

Voorwoord

Europa kruipt uit het diepe dal van de crisis. 2015 lijkt daarbij het jaar te worden van 'meer'. Meer administratieve lastendruk bijvoorbeeld. De politieke roep om verantwoording van besteedde gelden is namelijk luider dan de fluisterende stem vanuit de overheid om de regeldruk te reduceren.

Ook meer neerwaartse druk op de marge van de apotheek; of het nu gaat om weekmedicatie of de herhaalreceptuur, de dossiers zijn nog niet afgesloten.

Daarnaast verwacht de klant en/of zorgverzekeraar meer transparantie in de dienstverlening en heeft meer verwachtingen rondom de zorgverlening.

En wat dacht u van meer uitleg aan de balie over de veranderende regelgeving? Een klant, die op internet een bericht zet, waarin hij uitlegt dat mensen per apotheek-

bezoek minstens 7 euro kunnen besparen door de papieren patiënten informatiefolder te weigeren, wordt meer dan 10.000 keer geciteerd/gedeeld; een weerwoord vanuit de apotheek is dan niet eenvoudig te geven. Seneca zei al: "Tegenslag is de beste gelegenheid om karakter te tonen". Voor de stichting VNA wordt 2015 dan ook een jaar met meer apotheekoverdrachten, meer stichtingsapothekers, meer collectieve dienstverlening, meer samenwerking en meer zorgverlening in de apotheken.

Het bestuur van de stichting VNA wenst u zonnige zomermaanden met voldoende tijd om de openbare farmacie van een afstand te beschouwen en keuzes te maken voor een gezonde toekomst.

*Frits Offermann
gedelegeerd bestuurslid*



'Samen zorgen voor de beste farmaceutische zorg'

'Pak de rol als zorgverlener echt op. Ga voor de inhoud van het vak. Daarvoor moet je goed samenwerken, anders red je het niet', luidt de boodschap van KNMP-voorzitter Gerben Klein-Nulent aan apothekers.

U bent 11 december aangetreden als voorzitter van de KNMP. Wat is uw mening over de (openbare) farmacie op dit moment en hoe ziet u de toekomst voor apothekers?

'Wereldwijd gezien, staat de farmacie in Nederland op een hoog niveau. Maar het kan altijd beter. Daarom wil de KNMP het vak op inhoud meer vormgeven. Daarvoor is meer samenwerking met voorschrijvers belangrijk. Daar zijn we al heel ver in, maar het kan nog beter, bijvoorbeeld door de indicatie op het recept te krijgen net als inzicht in de nierfunctie- en labwaarden.

Bovendien moet een goede medicatieoverdracht plaatsvinden als een patiënt van de tweede naar de eerste lijn gaat of andersom. Apothekers vormen daarin een onmisbare schakel. Wel verwacht ik een taakdifferentiatie. De ene apotheker zal dichter bij de voorschrijver staan en de andere meer gericht zijn op de distributie. Je hebt beide nodig om goed te kunnen opereren.'

U bent weliswaar net gestart, maar hoe wilt u later herinnerd worden?

'Ik wil de onmisbare rol van de apotheker binnen de zorg duidelijk maken en zorgen voor erkenning door voorschrijvers en

zorgverzekeraars, en erkenning van de patiënt voor onze rol als zorgverlener rondom zijn medicijngebruik.'

Hoe gaat u die erkenning realiseren?

'Laten we voorop stellen: ik doe niets alleen. Het bureau van de KNMP en het bestuur trekken samen op in het beleid. Beleid dat is opgesteld door de LOA en de WSO. Daarin staan drie zaken voorop: de inhoud van het vak, een gezond apotheekbedrijf en samenwerking tussen alle apothekerbloedgroepen enerzijds en anderzijds met huisartsen en wijkverpleegkundigen.'

Waar denkt u aan als het gaat om de inhoud van het apothekersvak te verbeteren?

'De KNMP richt zich op de ontwikkeling en verbetering van richtlijnen en protocollen. Zo willen we het vak Openbare Farmacie als een specialisme geregistreerd krijgen. Daarover voeren wij momenteel positieve gesprekken met het ministerie van Volksgezondheid. Rond de zomer verwachten wij witte rook.'

Wat wordt de apotheker daar beter van?

'Het draait om transparantie en eenduidige kwaliteit richting de patiënt. Als de patiënt dat herkent, is dat goed voor de vertrouwensrelatie met de apotheker. Daar gaat het om!'

Wat is nodig om een gezond apotheekbedrijf neer te zetten?

'De KNMP denkt na over een nieuwe bekostigingssystematiek waarbij apothekers worden betaald voor de zorg die ze leveren. De LOA buigt zich over dit onderwerp en komt naar verwachting rond de zomer met een voorstel. Dat zullen wij voorleggen aan onze achterban en vervolgens gaan we er mee richting onze stakeholders. Daarnaast onderzoekt de KNMP hoe de administratieve



last verminderd en de ICT verbeterd kan worden in apotheken.'

U noemde ook samenwerking als speerpunt. In uw nieuwjaarsboodschap benadrukte u al het belang van goede samenwerking tussen apothekers, huisartsen en wijkverpleegkundigen en tussen apothekers onderling. Hoe wilt u dat bewerkstelligen?

'Om bij de apothekers te beginnen; de samenwerking tussen zelfstandig gevestigde apothekers en ketenapothekers, maar ook die tussen openbaar apothekers en ziekenhuisapothekers is van groot belang. Vanuit de NVZA en de KNMP is er de positieve wil om de samenwerking te intensiveren. Met de ziekenhuisapothekers zijn we een traject gestart voor meer samenwerking met de KNMP op het gebied van opleiding en kennisdeling om de deskundigheid te bevorderen. Ook met betrekking tot de overheveling van dure geneesmiddelen. Hoe beter apothekers onderling samenwerken, des te beter kunnen wij met z'n allen zorgen voor de beste farmaceutische zorg aan patiënten.'

En de samenwerking met artsen en wijkverpleegkundigen?

