70 JAAR

VNAactueel

juni 2018

Uitgave van de Stichting Verenigde Nederlandse Apotheken

APOTHEKER THIEN PHAM
‘Door VNA ben ik nu ondernemer’

Kristian van Zijtveld (VNA)
‘VNA is van, voor en door apothekers’

VNA helpt apothekers met uitvoering AVG

De zomerperiode staat voor de deur en uiteraard bent u allen volledig AVG-proof. U kunt met een gerust hart de vakantie tegemoet. De Stichting VNA heeft er in ieder geval alles aan gedaan om haar apotheken te ondersteunen in het AVG-traject en blijft dit doen.

2018 is ons lustrumjaar en wij maken er een feest van. De Stichting VNA groeit gestaag en onze apothekers zijn zeer tevreden met de ondersteuning van het apotheekbedrijf. 70 Jaar is de Stichting VNA jong en nog steeds actueel.

Wij wensen u veel leesplezier.

Frits Offermann

Voorzitter bestuur VNA

INHOUDSOPGAVE

02. **VOORWOORD**
Frits Offermann

05. **Q-LINK**
Maakt kwaliteit meetbaar en stuurbaar

06. **PIET BALTUS EN KEES-JAN LASTDRAGER:**
'Zelfstandige openbare farmacie is belangrijk'

08. **STICHTINGSAPOTHEKER MARGARET ARKES**
'Heerlijk dat ik alles zelf moet regelen'

10. **VNA STUDIEREIS**
New York

12. **STICHTINGSAPOTHEKER THIEN PHAM**
Direct verliefd op zijn apotheek

14. **DIRECTEUR VNA KRISTIAN VAN ZIJTVELD:**
'VNA verwezenlijkt dromen en zet levenswerk voort'

16. **ELAINE VAN MIDDELAAR**
Functionaris Gegevensbescherming helpt apothekers met AVG

18. **VNA VIERT LUSTRUM IN STIJL**

22. **VNA THEMAMIDDAG**

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

Correspondentie
Stichting VNA, Postbus 662, 3800 AR Amersfoort.
Email: vna@vna.nl

Tekst
Luc Zwiggelaar [TXTFIT]
Fotografie
Janita Sassen, Nick Franken
Opmaak/druk
Grafisch Bureau van Saarloos, Uithoorn

PERSONALIA
In dienst:

Apotheken:
1-3-2018
Margaret Arkes, stichtingsapotheker in Apotheek Souburg in Oost-Souburg

1-4-2018
Thien Pham, stichtingsapotheker in Apotheek Nootdorp in Nootdorp

1-4-2018
Kristel Klavers, stichtingsapotheker in Apotheek Almere Haven in Almere

1-5-2018
Andrea Mulder, stichtingsapotheker in Apotheek De Muiden in Genemuiden

1-6-2018
Miranda Lodewijks, stichtingsapotheker in Centrum Apotheek Zoetermeer in Zoetermeer

VNA Kantoor:
8-3-2018
Vera van Hooff, Marketing en Communicatie medewerker

Geboren:

22-2-2018
Alexander Philippe van Zijtveld, zoon van Kristian en Rhonda van Zijtveld, directeur VNA

1-3-2018
Luuk August Albertus Huiskamp, zoon van Inge Huiskamp-Redder en Ben Redder, apotheker in Apotheek Duivenstede

19-3-2018
Milan Aditya Aayush Adhien, zoon van Bisnoe en Saskia Adhien, apotheker in de Lissese Apotheek

9-5-2018
Féline Petronella Maria, dochter van Rico en Birgit van Scheijen, apotheker in Apotheek Annadal in Maastricht

VERJAARDAGSCADEAU
naar Prinses Máximacentrum

Stichting VNA heeft voor haar 70ste verjaardag geen cadeaus gevraagd, maar om een bijdrage voor een goed doel dat aansluit bij haar zorgdoelstellingen.

Dat resulteerde in een bedrag van € 12.000,- dat is overhandigd aan het Prinses Máximacentrum voor kinderoncologie in Utrecht. Frits Offermann, voorzitter bestuur VNA werd hartelijk ontvangen bij het nieuwe pand in Utrecht.

Marjolein van Leeuwen, fondsenwerver, reageerde enthousiast: 'We zijn blij met de cheque. Met deze schenking levert de VNA een bijdrage aan onze missie; ieder kind met kanker genezen met optimale kwaliteit van leven.'

Q-LINK:
Kwaliteit schuilt in het dagelijks werk

LENS business software helpt apothekers alledaagse kwaliteit meetbaar en stuurbaar te maken met behulp van Q-link. FLeiR Apotheken in Leidsche Rijn maakt er graag gebruik van.

