



Juli 2019

VNAActueel

Uitgave van de Stichting Verenigde Nederlandse Apotheken

APOTHEKER SARMAD SAFI
**wil zich onmisbaar maken
voor patiënt en arts**

KRISTIAN VAN ZIJTVELD (VNA)
**'Wij zijn een platform voor
ondernemende apothekers'**

Apotheker Wilma Wichards
'Dankzij VNA geen financieel risico'



De VNActueel zomereditie ligt voor u. Op weg naar de welverdiende zomervakantie hoopt u natuurlijk op rustig vaarwater voor u en uw apotheek in de komende periode. Maar er is meer dan genoeg te doen.

Discussies over de tarieven van de weekleveringen met Zorgverzekeraars Nederland. De nog steeds oplopende tekorten aan geneesmiddelen, met in het kielzog agressie aan de balie in de apotheek (#doeslief...). Of drogisten die graag de banden aanhalen met de huisarts voor een positie in de nuldelijnszorg, personeelsschaarste (nu en/of in de toekomst) en de 'OVA'-ruimte zouden uw aandacht kunnen opeisen. En dan hebben we het nog niet over de Europese verkiezingen, Brexit, handelsoorlogen en globale onrust.

Stichting VNA heeft niet voor al deze problemen een kant en klare oplossing, maar we ondersteunen en ontzorgen onze apotheken wel met collectieve dienstverlening, dashboard en advisering. Het feit dat steeds meer apotheken kiezen voor Stichting VNA toont aan dat wij dat goed doen. We groeien gestaag en hebben weer veel apotheken en apothekers in onze geledingen opgenomen. In de toekomst breiden wij deze dienstverlening verder uit voor onze apotheken. Namens het bestuur van Stichting VNA wens ik u veel leesplezier en een mooie zomerperiode.

Frits Offermann

Voorzitter bestuur VNA



INHOUDSOPGAVE

- 02. **VOORWOORD**
Frits Offermann
- 04. **IN MEMORIAM:**
Johan van Leeuwenstijn
- 05. **NIEUWS**
- 06. **WILMA WICHARDS**
grijpt kans om apotheker-ondernemer te worden
- 08. **VNA**
biedt eigen regelruimte om te ondernemen
- 10. **LEIDERSCHAPSTIJL**
bepalend voor succes
- 12. **KNMP-DIRECTEUR ERIC JANSON**
wil beeldvorming over apotheker veranderen
- 14. **ROTO VS SPEED FILLING**
- 16. **COVERSTORY**
Ondernemersvrijheid belangrijk voor apotheker Sarmad Safi
- 18. **VNA VOORJAARSBIJENKOMST**
maakt indruk
- 21. **NIEUWS**
- 22. **APOTHEKER GRIET RYHEUL**
kiest bewust voor VNA

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, Petri Bakker
Opmaak/druk
Grafisch Bureau van Saarloos, Uithoorn

IN MEMORIAM



Bedroefd hebben wij kennisgenomen van het plotselinge overlijden van onze zeer gewaardeerde oud-algemeen secretaris: Johan van Leeuwenstijn.

Johan heeft zich vanaf het moment van indiensttreding op 1 juli 1978 met hart en ziel ingezet voor onze stichting. Wij gedenken Johan als een vrolijke, positief ingestelde man, die enorm veel voor onze apothekers betekende. In alle stadia van het VNA-bestaan was Johan een rots in de branding. Niet alleen een luisterend oor met groot empathisch vermogen, maar ook een creatieve geest die concrete oplossingen aandroeg en realiseerde.

Johan betekende enorm veel voor Stichting VNA in zijn geheel. Onder zijn leiding is een groothandel overgenomen, een formule organisatie gestart en zijn veel apotheekoverdrachten gerealiseerd. Maar bij alles verloor hij de persoonlijke aandacht voor apothekers niet uit het oog. Johan gaf onze apothekers vaak goede adviezen. Adviezen die altijd waren voorzien van zijn bekende spreuken: "Denk voor gij doende zijt, zijt gij doende denk dan nog" en "Bergen worden heuvels, mits lichtvoetig bestegen".

Ook na zijn pensionering bleef Johan intensief betrokken bij onze stichting en haar medewerkers. Wij zijn hem zeer dankbaar voor zijn grote inzet voor en betrokkenheid bij Stichting VNA.

Onze gedachten gaan uit naar zijn familie en naasten. Wij wensen hen veel sterkte bij het verwerken van dit grote verlies.

Stichting Verenigde Nederlandse Apotheken
drs. F.B.J.M. Offermann, voorzitter
drs. K.S. van Zijtveld, algemeen secretaris

Q-MANAGER VAN COMSYSCO *in de praktijk*

In zijn eerste half jaar als apotheker in apotheek De Vaart in Nieuw-Amsterdam kreeg Stephan Bontekoning te maken met een aantal incidenten tussen cliënten die vonden dat de ander voordrong.

Door het digitale nummersysteem Q-Manager van Comsysco in te voeren, wordt nu iedereen op volgorde van binnenkomst geholpen. 'Bijkomend voordeel voor mij is, dat ik nu ook inzicht heb in de piek- en dalmomenten. Zo blijft het hier tot half 10 meestal vrij rustig en ligt de piek tussen 2 uur en half 4 's middags. Naast de piek- en dalmomenten bevat het ook een stoplichtsysteem dat constant op de computer draait. Staat dat licht op rood, dan is het alle hens aan dek in de apotheek en helpen zoveel mogelijk assistenten mee aan de balie. Ik kan hierdoor de taken van het team optimaal en efficiënt inrichten.'

