



# Alphega apotheek

## Groei- en ontwikkelprogramma

In partnership with  Alliance  
Healthcare



# Alphega apotheek groei- en ontwikkelprogramma versterkt lokale apotheken

Alphega apotheek staat voor het aantoonbaar succesvol begeleiden van de aangesloten apotheken. Dit doen wij door het genereren van een beter rendement voor de zelfstandige apotheek, de apotheker te begeleiden bij de definiëring van zijn toekomstige rol in de gezondheidszorg en de apotheek in staat te stellen daarbij te kunnen voldoen aan de hoogste professionele standaarden.

Op deze manier ondersteunen wij de apotheker die klaar is om de stap te zetten naar vernieuwing. Die de ambitie heeft verder te groeien. Het Alphega apotheek groei- en ontwikkelprogramma en de daaraan gekoppelde inzet van Business Mentoren helpt de apotheker hier invulling aan te geven.

Dit programma begeleidt en ondersteunt u als zelfstandige Alphega apotheker bij de groei en ontwikkeling van uw apotheekbedrijf. Het helpt u bij het verbeteren van de kwaliteit van uw managementprocessen, zodat uw bedrijfsresultaat een positieve impuls krijgt. Het gaat hier niet alleen om een beter rendement, maar ook om meer waardering van uw klanten en andere stakeholders.

## Groei en ontwikkeling

Met behulp van begeleiding en coaching door gespecialiseerde Business Mentoren en andere specialisten volgt u een gefaseerd groei- en ontwikkelpad om uw apotheek naar een hoger plan te tillen. Een belangrijke meerwaarde hierbij is dat zij inspelen op de specifieke omstandigheden van uw eigen bedrijf. Bovendien sluit het Alphega apotheek groei- en ontwikkelprogramma aan bij het SmartCare KPI Dashboard, waarmee u direct belangrijke KPI's voor uw apotheek inzichtelijk kunt maken.

Alle apothekers die zich aansluiten bij Alphega apotheek krijgen de kans gebruik te maken van dit programma, dat in verschillende fases wordt uitgevoerd. Het gehele programma strekt zich uit over een periode van drie tot vier jaar. Het programma is opgebouwd uit vier onderdelen. Deze richten zich op:



### Financiële processen

Zoals beheersing van kosten, inkoop- en voorraadmanagement en financieel management.



### Operationele processen

Zaken als receptgang en back office processen, Alphega apotheek branding, marketing en verkoop en retail-processen.



### Personeel en team

Zoals HR en werving en selectie, ontwikkeling en POP, leiderschap en management en medewerkers-tevredenheid.



### Focus op patiënt/ klant

Met behulp van patiëntgerichte diensten en services, klantcommunicatie en klanttevredenheid.



“Met het Alphega apotheek groei- en ontwikkelprogramma zijn we in staat om iedere apotheek individueel verder te helpen. Het geeft ons de mogelijkheid om de kwaliteitsslag goed en professioneel op te pakken en brengt het collectief een stap verder.”

**Marja Coelewijn, Manager Franchise Alphega apotheek**

## Inzicht in processen

Door deze aanpak krijgt u een compleet overzicht van hoe u als apotheek presteert. Zo krijgt u beter inzicht in welke verbeteringen nodig zijn om te kunnen voldoen aan de geldende kwaliteitsstandaarden. Daarnaast krijgen apothekers die meedoen aan het programma constante evaluatie en benchmarkmogelijkheden. Dit bevordert de continuïteit van de bedrijfsvoering. Bovendien verzekert deelname aan het programma een consistente implementatie van het Alphega apotheek concept.

Bij collega-apotheken in het buitenland is al uitgebreid ervaring opgedaan met het Alphega apotheek groei- en ontwikkelprogramma en de inzet van Business Mentoren. De resultaten zijn daar zeer positief. De opgedane ervaringen helpen ons met de uitrol in Nederland. Voor de Nederlandse apotheken is het internationale programma aangepast aan de specifieke situatie in ons land.

