

Serkan Boskan
**Vrijheid én zekerheid,
je hoeft niet te kiezen**

Help, hoe vind ik
nieuwe collega's?

Als coöperant benut je de voordelen van het collectief

Rizwana Chaudhry

Inhoud



- 3. Voorwoord**
Ard van der Meij

- 4. Mosadex Groep**
Nico Kuipers
De overeenkomst tussen NS en Mosadex Groep

- 6. Coöperatie**
Gijs Salentijn, zijn vader Gert en Rizwana Chaudhry
Van stagiair tot apotheekeigenaar

- 8. Farmaceutische zorg**
Mark Drenth en Hilbert Talsma
Regionaal produceren met SMART

- 10. Coöperatie**
Serkan Boskan
Vrijheid en zekerheid

- 12. Ondernemerschap**
Toine Seesing
Sta in jouw kracht met MPower

- 14. Leefstijl**
Lolita Havinga en Heleen Kuijper - Tissot van Patot
Meer zichtbaarheid en samenwerking door gezondheidschecks

- 17. Service Apotheek**

- 20. NCasso**
Het maximale uit je declaratie-waarde halen

- 21. Arbeidsmarkt**
Help, hoe vind ik nieuwe collega's?

- 24. Coöperatie**
De ondernemersgeest van onze coöperatie

- 26. Online**
TikTok: kans of risico

Colofon

Dit is het huisorgaan van Mosadex Groep. Dit magazine verschijnt in print en digitaal. Aan- of afmelden? communicatie@mosadex.nl

De inhoud van dit magazine weerspiegelt niet noodzakelijkerwijs de mening van Mosadex Groep.

Redactie en vormgeving
Afdeling Corporate Communicatie

Fotografie
Aagje Studio, Maaïke Appels, BC Fotografie, Beckand photography, ByMarjo, Bert Buiring, Epsilon-Studios, Fotostudio Wierd, Shutterstock

Reacties
communicatie@mosadex.nl

Mosadex Groep
De Weegschaal 14
5215 MN 's-Hertogenbosch
+31 88 990 82 00
www.mosadexgroep.nl

Druk
Dekkers van Gerwen

De CO₂ die vrijkomt bij de productie van dit magazine wordt volledig gecompenseerd door het beschermen en aanplanten van nieuwe bossen in samenwerking met Trees for All (treesforall.nl).



Ambitie

Wanneer je naar onze coöperanten kijkt, zie je een gekleurd palet. Van gezellige Brabanders tot nuchtere Friezen. Apothekers waarbij het vak met de paplepel is ingegoten, maar ook eerste generatie ondernemers die hun dromen najagen. Mensen met verschillende achtergronden en uit allerlei windstreken. Toch herken je onze coöperanten aan één en dezelfde eigenschap: hun ondernemersgeest.

In dit magazine lees je over Rizwana die als stagiair begon en nu apotheekeigenaar is. En over Serkan. Voor hem is zekerheid belangrijk, maar van ondernemen gaat zijn hart sneller kloppen. Is dat te combineren? Daarnaast hebben we het over het personeelstekort, MPower en TikTok. En geven we je een kijkje in de keuken van Service Apotheek. Heleen en Lolita vertellen over hun inzet op leefstijl en de behoefte aan gezondheidschecks.

Ook lees je over één van onze grootste focuspunten: het behalen van logistieke efficiëntie. Liy Liy, Tom en Huda, drie jonge apotheekeigenaren, vertellen hoe zij hun receptreis optimaal inrichten. Onze COO, Nico, duikt in de overeenkomsten tussen het spoorboekje van de NS en Mosadex. En we zoomen in op Friesland, waar apothekers Hilbert en Mark vertellen over SMART Hub en hun groeiambities. Veel leesplezier!!

Ard van der Meij
CEO Mosadex Groep



Nico Kuipers over de overeenkomst tussen NS en Mosadex Groep.

Hoe match je vraag en capaciteit?

Utrecht Centraal. Het drukste treinstation in Nederland. Iedere dag passeren er 2.400 treinen. Maar er zijn maar 15 sporen. Er is dus weinig capaciteit, maar een grote vraag. Hoe doet NS dat? Het antwoord is simpel: werken met een 'spoorboekje'.



“Bij de NS gaat het om de passagiers, bij Mosadex Groep gaat het over orders. Ander werkaanbod, maar hetzelfde logistieke proces.”

Het logistieke proces stroomlijnen, de vraag afstemmen op de capaciteit. Ook bij Mosadex Groep zijn we iedere dag bezig met een logistiek proces. Daarom werken wij óók met een 'spoorboekje', alleen dan voor medicijnbestellingen. Wat betekent dit voor ons logistieke proces? En wat is de rol van de apotheker hierin? Nico Kuiper (COO Mosadex Groep) legt de overeenkomsten uit aan de hand van het 'spoorboekje'.

Nog even terug naar Utrecht Centraal. Er komt niet voor elke reiziger één trein. In één trein gaan meerdere reizigers. De reizigers staan niet lukraak te wachten op een perron tot een trein komt, maar raadplegen het spoorboekje. Daardoor wordt de toestroom verspreidt. De reizigers (het werkaanbod van de NS), stemmen hun reis af op het vertrek van de treinen (de capaciteit van de NS). Vergelijk dit nou eens met Mosadex Groep. Bij NS gaat het om de passagiers, bij Mosadex Groep gaat het over orders. Ander werkaanbod, maar hetzelfde logistieke proces.



Nico Kuipers, COO Mosadex Groep



Vertraging voorkomen

Om te zorgen dat alle apotheken op tijd hun bestelde medicijnen ontvangen, zorgt Mosadex Groep dat de toestroom goed verloopt. Dit doen we niet vanuit het werkaanbod (de orders), maar vanuit de beschikbare capaciteit. Door de orders van apotheken te verspreiden over de dag, wordt het werkaanbod beter verdeeld naar capaciteit van Mosadex Groothandel of Central Filling Mosadex. Zo komen niet alle orders aan het einde van de dag tegelijk binnen. Dat voorkomt vertraging op ons spoor.

Plan je route

Hoe kan een apotheker helpen om vertraging te voorkomen? Door bestelwekkers te gebruiken. Zo'n bestelwreker stuurt automatisch alle orders op dat moment naar de groothandel of Central Filling Mosadex. De apotheker stelt de bestelwreker zelf in zodat deze aansluit op het dagproces in de apotheek. Naast het voordeel in de apotheek helpen de bestelwekkers ook bij het verspreiden van het werkaanbod. En die werkwijze past perfect binnen onze coöperatieve gedachten. Binnen de coöperatie kijk je naast je eigen apotheek ook naar het belang van de groep. Hoe beter de apotheken de bestelwekkers instellen, hoe beter de verspreiding van de orders, hoe meer regie op de voorraadaansturing. Dit leidt tot een optimaal logistiek proces en het verlaagt de kosten wat ten goede komt aan de coöperatie.

Een groot deel van de recepten is herhaalmedicatie en daardoor planbaar. Juist bij die recepten is het werken met bestelwekkers heel gemakkelijk. Afgelopen periode zijn al veel planorders naar voren gehaald. En dat loont! Het werk bij Mosadex Groothandel is verschoven van laat op de middag naar eerder op de dag. Hierdoor is de groothandel productiever en dalen de kosten in de keten.

Volgend station

Het instellen van de juiste bestelwekkers is dus belangrijk. Het draagt bij aan het beter verdelen van de toestroom over de dag. Het zorgt voor meer regie over het tijdstip waarop de orders binnenkomen. Maar de bestelwekkers zeggen nog niks over de hoeveelheid van de voorraad. Dat is de volgende stap, het volgende station. Het doel is om vanuit de groothandel meer regie te krijgen op de voorraad. Regie op het tijdstip en de

voorraad zorgt voor een nóg optimaler proces, met lagere transportkosten en handelingskosten. Dat alles is van grote waarde voor onze coöperatie en draagt bij aan het versterken van de positie van de apotheker.

Eindbestemming

Het moge duidelijk zijn dat een spoorboekje onmisbaar is. Het is maar een stukje papier, maar wel cruciaal voor een optimaal logistiek proces. Zonder zo'n boekje is het chaos op Utrecht Centraal. En of het nou gaat om reizigers bij NS of orders bij Mosadex Groep, we willen uiteindelijk een prettige reis naar onze eindbestemming. Een prettige reis, zonder vertraging, met lage kosten en een zo hoog mogelijke service. Als iedereen, zowel Mosadex Groep als de apotheker, werkt met het 'spoorboekje voor medicijnen', hebben wij net als NS in een sneltreinvaart een optimaal logistiek proces.

Werk jij mee aan ons spoorboekje?

Overleg met jouw accountmanager wat de beste bestelwekkers voor jouw apotheek zijn. Stel ze in en gebruik ze. Zo helpt jouw apotheek vertraging te voorkomen bij Mosadex Groothandel of Central Filling Mosadex. Dit komt ten goede aan de coöperatie en de apotheek.