Gericht op apotheekgebruik

Het stoplichtsysteem is een idee van een apotheker dat Comsysco voor al haar klanten in de software heeft ingebed. De hardware en software is bovendien modulaair opgebouwd en bestaat uit een touchscreen computer en een printer verpakt in een zuil. De onderdelen zijn vervangbaar, zodat er geen nieuw systeem hoeft te worden aangeschaft als bijvoorbeeld de printfunctie het begeeft. Het nummersysteem is helemaal afgestemd op gebruik in de apotheek. In een apotheek staat immers de kwaliteit van de dienstverlening voorop. Zo is voor een eerste uitgifte tijd nodig om die kwaliteit te bieden. Een apothekersassistent mag dan niet worden afgerekend op de snelheid waarmee hij cliënten helpt. Er zijn bovendien

mogelijkheden om het volgnummer-systeem te koppelen met de apotheek-websites van NControl. Daardoor kunnen apothekers bezoekers - naast de openingstijden van de apotheek - zelfs de actuele wachttijd tonen. Comsysco hoopt die koppeling binnenkort ook te kunnen maken voor de webgebruikers van Phartheon.

Koppeling met track & trace bespaart tijd

Ook Mustafa Yücesan van apotheek De Vaart in Amsterdam gebruikt het systeem. 'Het mooie aan Q-manager is, dat het systeem uit te breiden is, maar met het nummer- en stoplichtsysteem krijg je al heel veel informatie. Hier is Q-Manager bovendien gekoppeld aan ons track-&-trace-systeem. De patiënt krijgt per e-mail of sms een afhaalcode voor zijn medicatie. Die code toetst hij bij binnenkomst in en de assistent ziet dan gelijk dat de medicatie voor bijvoorbeeld mevrouw Jansen wordt opgehaald en dat haar medicijnen op locatie A 12 liggen. De assistent kan daardoor direct met de medicatie en bijbehorende informatie naar de balie om de klant te helpen. Een cliënt hoeft dus minder lang te wachten en wij kunnen sneller werken.' Wat volgens Yücesan wel handig zou zijn, is een melding op het scherm als het papier op is. 'Nu krijgen wij soms mensen aan de balie zonder nummer. Los daarvan, ben ik heel tevreden over het systeem en de service.'

PERSONALIA

In dienst:

1-11-2018

Sarmad Safi, stichtingsapotheker in de Tilburgse Apotheken in Tilburg

1-4-2019

Griet Ryheul, stichtingsapotheker in de Goudse Apothekengroep in Gouda

1-7-2019

Katy Tang, stichtingsapotheker in Apotheek Zevenkamp in Rotterdam

1-7-2019

Amin Aoussar, stichtingsapotheker in Apotheek De Heyhoef in Tilburg

Geboren:

8-10-2018

Simon Benjamin de Haan, zoon van Marieke van der Vegt en Rudy Ted de Haan, apotheker in Apotheek Enter in Enter

11-11-2018

Malou Margriet Marijke Catharina, dochter van Manon en Robert-Paul Berretty, apotheker in Apotheek Oudewater in Oudewater

16-4-2019

Annechien Froukje Kolthof, dochter van Johan en Corry Kolthof, apotheker in Apotheek De Wielewaal in Hoogeveen

26-4-2019

Jesse Krijgsman, zoon van Florus en Janneke Krijgsman, apotheker in Apotheek Vreeswijk in Nieuwegein

29-5-2019

Britt Romee Jochensen, dochter van Wilma en André Jochensen, apotheker in Apotheek Deys in Rhenen

Overleden:

16-2-2019

De heer drs. J. Schijf, aangeslotene

30-5-2019

De heer J. van Leeuwenstijn, oud-algemeen secretaris Stichting VNA



Multisite samenwerking

Met collega-stichtingsapotheker Elske Hokke van apotheek De Hoeve in Heteren heeft Richards bijna dagelijks contact over praktische zaken. 'Dat gaat van mail over bepaalde medicatie tot zaken als personeelsbeleid en facturering. Dat ik dat soort zaken met haar kan bespreken, is heel prettig. Bovendien werken wij samen met stichtingsapotheker Walid Khatibi van De Oosterbeekse Apotheek aan multisite certificering voor onze apotheken. Wij denken zelf na over de inrichting en taakverdeling en VNA begeleidt ons daarbij. Die steun vanuit de stichting voel je overal.'

STAP VOOR STAP *naar apotheker-ondernemerschap*

'Een eigen apotheek opzetten, is best hectisch. Zeker als je, zoals ik, veel zaken wil aanpakken', blikt stichtingsapotheker Wilma Richards (30) terug op haar eerste maanden als zelfstandig openbaar apotheker. 'Dan is het fijn een organisatie als VNA achter je te hebben die met jou meedenkt en waar nodig meehelpt.'

In het heuvelachtige Rhenen ligt Apotheek Deys op een terpje bij het stadscentrum. Wilma Richards is er sinds 1 oktober verantwoordelijk voor de farmaceutische zorg aan haar cliënten in de Utrechtse gemeente. 'Een geweldige kans om stap-voor-stap zelf apotheker-ondernemer te worden', vertelt Richards. Zij staat zelf regelmatig aan de balie, zodat de inwoners van het stadje aan de Nederrijn haar snel leren kennen. Door veel op de werkvloer aanwezig te zijn, ziet zij bovendien sneller knelpunten in de routing en hoort Richards ook sneller wat er speelt in het team.

Vonk sloeg over

De Wageningse doorliep na haar studie haar registratiefase in openbare apotheek De Laar in Arnhem. 'Apotheker Peter Vis heeft mij aan de hand genomen en maakte mij medeverantwoordelijk voor het reilen en zeilen in de apotheek. Zo heeft hij mij laten zien wat apotheker-ondernemer zijn inhoudt. Toen is bij mij de vonk voor het zelfstandig ondernemerschap overgeslagen. Dat wilde ik ook!' Richards zag een vacature voor de omgeving Arnhem, solliciteerde en was na een eerste gesprek met Peter Joseph direct enthousiast. 'VNA biedt de mogelijkheid om zonder groot financieel risico zelf iets op te bouwen als apotheker. Het is een supermooie kans om dat stap voor stap te doen. Vooral omdat VNA mij volledig ondersteunt met allerlei praktische zaken zoals track & trace opzetten en modernisering van de ICT.'

