



Actueel

December 2019

Uitgave van de Stichting Verenigde Nederlandse Apotheken

Kristian van Zijtveld

**“Nieuw logo visualiseert
waar VNA voor staat”**

Mark van der Heijden

**“VNA laat mij mijn
eigen koers varen”**

Katy Tang

**“VNA was schot
in de roos”**



Voorwoord



De laatste VNA Actueel van dit decennium sluit in allerlei opzichten een geweldige periode af voor Stichting VNA. Het nieuwe decennium gaan wij vol vertrouwen tegemoet, om ook daarin weer onze apothekers te ondersteunen en te begeleiden in de veranderende marktomstandigheden.

De twintigerjaren van deze eeuw betreden we met nieuw elan. Deze VNA Actueel mét nieuw logo is daarvan het eerste voorbeeld. De komende tijd zult u kennismaken met nieuw beeldmateriaal van VNA. Beeld dat invulling geeft aan een vooruitstrevende Stichting VNA. Een organisatie die al meer dan 70 jaar bestaat en in de afgelopen jaren in alle opzichten sterk is gegroeid.

Maar onze kernwaarden zijn niet veranderd en veranderen ook niet. Want hoewel al vele jaren oud, zijn deze nog steeds actueel. De nieuwe stijl toont, dat wij klaar zijn voor de volgende decennia. Reist u mee?

Wij wensen u mooie feestdagen, een goed, gelukkig en gezond Nieuwjaar en uiteraard veel leesplezier.

Frits Offermann

Voorzitter bestuur VNA



Inhoudsopgave

02 **Voorwoord**
Frits Offermann

04 **Nieuws**
Personalia | VNA Golfdag | VSA-weekend

06 **Mark van der Heijden**
grijpt kans om te ondernemen



08 **Zorgverbetering**
na verbouwingen



10 **VNA betreedt nieuw decennium**
in nieuw jasje

12 **Coverstory**
Katy Tang onderneemt in eigen buurt



14 **Nieuws**
VNA VJA Zomeractiviteit | VJA Verbindingsfeest

15 **VNA**
breidt collectieven verder uit

16 **Apotheek Bergh blijft behouden**
voor zelfstandige, openbare farmacie

18 **Sybrein Heida**
ziet uit naar nieuwe digitale ontwikkelingen



colofon

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

Correspondentie

Stichting VNA, Postbus 662, 3800 AR Amersfoort.
E-mail: vna@vna.nl

Tekst

Luc Zwiggelaar [TXTFIT]

Fotografie

Janita Sassen, Petri Bakker

Opmaak/druk

Grafisch Bureau Van Saarloos, Uithoorn

Personalia

In dienst

1-9-2019

Sybren Heida, stichtingsapotheker
Apotheek De Weijerd in Rijssen

1-9-2019

Mark van der Heijden,
stichtingsapotheker Apotheek
Oirschot in Oirschot

1-11-2019

Denise Wong, stichtingsapotheker
Apotheek Bergh in 's-Heerenberg

Geboren

15-10-2019

Esmay Gertruda Thera van
Middelaar, dochter van Elaine en
Rikkert van Middelaar, kantoor
VNA

19-10-2019

Lily Rose Thomas, dochter van
Saskia van Dongen en James
Thomas, stichtingsapotheker FleiR
Apotheek Terwijde in Utrecht

VNA Golfdag 2019

“Het was weer een fantastische dag”

Als vanouds vindt het VNA-golfevent plaats op golfsociëteit

De Lage Vuursche in Den Dolder. Hans Wasmann wist dit jaar het best om te gaan met de elementen en ziet zijn naam nu ook vereeuwigd op de wisseltrofee.

De gevarieerde, uitdagende baan in het bos- en park-landschap, met zeven vijvers, grastees, greens en bunkers vormde opnieuw het toneel waarop VNA-apothekers en/of hun partners streden om de felbegeerde Johan van Leeuwenstijn bokaal. De uiteindelijke winnaar kreeg voor de eerste afslag nog enkele bruikbare adviezen van zijn kinderen. Zijn dochter, die rechter is, zei: “Pap, je moet recht slaan”. Zijn tweede dochter (oogarts) adviseerde om goed naar de vlag te kijken. Zijn zoon, die apotheker is, gaf het advies om via gras te spelen. Mede dankzij deze adviezen werd Hans Wasmann aan het eind van de dag uitgeroepen tot winnaar van deze editie. “Het was weer een fantastische en gezellig dag. Ik hoop iedereen volgend jaar weer te zien op golfsociëteit De Lage Vuursche”, aldus de winnaar.



Bij ons in de Jordaan

VSA-weekend

Thuishaven Amsterdam bood apothekers Mustafa Yücesan, Cisko Schepers en Myrre Buikema legio mogelijkheden voor een enerverend VSA-weekend. Goed weer in het laatste weekend van september maakte het plaatje compleet.

Het weerzien met collega-apothekers is altijd weer een feest. Het ijs is dan ook snel gebroken als op vrijdagavond het gezamenlijke diner start in het restaurant van overnachtingsplaats Van der Valk Oostzaan. De zaterdagochtend begint sportief met een roeiclinic bij roeivereniging Willem III aan de Amstel. Een groot succes en iedereen is droog gebleven. Daarna is het tijd voor een welverdiende lunch. Deze wordt genuttigd in café de Schreierstoren in hartje Amsterdam. Aansluitend trekt het gezelschap naar café Rooie Nelis om zich over te geven aan een smartlappen-workshop. Iedereen zingt de volksliedjes enthousiast en uit volle borst mee.

