

2019

Jaarverslag



**Bij onze
apothekers
bent u
PRIJSZEKER**

Multipharma
Group

Inhoud



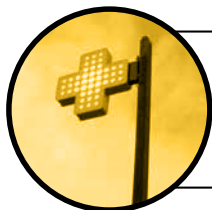
4 Voorwoord : zorg dragen voor onze patiënten

Op basis van onze missie en kernwaarden hebben we de richting bepaald waarin Multipharma de volgende jaren zal evolueren.



6 Wie is Multipharma?

Multipharma groeide in meer dan 100 jaar uit tot een 'patient centric care provider' die alle activiteiten van de distributieketen van de farmaceutische zorg beheerst.



10 Identiteit, opdracht, visie en waarden

Onze handelingen steunen op de drie pijlers van onze identiteit, geleid door onze opdracht en visie, maar ook omkaderd door onze waarden en met respect voor gemaakte beloften.



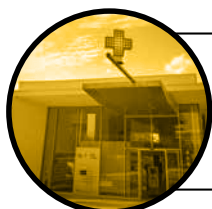
14 Eén onderneming, drie activiteiten

Multipharma beheerst alle aspecten van het apothekersberoep: van de aankoop van geneesmiddelen bij de laboratoria tot de aflevering ervan aan de patiënt.



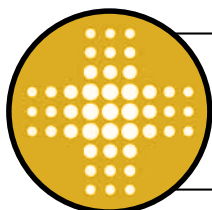
28 Medewerkers helpen om het verschil te maken

Onze medewerkers maken, elk op hun niveau, over alle vakgebieden, teams en afdelingen heen het verschil voor patiënten en (interne en externe) klanten door te luisteren, samen te werken en de gepaste oplossingen voor te stellen.



32 De beheersorganen van Multipharma Group

De Raad van bestuur | De Commissaris voor alle vennootschappen van de groep | het Directiecomité



36 Sleutelcijfers

De belangrijkste cijfers uit de resultatenrekening en balans IFRS 2019.



Covid-19

3 maanden nadat Covid-19 brutaal zijn intrede heeft gedaan in België, kunnen we een eerste balans opmaken. Hoe is Multipharma doorheen de eerste 3 maanden van deze gezondheids crisis zonder voorgaande gekomen?

Wanneer we terugblikken, kunnen we fier zijn. We zijn erin geslaagd om onze patiënten een kwaliteitsvolle dienstverlening te blijven aanbieden terwijl we onze teams, in de mate van het mogelijke, hebben kunnen beschermen.

De rol van de apotheker was en is cruciaal om patiënten te informeren en te adviseren. Nu de apothekers -als enigen van de gezondheidswerkers- altijd vrij toegankelijk zijn gebleven voor het grote publiek, staat het vast dat ze ook in de toekomst die rol zullen blijven spelen.

Plexi schermen op de balies, gezichtsbescherming voor de teams in de apotheken en de arbeiders in het distributiecentrum, chirurgische maskers, psychologische bijstand ... onze preventieve maatregelen hebben hun vruchten afgeworpen. Door de band genomen is het absenteïsme de hele crisis lang immers onder controle gebleven.

Ook het sterke engagement van de grote meerderheid van onze medewerkers is daarbij een bepalende factor gebleken. Hun volharding heeft ervoor gezorgd dat al onze apotheken open zijn kunnen blijven. Dit was enkel mogelijk dankzij de inzet van onze medewerkers in de apotheken, maar evenzeer van hun collega's van de logistieke en de centrale diensten.

De teams van ons distributiecentrum hebben bergen verzet. Zij hebben indrukwekkende volumes verwerkt: op bepaalde dagen tot 80% meer dan de normale volumes.

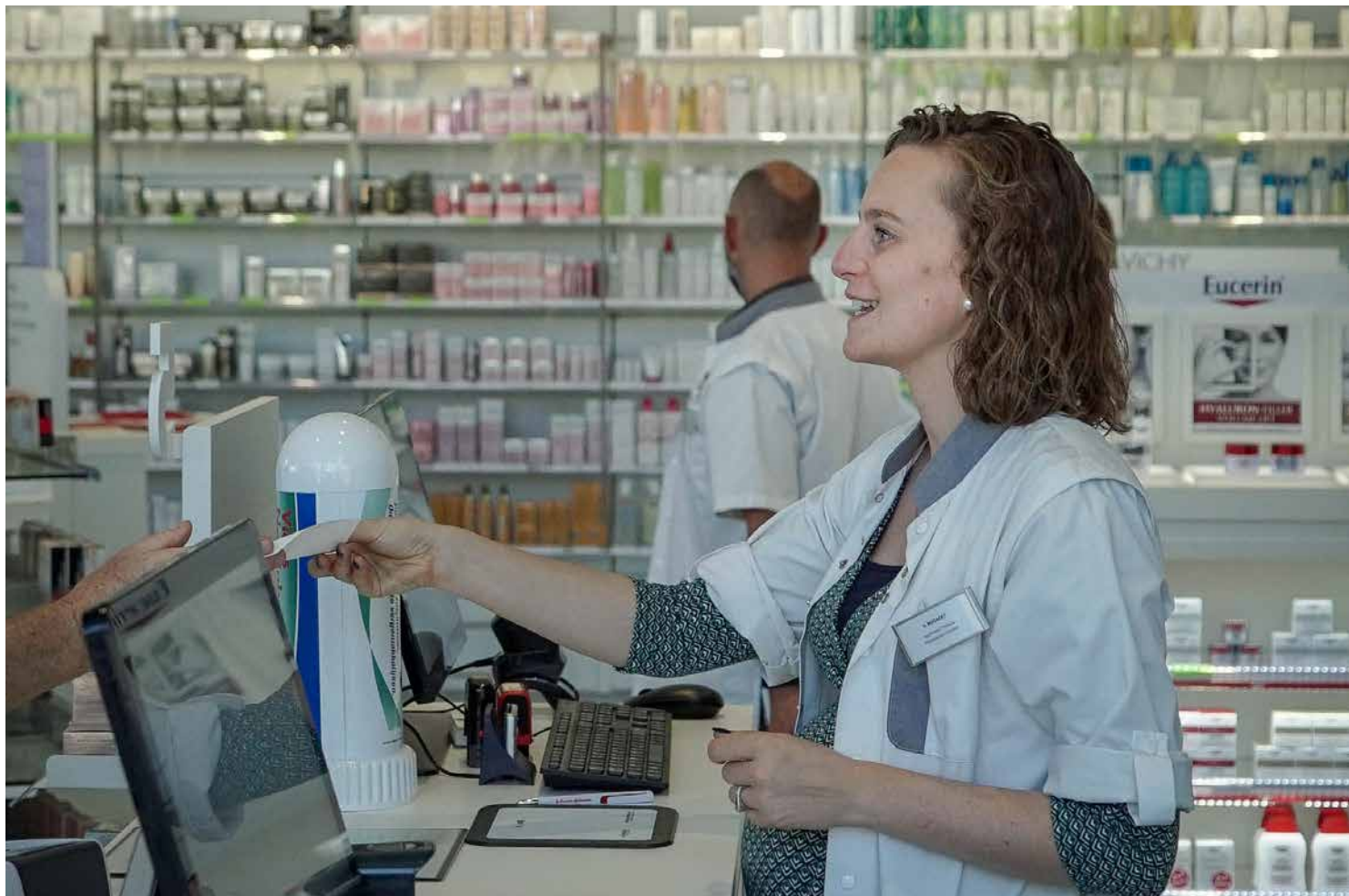
De teams in de hoofdzetel stelden zich, nog meer dan anders, ten dienste van het netwerk en het distributiecentrum. Zij zetten alles op alles in de zoektocht naar de nodige beschermingsmiddelen voor onze apothekers en assistenten.