'Apothekers zijn zorgverleners die voorschrijvers moeten adviseren over het juiste medicijn voor iedere patiënt. Inzage in bijvoorbeeld labwaarden en de indicatie op het recept, spelen een grote rol om die taak goed te kunnen vervullen. De apotheker is uitstekend in staat om patiënten te volgen en te coachen in hun therapietrouw mits hij over alle informatie beschikt die belangrijk is voor goed en verantwoord medicijngebruik. Wijkverpleegkundigen kunnen als ogen en oren dienen met betrekking tot therapie(ou)trouw. Daarvoor is het belangrijk dat zij hun observaties delen met artsen en apothekers. Hoe dat eruit moet komen te zien, daarover zijn we nu nadrukkelijk in overleg met de belangenbehartiger van de verpleegkundigen, de V&VN. Net als over het specialisme Openbare Farmacie en de nieuwe bekostigingssystematiek hopen wij later dit jaar met meer informatie naar buiten te kunnen treden.'

Tot slot, welke boodschap wilt u apothekers meegeven?

'Pak de rol als zorgverlener echt op. Ga vooral voor de inhoud van het vak. Daarvoor moet je goed samenwerken, anders red je het niet.'

Over Gerben Klein-Nulent

KNMP-voorzitter sinds december 2014. Eerder was hij voorzitter van de ASKA, vicevoorzitter van de KNMP-sectie Landelijke Openbare Apotheken, directeur bij Mediq, internationaal CEO voor ACP Pharma, algemeen directeur van Mediveen Groep en apotheker/eigenaar van de Charloische Apotheek in Rotterdam.



Gerben Klein-Nulent (foto: KNMP)

Iedereen is gebaat bij een goedlopende apotheek

Als jonge apotheker het beheer voeren over een apotheek zonder financieel risico te lopen. Voor de kersverse stichtingsapothekers Anke Barsema, Jan van der Krift en Folkert van Slooten is dat de belangrijkste reden om via Stichting VNA als zelfstandig apotheker aan de slag te gaan.

Het contact met VNA verliep voor de drie jonge apothekers nagenoeg gelijk. VNA zocht mensen om een apotheek te gaan beheren. Barsema, Van der Krift en Van Slooten melden zich aan, gingen in gesprek met VNA, kregen uitleg over de VNA-constructie (zie ook het kader "VNA in het kort" elders in dit nummer, red.) en zijn samen tot overeenstemming gekomen.

Barsema en Van der Krift werden samen stichtingsapotheker bij De Nijkerkse Apotheken. Hieronder vallen de apotheken Corlaer en Nije Veste in het Veluwe stadje. Van Slooten is verantwoordelijk voor de apotheken Neumann en Weijer in Gouda.

'Door als stichtingsapotheker voor VNA aan de slag te gaan, heb ik de vrijheid gekregen om zelf beslissingen te nemen over de dagelijkse besommingen in de apotheek', verwoordt Van Slooten de keuze voor VNA.

Vertrouwen

De Nijkerkse apotheken zijn allebei gevestigd in een gezondheidscentrum met onder meer huisartsen, fysiotherapie en een polikliniekpraktijk. Dat biedt volop mogelijkheden voor samenwerking met de eerste en tweede lijn. Bij de start lag de prioriteit van de apothekers echter bij vertrouwen van de lokale bevolking terugwinnen en de openbare farmacie in het Veluwe stadje naar een hoger niveau brengen. 'Wij runnen twee supermooie apotheken met een enthousiast team medewerkers', vertelt Van der Krift die apotheek De Nije Veste runt.

Service

Apotheek Neumann is een echte stadsapotheek in hartje van de Zuid-Hollandse kaarsenstad. De andere Goudse apotheek ligt schuin tegenover de hoofdingang van het Groene Hart Ziekenhuis. Samen met de andere apothekers in de stad, participeert

Van Slooten in de dienstapotheek van het ziekenhuis. Zijn stadsapotheek is daarnaast de enige apotheek in Gouda die ook op zaterdag enige tijd open is. 'Die service zorgt voor veel extra aanloop.' Om de service van de apotheken in Nijkerk te verbeteren zijn Barsema en Van der Krift als eerste aan de slag gegaan om de wachttijden te verkorten. Van der Krift toont op zijn computer een monitoringtool die daarbij enorm heeft geholpen. 'Wachttijden worden nu elektronisch gemeten. Iedereen in de backoffice kan zien hoe druk het is. Bij 3 minuten wachttijd, kleurt het scherm oranje. Dan mag de assistente afmaken waar ze mee bezig is en gaat daarna naar voren om mee te helpen. Na 6 minuten geldt de code rood, dan is het werk laten vallen en naar de balie. Een simpele tool om de wachttijden onder controle te krijgen.' Wekelijks mailt Van der Krift de resultaten. Dat blijkt een positieve impact te hebben op de assistentes. 'Ze maken er een competitie van om de wachttijd verder omlaag te krijgen. Ik hoor al regelmatig de vraag aan de balie: "Hoe kan het dat ik zo kort moet wachten?". We zijn dus op de goede weg.'

Over Anke Barsema

Anke Barsema studeerde in 2001 af aan de Rijksuniversiteit Groningen en ging toen aan de slag bij SAL Apotheken in Den Haag. Na 11 jaar kwam zij als tweede apotheker bij De Nijkerkse Apotheken. Sinds 1 januari is zij daar als stichtingsapotheker verantwoordelijk voor Apotheek Corlaer.

Over Jan van der Krift

Jan van der Krift studeerde Farmacie aan de Universiteit van Utrecht en startte zijn apothekers loopbaan bij een apotheek in Houten. Acht jaar later vond hij het tijd om op eigen benen te gaan staan. Dat bracht hem per 1 januari naar De Nijkerkse Apotheken, waar hij verantwoordelijk is voor Apotheek De Nije Veste.

Over Folkert van Slooten

Folkert van Slooten is in 2006 afgestudeerd aan Rijksuniversiteit Groningen en startte zijn apothekers loopbaan bij een apotheek in Huizen. Anderhalf jaar zat hij als apotheker in de detachering. Sinds 1 januari is hij stichtingsapotheker voor de apotheken Weijer en Neumann in Gouda.



Anke Barsema en Jan van der Krift



Folkert van Slooten

Meedenken

Ook in Gouda is de concurrentie heftig met acht apotheken die verantwoordelijk zijn voor de circa 80.000 inwoners. Van Slooten houdt ervan. Voorheen was hij altijd in loondienst. Eerst bij een andere apotheker, daarna kwam hij in de detachering terecht. 'Ik vervulde banen van poliklinisch apotheker tot medewerker aan de balie. Daar heb ik veel van geleerd, maar uiteindelijk wilde ik toch zelf beslissingen nemen over de dagelijkse besommingen in de apotheek.

