

# Pharma & Care

Magazine

**“GDP zit  
verankerd in  
onze cultuur”**

GDP-compliance binnen  
Pharma & Care

Medische logistiek in de praktijk:

**Een kijkje achter de  
schermen bij Medcor,  
Abacus en Etos**



# Voorwoord

De logistieke wereld is continu in beweging. Wie had tien jaar geleden gedacht dat we nu binnen vijf jaar streven naar een volledig CO<sub>2</sub>-vrije last mile? Met het elektrificeren van wagenparken, robottechnologie en slimme dataloggers heeft de sector zich in hoog tempo ontwikkeld. Als organisatie omarmen we deze beweging en streven we naar een zo duurzaam mogelijke werkwijze. Tegelijkertijd zit er achter iedere Pharma & Care zending een verhaal dat er echt toe doet, dus blijft kwaliteit onze prioriteit.

Als organisatie willen we graag toekomstgericht zijn. We zetten technologische innovaties in die leiden tot optimalisatie en groei. Het afgelopen jaar hebben we tevens grote stappen gezet richting een meer data-gedreven aanpak waardoor we onze kwaliteit effectiever en gericht kunnen borgen. Ontwikkelingen als de scanglove dragen daaraan bij door het creëren van mogelijkheden voor nog efficiëntere processen op de werkvloer.

Op het gebied van duurzaamheid hebben we bij Pharma & Care eveneens ambitieuze, maar concrete, doelstellingen. Om die te realiseren hebben we de afgelopen jaren miljoenen geïnvesteerd in nieuwe, voor duurzaamheid én kwaliteit geoptimaliseerde locaties. Tevens hebben we door een sterke dropduplicatie van diverse klanten al een relatief lage uitstoot per zending, maar blijft de reductie van CO<sub>2</sub> een prominent speerpunt binnen onze duurzaamheidsambitie. We zetten hier sterk op in door aanpassingen en ontwikkelingen op het gebied van ons wagenpark, onze hubs en ons netwerk door te voeren, in zowel Nederland als België. Hierbij is gekozen voor een stapsgewijze aanpak om te allen tijde de kwaliteit van zendingen te kunnen borgen en te toetsen wat de milieu-impact is, zodat we dit de komende jaren gemakkelijk en efficiënt kunnen schalen.

Vanuit onze missie 'Elke dag met de grootste zorg' doen wij er alles aan om te zorgen dat iedere patiënt, ieder ziekenhuis en iedere leverancier in de zorgsector iedere dag op ons kan rekenen. We nemen je graag mee in de concrete ontwikkelingen op kwaliteit en duurzaamheid van medische zendingen binnen PostNL Pharma & Care.



Ook delen we de uitdagingen én oplossingen van een aantal klanten, waaronder Medcor en Etos, op het gebied van medische logistiek. Want bouwen aan een efficiëntere logistieke zorgketen waarbij kwaliteit én duurzaamheid voorop staan, doen we samen.

Veel leesplezier!

Sipke Spoelstra  
Directeur PostNL Advanced Services

# Inhoud

Voorwoord	2
Hoe GDP verankerd zit in onze cultuur	4
De continue ontwikkeling op duurzaamheid	6
Hoe Abacus Medicine veilig medicijnen levert aan ziekenhuizen en apotheken	8
Medcor: "Wij stellen hoge eisen aan onze vervoerder"	10
Sahz besteedt zorglogistiek uit voor meer capaciteit	12
Zo waarborgt Etos de kwaliteit, van distributiecentrum tot in de winkel	14
De mogelijkheden van Pharma & Care: betrouwbare en duurzame medische logistiek	16





# “GDP zit verankerd in onze cultuur”

Nick Vandenberg, Kwaliteitsmanager Pharma & Care Benelux

Hoe waarborgt Pharma & Care de Good Distribution Practice (GDP), welke GDP-relevante ontwikkelingen zien we in de markt en hoe spelen we daar als logistieke schakel in de zorgketen op in? Kwaliteitsmanager Nick Vandenberg deelt hoe Pharma & Care hiermee omgaat.

## **GDP-compliance binnen Pharma & Care**

In de zorgsector hebben we te maken met waardevolle medische zendingen die met extra veel zorg behandeld moeten worden. De impact van de GDP-richtlijnen op de ontvanger, de patiënt, de patiëntveiligheid en ook op ons als organisatie is iets wat al onze collega's erkennen en wat verankerd zit in onze werkwijze. Iedereen is zich ervan bewust dat er een verhaal achter dit pakket schuilt en we vaak te maken hebben met medicatie waar een patiënt op zit te wachten. GDP is daarom een belangrijk thema in onze operationele uitvoering.”

## **GDP-bewustwording binnen onze operatie**

We bieden al onze collega's en onderaannemers fysieke GDP-trainingen aan, afgestemd op ieders werkzaamheden en functieniveau. Iedereen volgt deze trainingen; van chauffeurs en loodsmedewerkers die direct in contact staan met de producten, tot aan klantenservicemedewerkers. We geven onze trainingen face to face. Iedere collega is een belangrijke schakel in de kwaliteitsborging en het is essentieel om op individueel niveau verantwoordelijkheid te voelen voor dat

puzzelstuk in de keten. In de trainingen vertalen we de GDP-richtlijnen naar de dagelijkse praktijk en creëren we extra bewustwording voor dit belangrijke proces en voor ieders rol daarin, met de patiëntveiligheid als doel. Iedere schakel is onmisbaar om uiteindelijk het pakket succesvol, met zorg en onder de juiste condities te bezorgen bij de ontvanger.