LENS business software (LENS) begeleidt organisaties al twintig jaar naar kwaliteitscertificering als HKZ. Dit door kwaliteitsmanagementsystemen op te zetten, in te voeren en te onderhouden. 'Kwaliteit is niet van papier, want door een kwaliteitshandboek te hebben, lever je nog geen kwaliteit. Kwaliteit schuilt in de manier waarop apothekers en assistenten dagelijks de beste zorg bieden aan patiënten.

Met een goed kwaliteitsmanagementsysteem voorkomen of verminderen apothekers daarbij het risico op gezondheidsproblemen, financiële schade of algemene klachten bij patiënten', zegt LENS-directeur Robin van den Sigtenhorst. Tien jaar geleden is het webbased pakket Q-link ontwikkeld. De maatschap van Fleir Apotheken werkt er al jaren tot volle tevredenheid mee.

Samen verbeteren

Apotheker Saskia van Dongen van FLeiR Apotheken in Leidsche Rijn: 'Voor ons is Q-link een handige tool, omdat voor alle vijf apotheken alles rondom onze werkprocessen centraal online staat. Iedereen gebruikt daardoor bijvoorbeeld dezelfde formulieren en protocollen.

Dat helpt om alle neuzen dezelfde kant op te krijgen en in alle apotheken een eenduidige werkwijze te hanteren. Procesindicatoren en risicoanalyses maken bovendien duidelijk wat de sterke en minder sterke punten zijn ten opzichte van de andere apotheken. Wij zien van elkaar wat er moet gebeuren om te verbeteren en of er ook werkelijk iets verbetert. Niet om elkaar terecht te wijzen, maar om gezamenlijk de farmaceutische patiëntenzorg naar een hoger niveau te tillen. Q-link is een systeem dat ons daarbij helpt.

'Gezamenlijk farmaceutische patiëntenzorg naar een hoger niveau tillen'

Wij zetten het daarom graag breder in dan de FLeiR-apotheken. Zo hebben wij met Apotheek De Gaard in Utrecht en de apotheken Fokkesteeg en Vreeswijk in Nieuwegein al een multisite certificering om samen aan verbetering van die zorg te werken.'

Actie ondernemen

Q-link bestaat onder meer uit een digitaal kwaliteitshandboek. Daarin staat beschreven hoe een apotheek de primaire processen uitvoert zoals de receptverwerking, intakegesprekken en de baxter.

Maar ook ondersteunende processen als personele zaken en logistiek zijn daarin vastgelegd. 'Kern van het systeem is het deel waarin apothekers alles vastleggen van klachten en fouten tot contracten met leveranciers, auditresultaten en planningen', legt Van den Sigtenhorst uit.

'Wie onderneemt welke actie en, in geval van klachten of fouten, staat daar ook welke oplossing is gekozen.'

Elimineren, beheersen of accepteren

Q-link helpt apothekers ook de sterke en de zwakke plekken binnen de apotheek in kaart te brengen door per proces de risico's op bijvoorbeeld miscommunicatie en fouten aan te geven. 'Door overzicht te krijgen van risico's kan de apotheker er aan werken die risico's te elimineren, leren beheersen óf accepteren.

Dat laatste omdat bijvoorbeeld de kosten om een risico te elimineren of te beheersen niet opwegen tegen de kosten van het risico zelf.'

VNA biedt Stichtingsapothekers en vennoten Q-link met een aantrekkelijke korting aan. Voor meer informatie: collectieven@vna.nl.

Piet Baltus
Leeftijd: 65
Is: apotheker van de oude stempel
Van: Apotheek Souburg

Kees-Jan Lastdrager
Leeftijd: 67
Is: apotheker van de oude stempel
Van: Apotheek Souburg

‘FIJN DAT VNA JONGE APOTHEKERS *zorginhoudelijk en financieel steunt’*

De zelfstandige openbare farmacie is belangrijk voor patiënten en voorschrijvers, stellen Piet Baltus en Kees-Jan Lastdrager. Reden voor hen om hun apotheek over te dragen aan VNA. ‘Wij hebben de apotheek naar alle tevredenheid overgedragen en de zelfstandige openbare farmacie blijft bestaan.’

De studievrienden Baltus en Lastdrager werkten sinds 1981 samen in Apotheek Souburg op Walcheren. Zorg centraal met voldoende personeel, luidde het werkmotto. ‘De beste service bieden die wij konden leveren. Dát was ons streven’, vertelt Lastdrager. ‘Artsen konden bellen wanneer zij wilden, wij zochten alles rondom toepassing en gebruik van medicatie uit.’ Baltus: ‘Farmaceutisch technisch vertrouwden wij elkaar ook blindelings. In elke beslissing, ook richting personeel, deelden wij dezelfde gedachte.’ Per 1 juli 2017 hebben zij de apotheek overgedragen aan VNA. Nu kunnen zij naar hartenlust sporten, muziek maken, tuinieren en uitstapjes maken met de kleinkinderen.