Alles zelf opzetten

Een van de eerste veranderingen was de invoering van track & trace en een digitaal

volgnummersysteem. 'In Arnhem had de apotheek dat al. In Rhenen was het op dat gebied een stapje terug in de tijd. Dat maakt het voor mij extra leuk, want nu mag ik het allemaal zelf opzetten. Dat door track & trace niet meer alle gegevens in een kaartenbak hoeven te worden opgezocht, scheelt een hoop tijd voor de assistenten en voor de cliënten. Daarvoor hebben de assistenten aan de balie wel ieder een eigen computer nodig. Er is daarom nog een balie bijgemaakt om meer cliënten te kunnen helpen.'



'Als zorgverleners moeten wij op gelijkwaardige voet bezig zijn met de zorg voor cliënten'

Medebehandelaar worden

Over 5 jaar hoopt Richards samen met de huisartsen in een nieuw gezondheidscentrum te zitten en te werken vanuit een moderne, efficiënt werkende apotheek. 'Een apotheek waarin wij meer zorg kunnen leveren aan de patiënten door nog betere eerste uitgiftegesprekken en polyfarmacie. Ik wil daarbij als medebehandelaar worden gezien. Als zorgverleners moeten wij samen en op gelijkwaardige voet bezig zijn met de zorg voor onze cliënten. Dat maakt het werk voor iedereen leuker.'

Vertrouwen winnen

De belangrijkste stap voor Richards om dat te realiseren, is vertrouwen winnen van de huisartsen die nu nog op ongeveer 300 meter in een verouderde praktijk zitten. 'Zij willen een nieuw gezondheidscentrum opzetten en daar wil ik met deze apotheek graag deel van uitmaken.' Dat vertrouwen winnen, begint door de huisartsen en hun assistenten proactief te informeren over veranderingen als gevolg van onder meer nieuwe regelgeving of regels van zorgverzekeraars, of medicatie die niet kan worden geleverd en het alternatief dat Apotheek Deys kan bieden. 'Hele basic stappen om te laten zien, dat wij als apotheek samen met de huisartsen de beste zorg willen bieden voor de inwoners van Rhenen en graag met de huisartsen en andere zorgverleners in gesprek gaan om samen tot die beste zorg te komen. Met de huisartsen wil ik ook protocollen maken over medicatieverstrekking, polyfarmacie en een herhaalservice opzetten. Dat kan alleen als het contact met de huisartsen goed is.'





Kristian van Zijtveld

'VNA ALS PLATFORM voor ondernemende apothekers'

VNA brengt al meer dan 70 jaar ervaring van jong en oud bij elkaar. Directeur Kristian van Zijtveld: 'Iedere apotheker kan zich bij de stichting aansluiten of in de formule komen. Dat biedt hen de mogelijkheid om creatief en op basis van eigen regelruimte te ondernemen.'

Sinds jaar en dag zet VNA zich in voor het behoudt van de zelfstandige openbare farmacie. Een mes dat aan twee kanten snijdt. Enerzijds ziet een overdragende apotheker zijn levenswerk voortgezet. Anderzijds biedt de stichting jonge apothekers de mogelijkheid om een eigen apotheek te verwerven. Daarbij steunt VNA hen om zich te ontwikkelen als zelfstandig ondernemer. Steun die steeds verder wordt uitgebreid. 'Het gaat van hulp bij de administratie en de mogelijkheid deel te nemen in de collectieven tot het VNA Dashboard', verbeeldt Van Zijtveld.

VNA-apotheek als best practice

Dat VNA Dashboard geeft apothekers in één oogopslag inzicht in hun eigen handelen. 'Die visualisatie van data toont apothekers de kansen die zij hebben om de efficiëntie van hun apotheek verder te verbeteren. Het geeft inzicht in knelpunten, biedt de mogelijkheid snel bij te sturen op actuele cijfers en toont groeikansen. Een overzichtelijk, tijdbesparend hulpmiddel om besluiten te nemen om zaken anders in te richten of aan te pakken. Een tool om de VNA-apotheek *best practice* te laten worden voor alle zelfstandige openbare apotheken. Geen middel om iemand af te rekenen dus, maar om zelfstandige apothekers zo goed mogelijk te begeleiden in het vrije ondernemerschap.'

Via het dashboard stimuleert VNA ondernemende apothekers om kennis en ervaring actief uit te wisselen. Daarom is er nu ook een WhatsApp-achtige functie voor snel onderling contact. 'Allemaal met als doel apothekers van informatie te voorzien om in

de eigen praktijk toe te passen en zodoende hun apotheek en hun zorgtaken naar een hoger niveau te tillen. Dat maakt VNA een platform voor ondernemende apothekers.'



'Door apothekers op allerlei gebied te ontzorgen, komt er voor hen meer tijd vrij om zich te focussen op hun primaire taak'

Ontzorgen

VNA zet zich op alle fronten in om apothekers bij dat doel te ondersteunen. De kennis over geneesmiddelen goed over het voetlicht brengen, is daarbij volgens de directeur van VNA hét onderwerp waarop de apotheker zich als zorgverlener kan en moet onderscheiden. 'Door apothekers op allerlei gebied te ontzorgen, komt er voor hen meer tijd vrij om zich te focussen op hun primaire taak: de beste farmaceutische zorg bieden aan hun cliënten.' Dat gebeurt onder meer door collectieven aan te bieden op het gebied van logistiek, ICT, facilitaire zaken en de administratie & verzekeringen. 'Denk hierbij aan de inkoop van geneesmiddelen, baxteren, track & trace, maar ook de zorgcontractering. Door collectieven te smeden, ontlasten wij apothekers in de back office, wat ten goede komt aan de farmaceutische zorgverlening.'

