderdeel van Holland Pharma, is de basis weer op orde. Het is weer tijd om te bouwen.

 **Overzicht van alle DA-winkels in Nederland? Ga naar ons digitale magazine.**

“Een aantal verbeteringen is reeds doorgevoerd. Zo kunnen DA-ondernemers dagelijks bestellen, er is een vereenvoudigd actiebestelproces en we zetten hard in op slimme inkoop van partijen”, vertelt Walborgh Kieskamp, sinds kort directeur DA-formule. Hij gelooft sterk in het bestaansrecht van de zelfstandige drogist en in de kracht van het DA-merk.

geweld. Daarom moeten de DA-winkels zich focussen op de dingen waar ze goed in zijn, zoals gezondheid. Ons marktaandeel in OTC, geneesmiddelen en voedingssupplementen is nog steeds substantieel hoger dan in de dagelijkse verzorgingsproducten.”

Advies en persoonlijke aandacht

Voor 2017 ziet hij vooral een uitbreiding van het assortiment met onderscheidende producten en merken waarbij advies nodig is. “We gaan terug naar de basis, allereerst door het geven van deskundig advies. Met name op gebied van gezondheid en zelfzorg, zowel curatief als preventief, kunnen we onze positie nog verder versterken. Daar liggen binnen Mosadex Groep ook mogelijkheden om krachten en kennis te bundelen. Daarnaast kan DA zich onderscheiden door de focus op klanttevredenheid

en persoonlijke aandacht voor de klant. Een ondernemer met zijn team is daartoe veel beter in staat dan een filiaalmanager. Een tevreden klant is namelijk loyaal. We zullen als formule daarom meer tijd, geld en aandacht geven aan het stimuleren van klantloyaliteit en het belonen van trouwe klanten. We laten ons niet gek maten door de concurrentie met diepe prijspromoties die ontrouw stimuleren en koopjesjagers belonen.”

Ambitieuw

Het doel voor 2017 is een groei van 15 extra DA-winkels. Walborgh stelt zich zelf ambitieuzere doelen. “Ik heb al geroepen dat we, gezien het 75-jarig bestaan, moeten streven naar 75 extra DA-winkels. Het zou erg mooi zijn als we dat in het jubileumjaar weten te behalen.” •

“Een tevreden klant is loyaal”

“DA staat van oudsher voor deskundig advies en de vriendelijke specialist. Natuurlijk is de concurrentie sterk, juist vanwege het forse prijs- en promotie-



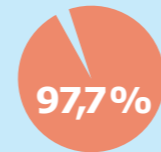
GDP- en ISO-certificering voor Mosadex-groothandels

2016

ApotheekZorg krijgt VGZ-aanbesteding **absorberend incontinentiemateriaal** gegund: **640** apotheken onderaannemer

Lancering **ServiceWijzer** Productlijn **Pharmalot**

Van Heek Medical lanceert bestelportaal voor **zorginstellingen en verpleeghuizen**



...van de deelnemende apotheken zou Apotheek Voorzorg **aanbevelen** bij collega's



NControl start pilot met portaal **huisartsen en apothekers**



Mechanisering groothandel Elsloo

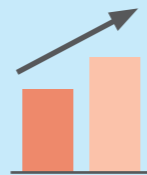
Service Apotheken brengen **200.000 medicijnproblemen** aan het licht in vijf jaar tijd, bij **60.000 medicatiebeoordelingen**

IGZ toetst Apotheek Voorzorg: eerste apotheek die voldoet aan GDS-norm



Service Apotheek scoort op klanttevredenheid: **8,2** hoogste in de markt!

NControl lanceert **NCARE**



20% groei **patiënten** bij Care4homecare
28% groei medische **behandeling** op locatie

Hoogste servicegraad Holland Pharma: **97,5%**



Apotheek Voorzorg groeit met **20.000** patiënten

Fisher Farma gaat samen met



680 apotheken tekenen inkoopmandaat



242 nieuwe registraties bij Fisher Farma. Totaal: **1.131**



460 Bewustwinkelen.nl afhaalpunt



... van de DA-ondernemers spreekt **vertrouwen** uit in strategie DA-formule!

Nieuwe **bedrijfsfilm** en **corporate website** Mosadex Groep!