Door de constructie met VNA kan ik nu zelf bepalen wat nodig is om het apotheekbedrijf te optimaliseren. Dat gebeurt weliswaar in overleg met VNA, maar ik word niet meer bij elke handeling op de vingers gekeken. VNA biedt een bepaalde zekerheid met de mogelijkheid om je eigen ideeën te uiten en te kijken wat realiseerbaar is. Bijvoorbeeld om al dan niet te starten met smart filling en wel of geen robot aan te schaffen. VNA denkt overal in mee.'

In Nijkerk was er al een medicijnrobot op de locatie De Nije Veste. 'Deze robot maakt de herhaalmedicatie klaar voor beide vestigingen', vertelt Barsema. Wel is de distributie en baliesystematiek veranderd. 'Zo is track & trace ingevoerd, wat per recept gemiddeld zo'n 20 seconden zoekwerk bespaart.

Daarnaast zijn de apothekers overgestapt op mandjes. De medicatie die voor klanten is klaargezet, hoeft daardoor bij de uitgifte niet eerst meer uit een zakje te worden gehaald voor de controle. Ook dat scheelt tijd.'

Goedkoper

Barsema en Van der Krift hebben dagelijks contact over het reilen en zeilen in hun apotheek. 'Wij zijn blij dat VNA deze apo-

theken heeft overgenomen. Dat bleek voor ons zelf financieel een lastige opgave. Door de constructie met VNA zijn wij nu allebei apotheker en ondernemer van dit apotheekbedrijf', licht Barsema toe. 'We zijn er dan ook beiden persoonlijk bij gebaat dat alles op beide locaties goed loopt; van de factu-

rering tot en met de werkroosters en het personeelsbeleid. VNA kijkt daarbij over de schouder mee.' Van Slooten herkent dat. 'Ik kijk zelf altijd kritisch naar nota's, maar VNA beschikt over veel vergelijkingsmateriaal van andere apotheken, zoals over contracten met bedrijven die schuifdeuren, airco's en de ICT services. Daardoor ben ik nu een stuk goedkoper uit.'

'Door de constructie met VNA kan ik nu zelf bepalen wat nodig is om het apotheekbedrijf te optimaliseren'



'Overdracht is prima geregeld'

Apotheker Paul Paques heeft per 1 augustus 2014 apotheken de Baandert en Overhoven-Hoogveld in Sittard overgedragen aan Stichting VNA. Als commanditair vennoot heeft hij nu de handen vrij om zijn tijd naar eigen goeddunken in te richten, want de financiën zijn goed geregeld.

Met de telefoon in de hand en oordopjes in, doet Paul Paques de deur open voor de journalist die een half uur eerder dan gepland op de stoep staat. 'Sorry, verontschuldigt hij, 'ik moet even een telefonische vergadering met collega's afmaken. Ga alvast maar zitten.' Hij mag dan zijn apotheek hebben overgedragen aan Stichting VNA, uitgewerkt is de 52-jarige apotheker uit Sittard zeker niet.

Participeren

In 1987 studeerde Paques af en ging na een paar maanden in het kerkdorp Melick in de Roerstreek aan de slag als tweede apotheker. Er werd een tweede vestiging geopend en Paques werd daar beherend apotheker. 'Ik wilde graag participeren in die apotheek, maar kreeg daarvoor niet de ruimte. Toen de kans zich voordeed om mij in De Baandert te vestigen, heb ik die gegrepen. Het was het eerste zorgcentrum met een HOED.' Hij werkte in het begin samen met een apotheker uit de buurt. Met hem was Paques een soort VNA-constructie aangegaan. 'Ik hoefde mij niet in te kopen, maar werd stukje bij beetje vennoot, totdat hij het in 2004 mooi genoeg vond en eruit is gestapt. Toen werden de apotheken De Baandert en Overhoven-Hoogveld volledig eigendom van mijn vrouw Riny, die al die jaren als assistente heeft gewerkt, en mij.'

Tijd voor andere zaken

Jaar in jaar uit, werkte het apothekersechtpaar keihard voor hun zaak. Het gewicht van twee apotheken runnen, ging echter steeds zwaarder wegen. 'Het beeld van de apotheker die een luilekkerleven heeft, klopt niet. In elk geval niet voor ons. Wij waren 's ochtends om acht uur op de zaak en gingen na zevenen naar huis. We waren alleen maar bezig met de apotheek. Tijd voor vakantie was er amper. Hooguit een keer een week-endje weg. Tegenwoordig hebben we tijd voor andere zaken.'

Zo verzorg ik de communicatie voor een Serviceclub en heb ik meer tijd om te bewegen en te sporten, want door al het zitten in de apotheek, ging ik mij niet fitter voelen.'

Overdragen

Al een paar jaar zocht Paques iemand om de apotheek ten minste gedeeltelijk over te nemen. 'We hadden een apotheker in dienst, maar hij durfde een vennootschap niet aan. Mijn accountant heb ik uiteindelijk de opdracht gegeven rond te kijken voor een overnamepartner. Overdragen aan een keten wilden wij liever niet. Het overnamevoorstel van VNA bleek beter te passen.'

In mei 2014 was er een kennismakingsgesprek. 'Daarin hebben Kristian van Zijtveld en Peter Joseph ons de hele structuur uitgelegd. Er is controle van de boekhouding geweest en Kristian is een paar keer komen kijken in de apotheek. Dat was het. Het was een plezierig, functioneel, maar niet overdadig contact. Nu heb ik als het ware mijn apotheek verpacht aan VNA en ontvang ik een deel van de opbrengsten. Prima geregeld.'

Apotheker-ondernemer

Paques koos voor VNA, omdat hij meer waarde ziet in de openbare apotheker als zelfstandig ondernemer. 'Ik zie nog steeds toekomst in de zelfstandige openbare farmacie. Ook al zijn er elk jaar wel veranderingen die van invloed zijn op het apothekersvak. Dat is nu niet anders dan toen ik in 1987 als apotheker begon.'