Diner in apotheek

Daarna even terug naar het hotel om op te frissen voor een Canal Tour die eindigt bij het Pulitzer Hotel. Via de ingang van de voormalige apotheek - nog duidelijk zichtbaar door

de gaper aan de gevel en de medicijnpotjes bij de ingang - stappen de apothekers en hun partners de mooiste zaal van Restaurant Jansz binnen om daar te genieten van een overheerlijk afsluitend diner. “Het leuke aan de VSA-weekenden is dat je daardoor in regio's komt, waar je voor je werk niet snel naartoe gaat,” blikt Yücesan tevreden terug. “Bovendien leer je elkaar op een hele andere manier kennen dan tijdens een nascholing of in een trainingssetting. Relaties krijgen hierdoor meer diepgang.”

Volgend jaar Tilburg

Volgend jaar staat een bezoek aan Tilburg gepland, waarvoor apothekers Meysam Mohammadi en Sarmad Safi de voorbereidingen zullen treffen.

“Ik wil zelf nadenken
over wat een goede koers is
voor de apotheek.
Daarom koos ik voor VNA”

Mark van der Heijden

VNA
is mijn partner

Apotheekwens in vervulling

Via zijn vrouw, werkzaam bij een huisartsenpraktijk in Oirschot, hoorde apotheker Mark van der Heijden (38) dat Apotheek Oirschot vrijkwam. “Ik dacht gelijk: ‘Dit is mijn kans.’”

De deuren naar Apotheek Oirschot glijden geruisloos open. De open ruimte, lichte kleurstelling en speels meanderende balie met daarachter halfronde ladekasten springen gelijk in het oog. Stichtingsapotheker Mark van der Heijden begroet met een ferme handdruk en gaat voor naar zijn kantoor. Daar vertelt hij over de stap naar zelfstandig apothekerschap en zijn keuze voor VNA. “Ik werkte hiervoor als tweede apotheker in de apotheek van een franchisenemer, die mij alle ruimte gaf om zelf beleid op te zetten. Ondanks de ruimte die ik kreeg, bleef de wens voor een eigen apotheek. Ik denk graag zelf na over wat een goede koers is voor de apotheek. Daarom koos ik voor VNA.”

Goed gevoel

Toen Van der Heijden via zijn vrouw hoorde dat Apotheek Oirschot vrijkwam, zag hij zijn kans schoon en belde gelijk de vorige apotheker. “Zij was verbaasd over de snelheid waarmee het nieuws van haar vertrek rondging. De apotheek bleek al in handen van VNA, waarop ik contact heb opgenomen met Peter Joseph.” Aan dat gesprek hield Van der Heijden een goed gevoel over. “VNA en ik waren er vervolgens snel uit. Er was een interim-apotheker, die op de laatste dag van augustus vertrok en per 1 september ben ik hier begonnen.”

Kind van de regio

Tijdens de interim-periode had Van der Heijden al een kort kennismakingsgesprek met het team. “Dat was een beetje onwennig voor beide kanten, want je weet niet wat je van elkaar kunt verwachten. Voordeel is wel, dat ik zelf ook uit deze regio kom en daardoor de taal en cultuur ken.” In zijn eerste twee

weken keek hij vooral hoe het team werkte. Daarna begon hij kleine aanpassingen door te voeren, waarvan als eerste op het gebied van de baxter. “De baxter-medewerker zat ‘verstoep’ achterin de apotheek. Die plek is naar voren verplaatst, zodat de assistent bij drukte nu snel kan bijspringen. We hebben bovendien een elektronisch toedieningssysteem, maar toch werden ook papieren lijsten meegestuurd. Daar zijn we direct mee gestopt. Er is verder een enorm papieren archief, dat ik zo snel mogelijk gedigitaliseerd wil hebben. Ook is er nog een enorme bereidingsruimte, inclusief zuurkast die nooit is gebruikt. Op dit moment is dat vooral loze ruimte. En die halfronde ladekasten? Die zien er heel mooi uit, maar praktisch is het niet. Als je twee laden naast elkaar moet openen, gaat dat namelijk niet.”

Effect sorteren

Van der Heijden is ondanks de verbeterpunten die hij ziet, zeer in zijn nopjes. “Even dacht ik dat ik te hard van stapel liep, toen een van de ondersteuners aangaf te vertrekken vanwege de veranderingen. De rest van het team staat er echter helemaal achter. Bovendien is het contact met de huisartsen goed.” Om de hoek zit een praktijk waar Van der Heijden regelmatig binnenloopt. Met de andere twee praktijken is er veelvuldig telefonisch contact. “Eén huisarts is een beetje terughoudend vanwege een derde apotheker in korte tijd. Ik kan alleen laten zien dat ik betrouwbaar en een blijver ben, door mijn werk goed te doen en actief mee te denken over bijvoorbeeld de reviewgesprekken. Goed is in elk geval om te zien dat er een actief FTO is. Zo is hier met cijfers

aangetoond dat maagbescherming bij gebruik van acetylsalicylzuur effect sorteert. Die goede resultaten moeten we als zorgverleners uitdragen.”