Onze medewerkers toonden zich van hun creatiefste en meest efficiënte kant. Dat leidde onder andere tot de lancering van een (gratis) online platform voor onderlinge bijstand waarbij de community zorgt dat minder mobiele patiënten aan hun geneesmiddelen geraken (<https://multipharma.pwiiic.com/>).

Wanneer we later op deze uitzonderlijke tijden zullen terugblikken, zal ons alvast één ding zeker bijblijven: de manier waarop de medewerkers van Multipharma de kernwaarden 'Solidariteit, Empathie en Expertise' in praktijk hebben gebracht ten dienste van de patiënten.

We willen hen hiervoor hartelijk bedanken.

Voorwoord



Zorg dragen voor onze patiënten is een nobele en veeleisende opdracht.

2019 was voor Multipharma een belangrijk jaar. Op basis van onze missie en kernwaarden hebben we de richting bepaald waarin Multipharma de volgende jaren zal evolueren. Dat resulteert in een aantal principes die de manier waarop wij het beroep van apotheker invullen, zullen veranderen.

woord



Als het grootste apothekennetwerk van België vertrouwen ongeveer een miljoen patiënten en klanten op ons voor het behoud of het terugwinnen van hun gezondheid.

Onze medewerkers spannen zich dagelijks in om deze missie te volbrengen, ongeacht hun positie in de onderneming: in het netwerk, in het hoofdkantoor, in het depot.

Samen zorgen zij ervoor dat:

- onze patiënten op elk moment toegang krijgen tot de beste gezondheidsproducten die in België beschikbaar zijn en dat deze hen worden verstrekt volgens strenge kwaliteitsnormen.*
- de voorgeschreven of aangeraden gezondheidsproducten perfect tegemoetkomen aan de behoeften van elke patiënt.*
- elke patiënt zijn gezondheidsproducten op gepaste wijze gebruikt om het beoogde resultaat te verkrijgen.*
- patiënten hun gezondheid beter begrijpen en de nodige begeleiding en ondersteuning krijgen om hun gedrag aan te passen zodat ze gezond blijven of genezen.*

Op die manier gaat Multipharma in tegen de banalisering van gezondheidsproducten onder impuls van een aantal nieuwe spelers op de markt. In gezondheidssupermarkten en op e-commerce-plaformen worden deze producten immers vaak herleid tot massaproducten waarbij consumptie primeert op de gezondheid van patiënten en klanten.

Multipharma is in de eerste plaats een specialist op het vlak van geneesmiddelen en farmaceutische zorg. Onze meerwaarde ligt in de kennis van de werking en bijwerkingen van gezondheidsproducten en in het gebruikadvies dat we onze patiënten op basis daarvan geven. Op die manier spelen onze apotheekteams een belangrijke rol in de verbetering van de volksgezondheid.

Wij willen verder evolueren naar een gepersonaliseerde gezondheidszorg. Daarbij zetten we in op nieuwe technologie om onze gezondheidsmissie via ons apotheeknetwerk en onze webservices in praktijk te brengen.

We kiezen resoluut voor een omnichannel-aanpak om ervoor te zorgen dat elke patiënt die offline en online bij Multipharma langskomt, het product vindt dat hij nodig heeft en tegelijk ook kan terugvallen op deskundig advies. 'Mijn apotheker zorgt voor mijn gezondheid. Multipharma is mijn apotheek'; dat is de beleving waar we voor al onze klanten en patiënten naar streven in al onze kanalen.

De Covid-19-crisis, die in maart 2020 losbarst in België, bevestigt dat Multipharma in 2019 de juiste richting heeft gekozen. De evoluties waarop we hebben geanticipeerd zullen zich naar alle waarschijnlijkheid sneller en ingrijpender dan verwacht voltrekken, zeker op het vlak van de digitale gegevensuitwisseling.

Zorg dragen voor elk van onze patiënten is een nobele en veeleisende opdracht. Dat is nu meer dan ooit van toepassing. Vandaag geven we een nieuwe invulling aan die opdracht, zonder daarbij evenwel aan onze kernwaarden te raken. Multipharma heeft alles in huis om deze uitdaging aan te gaan.

Francis Colaris
Gedelegeerd bestuurder



Wie is Multipharma?

De geschiedenis van een apothekencoöperatie die de patiënt centraal stelt

Het verhaal van Multipharma begint aan het einde van de 19de eeuw. In een ontluikende industriële samenleving was de gezondheidszorg moeilijk of niet toegankelijk voor brede lagen van de bevolking. De wortels van onze groep liggen in de coöperatieve en mutualistische bewegingen die het voortouw namen in de strijd tegen deze sociale ongelijkheid.

Hoewel pas in 1921 opgericht, nam Multipharma gaandeweg oudere vennootschappen met dezelfde roeping over. Zo maken ook de allereerste coöperatieve vennootschappen in de Belgische farmaceutische sector -de ene gesticht in Brussel in 1881 en de andere in Luik in 1886- deel uit van Multipharma, haar geschiedenis en erfgoed.

Sinds die pioniersjaren is de economische en maatschappelijke context fundamenteel veranderd. Toch blijft gezondheidszorg voor een aantal patiënten moeilijk toegankelijk.

Onze oorspronkelijke doelstelling, namelijk betaalbare geneesmiddelen voor de patiënt, blijft ook in 2019 actu-

eel. Doorheen de jaren is die missie evenwel geëvolueerd en afgestemd op de veranderde sociale en economische realiteit. Zo besteedt Multipharma veel aandacht aan de verbetering en uitbreiding van de dienstverlening aan de patiënten. Dat vertaalt zich in investeringen op het vlak van de informatie en het advies waarop onze patiënten kunnen rekenen, de beschikbaarheid van geneesmiddelen en andere gezondheidsproducten, aanvullende diensten, de ontwikkeling van online kanalen, enz.

Op die manier groeide Multipharma in de loop der jaren uit tot een 'patient centric care provider' die alle activiteiten van de distributieketen beheerst: van geneesmiddelen tot farmaceutische zorg. Particuliere patiënten kunnen rekenen op 263 Multipharma-apotheken voor de beste farmaceutische zorg. Woonzorgcentra en andere instellingen doen een beroep op onze B2B-faciliteiten voor de levering en verstrekking van geneesmiddelen aan hun bewoners. Daarnaast vormt het gloednieuwe Multipharma distributiecentrum in Sint-Pieters-Leeuw sinds 2019 meer dan ooit de draaischijf voor de groothandel- en distributieactiviteiten van de groep.

pharma ?

***We maken als
coöperatieve vennootschap
het verschil met een
krachtig netwerk van 263 apotheken.***



263 *Multipharma-apotheken met...*



613 *apothekers*



828 *farmaceutisch technisch assistenten*



62 *magazijnmedewerkers en chauffeurs*



187 *medewerkers in ondersteunende diensten*



67 *arbeiders voor diverse diensten*

Wie is Multitip

MultiCo: klanten zijn coöperanten

Sinds 2017 krijgt de coöperatieve identiteit van Multipharma een nieuw elan via het MultiCo-programma.



Met MultiCo biedt Multipharma haar klanten de mogelijkheid coöperant van de onderneming te worden. In ruil voor de betaling van € 2,5 worden coöperanten voor hun trouw beloond met bonuspunten die kunnen worden omgezet in directe kortingen (bvb. 5€ wanneer ze 500 bonuspunten hebben verzameld).

Klanten en patiënten verwerven bonuspunten via hun aankopen, deelnames aan coachingprogramma's, verjaardagen, of speciale marketingacties.