Ik zie het als onderdeel van het ondernemerschap dat bij het apothekersvak hoort. Inhoudelijk kundig zijn alle apothekers, maar als zelfstandig apotheker moet je ook ondernemer zijn. Iemand die middenin de gemeenschap staat en het gezicht is van het apotheekbedrijf. Weliswaar zijn veel zaken gestandaardiseerd en geprotocolleerd, maar als ondernemer moet je ook letten op de bedrijfsvoering, het rendement, de uitstraling en efficiency op de werkvloer. Binnen een keten wordt dat allemaal van bovenaf geregeld. Doe je het niet goed, dan wordt er iemand anders naar voren geschoven. Als zelfstandig apotheker voer je zelf de regie.'

Samenwerken

Paques is tegenwoordig nog actief voor andere apothekers in de regio. Er werken er zo'n twintig samen, een mix van zelfstandigen en apothekers die werken voor een keten. 'De zelfstandige apothekers willen zoveel mogelijk samenwerken. Ik vertegenwoordig hen in regionale overlegstructuren, zodat zij zich volledig kunnen kwijten aan de farmaceutische zorg voor hun patiënten en het runnen van hun apotheekbedrijf.' De Sittarder en zijn vrouw, zijn ook nog steeds beschikbaar om zijn opvolger Lejo Silvertand met raad en daad bij te staan. 'Maar ik wil hem niet voor de voeten lopen. Het zijn nu zijn apotheken.'



Apotheker wordt coach

De VJA maakt onderdeel uit van de werkgroep Zorg 2025. Een belangrijk aspect van de visie van de Werkgroep Zorg 2025 is de transitie van de zorgverlener als traditionele paternalist naar een coach. 'Een rol die apothekers prima kunnen vervullen', aldus VJA-voorzitter Elaine ten Berge.

'Als werkgroep streven wij naar begeleiding op maat. Sommige mensen zijn cognitief prima in staat om zichzelf te redden. De groep mensen die daar niet toe in staat is, heeft coaching nodig. Zorgverlenend doen apothekers al heel veel, alleen zien mensen niet wat wij allemaal doen om bijvoorbeeld therapietrouw te bewerkstelligen, mensen te coachen en te begeleiden of de samenwerking met de eerste lijn te bevorderen. Wij moeten meer laten zien en uitdragen wat er in de apotheek gebeurt. Elk recept wordt gecontroleerd, er is overleg met de voorschrijver over onder andere contra-indicaties en interacties, er wordt rekening gehouden met de eisen van de zorgverzekeraars enzovoort.'

Uitleg

'Het is belangrijk dat patiënten waarderen wat wij doen. Dat er een omslag komt van: "Goh, moet ik 6 euro betalen?", naar: "Wauw, voor 6 euro kan ik altijd met vragen bij ze terecht en bewaren ze 15 jaar lang mijn recept." Als apothekers moeten we gewoon nog beter uitleggen wat wij voor patiënten doen. Wat gebeurt er als een patiënt zijn recept inlevert? Met wat voor vragen kan hij bij de apotheek terecht? Daar moeten we als apothekers meer inzage in geven. Dat valt niet mee binnen een zorgstelsel waarin alles steeds meer versnipperd; de eerste uitgifte, de medicatiebeoordeling, een ontslag uit het ziekenhuis. Bij verzekeraar A krijgt de patiënt middel X en die van verzekeraar B krijgt middel Y. Al het werk dat de apotheek doet, wordt opgeknipt, terwijl het gaat om het complete zorgplaatje.'

'Vanwege dat complete zorgplaatje ziet de VJA ook graag dat een apotheek vol gesorteerd is, dus inclusief medische hulpmiddelen. Als je iemand met diabetes alleen de insuline meegeeft en niet de meter en de strips, kun je als apotheek niet het totale medicatieprofiel en de medicatieveiligheid van de patiënt in het oog houden. Daarnaast, als diabeteshulpmiddelen elders worden gehaald, komen mensen toch naar de apotheek als ze vragen of problemen hebben. En dan stuur je ze niet zomaar weg, want dat is niet wenselijk als je de patiënt centraal wilt stellen.'

Nauw samenwerken

'In de eerste lijn kan de apotheek prima als coach aan de slag, mits hij nauw samenwerkt met huisartsen en wijkverpleegkundigen en er een screeningmethode is waarmee de zorgbehoefte van patiënten kan worden gemeten. Inzage in labwaarden is bijvoorbeeld essentieel om medicatie goed af te

stemmen. Je moet weten wat er met een patiënt aan de hand is en wat het behandel-doel is. Wat is bijvoorbeeld de cholesterol-waarde van een patiënt en wat is de streef-waarde? Met dergelijke informatie kan de apotheek de medicatie beter afstemmen op de individuele gebruiker en de patiënt begeleiden om het behandel-doel te halen. Op het gebied van therapietrouw valt ook nog veel winst te boeken door patiënten intensiever te begeleiden. Een coachende rol van de apotheek past daar heel goed in.'



Elaine ten Berge



Bespaar kosten Zorg voor een goede verzuimadministratie

AssistVerzuim is de nieuwe arbodienst voor de VNA eigendomsapotheken. Haar belangrijkste taak: werken aan een gezond personeelsbestand. Minder verzuim, betekent een lagere premie en dus minder kosten. 'Dat begint met een goede verzuimadministratie', zegt Roy van den Anker van Multisafe die namens VNA onder meer waakt over het verzuim.

'Apothekers onderschatten het belang van een goede verzuimadministratie. Dat heeft veelal niet met onwil te maken, maar met het feit dat het apothekers ontbreekt aan specifieke kennis over wetswijzigingen op het gebied van arbeidsverzuim en wat die wijzigingen voor hen als werkgever inhouden. Het UWV straft gebreken in de verzuimadministratie echter genadeloos financieel af, waarschuwt operationeel directeur Roy van den Anker van Multisafe.

Na-risico

Bij verzuim van een medewerker komt van alles kijken. 'Zo geldt voor iemand met een tijdelijk dienstverband die ziek uit dienst gaat, nog vier weken na-risico. Stel dat de medewerker in die periode in de ziektewet komt, dan rekent het UWV de werkgever hierop af, legt Van den Anker uit. Kun je hem dan niet beter in vaste dienst nemen? 'Iemand tijdens zijn ziekte ontslaan, mag niet, maar als in de verzuimperiode het contract afloopt, hoef je dat contract niet te verlengen. Maar wil je de verplichte loon-doorbetaling zelf doen, zonder dat dat verzekerd is en zonder dat daar werk voor wordt verricht? Morele vragen waar geen pasklare antwoorden voor bestaan.'