## **Hoe doen we dit?**

De individuele en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteitsborging leeft in onze processen en in onze cultuur. Zo spreken we elkaar onderling aan op de handhaving van GDP-richtlijnen, in alle lagen van de organisatie. Tevens hebben we, op basis van risicoanalyses, controlemechanismen in onze processen ingeregeld om human errors te minimaliseren. Voorbeelden hiervan zijn het vierogen principe, waarbij een kritische menselijke handeling van persoon A, altijd wordt gecontroleerd door persoon B en de implementatie van systeemgedreven processen voor traceerbaarheid en product conformiteit.

# Marktontwikkelingen

## Toename GDP in andere sectoren

In 1994 zijn de Goede Distributie Praktijken oorspronkelijk de wereld ingeroepen om 'de geschikte opslag en distributie van geneesmiddelen in de Europese Unie' te waarborgen. We zien nu dat deze richtlijnen steeds meer de basis vormen in andere sectoren en productcategorieën, zoals in de veterinaire dienstverlening, cosmetica en medische hulpmiddelen. Ook voor klanten in dit segment passen wij de GDP-richtlijnen toe in onze processen om de hoogste kwaliteit te waarborgen. Naast een groeiend aantal productcategorieën, zien we twee andere ontwikkelingen: Enerzijds een groeiend volume van biopharma, dat overwegend tussen 2-8°C vervoerd moet worden. Anderzijds een verschuiving van ontvangers: Van enkel ziekenhuisapotheken naar ziekenhuisapotheken én lokale apotheken.

## Wat betekent dit voor de logistiek?

Waar we eerst hoofdzakelijk te maken hadden met geconditioneerde zendingen van locatie A naar locatie B, zien we dat dit steeds complexer wordt. We krijgen te maken met producenten in meerdere sectoren, met een groeiend volume dat geconditioneerd getransporteerd moet worden en dat afgeleverd dient te worden bij een groeiend aantal locaties. Dit vraagt om een aanpassing van ons logistieke proces, door bijvoorbeeld moeilijker bereikbare adressen en steeds strenger wordende stedelijke normen. Waar we eerst met bakwagens en trailers vervoerden, investeren we steeds meer in kleine busjes waarmee we geconditioneerd kunnen vervoeren op veranderende routes.

## Veranderende producten

Het groeiende biopharma volume betekent niet alleen dat er meer zendingen tussen 2-8°C zijn. De producten zijn vaak ook gevoeliger voor temperatuurschommelingen, waardoor een nog constantere temperatuur gehanteerd moet worden in het gehele proces en eventuele temperatuurafwijkingen zo minimaal mogelijk moeten worden gehouden.

## Wat betekent dit voor de logistiek?

Als logistieke schakel in de zorgsector zijn we continu in ontwikkeling om onze dienstverlening te optimaliseren en in te spelen op een veranderende markt. Zo hebben we een splinternieuw state of the art pand in Nieuwegein aangeschaft dat volledig geoptimaliseerd is om GDP te borgen.

Op onze Belgische locatie passen we continu onze processen aan en zetten we andere materialen in om het pand en de processen ook hier te optimaliseren. Zo zorgen we er met luchtkussens rondom de docks voor dat er zo min mogelijk lucht (met een andere temperatuur) de wagen in komt bij het laden en lossen. Ook hebben we recentelijk ventilatoren aangebracht in ons magazijn in Turnhout om stijgende lucht naar beneden te drukken om de temperatuurflow homogener te maken. Op die manier reguleren we de temperatuur in ons pand nóg beter. Voldoen aan de GDP-richtlijnen en compliant zijn is natuurlijk de basis. We richten ons bovenal op de

continue ontwikkeling en verbetering. Hoe we dit doen, hoe snel we dit doen en welke projecten hieraan bijdragen zijn belangrijke thema's in de samenwerking met onze klanten.

## Transparantie & Inzichtelijkheid

"Transparantie en inzichtelijkheid van de zending van verzender tot ontvanger is essentieel voor onze klanten. Niet alleen is het relevant om te weten waar het pakket is, maar ook binnen welke temperatuurrange de zending is geweest van ophalen tot bezorging. Zo mag een pallet met medicatie, bij verscheidene ontvangers, pas in gebruik worden genomen als duidelijk is wat de temperatuur is geweest gedurende het gehele verzendproces. Daarom zorgen we dat deze data beschikbaar is voor onze klanten op het moment dat het voor hen nodig is en zij -en de patiënt die het product nodig heeft- hier niet onnodig op hoeven te wachten."

**“GDP Compliant zijn is de basis, de focus ligt vooral op continuous improvement”**



# Hoe Pharma & Care inspeelt op duurzaamheid

Eveline Frouws, Programmamanager duurzaamheid Pharma & Care Benelux

PostNL staat dit jaar opnieuw in de top 3 van de de Dow-Jones Sustainability Index. Dé index van de duurzaamste bedrijven in de transport- en logistieke sector wereldwijd. PostNL wil uiterlijk in 2030 een uitstootvrij last-mile bezorging realiseren in de hele Benelux. Ook binnen ons gespecialiseerde Pharma & Care netwerk zetten we belangrijke stappen richting verduurzaming van de hele logistieke keten.

We kijken continu naar de mogelijkheden om CO<sub>2</sub>-uitstoot en energieverbruik te verminderen," aldus Eveline Frouws, Programmamanager Pharma & Care Benelux. "Daarin kijken we binnen Pharma & Care naar drie hoofdonderdelen: Ons netwerk, onze hubs en ons wagenpark."