Sinds 2019 sluit het MultiCo-programma nog beter aan bij de missie van Multipharma. Coöperanten kunnen hun verzamelde bonuspunten immers omzetten in een gift voor het goede doel. Door hun punten te schenken aan Dokters van de Wereld zorgen ze ervoor dat geneeskundige verzorging ook voor de zwaksten in onze samenleving een stuk toegankelijker wordt.

Op 31 december 2019 staat de teller op 601.829 actieve MultiCo klanten (dit zijn coöperanten en familieleden die mee genieten van de coöperantenvoordelen).

Multipharma Group CV

De structuur van de Multipharma Group onderging in 2019 een aantal belangrijke wijzigingen.

iU CVBA werd begin 2019 verkocht en maakt sinds 1 maart van dat jaar geen deel meer uit van Multipharma Group.

Op 5 december 2019 voert de Multipharma Group een vereenvoudiging door van de groepsstructuur. De Coöperatieve Vennootschap Multipar, die tot dan als aparte entiteit

deel uitmaakte van de groep, fusioneert met Multipharma Group CV.

Vanaf dan geldt Multipharma Group CV als de holdingstructuur en Multipharma CV als het operationele bedrijf met 263 apotheken, ondersteunende diensten, een tariefingsdienst en een distributiecentrum.



Voor iU start een nieuw hoofdstuk

Sinds 1 maart 2019 maakt iU niet langer deel uit van de Multipharma group. De in 1996 onder de naam Equiform opgerichte parafarmacieketen wordt volledig overgenomen door Genesisus HID.

De verkoop van iU maakt het voor Multipharma mogelijk om zich volledig op de ontwikkeling van haar farmaceutische kerntaken te concentreren. Voor iU biedt de overname mogelijkheden om eigen accenten te leggen en iU verder uit te bouwen tot een sterk onafhankelijk merk in het segment van de parafarmacie.

Multipharma en iU laten elkaar evenwel niet volledig los. Zo doet de parafarmacieketen al zeker 5 jaar een beroep op Multipharma voor de aankoop van haar producten en logistieke ondersteuning. Tijdens de overgangsperiode tot eind 2019 kan het management van iU ook rekenen op de begeleiding en ondersteuning van Multipharma.



Identiteit, opdracht, visie en waarden

Onze identiteit

Trouw aan het coöperatieve statuut.

Het statuut van coöperatieve vennootschap omhelst veel meer dan een louter juridische vennootschapsvorm. Het staat in de eerste plaats voor een doorlopend engagement dat gericht is op toegankelijkheid en de klant centraal stelt in alles wat we doen en dit via een persoonlijke en duurzame relatie van wederzijds vertrouwen. De coöperatieve vorm van Multipharma impliceert ook strenge beleidsregels betreffende de werking van de onderneming, met name wat betreft de permanente herinvestering van de winst ten dienste van de verdere uitbouw en verbetering van de dienstverlening.

Engagement t.a.v. het apothekersberoep, ten dienste van de patiënt.

De apotheker is, door zijn opleiding, de specialist van het geneesmiddel dat ook de kern van zijn beroep moet blijven. Naast het afleveren van geneesmiddelen, omvat de rol van apotheker echter ook een algemenere dienstverlening die men tegenwoordig farmaceutische zorg noemt. Multipharma heeft een aantal ambitieuze programma's opgezet, met name op het vlak van IT-ondersteuning en permanente vorming, die haar apothekers en hun assis-

tenten de nodige tools aanreiken om de kwaliteit van de dienstverlening in de apotheken te garanderen.



De kracht van een groot netwerk.

Multipharma bestaat uit 263 apotheken verspreid over heel België. Deze apotheken delen een aantal gemeenschappelijke elementen die het netwerk nog versterken (standaardnormen voor dienstverlening, commercieel beleid, groothandel, administratieve diensten, informatie- en communicatietechnologie enz.). Dankzij deze synergieën is de kracht van het geheel groter dan die van de afzonderlijke delen samen.

Onze opdracht

Multipharma streeft ernaar om:

- Gezondheids- en verzorgingsproducten voor iedereen toegankelijk te maken en dit tegen de beste economische voorwaarden;
- kwaliteitsvolle farmaceutische prestaties te leveren, gericht op de efficiëntie en de veiligheid van de geneesmiddelen (nadruk op een uitstekend onthaal, luisterbereidheid, informatie en advies aan de patiënten, farmaceutische opvolging);
- een bevoorrechte partner te zijn in de uitvoering, door de overheid, van een gezondheidsbeleid dat toegespitst is op de toegankelijkheid en de kwaliteit van geneesmiddelen en de farmaceutische zorg.

Onze visie

Multipharma wenst haar positie op de Belgische apothekersmarkt te versterken en uit te breiden. Bovendien streeft Multipharma voortdurend naar innovatieve oplossingen die zorgen voor een betere farmaceutische zorg voor wie deze nodig heeft en voor een verbetering van eenieders levenskwaliteit en welzijn.

Onze waarden

Onze handelingen steunen op de drie pijlers van onze identiteit, geleid door onze opdracht en visie, maar ook omkaderd door onze waarden en met respect voor gemaakte beloften.

Solidariteit, ons DNA

Solidariteit is de basis van de coöperatieve gedachte en wij willen optreden als een verantwoordelijke en solidaire speler op professioneel, sociaal, economisch, ecologisch en maatschappelijk vlak. Maar solidariteit is ook een interne regel: zo werken wij voortdurend aan de versterking van de groepsgeest binnen de onderneming.

Empathie, onze ingesteldheid

Een empathische ingesteldheid betekent: respect hebben voor de andere, bereid zijn om naar elkaar te luisteren, het eigen vermogen aanscherpen om mee te voelen met de andere, het vermogen om te communiceren, allemaal essentiële zaken in de uitoefening van een zorgberoep, gericht op informatie en advies op maat. Vakkennis zonder empathie is ondoeltreffend. Luisteren naar klanten

om hun behoeften zorgvuldig in kaart te brengen, zorgt voor betere en duurzame oplossingen. Empathie bepaalt de manier waarop wij met onze klanten in de apotheek omgaan en vormt tegelijk de basis voor de samenwerking tussen collega's.

Expertise, onze kracht

Een gedegen wetenschappelijke kennis vormt de basis van alle zorgberoepen. Om een kwaliteitsvolle dienstverlening te verzekeren, zijn wij voortdurend bezig met het bijwerken, aanscherpen en uitbreiden van onze individuele en collectieve competenties. Dat geldt voor iedereen binnen de onderneming: een fundamentele eis van professionalisme en vakbekwaamheid ten dienste van efficiëntie en innovatie voor de patiënt en klant.



Solidariteit buiten de apotheekmuren

Solidariteit zit ingebakken in het DNA van Multipharma. We dragen die waarde ook uit tot ver buiten de muren van onze apotheken. Zo steunt Multipharma een aantal organisaties en programma's die zich inzetten voor de gezondheid en de integratie van de meest kwetsbare groepen in onze samenleving.

Dokters van de Wereld

Samen met Dokters van de Wereld zorgen we jaarlijks voor gratis griepvaccins voor daklozen. Daarnaast voorziet Multipharma een sponsorbedrag per medewerker die onder de vlag van Dokters van de Wereld deelneemt aan sportmanifestaties zoals de 20km van Brussel. Sinds 2019 hebben MultiCo-coöperanten ook de mogelijkheid om hun gespaarde bonuspunten om te zetten in een gift voor dit goede doel.



FOS & Solsoc

Met FOS & Solsoc ondersteunt Multipharma NGO's die de toegang tot de gezondheidszorg en de kwaliteit van geneesmiddelen willen verbeteren voor Centraal-Afrikaanse, Centraal Amerikaanse en Westerse bevolkingsgroepen



P&V Foundation

We steunen de P&V Foundation. Deze stichting ondersteunt actief burgerschap en komt op tegen de sociale uitsluiting van jongeren.



