



## 2<sup>o</sup>Notulen meeting kringverantwoordelijken – 28 januari 2008

Dit verslag wordt verdeeld onder kringverantwoordelijken en alle andere aanwezigen. In het document als bijlage vindt u een actueel overzicht van de verschillende regionale kringinitiatieven. Correcties en aanvullingen op dit document (item lokale kringwerking) mag u bezorgen aan Nico Carpriau ([nico.carpriau@kava.be](mailto:nico.carpriau@kava.be) of 03/280.15.08).

### Aanwezigheidslijst

Aartselaar/Reet/Rumst/Terhagen	Aprs. Bea Cools en Greet Van Holsbeek
Antwerpen Centrum	Apr. Bart Van Dessel (verontschuldigd)
Antwerpen LO/Burcht/Zwijndrecht	Apr. Goedele Gheysen
Antwerpen Noord	Aprs. Lieve Hooff, Ellie Snoeck en Johan Van Rossen
Antwerpen Zuid	Aprs. L. Nauwelaers, Lieven Maus (verontschuldigd) en Paul Verstraete (verontschuldigd)
Berchem	Apr. Luc Coppens
Borgerhout	Apr. Paul De Tollenaere
Brasschaat	Apr. Dirk Olyslager
Deurne	Apr. Jan Mannaerts
Ekeren/Luchtbal	Apr. Walter Geerts (verontschuldigd)
Essen/Kalmthout	Aprs. Guido Moens, Guido Verheyen en Georges Verpraet (verontschuldigd)
Kapellen/Mariaburg/Hoevenen/...	Aprs. Cleiren (verontschuldigd) en Francis Nagels (verontschuldigd)
Kempische Apothekersvereniging	Apr. Francis Puttemans (verontschuldigd)
Kiel/Hoboken/Wilrijk	Aprs. Coopmans (verontschuldigd), Thierry De Heyn en Wim Villé
Klein Brabant	Apr. Koen Vanderbeke
Lier	Aprs. Eric Lebacq en Kristel Van Dyck
Merksem	Apr. Thierry Desbuquoit
Mortsel	Apr. Geert Van Genechten (verontschuldigd)
Niel/Hemiksem/Schelle	Apr. Patricia Hendrickx
Noorderkempen	Apr. Guy Fransen
Schoten	Apr. Wim Aerts
Wuustwezel	Apr. Tom Lefever (verontschuldigd)
KAVA	Apr. Marleen Haems en Nico Carpriau.

### Bijlagen verdeeld tijdens vergadering

- Agenda van de vergadering
- Overzicht regionale meetings waarop OTC voorgesteld werd door Bestuurslid
- Info kringrekening (gepersonaliseerd)

### Agenda

1. Verwelkoming
2. OTC campagne
3. Lokale kringwerking
4. Kringfeest 2008
5. Financiële ondersteuning voor kringwerking



## **1. Verwelkoming (T. De Heyn)**

KAVA voorzitter en medebezieler van de apothekerskringwerking Thierry De Heyn heet de kringverantwoordelijken van harte welkom en verheugt zich op de grote belangstelling. De meeste kringen tekenden present, anderen verontschuldigde zich of vonden geen andere vertegenwoordiger namens hun kring.

Heel kort omschrijft hij de doelstelling van de kringwerking: een goede wisselwerking tussen het Bestuur en de regionale basis met de bedoeling feedback te geven (in beide richtingen) op bepaalde acties, problematiek etc. De Kringraad wil minstens jaarlijks alle regionale kringverantwoordelijken samenbrengen op KAVA voor een vergadering.



## **2. OTC campagne**

Op de vergadering werd een document verspreid met een stand van zaken eind januari 2008. Per kring werd vermeld of (en wanneer) de campagne door een Bestuurslid was toegelicht tijdens een lokale meeting en het aantal apotheken dat reeds ingeschreven was van die kring. U

In de meeste kringen kwam een Bestuurslid de doelstelling van de campagne en het aanbod toelichten. De kringen gingen graag in op dit aanbod van het Bestuur. Ook de apothekers kregen zo de kans andere zaken te bespreken met een Bestuurslid.