Verbeterpunten

Herindeling van de apotheek en vervanging van de uitgifte-automaat zijn de eerste grote projecten waarmee Van der Heijden aan de slag gaat. Net als de certificering voor elkaar krijgen, nu de apotheek stopt als Service Apotheek. Ook overweegt hij over te stappen van Central Filling naar Roto Filling of het Odessa-sorteersysteem. “Ik wil weer lokaal aan de slag, zodat wij cliënten sneller hun medicatie kunnen geven. Daarnaast is onze uitgifte-automaat aan vervanging toe. Zo’n automaat is heel handig, want hij neemt veel druk aan de balie weg. Het is fijn dat ik zelf over dit soort zaken kan nadenken. VNA is daarbij mijn partner, die mij met raad en daad steunt. Als ondernemer geeft mij dat een goed gevoel.”



Apotheekverbouwingen verbeteren farmaceutische zorg

Apotheek Maasbracht en FleiR Apotheek Veldhuizen in Leidsche Rijn zijn in de afgelopen maanden grondig verbouwd om de service richting klanten te verhogen. Apothekers Bregje Schellekens (Maasbracht) en Marcel van Egmond (Veldhuizen) tonen trots het eindresultaat.

Apotheek Maasbracht

In Maasbracht werd in juli de verbouwing afgerond die in mei begon. De ingang van de apotheek werd daarbij tijdelijk verplaatst naar de achterkant. Ruim twee weken werden klanten vanuit het kantoor van de apotheker geholpen, waar zij via de tuindeuren naar binnen konden. Een grote partytent hield wachtende bezoekers droog of beschermde hen tegen de zon.

Minder personeel, dezelfde service

Reden voor de verbouwing was de krimp in assistenten. "Twee van hen gingen met pensioen en volgend jaar weer een. Wij moeten dus met minder personeel dezelfde service blijven bieden", legt Schellekens uit. In overleg met VNA is vervolgens besloten een 24/7 bereikbare uitgiftekuis te plaatsen, zodat de druk aan de balie vermindert. "Samen met Interstore heb ik het plan bedacht

voor de herinrichting. Dit bedrijf weet goed wat VNA wil uitstralen en het plan werd dan ook snel goedgekeurd." De spreekkamer bleek de beste plaats voor de kuis. "Dus moest er elders een nieuwe spreekkamer komen en van het een kwam het ander. De kamer van onze farmaceutisch consulente werd spreekkamer en mijn kantoor werd gesplitst om haar weer een werkplek te bieden."

Meer privacy, minder wachttijd

De verbouwing greep Schellekens gelijk ook aan om de publieksruimte te vergroten en klanten zo meer privacy te bieden. "Door de ladekast te verplaatsen, kwam er ook meer ruimte om de looplijnen te verbeteren. Zo zijn er nu aparte uitvalplekken voor de medewerkers aan de balie, degene die de bestellingen doet én de uitvullers. Daardoor hoeven zij niet meer op elkaar te wachten en heeft de klant dus ook minder wachttijd."



FleiR Apotheek Veldhuizen

Een steeds vaker haperende robot, het preferentiebeleid, leveringsproblemen én een verouderd interieur waren redenen om FleiR Apotheek Veldhuizen een facelift te geven. "Vorig jaar hebben we een nieuwe vestiging geopend in Leidsche Rijn Centrum. Apotheek Veldhuizen wilden we naar dat voorbeeld verbouwen. Van VNA kregen we daarvoor snel groen licht", vertelt Van Egmond. Samen met Steven van Vugt van VNA en zijn collega-stichtingsapothekers Saskia van Dongen en Maaïke van den Heuvel maakten ze een plan van aanpak en tijdsplanning. Dat plan is begin dit jaar uitgewerkt met bouwbedrijf Van den Hengel en Kunesa interieurbouwers, met wie de FleiR-apothekers eerder hadden samengewerkt.

Open tijdens verbouwing

"Een van onze wensen was om geopend te blijven tijdens de verbouwing. Daarvoor moesten de verschillende werkzaamheden dan wel gefaseerd worden uitgevoerd." De robot werd verwijderd, nieuwe bekabeling

aangebracht, de patchkast verplaatst en het oude interieur vervangen. "Door de flexibele inzet van ons team en de medewerkers van Van den Hengel en Kunesa is de verbouwing prima verlopen. Bijkomend voordeel van open blijven tijdens de verbouwing was, dat we voortdurend feedback konden geven en bepaalde zaken zo op het laatste moment nog net iets beter op onze wensen konden afstemmen."

Complimenten van klanten

Sinds de verbouwing zijn er veel kortere looplijnen. "Door de open structuur zien cliënten bovendien welke werkzaamheden we allemaal verrichten om hun recept klaar te maken. De publieksruimte is een stuk ruimer geworden, zodat ook cliënten in een scootmobiel of met een kinderwagen nu voldoende bewegingsruimte hebben. Al met al is onze farmaceutische dienstverlening een stuk verbeterd. Gezien de complimenten die we nog dagelijks ontvangen, weten we dat onze cliënten de veranderingen zeer waarderen."

Kristian van Zijtveld

VNA

is er voor jouw apotheek

Aan de vooravond van een nieuw decennium blikt VNA-directeur Kristian van Zijtveld vooruit op de positionering van de stichting. “VNA beweegt al meer dan 70 jaar mee met elke generatie. De essentie van VNA is echter nooit veranderd. Wij verbinden generaties om de toekomst van de zelfstandige openbare farmacie zeker te stellen. Lokaal ondernemerschap leidt namelijk tot de best mogelijke farmaceutische zorg.”