Stagiairs

Ziekte of verzuim van een stagiair is ook een actueel thema weet de verzekeringsdeskundige. 'Dat heeft alles te maken met de vraag of er sprake is van een arbeidsovereenkomst als de stagiair een stagevergoeding krijgt. Als de vergoeding alleen de kosten dekt voor de stagiair, dan niet. Maar houdt de stagiair er geld aan over, dan is er sprake van een fictief dienstverband. Bij ziekte en aanmelding bij het UWV zouden de kosten daardoor op het bord van de apotheker kunnen komen te liggen,' aldus Van den Anker. 'Daarom is het belangrijk dat je als apotheker/werkgever weet wat je moet doen in het geval van verzuim. Grijp vooral de telefoon als je vragen hebt. Een werkgever hoeft niet alles te weten over verzuim en wat te doen, maar moet wel weten wanneer

hij een rood lampje moet laten knipperen. Dat lampje gaat knipperen als de verzuimadministratie op orde is. Daarvoor is EBInc. Via dit online platform wordt alles veilig en centraal geregistreerd. EBInc is gekoppeld met de verschillende systemen voor verzuimregistratie. Daardoor is invoeren van gegevens maar één keer nodig en voorkomt een werkgever dat gegevens niet bij alle instanties terechtkomen. Het voorkomt dus fouten en je kunt beter bewaken of iets gebeurt.'

Inzicht in verzuim

Dat VNA is overgestapt naar een andere arbodienst, heeft ook te maken met inzicht

krijgen in verzuim. 'VNA wil gezond omgaan met de financiële risico's van apothekers. Daarvoor was het belangrijk dat VNA meer inzage in verzuimdossiers kreeg', licht Van den Anker toe. 'Voorheen was per apotheek namelijk niet inzichtelijk wie er ziek was, hoeveel zieken er in een jaar waren (geweest), en hoe lang het verzuim per werknemer duurde. Daardoor was ook niet te bepalen of in alle verzuimgevallen alle procedures waren uitgevoerd die nodig zijn in het kader van de WVP (Wet Verbetering Poortwachter, red.) of dat een werknemer in aanmerking komt voor een andere financiële regeling zoals in het geval van zwangerschap. Bovendien, als inzichtelijk is wat de aard van het verzuim is, kan beter gestuurd worden op een oplossing.'

Meten

Net als andere zaken heeft VNA ook het verzuim binnen apotheken samengevat in



Roy van den Anker



een dashboard. Zo kunnen apothekers zich ook op verzuimvlak meten met collega's, maar vooral ook van elkaar leren. 'Het verzuim in apotheken is meest het gevolg van spanning en aan stress gerelateerde klachten', vertelt Van den Anker. 'Klanten worden immers steeds mondiger en zijn kritisch als zij bijvoorbeeld een ander medicijn meekrijgen dan de vorige keer. Dat dit komt door het preferentiebeleid van hun zorgverzekeraar, is voor de patiënt niet duidelijk. De verzekeraar krijgt niets mee van de aversie en soms zelfs agressie die zo'n switch naar

'Als de aard van het verzuim inzichtelijk is, kan beter op een oplossing worden gestuurd'

een ander merk of doosje teweegbrengt. De assistenten aan de balie moeten het maar uitleggen. Als je als apotheker weet waar de oorzaak ligt, kun je daar op inzoomen. Door de dashboard functie kan hij binnen de eigen gelederen informatie delen en kennis uitwisselen met collega's die binnen hetzelfde werkveld en binnen dezelfde wettelijke kaders moeten opereren.'

Snelle signalering

Met VNA heeft de registermakelaar in verzekeringen het portaal EBlinc ingericht. Daardoor wordt de verzuimadministratie

voor apothekers eenvoudiger. Bovendien zorgt het voor een snelle signalering als er bij verzuim van een medewerker iets niet of niet tijdig gebeurt. 'De WVP zegt dat ongeacht het resultaat van re-integratie-inspanningen, na twee jaar gekeken wordt wat een werkgever heeft gedaan om iemand bij ziekte weer -terug- aan het werk te krijgen. Zo verplicht de WVP tot een arbeidsdeskundig onderzoek, het maken van een plan van aanpak en dat de bedrijfsarts de zieke werknemer minimaal een keer per zes weken ziet. Ontbreekt er iets, dan volgt een sanc-

tie. Het UWV wordt daarin steeds strenger', aldus Van den Anker. 'Een verzuimdossier beheren, is voor apothekers begrijpelijkerwijs geen gesneden koek. Zo'n dossier schuift daardoor regelmatig over het bureau, terwijl je snel moet handelen. Zo volgt er al een sanctie als je het advies van de bedrijfsarts niet, of niet snel genoeg, doorvoert.'

Over de uitvoering van dat advies, mag je even nadenken. Maar binnen een maand moet er actie of een alternatief zijn. En een maand is zo voorbij.'

Belastingaangifte

Een ander voorbeeld is de situatie waarbij het dossier keurig op orde is, maar de werknemer langer ziek is dan verwacht. Daarvan moet binnen een bepaalde termijn melding worden gemaakt bij de WGA-verzekeraar (Werkhervattingsregeling voor gedeeltelijk arbeidsgeschikten, red.). Veel ondernemers denken daar niet aan, aangezien de verzekeraar pas na twee jaar uitkeert. De verzekeraar wil echter al eerder meekijken, om waar mogelijk, te kunnen sturen. Doet een werkgever dit niet, dan worden de polisvoorwaarden aangehaald en keert de verzekeraar niet uit. Het is namelijk net als bij de belastingaangifte: je kunt het door een ander laten doen, maar je blijft zelf verantwoordelijk! Wij maken de melding richting de verzekeraar. Dat kunnen wij waarborgen door het platform EBlinc.'

Heeft alleen de apotheker/werkgever iets aan een betere verzuimregeling? 'Nee, het is ook voor de werknemers beter om snel en goed in te grijpen bij verzuim. Een WIA-uitkering is namelijk echt geen vetpot.'

Meer weten over de verzuimoplossing van MultiSafe en AssistVerzuim als arbodienst? Kijk op vna.multisafe.nl



Extra cursus en leren in fasen bij VNA

VNA heeft haar opleidingsprogramma uitgebreid met een cursus "Administratieve processen apotheekbedrijf" en de cursus "Omgaan met reorganisatie". Bovendien is het programma opgedeeld in twee fasen. 'Daarmee sluit het opleidingsprogramma nog beter aan op de ontwikkeling van stichtingsapothekers', zegt hoofd Beheer Peter Joseph van VNA.