Gezonde toekomst borgen

Daarnaast is VNA binnen de sectie LOA van de KNMP actief om samen met de andere partners te werken aan oplossingen voor actuele dossiers als: agressie aan de balie, geneesmiddelentekorten, het toekomstige bekostigingssysteem, betere informatievoorziening door betere communicatie tussen de verschillende zorgsystemen, de FMD, en administratieve lastenverlichting. 'Allemaal met als doel een gezonde toekomst van zelfstandige openbare apothekers te borgen. Dat doet VNA al meer dan 70 jaar en dat willen wij blijven doen. We blijven daarom scherp op marktontwikkelingen en innovaties die leiden tot een toekomstbestendige apotheekpraktijk.'

Dat VNA de juiste koers te pakken heeft, blijkt uit het enthousiasme van jonge apothekers om een verbintenis aan te gaan met VNA en uit de nog toenemende bereidheid van apothekers om hun apotheek via de stichting over te dragen aan de nieuwe generatie. 'Iedere apotheker kan zich bij de stichting aansluiten of in de formule komen. Dat biedt hen de mogelijkheid om creatief en op basis van eigen regelruimte te ondernemen.'



SITUATIONEEL LEIDERSCHAP

Welke stijl levert het beste resultaat op?

Directief, coachend, participatief of delegerend. Op elke situatie waarin van de apotheker leiderschap wordt verwacht richting een assistent, is een van deze leiderschapsstijlen van toepassing. Maar welke stijl bezorgt iemand de juiste motivatie om te doen wat hij moet doen? De cursus 'Situationeel leiderschap' biedt antwoord.

Van startende stichtingsapothekers tot vennoten, iedereen leert van elkaar in deze cursus. Een training waarin apothekers leren snel situaties in te schatten. Directief zijn als iets urgent is en moet worden gedaan. Coachend om medewerkers te leren hoe zij bepaalde situaties zelf kunnen of moeten aanpakken. Participatief door medewerkers zelf met oplossingen te laten komen. Of delegerend, door medewerkers eigen verantwoordelijkheid te geven en zodoende zelf de handen vrijhouden om ander werk te kunnen doen. Cursusleider

Lies van Wijngaarden (Van Wijngaarden Training & Consultancy) ziet louter gemotiveerde apothekers. 'De cursus moet leiden tot een match tussen: welke medewerker staat er voor je, wat wil je van hem of haar gedaan krijgen en met welke leiderschapsstijl zorg je dan voor het beste resultaat. Doordat deelnemers met eigen voorbeelden naar de training komen, is het voor iedereen direct herkenbaar. Dat werkt altijd het beste.'

Praktische tips

Stichtingsapotheker Luuk Dohmen (apotheek Almere-Haven in Almere) kreeg veel praktische tips. 'Tips die soms heel basaal en vanzelfsprekend lijken, maar dat voor een medewerker niet zijn.' Zo bleek hij directief ten opzichte van gemotiveerde en kundige medewerkers, die hij eigenlijk niet hoefde uit te leggen hoe zij hun werk moeten doen. En delegerend naar kundige, maar minder gemotiveerde medewerkers wegens een gebrek aan zelfvertrouwen. 'Ik beschouwde het als vanzelfsprekend dat iemand naar mij toekomt, als hij vragen heeft. Dat blijkt in de praktijk toch net iets anders. Door die medewerker expliciet te zeggen: "Ik heb er alle vertrouwen in en als je vragen hebt, kom maar bij mij", geef je net dat zetje om eerst zelf te proberen een situatie op te lossen. Zo eenvoudig kan coaching zijn.'

Ogen geopend

De cursus kent een spelvorm en gaat in op voorbeelden uit de eigen praktijk. 'Leuk en nuttig doordat je samen met een groep apothekers bent die in dezelfde situatie zitten en kunt sparren over hoe zaken aan te pakken', aldus Dohmen. Stichtingsapotheker Koen Kistemaker (Apotheek Cath in Deventer) beaamt dat. Uit de vooraf door hem ingevulde vragenlijst, kwamen de leiderschapsstijlen coachend en participatief sterk naar voren. 'In mijn ogen vormen die stijlen ook de beste manier van leidinggeven. Werden mij toch even de ogen geopend, want ik kan dat wel zo zien, maar als de situatie er niet naar is, of een werknemer dat niet aankan, is het wel verstandig je stijl aan te passen om gedaan te krijgen wat je gedaan wilt krijgen. De ene medewerker verlangt een duidelijke taak om uit te voeren, de andere weet precies wat er wordt verwacht en hoe hij of zij dat moet aanpakken, waardoor coachen ook geen zin heeft. Het is dus belangrijk je stijl aan te passen aan de medewerker die je voor je hebt staan. Dat leidt tot het beste resultaat.'



'Nuttig om met andere apothekers te sparren'



KNMP-DIRECTEUR ERIC JANSON:

'Apothekers mogen meer lef tonen'

Apothekers moeten laten zien dat zij allemaal voor hetzelfde staan: de best mogelijke farmaceutische zorg bieden aan iedereen in Nederland. Met één mond belijden, actief de meerwaarde van het apothekersvak tonen en een gelijkwaardige zorgverlener worden in de eerste lijn vormen de speerpunten van Eric Jansons betoog.

Eric Janson is ruim een jaar verbonden aan de KNMP. Een jaar waarin de voormalig ziekenhuisbestuurder veel contacten heeft gelegd met apothekers en hun assistenten. 'Pakweg 4.000 apothekers runnen de geneesmiddelenvoorziening voor 18 miljoen mensen. Een indrukwekkende klus, die zij zorgvuldig oppakken.' En toch... recent onderzoek van Nivel naar de ervaringen en meningen van burgers over farmaceutische zorg in de eerste lijn leert dat de meeste mensen met vragen over geneesmiddelen naar de huisarts gaan en niet naar hun apotheker. 'Een mooi aanknopingspunt voor apothekers om zich meer te laten gelden. Apothekers zijn namelijk idealiter volwaardige zorgverleners tussen huisartsen en de thuiszorg in.'

