

'Zelfstandige heeft hart voor de apotheek'

Pluriplus: krachtenbundeling zelfstandige apothekers

door Edwin Bos - 15-10-2010

Met Pluriplus biedt groothandel Pluripharm zelfstandig apothekers de helpende hand bij de ontwikkeling van zorgprocessen en backoffice-activiteiten en bij de inkoop van geneesmiddelen. Maar voor een franchiseformule voelen directeuren Niels Mustert en Dirk-Jan van Baars helemaal niets. “Wij geloven niet in dure marketingoperaties.”

Steeds meer marktpartijen vertegenwoordigen de zelfstandig apotheker. Volgens groothandel Pluripharm uit Alkmaar hebben apothekers meer behoefte aan hulp bij hun individuele bedrijfsvoering. Op 1 oktober 2010 introduceerde de groothandel daarom Pluriplus: een platform voor zelfstandig apothekers dat op 1 januari definitief *live* zal gaan.

In samenwerking met apothekers ontwikkelt Pluriplus onder andere FPZ-projecten en interne kwaliteitszorg en bundelt het de inkoopkracht

van individuele apothekers. Maar ook bij praktische zaken als het inschakelen van een juridisch adviseur ondersteunt Pluripharm de zelfstandig apotheker.

Volgens commercieel directeur Niels Mustert en inkoopdirecteur Dirk-Jan van Baars is volledige transparantie daarbij van groot belang. “Wij hebben geen dubbele agenda. Een apotheker die geen klant is bij onze groothandel kan gewoon deelnemen aan Pluriplus.”

Waar andere groothandels recent banen hebben moeten schrappen, gaat het Pluripharm naar eigen zeggen nog steeds voor de wind. Het bedrijf, dat momenteel een nieuw intern rollenbaansysteem installeert, verdubbelde in de



periode 2007-2010 zijn omzet.

Hoe hebben jullie dat gedaan?

Niels Mustert: “Door juist in te zetten op groei. Daarnaast hebben we onze bestelprocessen verder geautomatiseerd en brengen wij – in tegenstelling tot andere groothandels – geen *fee* in rekening voor logistieke handelingen. Ook beperken we al jarenlang de kosten, onder andere door apotheken alleen ’s nachts te beleveren en niet meerdere keren op een dag.”

Waarom lanceert Pluripharm juist nu een nieuw concept?

Dirk-Jan van Baars, tot voor kort werkzaam bij apotheekketen Thio Pharma: “Apothekers moeten zich steeds meer richten op de voorkant van de apotheek. De zelfstandig apotheker heeft daardoor meer behoefte aan ondersteuning ‘aan de achterkant’: efficiëntere bedrijfsvoering en inkoop. Naar aanleiding van vele vragen van apothekers hebben wij Pluriplus ontwikkeld.”

Voor de deelnemende apothekers initieert Pluriplus onder andere zorgprojecten voor zowel de farmaceutische industrie – bijvoorbeeld voor COPD en allergische rinitis – als voor zorgverzekeraars. “Een fabrikant die een zorgproject wil uitvoeren, moet online de status kunnen volgen van de bij Pluriplus deelnemende apothekers. Ook bieden we apothekers hulp bij de uitvoering van de interne kwaliteitszorg, zoals een certificeringstraject of een audit”, aldus Mustert.

Verder faciliteert Pluriplus apothekers bij de inkoop, bijvoorbeeld door een inkoopmandaat. Of – binnenkort – met een voorraadbeheersysteem. “Maar bij al deze diensten geldt: de individuele apotheker kiest altijd zelf waaraan hij deelneemt.”

Pluriplus bindt zelfstandig apothekers op vrijwillige basis. Van Baars: “Wij vragen geen grote bedragen voor deelname. Als wij het volume van apotheken weten te bundelen, dan is een mandaat een logisch gevolg. Dat is ook een vorm van binding, maar een vrijere vorm.”

Dus geen commandieten en inlegelden?

Mustert: “Wij werken op basis van *no cure no pay*. Maakt een apotheker niet van onze diensten gebruik, dan betaalt hij ook niets. Verder hebben we verschillende abonnementen voor Pluripharm-klanten en voor apothekers die niet bij ons inkopen. Apothekers kunnen partner worden, maar Pluripharm is geen coöperatie.”

Dat klinkt heel vrijblijvend ...

