

Franchiser pakt steeds groter deel apotheekmarkt

Bijna drie kwart van de apotheken is verbonden aan een keten of formule. Waar staan de ketens en formules met de ontwikkeling van farmaceutische zorg? Hebben ze de richtlijnen geïmplementeerd, welke zorgprojecten zijn ze gestart en heeft zelfzorg groeipotentieel?

Auteur **Edwin Bos**



Alphega apotheek, Kring-apotheek en Boots apotheek [KETEN EN FORMULE]

- **Moederbedrijf:** Alliance Healthcare Nederland.
- **Aantal apotheken in eigendom:** 63 eigendoms-apotheken, onder de merknamen Kring-apotheek en Boots-apotheek, verspreid door heel Nederland.
- **Aantal franchise-apotheken:** 250 verspreid door heel Nederland; alle zelfstandige Kring-apotheken zijn of worden gerebrand tot Alphega apotheek.
- **Aantal apothekers in dienst:** elke eigendomsapotheek (63) heeft een behorend apotheker en vaak ook een tweede apotheker.
- **Aantal gecertificeerde apotheken:** vrijwel alle apotheken, eigendom en zelfstandig. Het is een vereiste in de Formule Specificatie Lijst.
- **Aantal apotheken op het LSP:** vrijwel alle apotheken, eigendom en zelfstandig. Alliance Healthcare moedigt dit ook aan.
- **Aan welke kwaliteitscirkels doen de apotheken mee:** Tevreden.nl, Apotheken Monitoring Program of Apotheken door Cliënten Bekeken en eigen toetsing.
- **Aandeel zelfzorg:** wordt verder uitgebreid. Een belangrijke rol van de apotheker bij zelfzorg is het advies geven bij een product.
- **Zorgprojecten en -diensten:** elke twee maanden staat een (preventief) zorgproject centraal in de apotheken. Verder ondersteuning van de apotheken bij het implementeren, uitvoeren en rapporteren van deze zorgprojecten.
- **Projecten of diensten voor de nieuwe eerste lijn:** het

softwareplatform SmartCare helpt apothekers terugkoppeling te geven aan huisartsen over gezamenlijke zorgprojecten en FTO-doelstellingen. In verschillende zorgprojecten is ook samenwerking ingebakken met huisarts en POH.

- **Belang KNMP-richtlijnen:** het is belangrijk dat de beroepsgroep zijn eigen richtlijnen voor farmaceutische zorg formuleert. Haalbaarheid en uitvoerbaarheid in de apotheek zijn randvoorwaarden om kwaliteit te kunnen (blijven) leveren.
- **Implementatie van de drie geautoriseerde KNMP-richtlijnen (Ter hand stellen, Geïndividualiseerde distributievormen en Medicatiebeoordeling) en de richtlijn Medicatieoverdracht:** alle apotheken volgen deze richtlijnen.
- **Medisch-farmaceutische beslisregels (MFB):** alle apotheken, eigendom en zelfstandig, werken hiermee. Het softwareplatform SmartCare toont apothekers de compliance van de MFB's en de zorgprestaties.
- **Aantal apothekers dat een opleiding medicatiebeoordeling heeft gevolgd:** alle apothekers, eigendom en zelfstandig, hebben deze opleiding gevolgd of staan hiervoor ingepland.
- **Onderscheidend door:** de internationale formule Alphega biedt apotheken diverse voordelen, zoals een online portaal met rapportages en sturingsmogelijkheden. De apotheker kan hiermee verstrekkingen analyseren en de uitvoering van zorgprestaties monitoren.

INTERVIEW



Arvid Manneke,

directeur Alliance Healthcare:

'Walgreens blijft in Amerika'

Is Walgreens de nieuwe naam voor jullie apotheken?

Alliance Healthcare-directeur Arvid Manneke: "Nee. Walgreens, de grootste drogisterij- en apotheekketen van Amerika, heeft onlangs de optie uitgeoefend om 100% van Alliance Boots te verwerven en vervolgens te fuseren. Het voorgenomen management van het nieuwe bedrijf Walgreens Boots Alliance is inmiddels vast-

gesteld. Door de fusie krijgen wij voor de Nederlandse markt nieuwe mogelijkheden, onder andere op het gebied van zorgconcepten. De merknaam Alphega apotheek blijft de kern van het gefuseerde bedrijf."