Hulpmiddelenbedrijf **ApotheekZorg** wordt volwassen medisch speciaalzaak



Introductie nieuwe **Service Apotheek-app**

Samenwerking Care4homecare met ITB-expertcentrum **Radboudumc** en start educatiecentrum

2017

MOSADEX groep **30 jaar**

27 maart 2017



Drogisterijformules **DA** en **D.I.O.** gaan samen verder

Bij bundeling van krachten worden we een Europese speler van formaat

Fisher Farma en Medcor Group: samen sterker

Fisher Farma is gespecialiseerd in de import en export van geneesmiddelen, diagnostica en hulpmiddelen. Hetzelfde geldt voor Medcor Group. Daarom gaan Fisher Farma en Medcor Group samen verder. Concreet betekent dit dat Fisher Farma en Medcor Group als zusterbedrijven zelfstandig actief blijven op de markt, maar elkaar gaan versterken.



Patrick Sturkenboom



“Samenwerking leidt tot een breder portfolio en nog betere beschikbaarheid”

“Er is inderdaad veel overlap tussen Fisher Farma en Medcor Group”, bevestigt Patrick Sturkenboom, Managing Director van Fisher Farma, “en tegelijk zijn beide bedrijven ook complementair aan elkaar. Fisher Farma is meer actief in de ‘traditionele’ Europese landen, zoals Duitsland, Italië, Groot-Brittannië, Frankrijk, terwijl Medcor Group zich meer beweegt in de ‘nieuwe’ Europese landen, zoals Slowakije, Roemenië, Bulgarije en Tsjechië. Met de bundeling van inkoopkracht ontstaat uitbreiding van het netwerk in de Europese Unie, waardoor er sprake is van een nog betere beschikbaarheid en een breder portfolio voor de Nederlandse markt. Inkoopkracht is in ons segment van groot belang, vanwege de schaarste van de goederen.” Zijn overtuiging: “Deze samenwerking resulteert in een hogere

leveringsbetrouwbaarheid voor onze afnemers.”

Stevig marktleiderschap

Dat is ook de mening van Chris Piket en Ydo van Veenendaal, eigenaren van Medcor Group. Samen met Patrick vormen zij de overkoepelende directie van beide organisaties. “Wij kijken positief uit naar de samenwerking met Fisher Farma. Als we de krachten bundelen, worden we een speler van formaat binnen de Europese Unie. De samenwerking met Mosadex Groep was al een tijd geleden in gang gezet en deze wordt alleen maar sterker. Onze keuze om het meerderheidsbelang te verkopen aan Mosadex Groep zit vooral in het feit dat we sterk geloven in stevig marktleiderschap. Dit is voor Mosadex en de combinatie Fisher Farma en Medcor Group

zeker het geval.” Ze vervolgen: “Daarbij bewijst Mosadex keer op keer de juiste keuzes te maken, waardoor we denken dat we met alle partijen een mooie toekomst in het vooruitzicht hebben.”

Parallelmarkt

Een sterk marktleiderschap is zeker noodzakelijk in de Europese parallelmarkt. Patrick: “We zijn gewend aan een markt die steeds verder toeneemt. Maar de markt verandert en voor het eerst sinds jaren is de parallelmarkt dalend. Dat heeft direct invloed op onze organisatie. We zijn afgelopen jaar weliswaar niet gekrompen in marktaandeel, maar wel iets in omzet.” Kijkend naar de ontwikkelingen: “Hoewel er in Europa vrijheid van handel in goederen is, zien we dat ieder land daar een eigen invulling aan geeft en dat landen met

verschillende reguleringsregels op lokaal niveau toch belemmeringen opwerpen in de vrije handel. Dat maakt de import en export van merkgeneesmiddelen interessant, maar zeker ook uitdagend. Verder kijken veel landen steeds meer naar elkaar en ontstaat er meer afstemming.”

Falsified Medicines Directive

De samenwerking zet de toon voor de speerpunten voor het komende jaar. “Door de samenwerking zo goed mogelijk vorm te geven, zullen we onze positie optimaliseren”, is de overtuiging van de drie directieleden. “Dat komt ook de zelfstandige apotheken direct ten goede.” Uiteraard is dat niet het enige: “Komend jaar gaat er veel aandacht uit naar het FMD-project: Falsified Medicines Directive. De invoering van de Europese richtlijn is in februari 2019 en

deze heeft veel invloed op processen bij parallelbedrijven. Daarvoor moeten we vol gas aan de slag. De fabrikant, en dus ook de parallelhandelaren, moeten per doosje geneesmiddel een aparte code aanbrenge, die de apotheek vervolgens moet uitlezen in een Europese database. Dus ook apothekers krijgen er direct mee te maken. De maatregel leidt tot veel kosten in de gehele bedrijfskolom. Bij zo’n ingrijpende aanpassing blijkt wel direct het voordeel van Mosadex Groep. Je kunt met alle bedrijven binnen de groep optrekken om het voor elkaar te krijgen.” •

