

MULTIPHARMA PROFILEERT ZICH ALS EEN ZORGVERLENER

‘De apotheker van morgen is een gezondheidsadviseur’

De coöperatieve apothekersketen Multipharma zoekt het evenwicht tussen dienstverlening en schaalvergroting. Na het moderniseren van zijn logistieke apparaat profileert het zich nu meer als schakel in de eerstelijnszorg. Met dank aan covid-19. ROELAND BYL, FOTOGRAFIE CHRISTOPHE KETELS

Deze week lanceert Multipharma zijn vernieuwde smartphone-app. Zonder veel tromgeroffel, want de coöperatieve apothekersketen ziet het internet niet als het dominante kanaal voor de toekomst. “We noemen het liever geen e-commerce”, zegt Geert Reyniers, die Multipharma leidt. “Onze app is een digitale vitrine waar we dezelfde dienstverlening als in onze apotheken proberen te bieden. Zo kun je nu via onze app voorschriften doorsturen en chatten met de apotheker van jouw keuze. We bieden online bovendien onze producten tegen dezelfde prijzen aan als in de apotheek, omdat we ons niet als discounter maar als een zorgverlener willen profileren.”

De 57-jarige Reyniers volgde begin vorig jaar Francis Colaris op, die Multipharma had geleid sinds het vertrek van Fabienne Bryskere. Wissels aan de top gaan gepaard met een accentverschuiving. Terwijl Fabienne Bryskere vanuit haar retailachtergrond voor een modernisering van het logistieke apparaat koos, wil de nieuwe CEO opnieuw focussen op de rol van de apotheker als schakel in de eerstelijnszorg. “Van onze 1.800 werknemers zijn er 624 apotheker”, argumenteert Reyniers, die zelf ook apotheker is. “Ik herhaal het elke dag: wij zijn veel meer dan leveranciers van pillendoosjes. Onze kernactiviteit is het verstrekken van advies en farmaceutische zorg.”

246
 APOTHEKEN
 maken deel uit van het netwerk van Multipharma.

Wijzigende markt

Die profilering komt niet uit de lucht gevallen. De jongste jaren is de markt voor apotheken in ons land veranderd. Die valt grosso modo in vier categorieën op te delen: de zelfstandige apothekers, de coöperatieve groepen zoals Multipharma, de ketens met eerder commerciële aandeelhouders zoals Lloyds en MediMarket, en de internet-apotheken zoals Farmaline en Newpharma. Schaalgrootte wordt belangrijker. Het aantal apotheken in ons land daalt. Er zijn nog 5.500 apotheeklicenties, maar slechts 4.675 actieve apotheken. “Ze worden wel groter”, zegt Reyniers. Die tendens laat zich ook voelen bij Multipharma. Elk jaar neemt de coöperatieve een aantal apotheken over en herschikt ze haar netwerk. Nu telt ze nog 246 apotheken en twee centra voor Individuele Medicatievoorbereiding (IMV). Die laatste bieden gepersonaliseerde medicatie aan: geneesmiddelen worden uit hun verpakking gehaald en vervolgens samengevoegd in een zakje, bestemd om op een bepaald tijdstip te worden ingenomen. Die service biedt Multipharma voornamelijk aan zo’n 25.000 patiënten in woon-zorgcentra en zorginstellingen aan, maar voor de 670.718 coöperanten is het ook een gratis dienst. Daarnaast is er ook de groothandelsactiviteit, die zich voornamelijk situeert in het distributiecentrum in Sint-Pieters-Leeuw. Daar ligt een maand stock van 12.500 referenties. Dagelijks vertrekken 100.000 pakjes naar 295 apotheken.



Apotheken zien ook hun wettelijk geplafonneerde verkoopmarge krimpen door een tendens van grote verpakkingen. Die druk op de rendabiliteit leidt tot schaalvergroting en een verschuiving van de inkomsten. De procentuele marges maken plaats voor een mix van een percentage op de geneesmiddelenprijs en een honorarium voor diensten. Dat is een politieke keuze, die de komende jaren allicht steeds duidelijker zichtbaar zal worden. Een voorbeeld is de huisapotheker die mediatieschema's voor het patiëntendossier bijhoudt. Ook in bepaalde opvolgingstrajecten rond diabetes- of astmapatiënten is al in een honorarium voor de apotheker voorzien. De jongste jaren hebben heel wat apotheken ook ingezet op een uitgebreider aanbod van