Kring-apotheek verdwijnt; hoeveel apotheken zijn er omgebouwd?

"Op dit moment hebben we drie kwart van de Kring-apotheken omgebouwd tot Alphega apotheek. Eind dit jaar is dat afgerond, dan ondersteunen we het merk Kring-apotheek niet langer."

Het aantal eigendomsapotheken van Alliance Healthcare daalt. Kopen jullie nog apotheken?

"Ons primaire doel is zorgen dat meer zelfstandige apotheken zich aansluiten bij de formule Alphega apotheek. Wat betreft de acquisitie van apotheken: alleen als het ons versterkt."

Hoe ziet het apotheeklandschap eruit over een paar jaar?

"Het aantal gevestigde apotheken zal dalen en het aantal uitgiftepunten stijgen. De apotheker houdt de regie, maar de apotheek krijgt meerdere verschijningsvormen. Apotheekformules blijven groeien omdat apothekers elkaar hard nodig hebben binnen de steeds complexere zorgomgeving."

Mediq [KETEN]



- **Moederbedrijf:** Mediq.
- **Aantal apotheken:** in eigendom 226, 26 franchise-apotheken, 43 partnerapotheken. Een franchise-apotheek ziet er qua inrichting hetzelfde uit als een Mediq-eigendomsapotheek; dat geldt niet voor de Mediq-partner-apotheek. Apotheken zijn gevestigd in heel Nederland.
- **Aantal apothekers in dienst:** 243, onder wie 23 tweede apothekers.
- **Aantal gecertificeerde apotheken:** alle 226 Mediq-apotheken en 26 franchise-apotheken.
- **Aantal apotheken op het LSP:** alle 226 Mediq-apotheken en 26 franchise-apotheken.
- **Aan welke kwaliteitscirkels doen de apotheken mee:** LRQA-inspectie, HKZ-normen, Nederlandse Apotheeknormen en de KNMP-richtlijnen, Consumer Quality Index, Apotheken Monitoring Program en 25 apotheken zijn opleidingsapotheken die voldoen aan de eisen van de Specialisten Registratie Commissie.
- **Aandeel zelfzorg:** kleine toename door meer aandacht voor online-verkoop, afname van vergoedingen voor receptgeneesmiddelen en door de vergrijzing.
- **Zorgprojecten en -diensten:** Geïntegreerde Farmaceutische Zorg (GFZ), een programma dat non-stop de medicatie screent van alle patiënten (inclusief medisch-farmaceutische beslisregels), medicatiebeoordelingen met Medicatie Review Tool (MRT) en Optimale Medicijnstart, een procedure en de hulpmiddelen voor de eerste- en tweede-terhandstelling.

- **Projecten of diensten voor de nieuwe eerste lijn:** de ontwikkeling van modules voor de programma's GFZ, MRT en Herhaalgemak die in de samenwerking tussen huisarts en apotheek zorgen voor betere resultaten tegen lagere kosten.
- **Belang KNMP-richtlijnen:** groot door de inhoudelijkheid en het belang dat verzekeraars hechten aan deze richtlijnen. Verzekeraars gaan er (terecht) van uit dat apotheken deze richtlijnen van de beroepsgroep implementeren.
- **Implementatie van de drie geautoriseerde KNMP-richtlijnen (Ter hand stellen, Geïndividualiseerde distributievormen en Medicatiebeoordeling) en de richtlijn Medicatieoverdracht:** de KNMP-richtlijnen zijn in alle apotheken geïmplementeerd. Voor de medicatieoverdracht: indien mogelijk vraagt de apotheek de medicatie op via OZIS en via het LSP, anders legt de apotheek eerst contact met de bronapotheek. Pas als laatste wordt afgegaan op de informatie van de patiënt zelf. Na aflevering wordt de bronapotheek geïnformeerd en de patiënt ontvangt zelf ook een afschrift.
- **Medisch-farmaceutische beslisregels (MFB):** alle apotheken werken hiermee.
- **Aantal apothekers dat een opleiding medicatiebeoordeling heeft gevolgd:** 65 apothekers volgden de opleiding Periodieke Individuele Analyse Farmacotherapie (PIAF) of bij de Stichting Farmaceutisch Onderwijs Limburg of CME online.
- **Onderscheidend door:** Mediq is als eerste in samenwerking met zorgverzekeraars gestart met Geïntegreerde Farmaceutische Zorg.