 **Download online de infographic met feiten en cijfers van Fisher Farma.**



ApotheekZorg gaat hulpmiddelendeel verzelfstandigen

Lisette Havermans

Maximale inzet op hulpmiddelendossiers

De markt van de gezondheidszorg verandert snel en ApotheekZorg sluit daarop aan. Zo groeit het hulpmiddelendeel uit tot een volwassen medisch speciaalzaak. Apotheken kunnen bij hun actieve rol ten aanzien van geneesmiddelen uiteraard blijven rekenen op een maximale inzet van ApotheekZorg en voor het optimaal ontzorgen als ze kiezen voor de overdracht daarvan.

“Juist vanwege de contracten met de zorgverzekeraars en het feit dat we een stevig team van gespecialiseerde verpleegkundigen hebben, is dit een logische stap”, stelt Lisette Havermans, directeur ApotheekZorg. “Onze verpleegkundigen kunnen op basis van de intake centraal de juiste materiaalkeuze bepalen. Waar mogelijk kunnen apotheken die decentraal afleveren. Dankzij de software van NControl kan dit volledig gestroomlijnd plaatsvinden.”

Zelfsturende teams

De indicatiegebonden zorgteams werken steeds meer zelfsturend. “Er is een grote mate van zelfstandigheid in het eigenaarschap voor goede patiëntenzorg. Het monitoren van het effect van interventies en de registratie van de zorg- en begeleidingsactiviteiten vormen een belangrijk aandachtspunt. De aangescherpte privacywetgeving en de wet meldplicht datalekken vereist steeds verdergaande zorgvuldigheid en intensieve afstemming met onze partners.

Toegevoegde waarde

“We bieden onze cliënten persoonlijke aandacht en gemak. Onze diensten vertalen zich in het juiste gebruik van de therapie/hulpmiddelen en meer zelf-

management. Het is een uitdaging om de toegevoegde waarde van onze zorg en begeleiding ook voor het voetlicht te brengen bij de zorgverzekeraars. Uiteraard zien wij het mede als onze rol om spillage te beperken en waar mogelijk te

de bedrijfsvoering. “We bieden steeds meer services, zoals distributie en zorg thuis, aan ziekenhuizen en de volledige apotheekfunctie aan zelfstandige behandelcentra.”

“De farmaceutische markt kampt met de ‘meer zorg-voor-minder financieringspuzzel’; samen doen we dat binnen Mosadex Groep elke dag beter”

substitueren naar goedkope generieke geneesmiddelen. Met de zorgverzekeraar bekijken we per geneesmiddel in hoeverre het bieden van ondersteuning en zorg aan hun verzekerden bijdraagt aan zinnige en zuinige zorg. Lokaal wanneer het kan, centraal wanneer het moet. Zelf contracteren enkele zorgverzekeraars programma’s als “stoppen met roken” juist landelijk met ApotheekZorg, omdat zij de monitoring op effectiviteit en kosten van toegevoegde waarde vinden.” Het feit dat nieuwe geneesmiddelen steeds meer intramuraal worden gefinancierd, heeft direct invloed op

Samenwerking Mosadex Groep

Bundelen van kennis en kunde op verschillende aandachtsgebieden vindt Lisette essentieel. “In de farmaceutische markt kampen we met de meer-voor-minder-puzzel. Verdere samenwerking binnen Mosadex Groep op zowel zorgprogramma’s als hulpmiddelenzorg zal hierin verbindend en gidsend zijn. Concreet betekent dat voor ApotheekZorg onder andere samenwerking met Care4homecare op zorgprogramma’s en met Van Heek Medical voor wond- en continenzorg.”•

Geneesmiddelen op maat

Pharmalot levert apothekerbereidingen

Pharmalot verzorgt apothekerbereidingen en levert dus zogeheten 'ongeregistreerde geneesmiddelen'. Uiteraard samengesteld volgens de zeer strenge kwaliteitseisen. De levering verloopt efficiënt dankzij de in-nightlevering van Mosadex: vandaag besteld (via het reguliere Mosadex orderproces), morgen in huis. Met haar inzet ontzorgt Pharmalot veel apothekers.



