

[www.pillenenpraten.nl](http://www.pillenenpraten.nl)

*Bedenker Sonja Keizers over de ontwikkeling van haar nieuwe apotheekformule*

# De conceptie van een concept: Pillen en Praten





*De media-aandacht vorig jaar was veelzeggend: persoonlijke aandacht voor de patiënt is nu verkrijgbaar bij de nieuwe Haagse apotheek 'Pillen en Praten.' Dat was nieuws. Bedenker en apotheker Sonja Keizers won met dit concept zelfs de KNMP-Innovatieprijs. Maar waar liep ze tegenaan vóórdát het openingslint werd doorgeknipt? 'Het werd me niet in de schoot geworpen. Het was met recht Praten... met partners, financiers, personeel en zorgverzekeraars.'*

*Margriet Zuidgeest*

**'Gefeliciteerd met je Innovatieprijs!** Ik las het in het AD. Maar wat gek dat je hier een prijs voor krijgt. Praten is toch normaal als je iets verkoopt? Als ik mijn klanten niet vertel welke tegeltjes ik heb, van welk materiaal ze zijn en hoe ze gelegd moeten worden, kan ik mijn tokootje wel sluiten!' Sonja Keizers citeert enthousiast -maar met een serieuze ondertoon- haar buurman, de tegelboer: 'hij verwoordde de basisgedachte van Pillen en Praten: praten met de klant zou normaal moeten zijn, maar de praktijk in de apotheek blijkt vaak anders.' Haar droom om de ideale apotheek neer te zetten met betere zorg rond medicijnen en zichtbare dienstverlening van apothekers, is ruim een jaar geleden werkelijkheid geworden. 'Het werd me niet cadeau gedaan. Ik moest zoeken naar partners, financiers, alles regelen met zorgverzekeraars en ben nog steeds zoekend in het contact met mijn collega-apotheken.'

### **Praten met Partners**

**'Tijdens de speurtocht** naar een partner, heb ik mijn hele netwerk ingeschakeld om conceptueel mee te denken: hoe geef je een apotheek volgens je eigen ideeën gestalte? Een brainstormvriend was Roger Sorel, algemeen directeur van Brocacef. Dat contact heeft uiteindelijk zelfs geresulteerd in een partnerschap. De mensen van Brocacef ondersteunden me financieel, gaven marketing- en inrichtingsadviezen en hebben nu een kwart aandeel in de apotheek.'

Stelt het Pillen en Pratenconcept andere eisen aan de groothandel? 'Ik verwacht optimale service en snelle levering. Ik krijg dagelijks een extra levering. Mijn succes is ook Brocacefs succes, dus we hebben als het ware een lotsverbondenheid. Ik kan en wil geen nee verkopen aan de klant. Klantenwerving is nu belangrijker dan kortingen en daar ondersteunen ze me prima in. Bovendien getuigt het van lef dat Brocacef met mij in zee ging, ondanks vragen van hun Haagse klanten.'

## Samenwerken

**De kritiek van** 'concullega's' viel mee volgens Keizers. 'Landelijk was men enthousiast, maar lokaal viel er natuurlijk wel wat te verwachten. Niemand is blij met overlopende patiënten. Maar dat is wél marktwerking, en concurrentie is gezond.' Wel geeft ze aan dat er 'een Haags akkefietje' loopt over nachtdiensten. Daar is ze nog niet uit, maar ze blijft optimistisch over een toekomstige samenwerking. Ze zou het leuk vinden als apotheken volgens hetzelfde concept willen (samen)werken, hoewel ze enige terughoudendheid ziet in apothekersland. 'Allereerst is er een duidelijke trend om op safe te spelen: apothekers willen hun omzet veilig stellen en kennen hierin twee smaken: aansluiten bij een keten met de focus op retail, of de beweging maken naar huisartsen in de vorm van een AHOED: Apotheken en Huisartsen Onder Een Dak. Ik kies liever voor the third way: de consumentenbenadering. En daarbij gooi ik mijn eigen persoon in de strijd.' Ten tweede is men terughoudend om een eigen onderneming te beginnen, merkt Keizers. Het valt haar tegen dat de jonge generatie apothekers liever een bestaande vestiging overneemt dan een eigen apotheek begint. 'Voor nieuwe vestigingen hoef je niet die enorme bedragen aan goodwill op te hoesten. Bovendien houdt het goodwillstelsel onderlinge concurrentie tegen, want alle apothekers hebben het betaald en willen elkaar dus niet in de weg gaan zitten.'

te maken voor het standaardcontract, bijvoorbeeld om het 'Praten'gedeelte vergoed te krijgen. Met een nieuwe apotheekformule heb je soms ook andere, hogere kosten en te maken met nieuwe problematiek.' Zo merkte Sonja Keizers dat er een probleem ontstond toen één van haar assistenten met zwangerschapsverlof ging. 'Zij is communicatief zeer vaardig en dat is bij Pillen en Praten essentieel. De patiëntvraag komt het eerst bij de assistent, dus kennis en inschattingvermogen over wat de patiënt wil en nodig heeft, is onontbeerlijk. Haar vervangster heb ik intensief moeten begeleiden en dat kostte tijd en dus geld. Een collega suggereerde dat ik eigenlijk jaarlijks die KNMP-innovatieprijs moet winnen om de boel rendabel te maken.'

Wellicht dat de toekomst uitkomst biedt, als Pillen en Praten zelf een keten wordt? 'Het is niet direct mijn bedoeling om elke apotheek van onze groene stip te voorzien, maar samenwerken zou leuk zijn. En handig, want mijn eigen winkeltje runnen en personeel aansturen kost tijd, die ik ook kan besteden aan het uitbouwen van het Pillen en Praten-concept.'