Waterval

Al voordat Baltus en Lastdrager in Zeeland een maatschap oprichtten, waren zij actief in de apotheek die Lastdragers vader aan huis was gestart. ‘Wij hebben een lab gemaakt en een formularium opgezet voor het verpleeghuis’, herinnert Baltus. Samen de apotheek overnemen was hun droom en Lastdrager senior had daar wel oren naar.

‘Wij de farmacie en mijn vader de administratie. Dat was de insteek’, vertelt Lastdrager. ‘Was, want hij overleed al in 1981 na een kortstondig ziekbed, waarna er een soort waterval over ons heen stortte’, verbeeldt Lastdrager. ‘Ineens moesten wij alles zelf regelen.’ ‘Gelukkig had jouw vader een goed geolied team gesmeed’, vult Baltus aan. ‘Daar hebben wij veel profijt van gehad. In de 37 jaar dat wij de apotheek runden, hebben wij sowieso altijd topteams gehad.’

Vrijheid

Wat Baltus en Lastdrager het meest bijblijft als apotheker-ondernemer? ‘De vrijheid’, is Baltus’ resolute antwoord. ‘Zelf prioriteiten stellen over welke richting je uitgaat als ondernemer. Dat is echt genieten.’ Lastdrager beaamt dat. ‘Ondanks allerlei veranderingen in de zorg heb ik 37 jaar met veel plezier in deze setting gewerkt. Onze autonomie en de samenwerking met de assistenten was daarin heel belangrijk. Inperkingen van overheidswege door zaken als het substitutie- en preferentiebeleid doen daar niets aan af. Mede dankzij onze goede contacten met de huisartsen konden wij onze eigen prioriteiten stellen in die beleidsvoering.’

‘We kunnen nu naar hartenlust sporten of muziek maken’

Autonomie beschermen

En ergens spijt van? ‘Dat wij niet genoeg hebben gedaan om de autonomie van zelfstandig openbaar apothekers te beschermen’, zegt Lastdrager. ‘Weliswaar is het als zelfstandig apotheker lastig om op te boksen tegen de invloed van derden, maar toch…’ Baltus: ‘Het baart ons zorgen dat apothekers al die MFB’s (Medisch Farmaceutische Beslisregels, red.) moeten voorleggen aan huisartsen om daar vervolgens door zorgverzekeraars op te worden afgerekend.
Vooral richting voorschrijvers zijn zelfstandig openbaar apothekers heel belangrijk vanwege hun lokale verankering en de continuïteit van aanwezigheid die zij bieden ten opzichte van ketenapothekers. Het is daarom fijn dat VNA jonge, zelfstandige openbare apothekers zorginhoudelijk en financieel steunt. Wij hebben de apotheek dan ook naar alle tevredenheid overgedragen. Bovendien blijft daardoor de zelfstandige openbare farmacie bestaan.’

MARGARET ARKES
‘Een paleis voor alle medewerkers’

‘“Jij bent de apotheker en jij neemt de beslissingen.” Zo verliep mijn eerste gesprek met VNA. De stichting helpt mij, maar plaatst mij in de lead.’ Voor stichtingsapotheker Margaret Arkes zijn de kaders duidelijk.

In de voormalige ‘Herenkamer’ van apotheek Souburg in de Zeeuwse vestingstad Oost-Souburg ontvangt Arkes haar gasten. De lange, eikenhouten tafel met bijpassende stoelen is een paleiswaardige erfenis van de vorige apothekers. ‘VNA zei: “Dit moet jouw paleis worden.” Ik wil het een paleis maken voor alle medewerkers. Als zij niet gelukkig zijn, word ik dat ook niet’, zegt de nieuwbakken stichtingsapotheker.

Vrijheid

Arkes heeft in Oost-Souburg haar plek gevonden na omzwervingen bij ketenapotheken en als zorgapotheker. ‘Ik word gelukkig van een eigen team en om mevrouw Jansen te helpen met goede farmaceutische zorg. En dat met de vrijheid om zélf te beslissen. Ik wil hard werken voor mijzelf en mijn team en niet voor een ander. VNA biedt mij die mogelijkheid.’

Veelbelovend gesprek

Als zorgapotheker voor de regio Dordrecht, Breda, Bergen op Zoom en Zeeland en een achtergrond als onder meer apotheker in Zierikzee, wist Arkes dat apotheek Souburg aan VNA was overgedragen. ‘Ik heb een e-mail gestuurd en mijn interesse aangegeven. Het eerste gesprek met Peter Joseph was direct veelbelovend. Hij zei: “Jij bent de apotheker en jij neemt de beslissingen. VNA kijkt alleen bij investeringen mee”, wat natuurlijk heel logisch is. VNA schept duidelijke kaders, maar ik ben in de lead. Een groot verschil met werken voor een keten. Ik moet nu alles zelf regelen; van een gebroken ruit tot de ICT en de boekhouding. Heerlijk.’