Hwan Tan

"We zijn trots op het coöperatieve model van Mosadex", benadrukt apotheker Hwan Tan van Pharmalot. "Het is goed om gezamenlijk te kijken wat er nodig is aan farmaceutische dienstverlening. Zo kom je met elkaar tot het beste resultaat. Wij kunnen ons steentje bijdragen met de levering van apothekerbereidingen." In 2016 heeft

"We dragen een steentje bij aan het coöperatieve model van Mosadex"

Pharmalot een aantal nieuwe producten ontwikkeld waar veel behoefte aan is, ook binnen afnemers van Mosadex. "Apothekers hebben gaandeweg het jaar via Mosadex steeds meer producten van ons afgenomen. Zo kunnen ze geneesmiddelen-op-maat leveren voor hun eigen patiënten."

Kleiner pakket, lagere vergoeding

De zorgverzekeraars zijn kritisch bij de inkoop van geneesmiddelen en dus ook bij apothekerbereidingen. "Zorgverzekeraars gaan deze steeds meer inkopen op basis van de prijs/kwaliteitverhouding", is de ervaring van Hwan. "Daarnaast kijken zorgverzekeraars, onder leiding van het Zorginstituut Nederland, naar het totale assortiment van de



apothekerbereidingen. Het pakket aan apothekerbereidingen wordt uitgedund en alleen rationeel beoordeelde apothekerbereidingen worden vergoed. We hebben komend jaar dus enerzijds te maken met een druk op de prijzen en anderzijds met een kleiner wordend aanbod. Dat is een ontwikkeling die wij nauwgezet volgen."

Verbouwing en nieuwe producten

Dit vooruitzicht heeft echter geen invloed op de plannen die Pharmalot heeft voor 2017. "We gaan onze bereidingsruimtes verbouwen om vervolgens ook nieuwe producten te kunnen ontwikkelen", vertelt Hwan. Zo'n verbouwing vergt de nodige voorbereiding, omdat de bereidingsruimten moeten voldoen aan de richtlijnen voor fabricage van

geneesmiddelen. Daarna volgt het valideren van de bereidingsprocessen, voordat er kan worden gestart met de productie. "De eerste levering vanuit de nieuwe productie wordt wel eind 2017", verwacht Hwan. "Dat vermelden we op onze nieuwe website, die komend jaar wordt gelanceerd. Daar plaatsen we alle relevante informatie, zoals patiëntinformatiefolders, productinformatie, analyserapporten en dergelijke. Uiteraard op een besloten deel, alleen voor onze afnemers, die we op deze manier goed willen informeren."•

De apotheek heeft met Van Heek Medical een mooie propositie

Van Heek Medical heeft stappen gezet richting de intramurale setting. Met succes. Inmiddels heeft het bedrijf een aantal WLZ-zorginstellingen als klant. Zo legt Van Heek Medical de verbinding tussen apotheken en kleinere WLZ-organisaties.

WLZ-organisaties in het vizier van Van Heek Medical

"We pakken de mogelijkheden op voor WLZ-woonvormen, samen met apotheken. Daar hebben we allebei belang bij. Met apotheken brengen we gezamenlijk deze markt in kaart en kijken naar de kansen", zegt Helmich Gerrits, directeur Van Heek Medical.

Lange termijn

"De thuiszorgmarkt is beslist niet makkelijk. Desondanks hebben we afgelopen jaar onze doelen behaald, mede dankzij ons bevolgen personeel", zegt Helmich trots. Hij noemt het zorgelijk dat apotheken geen contracten meer krijgen voor absorberend, afvoerend incontinentiemateriaal en andere hulpmiddelen. "Als Van Heek Medical hebben

we dat voor een belangrijk deel kunnen compenseren door afspraken te maken met de gegunde partijen. Zorgverzekeraars laten traditionele kanalen los en contracteren steeds vaker de medische speciaalzaken, terwijl we als Mosadex Groep met de lokale apotheken een mooie positionering bieden om een zeer grote klantenpopulatie te bedienen. Op de lange termijn kan het beleid van de zorgverzekeraar mogelijk veranderen. Het is daarom belangrijk dat Van Heek Medical haar positie behoudt en uitbreidt."

Nieuwe merkconcepten

Van Heek Medical gaat komend jaar nieuwe merkconcepten introduceren.

