



Pillen per post

Internetapothekers werken aan veiligere distributie

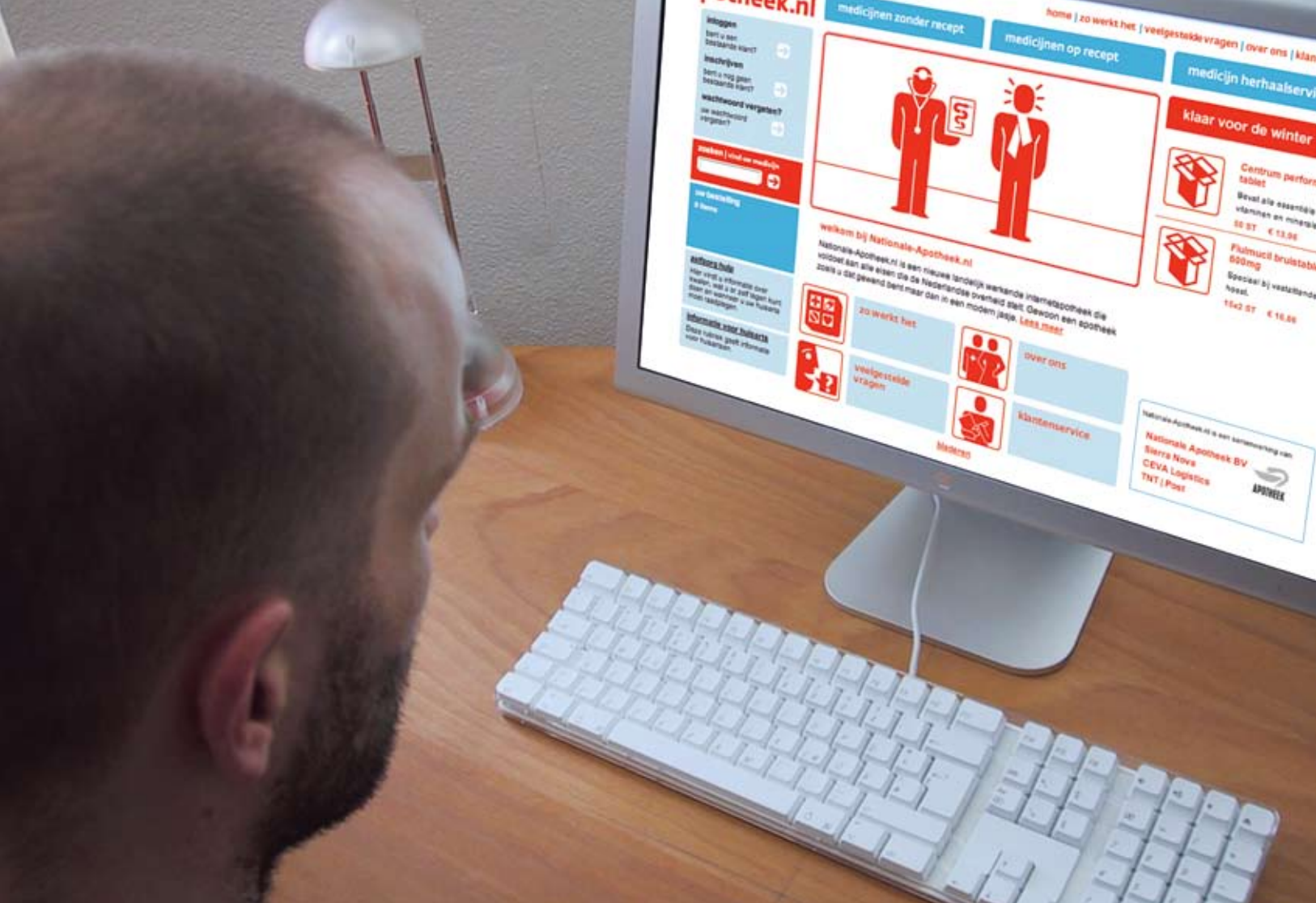
Wie ziek is, wil de deur niet uit. Met de opkomst van internetapotheken hoeft dat ook niet meer. Vandaag besteld is morgen in huis. Maar aan de online verstrekking van geneesmiddelen kleven ook bezwaren. Lege pakjes, zoekgeraakte pakjes, verkeerde pakjes. De branche werkt aan een steeds veiligere distributie.