Dick Tromp, bestuurslid Connecting Care:

‘Wij richten ons niet meer op zorgverzekeraars’

Connecting Care is een op zorg gerichte formule. Wat betekent dat voor apothekers?

Bestuurslid Dick Tromp: “Veel veranderen in de apotheek om patiënten te kunnen screenen en investeren in parate kennis over farmaceutische zorg. Wij ondersteunen elkaar bij het vergaren van die kennis.”

Hoe houdt een formule, niet gericht op logistiek en retail, zichzelf in de lucht?

“We moeten afleren ons te focussen op zorgverzekeraars. Ze zeggen farmaceutische zorg belangrijk te vinden, maar zijn vooral geïnteresseerd in bezuinigingen. Kiezen ze wel voor zorg, dan komt altijd weer die vraag ‘wat levert het op?’ Er zijn voldoende andere partijen geïnteresseerd in hoogwaardige farmaceutische patiëntenzorg, zoals vertegenwoordigers van patiënten en gemeenten. Maar deze weg van politieke steun en sponsorbudgetten is ook niet gemakkelijk.”

Maar Connecting Care is toch ook afhankelijk van zorgverzekeraars?

“Dat klopt. Het probleem is dat de contracten te kort zijn om nieuwe farmaceutische zorg te implementeren. Een zorgproject na één of twee jaar stopzetten, wat zorgverzekeraars vaak doen, is tegenover patiënten onethisch.”

Hoe komen apothekers weer positief in het nieuws?

“We moeten ons meer richten op het ‘laaghangend fruit’. In het HARM-onderzoek zijn tien interventies benoemd die apotheken relatief gemakkelijk, met behulp van bijvoorbeeld de medisch-farmaceutische beslisregels, kunnen uitvoeren. Daar moeten we meer werk van maken en dat ook laten zien.”



Connecting Care [FORMULE]

- **Moederbedrijf:** Coöperatieve Apothekersvereniging Connecting Care.
- **Aantal apotheken aangesloten:** 32, door heel Nederland.
- **Aantal gecertificeerde apotheken:** 32.
- **Aantal apotheken aangesloten op het LSP:** onbekend.
- **Aan welke kwaliteitscirkels doen de apotheken mee:** Consumer Quality Index,

Kwaliteitsindicatoren KNMP, SFK, regionale kwaliteitscirkels, Werkgroep SIG binnen Connecting Care die de verschillende metingen analyseert.

- **Aandeel zelfzorg:** bepaalt de apotheek zelf.
- **Zorgprojecten en -diensten:** screening patiëntveiligheid, medicatiebeoordeling en opname- en ontslagbegeleiding.
- **Projecten of diensten voor de nieuwe eerste lijn:** apotheken voeren, in nauwe samenwerking met de huisarts, een *clinical medication review* (CMR) uit wanneer nodig. Dat kan vaker zijn dan eens in de twee jaar, zoals in veel apotheken het geval is. In ontwikkeling: het Rode Vlag-instrument, voor de opsporing van patiënten die bijvoorbeeld vocht vasthouden bij hartfalen en warm weer.
- **Belang KNMP-richtlijnen:** apotheken volgen deze richtlijnen.
- **Implementatie van de drie geautoriseerde KNMP-richtlijnen (Ter hand stellen, Geïndividualiseerde distributievormen en Medicatiebeoordeling) en de richtlijn Medicatieoverdracht:** onbekend, de praktijk-

voering in de apotheken wordt niet op de voet gevolgd.

- **Medisch-farmaceutische beslisregels (MFB):** onbekend, waarschijnlijk werken redelijk veel apotheken hiermee.
- **Aantal apothekers dat een opleiding medicatiebeoordeling heeft gevolgd:** in alle 32 apotheken minstens één apotheker.
- **Onderscheidend ten opzichte van andere formules:** onafhankelijk van een groothandel of inkooporganisatie, alleen op zorginhoud gericht en niet op logistiek. Geen bemoeienis met de individuele praktijkvoering, wel sturend op structuur en processen om zorgactiviteiten te kunnen uitvoeren. Connecting Care is niet vrijblijvend en schuwt niet afscheid te nemen van niet-presterende apothekers.