"In vakjargon: we gaan onze merken opnieuw laden, met een andere uitstraling", verklaart Helmich. "We investeren

"Investeren in eigen labels met nieuwe merkconcepten"

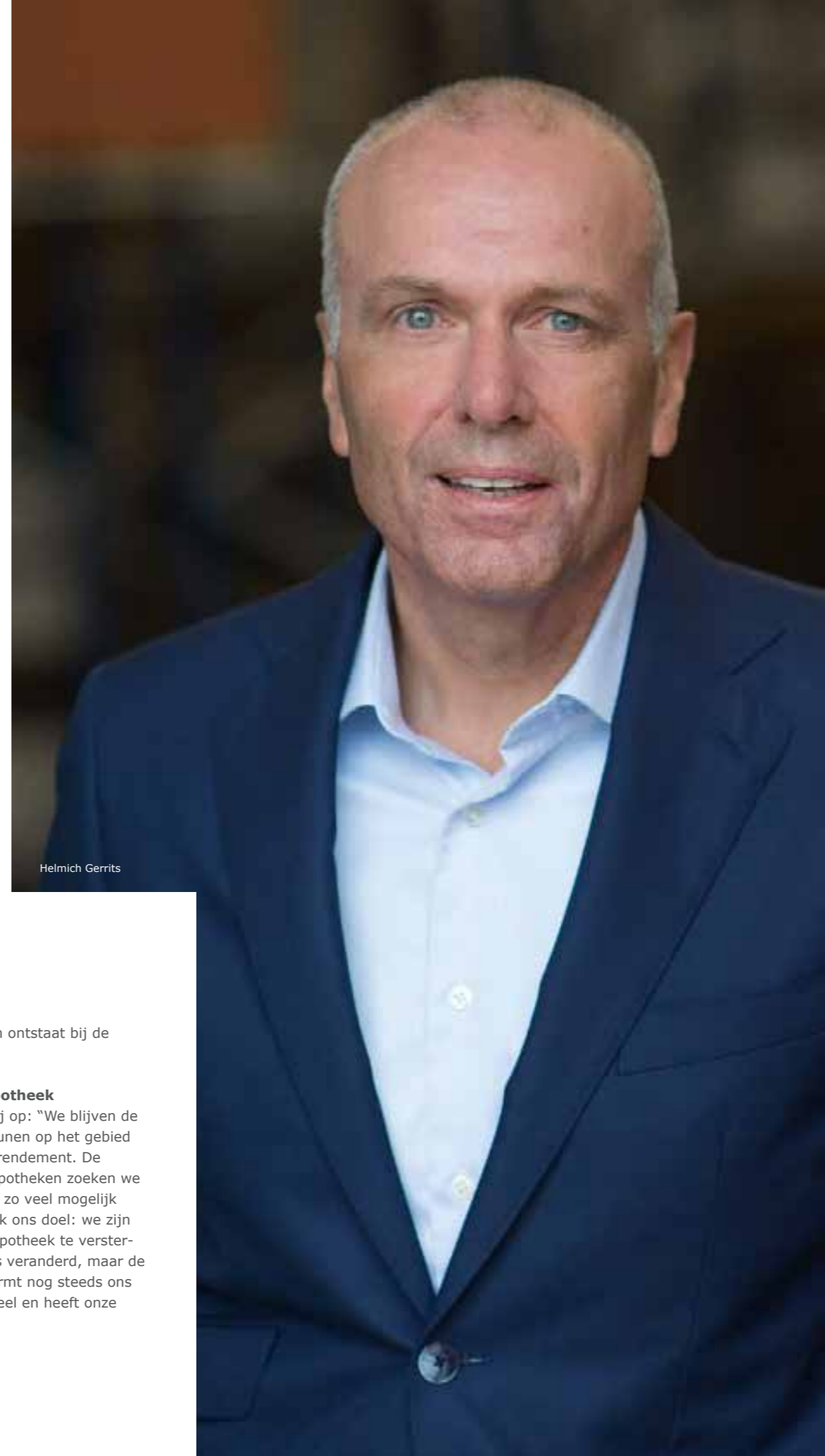
in eigen labels en breiden uit naar ziekenhuis en transmuraal. Zo willen we ons marktaandeel uitbouwen. Als we actief zijn in de gehele medische markt, betekent dat ook versterking voor de apotheek. Als onze merken worden

voorgeschreven, dan ontstaat bij de apotheek de vraag."