Nieuw logo

Het zal u niet zijn ontgaan: de nieuwe uitstraling van VNA Actueel én het nieuwe logo. Van Zijtveld: “Ons nieuwe logo is een visualisering van wie VNA is en waar VNA voor staat. Wij zijn een stabiel platform voor de oude én de nieuwe generatie apothekers. Een eigentijdse organisatie, die ook na ruim 70 jaar nog steeds middenin het farmaceutische leven staat. Een stichting die enerzijds beginnend apothekers op weg helpt en met hen de reis maakt tot volledig zelfstandig openbaar apotheker. Anderzijds borgen wij het levenswerk van overdragende apothekers door de overdracht van hun apotheek aan een ambitieuze nieuwe generatie.”

Springplank

Lokaal. Zelfstandig. Apothekerschap. Wie de archiefstukken erop naleest, ziet deze drie woorden steeds terugkomen. “Waarom wij ons inzetten voor het behoud van de zelfstandige openbare farmacie? Zelfstandige ondernemers zorgen voor kwaliteit, zien kansen en zijn lokaal maatschappelijk betrokken. Hun autonomie zorgt ervoor dat de farmaceutische zorg zich blijft ontwikkelen. Zij passen zich aan aan de veranderende tijdsgeest én blijven lokaal verbonden met de mensen voor wie ze uiteindelijk zorgen. De organische ringen in ons nieuwe logo staan hier symbool voor. Zelfstandig openbaar apothekers brengen letterlijk de farmaceutische zorg in beweging. Daarom helpen wij jonge apothekers om zelfstandig apotheker-ondernemer te worden. Dat doen we met een concept waarbij VNA ondersteunt, maar zij zelf de touwtjes in handen hebben. Zo is VNA de springplank naar een eigen apotheek.”

Kritische bondgenoot

Jonge apothekers krijgen de mogelijkheid om zelf met succes ‘hun’ apotheek te maken. Waar zij hulp nodig hebben, is VNA stand-by. “Zie ons als een kritische bondgenoot, die helpt dromen waar te maken. Voor de een zijn we daarin richtinggevend, voor de ander dienstverlenend. Wij helpen onze apothekers met branchecijfers, kennis en kunde om te groeien en te excelleren als zelfstandig ondernemer.” Onder de streep is voor VNA het doel altijd hetzelfde: ervoor zorgen dat patiënten de best mogelijke farmaceutische zorg krijgen. “Dat doen we door lokaal zelfstandig ondernemerschap te faciliteren. Een ondernemer doet namelijk net wat extra voor zijn cliënten.”

Onafhankelijk platform

Het nieuwe VNA-logo draagt als pay-off ‘Voor jouw apotheek’. Dat is niet voor niets. “We zijn er voor de zelfstandig openbaar apotheker en zijn apotheek. Vanaf zijn eerste stappen als apotheker-ondernemer tot het moment dat hij stopt en overdraagt. Hij mag het doen met zijn visie op lokaal ondernemerschap. We zijn een onafhankelijk platform voor ondernemende apothekers. Een plek waar ze naartoe kunnen gaan als zij dat willen en waar ze kunnen sparren met ons en met collega-apothekers-ondernemers.”

VNA biedt apothekers van alle geledingen – jong, oud, startend, vennoot, overdragend en aangesloten – op verschillende manieren de gelegenheid om bij elkaar te komen. Hetzij om kennis en ervaring te delen of om gewoon een mooie tijd met gelijkgestemden te hebben. “Ons doel hierbij is om ondernemerschap bij jonge apothekers te stimuleren, stichtingsapothekers te faciliteren en de overdracht van apothekers te orkestreren, zodat de zelfstandige openbare farmacie blijft bestaan.”



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
- Collectieven voor juridische, financiële, personeels- en bouwzaken, inkoop, zorgcontractering en verzekeringen
- Exclusieve calamiteitendeckking

“Dit is een droom
die uitkomt”

Ik wil mensen

helpen

Katy Tang

Nieuwe uitdaging in Apotheek Zevenkamp

Katy Tang (37) werkte in een apotheek die haar nog weinig uitdaging bood. Ze ging voor een oriënterend gesprek over financieringsmogelijkheden naar VNA en zei na het weekend ‘Ja’ op VNA’s aanbieding om Apotheek Zevenkamp in Rotterdam onder haar hoede te nemen.

Met een grote lach op haar gezicht kijkt Katy Tang rond in haar apotheek. “Er kan nog van alles beter, maar ik ben echt superblij met en dankbaar voor de kans die VNA mij biedt door deze apotheek te mogen runnen. Ik woon hier praktisch om de hoek. Ik ben niet alleen een actieve apotheker, maar ook een actieve buurtbewoner. De mensen hier zijn mijn patiënten en mijn burens. Ik kom hen tegen op school of het kinderdagverblijf van mijn kinderen. Ik ben dan ook erg betrokken bij de buurt en bij mensen die hulp nodig hebben, zoals eenzame ouderen.”