Pluriplus [FORMULE]

- **Moederbedrijf:** Groothandel Pluripharm.
- **Aantal apotheken aangesloten:** 212 in heel Nederland. Een deel van deze apotheken is aangesloten bij de Coöperatieve Vereniging Pact, een groep van 180 zelfstandige apothekers die door Pluriplus wordt ondersteund.
- **Aantal gecertificeerde apotheken:** naar schatting 95%.
- **Aantal apotheken op het LSP:** onbekend.
- **Aan welke kwaliteitscirkels doen de apotheken mee:** onbekend. Pluriplus biedt geen eigen programma aan op dit gebied.
- **Aandeel zelfzorg:** groeit in de komende jaren door diverse marktontwikkelingen.

- **Zorgprojecten en -diensten:** de applicatie Nexus Medicatie Check (NMC) voor het opsporen, afhandelen en vastleggen van de medicatiebeoordeling en medisch-farmaceutische beslisregels. NMC verbetert ook het juiste gebruik van medicatie. Daarnaast zorgprojecten voor therapietrouw en juist gebruik van geneesmiddelen.
- **Projecten of diensten voor de nieuwe eerste lijn:** Pluriplus bezint zich op een aanbod om de apotheker in de geïntegreerde wijkgerichte zorg te ondersteunen.
- **Belang KNMP-richtlijnen:** die vormen de basis van de medicatiechecks en de projecten voor farmaceutische patiëntenzorg.
- **Implementatie van de drie geautoriseerde KNMP-richtlijnen (Ter hand stellen, Geïndividualiseerde distributievormen en Medicatiebeoordeling) en de richtlijn Medicatieoverdracht:** de richtlijn *Geïndividualiseerde distributievormen* is beschikbaar als implementatieproject en de evaluatie van alle Baxter-patiënten, geprogrammeerd in NMC, is gebaseerd op deze richtlijn. Ook de richtlijn *Medicatiebeoordeling* is geprogrammeerd in NMC. Voor de richtlijn *Ter hand stellen* stelt Pluriplus voorbeeldprotocollen en *best practices* beschikbaar. Implementatie van de richtlijn *Medicatieoverdracht* is onbekend. Voor deze richtlijn in herziening wordt een (regionale) overeenkomst tussen aanbieders en organisaties in de eerste en tweede lijn geëist, dat ondersteunt Pluriplus nu nog niet.
- **Medisch-farmaceutische beslisregels (MFB):** die zijn geprogrammeerd in NMC, dus alle 180 apotheken werken hiermee. De overige apothekers naar verwachting ook, maar in een ander programma.

- **Aantal apothekers dat een opleiding medicatiebeoordeling heeft gevolgd:** minimaal zestig apotheken hebben deelgenomen aan de training van de Stichting Farmaceutisch Onderwijs Limburg (SFOL), naar verwachting hebben de overige apotheken ook een dergelijke opleiding gevolgd.
- **Onderscheidend door:** een formule voor zelfstandige apotheken die niet investeert in een landelijk merk of een pr-campagne, maar uitgaat van de lokale kracht van de zelfstandige apotheker. Aansluiting is niet verplicht gekoppeld aan de inkoop bij de groothandel.

Thio Pharma [KETEN]



- **Moederbedrijf:** Thio Pharma Holding.
- **Aantal apotheken in eigendom:** 21 apotheken, gevestigd in Zuid-Holland, Utrecht, Gelderland en West-Brabant.
- **Aantal apothekers in dienst:** 27 apothekers, 6 tweede apothekers.
- **Aantal gecertificeerde apotheken:** 21.
- **Aantal apotheken op het LSP:** 21.
- **Aan welke kwaliteitscirkels doen de apotheken mee:** Apotheken Monitoring Program, klanttevredenheidsonderzoek via Feeddex, Consumer Quality Index, Centrale Medicatie-Incidenten Registratie (CMR), Dekra-certificering.
- **Aandeel zelfzorg:** zal uitbreiden door de intensievere individuele begeleiding van cliënten.
- **Zorgprojecten en -diensten:** medicatiebeoordelingen, medisch-farmaceutische beslisregels (MFB's) en lokale

INTERVIEW



Jan Dirk Jansen, directeur Pluriplus:

'Aantal apotheken in Nederland zal dalen'

Sinds de start van Pluriplus in 2010 zijn 212 apotheken aangesloten. Wat zijn de ambities?