## Duurzaam netwerk

"Binnen ons netwerk hebben we een 'hub en spoke' model geïntroduceerd. Dit houdt in dat we kleine distributielocaties, de 'spokes', openen in gebieden van onze ontvangers en vanuit daar bezorgen met kleinere wagens. Hierdoor reduceren we de aan- en afrijkilometers wat onze CO<sub>2</sub> uitstoot vermindert. Bovendien maken de verkorte routes het mogelijk om deze in de toekomst elektrisch te rijden."

## Duurzame hubs

"Met de komst van het nieuwe pand in Nieuwegein is de Nederlandse Pharma & Care locatie volledig duurzaam. Het pand is BREAAAM gecertificeerd; een keurmerk voor duurzame projecten in een bebouwde omgeving. Het pand beschikt over zonnepanelen, een solarport en een laadplein voor elektrisch vervoer. Ook de bestaande Pharma & Care hubs in België worden geoptimaliseerd ten behoeve van duurzaamheid. Zo zijn er energiezuinige docks en is er een centrale losstrategie ingeregeld, waardoor het stabiel houden van de temperatuur in het gebouw minder energie vereist".

## Duurzaam wagenpark

"In Nederland rijden onze trailers en bakwagens al volledig op HVO100, een plantaardige brandstof. Zo besparen we ruim 90% CO<sub>2</sub> uitstoot in vergelijking met diesel. Daarnaast zetten we in zowel België als Nederland de eerste stappen om onze actief geconditioneerde wagens te elektrificeren om verdere reductie van uitstoot te realiseren. De elektrificering van ons wagenpark pakken we op gefaseerde wijze aan. We testen de wagens grondig op de temperatuurmogelijkheden zodat de GDP-normen te allen tijde geborgd blijven.

## Elektrische trailer

Als stap richting een duurzaam wagenpark hebben we een temperatuur geconditioneerde dual temp e-trailer geïntroduceerd. Middels de volledig elektrische koelunits kunnen we op een groene manier een constante temperatuur garanderen en de temperatuur alsook batterijstatus gedurende het transport monitoren. De elektrische trailer laadt zichzelf op bij remmen, en heeft dieseltanks om op terug te vallen als de batterij een storing zou krijgen of onvoldoende heeft kunnen opladen.

## Elektrische bus

Naast een GDP-geschikte elektrische trailer hebben we tevens een GDP-geschikte dual temp bus. Deze bus is elektrisch en heeft tevens zonnepanelen op het dak die de koelmotor aandrijft.



## Netwerk

- Hub & Spoke netwerkmodel. Door spokes dichtbij de ontvangers te plaatsen, verminderen we CO<sub>2</sub>-uitstoot en zetten we stappen richting een toekomstige CO<sub>2</sub>-vrije last mile.
- Continue, datagedreven optimalisatie van de efficiëntie van de routes.



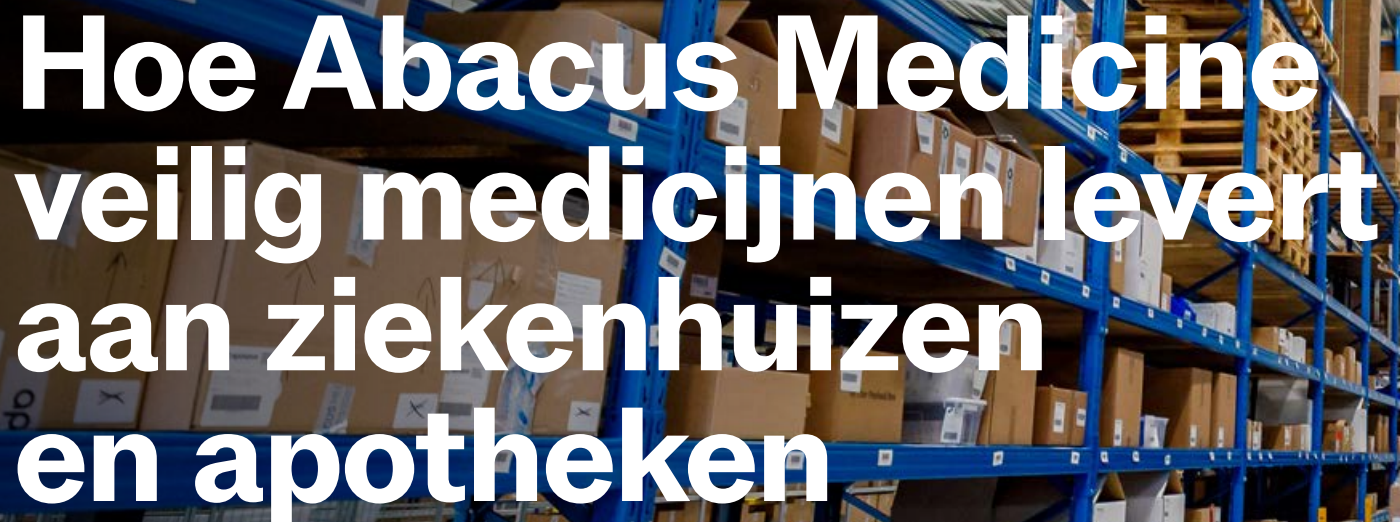
## Hubs

- BREAAAM gecertificeerde hub Nieuwegein.
- Optimalisatie van bestaande hubs met energie-efficiënte docks.
- Elektrische laadplein op zonne-energie.
- Zonnepanelen.



## Wagenpark

- HVO100 - Alle Nederlandse trailers rijden op plantaardige diesel met 90% minder uitstoot.
- Gefaseerde elektrificering van het wagenpark: Elektrische GDP bussen en elektrische GDP trailers.