Door **Jacqueline Kuijpers**

De opkomst van webwinkels is niet meer te stuiten. In 1998 werd voor 41 miljoen euro aan producten via internet gekocht, in 2005 al voor 2,2 miljard euro. Circa 60 procent van alle Nederlanders bestelt wel eens iets via internet. En dat aantal groeit alleen maar.

Ook ouderen weten steeds vaker de weg te vinden naar de webwinkel. In 2005 had 14 procent van de 55-plussers een internetaansluiting (bron: Sociaal Cultureel Planbureau, 2005). Juist deze groep vormt, samen met chronisch zieken, een interessante markt voor een speciale cate-

gorie e-tailers: de internetapotheken. De handel in geneesmiddelen is een lucratieve en de groei is er voorlopig nog niet uit in vergrijzend Nederland. Gemiddeld slikt een Nederlander in 2005 op jaarbasis bijna negen verschillende geneesmiddelen, maar ouderen (65-74 jaar) slikken



er gemiddeld twintig en mensen van 75 jaar en ouder krijgen er gemiddeld 36 voorgeschreven. Vaak gebruiken ouderen geneesmiddelen chronisch: 65-plussers gebruiken gemiddeld dagelijks drie geneesmiddelen naast elkaar (bron: Nyfer, Maatschappelijke effecten van internetfarmacie, 2006).

In totaal werden er in 2005 133 miljoen geneesmiddelen voorgeschreven. Steeds meer partijen proberen een plaatsje te krijgen op deze groeiende markt. In 2001 verscheen de eerste internetapotheek, nu zijn er zeker tien actief. Directeur Gerrit-Jan Dannijns van die eerste internetapotheek, Medicijnen.nl, maakt zich er niet druk om, vertelt hij. 'Wij maken winst en zij niet. Wij bieden service en kwaliteit waarmee wij een eigen klantenkring hebben opgebouwd.'

Schaamteproducten

Dannijns doelt op het callcenter waar patiënten aan gekwalificeerde apothekers-assistenten vragen kunnen stellen. 'Uit onderzoek is gebleken dat mensen het vervelend vinden om in een overvolle apo-

theek vragen te stellen. Vooral als we het hebben over schaamteproducten.' Deze service bieden niet alle internetapotheken. Bij de nieuwste speler op de Nederlandse markt, Nationale-Apotheek.nl, is het zoeken naar een telefoonnummer op de site. 'Wij beantwoorden vragen voor de klantenservice het liefst per e-mail', zegt Coen van den Heuvel, algemeen directeur van Sierra Nova (partner in de Nationale-Apotheek). 'Wel krijgen klanten bij de levering van medicijnen waarvoor een recept is vereist een telefoonnummer waar ze farmaceutische vragen aan de apotheker kunnen stellen.'

Check, check, double check

Hoe werkt het? Alle digitale apotheken verkopen zowel 'vrije verkoop medicijnen' (paracetamol, vitaminepreparaten) als geneesmiddelen die alleen op recept verkrijgbaar zijn. Deze laatste vormen voor hen de grootste pluk (van 50 tot circa 90 procent) en dan vooral de herhalingsrecepten. Per e-mail, post of fax komt er een recept binnen bij de apotheek. Het recept wordt gecontroleerd en er wordt gecheckt

of de prescriptie niet in strijd is met andere medicijnen die de patiënt gebruikt (ervan uitgaande dat de patiënt die informatie heeft gegeven, want dat is nog een zwakke plek in het systeem).

Als de apothekersassistente haar of zijn 'oké' heeft gegeven, wordt er een picklijst aangemaakt die naar het magazijn gaat. Daar picken de medewerkers de betreffende geneesmiddelen en verpakken ze in een doosje, dat wordt geëtiketteerd en voorzien van een barcode. Dat doosje wordt opnieuw gecontroleerd door de apothekersassistente. Na een tweede 'oké' gaat de bestelling de deur uit. Sommige internetapothekers betalen de verzendkosten zelf (Nationale-Apotheek), anderen vragen een bijdrage van de consument (Medicijnen.nl en Doc Morris, tot een bepaald bedrag).