Bewuste keuze

Die zorgzaamheid zat er bij Tang van kinds af in. Haar vader overleed op jonge leeftijd en zij wilde haar moeder, ook al was ze nog maar negen, op alle mogelijke manieren bijstaan. “Ik heb bewust gekozen voor de farmacie om mensen te kunnen helpen.” Tang werkte als farmaciestudent vier jaar in het Sophia kindziekenhuis. Na haar afstuderen kreeg ze een baan als tweede apotheker in Apotheek Riet. “Daar maakten we voor heel Nederland ingewikkelde bereidingen. Hartstikke gaaf en interessant, totdat de Inspectie voor Volksgezondheid hogere eisen stelde aan een bereidingsapotheek.” De bereidingen en het halve apotheekteam zijn vervolgens ondergebracht bij een farmaceutisch bedrijf. Tang is met de andere helft van het team doorgedaan als apotheker, maar zat ineens wel in een veel te groot pand. “Ik ging met huisartsen in gesprek en dat resulteerde erin dat twee huisartsen bij ons introkken. Zo ontstond Medisch Punt Zuid.”

Grote verrassing

In de tussentijd ontmoette Tang haar huidige partner, trouwde en kreeg twee kinderen. Ze gaf haar gezin meer prioriteit en deed bewust een stapje terug. Door een apotheekruil met een bevriende collega in Hoogvliet kon zij iets minder werken. Na vijf jaar in Hoogvliet begon het echter te kriebelen. “De apotheek bood nog weinig uitdaging. Ik was toe aan iets nieuws. Met een bevriende apotheker maakte ik toen plannen om elders een tweede apotheek te openen. We zochten allebei naar financieringsmogelijkheden en al googelend stuitte ik vervolgens online op VNA. Ik zag niet direct wat ik zocht, maar vond onder een vacature in de regio Rotterdam de naam van Peter Joseph. Puur om informatie over VNA en haar financieringsmogelijkheden te krijgen, belde ik hem en hij nodigde mij direct uit voor een gesprek. Daarin kreeg ik gelijk een apotheek aangeboden. Bleek het om Apotheek Zevenkamp te gaan op 10 minuutjes van mijn huis! Dat was een grote verrassing. Maar ik was er aan toe. Ik wilde iets voor mezelf. Dit was een schot in de roos. Een droom die uitkwam. Dus heb ik maandag gebeld en ‘ja’ gezegd. Binnen een week was vervolgens alles geregeld.”

Optimaliseren

Gemotiveerd tot op het bot draaide Tang in het begin vaak met het team mee om te kijken hoe alles reilt en zeilt. De apotheek beschikt over een track & tracesysteem, een van de grootste robots van Nederland, een nummersysteem en een herhaalservice.

“Alleen... deze systemen worden niet optimaal gebruikt. Zo communiceert het track & tracesysteem niet automatisch met de patiënt. De robot beschikt over drie blokkenladen en kan automatisch inladen, maar grijpt vaak mis door onjuist gebruik. De herhaalservice werd gebruikt voor de begeleiding van patiënten met complexe medicatie. Het nummersysteem is het beste van het beste, maar geschikt voor een gemeentehuis, niet voor een apotheek. Bovendien was er een ingewikkeld systeem om een recept op te bergen, bestaande uit dichte, op elkaar gestapelde bakjes met drie verschillende codes. Allemaal inefficiënte zaken waardoor de wachttijden enorm opliepen. Dat pakte ik daarom als eerste aan. Als apotheker én buurtbewoner wil ik namelijk tevreden klanten. Mensen die vertrouwen hebben in hoe mijn team en ik de apotheek runnen. Dan voel ik mij geslaagd als apotheker-ondernemer.”



Weten, eten en escapen

VNA VJA Zomeractiviteit

In het kloppende hart van de Dichterswijk in Utrecht kwamen begin oktober jonge apothekers bijeen voor de VNA VJA Zomeractiviteit. In restaurant De Branding praatten ze met bekende en nieuwe gezichten over het vak en wat hen verder bezighoudt.

Een informeel samenzijn waar Peter Joseph, VNA's hoofd Beheer, tijdens het diner vragen beantwoordde over de combinatie apotheker- en ondernemerschap. Aansluitend werden in de kelder van het restaurant codes gekraakt om zodoende te ontsnappen uit een van de vier escaperooms. VJA-voorzitter Denise van Vessem spreekt van een geslaagd evenement: "De reacties waren louter positief!"



VJA Verbindingsfeest

Mooi dat VNA en VJA steeds meer toenadering zoeken

De Vereniging van Jonge Apothekers organiseerde 25 oktober het Verbindingsfeest. Dit keer was Number Four in Utrecht de locatie om informeel te netwerken. De jonge apothekers genoten niet alleen van de goede gesprekken met vakbroeders en –zusters, maar ook van het walking dinner en de beats van DJ Quinten. Stichtingsapothekers Luuk Dohmen, Meysam Mohammadi, Diederik Gombert en Nhut Le kijken terug op een geslaagd evenement.

Luuk Dohmen
stichtingsapotheker Apotheken Almere:

"Een mooie bijeenkomst en de mogelijkheid om collega's en oud-studiegenoten te spreken. Dit was vooral gezellig, maar we konden ook van gedachten wisselen over de toekomst van de farmacie in Nederland. Het is mooi om te zien dat VNA en de VJA steeds meer toenadering zoeken, aangezien de VNA-constructie bij uitstek geschikt is voor jonge apothekers. Ik hoop dan ook dat we een aantal jonge apothekers hebben kunnen enthousiasmeren voor de VNA-constructie!"