↑ **GEERT REYNIERS**
 "Onze kernactiviteit is het verstrekken van advies en farmaceutische zorg."

parafarmacie, om de krimpende marges in het segment van de geneesmiddelen op voorschrift tegen te gaan. "Bij Multipharma zijn we op dat gebied atypisch", zegt Reyniers. "Ruim 60 procent van onze omzet komt nog van geneesmiddelen op voorschrift en ongeveer 20 procent van voorschriftvrije geneesmiddelen. Het aandeel van cosmetica en parafarmacie blijft dus vrij klein. Wij focussen minder op dat segment, omdat daar de prijscompetitie van de online-apotheken groot is. Het is gewoon niet onze kernactiviteit. Ons beroep is dat van zorgverlener. Cosmetica voor gespecialiseerde gevallen vind je wel in onze apotheken. Een gamma zonbeschermingsproducten voor mensen met een gevoelige huid is niet

bedoeld voor iedereen, maar wij bieden dat wel aan. Een goed voorbeeld is ook babyvoeding. Sommige merken vind je ook in de supermarkt, maar niet het gamma dat ze aanbieden voor baby's met allergie of intoleranties."

Corona-impact

Uit de jaarcijfers van Multipharma over 2021 blijkt dat de keten de coronacrisis op financieel gebied achter zich heeft gelaten. De omzet stijgt van 460,6 miljoen euro in het coronajaar 2020 naar 472,8 miljoen vorig jaar. Ook de winst zit met 11 miljoen duidelijk hoger. Al relativeert Reyniers die stijging. "Vorig jaar was er nog de impact van de lockdown", zegt hij. "Het ziet er naar uit dat pas dit jaar weer volledig normaal zal worden."

44

Inzicht APOTHEKEN

Naar aanleiding van de publicatie van zijn jaarcijfers signaleert Multipharma dat het operationele resultaat verbeterd is, dankzij een goede uitgavenbeheersing. Zo heeft het bedrijf het depot in Sint-Pieters-Leeuw fors geautomatiseerd. “De marge wordt voorts vooral bepaald door onze aankoop”, zegt Reyniers. “We leveren via dit magazijn een kleine 10 procent van alle geneesmiddelen in België. Dat geeft ons wel wat onderhandelingsmarge bij onze leveranciers.”

Covid-19 heeft apothekers de kans gegeven een rol op te eisen in de eerstelijnszorg. Reyniers trekt volop die kaart. Vorig jaar voerde de keten 95.000 antigeentests uit, ze verkocht 600.000 zelftests en was betrokken bij de voorbereiding van het toedienen van covid-19-vaccins. Dit jaar kwam daar nog bij dat apothekers worden ingeschakeld bij het vaccineren. In het Brussels Gewest is er Pharma-on-Tour, waar een arts in een apotheek vaccins komt toedienen, en sinds enkele maanden mogen daartoe opgeleide apothekers dat ook doen in hun apotheek.



“**We leveren via ons magazijn een kleine 10 procent van alle geneesmiddelen in België. Dat geeft ons wel wat onderhandelingsmarge bij onze leveranciers’**

Een tiental apotheken van Multipharma biedt dat intussen aan. Aanvankelijk leidde dat bij de artsensyndicaten tot enige wroef, maar dat relativeert Reyniers: “In de praktijk zien we weinig problemen. Je moet ons vooral als com-

plementair zien. Eigenlijk ontlasten we de huisartsen, die verzuipen in het werk. Bovendien spreken we een andere doelgroep aan. We vaccineren in onze apotheken bijvoorbeeld mensen die de eerste keer in hun leven een vaccin krijgen. De laagdrempeligheid – je hoeft in de apotheek geen consultatie te betalen – is daarbij belangrijk.”

De apothekers voelen zich gesterkt in hun visie, omdat het gros van de Belgen een grotere rol voor de apotheker weggelegd ziet in de eerste lijn. Dat bleek in oktober uit een enquête van Test-Aankoop. Twee op de drie ondervraagden vonden dat de apotheek toegang zou moeten krijgen tot het volledige medische patiëntendossier. “Digitalisering kan de complementariteit in de eerste lijn versterken”, vindt Reyniers. “De apotheker van morgen is een gezondheidsadviseur die niet alleen geneesmiddelen verstrekt, maar ook advies geeft om de therapietrouw te verbeteren en zorgt voor de optimalisatie van het farmaceutische dossier. Dat kan dan online worden gedeeld met andere zorgverleners.” 