‘Ik wil hard werken voor mijzelf en mijn team en niet voor een ander. VNA biedt mij die mogelijkheid’

Sinds 1 maart is Arkes terug in het Zeeuwse. Zij houdt van het dorpse karakter waarin ze zelf ook is opgegroeid. Zij wil haar kennis over de totale farmaceutische zorg beter onder de aandacht brengen. ‘Als er bijvoorbeeld nieuwe inzichten in een behandelingsmethode zijn, is het vaak ook handig de medicatie aan te passen. Doet de voorschrijver dat niet, dan ga ik daarover met hem in overleg. Daarvoor zijn de contacten met de huisartsen in Oost-Souburg goed genoeg.’

Nieuwe routing

Apotheek Souburg zit in een groot pand en voor de routing die de stichtingsapotheker voor ogen heeft, moet er wel wat veranderen. Een spreekkamer dichter bij de werkvloer, net als de aanschrijfruimte en haar kantoor. Bovendien wil zij meer privacy voor klanten. Dat heeft ook gevolgen voor de logistiek, maar Arkes ziet daar niet tegenop.

‘Voor mij voelt het alsof ik de apotheek van Piet Baltus en Kees-Jan Lastdrager voortzet. Zij hebben de apotheek uitstekend geleid.

Het team is heel klantgericht, gezellig en betrokken. De medewerkers durven elkaar op een positieve manier aan te spreken. Daar ben ik echt superblij mee. Niet voor niets laat ik hen actief meedenken over de herinrichting van de werkvloer, zodat wij hier echt “ons” apotheekpaleis van kunnen maken.’

Margaret Arkes

‘Mijn droom dat ik iedere patiënt met chronische medicatie eens per jaar zie om zijn medicatie te bespreken en te vragen en zien hoe het met hem gaat.’

VNA STUDIEREIS
New York

Hoe toepasselijk om de dynamiek van 70 jaar stichting VNA te vieren in 'the city that never sleeps'. Daarom vertrok 23 mei een groep apothekers voor de VNA studiereis 2018 naar New York.

Wij hebben een inkijk gekregen in de openbare farmacie in de Verenigde Staten en de toekomstperspectieven van Amerikaanse apothekers. Opvallend hierbij waren de overeenkomsten in de uitdagingen voor Nederlandse en Amerikaanse ondernemende apothekers. Ook zij hebben te maken met complexe regelgeving, een veranderend zorglandschap en de noodzakelijke verschuiving van logistiek naar zorg.

Inspiratie

Na aankomst in New York kregen wij een eerste indruk van deze bruisende stad vanaf de Coca-Cola lichtreclame op Times Square. De daaropvolgende dagen werd het een opeenstapeling van geweldige ervaringen; musea, Broadway musical en een rondvaart. Het was indrukwekkend.

Naast een bezoek aan downtown Manhattan mocht Harlem niet ontbreken op het programma. Uiteraard lieten wij de New Yorkers zien hoe Nederlanders fietsen met in Central Park een stop bij onze eigen VNA-hotdogstand. De laatste dag stond in het teken van Grand Central Station en een bezoek aan Brooklyn met een lunch 'Hipster-Style'.

Deze VNA studiereis heeft ons weer nader samengebracht. We hebben kennis en kunde gedeeld over ons vak en samen mooie momenten beleefd.

Thien Pham

Leeftijd: 29
Is: Stichtingsapotheker
Van: Apotheek Nootdorp in Nootdorp

VERLIEFD OP *Apotheek Nootdorp*

Als een soort mystery guest was Thien Pham al enkele keren wezen kijken in Apotheek Nootdorp. Hij kon niet wachten om te beginnen. 'Ik was direct verliefd op deze plek en VNA gunde mij de mogelijkheid om hier aan de slag te gaan.'

Na drie-en-een-half jaar onder de vleugels van twee openbaar apothekers in Haagse ziekenhuizen, is Thien Pham eigen baas. Een logische stap voor de telg uit een familie van ondernemers. 'Vooropgesteld, ik had het prima naar mijn zin in Den Haag, maar mijn vader en ooms zeiden: "Jij hebt meer in je mars, dan tweede viool spelen." Ik wilde mijn werk eigenlijk ook wel graag meer inrichten zoals ik denk dat het goed is. Zo is het balletje gaan rollen.'

Enthousiast

De jonge apotheker zag een vacature op de website. Stuurde op zondag een e-mail, werd maandag uitgenodigd en zat dinsdag op kantoor bij VNA. 'Peter Joseph heeft nog eens in detail uitgelegd hoe de VNA-constructie in elkaar steekt en adviseerde eens een kijkje in de apotheek te nemen door er een pakje paracetamol te halen.