Peter Joseph

VNA biedt sinds jaar en dag een succesvol opleidingsprogramma dat aansluit op de dagelijkse apotheekpraktijk. Een programma dat ook praktische handvatten geeft op het VNA Beheerkader. 'Sommige stichtingsapothekers deden het hele programma soms in één jaar. Dat is te doen, maar dan zijn mensen meer aan de studie dan dat ze een apotheek runnen. Door de opleiding in twee fasen te splitsen, kunnen stichtingsapothekers de cursussen volgen die past bij de fase waarin zij zitten', legt Joseph uit.

Volledige accreditatie

'Het VNA-opleidingsprogramma is volledig geaccrediteerd. Per cursus zijn vier accreditatiepunten te behalen', vertelt Joseph. 'In totaal zijn er 28 punten te verdienen in fase 1 en nog eens 20 punten in fase 2.'

Fase 1 is bedoeld voor de startende stichtingsapothekers. Omdat stichtingsapothekers vanaf het derde jaar de keuze kunnen maken voor een deels winstafhankelijke beloningsstructuur is voor hen fase 2 ontwikkeld. 'Die cursussen moeten zij dan volgen van het derde tot en met het vijfde jaar van de arbeidsovereenkomst', verduidelijkt het hoofd Beheer.

Sinds 2013 is het VNA-opleidingsprogramma ook opengesteld voor apothekers die zijn aangesloten bij de VJA. Daardoor kunnen ook jonge apothekers op een laagdrempelige manier kennismaken met stichtingsapothekers, de VNA, en de VNA-constructie.

Nieuwe cursussen

Een praktische cursus voor alle stichtingsapothekers is de nieuwe opleiding "Administratieve processen apotheekbedrijf". Deze richt zich op zaken die nodig zijn om zelfstandig de administratie te kunnen voeren. Daarbij gaat het onder meer om kasprocedures, vastleggen, opbergen en archiveren, en belastingaangiften doen.

De cursus "Omgaan met reorganisatie" biedt inzicht in gedrag en gedragsverandering bij

medewerkers voor, tijdens en na reorganisaties en/of veranderingen in de apotheek. Deze opleiding is vooral bedoeld om inzicht te krijgen in de eigen vaardigheden en om effectief om te gaan met veranderingen zoals bij te veel of te weinig personeel in de apotheek.

Het is nog mogelijk om u voor een cursus op te geven. Stuur hiervoor een mail aan: vna@vna.nl.

Overzicht resterend opleidingsprogramma VNA 2015 FASE 1

Onderwerp	Datum
Omgaan met reorganisatie	28 mei
Omgevingsanalyse en KNMP	10 september
Marktontwikkelingen en ondernemerschap deel 1	24 september
Basistraining BHV en Brandbestrijding	5 november
Herhalingstraining BHV en Brandbestrijding	12 november

Overzicht resterend opleidingsprogramma VNA 2015 FASE 2

Onderwerp	Datum
Financieel Management 2	21 mei
Omgevingsanalyse en KNMP	10 september
Marktontwikkeling en ondernemerschap deel 2	8 oktober
Herhalingstraining BHV en Brandbestrijding 1	12 november
Herhalingstraining BHV en Brandbestrijding 2 (bij voldoende cursisten)	19 november

VNA Voorjaarsbijeenkomst 2015 Van violen en sprinkhanen

De VNA voorjaarsbijeenkomst stond in het thema van de seizoenen. Traditioneel werd deze jaarlijkse bijeenkomst gehouden in het Okura hotel in Amsterdam. Alle 'stoelen' waren ruim van tevoren volgeboekt.

De gasten werden op zondag 19 april ontvangen in een lente omgeving. Een gezellig samenzijn waarbij oude contacten werden aangehaald en nieuwe contacten werden gemaakt. Naast de gebruikelijke hapjes en drankjes konden de aanwezigen hun grenzen verleggen aan de 'flowerbar'. Genieten van salades van bloemen en bijzondere kruiden, maar ook van gedroogde maden, meelwormen en sprinkhanen. Nadat mensen de psychologische drempel hadden genomen om insecten te eten, was het meest gehoorde commentaar, dat een sprinkhaan niet veel smaak heeft. De combinatie van viooltjes en sprinkhaan was wel heel smakelijk. Danseressen, een goochelaar en een mobiele DJ omlijsten het geheel.

Namens het bestuur van de Stichting VNA werd een korte toespraak gehouden. Daarna werden de gasten uitgenodigd voor een

Kitchen Performance door de chefs van de restaurants van het Okura hotel. In het midden van de zaal werden de gerechten onder hoogspanning bereid onder het kritisch oog van de gasten. Teamwork tot in perfectie uitgevoerd. Voor velen een onbeschrijflijke ervaring.

Na afloop werd iedereen uitgenodigd voor de after party. De zaal was daarvoor omgetoerd in een winters tafereel, met centraal het VNA logo als grote ijssculptuur. Tot laat in de avond bleef het gezellig en werd de openbare farmacie uitgebreid besproken. Maar velen zagen in de voorjaarsconferentie ook een aanleiding om de gedachten over heel andere zaken te laten gaan.

VNA kijkt terug op een zeer geslaagd evenement en hoopt dat de lat niet te hoog is gelegd voor de conferentie in 2016.





Umenz zet apotheker centraal in zorgketen

'Het Umenz platform verbindt de patiënt continue met zijn zorgverlener. Dat maakt het een ideaal middel om de ketenzorg rondom patiënten te optimaliseren en de apotheker als zorgverlener middenin de keten te zetten', is medebedenker en oprichter van Umenz, Pieter-Joep Huige overtuigd. Het leverde Umenz onlangs de KNMP-zorginnovatieprijs op.