Van stagiair tot apotheekeigenaar

Hoe ga je met pensioen als je een familiebedrijf runt? Dit vraagstuk moest Gijs Salentijn oplossen. Zijn vader Gert startte in 1958 Apotheek Salentijn. Een begrip in Appingedam, dat Gijs niet zomaar wilde verkopen aan een apotheekketen. In 2014 komt Rizwana Chaudhry in dienst. Ze is weliswaar geen Salentijn, maar Gijs ziet potentie in haar. En Rizwana? Die voelt ook wel wat voor een eigen apotheek.



Gijs en Gert Salentijn en Rizwana Chaudhry

Zo vader, zo zoon

Als kleine jongen groeit Gijs op met de apotheek die zijn vader Gert in 1958 begon. Het gezin woont boven de apotheek, die bekend staat om haar eigen bereidingen, zoals de 'Damster*' hoestdrank. Gijs begint in 1974 de opleiding farmacie. Op weg om de apotheek van zijn vader over te nemen? Dat zal Gijs nog zien. Vanuit zijn brede interesse volgt hij ook de opleiding informatica. "En die twee opleidingen kwamen verrassend goed samen!", zegt Gijs. Hij komt in dienst bij de apotheek en implementeert computers en een zelfontwikkeld apotheeksysteem dat de apotheek tot in 1996 zal gebruiken.

Gijs is op zijn plek in de apotheek. In 1990 is het tijd voor de volgende stap.

"Een coöperatie waar ik als ondernemer bij kan horen zonder mijn vrijheid te verliezen."

Hij vormt een maatschap met vader Gert en neemt uiteindelijk in 2001 de apotheek volledig over. Al snel groeit de apotheek uit haar voegen en verhuist in 2009 uit de winkelstraat naar een gezondheidscentrum. "Naast een verdubbeling van de ruimte, bevordert de nieuwe locatie ook de samenwerking met andere zorgverleners", zegt Gijs. "De apothekersassistenten en dokters-assistenten weten elkaar beter te vinden en kunnen nu sneller schakelen."

Coöperatiegedachte

Als zelfstandig ondernemer voelt Gijs de behoefte om zich aan te sluiten bij een coöperatie. "Ik vond het belangrijk dat na mijn pensioen de apotheek bij een zelfstandige apotheker terecht zou komen en niet zou worden opgekocht door een keten. Een coöperatie waar ik als ondernemer bij kan horen zonder mijn vrijheid te verliezen. Dat was de juiste stap!", zegt Gijs.

Apotheek Salentijn sluit zich aan bij Mosadex en Gijs deelt zijn wensen voor de toekomst. Ton van Hulst, directeur coöperatiezaken Mosadex, vertelt: "Gijs zijn visie was duidelijk. Hij wilde dat zijn apotheek overgenomen werd door een zelfstandig openbaar apotheker.

Het Apotheekloket van Mosadex Groep deelt deze visie en zet zich in voor de continuïteit van de zelfstandige openbare farmacie. We helpen kopers en verkopers tijdens een belangrijke fase in hun leven: een apotheek-eigenaar verkoopt zijn kindje en een jonge apotheker koopt een nieuwe start."

Potentiële overnamekandidaat

In 2014 begon Rizwana's avontuur bij Apotheek Salentijn. In de laatste fase van haar opleiding farmacie kwam ze als stagiair binnen bij Apotheek Salentijn. En van het een kwam het ander. Met haar diploma op zak kwam Rizwana vast in dienst als tweede apotheker. Gijs had al snel door dat ze wel van aanpakken weet. Gijs: "Bij ons was het gebruikelijk om vier keer negen uur per week te werken. Toen ik Rizwana vroeg welke dag zij vrij wilde, keek ze mij verbaasd aan en zei 'hoezo een dag vrij?'. Toen wist ik: op haar kan ik bouwen! Misschien is zij wel degene aan wie ik het stokje overgeef en de apotheek kan overnemen."

Toch stond een eigen apotheek niet direct tussen de toekomstplannen van Rizwana. "Aan het begin van mijn carrière was ik enigszins onzeker. Ik

wilde graag, maar was ook huiverig om 'de grote schoenen' van Gijs te vullen", zegt Rizwana. Onder begeleiding van Gijs groeit Rizwana en na haar registratie maakt Gijs meteen zijn plaats voor haar vrij. In 2017 gaat de apotheek verder met Gijs als Tweede Apotheker en Rizwana als Beherend Apotheker. "Door deze kans deed ik in een veilige omgeving ervaring op met de bedrijfsvoering. Gijs zette me in mijn kracht en gaf ruimte. Bijvoorbeeld door bij werkoverleggen afstand te nemen. Zo groeide ook mijn zelfvertrouwen om de apotheek over te nemen", vertelt Rizwana.

Vertrouwen als basis

Bij een apotheekovername komt veel kijken."Rizwana en ik vertrouwen elkaar blindelings en ik wilde bij de verkoop zo min mogelijk financiële risico's bij haar neerleggen. We hadden zelf wel een idee bij de overnameconstructie, maar wilden testen of dit reëel was. En zo klopten we aan bij Ton van Hulst voor advies en begeleiding", zegt Gijs.

Rizwana: "Omdat Ton merkte dat Gijs en ik op één lijn zaten, adviseerde hij ons samen voor één onafhankelijke adviseur te gaan. Ton heeft meegekeken

"Gijs zette me in mijn kracht en gaf ruimte. Bijvoorbeeld door bij werkoverleggen afstand te nemen."

met onze overnameconstructie en ons met de juiste mensen in contact gebracht. De adviseur die Ton voordroeg zorgde dat de overname belasting-technisch en financieel in orde was. Daardoor konden we met zekerheid de overname rondmaken."

Toekomstplannen

In de week van de overname wordt Rizwana ook coöperant bij Mosadex. "Ik heb gekozen voor de formule Service Apotheek vanwege de multisite certificering, de moderne website en Service Apotheek-app. Daarnaast gaan we werken met Dé Medicatierol® van Apotheek Voorzorg én wil ik gebruik gaan maken van het track & trace systeem 'Mosadex T&T'. Voor mij was het dus een logische keuze om coöperant te worden. Zo weet ik beter wat er

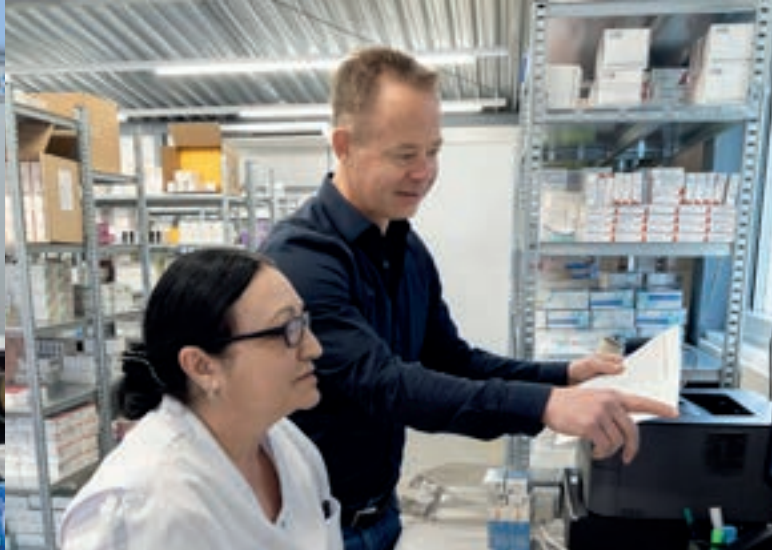
speelt, sta ik in contact met andere ondernemers en benut ik de voordelen van het collectief", zegt Rizwana. "Bij dit soort grote beslissingen is het fijn dat ik Gijs kan bellen voor advies. Ik hak zelf de knopen door, maar ik heb een goede sparringpartner aan hem."

En wat gebeurt er met de naam van de apotheek? Rizwana is immers geen Salentijn. "Apotheek Salentijn is een begrip in Appingedam", zegt Rizwana. "De patiënten kennen de apotheek van Meneer Salentijn (Gert), Jonge Salentijn (Gijs) en de Salentino's (het apotheekteam). Daarom blijft, zo lang ik de eigenaar ben, 'Service Apotheek Salentijn' op de gevel staan."

**"Damsters zijn inwoners van Appingedam", licht vader Gert toe.*



Hilbert Talsma en Mark Drenth



Regionaal produceren met SMART

“SMART HUB past bij onze groeiambities als een op maat gemeten jas”

Van drie, naar vijf, naar acht en uiteindelijk veertien apotheken: Samenwerkende Apotheken Noord Nederland (SANN) produceren gezamenlijk recepten op een centrale locatie in Joure, Friesland. Een ding is duidelijk: om hun groeiambitie kon niemand heen. Hoe pak je zo’n uitbreiding aan? En hoe zorg je dat alles reilt en zeilt? Mark Drenth en Hilbert Talsma geven ons een inkijkje in hun HUB.