Directeur Jan Dirk Jansen: "Met deze explosieve groei zijn we blij. We hopen door te groeien naar zo'n 250-300

apotheken. We hebben niet de ambitie de grootste te worden, wel de beste."

Stijgt of daalt het aantal apotheken in Nederland in de komende jaren?

"Door druk op de marges en doordat delen van het apotheekassortiment zijn verdwenen – ziekenhuisverplaatste zorg, incontinentie- en diabeteshulpmiddelen – verwacht ik een geleidelijke daling. Ik hoop dat zelfstandige apothekers lokaal de handen ineenslaan en oplossingen bedenken voor onrendabele vestigingen van collega's."

Het eerste-uitgiftegesprek zorgt voor negatieve publiciteit. Wat moet er gebeuren?

"Het is jammer dat de nadruk zo op dat gesprek ligt. Als de klant zich dat niet goed herinnert of het onnodig vindt, ontstaat er direct stampij over de toeslag. Terwijl een eerste uitgifte ook op andere punten bewerklijker en dus duurder is. Dat is onderbelicht gebleven. We kunnen de kritiek pareren door de kwaliteit te verbeteren. Ik vraag me overigens af of het zo dramatisch is als de Consumentenbond doet voorkomen, maar het kan vast beter."



Percy Thio, directeur Thio Pharma:

'Kleine aandoeningen kans voor apotheker'

Waarom verwacht Thio Pharma een groei in zelfzorg?

Percy Thio, directeur van Thio Pharma: "Meer geneesmiddelen verdwijnen uit het verzekerde pakket of zijn

projecten in nauwe samenwerking met de eerstelijnszorgverleners.

- **Belang KNMP-richtlijnen:** bieden een basis voor de lokaal in te vullen farmaceutische zorg.
- **Implementatie van de drie geautoriseerde KNMP-richtlijnen (Ter hand stellen, Geïndividualiseerde distributievormen en Medicatiebeoordeling) en de richtlijn Medicatieoverdracht:** alle apotheken volgen deze richtlijnen.
- **Medisch-farmaceutische beslisregels (MFB):** alle apotheken werken hiermee.
- **Aantal apothekers dat een opleiding medicatiebeoordeling heeft gevolgd:** ongeveer 70%.
- **Onderscheidend door:** ruimte bieden voor de ondernemende apotheker die op locatie nauw samenwerkt met plaatselijke eerstelijnszorgverleners.

Acdapha Groep [KETEN]

- **Eigenaar:** Dick Bouma, apotheker.
- **Aantal apotheken in eigendom:** 12, gevestigd in Noord-Holland.
- **Aantal apothekers in dienst:** 17, onder wie 3 tweede apothekers.
- **Aantal gecertificeerde apotheken:** 12.
- **Aantal apotheken op het LSP:** 1.
- **Aan welke kwaliteitscirkels doen de apotheken mee:** *mystery guest*-onderzoek (Apotheken Monitoring Program).
- **Aandeel zelfzorg:** blijft gelijk; accent ligt bij farmaceutische zorg en niet bij retail.
- **Zorgprojecten en -diensten:** medicatiegesprekken conform richtlijn *Polyfarmacie bij ouderen*, medisch-farmaceutische beslisregels en telefonisch nabellen na eerste uitgifte.
- **Projecten of diensten voor de nieuwe eerste lijn:** diabetes-consultdagen, incontinentie-consultdagen,



door het eigen risico een te dure optie. De apotheker kan hier met zijn adviesfunctie op inspelen. In Engeland hebben apothekers de behandeling van kleine aandoeningen al naar zich toe getrokken."

Is Thio Pharma voorbereid op de veranderingen in de eerste lijn?

"Wij hebben veel ervaring met de samenwerking met andere zorgverleners: 80% van onze apotheken is gevestigd in een gezondheidscentrum. Sinds begin jaren negentig zoeken wij die samenwerking bewust op."

Is de aankoop van apotheken door ketens definitief op zijn retour?

"Dat verwacht ik niet. Een grote groep apothekers is de 60 gepasseerd en moet de apotheek verkopen. Verder verwacht ik een toename van het aantal franchise-apotheken bij apotheekformules. Formules die overigens steeds strenger worden. Veel apothekers leggen zich daarbij neer omdat de contractuele eisen van zorgverzekeraars vaak te complex zijn."

voedingsdagen met diëtisten en farmaceutische patiënten-zorgproject Longaandoening.