Pink Ribbon

Pink Ribbon zet zich in voor een betere medische behandeling en het verhogen van de levenskwaliteit van borstkankerpatiënten. Dat doet de organisatie met campagnes met het oog op preventie, vroegtijdige opsporing en psychosociale zorg van patiënten. Multipharma steunt Pink Ribbon en stelt haar netwerk ter beschikking voor de meest bekende actie van de organisatie: de verkoop van de 'Pink Ribbons'.





Eén onderneming, drie activiteiten

Multipharma beheerst alle aspecten van het apothekersberoep: van de aankoop van geneesmiddelen bij de laboratoria tot de aflevering ervan aan de patiënt.

De 3 activiteiten van Multipharma zijn:

1 apotheker voor
ambulante patiënten

2 apotheker van WZC en
andere collectieve
voorzieningen

3 groothandel-verdeler
van geneesmiddelen en
gezondheidsproducten



Multipharma: de apotheker voor ambulante patiënten

Een sterk netwerk als basis voor een omnichannel aanpak

Multipharma beschikt over het grootste apotheeknetwerk in België. Die troef wordt versterkt met een online aanbod dat onze klanten en patiënten permanent toegang geeft tot een breed gamma aan producten en aangepast advies.

In 2019 worden de eerste belangrijke stappen gezet om de apotheken samen met de andere kanalen in te passen in een omnichannelstrategie. Deze benadering is erop gericht om patiënten en klanten een coherente, vlotte (zonder haperingen) en voorspelbare (zonder slechte verrassingen) klantenbeleving te waarborgen, ongeacht het kanaal waarmee ze zich tot Multipharma richten.

De commerciële afdeling begeleidt de apotheekteams doorheen de transformatie van het apothekersberoep. Daarbij verschuift het zwaartepunt van de aflevering van geneesmiddelen naar het advies en de farmaceutische zorg. Dat vergt een andere arbeidsorganisatie. Het sales team volgt met het oog daarop een aantal indicatoren op en werkt samen met de apotheekteams verbeteracties uit.

- De optimale productiviteit wordt afgestemd op het type apotheek.
- De ideale samenstelling en autonomie van de apotheekteams wordt bepaald op basis van een analyse van het omzetcijfer en de openingstijden.
- Een ploeg van reizende apothekers en assistenten moet worden opgeleid om de afwezigheden in de apotheken beter op te vangen.
- Via een uniformisering van het aanbod zorgen planogrammen voor een unieke en consistente patiëntenbeleving in het hele netwerk.
- Een werkgroep bekijkt hoe de administratie en routine-taken efficiënter kunnen zodat er meer tijd vrijkomt voor deskundig advies en de opvolging van onze patiënten.

De juiste tools om omnichannelervaring te boosten



Om de kwaliteit van onze online services naar een hoger niveau te tillen en de klantenervaring te boosten, heeft Multipharma in de loop van 2019 gekozen om Salesforce (Marketing Cloud, Commerce Cloud, Service Cloud, Product Information Management) in te zetten met het oog op een uitrol in het eerste kwartaal van 2020. De diensten van Salesforce stellen bedrijven in staat om cloudtechnologie te gebruiken om hun contacten met klanten en potentiële klanten te verbeteren. De software helpt Multipharma om klantenbehoeften in kaart te brengen en er gericht op in te spelen.

Eén or drie a

Een omnichannel prijs- en promotiemanagement

Op de apotheekmarkt is de prijs van de aangeboden producten een steeds belangrijker verkoopargument voor de patiënten.

Een nieuwe omnichannel prijspolitiek met scherpe marktconforme 'Gele Prijzen' voor een breed gamma parafarmacieproducten en concurrentiële prijzen voor geneesmiddelen zorgt ervoor dat Multipharma zich kan handhaven tussen discounters en online aanbieders.

Om Multipharma te positioneren tussen de competitieve spelers op de markt, passen we sinds 2019 (online en in de apotheek) dagelijks de prijzen van meer dan 1.000 prijsgevoelige producten aan in functie van de laagste marktprijzen. Dit resulteert in een stijging van de verkoop van deze producten in onze apotheken en de webshop en een toegenomen klantentevredenheid.



Evolutie van het aantal apotheken

Multipharma evalueert en optimaliseert constant de inplanting en spreiding van haar apotheken. Dat gebeurt binnen het kader van de vestigingswet die het aantal publiek toegankelijke apotheken regelt per gemeente en rekening houdend met demografische, economische en commerciële parameters. Eind 2019 telt Multipharma 263 apotheken.



In de loop van 2019 heeft Multipharma:

- 1 apotheek overgenomen en geïntegreerd in het Multipharma-netwerk (+1).
- 3 apotheken overgenomen om ze onmiddellijk te fusioneren met een bestaande Multipharma-apotheek in de buurt (+0).
- 3 nieuwe apotheken geopend of tijdelijk gesloten Multipharma-apotheken heropend (+3).
- 10 apotheken gesloten (en in een aantal gevallen gefusioneerd met een apotheek in de buurt) (-10).
- 3 Multipharma-apotheken verkocht (-3).

Een dienstverlening op maat van de patiënt verbetert therapietrouw

Officina-apothekers vormen een belangrijke schakel in de gezondheidszorg. Ze staan in voor de verantwoorde aflevering van geneesmiddelen en vervullen een maatschappelijke rol als vertrouwenspersoon voor de patiënten. Dat verklaart en rechtvaardigt de centrale rol die de apotheker speelt in het ecosysteem van de (eerstelijns) gezondheidszorg.

De 'Huisapotheker' vormt sinds eind 2017 een belangrijk instrument om gepolymediceerde patiënten beter op te volgen aan de hand van een medicatieschema.

Multipharma gaat echter nog een stap verder en ontwikkelt diensten en tools om patiënten te begeleiden, hen te helpen om hun gezondheidstoestand beter te begrijpen en op te volgen, en hun therapietrouw te verbeteren.

Met de Diabetescoaching en SimplyMed start Multipharma in 2019 opnieuw met 2 diensten die de medische geletterdheid en de therapietrouw van onze patiënten verbeteren via een gespecialiseerde farmaceutische begeleiding.

- **Diabetescoaching:** dit is het vierde coachingprogramma dat Multipharma uitwerkt. De diabetescoaching is een programma voor therapeutische opvoeding voor de begeleiding van patiënten met diabetes type II. Het programma richt zich voornamelijk op patiënten waarvoor recent de diagnose werd gesteld en op mensen met een verhoogd risico om diabetes type II te

ontwikkelen. Door middel van 5 interviews met de apotheker, gevolgd door een wekelijkse digitale coaching, wordt de patiënt 15 maanden lang ondersteund.

- Met **SimplyMed** helpt Multipharma gepolymediceerde patiënten om hun geneesmiddelen correct in te nemen. De chronische geneesmiddelen worden geleverd in de vorm van individuele medicatievoorbereiding (IMV-zakjes).

Voor patiënten die extra ondersteuning nodig hebben, kan de dienst gekoppeld worden aan een geconnecteerde bewaardoos die patiënten eraan herinnert wanneer ze hun geneesmiddelen moeten nemen. Vergeten ze een inname-moment, dan stuurt het apparaat automatisch een melding naar een familielid of verwante. Deze dienst combineert het beste van onze dienstverlening aan ambulante patiënten en onze activiteiten als apotheker voor woonzorgcentra. Het is een synergie die in 2019 mogelijk werd dankzij de ingebruikname van ons IMV-productiecentrum in het nieuwe distributiecentrum in Sint-Pieters-Leeuw.