# Hoe Abacus Medicine veilig medicijnen levert aan ziekenhuizen en apotheken

Zorgvuldigheid is essentieel als het gaat om het vervoeren en leveren van medicijnen. De zending is vaak kost- en kwetsbaar en moet onder speciale, geconditioneerde omstandigheden getransporteerd worden. Daarom werkt Abacus Medicine met PostNL. Alle chauffeurs en het vervoer zijn gekwalificeerd en voldoen aan de GDP-richtlijnen om ervoor te zorgen dat medicijnen op de juiste manier bij zorgverleners worden geleverd.

In hun zoektocht naar een proactieve en betrouwbare logistieke partner kwamen ze al snel bij PostNL uit, vertelt Jeroen Neeven, Preparation and Logistics manager bij Abacus Medicine. “Je moet voldoen aan een waslijst eisen voordat je onze medicijnen mag vervoeren. Het moet veilig, gekoeld, volgens de strenge regels van Good Distribution Practices (GDP). Daar voldeden ze aan. We hebben nu nauwelijks zorgen over de kwaliteit van het medicijntransport en dat is voor ons en onze klanten heel belangrijk. Denk bijvoorbeeld aan pillen voor chemotherapie: Het is heel belangrijk dat de temperatuur van die medicijnen gewaarborgd is, te allen tijde.”

## Heldere informatievoorziening

Een andere grote vooruitgang is de transparantie. “Als onze klanten vragen hebben, kunnen we nu veel sneller informatie geven over het transport. De portal is heel overzichtelijk en

relatief eenvoudig te bedienen. Mede daardoor kunnen we onze klanten veel beter informeren.” En die informatie is soms cruciaal, vertelt Jeroen: “Over het algemeen bestellen apotheken en ziekenhuizen vooruit, maar soms hebben ze direct informatie nodig over wanneer een medicijn er kan zijn. Uiteindelijk kan daar een mensenleven van af hangen.”

## Grote verbetering

Ook over de proactiviteit in communicatie en de reactiesnelheid van het customer service team is Jeroen enthousiast: “Niet alleen de responsetijd is veel beter dan wat we eerst hadden. We hebben meer gemak, meer inzicht en heel goed contact met onze accountmanager. En waar we voorheen A4'tjes gebruiken, printen we nu direct adresstickers voor op de pakketten. Het is voor ons één grote verbetering.”



**“Het is voor ons heel belangrijk dat de temperatuur van medicijnen gewaarborgd is”**



#### **Sociale verantwoordelijkheid**

De band tussen Abacus Medicine en PostNL gaat verder dan logistiek alleen. “Natuurlijk verdienen we er ook aan, maar de motivatie achter van ons bedrijf is sociaal gedreven: Wij willen het voor meer mensen betaalbaarder maken om de juiste medicijnen te kunnen krijgen. Dat herkennen we ook in PostNL: ze zijn duidelijk in hun duurzame en sociale ambities.”

