

Apotheker Elien Peterse over de financiële misère in apothekersland

# ‘Ik zie genoeg uitdagingen’

**Elien Peterse (35) nam op het hoogtepunt van het goodwilltijdperk haar apotheek Vreugdenhil in Hoogland over. De hoge goodwill-lasten in combinatie met het ingevoerde preferentiebeleid maken het tot een financieel zware tijd voor jonge apothekers: “Dit zijn de toekomstige drama-ondernemingen die tien jaar achter de feiten zullen aanlopen.”**

**H**et is een zonnige dag eind november. Elien Peterse roert in brasserie De Ysbreeker aan de Amsterdamse Amstel in haar thee. Ze lijkt in gedachten verzonken. Het is even spitsuur in haar leven: naast de verbouwing van haar apotheek in Hoogland staat ze op het punt te bevallen van haar tweede kind. En passant verruilt ze binnenkort haar appartement in Amsterdam-Oost voor een gezinshuis in Zeist. Ondanks de drukke tijden verheugt ze zich op alles wat komen gaat: “De verbouwing van de apotheek was een zaak van nu of nooit, omdat de huisartsen zich in hetzelfde pand konden vestigen. Straks zijn de lijntjes zo veel korter: even snel de trap oplopen doe je toch sneller dan een telefoontje plegen. Voor de patiënt is dat ook prettig en de zorgverzekeraar ziet ook graag dat de eerste lijn zich in hetzelfde gebouw huisvest. Iedereen gelukkig dus.”

Elien Peterse, dochter van een gepensioneerd apotheker uit Oss, nam in 2007 apotheek Vreugdenhil in Hoogland vlak bij Amersfoort over.

De timing van de overname is achteraf gezien ongelukkig, aangezien de tijden waarin hoge goodwill-sommen werden betaald voor apotheken voorlopig even voorbij lijken. De belangrijkste aanleiding hiervoor lijkt het in 2008 ingevoerde preferentiebeleid – waarbij alleen nog de goedkoopste variant van voorgeschreven geneesmiddelen wordt vergoed – dat de marges voor apothekers flink afroomde.

De combinatie van hoge goodwill-lasten en lagere marges bleek voor veel recent ingestapte apothekers een giftige cocktail. “Het ging in de loop van 2008 ineens extreem hard naar beneden”, herinnert Peterse zich. “Hoewel ik mijn terugverdienmodel nooit heb gebaseerd op de extreem goede jaren vlak voor 2007, had ik niet durven voorspellen dat het preferentiebeleid tot zo’n extreme kaalslag zou leiden. Jonge apothekers die net als ik rond 2007 zijn ingestapt, worden nu al vijf jaar op rij getroffen, maar hebben niet het vet op de botten om financieel grote klappen op te vangen.” Peterse liet het er niet bij zitten en kwam in actie. Als voormalig voorzitter van de Vereniging van Jonge Apothe- >





## ‘Vaak wordt beweerd dat er in de zorg sprake van marktwerking is, maar die vlieger gaat volgens mij niet op’

> kers (VJA) richtte ze samen met haar voormalige collega-bestuursleden de Stichting Jong Zelfstandige Apothekers (JZA) op om via een politieke lobby het probleem van de hoge goodwill-lasten te tackelen. Zo'n 100 apothekers sloten zich aan. “Wij wilden voor deze specifieke groep, die geen reserves heeft maar wel mee moet in het nieuwe stramien, tijdelijke financiële ondersteuning organiseren. Stakeholders tot aan de hoogste top van het ministerie van VWS steunden dit voorstel.” Maar net op het moment dat Cathy van Beek, destijds waarnemend voorzitter bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), op het punt stond om een klap op het plan te geven, nam Theo Langejan haar plaats in. “Hij zag helemaal niets in ons plan en trok op het laatste moment alsnog de stekker eruit. Heel jammer.”