Eén or drie a



ndernemir ctiviteiten

Falsified Medicines Directive (FMD)

Op 9 februari 2019 wordt de Falsified Medicines Directive (FMD) van kracht. Deze Europese richtlijn moet voorkomen dat vervalste geneesmiddelen in het reguliere distributiecircuit terechtkomen. Deze Europese richtlijn brengt een aantal veranderingen en nieuwe verplichtingen met zich mee voor fabrikanten, groothandels en apotheken.

Deze nieuwe Europese wet verplicht de apotheker om de authenticiteit van een geneesmiddel na te gaan voordat die het aflevert aan de patiënt. Dat gebeurt aan de hand van een nieuwe 2D barcode en de controle van de speciale verzegeling van de verpakkingen (anti-tempering device).

Producenten zijn verplicht om elke verpakking van een voorschriftplichtig of terugbetaalbaar geneesmiddel te voorzien van een 2D barcode die productcode, het serienummer, het batchnummer en de vervaldatum bevat.

De fabrikanten bezorgen de gegevens van alle beschikbare verpakkingen voor de Belgische markt aan de Belgian Medication Verification Organisation. Die brengt al deze gegevens samen in een centrale database. De apothekersoftware zorgt ervoor dat de officina's via scanning de echtheid van de verpakking kunnen controleren.

De apothekemedewerkers mogen enkel verpakkingen afleveren waarvan de gegevens overeenkomen met die in het verificatiesysteem en waarvan de verzegeling intact is. Tijdens de aflevering wordt het product uit de Europese database verwijderd.

Verschildt de informatie in de datamatrix van die in het verificatiesysteem, dan genereert de apothekersoftware een waarschuwing en treden een aantal veiligheidsprocedures en checks in werking die eventueel leiden tot de vernietiging van de betrokken verpakkingen.

Om de Falsified Medicines Directive te kunnen toepassen pasten we de procedures en software aan in de apotheken, de IMV-productiecentra en het distributiecentrum. Onze IT'ers ontwikkelden een eigen webservice om de connectie tussen onze systemen en de centrale database te verzekeren. Tot slot vervingen we ook alle front end scanners in onze officina's door exemplaren die 2D barcodes aankunnen.

Eén or drie a



ndernemir ctiviteiten

Multipharma: de apotheker van woonzorgcentra en andere collectieve voorzieningen

De B2B-afdeling herbergt de diensten die Multipharma aanbiedt aan instellingen. Het gaat daarbij voornamelijk om woonzorgcentra die permanente opvang en verzorging bieden voor oudere patiënten die niet meer thuis kunnen wonen. Ook andere instellingen doen een beroep op Multipharma voor de levering en voorbereiding van geneesmiddelen. Dat is onder meer het geval voor opvanginitiatieven voor andersvaliden en penitentiaire inrichtingen en gesloten opvangcentra van Fedasil.

Met onze B2B-activiteiten zorgen we er indirect voor dat patiënten de best mogelijke verzorging krijgen. We halen de medicatievoorbereiding uit het takenpakket van de verpleegkundigen en maken zo tijd vrij die ze aan verzorgings-taken kunnen besteden. Volume, standardisatie, flexibiliteit, automatisatie en omkadering van zorgpersoneel zijn prioriteiten in deze markt.

Van CLASSICmed naar MULTImed en TOTALmed

Instellingen kunnen kiezen uit verschillende formules:

- **CLASSICmed:** dit is de basisformule waarbij Multipharma de geneesmiddelen levert in de oorspronkelijke verpakking. De instelling verzorgt zelf de voorbereiding van de medicatie voor de patiënten/residenten.
- **MULTImed:** Multipharma levert één keer per week geneesmiddelen en voedingssupplementen (oraal in te nemen en in droge vorm) in de vorm van individuele zakjes, als aanvulling op andere producten die via CLASSICmed worden geleverd.
- **TOTALmed:** Multipharma zorgt voor de complete voorbereiding van de geneesmiddelen. Dit omvat de wekelijkse MULTImed service en de dagelijkse voorbereiding van andere geneesmiddelen.

Bij MULTImed en TOTALmed gebeurt de voorbereiding van individuele medicatie op een geautomatiseerde manier

door robots van de nieuwste generatie in een van de 3 productie-eenheden.

Het systeem biedt een aantal belangrijke voordelen voor de instelling en de patiënten:

- uitsluiting van het risico op fouten bij de voorbereiding dankzij een dubbel controlesysteem bij de productie in de IMV-productie-eenheden.
- volledige traceerbaarheid van de geleverde producten.
- gebruiksgemak dankzij de zakjes die moeiteloos kunnen worden opengemaakt door het verplegend personeel of de patiënt zelf.
- duidelijke informatie over de behandeling door de vermelding van de naam, dosering, hoeveelheid en vorm van elk tablet (eventueel aangevuld met het medicatieschema per week).
- perfecte afstemming op het systeem van facturatie en tarifiering per eenheid voor woonzorgcentra en verpleeginstellingen. Dit is financieel voordelig voor de patiënten en de ziekteverzekering.

Dankzij onze productiecentra en onze 12 robots genieten 17.000 patiënten de voordelen van een levering via IMV. De doelstelling 2022 is dat alle patiënten die in een instelling verblijven van deze dienst gebruik zullen maken.

Eén or drie a



Multipack+

Een nieuwe applicatie (MULTipack) zorgt sinds 2019 voor een efficiënter beheer van de productie in onze IMV-apotheken en van de bestanden met de medicatieschema's die de instellingen opstellen in het kader van de tarifiering per eenheid (TPE). MULTipack is een onmisbare hulp voor het verzorgend personeel voor het beheer van de voorschriften en voorraden van geneesmiddelen die via IMV worden afgeleverd.

Dankzij MULTipack kunnen onze apotheken de voorschriften voor een hernieuwing van de behandeling afdrukken en 2 à 4 weken voor het einde van de lopende behandeling ter validatie aan de behandelende arts bezorgen.

Specialisatie voor meer efficiëntie en een betere dienstverlening

Door de B2B-diensten onder te brengen bij gespecialiseerde apotheken streeft Multipharma naar een productiviteitsverhoging en een betere dienstverlening voor instellingen en de patiënten die er verblijven. Tegelijk zorgt het ervoor dat lokale officina's meer tijd kunnen vrijmaken om nieuwe farmaceutische zorgtaken op te nemen voor hun ambulante patiënten.

Met die doelstelling in het achterhoofd, heeft Multipharma een programma opgezet om, tussen 2019 en 2021, de B2B-dienstverlening voor de instellingen (+30 bedden) waarvoor een lokale apotheek verantwoordelijk is, over te dragen aan een van de drie gespecialiseerde apotheken. Die bevinden zich in Luik (741), Mechelen (527) en Sint-Pieters-Leeuw (159). Nieuwe B2B-klienten worden automatisch aan de klantenportefeuille van een van deze gespecialiseerde apotheken toevertrouwd.

Fase1

Tussen januari en september 2019 worden bijna 7.000 van de 22.000 bedden overgedragen van het netwerk naar een gespecialiseerde apotheek.

situatie 02/09/2019	Luik	Mechelen	S-P-L	Totaal
Bedden	1.534	2.098	3.184	6.816
Instellingen	18	20	33	71

In september wordt de specialisatie tijdelijk stopgezet om de werking van de 3 gespecialiseerde apotheken te stabiliseren en bij te sturen op het vlak van het team, het systeem en de processen.

Eind 2019 kunnen onze 3 gespecialiseerde apotheken rekenen op stabiele teams, een nieuw IT-systeem (Multi-pack+) en een aangepaste arbeidsorganisatie.

ndernemir ctiviteiten



Eén or drie a



ndernemir ctiviteiten

Multipharma: groothandel-verdeler van geneesmiddelen en gezondheidsproducten.