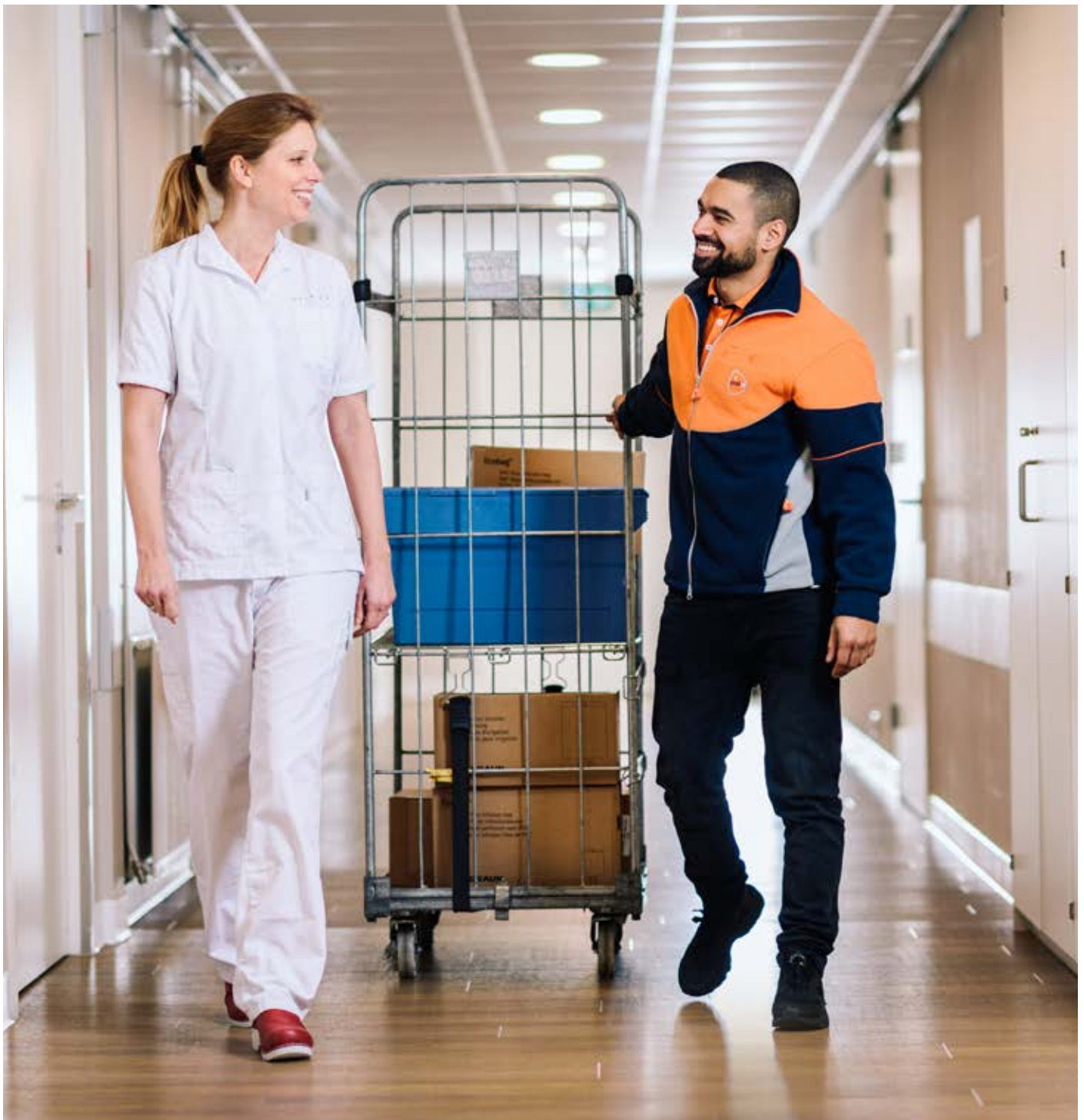
#### **Groeien over de grens**

Als Jeroen vooruitkijkt, ziet hij nog meer mogelijkheden voor een nauwe samenwerking. “Een van onze doelen is om te groeien binnen Europa. Enerzijds in de markten die we al bedienen, maar ook in nieuwe regio’s en landen. Daar hebben we al gesprekken over met PostNL. Bijvoorbeeld over de mogelijkheden en kansen die wij zien in Duitsland.”

#### **Medicijnen betaalbaar maken voor meer mensen**

Abacus Medicine is parallel importeur van medicijnen. Door medicijnen in het ene land voordelig in te kopen, kunnen ze die in een ander land tegen een gunstiger tarief aanbieden. Deze internationale handel in medicijnen is complex, maar biedt klanten dezelfde medicijnen tegen een lagere prijs.

Zo vergroot het bedrijf de toegankelijkheid van geneesmiddelen. Met een wereldwijd netwerk en aanwezigheid in 14 Europese landen is Abacus Medicine een Europees marktleider. In Nederland heeft het bedrijf een vestiging in Amsterdam en een logistieke hub in Alkmaar.



### **Medcor: Parallel geïmporteerde medicijnen**

Met ruim 130 medewerkers is Medcor een grotere speler in de Nederlandse medicijnenmarkt. Het is een groothandel in parallel geïmporteerde merkgeneesmiddelen en medische hulpmiddelen. Dat betekent dat medicijnen binnen Europa voordelig ingekocht worden en daarna worden gedistribueerd in Nederland via groothandelaren, apotheken en ziekenhuisapotheken. Medcor is opgericht in 2000 en heeft drie vestigingen in Lelystad.



# “Wij stellen hoge eisen aan onze vervoerder”

Medcor zeer tevreden over overstap naar PostNL Pharma & Care netwerk

Als je medicijnen aan ziekenhuizen, apotheken en groothandels levert is een goede logistieke organisatie essentieel. Medicijnen moeten op tijd, zorgvuldig en soms zelfs beveiligd of gekoeld bezorgd worden. Met deze verlanglijst ging de farmaceutische parallel-importeur Medcor op zoek naar een nieuwe vervoerder. “Punctualiteit en snel schakelen zijn belangrijk voor ons. We zochten een logistieke partner die daarop aansloot. Die vonden we in PostNL.”



## Logistieke puzzel

Vanaf drie locaties in Lelystad bevoorraadt Medcor groothandels, apotheken en ziekenhuizen met onder andere parallel geïmporteerde medicijnen. Van OTC-producten tot opiaten, alles moet met de grootste zorgvuldigheid worden vervoerd. Bertus Buffinga is Logistiek Manager bij Medcor: “Onze grootste uitdaging is de dagelijkse logistieke puzzel. Enerzijds kijken we hoe we goederen naar Lelystad kunnen halen. Anderzijds moeten we hiervandaan onze klanten bedienen. En dan gaat het over verschillende soorten bestellingen voor allerlei klanten door het hele land. Je kunt je voorstellen dat medische hulpmiddelen andere aandacht vragen dan bijvoorbeeld opiaten of bepaalde medicijnen. Bovendien moeten sommige bestellingen strak op de afgesproken tijd geleverd worden. Denk bijvoorbeeld aan een apotheek in een ziekenhuis: er kan een patiënt op die medicijnen zitten te wachten.”

## Focus op uitleveringspercentage

“Onze leveringen fluctueren de hele week door. En dat maakt het best uitdagend om ons aanbod elke dag op te halen. We geven dagelijks voor 12 uur door wat er aan pallets en losse pakketten klaar staat. Zo kan PostNL bekijken welk vervoer ze inzetten.” Voor Bertus is de zorgvuldige werkwijze nauw verbonden met het uitleveringspercentage: “Dat is eigenlijk waar ik me de hele dag op richt. Een score van 100% betekent namelijk dat alle zendingen uitgeleverd zijn. Maar zodra je een colli of pallet mist, zakt het percentage.

Een vertraging bijvoorbeeld, waardoor iets niet op tijd bij onze klanten is, drukt meteen op onze score.” Ook hier geldt voor Medcor dat het uiteindelijk draait om de eindklant. Want een vertraging kan grote gevolgen hebben. “Een gewone bezorger ziet dat misschien als een late levering, maar voor een patiënt kan dat enorme gevolgen hebben. PostNL begrijpt dat.”