De industrie is erg enthousiast over het project; het aantal inschrijvingen is erg hoog. Afhankelijk van het totaal aantal deelnemende apotheken wordt er beslist of er na de sensibilisatie- en de implementatiefase (loopt nu, met de verschillende opleidingsavonden) nog een derde fase komt en wat die zal inhouden.

Nadien werd ingegaan op drie concrete vragen vanuit de Kringraad.

### **2.1. In welke mate zijn de activiteiten vernieuwend?**

In het verleden heeft KAVA reeds verschillende infoavonden en vormingssessies georganiseerd rond farmaceutische zorg, merchandising en communicatie. In welke mate is het aanbod binnen de OTC campagne voldoende vernieuwend opdat iedereen zich hiervoor zal inschrijven?

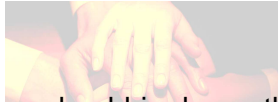
Dat is inderdaad een belangrijke zorg van de stuurgroep OTC die daarom try-outs van de verschillende sessies organiseert waarop ook apothekers uit de praktijk uitgenodigd zijn en waar nog geschaafd kan worden aan de inhoud. Merchandising wordt gebald in '10 gouden regels' en is nog meer marketing gericht: 'Hoe spreek ik mijn klant aan?'. Maar de vragen van de kringraad worden alleszins meegenomen naar de OTC stuurgroep.

### **2.2. Hoe zit het nu met die personal coach? Wat komt die beoordelen?**

Een personal coach bezoekt twee keer een apotheek anoniem, maakt daarvan een verslag en bezorgt dat finaal aan de apotheek (gedetailleerde info over personal coach leest u in AFT 2). Hiervoor wordt er samengewerkt met het bedrijf Multi Value dat op voorhand samen met een werkgroep vier scenario's uitwerkte voor die 'personal coaches' (vragen ivm producten en klachten). Die coach let in het totaal op 64 punten (onthaal, kassa-afhandeling, inrichting apotheek etc.) en toetst die aan een benchmark. De wetenschappelijke kennis wordt niet getoetst. Eén bezoek vindt plaats voor de lessenreeks start; het tweede bezoek nadien (zodat er eventueel op bepaalde onderdelen progressie kan worden geboekt).

De Kringraad vindt dat er over die personal coaches nog te weinig gecommuniceerd werd in het totaalproject en dat lijkt net het meest vernieuwende. Vandaar de suggestie om een mailing te plannen waarop extra gefocust wordt op dit onderdeel. Dat is ondertussen gebeurd en ook het artikel in het AFT was een gevolg van deze meeting.

Sommige leden van de Kringraad vragen ook dat die personal coaches voldoende rekening zouden houden met de context van de apotheek. De manier waarop een apotheker omgaat met zijn clientèle wordt ook sterk bepaald door de buurt en door de patiënten (klassieke



voorbeeld is de apotheek in de Seefhoek versus een landelijke Kempense apotheek versus een apotheek in Brasschaat). Multi Value verzekert dat het werkt met verschillende lokale bezoekers die gerekruteerd worden uit de buurt zelf (op voorwaarde echter dat ze geen klant zijn).

### **2.3. Hoe betrekken we de kringen verder bij het OTC project**

Het is niet onmiddellijk duidelijk of er belangstelling zou zijn voor een verdere uitwerking op lokaal niveau. Sommige kringverantwoordelijken vinden het zinvol om in kleine regionale groepen verder te werken, anderen vrezen dat sommige collega's zich daardoor net 'geremd' zullen voelen.

Uiteindelijk werd beslist om de avonden, die omwille van het grote aantal deelnemers vaak over verschillende data gespreid worden, in te delen per regio en aan de ingeschrevenen data voor te stellen die op voorhand ingedeeld werden. Dat is in de praktijk ook zo gebeurd.