De therapietrouw bevorderen en stimuleren van een actievere regierol van de patiënt over zijn ziekte en gezondheid. Daarvoor is het Umenz zorgplatform opgezet. Patiënten meer betrekken bij hun eigen gezondheid, verbetert de therapietrouw en daarmee de behandeling en de kwaliteit van hun leven. Bovendien worden zodoende onnodige zorgkosten vermeden', aldus arts en apotheker Pieter-Joep Huige, die samen met conceptontwikkelaar en merkbeleving specialist Markus Konings de werking van het Umenz-platform uitlegt. Konings heeft daarin een belangrijke rol als expert in consumentengedrag. 'Om consumenten te bereiken en te activeren, moet je ook de verbeelding prikkelen en de juiste impulsen geven. Daarin zie ik veel overlap met de zorg, maar vreemd genoeg werkt het nog niet zo. Op straat is iedereen consument, maar zodra we bij de huisarts of een apotheek naar binnen lopen, zijn we hulpbehoevend. Dat hoeft niet.'

Sturen op zelfredzaamheid

Dat vindt ook de overheid die stuurt op meer zelfredzaamheid. Met dat gegeven is Umenz aan de slag gegaan. 'Wij hebben een platform gecreëerd waarmee patiënten op patiëntniveau blijvend kunnen worden geïnformeerd. Neem bijvoorbeeld iemand met diabetes type 2 die overgaat van een pil op een behandeling met insuline. Daar moet de hele keten, van arts en apotheker tot wijkverpleegkundige en mantelzorgers bij betrokken zijn. Apothekers vervullen daarbij een belangrijke taak om de therapietrouw te bevorderen. Daarvoor moet je mensen prikkelen', vertelt Konings. 'Dan is het belangrijk dat je de consumententaal spreekt. De vraag is dan hoe je patiënten/consumenten kunt prikkelen om meer informatie tot zich te nemen én met hen in verbinding te blijven.' Huige vervolgt: 'Wij hebben een groep apothekers gevonden die bereid is om daarin te investeren. Vier jaar geleden, toen

wij alleen nog maar plannen hadden, hebben negen apothekers in ons idee geïnvesteerd. Net als wij, geloven zij in de persoonlijke begeleiding van patiënten. Daarvoor hebben wij een platform ontwikkeld waarop voor verschillende aandoeningen alle informatie staat die een patiënt nodig heeft. Een inhoudelijk portaal zonder reclame om mensen te informeren en te begeleiden.'

Informatie online

Umenz is gestart met een platform om alle informatie samen te brengen. Er zijn onder meer 300 animaties over de anatomie en fysiologie van het lichaam en inhoudelijk over de begeleiding, ziekte en het gebruik van hulpmiddelen zoals een inhalator voor mensen met astma en/of COPD. 'Vaak worden video's op Youtube gezet, maar die worden vervolgens niet onderhouden. Wij hebben video's laten maken door Eric Blom, regisseur van Sesamstraat en Het Klokhuis. Video's die daardoor voor iedereen geschikt zijn. Bovendien zijn ze in meerdere talen (Nederlands, Engels, Turks, Arabisch en fonetisch Berbers) beschikbaar en staan ze op een centrale server, waardoor onderhoud eenvoudig is.'

Twee derde van de mensen haalt zelf de medicatie bij hun apotheker. Een derde niet, zij laten de medicatie halen of bezorgen, dat is de reden om informatie online te zetten. Konings: 'Voor hen was tot nu toe alleen schriftelijke informatie en een telefonische toelichting beschikbaar. Nu is er ook visuele informatie die zij kunnen raadplegen voor goed gebruik van hun medicijnen.'

Ziektecontrole app

Umenz maakt het de patiëntconsument eenvoudig zijn ziekte te controleren. Dat gebeurt via een app voor de smartphone. Huige verbeeldt: 'Een patiënt met COPD beantwoordt via de app een aantal vragen. Dat leidt tot een score waarvan hij ook gelijk kan zien of er progressie of regressie is opgetreden in zijn ziektebeeld. Daarvoor is met de patiënt een minimumniveau afgesproken. Op het moment dat het niet goed gaat en de ondergrens is bereikt, krijgt zijn zorgverlener daarvan automatisch een melding. Zijn apotheker heeft daarvoor een eigen licentiecode met wachtwoord.'

Privacy is op het Umenz platform een belangrijk goed. 'De meeste patiëntenplatformen werken niet omdat patiënten die hulp en informatie het meest nodig hebben, niet altijd met complexe loginnamen en





wachtwoorden willen of kunnen werken om verder te komen', licht Konings toe. 'Wij hebben een systeem gemaakt waarbij de toegang tot goede informatie en het gebruik zo laagdrempelig mogelijk is en toch de privacy en veiligheid van gegevensopslag gewaarborgd blijft. De zorgverlener kan uiteraard alleen bij gegevens komen waarvoor de patiënt hem toestemming geeft.'

Monitoren

Apothekers werken met een licentie om patiënten via een dashboardoverzicht te kunnen monitoren. 'Als bijvoorbeeld een patiënt met COPD veel hoest of slijm heeft, kan het zijn dat de medicatie niet goed of onvoldoende is ingesteld, de inhalator niet goed is of niet goed wordt gebruikt, of dat de patiënt zijn medicatie niet goed of onvoldoende gebruikt,' verduidelijkt Huige. Konings vult aan: 'De apotheker kan zien welke informatie een patiënt heeft ontvangen, of hij daarmee iets heeft gedaan én of hij de medicatie goed gebruikt.' Huige vervolgt: 'Er is een hele database met mogelijk-

heden om de patiënt van informatie te voorzien. Als hij bijvoorbeeld de inhalatie niet goed uitvoert, kan de apotheker hem via de app de video sturen. Het programma geeft aan of en wanneer de patiënt die video heeft bekeken. Blijkt de patiënt alle instructies goed op te volgen en toch problemen te houden, dan kan de apotheker hem verwijzen naar zijn huisarts.'

Verleden tijd

In samenwerking met user interface specialisten, patiënten en apothekers is aan de

hand van zes patiëntprofielen gekeken hoeveel stappen het kost om bij de informatie te komen. Op dit moment zijn veertien apothekers in Nederland live met het platform. In enkele van deze apotheken staat een U-Touch; een digitale informatiezuil. Op dit moment zijn daarop video's te vinden over veelvoorkomende aandoeningen zoals astma, COPD, diabetes, hartfalen en depressie. 'We weten heel veel over patiënten, maar zodra zij de apotheek uitlopen, is er weinig feedback meer,' besluit Huige. 'Dat is nu verleden tijd.'