## Geconditioneerd vervoer in de zorg

Het transport van medicijnen, vaccins en medische hulpmiddelen vraagt om een specifieke behandeling. In ons speciale Pharma & Care netwerk vervoeren we zendingen altijd met de juiste zorg en volgens de GDP-norm. Dus op constante temperatuur, beveiligd en onder de juiste hygiënische omstandigheden. Wij leveren van alle zendingen een afleverbewijs af en informeren je proactief over de bezorging. Zo weet je zeker dat de kwaliteit en werking van de medicatie gegarandeerd is.

## Van de eerste gesprekken tot een goede samenwerking

Om Medcor te ontzorgen werd gezocht naar een vervoerder die ondersteuning bood in het hele logistieke proces. Zo kwam Medcor al snel bij PostNL uit. Bertus: “In eerste instantie hebben we veel gesprekken gevoerd en al onze wensen op tafel gelegd. Vervolgens zijn er verschillende audits geweest om te kijken of alles klopt. Bijvoorbeeld inzake de GDP-regels. Toen dat allemaal afgestemd was, zijn we een testfase ingegaan en uiteindelijk hebben we een startdatum gekozen.”

# “Zelf iemand op en neer laten rijden is eigenlijk zonde”

SAHZ besteedt zorglogistiek uit voor meer capaciteit

SAHZ, de Stichting Apotheek der Haarlemse Ziekenhuizen, zocht een logistiek partner die ziekenhuizen en apotheken kan bevoorraden, maar die ook direct bij patiënten thuis bezorgd. Indien nodig met spoed. Met vakbekwame bezorgers en met GDP-gecertificeerd\*, geconditioneerd vervoer. En natuurlijk zo duurzaam mogelijk.



SAHZ produceert en levert medicatie aan ziekenhuizen en apotheken. En rechtstreeks aan patiënten. Twee heel verschillende netwerken. “We werken vanaf vier locaties, waarvan één dienstapothek die 24/7 open is”, vertelt Robin Klinge, Manager Logistiek & Inkoop bij SAHZ. “Dat zorgt wel voor wat logistieke uitdagingen. Met name om dat allemaal te bemannen. Het is arbeidsintensief. Maar door de logistiek uit te besteden aan één partner hebben we meer capaciteit voor onze primaire dienstverlening.”

## Leveringen aan ziekenhuizen en apotheken

Het grootste deel van de leveringen betreft B2B. Robin: “Wij hebben een eigen GMP-gecertificeerde bereidingsunit en maken zelf medicatie die we leveren aan ziekenhuizen en apotheken in het hele land. Het transport daarvoor doen we met het geconditioneerde GDP-netwerk van PostNL, vanaf één centrale locatie. Zodra de zendingen bij ons voorbereid worden, melden wij ze aan in de PostNL-portal en dan krijgen de pakketten een barcode, zodat ze ook traceerbaar zijn. Vervolgens wordt alles einde middag opgehaald, gaat naar het sorteercentrum en wordt de volgende dag bezorgd.”

## Directe zorg aan patiënten

Kleinere apotheken bezorgen vaak met een eigen koeriersdienst medicatie bij hun klanten. SAHZ pakt dat anders aan. “Wij bezorgen ook bij de mensen thuis, maar hebben een wat grotere reikwijdte dan de gewone apotheek. Dat is best een lastig proces. Het zijn vaak kleinere pakketjes en de collectie vindt plaats op onze verschillende locaties. Dan moet je overal

mensen voor hebben, die op het juiste moment beschikbaar zijn. Daarom hebben we ook dit uitbesteed bij PostNL.”

## Spoed: binnen het uur een koerier

In principe wordt alle medicatie die voor 12.00 uur besteld is in de webwinkel voor zorgverleners, de volgende dag bezorgd. Maar er zijn ook regelmatig spoedzendingen bij SAHZ. “Dan staat de koerier van PostNL hier vaak al binnen een half uur voor de deur en is de zending onderweg. Uiterlijk een paar uur later is het op de plaats van bestemming.” Ook hier spelen beschikbaarheid en capaciteit een grote rol, legt Robin uit: “Als je zelf iemand naar bijvoorbeeld Maastricht of Enschede laat rijden, dan ben je die persoon de hele dag kwijt. Dat is eigenlijk zonde. Bovendien weten de PostNL koeriers heel goed wat ze vervoeren - en zijn daar ook voor opgeleid.”

## Minder lucht, meer elektrisch

“We versturen uiteenlopende pakketten. Dat kunnen grote dozen zijn, maar ook kleine pakketjes. We kijken altijd naar de meest efficiënte manier van verpakken. We hebben dozen in verschillende formaten, zodat we zo min mogelijk lucht versturen.” Ook op andere vlakken speelt duurzaamheid een grote rol bij SAHZ, zegt Robin: “We proberen met minder plastic te verpakken. We beperken ons afval en kijken altijd naar de maatschappelijke verantwoordelijkheid die wij als bedrijf hebben. Dit speelt ook een rol bij de keuze voor onze partners. Dat PostNL bijvoorbeeld zoveel mogelijk elektrisch wil bezorgen, zeker in de binnenstad, is voor ons heel belangrijk.”



### Portal verder ontwikkelen

Over de samenwerking is Robin enthousiast: "Het contact is heel laagdrempelig en als er iets is, wordt het meteen opgelost. We kunnen ervan op aan dat zendingen binnen de afgesproken termijn geleverd worden. PostNL doet wat ze zeggen dat ze doen. We werken nu samen aan het door-ontwikkelen van de portal, zodat we precies zien hoe laat de chauffeur bij de klant aankomt. Zo kunnen we klantvragen nog gerichter beantwoorden."