### Passie

Hoewel de lobby een ander resultaat opleverde dan gehoopt, leerde Peterse wel de fijne kneepjes van het lobbyvak: “Terugkijkend heb ik geleerd hoe belangrijk het is om met gevoel en vanuit een bepaalde passie te praten. Ik denk dat dat het verschil maakt in het overtuigen van mensen. Als mensen je sympathiek vinden en in je verhaal geloven, werkt dat aanstekelijk. Missen mensen de passie in je verhaal, dan verlies je aan overtuigingskracht. De Kamerleden met wie we spraken, reageerden heel enthousiast op onze aanwezigheid. Voor het eerst spraken ze met apothekers die niet, zoals de oudere generatie, alleen maar over centen kwamen praten. Ze wisten niet wat ze meemaakten. Het is voor Kamerleden natuurlijk heel anders of zij worden benaderd door jonge gepassioneerde apothekers of door apothekers die al lang en breed binnen zijn en nog even een voordeeltje willen pakken. Zulke apothekers staan direct op achterstand, terwijl wij juist meteen met 10-0 voorstaan.”

Desondanks eindigde de politieke lobby zonder resultaat. Met alle financiële consequenties van dien: “Ik ken apotheken waar de bank de periode om de goodwill terug te betalen oprekt tot 30 jaar, maar waarbij de apotheker in deze 30 jaar

zelf niks mag verdienen. De bank kijkt bij deze apothekers bijna letterlijk over de schouder mee. Je kunt je afvragen waarom deze apotheken niet failliet worden verklaard. Maar dat doet de bank niet, want dan krijgen zij de goodwill never nooit terug. Dan dus maar de terugbetalings-termijn optimaal stretchen. Vaak tekenen deze apothekers ook privé voor de borg mee, dus zij hangen echt in een strop. Dit zijn de toekomstige drama-ondernemingen, die tien jaar achter de feiten zullen aanlopen en niet meer kunnen investeren in hun praktijk.”

Ondanks de financiële misère ziet Peterse ook lichtpuntjes in het preferentiebeleid: “Het oude systeem was zeer ontransparant en met de komst van het preferentiebeleid is hier wel verbetering in gekomen. Vaak wordt over de zorg beweerd dat er sprake is van marktwerking, maar die vlieger gaat volgens mij niet op. Want als er echt sprake is van marktwerking, laat je als ondernemer de zaken liggen die niet lucratief genoeg zijn. Maar dat kan niet in de zorg, daar doe je juist alles, ook al kost het je geld. Soms sta ik aan de balie een half uur de bijwerking van een aspirientje uit te leggen, daar verdien ik niks mee, sterker, daar leg ik geld op toe. Maar ik ben emotioneel en wettelijk verplicht om een patiënt te helpen en heb geen escape om daarvan af te zien, dus wat nou markt?”

Peterse constateert dat apothekers momenteel behoorlijk gefrustreerd raken door het beleid van zorgverzekeraars, dat als weinig transparant wordt ervaren: “Vakinhoudelijk zijn apotheken de afgelopen tien jaar enorm gegroeid, denk bijvoorbeeld aan de bewaking van de nierfunctiewaarden. En toch, als je de thermometer erin steekt, zijn apothekers nu minder tevreden met hun vak dan tien jaar geleden. Dat is te wijten aan de steeds veranderende systemen, maar ook aan de wijze waarop zorgverzekeraars contracten met ons afsluiten. De decembermaand is voor een apotheker per definitie een drama, omdat dan de contracten met de zorgverzekeraars moeten worden ondertekend. Maar vaak is helemaal niet doorgerekend wat de financiële gevolgen van een contract zijn voor het reilen en zeilen van de apotheek. Het is nu december en ik heb nog geen contract gezien. Dit geeft enorme stress, maar elk jaar gebeurt het weer op exact dezelfde manier. Bizar gewoon. Misschien is de tijd rijp om tegen de zorgverzekeraars te zeggen: tot hier en niet verder. Als jullie niet eerder het contract toesturen, dan sluiten

wij als apothekers geen contract meer met jullie. Dan mag de patiënt zelf afrekenen en de nota naar jullie sturen. Als 10 procent van de patiënten de rekening daadwerkelijk zou opsturen, zouden de verzekeraars helemaal gek worden. Maar veel apothekers durven deze stap niet te nemen uit angst dat de buurman wel gewoon zijn contract tekent.”