Mocht er een derde fase komen, dan kan eventueel nog overwogen worden om per kring opnieuw samen te zitten en ervaringen uit te wisselen, te bespreken hoe ze de campagne in de apotheek gaan voeren etc. KAVA stelt hiervoor zijn infrastructuur ter beschikking, net als voor andere kringactiviteiten overigens.

## **3. Lokale kringwerking**

Elke kringverantwoordelijke besprak kort welke initiatieven er recent genomen werden of wat er binnenkort gepland is. Voor een overzicht van de vorige activiteiten, zie ook vorig verslag.

### **Aartselaar/Reet/Rumst/Terhagen (Bea Cools en Greet Van Holsbeek)**

De kringverantwoordelijke voor Boom is apr. Staes. De kring organiseerde één middagvergadering met wetenschappelijke info, maar daarvoor bestond er weinig belangstelling. Er zijn enkele contacten met de artsen. Binnen die regio vinden er twee verschillende wachtvergaderingen plaats en het is de bedoeling die in de toekomst beter in elkaar te laten passen.

### **Antwerpen Noord (Johan Van Rossen)**

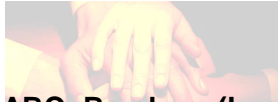
Dit is allicht de oudste lokale kring binnen KAVA, die bovendien erg succesvol is. Om hier (4<sup>e</sup> wereld met veel nationaliteiten) te overleven moet je sociaal voelend zijn, aldus Johan Van Rossen. Jaarlijks worden er verschillende initiatieven genomen en er is ook een maandelijkse bijeenkomst. Met dat succes moet voorzichtig worden omgesprongen. Een gevaar dreigt wel dat de 'harde kern' die op elk initiatief aanwezig is, minder contacten heeft met wie sporadisch komt. Dus is het belangrijk om de banden met iedereen aan te houden.

Het OTC project werd tijdens een aparte bijeenkomst voorgesteld. Niet zozeer om het aantal deelnemende apotheken van deze kring te doen stijgen, maar vooral om na te gaan of alle neuzen in dezelfde richting wijzen en om op zoek te gaan naar concrete invulling.

### **Antwerpen Zuid - 't Groot Zuid (Dirk Nauwelaers)**

Dit is een heel grote regio. Er is een maandelijkse bijeenkomst, maar door de grote spreiding slaagt niet iedereen erin om naar die centrale plaats te komen. Er is ook veel belangstelling voor het Skype project (zie vorig verslag en binnenkort in het AFT). Tijdens de middag vonden er reeds drie extra activiteiten plaats: een 'tarifieringkneepjes' toelichting door C. Peeters, infosessie rond kindervoeding en uitleg over OTC project. Wanneer het etentje betaald wordt door een extra firma stimuleert dat alleszins de collega's om naar zo'n bijeenkomst te gaan.

In de regio zitten er wel verschillende collega's die op andere uren openen en sluiten.



### **ABC -Berchem (Luc Coppens)**

Luc vertelt eerst dat hij vanuit zijn ervaring als Farma directeur en KAVA bestuurslid vaststelt dat de andere provincies met argusogen kijken naar het initiatief van de kringwerking. Binnen hun kring is er een goede band, ook met de collega's van de mutualiteitapotheken die elkaar zo op een andere manier leren kennen. Er werd een speciale bijeenkomst georganiseerd om OTC project toe te lichten.

De ervaring leert dat er best onmiddellijk na sluitingstijd van de apotheek vergaderd wordt zodat het niet heel laat moet worden. Er wordt vaak gebruik gemaakt van het mailsysteem van KAVA, bijvoorbeeld toen er in de buurt een geval van hersenvliesontsteking was en al twee keer toen er een overval werd gepleegd.

### **Borgerhout (Paul De Tollenaere)**

De kringverantwoordelijke heeft reeds verschillende initiatieven georganiseerd, maar steeds met heel weinig succes. Recent vond er een zeer geanimeerde vergadering plaats rond enkele hete hangijzers rond restorno, openingsuren en wachtdienst. Het is de expliciete vraag van deze kring om de wachtregeling, die nu door KAVA georganiseerd wordt, te decentraliseren. Verschillende apothekers uit deze regio zijn aangesloten op het Skype netwerk en er vindt soms ook overleg plaats met de kring van 't Groot Zuid.