### Groei in health logistiek

Voor de toekomst voorziet Robin dat het aantal bezorgingen flink groeit. "Je ziet nu al dat er vaker schaarste is van een bepaald medicijn. Een probleem dat alleen maar groter wordt. Ik denk daarom dat het wijsheid is om een patiënt niet voor drie maanden medicatie mee te geven, maar voor één maand. Het zijn immers goed te plannen bestellingen, je kunt alles klaarzetten en het verder door PostNL laten afhandelen. Om dit te realiseren is er ook overleg met de zorgverzekeraar nodig."

Tegelijkertijd ziet Robin dat er meer zendingen geconsolideerd moeten worden. "Voor het milieuaspect is dat heel belangrijk. Hier ligt ook een rol voor de apotheken die hun voorraadbeheer daarop af kunnen stemmen, door niet driemaal een losse bestelling te doen, maar meteen drie bestellingen ineen. Dat scheelt enorm in het aantal transportbewegingen."

**“Elektrisch bezorgen in de binnenstad is voor ons heel belangrijk.”**



### Over Stichting Apotheek der Haarlemse Ziekenhuizen

SAHZ is apotheek voor zorginstellingen in de regio Kennemerland. Daarnaast produceert het bedrijf zelf medicatie voor apotheken en ziekenhuizen. Met ruim 180 medewerkers levert SAHZ geneesmiddelen aan een landelijk netwerk van apotheken en ziekenhuizen. Wekelijks verstuurt SAHZ zo'n 300 pakketten, zowel aan ziekenhuizen en apotheken als aan patiënten thuis.

# “Wij kiezen voor geconditioneerd GDP-transport van geneesmiddelen naar onze winkels”

Zo waarborgt Etos de kwaliteit, van distributiecentrum tot in de winkel

Het transport van geneesmiddelen moet voldoen aan de GDP-richtlijnen: Good Distribution Practices<sup>1</sup>. Dit zijn eisen aan onder andere de aanschaf van het assortiment, de opslag en het transport van geneesmiddelen naar klanten en winkels. Het naleven van deze richtlijnen wordt streng gecontroleerd door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Alle reden voor Etos om al het geneesmiddelenvervoer uit te besteden bij een logistiek specialist met expertise in GDP.



“Het moet gegarandeerd goed gebeuren. Onze klanten moeten op de kwaliteit van ons geneesmiddelenassortiment kunnen vertrouwen. Bij Etos staat de gezondheid van onze klanten altijd voorop.” Aan het woord is Fardoe Boonen. Ze is Supply Chain Directeur bij Etos en onder andere verantwoordelijk voor de opslag en distributie van het Etos assortiment van leverancier tot aan het schap en de online klant. “Vanuit het distributiecentrum in Beverwijk bevoorraden we al onze winkels én het distributiecentrum van onze webshop. Daarbij is de keuze voor GDP transport niet alleen een kwestie van klantveiligheid, maar ook van verantwoordelijkheid.”

### **Vertrouwen van klant voorop**

Een klein, maar belangrijk deel van het Etos assortiment betreft geneesmiddelen. Een productgroep die extra zorg en aandacht vraagt. Fardoe: “Wij weten dat we een belangrijke rol spelen in de gezondheidszorg. Naast de inzet van gediplomeerde drogisten voor de beste service, kiezen we ook voor de beste productkwaliteit. En met het GDP transport waarborgen we dat onze medicijnen onder optimale condities worden bewaard en vervoerd, van de fabrikant tot in de winkels. Het is heel belangrijk dat onze klanten erop kunnen vertrouwen dat onze geneesmiddelen worden opgeslagen en getransporteerd volgens de specificaties van de fabrikant.”

### **De juiste partner vinden**

“Door met een GDP-gespecialiseerde, externe partij te werken, krijgt het transport van geneesmiddelen de aandacht die nodig is. Na een uitgebreid oriëntatieproces kwamen we uit bij PostNL Pharma & Care. Als een van de weinigen in deze markt voldoen ze aan alle GDP-eisen. Denk aan het borgen van een stabiele temperatuur - tussen de 15°C en 25°C - en aan schoon en veilig cross dock<sup>2</sup> en transport, zodat er geen besmettingen of verwisselingen plaats kunnen vinden. De geneesmiddelen worden bij ons opgehaald en daarna overgeslagen in het Pharma & Care depot in Nieuwegein. Vandaaruit worden ze in kleinere temperatuur-geconditioneerde wagens naar onze winkels gebracht. Ook dat vraagt aandacht: de geneesmiddelen moeten altijd fysiek in de winkel afgegeven worden.”

### **Betrouwbaarheid voorop**

Fardoe: “Voor de GDP moeten wij aantonen dat we periodiek de kwaliteit checken. Daarom voeren we periodiek controles en audits uit. Zo kunnen ook wij aantonen dat de gegarandeerde temperatuur gehaald wordt en dat de kwaliteit van het geneesmiddelentransport goed is. PostNL is voor ons een hele betrouwbare partner.”

### **Duurzame ambities**

Als Fardoe kijkt naar de ontwikkelingen in de markt ziet ze, naast de opkomst van artificial intelligence, één heel belangrijk

ander aspect: duurzaamheid. Fardoe: “Als Etos willen we bijdragen aan een gezonde en duurzame maatschappij. Zo streven we ernaar om in 2030 45% minder broeikasgassen uit te stoten dan in 2018. Dat vraagt inspanning van ons, maar ook van onze partners. Bijvoorbeeld in de producten. Denk aan navulverpakkingen of plasticvrije ingrediënten. Daarnaast kijken we wat er in het proces beter kan, door minder verpakkingsmateriaal te gebruiken en minder lucht te versturen.”