### Vertrouwen

Peterse ziet graag dat zorgverzekeraars en zorgverleners in de toekomst meer dan nu met elkaar samenwerken: “We dienen allebei hetzelfde belang en moeten meer onze overeenkomsten benoemen in plaats van elkaar tegenwerken over geldsores. Ik zie nog zo veel mooie uitdagingen. De overdracht van patiënten die uit het ziekenhuis zijn ontslagen, kan bijvoorbeeld nog enorm worden verbeterd. De apotheek is het laatste uitgiftepunt voordat mensen naar huis gaan en wij verbazen ons vaak over de manier waarop een dokter in het ziekenhuis de overdracht regelt. Als apotheken en ziekenhuizen nu eens gezamenlijk betaald zouden krijgen om hierover langetermijnsafspraken te maken, dan zou deze overdracht sterk verbeteren. Dat zou fantastisch zijn.”

Elien Peterse denkt dat voor de openbare apotheek altijd een rol zal blijven weggelegd, ook in een wereld waarin de internetapotheek opruikt. “Veel patiënten hebben een rotsvast vertrouwen in de apotheker en de persoonlijke uitleg die men krijgt over de medicatie. Deze mensen zullen er niet snel voor kiezen om hun geneesmiddelen per post te laten afleveren. Naast persoonlijke uitleg zijn de korte lijnen en direct overleg met de eigen voorschrijvers van de patiënt de reden dat de patiënt zo veel vertrouwen heeft in zijn apotheek. Je gezondheid is wel je gezondheid. Ik sta er bewust bij stil dat mensen mij vaak blindelings vertrouwen in mijn adviezen. Dat vind ik echt heel bijzonder.”

Hoewel de financiële vooruitzichten voor jonge apothekers allerm minst rooskleurig lijken te zijn, maakt Peterse zich weinig zorgen. “Ik ben daar niet zo mee bezig en maak me er gewoon niet zo druk om. Ik heb vijf jaar geleden niet de apotheek gekocht met het idee om op mijn 67ste de apotheek te verkopen en dan hetzelfde bedrag terug te krijgen als dat ik erin heb gestopt. Zo werkt het niet. Ik heb de apotheek gekocht om zorg te kunnen verlenen en te kunnen ondernemen. Ik richt mijn energie nu op het zo goed en



zo kwaad als het kan uitzingen van deze zware periode. En als ik dan uiteindelijk wil stoppen als apotheker en er goodwill uitkrijgt is dat super. Is de goodwill minder, ook niet erg en krijg ik er niks voor, dan is dat de realiteit. Ik wil vooral genieten van wat ik wel heb.”

Haar ogen lichten op: “Ik hou van de afwisseling in mijn werk, dat ik het ene moment zelf kan bepalen hoe we dingen in de apotheek aan-

## ‘Misschien is de tijd rijp om tegen de zorgverzekeraars te zeggen: tot hier en niet verder’

pakken en het andere moment bezig ben met het aansturen van de zestien dames in mijn team. Dat ik kan ervaren hoe belangrijk het is om zelf het goede voorbeeld te geven. Als ik vanuit mijn kantoor roep: doe eens wat aardiger aan de balie!, dan denkt men algauw: zoek het lekker uit jij. Maar als ik gewoon zelf aan de balie voordoe wat ik bedoel, denken ze sneller: oké, zo doe je dat dus. Managen on the job werkt veel natuurlijker dan managen vanuit je bureaustoel.” <