### **Brasschaat (Dirk Olyslager)**

Braxburg staat al ver in lokale samenwerking en kan buigen op verschillende jaren ervaring. Het is omgevormd tot een vennootschap en werd recent uitgebreid met Kalmthout en Essen. Naast enkele lokale initiatieven voor de apothekers is er ook een samenwerking met de artsen en enkele farmaceutische firma's.

### **Burcht & Zwijndrecht (Goedele Gheysen)**

Omwille van ristornoproblematiek zijn er geen contacten met Linkeroever en dat zorgt soms voor problemen bij wachtregeling en –afspraken. Op 30 januari is er een meeting gepland waarop het OTC project voorgesteld wordt

### **Deurne (Jan Mannaerts)**

In deze kring zitten er 26 apotheken. Apr. De Beul is verantwoordelijk voor de wachtbeurtregeling en werkt die zelf uit. Een bestuurslid kwam het OTC project voorstellen en dat vertaalde zich toch in een stijging van het aantal inschrijvingen voor die regio.

Binnen de kring werd er in overleg met de artsen een formularium voor generieken uitgewerkt: een gewaardeerd initiatief dat evenwel niet altijd wordt gevolgd door sommige huisartsen en apothekers. In het maandblad van de artsen is er soms een bijdrage van de apothekers.

Restorno is geen 'hot item' meer; tien jaar geleden was dat wel een discussiepunt. Jaarlijks vindt er een etentje plaats met de collega's.

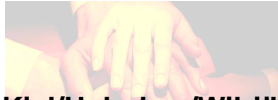
### **Essen & Kalmthout (Guido Moens en Guido Verheyden)**

Binnen de kring is er een zeer goede samenwerking tussen de collega's. Drie keer per jaar is er een activiteit, meeting en/of partneruitstap gepland. Voor de wachtregeling werd een eenvoudige afspraak gemaakt. Er zijn 11 officiële vakantiedagen, net zoveel als er apotheken zijn in de regio: jaarlijks heeft elke collega dus één vakantiedag wacht.

2007 stond vooral centraal met de sterke samenwerking in het kader van de problematiek rond grensshopping (cfr. debat op Algemene Vergadering van 28/02/2008).

### **Hoogstraten (Guy Fransen)**

Jaarlijks vindt er een wachtvergadering plaats waarop alle collega's aanwezig zijn. Om andere activiteiten te plannen voor deze kring is het minder evident. De kring leunt sterk aan bij KFK en daarvan worden wel regelmatig info's gevolgd. Plant op korte termijn nog een vergadering waarop OTC voorgesteld wordt door bestuurslid.



### **Kiel/Hoboken/Wilrijk (Wim Villé)**

Recent vond er een LOK vergadering plaats met de artsen. Er zijn goede contacten met de collega's binnen de kring. Doorgaans is er veel belangstelling voor een wachtvergadering, maar minder voor infomiddagen of –avonden.

### **Klein Brabant (Koen Vanderbeke)**

Recent vond er een avondvergadering plaats waarop een bestuurslid van KAVA het OTC project kwam toelichten. De kringverantwoordelijke was zelf verbaasd over de massale belangstelling en wijt dit toch ook aan de inspirerende aanwezigheid van een bestuurslid.

### **Lier (Kristel Van Dyck)**

Ook in deze kring worden de mutualiteitsapotheken betrokken bij de kringwerking en de contacten verlopen positief. Er was overleg met de artsen waarop de helft van de huisartsen en 12 van de 15 apotheken aanwezig waren. Deze meeting verliep heel constructief en behandelde VOS maar ook op welke manier er info uitgewisseld kan worden tussen de twee beroepsgroepen.

### **Merksem (Thierry Desbuquoit)**

Naast één wachtvergadering vond er ook een etentje plaats. Het OTC project werd op een apart tijdstip voorgesteld.