*'Een bank waar ik om een lening vroeg, zei: "Er zijn al genoeg apotheken in Den Haag!"'*

## 'Nieuwe' problematiek

**'Maar ook banken** denken zo traditioneel. Ik merkte dat het gemakkelijker is miljoenen te lenen voor goodwill, dan een paar ton voor een nieuwe apotheek. De eerste bank waar ik aanklopte, reageerde weinig enthousiast: "O, u gaat een nieuwe apotheek beginnen? Wij vinden eigenlijk dat er al genoeg apotheken zijn in Den Haag..." Gelukkig was de ABN AMRO enthousiast en gaf een lening. Onder twee voorwaarden: deelname van een groothandel en contracten met de zorgverzekeraars. Beide voorwaarden bleken geen probleem. Delta Lloyd en Azivo stonden open voor nieuwe ideeën en ik kon dus vrij gemakkelijk contracten sluiten voor mijn declaraties. Toen heel prettig, maar nu blijkt het moeilijker te zijn om afwijkende afspraken

*Algemeen directeur van Brocacef Roger Sorel over de samenwerking met Pillen en Praten:*

### **'Het Pillen en Praten-concept sluit goed aan bij de visie van Brocacef'**

'Nadat ik een kritische lezing had gegeven over vernieuwing bij apothekers, stapte Sonja Keizers op me af. Zij had ideeën die daadwerkelijk vernieuwend waren. En innovatie is belangrijk voor de concurrentiestrijd van apotheken in de komende jaren. We zijn een samenwerkingsverband aangegaan, omdat Sonja's nieuwe concept erg goed aansluit bij de visie van Brocacef. We moeten de patiënt



centraal stellen en als volwaardige klant behandelen. En dat doet Pillen en Praten. Tijdens de opstartfase hebben we samen gekeken naar het marketing- en businessplan en boden we financiële ondersteuning. Uiteindelijk zijn we gaan participeren in de onderneming. Ik investeer met plezier in dergelijke vernieuwende initiatieven. Het leuke is, dat Sonja haar ideeën met ons blijft spiegelen. Dat zorgt ervoor dat we intensief contact hebben en dat we nog steeds nauw betrokken zijn bij het beleid

van Pillen en Praten. Interessant is ook, dat ze ervoor heeft gekozen om niet een apotheek over te nemen, maar een nieuwe vestiging te starten. Dat past helemaal in deze tijd van vernieuwing, waarbij marktwerking en concurrentie niet weg te denken is. Een enkeling zal misschien nog spreken van een zwartvestiging, maar die term is volledig achterhaald. Er bestaat al sinds de jaren tachtig geen vestigingsbeleid meer, dus iedereen kan een apotheek beginnen. Een vrijgevochten markt zal het in Nederland niet worden, maar er komen wel jaarlijks tientallen nieuwe apotheken bij. Of dit nieuwe 'Pillen en Praten-concept' voor onze Escuraformule concurrerend is, vind ik niet echt aan de orde. Ik denk veel meer in kansen dan in bedreigingen. We werken samen tot volle tevredenheid. Bovendien, als je je niet openstelt voor nieuwe initiatieven, houd je vernieuwing tegen. Terwijl we daar juist naar toe moeten.'

*Apothekersassistent Ingrid van Egmond:*

### **'Door te "flirten" met klanten, maak je veel los!'**

'Tijdens mijn zoektocht naar werk stond mijn cv op apotheekwerk.nl. Hoewel ik inmiddels werk had gevonden, kwam ik toevallig op de website van Pillen en Praten. De apotheek zelf bestond nog niet. Wat mij daar opviel, was de sterke focus op de klant. In een andere apotheek waar ik had gewerkt, was het vaak snel een doosje over de balie schuiven. Bij Pillen en Praten bestond het plan echt tijd te maken voor de mensen. En dat gebeurt nu in de praktijk! Voordat we opengingen, verzorgde ik de logistieke kant. In de breedste zin des woords, want naast het opzetten van de medicijnvoorraad, ging ik ook kijken welke bureaustoelen lekker zaten, zocht ik koffiebekers en keek ik met een stylistenoog naar de inrichting. Gelukkig bij alles geholpen door Brocacef.

Het is superleuk als assistent hier te werken, maar je moet niet stoffig achter de balie willen staan. Juist door te "flirten" met de klanten maak je veel los.

Ze vertellen verhalen en problemen waar ze anders nooit mee zouden komen. Bovendien vraag ik uit mezelf hoe het met de klant gaat, hoe hij de medicijnen gebruikt en ik voel aan of er behoefte bestaat aan een gesprek met de apotheker, of dat de klant liever snel zijn pillen ontvangt. Voor sommigen is het: Pillen óf Praten. Ieder zijn keus! ■



#### **Het concept Pillen en Praten**

De apotheek Pillen en Praten pakt, volgens eigen zeggen, zaken anders aan: Klanten kunnen bij de receptie een recept inleveren, advies inwinnen en een afspraak maken voor een gesprek met de apotheker in de spreekkamer. De apotheker reserveert hier een aantal uren per dag voor. De apotheek organiseert informatiebijeenkomsten voor klanten over gezondheidsthema's. En zelfzorgmiddelen worden, met benodigde informatie aangeboden door middel van zelfbediening.

[www.pillenenpraten.nl](http://www.pillenenpraten.nl) • [www.brocacef.nl](http://www.brocacef.nl)