Meysam Mohammadi
stichtingsapotheker Tilburgse Apotheken:

"Het evenement was gezellig en geslaagd. We hebben kennisgemaakt met andere jonge apothekers en een bijna afgestudeerde student Farmacie, met allemaal verschillende ambities. Tijdens de gesprekken ging het over de toekomst van de farmacie en welke rol wij als apothekers zouden moeten hebben. Ook waren de

aanwezigen nieuwsgierig naar onze ervaringen met VNA als stichtingsapothekers en vennoten, aangezien ze VNA vooral via Peter Joseph kennen. Ze vonden het dan ook leuk dat er dit keer 'VNA-apothekers' aanwezig waren."

Diederik Gombert
stichtingsapotheker Apothekersgroep Lelystad:

"Het was een gezellige, informele bijeenkomst. Het apothekerspubliek was divers. Naast verschillende jonge apothekers uit de openbare farmacie, was het percentage apothekers dat georiënteerd is op het ziekenhuis vrij hoog. Ik vond het zinvol om ook weer eens met apothekers te praten die niet aan VNA zijn verbonden."

Nhut Le
vennoot Apotheek Zoetevaart:

"Het was een sfeervolle locatie met een mooie opkomst. Een walking dinner maakte het mogelijk om makkelijk connecties te maken met de nieuwe generatie apothekers. Ik merkte dat daar veel ondernemers tussen zaten."

Collectieven

VNA breidt mogelijkheden uit

VNA heeft het pakket collectieven uitgebreid met ESPE Labeling, NL Connected en Boomerweb. Profiteert u ook van de korting bij deze leveranciers?

ESPE Labeling is fabrikant en leverancier van etiketten en aanverwante artikelen. NL Connected biedt cloud based telefoon-systemen en Boomerweb levert e-Health-oplossingen. Allemaal diensten waarmee zij zich speciaal richten op apothekers. Alle drie bedrijven bieden meerwaarde voor apothekers. Reden voor VNA om hen te benaderen voor de collectieven.



Serviceverhogend bellen

Dimitri Dracht van NL Connected is al jaren het gezicht voor apothekers die hun telefonische service aan klanten willen verhogen. "Service die verdergaat dan: de apotheek kunnen bellen", legt Dracht uit. "De meeste apothekers willen een scheiding van gesprekken om medewerkers niet onnodig van hun werk te houden. Dat vraagt om een intelligent systeem met een keuzemenu dat 24/7 online is aan te passen. Veel apothekers maken verschillende menu's met boodschappen voor dag-, nacht-, lunchtijd- en feestdagbellers." In de praktijk betekent een goed ingericht keuzemenu dat bijvoorbeeld een vraag voor de administratie direct daar terechtkomt. Herhaalrecepten? Naam of geboortjaar en herhaalnummer invoeren en klaar. "Dergelijk maatwerk bespaart tijd en draagt zodoende bij aan kortere wachttijden aan de balie."

Eigen uitstraling

Etiketten, verpakkingen en drukwerk vormen een kleine greep uit het assortiment voor apothekers dat ESPE Labeling maakt en levert. De Geldropse onderneming startte ooit met etiketten, maar biedt inmiddels veel aanverwante artikelen, voorzien van logo's en andere, apotheekspecifieke kenmerken. Zo verzorgde het bedrijf recent de overgang van Apotheek Nootdorp van Service Apotheek naar een zelfstandige apotheek. "Die apotheek heeft nu een eigen uitstraling op alle apotheekuitingen, zoals de etiketten, draagtassen en drukwerk", aldus Paul Snoeijen van ESPE Labeling. "Voor VNA is er een speciale accountgroep aangemaakt. Daardoor kunnen apothekers hun verbruiksartikelen eenvoudig met de VNA-korting via onze webshop bestellen."



24/7 up-to-date toedieningslijsten

Boomerweb is een leverancier van digitale zorg, schetst Willem Hendrik Gispen zijn bedrijf. Speciaal voor apotheken biedt het bedrijf Curo Apotheek. Deze digitale oplossing vervangt de papieren toedieningslijsten die cliënten en zorginstellingen nu vaak meekrijgen bij de medicijnen. "Een groot probleem met papieren lijsten is, dat ze nogal eens kwijt raken of worden verwisseld. Bovendien zijn ze snel achterhaald, bijvoorbeeld doordat een cliënt uit een zorginstelling naar het ziekenhuis is geweest en de medicatie is aangepast. Gevolg: thuiszorg of de zorginstelling belt de apotheek om met spoed een nieuwe lijst aan te leveren. Dat kost tijd en extra papier. Curo Apotheek koppelt veilig en AVG-proof met het AIS en zorgt zo voor actuele lijsten. Bovendien kunnen medicijnen in de app worden nabesteld en opent de app een communicatiekanaal tussen de apotheker en thuiszorg/zorginstelling om bijvoorbeeld vragen over het inname-moment efficiënt te beantwoorden."





Denise Wong

Hier
kan ik mij helemaal uitleven

Overdragend apotheker Erik Bakker [l] heeft het volste vertrouwen in zijn opvolger Denise Wong [r]

Energiek aan de slag in Apotheek Bergh

Erik Bakker (46) en Denise Wong (45) zaten samen in de afstudeergroep van hun lichting apothekers. Nu komen ze elkaar weer tegen bij Apotheek Bergh als overdragende en overnemende apotheker.