“We begonnen in Lemmer met vijf apotheken en produceerden met Smartfilling-software destijds. Dat ging goed, maar we konden onze kosten niet naar beneden krijgen,” legt Mark uit. Hij is een van de grondleggers van de samenwerking tussen Service Apotheek de Waag en Samenwerkende Apotheken Wolvega. “Het magazijn was te klein en er waren te veel handelingen. We verhuisden naar een grotere ruimte in Joure. Daar installeerden we (maar liefst drie) Odessa-sorteesystemen. Daarna gingen we het gesprek aan met apothekers in de regio om te peilen wie er interesse had om werkzaamheden samen te voegen, onder andere bij collega’s in Sneek. We vonden elkaar en zetten een samenwerkingsmodel neer.”

Hilbert, verantwoordelijk voor het voorraadbeheer in SANN Joure, vult Mark aan: “Het was hoognodig dat we onze werkwijze aanpasten om de hoeveelheid recepten te kunnen verwerken. We haalden nog steeds niet het maximale rendement uit de samenwerking. Onder andere doordat

Smartfilling en de systemen van Odessa niet volledig aansloten op ons samenwerkingsmodel. Hoe groei je dan verder? We onderzochten de mogelijkheden met Mosadex Groep en hieruit bleek: we delen dezelfde visie op regionaal produceren.”

Regionaal produceren met SMART HUB

“Toen Mosadex Groep meekeek, toverden we het samenwerkingsmodel om tot een HUB. We draaiden een pilot, het oude systeem Smartfilling werd omgezet naar het nieuwe moderne platform SMART HUB. In het uitgebreide productiemanagementsysteem van Mosadex zien we tijdens het aanschrijven precies wat er op voorraad is in de HUB. De producten binnen de receptreis van Mosadex sluiten goed op elkaar aan. Optimaal Bestellen zorgt ervoor dat het assortiment goed op orde is.”

SMART HUB stuurt in Joure productieopdrachten naar de Odessa-kasten om recepten klaar te maken. Mark: “Mosadex T&T is de volgende efficiëntieslag die we willen doorvoeren in

onze HUB. Via Mosadex T&T is het productieproces volledig te volgen, omdat het track & trace systeem geïntegreerd is in SMART. Hiermee kunnen we het hele proces van insturen van het recept tot aan het afleveren bij de klant volgen. Inmiddels produceren we voor veertien apotheken foutloos en maken we dit jaar 580.000 receptregels klaar. Wie weet sluiten in de toekomst nog meer apotheken aan in onze HUB. Eenmaal over op het systeem van SMART HUB is uitbreiden heel eenvoudig.”

Central Filling Mosadex of SMART HUB?

“Wil je productie zelf in de hand houden of besteed je het uit aan Central Filling Mosadex? In ons geval willen de apothekeigenaren zelf produceren, ons assortiment is breder. Daarom past SMART HUB ons goed. Ook regie op onze eigen servicegraad is fijn. Daarbij komt wel kijken dat je veel dingen zelf moet organiseren op regionale schaal, van personeel tot logistiek.” Inmiddels heeft Mosadex Groep een rekenmodel ontwikkeld, dat uitrekent wat het starten van een HUB voor jouw apotheek betekent in cijfers. Dit helpt keuzes maken op basis van feiten in plaats van onderbuikgevoel.

Zorg verlenen door apothekersassistent

“Alles moet op orde zijn, gezamenlijk in de HUB, maar ook voor iedere apotheek afzonderlijk. Een uitdagende klus.” En die uitdaging, die loopt inmiddels in Joure. “We hebben zo’n zes tot zeven mensen per dag aan het werk om de medicijnen te produceren, in twee verschillende ploegen. Ook jongeren draaien gemakkelijk als bijbaan mee in het productieproces bij de Odessa-kast. Onze apothekersassistenten houden zo meer tijd over om zorg te verlenen: de wijk in richting kwetsbare ouderen, zelf de medicatie bezorgen of bijvoorbeeld inhalatie-instructies aan huis geven.”

Flexibel, efficiënt en schaalbaar

Die flexibiliteit die SMART HUB in de productie brengt, is voor de samenwerkende apotheken niet het enige voordeel van de HUB. Hilbert: “We zochten bij de opstart van de HUB de meest efficiënte manier van produceren. Dat vonden we in SMART HUB. Dat het systeem daarbij aantoonde dat het schaalbaar is,

Binnen de coöperatie werken nu 10 HUB's met SMART HUB.

SMART HUB is een productiemanagementplatform

Receptverwerking van samenwerkende apotheken in een regio gebeurt door één producerende apotheek. Dat elimineert logistieke handelingen voor apothekersassistenten.

In combinatie met het sorteersysteem van Odessa produceer je met SMART HUB grote volumes in korte tijd.

Samenwerken in jouw regio?

We vertellen je graag alles over het beginnen van een HUB. Neem contact op met je accountmanager.

past bij onze groeiambities als een op maat gemeten jas. Als we willen, kunnen we steeds verder opschalen met apotheken.”

“Het sorteersysteem van Odessa sluit goed aan op het productieproces in de HUB, waardoor we in relatief korte tijd een groot volume produceren. De drie kasten hebben samen 192 vakken waarin we de medicijnen sorteren. Het is vooral zo efficiënt omdat het systeem naadloos geïntegreerd is met de producten van Mosadex Groep. Met de software van Optimaal Aanschrijven en Optimaal Bestellen halen we er voor mijn gevoel alles uit wat erin zit. Zeker als Mosadex T&T straks geïmplementeerd is. Het is daarbij heel prettig dat alles in één systeem en dashboard zichtbaar is. Alle informatie op één plek, enorm handig voor je assortiments- en voorraadbeheer.”

Soepele implementatie

“We hebben de implementatie in onze HUB als plezierig ervaren. Ik denk dat dat vooral komt doordat we vooraf goede afspraken hebben gemaakt en dingen die we aandroegen, ook daadwerkelijk werden doorgevoerd”, vertelt Hilbert. “Ook deed Mosadex een GAP-analyse, dit hielp om inzicht te krijgen in de situatie. Het was voor Mosadex de eerste keer dat zoveel apotheken in één keer overgingen. Een spannende stap: je kunt niet tegen patiënten zeggen dat ze deze week hun medicijnen niet ontvangen – we moesten in één keer over. De testen die we op de achtergrond draaiden, hielpen om de overgang naar SMART HUB soepel te laten verlopen.”

Betrouwbare en kwalitatieve zorg

“Door SMART HUB is ons productieproces tot in de puntjes geoptimaliseerd én geautomatiseerd. Dat is essentieel voor onze apotheken om de betrouwbare, kwalitatieve zorg te leveren die we zo hoog in het vaandel hebben staan. Daarin worden we door SMART HUB nu echt ontzorgd.”



Serkan Boskan

‘Word maar arts jongen, dan heb je een goede toekomst’ – met die woorden is Serkan Boskan grootgebracht. Als ‘migrantenkind’, zoals hij zichzelf terloops noemt, heeft hij een groot verantwoordelijkheidsgevoel om niet alleen voor zichzelf maar ook voor zijn familie te zorgen. Zekerheid is voor hem dus een belangrijke waarde. Maar vrijheid en ondernemerschap, dáár ging zijn hart sneller van kloppen. Het bleek perfect te combineren – als zelfstandig openbaar apotheker en lid van de coöperatie Mosadex. Wat kunnen we van zijn drive leren?

Vrijheid én zekerheid Je hoeft niet te kiezen!

“Welkom!” Nadat hij zijn gesprek met de apothekersassistent afrondt, ontvangt Serkan ons vriendelijk in zijn apotheek. ‘Ik ga even met de apotheker overleggen’, hoorde ik haar kort daarvoor tegen de patiënt vertellen. Het klinkt zo simpel, zeggen wat je doet. Toch maakt het een groot verschil voor de patiënt, aldus Serkan. “De kracht van de apothekersassistent is om gefocust en secuur recepten te verwerken. Een valkuil ligt dan op de loer dat de patiënt geen idee heeft wat we doen als de assistent achter de balie verdwijnt of op de computer tikt.” Aandacht voor het werk, de relatie met de patiënt en gericht op de lange termijn, dat typeert Serkan.

Van pech naar passie

Terug naar de studiekeuze. “Ik volgde het advies van mijn ouders op, schreef me in voor Geneeskunde maar had pech en werd uitgeloot. Stiekem was ik er blij mee.” Maar wat past dan wel bij mij? Buurt – en (inmiddels) vakgenoot Ferhat Ak wees Serkan op de opleiding Farmacie. “Direct wist ik het; ik ga specialiseren en kies voor openbare farmacie, met zicht op ondernemerschap. Ik begon mijn afstudeertraject bij een BENU apotheek, maar paste niet in het keurslijf. Vrijheid? Ondernemerschap? Ik kwam van een koude kermis thuis.” Serkan gaf zijn droom niet op en rondde zijn studie af bij een zelfstandig ondernemer. De volgende stap was zelf eigenaar worden.