- **Belang KNMP-richtlijnen:** een prachtig middel voor verbetering van de farmaceutische zorg. Daarnaast heeft de patiënt recht op de beste zorg.
- **Implementatie van de drie geautoriseerde KNMP-richtlijnen (Ter hand stellen, Geïndividualiseerde distributievormen en Medicatiebeoordeling) en de richtlijn Medicatieoverdracht:** de kwaliteitsapotheker is bezig met de aanpassingen voor de KNMP-richtlijnen. Voor de medicatieoverdracht: de patiënt krijgt altijd een brief bij zijn geneesmiddel, verder gebruik van OZIS.
- **Medisch-farmaceutische beslisregels (MFB):** alle apotheken werken hiermee.
- **Aantal apothekers dat een opleiding medicatiebeoordeling heeft gevolgd:** 12 apothekers volgen de cursussen van CME online en van het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik.
- **Onderscheidend door:** een regionale keten waarvan de apotheker in een grote zelfstandigheid zijn farmaceutische zorg uitoefent.

Zorgapotheek Nederland [KETEN]

- **Moederbedrijf:** de Stichting SAL apotheken en Arts en Zorg zijn eigenaars van Zorgapotheek Nederland (voorheen SAL Apotheken), de bedrijfsnaam van de vennootschap. De apotheekketen heeft zowel SAL Apotheken als Arts en Zorg Apotheken in eigendom; er is geen verschil tussen de apotheken. De keten heeft geen franchiseformule.
- **Aantal apotheken in eigendom:** 13, gevestigd in Groningen, Arnhem, Apeldoorn, Helmond en Den Haag.
- **Aantal apothekers in dienst:** 17 apothekers, onder wie 4 tweede apothekers.
- **Aantal gecertificeerde apotheken:** 13.
- **Aantal apotheken op het LSP:** 13.

- **Aan welke kwaliteitscirkels doen de apotheken mee:** Consumer Quality Index, Apotheken door Cliënten bekeken, *mystery guest*-onderzoek via Tevreden.nl.
- **Aandeel zelfzorg:** blijft gelijk.
- **Zorgprojecten en -diensten:** medicatiebeoordelingen voor Astma/COPD, CVRM en andere patiënten uitgevoerd door een apotheker en een huisarts van Arts en Zorg. Medicatiebewaking met medisch-farmaceutische beslisseregels en een proactieve herhaalservice. Patiënten die hieraan deelnemen krijgen elk jaar een medicatie-analyse door de arts en de apotheker.
- **Projecten of diensten voor de nieuwe eerste lijn:** pilot ouderenzorgproject met de Praktijkondersteuner Huisarts (POH) Ouderenzorg en een huisarts van Arts en Zorg. De POH signaleert kwetsbare ouderen, die een medicatiebeoordeling krijgen uitgevoerd door apotheker, huisarts, POH, fysiotherapeut en wijkverpleegkundige.
- **Belang KNMP-richtlijnen:** sluit zich aan bij deze richtlijnen.
- **Implementatie van de drie geautoriseerde KNMP-richtlijnen (Ter hand stellen, Geïndividualiseerde distributievormen en Medicatiebeoordeling) en de richtlijn Medicatieoverdracht:** alle apotheken zijn gestart met de implementatie van de drie KNMP-richtlijnen. Verder werken alle apotheken volgens de richtlijn *Medicatieoverdracht*. In Den Haag is deze richtlijn door de Stichting Transmurale Zorg omgeschreven naar een regionale richtlijn.
- **Medisch-farmaceutische beslisseregels (MFB):** alle apotheken werken hiermee, met behulp van het programma Nexus Medicatie Check.
- **Aantal apothekers dat een opleiding medicatiebeoordeling heeft gevolgd:** 6.
- **Onderscheidend door:** de apothekers maken op de FTO's afspraken over voorschrijfgedrag en evalueren die jaarlijks: de afspraken uit bijvoorbeeld 2009 komen, voor zover actueel, nu nog terug op het FTO. Ook maken de apothekers afspraken over het vastleggen van patiëntgegevens.