Multipharma beheerst alle aspecten van de aankoop en verkoop van geneesmiddelen en gezondheidsproducten. Dat betekent dat de groep ook een stevige logistieke pijler heeft uitgebouwd.

De ingebruikname van een nieuw distributiecentrum in 2019 vormt het orgelpunt van een logistieke vernieuwingsoperatie die reeds in 2015 werd ingezet en kadert in onze opdracht om gezondheids- en verzorgingsproducten voor iedereen toegankelijk te maken en dit tegen de beste economische voorwaarden.

We streven naar een naadloze integratie van de groothandels-, apotheek- en B2B-activiteiten om aan efficiëntie te winnen en onze concurrentiepositie te versterken.

Nieuwe logistieke draaischijf in Sint-Pieters-Leeuw

Sinds april 2019 (anderhalf jaar na de eerste spadesteek in september 2017) verzorgt het nieuwe distributiecentrum van Multipharma in Sint-Pieters-Leeuw (DC SPL) de leveringen voor alle Multipharma-apotheken.

Na wat kinderziektes in de eerste maanden is dit ultramoderne en grotendeels geautomatiseerde distributiecentrum uitgegroeid tot de logistieke ruggengraat van onze activiteiten voor ambulante patiënten en instellingen.

DC SPL is uitgerust met robots van de nieuwste generatie die meer dan tachtig procent van de bestellingen automatisch verwerken. Op die manier kunnen de producten met de grootste betrouwbaarheid en in een recordtijd aan de apotheken geleverd worden. Het biedt Multipharma de nodige capaciteit en flexibiliteit om de verdere evolutie van e-commerce, IMV, de groothandel en ons netwerk te ondersteunen en mogelijk te maken. Die logistieke kracht biedt ook mogelijkheden voor partnerships met andere organisaties.

In 2019 worden 2 partnerships afgesloten. Sinds maart heeft Multipharma een samenwerkingscontract met de iU parafarmacies (maart 2019). En sinds 1 oktober 2019 verzekert Multipharma ook de aankoop en leveringen voor COOP, dat een 40-tal apotheken groepeerd die grotendeels gelegen zijn in de regio rond Gent.



Eén or drie a

Procesintegratie via SAP Retail



In 2019 kiest Multipharma voor SAP Retail als pakket voor Enterprise Resource Planning (ERP) om de integratie van groothandels- en retailactiviteiten te versterken. Onmiddellijk na deze beslissing start Multipharma met de voorbereidingen van dit ingrijpende project.

Een ERP-systeem brengt informatie van verschillende bedrijfsprocessen en afdelingen samen. Actuele gegevens over in- en verkoop, logistiek en administratie kunnen wor-

den gekoppeld en worden gebruikt om geautomatiseerde processen aan te sturen. Omdat alle belangrijke bedrijfsinformatie is gekoppeld en via krachtige reportingfuncties in realtime worden weergegeven zorgt ERP voor meer wendbaarheid en beslissingkracht in de organisatie.

Het project wordt in het najaar van 2020 opgeleverd en uitgerold.

Urbike: Een duurzame oplossing voor levering in stadscentra

Sinds half september worden de leveringen voor 2 Brusselse apotheken verzorgd door fietskoeriers.

Die test kadert in de pilootfase van het BCKlet-project (lees bicyclette) waarmee de coöperatieve vennootschap Urbike samen met Bpost, Delhaize, CSD en Multipharma een duurzame transportoplossing wil bieden voor leveringen in de stadscentra. Eens de haalbaarheid bewezen is, bekijken we de mogelijkheden voor leveringen per fietskoeriers voor andere moeilijk bereikbare apotheken.

Met het oog op de leefbaarheid in stadscentra wordt bij grote infrastructuurwerken en urbanisatieprojecten steeds minder ruimte voorbehouden voor auto's, bestelwagens en vrachtwagens. Om de bevoorrading van de apotheken in die centra te verzekeren, moet Multipharma dus op zoek naar alternatieve transportmethodes.

Vanaf september 2019 test Multipharma anderhalf jaar lang of leveringen per e-bike een goed en duurzaam alternatief blijken voor de traditionele levering per bestelwagen. De (elektrische) fietsen met aanhangwagen kunnen tot 200 kg vracht vervoeren. Bovendien zijn ze niet gebonden aan de laad- en lostijden in wandelstraten en centra. Dat zorgt voor een betere bevoorrading van onze apotheken en dus ook voor een betere dienstverlening voor onze patiënten en klanten.

De eerste ervaringen leren dat de leveringen stipt zijn. Bovendien blijkt uit de feedback dat zowel onze medewerkers als onze klanten/patiënten fan zijn van onze bijdrage aan een betere levenskwaliteit in onze stadskernen.



Medewerkers helpen om het verschil te maken



Onze medewerkers zijn onze kracht.

Zij maken, elk op hun niveau, over alle vakgebieden, teams en afdelingen heen het verschil voor patiënten en (interne en externe) klanten door te luisteren, samen te werken en de gepaste oplossingen voor te stellen. Zij brengen onze kernwaarden elke dag in praktijk en maken Multipharma uniek. In een snel evoluerende maatschappij moeten zij ook steeds sneller en meer nieuwe technologische ontwikkelingen omarmen om ze ten dienste te stellen van onze patiënten en klanten. Investeren in onze toekomst betekent, naast investeren in systemen en diensten, dan ook -en vooral- investeren in onze medewerkers.

verkers h

Opleiding en Ontwikkeling

Om een kwaliteitsvolle dienstverlening aan onze klanten te verzekeren, zijn wij voortdurend bezig met het bijwerken, aanscherpen en uitbreiden van onze individuele en collectieve competenties. Om ervoor te zorgen dat onze medewerkers onze patiënten en klanten met kennis van zaken bijstaan, investeren we uitgebreid in opleiding, ontwikkeling en permanente vorming.

De meeste opleidingsinitiatieven worden gecoördineerd en opgevolgd door de Multipharma Academy, ons interne kwaliteitslabel voor opleidingen. Via het educatieve aanbod kunnen onze medewerkers hun kennis over producten, diensten, projecten en strategische ontwikkelingen bijschaven en aan hun talenkennis timmeren. Coaching speelt een belangrijke rol binnen de Academy. Een aantal van onze apotheker-coaches wordt tijdelijk vrijgesteld van hun normale dagtaak om opleidingen uit te werken en te geven.

In 2019 sprongen 3 opleidingen in het oog:

- **Leiderschap:** Onze apotheker-managers zijn experts in hun vakgebied en tegelijk people managers die een team aansturen, motiveren en coachen. Het Leadership-POS-traject loopt over een periode van 18 maanden. Het helpt hen om hun 'people skills' aan te scherpen en een evenwicht te vinden tussen hun operationele taken en hun rol als teamleader. De eerste groepen starten in 2018, maar het gros van de apothekers begint in 2019 aan het opleidingstraject.

- **Tobania:** in de loop van 2020 neemt Multipharma een nieuw softwarepakket in gebruik voor de planningen en aanwezigheden, de tijdsregistratie (prikklok) en het doorgeven van deze gegevens voor de loonberekening: 'Tobania'. In 2019 starten de voorbereidingen om deze overgang vlot te laten verlopen. Via skypesessies krijgen alle apotheker-managers de basisprincipes van de nieuwe software uitgelegd. Daarna gaan ze in presentie sessies zelf aan de slag met de toepassing.
- **Diabetescoaching:** De begeleiding door het apotheekteam staat centraal in dit programma voor patiënten met diabetes type II. De coaching bestaat onder andere uit 5 gesprekken die ervoor zorgen dat de patiënt zijn ziekte en behandeling beter begrijpt. De opleiding, die een voorwaarde is om de coaching in de apotheek te mogen aanbieden, helpt apotheekteams om beter in te spelen op de vragen van de patiënt en / of om deze door te verwijzen naar andere betrokken zorgverleners (diëtist, podoloog, endocrinoloog, cardioloog, ...). In 2019 volgen 552 medewerkers deze opleiding.