Tijdens de koffiepauze stapt Erik Bakker de personeelsruimte binnen. Daar wordt de eerste groep pauzerende medewerkers net afgelost door de tweede. Een vriendelijk praatje en hilariteit om de opmerking van de assistente, die hem gedecideerd maande eerst een nummertje te trekken. De ontmoeting met de nieuwe beherend apotheker Denise Wong is al net zo hartelijk. Niet verwonderlijk, want beiden kennen elkaar al sinds hun samenwerking in de afstudeergroep van hun lichting apothekers. Bovendien was het Bakker die Wong wees op een vacature in Doorn. Zij werkte daar vervolgens 18 jaar voordat ze elkaar in 's-Heerenberg opnieuw treffen als overdragende en overnemende apotheker.

Aangename verrassing

"Ik had VNA gemailld om de mogelijkheden te bespreken om als zelfstandig apotheker-ondernemer aan de slag te gaan", vertelt Wong. "Dat was een open gesprek, waarbij ik deze apotheek kreeg aangeboden. Samen met Peter Joseph ben ik op een vrijdagmiddag wezen kijken." "Ja, ik zag jou ineens in de wachtkamer zitten. Dat was een aangename verrassing", vult Bakker lachend aan. Denise was gelijk verkocht. "De grootte van de apotheek trok mij direct aan. Bovendien heeft Erik allerlei verbeterprocessen in gang gezet, maar dat traject is nog niet af. Hier kan ik mij nog helemaal uitleven."

Rust

Verbouwingsplannen lagen bijvoorbeeld al klaar, maar zijn niet in gang gezet. Bakker legt uit: "In 2005 heb ik in Varsseveld [20 kilometer

verderop, red.] een apotheek overgenomen en in 2012 kwam deze apotheek erbij. In Varsseveld had ik toen net het certificeringstraject achter de rug, waarna ik daarmee ook hier nog aan de slag kon." Apotheek Bergh werd Bakkers nieuwe standplaats. Er kwam een beherend apotheker in Varsseveld, maar om zelf meer afstand te kunnen nemen, kwam er nog een apotheker bij. "Het was in omvang een hele klus geworden om beide apotheken te runnen. Daar wilde ik niet eindeloos mee doorgaan. Vorig jaar heb ik daarom de kleinste apotheek afgestoten. Dat gaf een beetje rust, maar het werd niet rustiger. Er moest een uitdeelpost bijkomen. Er waren personele wijzigingen waaronder twee zwangerschapsverloven. Ik had - met behulp van een extern adviseur en in overleg met het team - een herstructurering in gang gezet om werkprocessen te vereenvoudigen. En op de uitdeelpost is bovendien een tweede afhaalkluis neergezet, waarvoor nog een kleine verbouwing moest plaatsvinden. Ik was al met al steeds meer managend dan farmaceutisch inhoudelijk bezig."

Overnamekandidaat

Op die manier wilde Bakker niet nog jaren doorgaan. Hij hakte de knoop door en ging op zoek naar een overnamekandidaat. "Guy Franssen [aangeslotene bij VNA, red.] had mij na mijn opleiding tijdens mijn stage bij hem enthousiast gemaakt voor 'zijn' club. Destijds had VNA geen apotheek voor mij, maar sindsdien ben ik VNA wel blijven volgen. Ik heb ook nog steeds contact met verschillende apothekers van mijn lichting, die het

VNA-traject met veel enthousiasme zijn aangegaan. Ik ben dan ook blij dat wij er samen zijn uitgekomen en dat deze apotheek behouden blijft voor de zelfstandige openbare farmacie. Ik vind het heel leuk dat Denise deze kans heeft gegrepen. Dit is namelijk een apotheek waar je vol je schouders onder moet zetten. Daar is Denise de ideale persoon voor."

Energiek aan het werk

Wong barst van de energie om aan de slag te gaan. In de eerste week voerde ze direct al kleine wijzigingen door, zoals de invoering van een barcodecontrole-etiket. "Dat geeft de assistenten en ondersteuners het veilige gevoel dat iets is gedaan. Erik heeft er al voor gezorgd dat alles is gekoppeld in ReceptLocatie, zodat we alle uitgiften, herhalingen en bezorgingen via track & trace kunnen volgen. Dat moet alleen nog verder worden uitgekristalliseerd. Zo verwerken we nu nog veel nazendingen bij onze herhaalservice, dat moet uiteraard beter."

Zorg op maat

Uiteindelijk wil de nieuwe stichtingsapotheker zorg op maat leveren aan haar patiënten. "Doen waar de patiënt behoefte aan heeft. Zoiets gaat echter alleen goed werken als de randvoorwaarden goed zijn. Dat begint met tevreden personeel, dat plezier heeft in het werk dat ze doet. En dat plezier wordt groter als de werkprocessen verbeteren. Ik mag dat allemaal zelf bedenken en uitvoeren, en VNA steunt mij daarin. Daarnaast kan ik Erik altijd om hulp vragen. Hij heeft bijvoorbeeld nog het afsluitend FTO gedaan, terwijl hij toen officieel al weg was. Daardoor kon hij mij direct voorstellen aan alle huisartsen." Bakker: "Ik vind het fijn dat ik kan helpen. Mijn tijd hier is voorbij, maar ik ben blij dat het werk door Denise en VNA goed wordt voortgezet."

