

Pluripharm kiest weer voor PostNL

‘Onderaan de streep zijn tevreden klanten het belangrijkste’

Pluripharm biedt als farmaceutische groothandel de apotheker een breed assortiment aan diensten. Met Pluripharm Direct en Thuisapothek ontzorgen ze de zelfstandige apotheek ook door medicatie thuis te bezorgen bij consumenten. En precies daar ziet operationeel directeur Gerard van de Weert een trend. Maar bij medicatie moet de bezorging tiptop in orde zijn. Gerard legt uit waarom ze PostNL verlieten en voor een andere bezorgpartij kozen. En waarom ze weer terugkwamen.



Trend: bezorgen van medicatie en medische hulpmiddelen

Het klassieke recept? Je hebt medicijnen of medische hulpmiddelen nodig en de arts stuurt een recept naar de apotheek. Maar de laatste jaren stijgt de vraag van consumenten om medicatie aan huis te laten bezorgen. Daarnaast veranderden grote verzekeraars de levering rondom medische hulpmiddelen, zoals stoma- en diabetesmateriaal. Deze moeten voortaan direct bij de patiënt thuisbezorgd worden. Gerard vertelt over deze ontwikkelingen: ‘We zien sinds corona een flinke trend in het thuisbezorgen van medicatie. Met central filling ontzorgen we apothekers. Zowel voor het leveren van medische hulpmiddelen als voor medicijnen. Dat doen we onder andere door rechtstreeks te versturen naar de patiënt op verzoek en uit naam van de apotheek waarbij de patiënt is ingeschreven. En daar komt PostNL om de hoek kijken.’

Pluripharm koos een andere bezorgpartij

Pluripharm verstuurde in het verleden via PostNL, maar besloot in 2020 om voor een andere bezorger te kiezen. Gerard legt uit waarom: ‘We baalden ervan dat we het hele jaar door steady volumes verstuurden. Maar betaalden aan het einde van het jaar een piektoeslag. Terwijl de service in die periode minder was. We besloten een tender uit te zetten en kozen voor een andere partij. Dat startte best ok. Maar al snel koppelde onze klantenservice terug dat de bezorging niet beter was. En de 2e bezorgpoging liep niet lekker. Die is voor ons erg belangrijk. Medicijnen en medische hulpmiddelen moeten niet ergens rondzwerven.’

Nieuwe vibe bij PostNL

Op zoek naar de beste bezorgkwaliteit raakt Pluripharm weer met PostNL in gesprek. Gerard merkt een verandering op: ‘Er is veel geïnvesteerd in capaciteit. En we keken mee in een sorteercentrum, met innovaties zoals rolcontainertracking. Ook keken we hoe het voor ons als zorgleverancier beter kan in de piekperiode. Ik merkte ook veel meer ondernemerschap. Bijvoorbeeld met verpakkingen. Al met al was er écht een nieuwe vibe. Met meer aandacht voor zowel de consument als de zakelijke klant.’

Onderaan de streep zijn tevreden klanten het belangrijkste

Pluripharm besluit om weer met PostNL te verzenden. Hoe dat ging? Gerard: ‘De overstap ging naadloos, dat was fijn. Het bezorgen gaat goed en de aandacht voor ons als zakelijke klant is een stuk beter. En jullie zijn echt goed geworden in het informeren van onze klanten. Bijvoorbeeld door het koppelen van de PostNL-api met de Thuisapothek-app of het klantportaal van Pluripharm Direct. De consument ziet nu gelijk alle track & trace-info in de app. Ook merken we meer rust bij onze klantenservice. En we scoren beter op bezorging in ons klanttevredenheidsonderzoek!’



Over Pluripharm Groep

Pluripharm Groep is een ambitieuze farmaceutische dienstverlener. Wij leveren een compleet assortiment genees- en hulpmiddelen. Vooral aan zelfstandige apotheken en ziekenhuizen. Dagelijks zetten wij ons in voor een optimale beschikbaarheid van geneesmiddelen met een gegarandeerde kwaliteit. Hierbij maken wij gebruik van ons internationale netwerk. Wij zijn gespecialiseerd in patiëntspecifieke zorglogistiek en ondersteunen onze klanten met datagedreven diensten gericht op hoogwaardige farmaceutische zorg en een rendabele praktijkvoering.