Alleen aan het roer

Van die eerste indrukken bleek niets verkeerd. 'Apotheek Nootdorp is een modern, goed varend schip. Ik sta alleen aan het roer, maar voel mij niet alleen. Voor al mijn vragen over bijvoorbeeld contracten, personeelszaken en de administratie, kan ik bij VNA terecht.

Meerdere stichtingsapothekers van VNA boden bovendien al aan af te spreken om te sparren over regionale ontwikkelingen. VNA heeft mij deze kans gegund om hier te starten en het ondernemerschap te beoefenen. Daar ben ik heel blij om en die kans grijp ik met beide handen aan.'

'Ga eens een pakje paracetamol halen om de apotheek te bekijken'

Transparant en reuze interessant

Pham analyseerde de mogelijkheden. 'Naar de bank om geld te lenen? Met hulp van familie een apotheek kopen? Nee. Ik was namelijk nooit vergeten hoe Peter Joseph in het laatste jaar van mijn studie in Groningen sprak over ondernemerschap en wat VNA jonge apothekers heeft te bieden: in drie stappen eigenaar worden van een eigen apotheek.

Eerst in loondienst, daarna vennoot en vervolgens eigenaar. Heel transparant en reuze interessant voor iedere startende apotheker-ondernemer.'

Na dat gesprek heb ik studiegenoot Stephan Bontekoning van apotheek De Vaart in Nieuw Amsterdam gebeld. Ik was vervolgens zo enthousiast dat ik niet kon wachten om te beginnen.'

Gezonde drukte

Meermaals reed Hagenaar Pham naar Nootdorp om als een soort mystery guest medicijnen te halen en zo de apotheek te bekijken. 'Een mooi pand, een prachtige tuin, veel parkeerruimte en dichtbij het centrum, waren de eerste zaken die mij opvielen. Bovendien zag ik steeds gezonde drukte. Een paar mensen voor en na mij en nieuwe klanten toen ik wegging. Lekker veel werk. Daar hou ik van. Een plek waar ik direct verliefd op was.'

DE KRACHT VAN VNA:
Dromen verwezenlijken en levenswerk voortzetten

VNA bestaat 70 jaar. Zeven decennia waarin de stichting zich altijd heeft ingezet om de positie van de zelfstandig openbare farmacie te verstevigen. Hoe doe je dit? 'Door dicht bij de kern blijven', aldus directeur Kristian van Zijtveld. "Verenigd" staat niet voor niets in onze naam. Wij zijn een Stichting van, voor en door apothekers.'

Al meer dan zeventig jaar zorgt en ontzorgt VNA apothekers met opleiding, begeleiding en ondersteuning in de bedrijfsvoering. Enerzijds helpt VNA jonge apothekers om zonder financieel risico te starten met ondernemen. Anderzijds garandeert de stichting overdragende apothekers een optimale overdracht van hun levenswerk. 'Alles met als doel om het zelfstandig openbaar apothekerschap in stand te houden en de positie van deze groep apothekers te verstevigen', benadrukt Van Zijtveld. Hij verheugt zich dan ook elke keer weer op de gesprekken met jonge, enthousiaste en ambitieuze apothekers die hun droom najagen om als apotheker-ondernemer aan de slag te gaan en met apothekers die het tijd vinden om het stokje over te dragen. 'VNA helpt jonge apothekers hun droom tot leven te brengen en overdragende apothekers bieden wij de zekerheid dat hun levenswerk in goede handen wordt voortgezet.'

'Wij zijn een stichting van, voor en door apothekers'

Collectieve kracht

VNA stelt zich dienstbaar op richting de zelfstandige openbare apothekers. Dat dienstverlenende karakter van VNA komt onder meer naar voren in de vele collectieven die de stichting in de afgelopen jaren heeft geïnitieerd voor haar achterban. De afgelopen maanden konden stichtingsapothekers van VNA bovendien de vruchten plukken van de uitrol van het VNA-dashboard. Een online tool, die 24/7 beschikbaar is, waarmee VNA voor apothekers zorginhoudelijk en financieel inzichtelijk maakt wat goed gaat in de apotheek en waar kansen voor verbetering liggen. Het VNA-dashboard biedt apothekers de mogelijkheid dat continu te monitoren en daarbij te leren van collega's. Daardoor is snel duidelijk op welk punt de apotheekbedrijfsvoering kan worden aangescherpt. 'VNA is op veel fronten actief. Onze kennis en kunde delen, bijvoorbeeld via ons dashboard, is daarbij een collectieve kracht', schetst Van Zijtveld. 'Kennis die wij ook delen tijdens themadagen met onze apothekers. Zo is tijdens de themadag in juni behandeld hoe zelfstandige openbare apothekers hun lokale positie kunnen behouden en uitbouwen binnen zorginstellingen en de thuiszorg.'