Serkan koos er bewust voor niet via een fonds de overname te regelen. “Ik wilde zelf regie houden. Via via kwam ik in contact met Marc van Asten, hij zocht een opvolger! Sinds 2,5 jaar mag ik mezelf mede-eigenaar noemen van Service Apotheek Deltaweg in Helmond.” Marc heeft een goede basis gelegd waar Serkan op verder kan bouwen. “De franchiseformule Service Apotheek, lidmaatschap bij de coöperatie Mosadex en regionaal actief zijn. Strategische keuzes waar ik achter sta. Het geeft verdieping aan je werk om met andere partijen toekomstgericht bezig te zijn en maakt dat veranderingen je niet overkomen maar je er onderdeel van bent.” Serkan is bestuurslid bij de apothekerszorggroep in Zuidoost-Brabant en Weert (CaZo) en actief bij het Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ). Zo werkt hij aan grote vraagstukken in de zorg waar samenwerking cruciaal is. Denk aan thema’s als zelfredzaamheid, palliatieve zorg en de brug met andere eerste- en tweedelijnszorgverleners.

Wat heb je veranderd in de apotheek?

“Flexibiliteit geeft ruimte om aan verbeterprojecten te werken. Ik wilde dus flexibiliteit vergroten en tijd winnen. Een paar voorbeelden: we hebben chronische patiënten proactief op de

“Het geeft verdieping aan je werk om met andere partijen toekomstgericht bezig te zijn. Dat maakt dat veranderingen je niet overkomen maar je er onderdeel van bent.”

herhaalservice gezet, telefonie gedigitaliseerd zodat het ook op afstand mogelijk is, van AIS gewisseld (nu APRO) en een ondersteunend medewerker aangenomen die de assistenten werk uit handen neemt. En zoals gezegd extra aandacht voor patiëntcontact. Mosadex producten en diensten helpen ons daarbij, zoals Mosadex T&T waarmee ik realtime kan zien wat de status is van het recept. Die informatie is voor de patiënt ook beschikbaar in de Service Apotheek-app, heel klantvriendelijk.”

Coöperatief ondernemen

Terug naar de ham-vraag, wat kunnen we leren van jouw drive? “Het klinkt cliché maar door mijn achtergrond weet ik dat ik zélf verantwoordelijk ben voor mijn succes. En ook welke prijs ik betaal als ik slechte bedrijfskeuzes maak.” Serkan omschrijft het als een ‘hongergevoel’ naar het bereiken van stabiliteit en toekomstbestendige zekerheid. Het effect hiervan? Een coöperatieve ondernemer, die niet achteroverleunt maar zelf de mouwen opstroopt voor succes. “Mosadex is groot geworden door zich uit te spreken en eigenaarschap te tonen, daar herken ik mezelf in. Blij dat ik mijn stem kan laten gelden om succesvol te zijn én te blijven.”

“Blij dat ik mijn stem kan laten gelden om succesvol te zijn én te blijven.”

Sta in jouw kracht met **MPower**

Als openbaar apotheker ben je naast medicijnspecialist ook ondernemer. Je wilt je focussen op je rol als zorgverlener én tegelijkertijd je cijfers op orde hebben. Grip op de voorraad en inzicht in het naleven van contracten zijn in deze markt cruciaal. Maar hoe houd je het overzicht?



Toine Seesing, Apotheker

Ruimte voor zorg

Aan het woord is openbaar apotheker Toine Seesing. Als we Toine spreken zit hij in de auto. Net zijn kinderen naar school gebracht en nu onderweg naar Apotheek De Herenhof in Alphen aan den Rijn. Een ding is duidelijk: Toine houdt van efficiëntie en dat komt tot uiting in zijn werk.

Toine is samen met drie collega-apothekers mede-eigenaar van Samenwerkende Apotheken Rijn en Gouwe (SARG). Een maatschap van zeven apotheken, waar efficiëntie heilig is als het gaat om logistiek en bedrijfsvoering. "Onze visie kan je vergelijken met een schilderij. De lijst staat voor het op orde hebben van onze logistiek en bedrijfsvoering. Dat is een randvoorwaarde. Het geheel valt of staat bij een sterke lijst. Is deze in orde? Dan heb je ruimte om de farmaceutische zorg te leveren die jouw patiënten verdienen", vertelt Toine.

Markontwikkelingen

Personeelstekorten, het preferentiebeleid, en de teruglopende marges. Een greep uit de markontwikkelingen die druk uitoefenen op de openbare apotheek. Maar hoe maak je jezelf en je apotheek weerbaar voor deze externe factoren? Toine geeft een kijkje achter de schermen.

"Denken in oplossingen en zicht op je cijfers hebben is belangrijk. Door nieuwe collega's op te leiden maken we ons bijvoorbeeld weerbaar voor de krappe arbeidsmarkt. We leiden assistenten en apothekers op en zijn een opleidingsplaats voor TOPpers*", legt Toine uit.

Daarnaast gebruikt Toine MPower om de cijfers in de gaten te houden. Toine: "Door het preferentiebeleid moeten we scherp zijn op het aanschrijven van preferente medicijnen. Met MPower kan ik monitoren of dit daadwerkelijk gebeurt. Daarnaast gebruik ik het dashboard om de omzet en de logistieke parameters in de gaten te houden. Vanwege de teruglopende marges en de medicijntekorten moeten we kort op de bal spelen."

De regie in eigen handen

"Als zelfstandig apotheker ben je een specialist in farmaceutische zorg, maar ook ondernemer", stelt Paul Does, verantwoordelijk voor MPower. "Je wilt je tijd investeren in zorgtaken, zonder de grip op de bedrijfsvoering te verliezen. Daarom is MPower ontwikkeld. Een dashboard met de actuele sturingsinformatie van jouw apotheek. Met het dashboard heb je onder andere jouw preferentiegraad, de naleving van je inkoopmandaat en je suboptimale leveringen voor je."

Paul: "Door de markontwikkelingen is de bewegingsruimte beperkt. Neem als voorbeeld een aantal apotheken dat begin dit jaar hun Menzis plus contract zijn kwijtgeraakt en nu een basis contract hebben. Doordat een aantal preferente middelen lastig verkrijgbaar waren, moet je dagelijks bijsturen om je preferentiegraad te halen. In zo'n situatie is MPower onmisbaar."

"Daarnaast hebben we nu te maken met een toeslag bij inefficiënt bestellen", zegt Toine. "Logisch, in de groothandel kunnen ze beter één keer lopen, dan drie rondes maken voor jouw bestelling. Dit is een reden om nog scherper te zijn met optimaal bestellen. Ik monitor daarom het aantal bestelregels in MPower. Zo stuur ik op tijd bij als het nodig is en voorkomen we onnodige kosten voor de coöperatie. Optimaal Bestellen zorgde ervoor dat onze voorraadbestellingen nog maar twee keer per week worden geleverd."

Meer doen met MPower

"Efficiëntie behalen is één, behouden is een tweede. MPower geeft mij de handvaten om 'de lijst van ons schilderij' sterk te houden. Zo krijgt ons apotheekteam de ruimte om het doek in te kleuren en te doen waar ze goed in zijn: optimale farmaceutische zorg leveren", vertelt Toine.

Toine's advies voor apothekers die meer willen doen met MPower? "Neem een ochtend de tijd om je erin te verdiepen. Het werkt eenvoudig en binnen enkele minuten heb je al meer inzicht. Zo voorkom je dat je marge misloopt en je afspraken niet nakomt."



MPower

Hét dashboard van jouw apotheek

Geef je dag een kick-start met MPower. MPower geeft je inzicht in de belangrijkste processen in je apotheek.

Tip! Vraag je accountmanager naar de volgende MPower webinar.

Ook is er een snelgids beschikbaar die je wegwijs maakt. Download deze via de QR-code of via bit.ly/snelgids-mpower.



"Zicht op je cijfers hebben is belangrijk."

**Een TOPper is een AIOS die naast zijn specialisatie ook het TOP-programma van Het Apotheekloket en Service Apotheek volgt.*



Lolita Havinga en Heleen Kuijper-Tissot met de Cobas B101 van Roche Diagnostics

Meer zichtbaarheid en samenwerking door gezondheidschecks

Twee apothekers met één gedeelde passie. Heleen Kuijper-Tissot van Patot en Lolita Havinga kwamen elkaar tegen op de opleiding tot leefstijl_apotheker. Heleen specialiseerde zich tot leefstijl_apotheker om zichtbaarder te worden als apotheker. Lolita volgde de opleiding met als doel Service Apotheken bij leefstijlprojecten te kunnen ontzorgen. Wat blijkt? Die twee zijn een gouden combinatie.

De leefstijl_apothek

"Mensen hebben zelf veel invloed op hun eigen gezondheid en aandoe-ningen", aan het woord is Lolita. 25 jaar geleden begon ze als apotheker. Eerst in de apotheek en later als apotheker op het hoofdkantoor van Service Apotheek. Lolita: "Aan het begin van

mijn loopbaan voerde ik in de apotheek gezondheidschecks uit. Dit kostte veel tijd, werd niet vergoed en was daarom niet houdbaar. De laatste jaren hoor je veel over preventie en leefstijl. En de meest duurzame zorg is de zorg die je niet hoeft te leveren. Reden genoeg om meer met preventie te doen en gezondheidschecks nieuw leven in te blazen!"

"In samenwerking met de Gemeente Wijdmeren en Service Apotheek kon ik vijftig gezondheidschecks aanbieden. Op woensdagavond plaatsten we een advertentie in het dorpsblad en donderdagochtend hadden we al vijftig aanmeldingen. De vraag is duidelijk groot!," zegt Heleen.