## Business Mentoren

De inzet van de Business Mentoren is een belangrijke sleutel tot het succes van het programma. In Nederland zijn vier zeer ervaren en betrokken deskundigen actief. Zij hebben jarenlange ervaring in de branche en hebben zelf ook diverse transitieën doorlopen in hun apotheek. U vindt hun profielen op de achterzijde van deze folder.

Daarnaast blijven de Regiomanagers ook een belangrijk aanspreekpunt voor de apotheken. Daar waar de Regio-manager meer bezig is met het implementeren en optimaliseren van de samenwerking tussen de apotheek,

Alliance Healthcare en Alphega apotheek is de Business Mentor meer gericht op processen in de apotheek.

Andere belangrijke onderdelen van het groei- en ontwikkelprogramma zijn het aanbod van diverse werkboeken, trainingen en ICT ondersteunende programma's.

## “We staan echt naast de apotheker”

“Vertrouwen en samenwerking zijn belangrijke aspecten om de apotheker en het team te ondersteunen. Wij begrijpen wat er dagelijks in de apotheek speelt en kunnen dus sneller connectie maken.”

Dit is de overtuiging van Frank Verheijen, Business Manager. Samen met zijn collega's Gertjan Hooijman, Machiel Boersma en Remco Kaijen werkt hij aan het Alphega apotheek groei- en ontwikkelprogramma.

Het feit dat alle mentoren zelf een brede ervaring hebben in de apothekerswereld is wat Frank betreft een groot voordeel. “Een apotheek is een interessante organisatie. Wij kunnen meerwaarde bieden door te signaleren, te reflecteren en doelgericht oplossingen aan te dragen. Bewustwording speelt daarbij een grote rol.”

# Business Manager en Business Mentoren



## Business Manager Frank Verheijen

Frank is in 2001 gestart bij de Vier Vijzels en sinds 2005 werkzaam als apotheker en later als operationeel directeur bij FLeIR Apotheken, een samenwerkingsverband van vijf apotheken in Leidsche Rijn, Utrecht. Frank is als Business Manager verantwoordelijk voor de aansturing van de Business Mentoren en de verdere opzet van het Alphega apotheek groei- en ontwikkelprogramma.

## Business Mentor Gertjan Hooijman



Gertjan is een bekend gezicht van Kring-apotheek. Hij is jarenlang voorzitter geweest van de VKAN. Daarnaast heeft hij verschillende nevenactiviteiten uitgevoerd voor Kring-apotheek. Zo was hij onder andere directeur Kring-apotheek en is hij lid van de Raad van Commissarissen. Hij heeft naast zijn werkzaamheden voor Kring-apotheek vele andere nevenfuncties vervuld. In Asten, waar hij sinds 1993 apotheker is en eigenaar van Kring-apotheek Asten, heeft hij een zeer nauwe samenwerking met de eerste lijn weten op te zetten.



## Business Mentor Machiel Boersma

Machiel is sinds 1998 werkzaam in de openbare farmacie. Na een start in Zeewolde heeft hij in 2001 de twee apotheken in Hardinxveld-Giessendam gekocht. Er is een zeer nauwe samenwerking met de eerstelijnszorg, hetgeen onlangs heeft geresulteerd in een covenant ouderenzorg. Momenteel wordt een gezondheidscentrum ontwikkeld. In 2010 heeft hij met succes een zeer ingrijpend reorganisatieproces in gang gezet, waarna de apotheken weer financieel gezond verder konden.

## Business Mentor Remco Kaijen



Remco is sinds 2010 directeur van drie apotheken in Geldermalsen. Daarvoor heeft hij verschillende functies binnen KPN en Philips vervuld. De apotheken zijn onder zijn leiding gefuseerd tot één apotheek met drie locaties, waarbij elke locatie zijn eigen aandachtsgebied heeft. Daarnaast zit Remco in het bestuur van Stichting Eerstelijnsgezondheidscentrum Geldermalsen om te komen tot de realisatie van een nieuw gezondheidscentrum.

## Alliance Healthcare Nederland

Postbus 210, 5201 AE 's-Hertogenbosch, T. 088 10 40 911

Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

© Alliance Healthcare Nederland, 2014