Farmaceutische zorg van hoogwaardige kwaliteit

Daarnaast blijft de stichting met partners als de KNMP uitdragen welke randvoorwaarden nodig zijn om de beste farmaceutische zorg te kunnen leveren. 'Daarom heeft VNA bijvoorbeeld actief meegewerkt aan het Dynamo-rapport dat de beroepsorganisatie in april aan minister Bruins van Volksgezondheid heeft overhandigd.'

In dat rapport staat omschreven hoe goede, farmaceutische patiëntenzorg eruit moet zien. Het doel is de zorgfunctie van openbaar apothekers te versterken. Van Zijtveld gaat hier dieper op in: 'De huidige bekostiging van apothekers is gebaseerd op het aantal terhandstellingen, terwijl de nadruk zou moeten liggen op betere zorgverlening. Goede farmaceutische patiëntenzorg wordt namelijk steeds belangrijker in onze vergrijzende bevolking. Extra tijd en ruimte zijn randvoorwaarde om die zorg te kunnen leveren. Samen met onze apothekers maken wij ons sterk om dat breder onder de aandacht te brengen.'

VNA, IN HET KORT

VNA vormt al 70 jaar een veilige haven voor zelfstandig openbare apothekers en is (mede) betrokken bij ruim 100 apotheken verspreid over Nederland.

Een gezonde bedrijfsvoering, actuele kennis van zaken en allround ondersteuning. Deze pijlers garanderen een goede toekomst voor startende, overdragende en aangesloten apothekers.

Voordelen voor startende apothekers

- apotheker-ondernemer zijn zonder groot financieel risico
- actieve farmaceutische en zakelijke begeleiding en ondersteuning van VNA
- collectieven voor juridische-, financiële-, personeels- en bouwzaken, inkoop, zorgcontractering en verzekeringen

Voordelen voor overdragende apothekers

- meerdere overdrachtopties
- zorgeloos pensioen
- blijvende betrokkenheid bij de openbare farmacie

Voordelen voor aangesloten apothekers

- actieve farmaceutische en zakelijke begeleiding en ondersteuning van VNA
- collectieven voor juridische-, financiële-, personeels- en bouwzaken, inkoop en verzekeringen
- exclusieve calamiteitendekking

VNA REALISEERT *invoering AVG*

VNA heeft stichtingsapothekers en vennoten ondersteund bij de invoering van de AVG. Daarmee is het werk nog niet af. Elaine van Middelaar, Functionaris Gegevensbescherming (FG) binnen VNA, licht toe wat de stichting nog steeds voor hen doet.

Tientallen medewerkers van het Hagaziekenhuis bekeken ongeoorloofd het medisch dossiers van reality-ster Barbie. Een datalek in de zorg als lichtend voorbeeld van hoe het niet moet. De per 25 mei ingevoerde Algemene Verordening Gegevens-bescherming (AVG) beschermt burgers beter tegen dergelijke schending van hun privacy. Zo moeten cliënten nu op verzoek hun persoonsgegevens kunnen inzien.

Bovendien mogen zij deze aanvullen, corrigeren, verwijderen of laten afschermen. Ook mogen zij bezwaar maken tegen de verwerking van bepaalde gegevens. 'Mensen moeten ervan verzekerd zijn dat hun apotheek vertrouwelijk omgaat met persoonlijke gegevens. Informatie die steeds meer online te benaderen is.

De AVG stelt apothekers verplicht een overzicht bij te houden van alle patiëntgegevens die zij in de apotheek verwerken én eventuele datalekken te registreren', legt de FG uit.

Risicoanalyses voor apotheken

Een administratieve verplichting die VNA grotendeels op zich neemt. Van Middelaar heeft daarvoor, samen met ScheerSanders Advocaten voor de juridische onderbouwing, diverse activiteiten ondernomen.

Zo is per apotheek een verwerkingsregister opgesteld. Daarin is vastgelegd van welke partijen en leveranciers de apotheek gebruikmaakt om cliënt- en/of medewerkersgegevens vast te leggen.

Bovendien is binnen apotheken een uitgebreide risicoanalyse uitgevoerd op alles wat met persoonsgegevens te maken heeft. Deze zogeheten GEB-rapportage (Gegevensbescherming Effect Beoordeling) is een continu proces dat elke drie jaar opnieuw wordt uitgevoerd.