“Samen komen we verder”

Sybren Heida, Apotheek De Weijerd

Een vluchtig contact tijdens een symposium over apotheekovernames leidde voor Sybren Heida tot een eigen apotheek waarin hij alle ruimte krijgt om te ondernemen.

Sybren Heida [34] vertrok na zijn studie Farmacie in Groningen naar Apotheek Born in het gelijknamige Limburgse kerkdorp. Een dorp dat vooral bekend is om de grootste Nederlandse autoproducent, die daar is gevestigd in de voormalige DAF-fabrieken. Heida behaalde er zijn specialisatie en keek als apotheker in loondienst mee over de schouder van apotheker-ondernemer Frank Sikkes. “Het mooie was dat hij mij de ruimte bood om mee te denken over verbeteringen en deze vervolgens ook doorvoerde. Ook mocht ik functioneringsgesprekken voeren met medewerkers. Ik zag ook wel eens een factuur voorbijkomen, maar nu ik zelf apotheker-ondernemer ben, zie ik alles. Van de schoonmaak en verlichting tot en met de medicijnvoorraad. Die hoeveelheid papierwerk heeft mij wel even verbaasd.”

Snel contact leidt tot contract

Heida wilde altijd al zelf als apotheker-ondernemer aan de slag. Via zijn vriend Johan Kolthof (stichtingsapotheker van Apotheek De Wielewaal in Hoogeveen) had hij al veel over VNA en de VNA-constructie gehoord. Toen VNA-directeur Kristian van Zijtveld Heida tijdens een symposium over overnames van een apotheek uitnodigde voor een gesprek, ging de knop helemaal om. “Binnen enkele weken lag er een contract om Apotheek De Weijerd in Rijssen over te nemen.” Lang hoefde Heida niet na te denken om dat te tekenen. “Het mooie aan de VNA-constructie is, dat je zonder financieel risico eigenaar kunt worden van een apotheek. VNA wist precies hoe de apotheek ervoor stond en hoe zich dat verhiel ten opzichte van andere apotheken. Vervolgens mocht ik met een verbeterplan komen. Dat biedt mij alle ruimte om te ondernemen. Van bevriende apothekers die voor een keten werken, weet ik dat zij die ruimte daar niet krijgen. Daar wordt elke handelswijze vanuit het hoofdkantoor gedirigeerd. Dat wilde ik absoluut niet.”

Gelijke ideeën

Apotheek De Weijerd vormt een maatschap met Apotheek Enter in het naburige dorp. Heida had daarom eerst een goed gesprek met stichtingsapotheker Marieke van der Vegt, die van april tot Heida's komst per 1 september, toezicht hield op beide apotheken. “We hebben gelijke ideeën over farmaceutische zorg, hebben dagelijks telefonisch contact en minimaal een keer per week gezamenlijk overleg. Door te praten over ons vak en waar we verbetermogelijkheden zien, komen we samen verder. Zo zien we dat onze bezorgers in deze vergrijzende omgeving steeds meer tijd kwijt zijn aan de bezorging. Ook kijken we hoe we incontinentiematerialen beter bij onze patiënten kunnen krijgen. Voor beide zaken geldt, dat een efficiëntere routing nodig is.”

Mystery guest

Naast het gesprek met zijn collega in Enter bracht Heida ook als mystery guest een bezoek aan 'zijn' apotheek. “Ik zag in Rijssen een team, dat veel rust en positiviteit uitstraalde. Dat gaf direct een goed gevoel. Een enthousiast team is namelijk het meest waardevolle bezit van een apotheek. Het interieur kun je altijd nog aanpassen.” Die interieurverandering is zeker nog een optie voor de nieuwe apotheek. “Ik zou de aanschrijver en uitvoerter graag dichterbij de balie hebben. Binnen de huidige indeling is dat echter niet mogelijk. De routing is daardoor nu niet het meest efficiënt.” Heida is heel tevreden met het feit, dat er in Rijssen een actief FTO is. “In mijn eerste twee maanden schoof ik al twee keer aan bij zo'n overleg en het contact met de huisartsen en collega-apothekers is goed.”

Fascinerende toekomst

Als apotheker wil Heida zijn patiënten meer farmaceutische zorg bieden. “Mensen zien ons op dit moment vooral nog als de winkel waar zij hun medicijnen halen. Door meer reviews te houden en bijvoorbeeld de herhaalservice uit te breiden, zou er meer ruimte voor farmaceutische zorg moeten komen.” Hij kijkt voor verbetering van die zorg met grote belangstelling naar digitale ontwikkelingen. “Neem bijvoorbeeld de digitale medicijn dispenser. Die zorgt er automatisch voor dat patiënten de juiste medicijnen van de baxterrol op het juiste moment ontvangen. Een uitkomst voor ouderen, maar ook voor de thuiszorg of mantelzorg, want die ontvangt een bericht als iemand een medicatiemoment mist. Ik vind dat soort uitvindingen echt geweldig. Fascinerend om te bedenken hoe wij als apothekers onze zorg daarmee kunnen verbeteren en welke mogelijkheden er op dat gebied nog meer komen.”



“Fascinerend om te bedenken hoe wij als apothekers onze zorg kunnen verbeteren dankzij digitale ontwikkelingen”





Voor jouw apotheek