De Multipharma Academy zet reeds een aantal jaren in op 'blended learning'. E-learning, webinars, interactieve online lesmomenten, individuele coaching, pre-teaching en zelfstudie stimuleren het 'informele leren' binnen de organisatie.

Aantal opleidingen in 2019

Totaal van de formele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven voor de werknemers ten laste van de werkgever

- Aantal betrokken medewerkers: 1.509
- Aantal gevolgde opleidingsuren: 11.130

Totaal van de minder formele en informele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven voor de werknemers ten laste van de werkgever

- Aantal betrokken medewerkers: 1.806
- Aantal gevolgde opleidingsuren: 11.814

Intranet als hoeksteen voor interne communicatie en kennisdeling

Communicatie met en tussen medewerkers is een van de essentiële elementen voor iedereen die bij Multipharma werkt. In het voorjaar van 2019 lanceert Multipharma een nieuw intranet. Dit nieuwe digitale centrale communicatieplatform moet de interne communicatie en het kennisbeheer een nieuw elan geven.

Het project startte in 2018 met een behoefteanalyse om de gewenste functies en inhoud te bepalen. De ontwikkeling

gebeurde op basis van sharepoint en O365-technologie. Door ons intranet op de marktstandaard te enten, kiest Multipharma voor een duurzame 'future proof oplossing' voor haar digitale interne communicatie.

Begin 2019 worden 30 collega's opgeleid tot 'content author'. Zij zullen in de toekomst de communicatie van hun departement naar de rest van de organisatie verzorgen.

Beheer planningen, aan- en afwezigheden en tijdsregistratie

In de loop van 2020 neemt Multipharma een nieuw softwarepakket in gebruik voor het beheer van de planningen, aan- en afwezigheden, de tijdsregistratie (prikklok) en het doorgeven van deze gegevens voor de loonberekening.

In het voorjaar van 2019 wordt een toekomstgericht softwarepakket van de firma Tobania geselecteerd dat compatibel is met de complexiteit van het beheer van planningen en uurroosters in een grote organisatie.

Naast stabiele basisfunctionaliteiten, biedt de nieuwe software **een aantal belangrijke nieuwigheden**. Zo zullen leidinggevendenden enkel nog de prestaties moeten valideren die afwijken van het basisuurrooster, is de planning online raadpleegbaar en kunnen ook verlofaanvragen online worden ingediend vanop om het even welke pc, smartphone of tablet.

Een aantal apotheken en medewerkers in het distributiecentrum testen de toepassing tussen eind september en

eind november uit. Hun feedback is belangrijk om het programma verder af te stemmen op onze werking en om de opleidingen vorm te geven.

Praktisch alle apotheker-provisors -en een aantal adjuncten en reizenden- volgen tijdens het laatste kwartaal van 2019 e-learnings en klassikale opleidingen om de toepassing onder de knie te krijgen. Daarin gingen ze onder begeleiding meteen aan de slag met de uurroosters van hun team.

Oorspronkelijk zou de nieuwe software op 1 april 2020 in gebruik worden genomen. Door de Covid-19 crisis zal die lancering echter uitgesteld worden tot 1 juli van dat jaar.

Medewerkers hoeven niet verschillen

Psychologische bijstand helpt medewerkers veerkracht herwinnen

Begin 2020 barst de Covid-19 pandemie in alle hevigheid los. In deze onzekere periode, is het meer dan ooit nodig dat onze medewerkers individueel en als groep even terug op krachten kunnen komen.

De constante dreiging en bijzondere werksituatie (bijvoorbeeld met social distancing) maken dat iedereen plots kan overvallen worden door angst, irritatie, concentratieproblemen, depressie, slaapproblemen... Dat is zeker het geval voor mensen, die zoals onze apotheekteams, in de vuurlinie van de eerstelijnszorg staan.

In normale omstandigheden zijn het onze managers en het HR-team die medewerkers, die het moeilijk hebben, ondersteunen en advies geven. De nooit eerder geziene impact van de Covid-19 crisis en de ermee gepaard gaande maatregelen, zetten Multipharma er echter toe aan om een aanvullend pakket aan gespecialiseerde psychologische hulpmiddelen en -lijnen ter beschikking te stellen voor medewerkers die nood hebben aan bijstand. Het pallet aan mogelijkheden is uitgebreid en gaat van het traditionele aanbod via de externe preventiedienst Cohezio tot directe Skype-verbindingen en gespecialiseerde psychologische bijstand voor medische zorgverleners.

Bovendien zorgt de HR directeur persoonlijk voor de opvolging van medewerkers die besmet zijn met Covid-19. De psychische en fysieke gezondheidstoestand van de medewerkers is ook een vast punt op het overleg van het crisiscomité dat, op het hoogtepunt van de crisis, 2 keer per dag plaatsvindt.

Tips&Tricks

voor
meer

VEERKRACHT

Rust voldoende !



1. **Adem!** Neem tijd om in eer en geweten te beslissen. Pauzeer regelmatig



2. Volg **betrouwbare nieuwsbronnen**, maar las **ook voldoende rustmomenten** in waarop je géén nieuws volgt.



3. Neem de tijd om je **gevoelens**, zoals angst of frustratie, te **begrijpen en te aanvaarden**. Dit zijn normale gevoelens bij deze crisis.



4. Ventileer je **gevoelens** en deel je **behoeften**. Nood aan **hulp van buitenaf** of aan **psychologische bijstand**?

- www.iedereenok.be

- www.toutlemondeok.be

Meer informatie :

Multinet/Covid-19/Toolkit 'psychologische bijstand'

Multipharma



De beheersorganen van Multipharma Group



De Raad van bestuur

De leden van de Raad van bestuur worden benoemd en hebben een mandaat voor 3 jaar.

Naam	Titel	Group	Multipharma
VERNAILLEN HILDE	Voorzitter Raad van bestuur	x	x
COLARIS FRANCIS	Gedelegeerd bestuurder	x	x
ANNET PIERRE	Bestuurder	x	
CHENIAUX ALAIN	Bestuurder (tot 13.06.2019)	x	
DEKENS JOHAN	Bestuurder	x	x
DE LAET MARC	Bestuurder	x	
DEVILLERS JACQUES	Bestuurder	x	
D'HOERANE GAETANE	Bestuurder	x	
GENBAUFFE JEAN-PIERRE	Bestuurder	x	
MAGNEE MARTINE	Bestuurder	x	x
MICHIELS MICHEL	Bestuurder	x	x
SCHEVERNELS JIMMY	Bestuurder	x	x
SHABAN HUSAIN	Bestuurder	x	
THIRION ALAIN	Bestuurder	x	
VAN DEN BOSSCHE CHRISTIAAN	Bestuurder	x	
VERERTBRUGGEN PATRICK	Bestuurder	x	
WILLOCKX SARAH	Bestuurder	x	

De leden van de Raad van bestuur van De Voorzorg Mechelen worden benoemd en hebben een mandaat voor 3 jaar.