'Alles doen om te voorkomen dat fraude wordt gepleegd met gegevens uit apothekersbestanden'

Iedereen alert

De procedure meldplicht Datalekken bestaat overigens al sinds 2016. 'Sinds 25 mei 2018 zijn apothekers echter verplicht élk lek dat gevolgen kán hebben voor een patiënt direct te melden bij de FG', benadrukt Van Middelaar. Als FG zal zij bij een datalek direct de benodigde actie ondernemen en dat vastleggen in het datalekkenregister.

Daaronder valt ook de verplichte melding van een datalek richting de Autoriteit Persoonsgegevens. 'Iedereen die in de apotheek werkt, moet er alert op zijn dat persoonsgegevens van cliënten en medewerkers veilig zijn. Laat bijvoorbeeld geen papieren met persoonsgegevens op het bureau of de balie liggen en vergrendel de pc zodra je je werkplek verlaat. Alles om te voorkomen dat fraude wordt gepleegd met gegevens uit apothekersbestanden.'

Privacy cliënten waarborgen

Een voorbeeld van een datalek is als een AMO (Actueel Medicatie Overzicht) bij de verkeerde cliënt terechtkomt, wat kan gebeuren als mensen dezelfde voorletters en achternaam hebben. 'Gelukkig komen dergelijke datalekken sporadisch voor, maar als het voorkomt, zorgt VNA dat de apotheek aan alle AVG-eisen voldoet', meldt Van Middelaar.

Zij analyseert bovendien waar welke gegevens zijn gelekt, door wie dat is gebeurd en welke actie wordt ondernomen om dit een volgende keer te voorkomen. 'Alles met als doel de AVG correct uit te voeren en daarmee de privacy van cliënten te waarborgen.'

Voor vragen of opmerkingen over AVG, neem contact op met Elaine van Middelaar collectieven@vna.nl

VNA VIERT LUSTRUM SAMEN MET RELATIES

Met een groot feest heeft VNA haar 70ste verjaardag gevierd. Een feest waarmee de stichting haar waardering uitte aan stichtings-apothekers, vennoten, aangeslotenen, verzorgden c.q. senior-apothekers en andere genodigden.

Kristian van Zijtveld, directeur VNA en Frits Offermann, voorzitter bestuur VNA begroeten persoonlijk alle gasten voordat iedereen naar de prachtig aangeklede eetzaal wordt geleid. Daar geeft Zo! Gospel Choir met haar close harmony zang het startschot voor een enerverende dinnershow. Een avond om bij te praten met oude en nieuwe bekenden, veel entertainment, video terug- en vooruitblikken - van onder andere stichtingsapothekers, vennoten, aangeslotenen en verzorgden - en heerlijke spijzen en bijbehorende dranken.

'Door samenwerking en uw vertrouwen is VNA groot geworden', bedankt Offermann de circa 250 aanwezigen. 'En wij blijven ons ontwikkelen om de toekomst van het zelfstandig openbaar apothekerschap te waarborgen.'
Stemartiest Niek Boes neemt het publiek vervolgens mee op een enerverende tijdreis met indrukwekkende geluidsimitaties. Aansluitend volgt een walking diner met keuze uit verschillende gerechten. Trio "Roept U Maar" zorgt onderwijl voor de muzikale omlijsting en speelt spontaan elk lied dat wordt aangevraagd.

Tijd om bij te komen van al het heerlijks is er amper, want na de hoofdmaaltijd volgt een spectaculaire lichtshow. Drie dansers verbeelden daarin met moderne lichttechniek op een fantastische manier het 70-jarig bestaan van VNA en de kernwaarden van de stichting. De dames van Flavourettes sluiten het diner vervolgens zingend af. Daarna is het tijd voor de afterparty met cocktails en heerlijke (dans)muziek voor alle leeftijden. Van Zijtveld blikt terug: 'Dit was een event waar wij met trots op terugkijken!'

'Ik kan beschikken over alle kennis en kunde die VNA heeft uit het veld. Daardoor kan ik van mijn onderneming een goede onderneming maken, die ook goed overdraagbaar is.'
Paul van Bakel - aangesloten apotheker

‘Als ondernemer met ambitie ben ik binnen VNA onderdeel van een groep gelijkgestemden. Saamhorigheid is een belangrijke kernwaarde die dicht bij mijn hart ligt.’

Stephan Bontekoning - stichtingsapotheker

‘VNA is mij altijd zeer dierbaar geweest. Ik zie VNA als een bezorgde vader bij wie je altijd kunt aankloppen als je het moeilijk hebt.’

Peter Mertens - verzorgde

‘Ik hoop dat VNA nog lang jonge apothekers goed blijft begeleiden bij hun start als zelfstandig openbaar apotheker.’

Maddy Labbermont - voormalig senior-apotheker

‘De stichting heeft de apotheek van mijn ouders overgenomen toen mijn vader plotseling overleed. Dat betekende voor ons een financieel onbezorgde jeugd.’