Verbinding met apotheek

Met nadruk merkt hij op: "We blijven de apotheken ondersteunen op het gebied van assortiment en rendement. De verbinding met de apotheken zoeken we actief, we willen hen zo veel mogelijk ontzorgen. Dat is ook ons doel: we zijn aangekocht om de apotheek te versterken. Het speelveld is veranderd, maar de apothekersmarkt vormt nog steeds ons grootste omzetaandeel en heeft onze volle aandacht."•

Helmich Gerrits





Myriam van Haften

Care4homecare is in ons land de enige innovatieve ambulante kliniek voor medisch specialistische behandelingen op locatie. Artsen en verpleegkundig specialisten bieden tweedelijnszorg bij patiënten thuis. Vergoeding valt nu nog onder het innovatieproject Ambulante Zorg Neuromodulatie, maar de NZa heeft per 1 januari 2018 een structurele declaratievorm toegekend.

Innovatieve ambulante kliniek voor tweedelijnszorg thuis

“Zo kunnen we de continuïteit van deze zorg waarborgen”, zegt algemeen directeur Myriam van Haften met trots. “We sluiten aan op het overheidsbeleid: zoveel mogelijk zorg thuis. Met de hoofdletter A van Aandacht. Het gaat op dit moment nog voornamelijk om patiënten met een baclofenpomp. Care4homecare verzorgt onder meer het vullen van het medicatiereservoir, terwijl dit voorheen in het ziekenhuis op de OK plaatsvond. Inzet op locatie is veel prettiger voor de patiënt, want ‘No place like home’. Daarnaast scheelt het natuurlijk veel kosten.”

Care4homecare wil haar aanbod uitbreiden met medisch specialistische zorg op locatie voor oncologische patiënten die langere tijd therapie moeten ondergaan. Daarnaast gaat ze zich inzetten voor palliatieve zorg thuis. “We verwachten volgend jaar de eerste patiënten van

beide groepen te behandelen”, geeft Myriam aan. Ze ziet daarin een belangrijke taak voor de apotheker. “Er is zoveel kennis en knowhow bij Mosadex Groep. Met medisch specialistische en farmaceutische zorg kunnen we bij mensen thuis complete zorgpakketten aanbieden. En onder de paraplu van Mosadex kunnen we ook stappen zetten op het gebied van e-health innovaties.”

E-health

Verdere digitalisering is namelijk een belangrijk aandachtspunt voor

“There is no place like home, ook voor zorg”

Care4homecare, voor bedrijfsvoering én voor zorgverlening. “We willen e-health oplossingen verder uitbreiden. Zoals met digitale toepassingen waardoor de patiënt zelf thuis meer kan monitoren en de regie kan nemen bij preventie, complicaties en incidenten. Natuurlijk met specialistische zorg op afstand, via het beeldscherm. Met de toenemende data- en privacywetgeving is het een zoektocht om dat goed neer te zetten.”

1 en 1 = 3

Myriam wijst op de plannen voor de opzet van een academy. “In 2017 moet je kennis en expertise delen en anderen daarmee versterken.” Dat past in de visie om het Care4homecare-merk als ambulante, innovatieve kliniek steviger in de markt te zetten. “We voelen ons gesterkt door de verbinding met de zusterondernemingen van Mosadex Groep. Eén en één is drie.”•



Sander Benraad

De apotheker vormt met zijn team een belangrijk kenniscentrum

In control met NControl

De apotheker is de geneesmiddelendeskundige in de eerste lijn. Om deze rol goed te vervullen is ICT absoluut onmisbaar. NControl biedt de lokale apotheker tal van geavanceerde ICT-producten. Met als doel de apotheker te ondersteunen, waardoor hij een steeds belangrijker rol kan vervullen in de eerstelijnszorg.

"In het afgelopen jaar is software gerealiseerd die is afgestemd op de multidisciplinaire samenwerking in de eerste lijn", vertelt Sander Benraad, directeur NControl. "Met een portaal waar huisartsen en apothekers informatie kunnen delen op het gebied van medicatiebeoordelingen, MFB's en herhaalmedicatie. Op termijn kunnen thuiszorg en eventueel de tweede lijn ook aansluiten."

Toegevoegde waarde

Het oog wil ook wat en Sander is trots op de nieuwe look-and-feel van NControl. "We krijgen enthousiaste reacties." Meer vermeldenswaardig vindt hij het feit dat steeds meer apothekers gebruikmaken van producten van NControl. "NControl stelt alles in het werk om de apothekers

verder te ondersteunen. Zorgverzekeraars willen steeds meer inzicht in de toegevoegde waarde. De apotheker vormt met zijn team een belangrijk kenniscentrum. Wij willen vanuit Mosadex Groep en met name Service Apotheek komen tot producten die het belang aantonen van de zorginhoudelijke activiteiten van apothekers ten aanzien van medicatieveiligheid, effectiviteit en preventie."