Apotheker in de lead

Jansons ambitie is dan ook om er aan bij te dragen dat mensen met hun medicatievragen naar de apotheker gaan. Moet er bijvoorbeeld iets gebeuren met de dosis? Dan is wat hem betreft de apotheker in de lead om daarover met de huisarts te overleggen. 'Apothekers kunnen, samen met de patiënt, veel scherper naar de werking en interactie met andere medicatie kijken. De huisarts is er voor triage, diagnostiek en behandelindicatie. De kunst voor apothekers is om vervolgens hun expertise over de bijbehorende medicatie en eventuele interactie beter over het voetlicht te brengen zonder de positie van de huisarts te claimen.'

Gelijkwaardige zorgverlener worden

In een zorgwereld die steeds verder richting *personalised medicine* gaat om een maximaal effect te bereiken, ziet Janson de apotheker

aan het roer. 'Als artsen, verpleegkundigen en apothekers door alle lijnen heen goed met elkaar samenwerken, worden patiënten daar beter van. Iedere zorgverlener is afhankelijk van de ander, dus moet je samenwerken om tot dat beste zorgresultaat te komen.'



'Vertrouwen win je alleen door te laten zien wát je doet en hóe je dat doet'

In zijn ogen is het daarvoor belangrijk dat apothekers een gelijkwaardige zorgverlener in de eerste lijn worden. 'Apothekers zijn geen winkeliers die doosjes schuiven, maar zorgverleners die kunnen en willen worden afgerekend op de farmaceutische zorg die zij leveren. Dat je jezelf apotheker mag noemen en daarmee een sleutelpositie in de zorg kunt innemen, geeft automatisch een verantwoordingsplicht. Daarvoor heb je vertrouwen nodig van de buitenwereld. Dat vertrouwen win je alleen door te laten zien wat je doet en hoe je dat doet. Neem bijvoorbeeld iets eenvoudigs als de labwaarden van een patiënt. Leg de patiënt uit dat hij u, als apotheker, toestemming moet geven om die waarden te krijgen van de huisarts. 99 Procent van de patiënten zal dat grif doen als u kunt uitleggen waarom dat belangrijke informatie is om beter in te spelen op zijn gezondheid.'

Beeldvorming veranderen

Janson merkt dat apothekers nog een wereld te winnen hebben als het gaat om de beeldvorming rondom de beroepsgroep. Geld vragen voor de eerste uitgifte? Of voor de derde keer in een jaar een ander doosje medicijnen meegeven? Het is in de ogen van veel mensen allemaal de schuld van de apotheker. 'Apothekers liggen onder het vergrootglas en missen de gunfactor. Zij zouden meer moeten uitdragen wat zij doen, om dat beeld te weerleggen. Laat zien waarom je doet wat je doet en waarom dat op een bepaalde manier gebeurt. Daar maakt de KNMP zich sterk voor. Actief over hun werkzaamheden naar buiten treden, past echter niet zo bij apothekers. Als iedereen moord en brand schreeuwt over de enorme toename van oxycodon-gebruik, zegt de rechtschapen apotheker: 'Wij moeten eerst de feiten boven tafel hebben en daar een analyse op los laten om een goed oordeel te kunnen vellen. Apothekers munten daar in uit. Zij zijn voorzichtiger in uitspreken van standpunten dan andere zorgverleners en mogen daarin soms best meer lef tonen. Zeker omdat de apotheker als geen ander de werking van een molecuul kent, weet wat dat doet in het menselijk lichaam en dus welke invloed dat heeft op iemands gezondheid. Vertel bij iedere gelegenheid je verhaal, toon de feiten over optimale farmaceutische zorg en gebruik cijfers om dat verhaal te onderbouwen.' Belangrijk aspect daarbij vindt Janson dat alle apothekers uit één mond spreken. 'Daarmee tonen apothekers aan allemaal voor hetzelfde te staan: de best mogelijke farmaceutische zorg bieden aan iedereen in Nederland.'



Eric Janson



Marieke van der Vegt
Clyde Mac Donald

ROTO FILLING VS *Speed Filling*

Apotheek Enter en Apothekersgroep Lisse stapten beide af van smart filling. Apotheker Marieke van der Vegt (Apotheek Enter) stapte over op Roto Filling. In Lisse kozen apothekers Bisnoe Adhien en Inez Beusmans voor Speed Filling. Beide machines optimaliseren de logistieke processen binnen de apotheek. Daardoor blijft er voor de apothekers en hun assistenten meer tijd over om zorg te leveren.

Smart filling is een concept van Mosadex dat Van der Vegt niet meer kon gebruiken, nadat zij overstapte naar Brocacef. Zij moest dus op zoek naar een nieuw logistiek systeem. 'Ik wilde daarbij niet meer afhankelijk zijn van een groothandel, maar mijn eigen keuzes kunnen maken.' Adhien (Apothekersgroep Lisse) stapte niet over naar een andere groothandel, maar wilde wel een efficiënter systeem voor de logistiek. 'Smart Filling was toe aan een grote update.'

Verkeerd plakken niet mogelijk

Van der Vegt constateerde hetzelfde euvel. 'Zo kun je bij smart filling meerdere doosjes achter elkaar scannen. Handig, maar dan komen er ook meer etiketten tegelijkertijd uit. Die werden soms verkeerd geplakt.' Adhien: 'Bovendien kwam het met smart filling nog regelmatig voor dat een doosje op een verkeerde tussenlocatie kwam te liggen. Die fouten worden er bij de controle wel uitgehaald, maar dat is natuurlijk heel inefficiënt. Met de Speed Filler is dit proces volledig geautomatiseerd. Bijkomend voordeel is, dat opschalen veel gemakkelijker is als een werkweek door bijvoorbeeld een feestdag geen 5 maar slechts 4 dagen telt. Dat betekende eerder overwerken om alles tijdig klaar te hebben voor onze klanten. Nu kost vooruitwerken bij een korte werkweek nog steeds meer tijd - wij zijn dan om drie uur klaar in plaats van om twaalf uur - maar overwerken is niet meer nodig.'