Heleen's ultieme leefstijltip

"Ik vond dat we tijdens de lunch wel wat meer verse groentes konden eten, maar we hebben geen tijd om uitgebreid te koken in de apotheek. Daarom haalde ik een soepmaker en kookboeken. Nu staat er binnen een half uur verse soep op tafel. Je hoeft alleen zelf de groentes erin te doen!"

Volgens Heleen is een apotheek dé plek om gezondheidschecks te doen. "De kracht van de apotheek is de laagdrempeligheid. Je hebt geen afspraak nodig en er komen dagelijks honderden mensen. We hebben een positie die goed past bij het geven van adviezen over leefstijl. Hoe mooi is het als je bij het uitgeven van diabetesmedicijnen ook vanuit jouw specialisme het gesprek aan kan gaan over leefstijl?," zegt Heleen.

Samen voor preventie

Heleen is apotheker en eigenaar bij het samenwerkingsverband van de apotheken in Kortenhoef, Hilversumse Meent, Loosdrecht en Nederhorst den Berg. Als gespecialiseerde leefstijl_apotheker introduceerde ze in 2023 gezondheidschecks in haar apotheken.

"De vraag is groot!"

Een gezondheidscheck begint met het vaststellen van de cholesterolwaarden. Vervolgens wordt de BMI berekend en wordt de middelomtrek, de bloedglucose en de bloeddruk gemeten. Na de metingen worden de resultaten besproken met de deelnemer.

Lolita ondersteunt apothekers met door haar ontwikkelde materialen en scholing voor het voorbereiden, uitvoeren en evalueren van gezondheidschecks en met andere handige producten. "Zo maakt Heleen gebruik van de Service Apotheek-afsprakenwebsite. Via een



Lolita's ultieme leefstijltip

"Wees je vooral bewust van je keuzes. Ongezonde keuzes zijn vaak makkelijker dan gezonde keuzes. Natuurlijk is fastfood makkelijk en soms lekker. Maar kies in de regel voor vers en gevarieerd. En zorg ervoor dat je niet de hele dag zit. Als je werkt in de apotheek is dat gelukkig meestal ook niet aan de orde."

QR-code in de advertentie schreven deelnemers zich gemakkelijk in en kregen ze voor hun afspraak een herinnering. Dat scheelde telefoontjes naar de apotheek én zorgde dat alle deelnemers ook daadwerkelijk kwamen opdagen," zegt Lolita.

Inzicht motiveert

Eind 2023 zijn alle vijftig gezondheidschecks afgenomen. Vooral de

cholesterolmetingen laten afwijkende waarden zien. Bij 58% van de deelnemers is tenminste één van de cholesterolwaarden afwijkend. Dat inzicht is waardevol, stelt Heleen. "Veel deelnemers kennen hun gewicht en BMI. Maar dat is niet zo bij de cholesterolwaarde."

Voor sommige mensen zijn de resultaten een bevestiging dat zij goed bezig zijn met hun leefstijl. Voor anderen is het een 'wake-up call' wanneer de metingen afwijkende waarden laten zien. "Door tijdig te signaleren, kan de deelnemer actie ondernemen om zo mogelijke zorg in de toekomst te voorkomen," zegt Lolita.

Aan de slag

Heleen: "De kunst is om de deelnemer te motiveren om zelf actie te ondernemen bij afwijkende waarden. De apotheker kan vanuit zijn spilfunctie in de regio zo nodig contact leggen met de juiste zorgverlener. Denk aan een diëtist, slaapdeskundige, sportcoach of bij ernstig afwijkende waarden de huisarts. Daarnaast ontwikkelde Service Apotheek informatieve flyers met uitleg over afwijkende waarden en wat de deelnemer hieraan kan doen. De eerste stap hebben

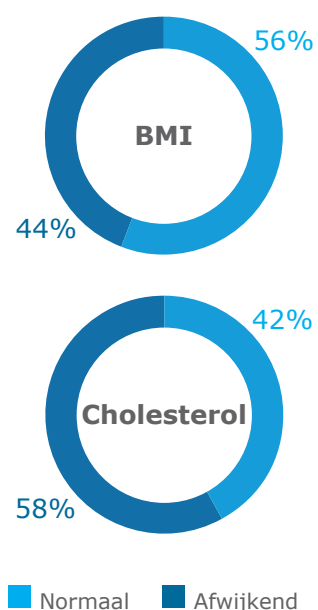
deelnemers zelf al gezet door de check te doen. Daarom wil ik hen de juiste handvaten bieden om door te pakken."

De deelnemers, voornamelijk 50 tot 60-jarigen, waarden de gezondheidschecks met een 8,7* gemiddeld. De meesten geven aan met de adviezen aan de slag te gaan en zouden in de toekomst nog eens een meting willen doen.

Heleen's advies voor apothekers en assistenten die willen starten met gezondheidschecks? "De opleiding is ongelooflijk leuk. Ik raad het iedere apotheker en assistent aan. Sterker nog, ik heb mijn collega's ook geënthousiasmeerd. Één apotheker en drie assistenten uit mijn team volgen nu de opleiding."

**De gezondheidschecks uitgevoerd door Heleen zijn geëvalueerd en door de deelnemers beoordeeld met een 8,7.*

Gezondheidscheck



Ook starten met gezondheidschecks in de apotheek?

Service Apotheek helpt je graag met...

- de benodigde materialen. Zoals de informatieflyers en een handig overzicht om de waarden te rapporteren;
- resultaten van eerdere pilots, zodat jij de gemeente overtuigt bij een subsidieaanvraag;
- een advertentie om de gezondheidschecks onder de aandacht te brengen;
- een afsprakenpagina voor inschrijvingen;
- een Mosavizion-video om aandacht voor leefstijl en medicijnen te vragen in de apotheek.

Interesse?

Stuur een mail naar zorg@serviceapothek.nl

Dan neemt Lolita of een van haar collega's contact met je op om de mogelijkheden te bespreken.



Service Apotheek-app nóg toegankelijker

Wist je dat mantelzorgers sinds eind 2023 toegang hebben tot de Service Apotheek-app? Door een nieuwe koppeling met DigiD kunnen mantelzorgers nu gemachtigd worden om in te loggen in de omgeving van de patiënt. Daardoor kunnen zij ook op afstand diegene helpen voor wie zij mantelzorgen. Bijvoorbeeld met het bestellen van herhaalrecepten of door veilig vragen te stellen aan het apotheekteam.

Yannis Violidis (verantwoordelijk voor Service Apotheek-app) en Miranda Okkersen (projectmanager en mantelzorger) vertellen over de voordelen van de nieuwe koppeling. Lees verder in het Service Apotheek Magazine: bit.ly/mantelzorg-artikel



Voorlichting samen met patiëntenvereniging!

Wist je dat Service Apotheek samen met Stichting Harteraad een webinar over leven met medicijnen voor hart en bloedvaten heeft georganiseerd? Patiënten kregen tips over leefstijl en medicijngebruik van Service Apothekers Harm Geers en Marion Swart-Zuijderduijn. De webinar is goed beoordeeld door patiënten met een 8.

Tip! De webinar kan het hele jaar 2024 teruggekeken worden op de website van Stichting Harteraad. Deel het met patiënten die medicijnen voor hart en bloedvaten gebruiken. Dit draagt niet alleen bij aan veilig medicijngebruik, maar ook aan de zichtbaarheid van het apotheekteam als zorgverleners in de wijk. Er worden voorbeelden van Service Apotheek genoemd, maar de inhoud is relevant voor alle patiënten en apotheken.



Scan de QR-code of ga naar bit.ly/harteraad-webinar

Interessante webinar, ik wist niet dat de apotheker zo veel zorg kon leveren.

Fijn om te horen dat bij medicatietrouw de levensverwachting aanzienlijk toeneemt.

De APK-check kende ik nog niet. Goed om te weten dat deze optie bestaat.

Ik ga volgende week een afspraak maken met de apotheker.



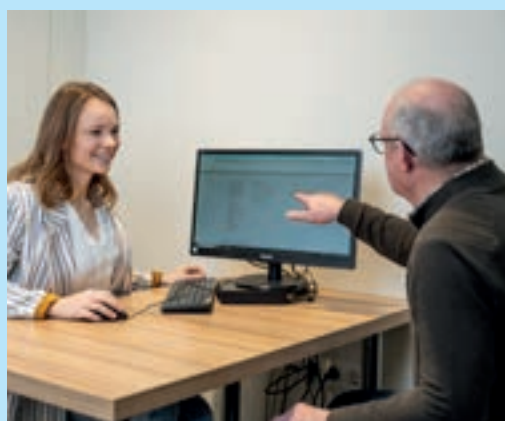
Consultvoering, zichtbaarheid en medicijnveiligheid

Apotheker Jitske Langeland over farmaceutische consulten

Met haar diploma farmacie op zak begint Jitske Langeland in 2021 haar loopbaan als apotheker. Haar doel? Laagdrempelige en toegankelijke zorg leveren. Jitske zet zich hiervoor onder andere in door farmaceutische consulten aan te bieden. We vroegen haar om tips en ervaringen te delen.