Essentieel in het proces zijn de 'oké's' van de gekwalificeerde medewerkers. Check, check, double check: dat onderscheidt de internetfarmacie van andere webwinkels. Internetapotheken moeten voldoen aan de richtlijnen van de KNMP (koepel van apothekers). Dat houdt bijvoorbeeld in dat zij

► Essentieel in het proces zijn de 'oké's' van de gekwalificeerde medewerkers



Bij geen gehoor wordt het pakketje afgeleverd bij het postkantoor, waar de geadresseerde het kan ophalen. 'Wat ons betreft is de bezorging op deze manier veilig genoeg', zegt Paul Mooren, interim operationeel directeur bij Doc Morris. Gerrit Jan Dannijs van Medicijnen.nl vindt dit te riskant. Krijgt de postbode geen gehoor dan gaat het pakketje van Medicijnen.nl terug naar de apotheek. Dannijs: 'Het verzenden blijft een lastig onderdeel van het proces. Er verdwijnen pakjes in het distributiecentrum. Die duiken altijd wel weer op, maar je moet ondertussen wel een vervangende zending sturen. En er zijn pakjes die 'leeg' aankomen bij de klant. Als dat te vaak voorkomt, zetten we zo iemand op de zwarte lijst.' Bij Doc Morris komt dit laatste zelden voor, zegt Paul Mooren: 'Minder dan twintig gevallen op een miljoen zendingen.' Overigens leveren de internetapotheken geen opiaten, tranquillizers, antidepressiva en psychofarmaceutische middelen – middelen die geliefd zijn op de zwarte markt en dus fraudegevoelig. De Nationale-Apotheek heeft een speciale verpakking ontworpen waarin de medicijnen worden vervoerd. Een pakketje dat gewoon door de brievenbus kan en bestand is tegen nieuwsgierige kinderen en kluisvende honden. Het pakket verloopt vanuit het magazijn dezelfde (beveiligde)

patiënten goed moeten voorlichten over bijwerkingen, dat ze patiëntgegevens vastleggen in een dossier, dat ze een verificatieprocedure moeten hebben voor het controleren van de identiteit van de patiënt. Veilige distributie kunnen waarborgen, is essentieel voor deze e-business. Dat begint al bij de opslag in het magazijn, die aan de huisregels van het apothekerswezen moet voldoen. Het is zichtbaar in de vele controles in het logistieke proces:

de pakketjes zijn altijd via tracking en tracing te volgen. De zwakste schakel in het proces is wellicht nog de aflevering bij de mensen thuis.

Zwarte lijst

Doc Morris (voornamelijk actief in Duitsland) levert zijn pakketjes uit via DHL. De gekoelde medicijnen volgen een apart traject met koelwagens van Thermomed. Klanten moeten tekenen voor ontvangst.

VAN FABRIKANT TOT KLANT VIA INTERNETAPOTHEEK

De supply chain



De opslag in het magazijn moet aan de huisregels van het apothekerswezen voldoen.

route als een aangetekend pakket, maar de laatste stap, het tekenen, is vervallen. 'We hebben een aantal scanmomenten ingebouwd en ieder pakket is altijd te traceren', zegt Jos Kuypers, directeur Product Development IT & Strategy bij CEVA Logistics (partner in de Nationale-Apotheek). Het enige risico in dit proces is dus de postbode, die in een onbedachtzaam ogenblik het pakketje in de verkeerde brievenbus gooit. 'Door de herkenbaarheid van de speciale verpakking zijn postbodes hierop extra alert, dus dat risico blijft tot een minimum beperkt', zegt Kuypers.

Digitale spaarzegels

Het ontbreken van winkels, het efficiënt inkopen en opslaan van medicijnen en verwerken van orders zouden tot een prijsvoordeel voor de consument moeten kunnen leiden. In Duitsland verkoopt Doc Morris receptvrije geneesmiddelen met een korting tot 30 procent vanuit Nederland. Op geneesmiddelen op recept geven ze korting op de bijbetaling die in Duitsland gebruikelijk is (vergelijkbaar met de medicijnknaak van enige jaren geleden). Ook de Nationale-Apotheek.nl biedt geneesmiddelen goedkoper aan. Dat voordeel gaat voor een onbekend deel naar de zorgverzekeraars, maar de patiënt heeft er ook voordeel van. Hij kan digitale zegeltjes sparen: per receptregel 2 euro. Daartegenover staat dat Medicijnen.nl niet goedkoper is, sterker nog: patiënten betalen feitelijk meer, want ze betalen mee aan de verzendkosten.