Weinig ruimte nodig

De keuze voor Roto Filling in Enter kwam na een informatiedag over logistieke apotheeksystemen. In Enter is nu één medewerker dagelijks bezig met de machine. Vier keer elf vakken zijn beschikbaar voor de medicijnen. Eenvoudig de barcode scannen, automatisch wordt een label geprint, opplakken, opnieuw scannen voor de controle en een

van de vakjes licht op voor de receptlocatie. 'Daarmee worden nu 180 tot 200 doosjes medicatie per uur verwerkt', aldus Van der Vegt. Zodra een recept compleet is, verpakt de medewerker het recept en voorziet die van een adreslabel. 'Het apparaat neemt maar 1 m² in beslag en daarnaast heb je nog 2 m² werkoppervlak nodig. Voor ons een mooie oplossing.'

Tijdsbesparing

In Lisse zijn twee medewerkers aan het werk. De ene scant, plakt het etiket en de machine verdeelt de medicijnen tot op receptniveau. Zodra een recept compleet is, licht het betreffende vak op. De andere medewerker haalt alles uit het vak en pakt ze in een zakje. Vervolgens verdeelt die de zakjes over de bezorger, de afhaalkast of de afhaalkluis. Op deze manier wordt zo'n 70 procent van de receptgang door de Speed Filler uitgevuld. 'Het scheelt ons de helft van de tijd ten opzichte van smart filling. Meestal zijn de medewerkers daar nu rond het middaguur mee klaar. Voorheen was dat drie of vier uur 's middags. In de eerste week na plaatsing hebben wij alle recepten nog handmatig gecontroleerd. Er waren nul fouten', vertelt Adhien enthousiast. Van der Vegt: 'Omdat een medewerker dit werk kan doen, kunnen de assistenten zich helemaal focussen op het werk waarvoor zij zijn opgeleid: zorg verlenen. Dat maakt ook hun werk leuker.'

Roto en Speed Filling zijn machines van Farma Sort. Sinds kort biedt de specialist in sorteeroplossingen voor de farmacie een derde mogelijkheid: Easy Filling. Deze oplossing is speciaal voor kleine apotheken die dagelijks 50 tot 100 receptregels verwerken.



Inez Beusmans
Bisnoe Adhien



‘ONDERNEMERSVRIJHEID is voor mij belangrijk’

Tijdens zijn studie wist Sarmad Safi al: “Ik wil later mijn eigen apotheek”. Dat hij tijdens de opleiding veel signalen kreeg over de onmogelijkheden voor apothekers om anno nu nog te kunnen ondernemen, maakte de uitdaging voor hem alleen maar groter. ‘Ik denk namelijk niet in onmogelijkheden, maar kijk altijd naar wat wel kan en nu heb ik door VNA een eigen apotheek.’

Sarmad Safi (31) wilde niet in loondienst werken en ging daarom na zijn registratie via een detacheringsbureau aan de slag als oriëntatiestap in zijn carrière. Zijn eerste klus was in Apotheek Klijsen in Tilburg. ‘Met apotheker Meysam Mohammadi klikte het direct. Wij zitten op een lijn over hoe wij het apothekersvak willen uitoefenen om zodoende de best mogelijke farmaceutische zorg te kunnen bieden

aan de inwoners van Tilburg-Noord. Wij willen het beste voor hen en voor onze apotheek. In die volgorde ook. Anders waren wij geen zorgverlener geworden.’ Met Mohammadi sprak Safi over het vak, over VNA en dat er nog een apotheker werd gezocht voor de Tilburgse apotheken Klijsen en De Quirijnstok. ‘Ik wist waar ik terecht zou komen en wie mijn collega hier zou worden. Bovendien had ik al

kennisgemaakt met de artsen in de gezondheidscentra waarin onze apotheken zijn gehuisvest. Dat maakt de samenwerking alleen maar gemakkelijker. VNA kende ik via mijn studie en Meysam maakte mij nog meer enthousiast om eens met VNA te gaan praten.’

Contract in een dag

Dat gesprek was snel geregeld en leidde binnen een dag tot een contract. ‘Ik ben superblij met deze mogelijkheid. Behalve het voordeel van een laag financieel risico, biedt VNA alle steun en middelen om te ondernemen. VNA biedt bovendien cursussen over zaken als bedrijfsmanagement en ook de mogelijkheid om te sparren met collega-apothekers. Mooi aan VNA zijn ook de collectieven. Daardoor staan wij als apothekers sterker bij de inkoop van medicijnen en in de contractonderhandelingen met zorgverzekeraars. Het belangrijkste voor mij aan VNA is echter de autonomie. Ik wil als apotheker eigen keuzes kunnen maken en op mijn eigen manier zorgverlener en ondernemer zijn. VNA en de collectieven van de stichting bieden ons de mogelijkheid te doen wat nodig is om het zorgproces farmaceutisch en bedrijfsmatig op te zetten zoals wij dat voor ogen hebben. VNA kijkt over onze schouders mee en adviseert, zonder ons te beteugelen in onze ondernemersvrijheid.’

Werken aan vertrouwen

In de enorme kelder van de apotheek is nog veel onbenutte ruimte, die Safi en Mohammadi in de toekomst willen gebruiken om het logistieke proces optimaal te laten verlopen. Die ruimte willen zij ook benutten om hun dienstverlening uit te breiden naar andere zorgverleners. ‘Wij hebben onze dienstverlening verbeterd, doordat wij service hoog in het vaandel hebben staan.



Meysam Mohammadi

Zo is de wachttijd sterk teruggedrongen en hebben wij een nieuwe afhaalautomaat geplaatst bij een nieuwe huisartsenpraktijk in de buurt. Bovendien verzorgen wij gratis bloeddruk-, glucose, nierfunctie- en cholesterolmetingen voor al onze patiënten. Ook werken wij in beide gezondheidscentra intensief samen met artsen, POH'ers, huisartsassistenten en andere disciplines. Door gezamenlijke activiteiten te introduceren binnen en buiten het werk, hebben wij de onderlinge relaties en het begrip voor elkaars werk verbeterd. Zo organiseren wij een periodieke lunch voor alle medewerkers van de apotheek en huisartsenpraktijk. Dit is met zeer veel enthousiasme ontvangen. Daarnaast hebben wij meeloopdagen georganiseerd tussen de verschillende disciplines.’