Ervaringen van Jitske

- Farmaceutische consulten maken onze zorg zichtbaar. Hierdoor weten patiënten dat het apothekerteam dé medicijnexpert in de zorg is.
- Het persoonlijke contact met patiënten maakt ons werk nóg dynamischer en zinvoller. Je kennis en vaardigheden inzetten, zorgt voor werkplezier.
- Door farmaceutische consulten ontdekken we mogelijke problemen eerder, verkleinen we de kans op bijwerkingen of complicaties en vergroten we medicijnveiligheid. Dat creëert op termijn ook tijd en ruimte aan de balie.



Jitske's tips

- 1 Start met de medicijngroep van een ziektebeeld waar je veel kennis van hebt. Zo is het makkelijker vragen te beantwoorden.
- 2 Je hoeft niet gelijk alle vragen van een patiënt te beantwoorden. Heb je niet direct een passend antwoord? Geef dan aan dat je meer informatie opzoekt.
- 3 Voel je niet schuldig om kosten in rekening te brengen. Veel collega-apothekers vinden dit lastig. Ik merk juist dat mensen dit logisch vinden. Als een tandarts kiespijn verhelpt, volgt er ook een factuur.
- 4 Declareer al je medicatiebeoordelingen en farmaceutische consulten. Zo maak je jouw werk als zorgverlener zichtbaar.



Is jouw apotheek aangesloten bij Service Apotheek?

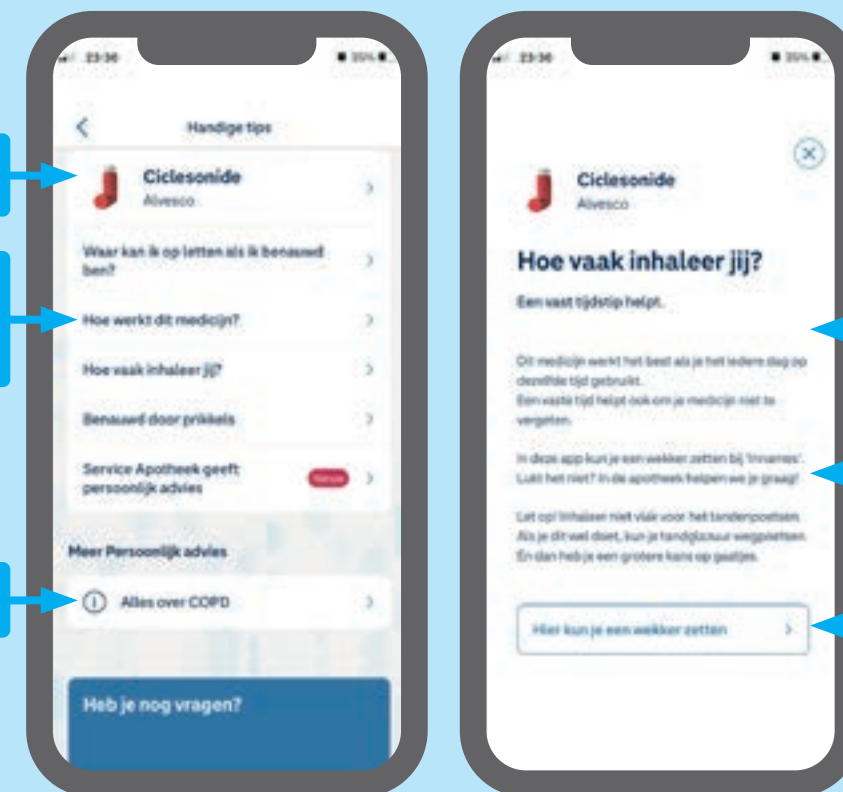
Dan kan jouw formulespecialist je extra ondersteunen met training en materialen.

Foto zorgt voor herkenbaarheid.

Tips in begrijpelijke taal op taalniveau B1. Getest door taalambassadeurs*.

Symbool verduidelijkt de functie.

**Taalambassadeurs hebben de tips over inhalatiemedicijnen getest op begrijpelijkheid.*



Witregel voor de nieuwe boodschap.

Links uitgelijnde tekst is makkelijker te lezen.

Duidelijke acties in een kader

Het belang van begrijpelijke communicatie voor toegankelijke zorg

'2 x daags 2 tabletten', daar is geen woord Frans bij zou je denken. Toch heeft 65 % van de mensen moeite om deze instructie correct toe te passen. Één op de vier Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Verkeerd begrepen medische boodschappen kunnen een flinke impact hebben op de gezondheid. Daarom zet Service Apotheek zich in voor toegankelijke zorg, waarbij begrijpelijke communicatie een randvoorwaarde is. Vijf tips die zorgen dat je tijdens gesprekken of in geschreven communicatie duidelijker een boodschap overbrengt:

- 1 Praat rustig en gebruik korte zinnen en actieve zinnen: 'je neemt', 'je bewaart', 'je prikt'.
- 2 Wees zo concreet mogelijk, vermijd jargon, abstracte begrippen en beeldspraak.
- 3 Veronderstel geen basiskennis over het eigen lichaam, de werking van het afweersysteem, cellen etc.

- 4 Wees duidelijk en concreet; gebruik zo min mogelijk termen als 'regelmatisch', 'een beetje', 'driemaal daags' of 'zo nodig'.

- 5 Herhaal de belangrijkste punten (en beperk die tot maximaal drie).

- 6 Maak gebruik van de terugvraagmethode. Daarmee check je of de patiënt in eigen woorden kan vertellen wat er besproken is. Zie voor meer uitleg bit.ly/pharos-info



Samenwerking expertisecentrum

Voor duidelijke en begrijpelijke digitale zorginhoud in de app werkt Service Apotheek samen met Pharos - Expertisecentrum Gezondheidsverschillen. Pharos zet zich in om grote gezondheidsverschillen in de maatschappij te verminderen.

Tip voor Service Apotheken:

Gebruik het **overzicht met begrijpelijke etiketteksten** op SA Connect (via *Bestanden > Netwerk > Zorg > Zorgthema's en formuleproposities*).

Door het aanpassen van etiketteksten gaat het begrip al omhoog.

2x per dag 2 tabletten

Wordt begrepen door:

30 % van de mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden en **58 % van de mensen** met goede gezondheidsvaardigheden.

in de ochtend 2 tabletten
in de avond 2 tabletten

Wordt begrepen door:

78 % van de mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden, en **97 % van de mensen** met goede gezondheidsvaardigheden.

Bron: Onderzoek door Health Base.

*“Je bent toch geen
dief van je eigen
portemonnee?”*

Met NCasso al 12,5 jaar de optimale declaratiewaarde

Wist je dit al over NCasso?

- ✓ 7 miljoen (!) declaratieregels per maand.
- ✓ Controle contractvoorwaarden op elke regel.
- ✓ Persoonlijk contact met het NCasso-team.
- ✓ Belangrijke bron voor MPower.

Hoe het ooit begon

NCasso sloot perfect aan bij het nieuw ingevoerde marktwerkingsprincipe. Door regelgeving kregen apothekers ineens te maken met verschillende contracten bij uiteenlopende verzekeraars. Was de software er niet geweest? Dan waren veel apothekers vastgelopen met hun declaraties.

Hoe we verdergaan

Jou ontzorgen op het héle financiële proces. Dat is onze missie voor 2025. Rechtstreeks factureren aan je patiënt en het systeem koppelen aan jouw boekhoudprogramma's. Als coöperatie hebben we als doel apothekers maximaal te ondersteunen.

De uitbreiding van NCasso is in ontwikkeling. Heb je vragen of wil je meedenken? Neem contact op met NControl via wijhelpengraag@ncontrol.nl of benader je Mosadex-accountmanager.

NCASSO 



Help, hoe vind ik nieuwe collega's?!

Er is een grote krapte op de arbeidsmarkt, daar kan niemand meer omheen. De cijfers liegen er niet om: tegenover elke 100 werklozen staan 114 vacatures. De apotheek is hierin helaas geen uitzondering. Van apothekers tot apothekersassistenten en van apotheekmedewerkers tot BBL'ers. We hebben ze hard nodig! Wat kun je doen om jouw vacatures te vullen? En wat doet Mosadex Groep? We vroegen drie ervaringsdeskundigen naar hun aanpak, toekomstvisie én tips.

Wat doet Het Apotheekloket tegen de krapte op de arbeidsmarkt?

Renée Nijhuis: “Met Het Apotheekloket zetten we ons in voor de toekomst van de openbare farmacie. We hebben contacten met farmacie opleidingen, studieverenigingen en natuurlijk met apotheken. We zijn hierin een soort match-maker. We hebben hiervoor ook een vacaturebank op onze website, waar apothekers gratis hun vacatures kunnen plaatsen.

Daarnaast merken we dat er nu ook aandacht nodig is voor de apothekersassistent. Daarom werken we aan een strategie voor de lange termijn om het vak te promoten. We zijn nu bijvoorbeeld in overleg met ROC's om te zorgen dat er op de open dagen niet alleen wordt gepraat over de opleiding, maar dat er ook apothekersassistenten aanwezig zijn om te vertellen over het vak. We zijn dit jaar ook bij het

Optima Farma congres geweest, om enthousiaste apothekersassistenten te vinden die meer over het vak willen vertellen aan de aankomend studenten.”