Al met al is internetfarmacie in wezen niets anders dan een andere, aanvullende vorm van distributie van medicijnen en dan vooral voor niet-urgente medicijnen, want hoe je het ook went of keert: de postbode komt niet op zon- en feestdagen. Zo ziet ook de KNMP het, zegt de voorlichter: 'Internetapotheken zijn een goede aanvulling op reguliere apotheken vanwege het extra gemak voor de consument.' Toch volgt de koepel de ontwikkelingen nauwlettend. Dat geldt ook voor de Inspectie voor de Gezondheidszorg, die sinds kort een speciale inspecteur voor e-health heeft benoemd. Check, check, double check dus. <

ONLINE APOTHEEKBRANCHE

De spelers

In Nederland verscheen de eerste internetapothek in 2001 op de markt. Dat was de digitale Apotheek Nederland (Medicijnen.nl). Inmiddels zijn er zeker tien spelers op de markt. De jongste internetapothek, Nationale-Apotheek, is sinds begin dit jaar actief.

- ▶ www.apotheekaanhuis.nl
- ▶ www.eFarma.nl
- ▶ www.GM-apotheek.nl
- ▶ www.goedkopemedicijnen.nl
- ▶ www.kwaliteitsapotheek.nl
- ▶ www.medicijnen.nl
- ▶ www.mijnapotheek.nl
- ▶ www.nationale-apotheek.nl
- ▶ www.neopharm.nl
- ▶ www.opg.nl

De juiste cijfers over internetapotheken zijn overigens niet eenvoudig te verkrijgen. Want hoewel internetapotheken zich aan de wettelijke richtlijnen en normen moeten houden, hoeven ze zich niet aan te sluiten bij de koepelorganisatie KNMP. En wat is precies de definitie van een internetapothek? Want naar schatting meer dan de helft van de reguliere apotheken beschikt inmiddels over een website met voor een deel ook interactieve mogelijkheden. En dan zijn er nog de schimmige broeders: aanbieders van illegale, niet goedgekeurde medicijnen, die via webadvertenties hun spullen aan de man proberen te brengen. De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft onlangs een waarschuwing doen uitgaan om hier niet te kopen, omdat het een gevaar voor de volksgezondheid kan opleveren.

De omzet

In 2005 verkochten de Nederlandse apotheken voor 4 miljard euro aan medicijnen (aardig om te weten: sinds 1995 is de omzet van de apotheken met maar liefst 86 procent gestegen). Van alle medicijnen wordt momenteel ongeveer 1 procent via internet verkocht. We praten dus over een omzet in Nederland van ruim 40 miljoen euro.

De verwachting is dat het marktaandeel van de digitale apotheken kan uitgroeien tot zo'n 5 procent (bron: economisch onderzoeksbureau Nyfer, 2006). Dat is minder dan in de Verenigde Staten, waar circa 15 procent van alle medicijnen via internet wordt verhandeld. Dit cijfer is al geruime tijd stabiel. Dat het in Nederland naar verwachting niet zo'n vlucht zal nemen, hangt voornamelijk samen met het gezondheidsstelsel in de VS, waar veel mensen onverzekerd zijn en dus actief op zoek gaan naar de goedkoopste aanbieders. Daarnaast is er hier altijd binnen een straal van een paar kilometer een apotheek gevestigd, met overwegend een bezorgservice voor wie niet in staat is zelf naar de apotheek te komen. Dat gemak kennen ze in de VS niet.

De internetapotheken die voor dit artikel zijn geïnterviewd, zijn – uit concurrentieoverwegingen – niet scheutig met informatie. Medicijnen.nl (Eemnes, acht medewerkers) en Nationale-Apotheek (Oss, twintig medewerkers) willen niets kwijt over hun omzet, aantal klanten of recepten. Doc Morris (Heerlen, 350 medewerkers) heeft er minder moeite mee. Paul Mooren: 'Wij hebben het afgelopen jaar meer dan 160 miljoen euro omzet behaald. Wij leveren dagelijks meer dan 15.000 recepten uit vanuit ons 4.000 m² grote dc.'