### **Niel/Hemiksem/Schelle (Patricia Hendrickx)**

In deze regio vindt er enkel een wachtvergadering plaats, voor de rest zijn er weinig contacten met de collega's.

### **Schoten (Wim Aerts)**

Goede samenwerking binnen de kring, gerealiseerd door de voorgangers: geen restornoproblematiek, goede vertegenwoordiging van collega's op KAVA-activiteiten, veel belangstelling voor middagvergaderingen met wetenschappelijke toelichting. Het helpt wel indien die activiteiten gesponsord worden door een firma; motiveert deelnemers nog net iets meer. Jaarlijks is er ook een diner.

## **3. Kringfeest 2008**



De kringverantwoordelijken vinden het de moeite waard om dit ook in 2008 te organiseren en zijn bereid daarvoor reclame te maken binnen de eigen kring. Ze stellen voor de geleide en gegidste stadswandeling niet meer te plannen en te focussen op een tuinfeest met eten 's avonds. Een middagactiviteit kan, maar staat daar los van. Dit initiatief verdient een plaats naast de andere jaarlijkse 'ontspannende' activiteiten als de Nieuwjaarsreceptie en de Quiz

## **4. Financiële ondersteuning**



Ook in 2008 mogen de kringen rekenen op en financiële tegemoetkoming door KAVA. Het principe van de lokale afzonderlijke kringrekeningen werd echter afgeschaft wegens te complex. Per kring werd een document verdeeld met toelichting bij het vernieuwde principe en een persoonlijk KAVA ID met paswoord voor toegang tot het betaalprogramma van de kringrekening. Mocht u dat nog niet ontvangen hebben, gelieve contact op te nemen met het KAVA secretariaat.



## 5. Varia

### 5.1. BIN-Z

Het Buurtinformatienetwerk voor apothekers, dat momenteel loopt in Borgerhout is succesvol. De deelnemende apotheken zijn tevreden over het aantal oproepen en de inhoud en relevantie van de verspreide boodschappen (ivm vals geld, valse voorschriften, agressie,...).

Veiligheid wordt ook een probleem in andere kringen. Indien interesse zou bestaan om zo'n BIN-Z netwerk op te starten, wordt er best eerst contact opgenomen met KAVA. In samenwerking met de lokale politie en in nauwe samenspraak met alle collega's kan dan worden nagegaan wat er mogelijk is. Voor Berchem wordt alvast bekeken of een BIN-Z netwerk zinvol is.

### 5.2. Wachtbeurtaankondiging

Op de Kringraad werd het nieuwe systeem van de wachtbeurtaankondiging toegelicht, dat sinds 1 april effectief is. In grote lijnen de belangrijkste wijzigingen:

1. Vanaf 1 april krijgt elke apotheek op donderdagavond een individuele URL met de wachtregeling voor de komende week en het weekend. Hierop worden enkel de apotheken met wacht uit de buurt aangekondigd, in een duidelijkere lay-out die veel patiëntvriendelijker zal zijn. Op de kaart wordt ook gemeld op welke afstand de apotheek met wacht gelegen is. De kringverantwoordelijken uit landelijke gemeenten raden aan de afstand niet in minuten uit te drukken, gezien de voor hen soms verdere spreiding.
2. In de toekomst kunnen wachtwissels ook (en enkel) digitaal worden aangevraagd. Dat verhoogt de transparantie want de bevestiging van de aanvrager en degene die de vervanging doet is essentieel om de wijziging te kunnen doorvoeren.
3. In de bekendmaking naar de artsen, politie en lokale kranten wijzigt er niets.
4. Dit systeem werkt provincieoverstijgend en dat was niet vanzelfsprekend.

### 5.3. Data

Gelieve die nu reeds aan te kondigen binnen jullie kring en zoveel mogelijk samen in te schrijven!

Zaterdag 28 juni 2008	Kringenfeest
-----------------------	--------------

Nico Carpriau