Heb je een tip voor apothekers?

“Voor veel apotheken is dit een open deur, omdat ze dit al doen. Maar mijn tip is: zoek een goede apotheekmedewerker die potentie heeft om door te groeien naar apothekersassistent via een BBL-opleiding. Je hebt dan namelijk de tijd om te onderzoeken of deze persoon in jouw team past. Daarnaast creëer je loyaliteit doordat je bereid bent te investeren in deze persoon en zijn of haar ontwikkeling. Bovendien zijn er mogelijkheden voor subsidies, kijk hiervoor eens naar de subsidiewijzer op de website van SBA.”

Meer weten?

Ga naar hetapotheekloket.nl.



Renée Nijhuis
Accountmanager

*“Kijk eens op sbaweb.nl
naar de subsidiewijzer.”*

HET APOTHEEKLOKET 
Diensten van Mosadex Groep



Dit concept voor het werven van nieuwe medewerkers wordt momenteel door Service Apotheek getest.

Hoe helpt Service Apotheek de apotheker bij de zoektocht naar nieuwe medewerkers?

Anita Kranenbarg: "Een van de belangrijkste dingen is om goede medewerkers te behouden. Kijk bijvoorbeeld of je de logistiek in je apotheek kunt verbeteren, zodat er meer ruimte komt voor zorginhoudelijke werkzaamheden. Die geven de teams vaak de meeste voldoening en werkplezier. Mosadex Groep kan je hierbij helpen en vanuit Service Apotheek krijg je ondersteuning voor verdieping van die zorginhoudelijke taken. Denk aan training en materialen

voor bij farmaceutische zorg voor hart en bloedvaten of consultvoering. Ook focus op de vakinhoud houdt het werk interessant voor medewerkers. Jouw formulespecialist zorgt voor de inhoudelijke begeleiding. Vakinhoud vind je ook via ons scholingsaanbod op het SA Leerplein of in de Leerplein SA-app.

We zetten dit jaar een test-campagne op om het werken in de openbare (Service) apotheek te promoten. De apotheek is

namelijk echt een aantrekkelijke plek om te werken. Het is een zorginhoudelijke baan maar zonder de nachtdiensten of avondroosters. Alleen veel jongeren denken er niet aan omdat ze er bijna nooit komen. Ook is het werk interessant voor mensen die wel graag in de zorg werken maar liever geen 'verzorgende' taken uitvoeren. In de campagne benadrukken we de voordelen van het werken in de openbare apotheek: het lokale karakter, het persoonlijke contact en werken in kleine teams. En vooral: een verrassende baan die ertoe doet! Dat is wat jongere generaties aanspreekt. We proberen daarnaast de drempel te verlagen door te benadrukken dat je 50% van de benodigdheden voor het werk al hebt: vrolijkheid, people skills en digital skills.

De nieuwe campagne testen we tot eind juni 2024 bij studenten van een



“Zorg dat je het BBL-traject klaar hebt voor nieuwe aanwas.”

BBL-opleiding en met twee pilots bij Service Apotheken in Amsterdam Zuid-Oost en Maas en Waal en omgeving. Als het aanslaat zetten we de campagne vanaf september 2024 live op ons promotieportaal (voorheen drukwerkportaal). Apotheken kunnen dan zelf met de beschikbare materialen aan de slag met of zonder onze begeleiding.”

Welke tip wil jij apothekers meegeven?

“In de campagne richten we ons ook op andere doelgroepen zoals jongeren en zij-instromers, voor de functie apotheek-medewerker met en zonder BBL-traject. Deze groep is makkelijk te interesseren voor de apotheek. Dus ik sluit me aan bij de tip van Renée: apothekersassistenten zijn lastig te vinden, dus als je alleen daarnaar zoekt dan ben je erg beperkt. Zorg dus dat je breder zoekt en dat je het BBL-traject klaar hebt voor nieuwe aanwas. Vraag ook niet om een brief en een cv, dat verhoogt onnodig de drempel tot sollicitatie. Bij zo’n krappe arbeidsmarkt moet je alle drempels wegnemen.”

Hoe kijk jij aan tegen de krapte op de arbeidsmarkt?

Roelof-Jan Gores: “Ik ervaar denk ik dezelfde problemen als elke andere apotheek bij het vinden van personeel. Helaas heb ook ik niet alle vacatures ingevuld. Maar ik heb wel een visie over wat er moet veranderen om dit probleem tegen te gaan. Ten eerste zie je dat veel apothekersassistenten door willen leren na hun mbo-opleiding. We raken hen dan in de apotheek kwijt. En als je kijkt naar de zwaarte van het beroep, vooral van de assistenten achter de balie, dan denk ik dat hier een hbo-opleiding voor moet komen. We hebben te maken met een veranderende wereld. De logistiek is veelal geautomatiseerd, gedigitaliseerd of uitbested. Het draait steeds meer om het patiëntencontact aan de balie en dat met steeds mondigere patiënten. Dit vraagt om andere kwaliteiten. Ik denk dat we hiermee de functie een stuk aantrekkelijker maken. We behouden dan de assistenten die willen doorleren. Ook lossen we met een hbo-functie meteen het salarisprobleem op. We kunnen ze dan een salaris aanbieden dat beter past bij de zwaarte van hun functie.”

Heb je een tip voor apothekers?

“Je moet als leidinggevende wel de skills hebben om je medewerkers binnen te houden. Dit spreekt bijna voor zich, maar het managen van een team heb ik destijds niet geleerd in mijn opleiding. Het is iets dat ik de afgelopen 30 jaar zelf heb moeten leren. Dus misschien moeten we daar onszelf toch nog wat meer in opleiden. Voor de teambuilding,



Roelof-Jan Gores
Apotheker

om het team bij elkaar te houden en om het optimale eruit te halen. Dat ze het voor elkaar en samen willen doen. Dan bereik je meer. Als je die skills niet hebt, dan kun je wel meer last krijgen van de huidige druk op de arbeidsmarkt. Als het gaat om goed werkgeverschap is dit cruciaal.”

“De skills om je medewerkers binnen te houden. Daar moeten we onszelf toch nog wat meer in opleiden.”

Tip

Volg je ons al op LinkedIn?
Scan de QR-code en lees meer
verhalen uit de apotheek.



De ondernemersgeest van onze coöperatie

Misschien heb je ze al voorbij zien komen op de LinkedIn-pagina of website van Mosadex Groep. Liy Liy, Tom en Huda; drie jonge apotheekeigenaren en coöperanten bij Mosadex Groep. Ze nemen ons mee op hun reis naar het zelfstandig ondernemerschap en hun keuze voor de coöperatie.

Liy Liy Woo

Service Apotheek Dommelen

In 2018 krijgt Liy Liy Woo de kans om als beherend apotheker kennis te maken met het reilen en zeilen van de apotheek. Wat blijkt? Het hebben van de volledige verantwoordelijkheid past goed bij haar. Door deze ervaring weet ze het zeker: een eigen apotheek, dat is haar droom! In 2022 ziet ze deze droom werkelijkheid worden als ze eigenaar wordt van Service Apotheek Dommelen. Liy Liy's missie is de processen in de apotheek op zo'n manier in te richten dat haar apotheekteam de ruimte en tijd heeft om de beste farmaceutische zorg te leveren. Bij deze missie horen logistieke afwegingen en keuzes.

Hoe maakt Liy Liy de beste keuze voor haar team en de patiënt? Scan de QR-code of ga naar bit.ly/LiyLiy en lees verder.



Coöperant zijn:

geen reden voor twijfel



Mosadex is mij met

de papelepel ingegoten

Tom Knoppert

Service Apotheek de Akker

Ook stellen we je voor aan Tom Knoppert. Tom's wieg stond stond letterlijk en figuurlijk in de apotheek van zijn ouders en Mosadex is hem als het ware met de papelepel ingegoten. Hij groeit op tussen de recepten en de ladekasten en kiest uiteindelijk zelf ook voor de openbare farmacie. Volgend jaar gaat zijn vader Nico Knoppert met pensioen. Aan Tom de eer om het familiebedrijf voort te zetten en zijn dromen na te jagen.

Is Tom daar klaar voor? En vaart hij verder op zijn vaders visie of bepaalt hij zijn eigen koers? Ontdek het via bit.ly/TomKnoppert of scan de QR-code.

**Huda Al Azhari**

Service Apotheek Boshoven

Van collega's naar compagnons. Dat geldt voor Huda Al Azhari en haar voormalig werkgever Julian Hupperetz. Samen zijn zij eigenaar van Service Apotheek Boshoven. Een stap die meteen goed voelde, want na jarenlange samenwerking weten de twee ondernemers wat ze aan elkaar hebben. Het toekomstbestendig inrichten van de apotheek is voor het tweetal 'prio 1'. De logistieke processen goed regelen is een randvoorwaarde om ruimte te kunnen maken voor optimale zorg.

Het hoofddoel is om maatwerk te leveren en klantgericht te werken. Scan de QR-code of ga naar bit.ly/HudaAlAzhari en lees over de logistieke oplossingen die Huda gebruikt om dit te realiseren.