Bedrijfsvoering

"Daarnaast wil NControl de apotheek faciliteren op het gebied van bedrijfsvoering. De apotheek moet meer en andersoortig werk verrichten binnen het zelfde budget. Op basis van data kunnen bedrijfsprocessen worden geoptimaliseerd en nieuwe patiëntproposities worden vormgegeven.

NControl heeft daarom een business intelligence-omgeving in voorbereiding op basis waarvan apothekers, NCasso, Service Apotheek, de groothandel, ApotheekZorg, Van Heek Medical en ook andere stakeholders gaan werken."

"Producten die het belang aantonen van de zorginhoudelijke activiteiten van apotheken"

Veel plannen

Er staat nog meer op stapel. Sander geeft een korte opsomming. "De SAMRT wordt verder doorontwikkeld, met een betere aansluiting op medicatiebeoordelingen zoals aangeleerd in de SAFE-opleiding. Voor Zorg+ komt een uitbreiding van functionaliteiten met meer MFB's en een therapietrouwmodule voor alle chronische medicatie. DISV wordt aangepast vanwege VGZ-aanbesteding. We werken aan de NChecker voor hulpmiddelen. Het NOrder-portaal wordt uitgebreid. En we zetten ons in voor de ontwikkeling en uitrol van Smartfilling 2.0. Dit product moet de receptstromen in de apotheek kanaliseren." Glimlachend: "Nee, deze lijst is niet compleet."•



Expertisecentrum voor training van apothekers

Apotheek Voorzorg eerste goedgekeurde GDS-apotheek

Apotheek Voorzorg is de eerste, en vooralsnog enige, goedgekeurde GDS-apotheek van Nederland. Op alle 37 aandachtsgebieden scoorde Apotheek Voorzorg een voldoende op naleving van de GDS-norm van de KNMP. De drie IGZ-inspecteurs roemden het kennisniveau van hoog tot laag in de organisatie en de manier waarop het proces is ingericht en geborgd.

“Dat geeft een trots gevoel”, zegt Hans Verstijnen, directeur Apotheek Voorzorg. “Met een groot compliment voor onze verantwoordelijk apotheker Jan de Groot. Hij is echt een autoriteit op zijn gebied en is zelfs gevraagd voor de werkgroep voor de Europese richtlijn die nu in ontwikkeling is. Zo tellen we als Apotheek Voorzorg ook op Europees niveau mee.”

Verwachte groei

De toetsing vond plaats in een turbulent tijdsbestek. “Vanwege de volumegroei zijn verbeteringen aangebracht in de layout van de productie. De expeditie is zelfs helemaal verplaatst naar een andere hal. Ter voorbereiding op de komst van het prototype van een hele nieuwe verpakkingsmachine moest ook

een afgesloten quarantaineruimte voor testen en valideren worden gecreëerd. Zo’n geavanceerde machine is noodzakelijk om de verwachte groei te kunnen opvangen. Juist met de nog strengere Europese richtlijn kunnen alleen gespecialiseerde bedrijven als Apotheek Voorzorg voldoen aan de eisen van het verpakken van geneesmiddelen per innamemoment per gebruiker.”

Expertisecentrum

“Omdat zorginstellingen in toenemende mate kiezen voor instellingsapotheken hebben we ook een Expertisecentrum ingericht. Daar bieden we een masterclass voor apothekers om te kunnen optreden als instellingsapotheek.” Hans noemt nog een andere trend. “Mensen wonen langer thuis en daardoor krijgen