Vak met aanzien

Dat Safi een medisch beroep zou kiezen, stond al vroeg vast. Meerdere familieleden zijn arts of apotheker. Een beroep dat in Safi's geboorteland Irak hoog aanzien geniet. De anatomie van het menselijk lichaam heeft hem bovendien altijd gefascineerd. Safi heeft uiteindelijk voor de studie Farmacie gekozen. ‘Omdat in het apothekersvak mijn interesse voor de anatomie van het menselijk lichaam en het effect van geneesmiddelen op het menselijk lichaam samenkomen. Met mijn farmaceutische deskundigheid en betrokkenheid bij het welzijn van de patiënt wil ik mij als medebehandelaar onmisbaar maken voor de arts en voor de patiënt.’



Sarmad Safi

VNA VOORJAARSBIJEENKOMST 2019

SPRING WITH A TOUCH OF MAGIC

Het VNA 70 jaar-lustrumfeest in het jubileumjaar 2018 is groots gevierd. Voor de organisatie van de VNA Voorjaarsbijeenkomst daarom de grote uitdaging om opnieuw iets te bieden waar alle gasten van onder de indruk zijn.



'De uitdaging is om op culinair en entertainment gebied elk jaar weer iets nieuws te brengen voor VNA en haar gasten zodat het voor iedereen verrassend blijft. Uniek voor VNA is, dat voor hun bijeenkomsten al onze restaurants samenwerken en samen een geweldige culinaire ervaring creëren.'

Simon Potter (Hotel Okura Amsterdam)

'Het is elk jaar erg fijn om aanwezig te zijn en collega's - jong en oud - weer te spreken. Dit jaar een spectaculaire show van Victor Mids die ons verbaasde met zijn illusies.'

Maddy Lambermont (verzorgde)



'Het thema 'A touch of magic' deed mij volledig verbaasd staan. Niet alleen met de tafelgoochelaars maar ook door Victor Mids. Onze tafel bleef in volle verbazing achter. Daarbij is het altijd fijn en gezellig om alle collega's weer te spreken.'

Michiel Grijzen (vennoot)

'Ik vond het de gezelligste bijeenkomst sinds tijden. Het samenzijn gevoel was goed aanwezig en oud sprak met jong. Dat is het echte VNA-gevoel. Het entertainment en de illusionisten waren heel erg goed.'

Egbert Postel (verzorgde)



'Het was fijn om informeel met collega's te spreken in een mooie en luxe omgeving van het Okura. De show was verbazingwekkend goed.'

Miranda Lodewijks (stichtingsapotheker)

'Het eerste wat mij te binnen schiet is "de rode hamer", een van de trucs van Victor Mids. Heel erg leuk dat hij wetenschap combineert met illusies. Ik vond het bovendien fijn om collega's weer te spreken in een mooie omgeving en een gezellige sfeer.'

Elaine Lie-Kwie-Ten Berge (aangeslotene)

'Weer een geweldig feest om mee te maken. Fijn om te sparren met collega's. De magic was zeker aanwezig!'

Thien Pham (stichtingsapotheker)

'Leuk om met collega's, jong en oud, te kunnen spreken over het vak in een mooie omgeving met een gezellige sfeer. De shows van de tafelgoochelaars en van Victor Mids waren erg goed.'

Luuk Dohmen (stichtingsapotheker)



LEER VAN ELKAAR EN NEEM de 1^e en 2^e lijn serieus

De cursussen "Intervisie" en "Invloed uitoefenen in de 1e en 2e lijn" zijn populair. Beide trainingen bieden handvatten om contact met collega-apothekers en andere zorgverleners te hebben en te houden. Hans van Son (directeur PAOFarmacie) licht beide toe.

Leren door met apothekers uit verschillende werkomgevingen kennis en ervaring te delen. Daar draait het om in de cursus "Intervisie". Daarbij wordt een beroep gedaan op het reflectievermogen van de deelnemers op basis van casuïstiek. 'Door de verschillende gezichtspunten van de mensen aan tafel te gebruiken, krijgen apothekers inzicht in het eigen handelen. Hoe doe je iets of pak je iets aan? Is dat de beste manier? Werkt dat in de praktijk? Hoe ga je bijvoorbeeld om met nieuwe mensen in het team? Hoe werk je samen met andere zorgverleners? Hoe verloopt het gesprek met een patiënt? Door met elkaar openlijk praktijkzaken te bespreken, krijgen apothekers inzicht in andere, mogelijk nieuwe mogelijkheden om problemen aan te pakken.' Dat gebeurt in groepen van maximaal 8 personen die 5 keer per jaar bij elkaar komen om hiermee aan de slag te gaan. Een training die inzicht geeft in het eigen gedrag en wat beter kan. Dat geeft aanknopingspunten voor persoonlijke verbetering.

Vertrouwen winnen en behouden. Dat vormt de basis om als apotheker invloed uit te kunnen oefenen op de 1e en/of 2e lijn. 'Door goede samenwerking met de 1e en 2e lijn kan een apotheker beter de kwaliteit van de apotheek bewaken. Maak daarvoor werkbare afspraken, bijvoorbeeld over (telefonisch) overleg met (huis)artsen. Welke interventies kun je toepassen in een gesprek zodat wat jij wil bereiken ook past in het straatje van de arts? Hoe pak je dat aan? Wat zijn voorwaarden om tot goede samenwerking te komen? Welke verwachtingen schep je als apotheker bij andere zorgverleners? Neem de 1e en 2e lijn serieus. Als apotheker kun je met allerlei plannen voor samenwerking komen, als er geen vertrouwen is, gaat het allemaal niet werken.' De training laat verschillende technieken zien om te werken aan vertrouwen en om te gaan met weerstand. Een mengeling van gespreks- en onderhandelings-technieken om zaken voor elkaar te krijgen op basis van wederzijds respect. Dat komt uiteindelijk de hulp aan de patiënt ten goede.