Zelfstandig zijn én

bij de coöperatie horen

TikTok: kans of risico?

3 ervaren TikTok gebruikers aan het woord.

Waar Heleen en Lolita met de gezondheidschecks voor zichtbaarheid zorgen, zijn er ook steeds meer apotheekteams die hun pijlen richten op online zichtbaarheid. Bijvoorbeeld met TikTok. Wat zijn de voor- en nadelen van TikTok voor bedrijven? We vroegen Waan, Camiel en Sanne naar hun ervaringen.

Waarom zijn jullie gestart met TikTok?

Waan: "Veel medische informatie die wordt gedeeld op TikTok klopt niet. Als apotheker wil ik een tegengeluid laten horen en de juiste informatie verstrekken. Daarnaast vind ik het belangrijk om aan jongere generaties te laten zien hoe leuk en veelzijdig het werk in de apotheek is."

Camiel: "Bij DA zagen we dat onze doelgroep steeds meer op TikTok te vinden is. We maakten al video's voor Instagram en Facebook. Dus de drempel om een TikTok account te maken was laag. In 2023 zijn we gestart met een pilot."

Sanne: "We merkten dat zorgverleners in Duitsland en België al meer met TikTok bezig zijn. Ook gebruikte ik TikTok al, omdat ik het makkelijk vond om met TikTok de filmpjes voor onze Facebookpagina op te nemen en te bewerken. Zo zijn we uiteindelijk de filmpjes ook op TikTok gaan delen."

Waar gaan jullie TikToks over?

Waan: "Het werkt goed om op actualiteiten in te springen. Bijvoorbeeld de Dag van de Apothekersassistent of Stoptober. Tip: gebruik een inhaakkalender, dat zorgt voor inspiratie."

Camiel: "DA is een adviesdrogisterij. We zien dat onze volgers 'lifehacks' en tips voor persoonlijke verzorging waarderen."

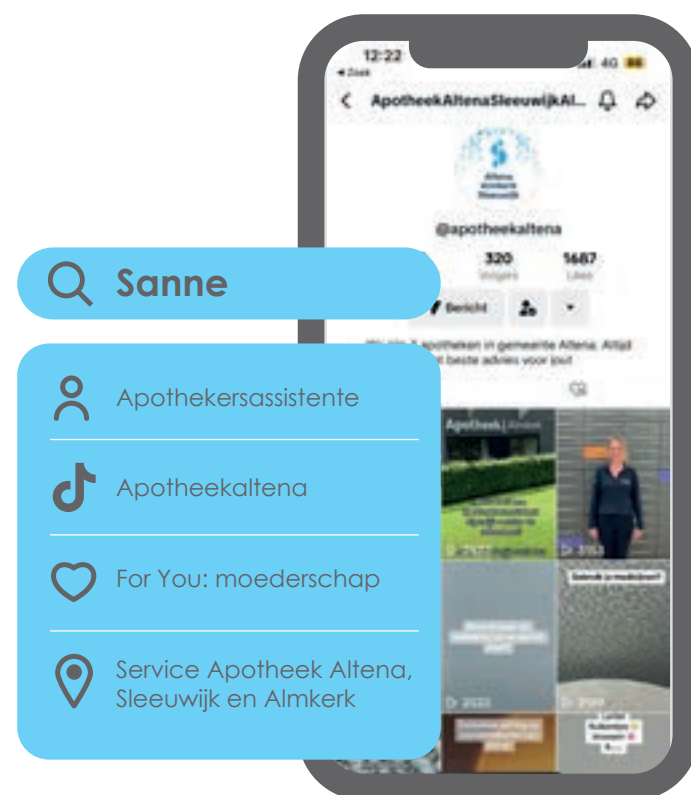
Sanne: "Van onze afhaalkuis tot tips voor hooikoorts. En van zonbescherming tot oogdruppelen. Net wat op dat moment relevant is! We halen vaak ideeën uit het Service Apotheek Magazine."



Bekijk hier Sanne's video over oogdruppelen: bit.ly/tiktok-oogdruppelen

Hebben jullie een groot bereik op TikTok?

Waan: "Het bereik is goed. Toch worden mijn Facebook en Instagram berichten vaker bekeken. Veel mensen denken dat vooral 'Gen Z' TikTok gebruikt. Maar dit is niet het geval. Laatst stond een oudere dame aan de balie die mij herkende van mijn TikTok filmpjes. Daar doe ik het voor!"



Sanne

- Apothekersassistent
- Apotheekaltena
- For You: moederschap
- Service Apotheek Altena, Sleeuwijk en Almkerk

Tip: Gebruik geen TikTok op een apparaat waar gevoelige informatie op staat, zoals patiëntgegevens. TikTok heeft onduidelijke privacy voorwaarden. Het is belangrijk hier voorzichtig mee om te gaan.

Camiel: "De resultaten van onze pilot zijn positief. Ook wij merken dat mensen van alle leeftijden ons vinden op TikTok. Onze doelgroep zijn vrouwen tussen de 30 en 54 jaar. 22,7 % van onze TikTok volgers valt in de categorie 34 tot 44 jaar en 22,4 % van 45 tot 54 jaar."

Sanne: "Één van onze video's is al 34.500 keer bekeken. Die gaat over het klaarmaken van een antibiotica drankje in de apotheek. Wij hebben ook een Instagram en Facebook profiel, maar op TikTok hebben we een groter bereik."

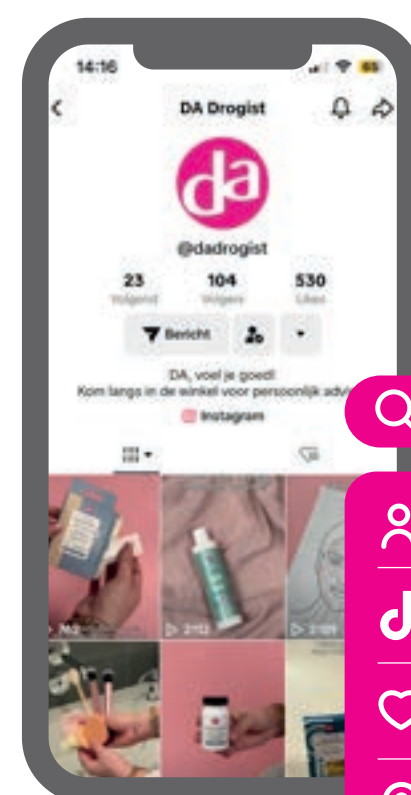


Benieuwd naar de best presterende video van DA? bit.ly/tiktok-da

Wat zijn de nadelen van TikTok?

Waan: "Zogenaamde 'gezondheidsinfluencers' adviseren hun volgers over vitamines, medicijnen en gezondheid. Met alle gevolgen van dien. Als apotheker wil ik een tegengeluid laten horen en mijn specialisme inzetten. Veel mensen weten niet wat een apotheker allemaal kan en doet. Ik zie het daarom als een kans om van ons te laten horen!"

Camiel: "Op TikTok kan je snel veel bereik krijgen als je meedoet aan trends of challenges. Deze trends waaien vaak snel weer over, wat plannen soms lastig maakt. Ook wil je ervoor waken dat je niet professioneel overkomt door mee te doen aan trends."



Camiel Waanders

- Online marketeer
- DA drogist
- For You: koken en restaurants
- Nederlandse Drogisterij Service Hoofdkantoor

Sanne: "We hebben wel eens negatieve reacties gekregen. Het is lastig om hierop te reageren."

Welke tips heb je voor mensen die willen beginnen met TikTok?

Waan: "Wat mij veel tijd heeft bespaard is filmpjes in TikTok zelf opnemen en monteren. Je hoeft geen perfecte beelden te schieten, echtheid wordt juist gewaardeerd. Met TikTok kan je snel tekst, effecten, muziek en filters toevoegen. Zorg daarnaast voor eenvoudige, begrijpelijke tekst en vermijd vaktal."

Camiel: "Kijk wat er speelt op TikTok. Zijn er bepaalde trends? Als je hierop inhaakt, bereik je vaak meer kijkers. Daarnaast zie je dat korte filmpjes goed werken. Laat snel verschillende beelden zien en voeg ondertiteling of begeleidende tekst toe."

Sanne: "Vind je het spannend om te beginnen? Je kan ook TikToks privé posten. De video's zijn dan niet openbaar. Zo kan je 'veilig' oefenen."



Ontdek de eerste video van Waan. bit.ly/tiktok-beterdoordeapotheker

Waan Yasan

- Apotheker en apotheekeigenaar
- Beterdoordeapotheker
- For You: interieur en reizen
- Service Apotheek Reuver en Service Apotheek De Goede



Een efficiënte receptreis

biedt gemak voor de zorgconsument en bespaart tijd in de apotheek. Precies zoals ik het wil en aansluit bij de zorg in mijn regio.

Daarom kies ik voor Mosadex!



Huda Azhari, Openbaar apotheker
Service Apotheek Boshoven



Meer weten over farmalogistiek?

mosadexgroep.nl/farmalogistiek

Of scan
de QR-code