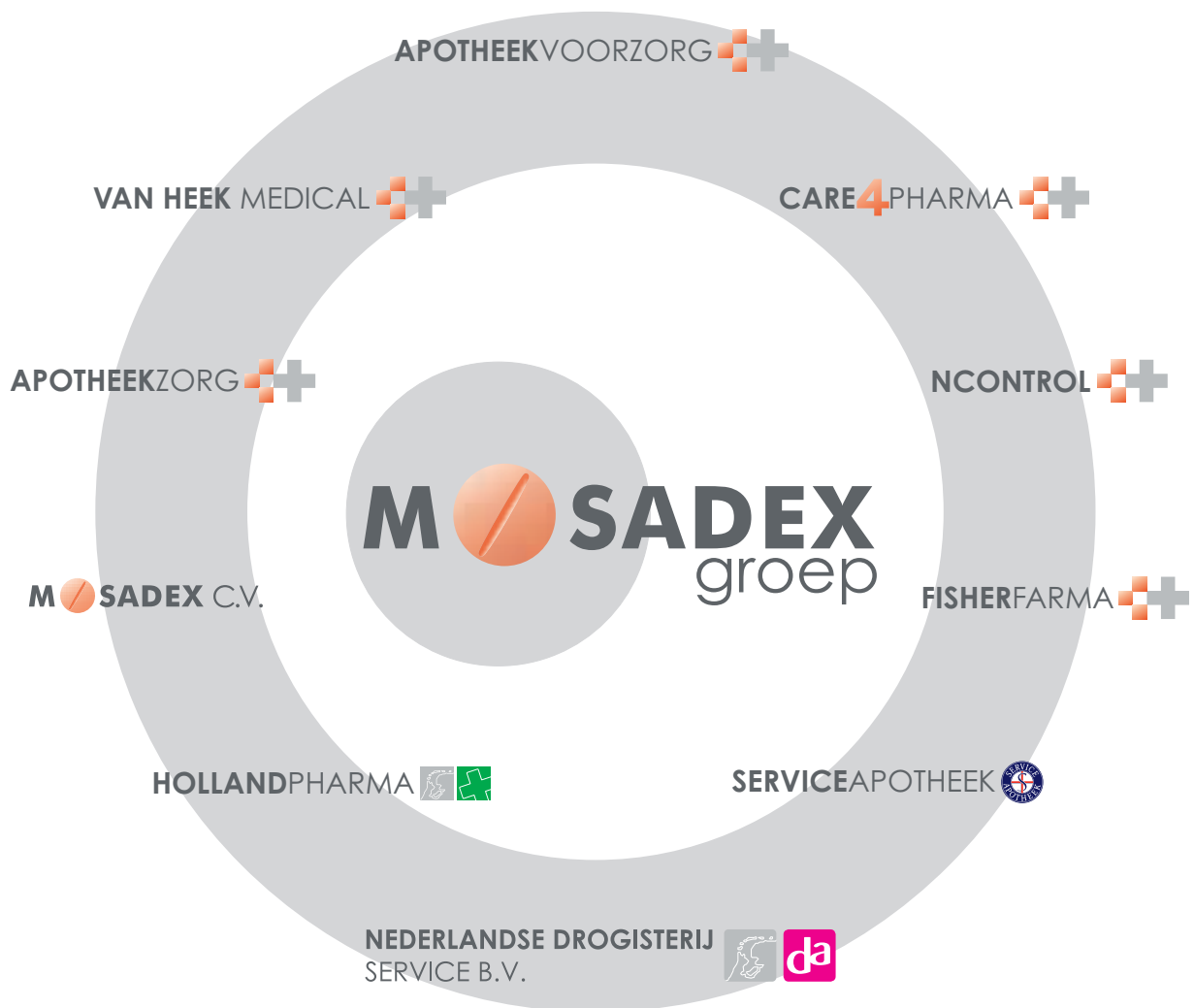
thuiszorgorganisaties meer invloed op het medicatieproces. De apotheker moet dus tegelijk aansluiting houden met de thuiszorg. Daartoe gaan we in samenwerking met zusterbedrijven op Mosadex-niveau voor apothekers tools ontwikkelen.”

Tweeweekse rollen

Hij vervolgt: “Veel patiënten krijgen hun medicatie thuis in verpakkingen van zeven dagen. Maar zorgverzekeraars willen steeds vaker verpakkingen per twee weken. Daarvoor ontwikkelen wij nu brievenbusverpakkingen, die al in januari 2017 beschikbaar zijn. Voor laaggeletterden en anderstaligen gaan we werken met pictogrammen op de medicatierol. En tot slot gaan we aan de slag met het bedenken van adequate oplossingen voor mutaties in de bestaande medicatierol. Dat komt relatief niet vaak voor, maar is tijdrovend voor de apotheker. De IGZ denkt daarin met ons mee.”

 **In ons digitale magazine: een unieke kijk achter de schermen in GDS-apotheek Apotheek Voorzorg!**

“Alleen gespecialiseerde bedrijven als Apotheek Voorzorg kunnen aan de huidige eisen voldoen”



Mosadex Groep. Samen elke dag beter.