### **Minder uitstoot**

“Als ik kijk naar de supply chain dan komt de grootste CO<sub>2</sub>-uitstoot door logistieke bewegingen. Dit staat bij ons hoog op de agenda. Ons doel is om eind 2025 al onze winkels in zero-emissiezones elektrisch te beleveren. We hebben onze eerste winkel al met een elektrische vrachtwagen bevoorrad. Hierin trekken we gelijk op met PostNL. Ook zij zetten in op meer duurzaam vervoer en uitstootvrije bezorging in de last mile. Zo sluit de keuze voor PostNL Pharma & Care nauw aan op onze eigen ambities.”

The Etos logo is displayed in white on a dark blue background. It features the word 'Etos' in a stylized, cursive font with a thick white underline that curves under the letters.

### **Etos: al meer dan 100 jaar in de buurt**

Het bedrijf is opgericht in 1918. Etos staat voor Eendracht, Toewijding, Overleg en Samenwerking. Tegenwoordig is Etos onderdeel van het Ahold-concern. De drogisterijketen telt ruim 500 winkels, waarvan ongeveer de helft franchise. In de winkels ligt een uitgebreid assortiment van ruim 12.000 artikelen. Zo'n 300 daarvan zijn geneesmiddelen. De winkels worden gemiddeld 1,1 keer per week bevoorrad. Voor de medicijnen ligt dat op 1 keer per week.

# PostNL Pharma & Care jouw partner voor betrouwbare zorglogistiek

## PostNL Pharma & Care

Ontzorg je zorglogistiek met Pharma & Care, het gespecialiseerde Healthcare netwerk van PostNL dat geneesmiddelen, diagnostisch materiaal en medische hulpmiddelen vervoert in de hele zorgketen binnen de Benelux en in Duitsland. Van farmaceutische producenten en groothandels naar ziekenhuizen, apotheken, winkels én thuis bij patiënten.

## Betrouwbaarheid & kwaliteit in de hele logistieke keten

### GDP-gecertificeerd:

Met GDP-gecertificeerde hubs en GDP-gecertificeerde medewerkers, temperatuur-gecontroleerde vrachtwagens en temperatuurmonitoring tijdens transport en de opslag, zorgen we ervoor dat de productkwaliteit van jouw farmaceutische producten gehandhaafd blijft gedurende het hele distributieproces.

### Eigen netwerk:

Met een eigen wagenpark, hubs en chauffeurs zijn we flexibel bij last-minute aanpassingen aan volume en kunnen we snel reageren bij onvoorziene omstandigheden onderweg.

### Geconditioneerd vervoer:

Jouw medische zendingen worden vervoerd met geconditioneerd transport in twee temperatuurzones: gekoeld (2 tot 8°C) en ambient (15 tot 25°C). Dit wordt continu gemonitord, zodat jij erop kunt vertrouwen dat jouw medische zending de juiste temperatuur behoudt.

### Vaste chauffeurs bij zorginstellingen:

Een bekend gezicht voor jouw medische zendingen en een zorgeloos proces met onze vaste chauffeurs. Zij kennen de weg in ziekenhuizen en bij bedrijven en weten precies waar en bij wie ze moeten zijn.

### Snelle & internationale bezorging:

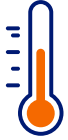
Met ons grote eigen netwerk bezorgen we al je zorgproducten binnen 24 uur in de hele Benelux. Daarnaast leveren we ook in Duitsland en Oostenrijk. Extra hulp nodig? Dan zijn we flexibel en denken we mee.



Ophalen en bezorgen  
en retouren



Consolideren  
stromen



### Temperatuureisen

- Niet geconditioneerd
- 2-8°C
- 15-25°C



### Tijd

- Spoed
- Binnen 24h
- Binnen 48h (alleen BE)
- Koeriersdiensten



### Transportopties

- Ophalen voor een bepaalde tijd
- Extra volume/ophaal-momenten
- Klein- en grootvervoer
- Verzegeld
- Pallets



### Bezorgopties

- Bezorging voor 12h, 14h en 17h (of n.o.t.k.)
- Bezorging in 2h, 4h of 8h tijdsvak
- Dienst over de drempel
- Bezorging op juiste afdeling

#### Inzicht & controle over je zending met Pharma & Care

Als verzender en ontvanger heb jij altijd inzicht in je zending via track & trace. Met continue monitoring van de temperatuur in het gehele distributieproces door onze controleroom, kunnen we realtime ingrijpen op het proces en proactief communiceren bij eventuele afwijkingen in het proces.

Als verzender ontvang jij een rapportage over de temperatuur gedurende het distributieproces en ontvang je een bevestiging van de kwaliteit. Door ons eigen netwerk bieden we flexibiliteit, stabiliteit en betrouwbaarheid bij fluctuerende volumes voor alle temperatuurzones.

#### Pharma & Care dienstverlening

Benieuwd hoe jij je zorglogistiek met de hoogste kwaliteit, betrouwbaarheid, op de juiste temperatuur en door vaste chauffeurs kunt laten ophalen en bezorgen met PostNL Pharma & Care? Bekijk hieronder de mogelijkheden of neem vrijblijvend contact op met het team om jouw zendingen te bespreken.



**Rolcontainers, pallets, pakketten, brievenbuspakje, post**



**GDP vervoer naar ziekenhuizen en patiënten thuis**



**Spoed oplossingen**



**Neem contact met ons op**  
PostNL Pharma & Care  
[postnl.nl/health](https://postnl.nl/health)