Elvire ten Berge - voormalig aangesloten apotheker

VNA THEMAMIDDAG
Inspireren en ontmoeten

Op 5 juni vond de VNA themamiddag plaats in het Berghotel in Amersfoort. Ruim dertig apothekers ontmoetten elkaar tijdens deze informatieve middag. Actuele ontwikkelingen werden aandachtig aangehoord en besproken. We vroegen drie apothekers wat hen het meest is bijgebleven.

Ervaringen met zorginstellingen en de thuiszorg

Er werd behandeld hoe zelfstandige openbare apothekers hun lokale positie kunnen behouden en uitbouwen binnen zorginstellingen en de thuiszorg. Michiel Grijsen, apotheker van Apotheek Beker in Oegstgeest vertelde over het belang van samenwerking. En hij maakte duidelijk dat wanneer je als apotheker hierop inspeelt, je zelf kansen creëert; zolang je maar blijft aantonen dat jouw expertise van toegevoegde waarde is.
Karin Derks, apotheker van Apotheek Roomburgh in Leiden reageert op dit onderwerp: 'Het is voor mij nu nog duidelijker dat persoonlijk contact met de betrokken mensen, hetzij in een tehuis, hetzij in de thuiszorg, heel belangrijk is.' Mira Assal, apotheker van Haven Apotheek in Leiden geeft naast een positieve ook een kritische noot: 'Het is een goede aanvulling, maar er moet veel gaan wijzigen in de apotheek wanneer je hiermee wilt starten. Het lijkt wel steeds moeilijker te worden door alle keurmerken. Binnen thuiszorg heb ik al goede partijen waar ik mee samenwerk en die banden wil ik verder aanhalen.' Diederik Gombert, apotheker van Apothekersgroep Lelystad schijnt ook zijn licht op dit thema: 'De koppeling met de thuiszorg is voor elke apotheek van belang. Mogelijk dat de "veilige principes" een praatstuk kunnen zijn en dan vooral hoe je die praktisch handen en voeten geeft in de praktijk. Daar heeft elke apotheek iets aan.'

Apothekers Mira Assal, Karin Derks en Diederik Gombert aan het woord over de themabijeenkomst.

De AVG in de praktijk

De ervaringen rondom de AVG binnen de apotheek werden ook besproken. Veel vragen werden beantwoord, maar er waren diverse geluiden hoorbaar: Gombert licht zijn visie toe: 'Ik zoek vooral pragmatische oplossingen zodat we patiënten niet onnodig belasten. Als beroepsgroep lopen we voorop met de ICT. Ik zou ervoor willen waken dat wetgeving als de AVG de ontwikkeling in de ICT-oplossingen tegen gaan. Die hebben we juist zo hard nodig in de toekomst.' Assal vertelt enthousiast over de toegevoegde waarde van VNA: 'Het is heel fijn dat er een FG is en dat we niet allemaal het wiel opnieuw hoeven uit te vinden. Voor alle vragen kan ik bij VNA terecht en alles kan bij de FG gemeld worden.' Uit de sessie kwamen zaken aan de orde die worden meegenomen bij de doorontwikkeling van het AVG-beleid. Derks is positief gestemd: 'AVG blijft nog een beetje een black box. Zolang we als beroepsuitoefenaar handelen naar eer en geweten, maar wel met een werkbare invulling, gaat het wel goed komen.'

Ontmoeten en inspireren

De avond werd zoals gebruikelijk afgesloten met een diner waarbij de banden werden aangehaald. Derks laat weten dat inhoudelijk veel kennis en kunde wordt gedeeld: 'Het is altijd prettig om laagdrempelig met collega's in VNA-verband van gedachten te wisselen. Het kan over van alles zijn: personeel, voorraad of overheid.' Assal beaamt dit: 'Het is bijna een intervisie-avond, we bespreken dingen met elkaar, we delen ervaringen en leren van elkaar.' 'We zijn een prettige club collegae en wisselen informatie uit. Naast dat het gewoon gezellig is, krijg je ook weer nieuwe inzichten,' besluit Gombert met een glimlach.

'De VNA-formule spreekt me aan omdat ik hierdoor in staat ben op mijn eigen wijze een apotheek te beheren. Dankzij VNA heb ik zelf de regie in handen! Voor mij is VNA een bewuste keuze op weg naar meer zelfstandigheid!'

Apotheker-ondernemer worden!

VNA maakt het mogelijk. U begint bij VNA als gevestigd apotheker en na twee jaar deelt u al mee in de winst. Na vijf jaar beheert u de apotheek geheel zelfstandig als medevennoot. Na verloop van tijd is de apotheek 100% van u.

Meer informatie:
T: (033) 460 10 00
E: vna@vna.nl

Dat is pas goed geregeld

VNA

70 JAAR

VNA