VNA, IN HET KORT

Een gezonde bedrijfsvoering, actuele kennis van zaken en allround ondersteuning. Die drie pijlers garanderen een gezonde toekomst voor startende, overdragende en aangesloten apothekers. Juist gedurende het samenwerkingsverband ondersteunt VNA bij het beheer van de apotheek en niet alleen bij een overdracht of overname.

VNA biedt verschillende collectiviteiten om de bedrijfsvoering te optimaliseren. Bovendien beschikt VNA over een breed opleidingsaanbod. Zo ontwikkelt u zich verder als zelfstandig apotheker en ondernemer.

Voordelen voor starters

- apotheker-ondernemer zijn zonder groot financieel risico (géén lening)
- 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 (eenmalige contante uitkering, een winstrechtconstructie van 21 jaar of een combinatie van beide)
- 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, zorgcontractering en verzekeringen
- exclusieve calamiteitendekking

‘ZELFSTANDIG APOTHEKER ZIJN *is meer dan een fulltime job*’

‘Het eigenaarschap is geen doel op zich. Voor mij is het belangrijkste dat ik zelf mag nadenken en meebeslissen over wat ik doe. Daarom koos ik voor VNA’, zegt stichtingsapotheker Griet Ryheul van Apotheek Weijer in Gouda.

Als Griet Ryheul (41) in 2001 haar studie heeft afgerond in Leuven, gaat zij in Nederland aan de slag waar haar echtgenoot werkt. In 2009 vormen zij met hun twee kinderen een gezin als hij een mooie kans krijgt om in Londen aan de slag te gaan. Een periode van twee jaar Londen – waar zij nog werkte voor de National Health Services – wordt gevolgd door vier jaar in Oman om daarna nog verder te reizen naar India.

Na een jaar in het verre oosten is het welletjes. Voor de kinderen keert het gezin terug naar Nederland en Ryheul wil weer aan de slag als apotheker. Dat blijkt niet direct mogelijk, want haar registratie en specialisatie zijn dan verlopen. ‘Ik moest opnieuw aan de studie en had het geluk dat ik als tweede apotheker in Leiderdorp een apotheker kon vervangen voor zwangerschapsverlof.’ Ryheul start er in maart 2016 en in september van hetzelfde jaar is zij weer specialist. ‘Zo graag wilde ik dit.’

‘Hoofdkantoor bepaalt voor ketenapotheker’

Toch kriebelde het om zelf eigenaar te worden. ‘Als ketenapotheker werd veel op het hoofdkantoor voor mij bepaald. Zo voerde ik wel het preferentiebeleid uit, maar had ik weinig zicht op de financiële gevolgen. Tijdens overleg met zelfstandige apothekers, begreep ik dat zij meer in staat waren daar sturing aan te geven. Ik zocht daarom mogelijkheden om zelf een apotheek te runnen.’ Als een oud-collega haar belt dat VNA een apotheker zoekt voor Apotheek Weijer in Gouda, aarzelt ze nog even.

‘Zelfstandig apotheker zijn, is namelijk meer dan een fulltime job. Wij hebben kinderen en mijn echtgenoot heeft ook een drukke baan en zit bovendien nog wel eens in het buitenland.’



‘Logistiek taken kunnen meerdere partijen verzorgen, maar niet iedereen kan farmaceutische zorg leveren’

Zelf nadenken en meebeslissen

In goed overleg met het thuisfront is overal een mouw aan gepast. Nu staat Ryheul sinds 1 april aan het hoofd van de Goudse Apothekengroep waar ook Stadsapotheek Neumann onder valt. ‘Ik ben heel blij met de VNA-constructie, want ik loop geen enkel financieel risico. Dat ik niet direct eigenaar ben, vind ik niet zo belangrijk. Belangrijk voor mij is, dat ik zelf mag nadenken en meebeslissen over wat ik doe. Die mogelijkheid biedt VNA mij.’ Herhaalservice invoeren. Een afhaalautomaat plaatsen. De service verbeteren. De stadsapotheek renoveren. Ryheul ziet genoeg uitdaging om de farmaceutische zorg naar eigen inzicht in te richten. ‘Ik heb bij VNA een plan van aanpak ingediend om de zaak aan te pakken. Zo is de ICT hier sterk verouderd. “Vraag maar

een offerte op”, was de reactie van VNA. Ik heb dus echt zelf de touwtjes in handen. En waar nodig is er ondersteuning vanuit het kantoor. Als ketenapotheker hoefde ik mij bijvoorbeeld nooit te bekommeren over de declaraties. Daar heeft VNA mij prima mee op weg geholpen.’

Meerwaarde tonen

Groot voordeel van de studie voor herregistratie: Ryheul raakt in korte tijd ook helemaal op de hoogte van alle ontwikkelingen op apothekersgebied die zij had gemist door haar jaren in het buitenland. ‘Zaken als het preferentiebeleid zijn pas na 2009 actief gaan spelen. Uitdagingen waar wij als apothekers nu mee te maken hebben. Wat mij sinds mijn terugkomst in Nederland echter vooral is opgevallen, is dat de relatie met huisartsen zoveel beter is geworden. Het uitvoeren van medicatiereviews heeft daar echt aan bijgedragen. Daarmee tonen wij onze meerwaarde en kunnen wij patiënten goed helpen. Logistieke taken kunnen meerdere partijen verzorgen. Niet voor niets richten bedrijven als Amazon hun pijlen nu op de levering van medicatie. Maar... niet iedereen kan farmaceutische zorg leveren. Dát moeten wij als apothekers benadrukken. Door te laten zien waar wij goed in zijn, hoop ik dat patiënten over 5 jaar heel tevreden zijn over de dienstverlening van onze apotheek, vertrouwen hebben in de zorg die wij leveren en dat zij die zorg – net als de huisartsen – als vanzelfsprekend ervaren. Daar maak ik mij sterk voor.’



Griet Ryheul



VNA