Van Baars: “Uiteraard is bij Pluripharm niet alles vrijblijvend. Geeft een apotheker ons een inkoopmandaat, dan beschikken wij over de cijfers van zijn apotheek. Blijft hij vervolgens ver achter op bijvoorbeeld de afspraken over substitutie, dan gaan we natuurlijk in gesprek.”

Een franchise-apotheekformule of eigen apotheken behoren niet tot de toekomstplannen van Pluripharm. De marketingkosten van een in de straat zichtbare apotheekformule zijn volgens Mustert en Van Baars veel te hoog. “Alleen een uithangbord boven de deur hangen, daar geloven wij niet in. Wij hebben veel meer vertrouwen in de lokale zorgaanbieder.” Het volste vertrouwen hebben de beide directeuren in de toekomst van de zelfstandig apotheker. “Een zelfstandig apotheker heeft hart voor de apotheek.”

Voor de ontwikkeling van de nieuwe diensten werkt Pluriplus samen met de eerste 25 apothekers die zich voor meerdere jaren hebben gecommitteerd. Verder komt er een adviesraad en vanuit het hoofdkantoor van Pluripharm begeleiden enkele ervaren krachten Pluriplus.

Hoe verschilt jullie zorgprojectbureau van dat van andere groothandels?

Mustert: “Bijvoorbeeld: bij alle zorgprojecten die wij leveren zijn we volledig transparant en meetbaar. Dat is uniek in Nederland, en heel interessant voor bijvoorbeeld opdrachtgevers uit de industrie. De industrie is bereid apothekers te belonen voor de levering van zorginhoudelijke concepten, maar dan moet Pluriplus wel elk moment resultaten kunnen tonen. Veel apothekers voltooien hun projecten echter niet volledig, zo leert de praktijk. Met de door ons zelf ontwikkelde software Extranet is op elk moment duidelijk in welk stadium een project zich bevindt.”

Van Baars: “Het contact met leveranciers is ook sterk veranderd de laatste tijd. Voorheen spraken we vooral over marges op een product. Nu gaat het over de relatie tussen product en patiënt.”

Wie is eigenaar van de data?

Van Baars: “In ons systeem blijft een apotheker altijd eigenaar van de onderzoeksdata. En de afgesproken inkomsten van elk zorgproject gaan direct terug naar de apotheker. Er verdwijnt niets in het concept Pluriplus.”

Groothandel Mosadex groeit snel. Is de strijd losgebarsten?

Mustert: “Wij willen helemaal geen concurrentiestrijd met Mosadex. Onze

diensten zijn ontwikkeld voor de zelfstandig apotheker en daar is voldoende vraag naar. Die signalen krijgen we genoeg.”

Commerciële achtergrond

Niels Mustert is sinds tweeënhalf jaar commercieel directeur bij groothandel Pluripharm. Hij vervulde diverse marketing- en salesfuncties en hij werkte enkele jaren in Hong Kong voor een Duits horlogemerken. Hij studeerde small business aan de heao.

Dirk-Jan van Baars is sinds 1 september 2010 inkoopdirecteur van Pluripharm; hij volgde Tjeerd van den Berg op. Daarvoor was hij commercieel directeur bij apotheekketen Thio Pharma. Ook vervulde hij functies bij Spanhoffgroep – een collectief van zelfstandig apothekers – en groothandel Delphi Pharmaceuticals. Van Baars studeerde commerciële economie aan de Hogeschool Rotterdam.

Niels Mustert en Dirk-Jan van Baars vormen samen met Martijn Rootring en apotheker Tjeerd van den Berg de directie van Pluripharm.

Pluripharm: groothandel en central filler

Groothandel Pluripharm is 26 jaar geleden in Alkmaar opgericht door apothekers. Sinds 2000 is Pluripharm een volgesorteerde groothandel. Twee jaar geleden opende de groothandel in Alkmaar de volautomatische central-fillingapotheek Pluripack. In het voorjaar van 2010 fuseerde deze apotheek met ApotheekZorgvuldig, een central-fillingapotheek in Zwolle.

Onder de naam Pluripack leveren de vestigingen samen herhaalmedicatie aan zo'n tachtig apotheken. Pluripack levert sinds kort ook, net als dochteronderneming Healthpack in Breda, geneesmiddelen in weekrollen (baxteren). De groothandel belevt op dit moment ruim tweehonderd apotheken door het hele land. Bij Pluripharm werken in totaal bijna tweehonderd mensen.