Service Apotheek [FORMULE]

- **Moederbedrijf:** Mosadex Groep.
- **Aantal apotheken aangesloten:** ruim 400, gevestigd in heel Nederland.
- **Aantal gecertificeerde apotheken:** 100%.
- **Aantal apotheken aangesloten op het LSP:** onbekend.
- **Aan welke kwaliteitscirkels doen de apotheken mee:** Onderzoeksprogramma Kwaliteit Apotheken (OKA) van Tevreden.nl, Consumer Quality Index, eigen *mystery guest*- en klanttevredenheidsonderzoek en KNMP-kwaliteitsindicatoren farmacie.
- **Aandeel zelfzorg:** uitbreiden ter ondersteuning van zelfmanagement en preventie.
- **Zorgprojecten en -diensten:** medicatiebeoordelingen



en therapietrouw- en eerste-uitgiftegesprekken, inclusief instructie voor gerelateerde hulpmiddelen.

- **Projecten of diensten voor de nieuwe eerste lijn:** Nationale Cholesterol Test en Nierfunctie bepaling in de apotheek.
- **Belang KNMP-richtlijnen:** groot, dienen altijd als basis.
- **Implementatie van de drie geautoriseerde KNMP-richtlijnen (Ter hand stellen, Geïndividualiseerde distributievormen en Medicatiebeoordeling) en de richtlijn Medicatieoverdracht:** de richtlijn *Medicatiebeoordeling* is geïmplementeerd en in 2013 is gestart met de implementatie van de richtlijnen *Geïndividualiseerde distributievormen* en *Ter hand stellen*. De gespreksprotocollen en de vastlegging in het apotheekinformatiesysteem zijn inmiddels beschikbaar. Voor de richtlijn *Medicatieoverdracht*: hierop zijn lokale afspraken van invloed, dus regionale verschillen. Volgend jaar start van implementatie van samenwerkingsmodule tussen eerste en tweede lijn.
- **Medisch-farmaceutische beslisseregels (MFB):** alle apotheken werken hiermee.
- **Aantal apothekers dat een opleiding medicatiebeoordeling heeft gevolgd:** 430 apothekers volgen of hebben de eigen opleiding Service Apotheek Farmacotherapie Expert (SAFE) gevolgd.
- **Onderscheidend door:** alleen voor zelfstandige apotheken, geen eigendomsapotheken. Door een intensieve begeleiding op maat een hoge implementatiegraad van afspraken.

+ medsen apotheek

Medsen [KETEN]

- **Moederbedrijf:** Medsen apotheek is een zelfstandige Nederlandse apotheekketen, onafhankelijk van een groothandel.
- **Aantal apotheken in eigendom:** 39, voornamelijk gevestigd onder de lijn Purmerend-Almelo. Alle apotheken zijn in eigendom, volledig of deels met participatie door de apotheker.
- **Aantal gecertificeerde apotheken:** 39.
- **Aantal apotheken op het LSP:** alle apotheken.
- **Aan welke kwaliteitscirkels doen de apotheken mee:** kwaliteitsprogramma's van de diverse zorgverzekeraars zoals het kwaliteitsbeleid van Achmea en Menzis.
- **Zorgprojecten en -diensten:** zorgregistratiemodule voor het aantonen van geleverde zorg en voor het maken van afspraken met zorgverzekeraars voor zorginterventies door de apotheker.
- **Implementatie van de drie geautoriseerde KNMP-richtlijnen (Ter hand stellen, Geïndividualiseerde distributievormen en Medicatiebeoordeling) en de richtlijn Medicatieoverdracht:** gestart met de implementatie van de richtlijnen *Geïndividualiseerde distributievormen* en

Medicatiebeoordeling en met de richtlijnen voor astma/COPD en diabetes.

- **Aantal apothekers dat een opleiding medicatiebeoordeling heeft gevolgd:** Medsen is in 2010 met Achmea een pilot medicatiebeoordelingen gestart, daarna voorafgaand hebben alle 39 apotheken een training gevolgd.
- **Onderscheidend door:** apothekers kunnen zorgverlener- en ondernemerschap combineren in eigen apotheek door participatiemodel, hiervoor is een eenvoudige financiële constructie ontwikkeld.