NAAM	Titel
DE LAET MARC	Voorzitter Raad van bestuur
COLARIS FRANCIS	Gedelegeerd bestuurder
BERTINCHAMPS LEON	Bestuurder (tot 20/09/2019)
CUYT RONY	Bestuurder
GORIS RONNY	Bestuurder
LENS LUC	Bestuurder
SCHEVERNELS JIMMY	Bestuurder
VAN SANTVOORT JEROEN	Bestuurder
MAGNEE MARTINE	Bestuurder (vanaf 20/09/2019)

De Commissaris voor alle vennootschappen van onze groep:

KPMG
Luchthaven Brussel Nationaal 1K
1930 Zaventem
vertegenwoordigd door de Heer Axel JORION (vanaf 14.06.2019)
Bedrijfsrevisor

Het Directiecomité

De Gedelegeerd bestuurder wordt bij de uitoefening van zijn taken bijgestaan door een Directiecomité.

Missie van het Directiecomité

Het Directiecomité staat, onder de verantwoordelijkheid van de Gedelegeerd bestuurder, voornamelijk in voor :

- de voorbereiding van de strategische en financiële plannen ter goedkeuring aan de Raad van bestuur.
- het realiseren van de strategie en alle door de Raad van bestuur genomen maatregelen.
- het voorbereiden van de jaarlijkse begroting en financiële plannen.
- het opstellen van de jaarrekening, het financiële beleid en het dividendbeleid.
- het bewaken van de operationele activiteiten en het respecteren van het budget en de uitvoering van actieplannen, door het definiëren van eventuele corrigerende maatregelen.
- het bepalen van de objectieven inzake prestatieverbetering.
- het uitbrengen van adviezen en aanbevelingen over alle projecten, of maatregelen met name voor de presentatie aan de Raad van bestuur.
- de overweging, de sluiting, de wijziging en de beëindiging van niet-significante engagements na voorafgaandelijk akkoord van de Raad van bestuur.
- Niet-significante engagements betekenen dat ze niet meer dan een gekapitaliseerde waarde van 5.000.000 EUR per transactie bedragen.

Directeurs

- **FABIENNE BRYSKERE** Gedelegeerd bestuurder tot 13.06.2019
- **FRANCIS COLARIS** Gedelegeerd bestuurder vanaf 13.06.2019
- **CINDY DEWITTE** Human Resources Directeur
- **BERND BOSCH** Commercieel Directeur verlaat de groep op 28 augustus 2019.
Op 17 februari 2020 gaat **GEERT REYNIERS** van start als Chief Commercial Officer.
- **LEON BERTINCHAMPS** Administratief en Financieel Directeur legt op 1 oktober 2019 zijn functie neer.
Hij wordt opgevolgd door **ALAIN BOGAERT**.
- **PETER DE GREEF** Directeur Informatica
- **NICOLAS DELHAYE** Directeur Care & Quality
- **QUENTIN VAN BUYLAERE** Directeur Supply Chain
- **JEAN MAGGIORDOMO** Directeur Strategy & Transformation



Francis Colaris wordt Gedelegeerd bestuurder op 13.06.2019

Het tweede mandaat van Fabienne Bryskère als Gedelegeerd bestuurder van de vennootschap loopt ten einde op 13 juni 2019. Multipharma dankt haar voor het geleverde werk gedurende 6 jaar en wenst haar veel succes voor de toekomst.

De Algemene vergadering en de Raad van bestuur benoemen Francis Colaris tot nieuwe Gedelegeerd bestuurder en vertrouwen het dagelijks bestuur van de onderneming aan hem toe. Hij zal garant staan voor de continuïteit en de verdere uitwerking van het strategisch plan.

Francis Colaris is econoom van opleiding. Hij werkt sinds 1979 voor P&V Groep, waar hij lid was van het Directiecomité en de Raad van bestuur van 1 januari 1996 tot 31 augustus 2018. Tijdens die jaren had hij verschillende verantwoordelijkheden, onder andere in de Directie levensverzekeringen, de Directie schadeverzekeringen en de commerciële Directie. Hij is eveneens Gedelegeerd bestuurder bij Previdis, de vennootschap van P&V Groep die acties organiseert en promoot inzake risicopreventie, en bestuurder bij Partena Professional en bij Cohezio.

Sleutelcijfers

Resultaten IFRS 2019

Resultatenrekening Synthese (000) EUR	2019	2018
Opbrengsten	443.835	454.021
Brutomarge	134.996	140.645
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	5.750	13.965
REBITDA	10.595	17.789
Netto Financieel resultaat	- 1.775	- 1.870
Resultaat van de periode	4.620	8.850

Het omzetcijfer van de Groep bereikte 443 miljoen EUR, wat een daling inhoudt van 2,24 % t.o.v. 2018.

De netto marge gerealiseerd op de verkopen bedraagt 30,4 % voor een bedrag van 135,0 M EUR, hetzij een daling van 5,6 M EUR ten opzichte van 2018.

De **bezoldigingen** bedragen 101,5 M EUR, zijnde een stijging van 0,41%. Het aantal personeelsleden uitgedrukt in VTE bedroeg op datum van afsluiting van het boekjaar 1603,26 VTE tegenover 1.624,6 VTE.

Het bedrag van de afschrijvingen stijgt met 19 %. De stijging ten opzichte van het boekjaar 2018 is voornamelijk toe te schrijven aan de opening van ons nieuw distributiecentrum in Sint-Pieters-Leeuw in maart 2019 en de toepassing voor de eerste keer van de norm IFRS 16 i.v.m. de huurcontracten.

Resultaat van de operationele activiteiten

- Het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening wordt in 2019 afgesloten met een winst van 5,8 M EUR.
- Het resultaat van de periode geeft een winst van 4,6 M EUR.
- Het netto financieel resultaat bedraagt 1,8 M EUR

Wilt u meer details over deze cijfers?

U kunt een exemplaar van de geconsolideerde jaarrekening van de Multipharma Group aanvragen via het secretariaat van de algemene directie.

- Tel: +32 2 529 92 21
- e-mail: christa.vaneesbeeck@multipharma.be



Geconsolideerde Balans IFRS 2019

Balans Synthese (000) EUR	2019	2018
Vaste activa	124.677	110.800
Vlottende activa	93.401	110.842
Geldmiddelen en kasequivalenten	15.360	26.759
ACTIVA	233.438	248.401
Eigen vermogen	61.000	62.202
Langetermijnverplichtingen	103.092	93.052
Kortetermijnverplichtingen	69.346	93.147
PASSIVA	233.438	248.401

Het **balanstotaal** beloopt 233 miljoen EUR wat een daling betekent van 6,0 % als gevolg van de verkoop van onze parafarmacieketen, dewelke in 2018 geboekt was in de rubriek 'Activa geklasseerd als aangehouden voor verkoop'.

De **thesaurie** bedraagt 15,4 M EUR, of een daling van 11,4 M EUR.

Het **eigen vermogen** daalt lichtjes tot 61,0 miljoen EUR.

De **langetermijnverplichtingen** bedragen 103 miljoen EUR tegenover 93 miljoen EUR in 2018 als gevolg van de stijging in de rubriek 'Leningen en schulden' voor een bedrag van 4,4 M EUR, en van een stijging in de rubriek

'Uitgestelde belastingverplichtingen' voor een bedrag van 3,5 M EUR. In deze rubriek werd een provisie voor belastingen aangelegd als gevolg van een bericht van wijziging opgemaakt door de fiscale administratie. Een antwoord hierop werd verstuurd in januari 2020.

De **kortetermijnverplichtingen** bedragen 69 miljoen EUR. Deze daling is hoofdzakelijk te wijten aan twee rubrieken:

- vermindering van de leveranciersschulden voor een bedrag van 7,0 miljoen EUR.
- Ten gevolge van de verkoop van onze parafarmacieketen werd de rubriek 'Passiva geklasseerd als aangehouden voor verkoop' uitgeboekt voor een bedrag van 13,7 miljoen EUR.

verantwoordelijke uitgever
Francis Colaris
Marie Curiesquare 30
1070 Anderlecht

Dit rapport is ook beschikbaar in het Frans

Multipharma
Group