VNA in het kort

De Stichting VNA is (mede)eigenaar van ruim 100 apotheken verspreid over heel Nederland. Zij zet zich actief en breed in voor het behoud van de zelfstandige openbare farmacie in Nederland en staat borg voor een gezonde toekomst van apothekers.

Niet alleen bij een overdracht of overname, maar ook gedurende het samenwerkingsverband ondersteunt VNA apothekers bij het beheer van de apotheek om de opzet en exploitatie van de apotheek te waarborgen, kennis op peil te houden en uit te breiden, of om juridische bijstand te verlenen.

Apotheekoverdracht

VNA kent diverse overdrachtvormen waarbij veel mogelijk is, zoals:

- een contante overdracht;

- een contante overdracht waarbij de overdragende apotheker een deel meefinanciert;
- een winstrechtconstructie waarbij de overdragende apotheker gedurende 21 jaar een winstrecht uit de apotheek ontvangt.

Ook combinaties van deze vormen, zijn mogelijk om de apotheker een zorgeloos pensioen te bieden met behoud van betrokkenheid bij de farmacie.

Stichtingsapothekers

Een stichtingsapotheker is een gevestigd apotheker in loondienst bij VNA. Hij ontvangt na twee jaar gedurende drie jaar een basissalaris dat wordt aangevuld met een aandeel uit de overwinst van de apotheek. In die periode van vijf jaar wordt de stichtingsapotheker zorgvuldig begeleid en ondersteund vanuit VNA.

Na vijf jaar in dienst van VNA treedt de

stichtingsapotheker als venoot toe in een samenwerkingsverband met VNA.

Dit samenwerkingsverband is erop gericht om het eigendom van de apotheek na 16 jaar volledig over te dragen. Zo wordt een jonge apotheker na in totaal 21 jaar volledig eigenaar van een apotheek zonder goodwill te hoeven betalen.

Aangeslotene

Als zelfstandig ondernemer is een apotheker uitstekend in staat om een apotheek te leiden. Wie zich daarbij als aangeslotene aansluit bij VNA kan gebruikmaken van de VNA-collectiviteit, -diensten en -faciliteiten. Ook kunnen aangeslotenen aanspraak maken op de unieke calamiteitendeckering en - als een aangeslotene zijn apotheek te zijner tijd aan VNA wil overdragen - profiteren van de ruime overdrachtsmogelijkheden.



VNA-themadag

Inzicht bieden in actuele ontwikkelingen in de farmacie en het VNA-beheerkader. Dat waren de ingrediënten voor de VNA-themadag op 26 maart.



VNA-directeur Kristian van Zijtveld nam de aanwezigen op deze voorjaarsdonderdag mee in een voordracht over de actuele ontwikkelingen in de farmacie en de eerstelijns gezondheidszorg, zoals de nieuwe huisartsenbesteding. Van Zijtveld benadrukte daarbij de kansen en mogelijkheden die in het verschiep liggen voor apothekers om binnen S2 en S3 zijn rol als zorgverlener uit te bouwen en daar ook een honorering voor te krijgen. Ook wees hij op de vooraanstaande rol die apothekers kunnen innemen om de samenwerking met huisartsen te verbeteren en/of te verstevigen.

Activiteitenupdate

Peter Joseph (hoofd Beheer VNA) blikt terug op een druk en succesvol afgelopen half jaar. Hij gaf een update over de activiteiten van VNA rondom ontwikkelingen op het gebied van de zorgcontractering, NFZ-kwaliteitseisen 2015, het VNA-inkoopcollectief en het VNA-beheerkader. Personeelskosten, algemene kosten en logistiek blijken daarbij belangrijke stuurvariabelen. Variabelen die binnen het VNA-beheerkader per apotheek nauwgezet worden gemonitord. Ook zoomde Joseph in op diverse grenswaarden van VNA-dashboardindicatoren.

Daarbij gaf hij ook aan welk niveau nodig is om de performance van de apotheek op niveau te houden of te verbeteren.

Bovendien gaf het hoofd Beheer inzicht in actuele zaken, zoals de nieuwe SPOA-pensioenregeling en het gebruik van Eblinc. Dit laatste gebeurde in verband met de per 1 januari gestarte samenwerking met arbo-dienst AssistVerzuim en Multisafe (zie ook het artikel daarover elders in deze VNActueel).

Feedback

Om de samenwerking tussen VNA en de stichtingsapothekers te optimaliseren, is hen aan het eind van de themadag gevraagd om feedback. De apothekers ervaren de ondersteuning van VNA als nuttig en gefocust, doordat VNA zich vooral richt op relevante stuurvariabelen, zoals de inkoop, zorgcontractering, rationaliseren van de personeelskosten en optimaliseren van de logistiek.

De themadag werd afgesloten met een diner. Een goed moment om onderling nader kennis te maken en om met elkaar en met VNA informatie uit te wisselen.

PERSONALIA

IN DIENST:

- 1-12-2014 Steven van Vugt, bedrijfseconomisch medewerker bij Beheer VNA.
- 01-12-2014 Folkert van Slooten, apotheker in Apotheek Weijer in Gouda.
- 01-01-2015 Anke Barsema, apotheker in Apotheek Corlaer in Nijkerk.
- 01-01-2015 Jan van der Krift, apotheker in Apotheek De Nije Veste in Nijkerk.

GEBOREN:

- 20-03-2015 Rosa Vera Grijsen, dochter van Michiel Grijsen en Veronique Grijsen, apotheek Beker in Oegstgeest.
- 23-03-2015 Fiene Eleonore van der Krift, dochter van Jan van der Krift en Annemieke van der Krift, apotheek De Nije Veste in Nijkerk.
- 03-04-2015 Tim Teun Böttger, zoon van Roeland Böttger en Marleen Platje, apotheek Ex Aqua in Lelystad.

Colofon

VNActueel is het huisorgaan van de Stichting Verenigde Nederlandse Apotheken (VNA). VNActueel wordt verspreid onder alle openbare apotheken in Nederland. Wie vragen/opmerkingen heeft over de inhoud, kan contact opnemen met VNA op tel. (033) 460 10 00 en fax (033) 460 10 01.

Correspondentie:

Stichting VNA, Postbus 662, 3800 AR Amersfoort

Tekst:

Luc Zwiggelaar [TXTFIT]

Fotografie:

o.a. Patrick Siemons Fotografie

Opmaak/druk:

Practicum, Soest