BENU Apotheek [KETEN EN FORMULE]

- **Moederbedrijf:** BENU is onderdeel van de Brocacef Groep. De naam BENU wordt internationaal door Phoenix Group gevoerd.
- **Aantal apotheken:** 116 in eigendom en 191 apotheken die op franchisebasis zijn aangesloten bij de BENU-formule. Apotheken zijn verspreid over heel Nederland.
- **Aantal apothekers in dienst:** 141, onder wie 25 tweede apothekers.
- **Aantal gecertificeerde apotheken:** 105 van de eigendomsapotheken zijn HKZ-gecertificeerd en 130 van de 137 franchisenemers. Certificeringsniveau is 95%.
- **Aantal apotheken op het LSP:** 116 eigendomsapotheken, franchisenemers wordt dit aanbevolen door BENU. Tien BENU-apotheken hebben een *opt-in* van meer dan 50% van de patiënten, het gemiddelde ligt boven de 30%.
- **Aan welke kwaliteitscirkels doen de apotheken mee:** Apotheken Monitoring Program, Feeddex voor continue meting van klanttevredenheid, Consumer Quality Index, ketencertificering en een jaarlijks schema van collegiale auditing.
- **Aandeel zelfzorg:** zal komende jaren uitbreiden.
- **Zorgprojecten en -diensten:** verbetering therapietrouw door intensievere medicatiebegeleiding (astma/COPD, osteoporose, hiv), medisch-farmaceutische beslisregels, searches op populatieniveau en medicatiebeoordelingen.
- **Projecten of diensten voor de nieuwe eerste lijn:** BENU Apotheken zijn lokaal betrokken in proeftuinen voor ketenzorg.
- **Belang KNMP-richtlijnen:** belangrijk als basis.
- **Implementatie van de drie geautoriseerde KNMP-richtlijnen (Ter hand stellen, Geïndividualiseerde distributievormen en Medicatiebeoordeling) en de richtlijn Medicatieoverdracht:** de KNMP-richtlijnen zijn geïmplementeerd en de overdracht van medicatiegegevens bij opname en ontslag in/uit een zorginstelling is geïmplementeerd en wordt getoetst door intercollegiale audits.
- **Medisch-farmaceutische beslisregels (MFB):** alle apotheken werken hiermee.
- **Aantal apothekers dat een opleiding medicatie-**

INTERVIEW



Bart Tolhuisen, directeur BENU Apotheek:

'Meer zelfzorg krijgt status UA'

Stijgt of daalt het aantal BENU-apotheken?

Directeur BENU Apotheek Bart Tolhuisen: "We verwachten dit jaar vijf tot tien apotheken aan te kopen. Verder is het aantal franchise- en partnerapotheken hard gegroeid – dat zal naar verwachting doorzetten."

Hoe verandert het apothekerslandschap?

"Wij verwachten dat het aantal apotheken afneemt doordat kleinere (stads)apotheken samengevoegd worden. Apothekers zullen groeien doordat steeds meer zelfstandigen zich aansluiten bij formules."

Is zelfzorg een groeimarkt voor BENU Apotheek?

"Ja. Wij verwachten dat meer zelfzorgproducten als Uitsluitend Apotheek (UA) in de vrije verkoop komen. Door de financiële crisis hebben we minder zelfzorgproducten verkocht, maar dat trekt nu weer aan."

Apothekers zijn negatief in het nieuws. Hoe het tij te keren?

"Rond het eerste-uitgiftegesprek is veel negatieve publiciteit, maar de waardering voor de apotheker op politiek niveau is de laatste jaren juist toegenomen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het rapport van de verkenners farmacie. De beroepsgroep moet zichzelf beter verkopen door de positieve kanten meer te benadrukken; apothekers en assistenten moeten weer trots zijn op de zorg die zij verlenen!"

beoordeling heeft gevolgd: alle apothekers via CME online en het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik.

- **Onderscheidend door:** in een BENU Apotheek zijn de apotheker en het apothekerteam altijd zichtbaar door een open interieur. Alle BENU-medewerkers hebben een training klantgericht werken gevolgd.

Zorgapotheken Flevoland [KETEN]

- **Moederbedrijf:** Zorgapotheken Flevoland, aangesloten bij Alphega franchiseformule.
- **Eigenaar apotheken:** Zorggroep Almere.
- **Aantal apotheken in eigendom:** 17.
- **Onderscheidend door:** farmaceutische zorgverlening als onderdeel van een geïntegreerd eerstelijns zorgaanbod.



Overige vragen heeft Zorgapotheken Flevoland niet beantwoord. ■