

**Multipharma**

2021

**JAARVERSLAG**

# INHOUDSTAFEL

<b>1. VOORWOORD</b>	<b>3</b>
<b>2. MULTIPHARMA GROUP EN MULTIPHARMA</b>	<b>4</b>
Twee types coöperanten	4
Erkende coöperatieve vennootschappen	4
<b>3. ONZE HISTORIEK EN WAARDEN</b>	<b>5</b>
Een coöperatieve geschiedenis: meer dan 100 jaar zorg voor alle patiënten	5
2021 Multipharma: de grootste coöperatie in de Belgische apothekerswereld	6
Waarom onze waarden Solidariteit – Empathie – Expertise relevant blijven	6
<b>4. ONZE STRATEGIE</b>	<b>7</b>
1. Coöperatieve gedachte	7
2. Patiëntgerichtheid	7
3. Gepersonaliseerde zorgverlening	11
De apotheker als gezondheidsadviseur	11
Aanpak op maat	12
4. Geïntegreerde ervaring	12
Wij bouwen aan de apotheek van de toekomst – Living Tomorrow	13
<b>5. HOE WIJ HET VERSCHIL MAKEN - ONZE IMPACT</b>	<b>13</b>
Dokters van de Wereld	13
Pink Ribbon	14
Steun aan lokale economie & participaties: Pwiiic	16
Steun aan P&V Foundation/ASPH/FOS/SolSoc	16
Onze bijdrage aan een duurzame planeet	17
Close the Gap	17
Levering van geneesmiddelen via cargobike in stadscentra - RAYON 9	18
<b>6. HOE WE VOOR ONZE MEDEWERKERS ZORGEN</b>	<b>19</b>
<b>7. DE BEHEERSORGANEN VAN MULTIPHARMA GROUP</b>	<b>20</b>
De raad van bestuur	20
De commissaris voor alle vennootschappen van onze groep	21
Het directiecomité	21
Internal Audit & Risk Management	22
<b>8. SLEUTELCIJFERS MULTIPHARMA GROUP</b>	<b>22</b>
Resultaten IFRS 2021	22
Geconsolideerde Balans IFRS 2021	23

2 |

# 1. VOORWOORD

2021 was geen vanzelfsprekend jaar.

Onze organisatie werd geconfronteerd met onvoorziene omstandigheden zoals de overstromingen in juli, waarbij onze apotheken in Vaux-sous-Chèvremont en Tilff volledig werden verwoest.

Uit solidariteit met de getroffen regio werden vanuit Multipharma tal van projecten geïnitieerd om hulp te bieden. Dankzij de structurele sponsoring en samenwerking met het Rode Kruis, de personeelsactie om onze medewerkers die persoonlijk getroffen werden te steunen en de vele individuele initiatieven, werd op korte tijd heel wat gerealiseerd. Onze apotheekteams bleven de hele periode maximaal bereikbaar voor hun patiënten, eerst via mobiele teams en daarna vanuit een containerapotheek. Ondertussen is de heropbouw van onze apotheken zo goed als afgerond.

Ook Covid-19 had opnieuw een zware impact op onze leef- en werksituatie. In 2021 bleef deze gezondheids crisis de grenzen van ons aanpassingsvermogen verder aftasten.

Tegelijkertijd was 2021 ook een jaar waarin we een doorbraak hebben kunnen realiseren in een aantal belangrijke projecten, zoals de mogelijkheid om patiënten te testen in de apotheek, de mogelijkheid dat een apotheker zelf een voorschrift voor een griepvaccin aflevert, en recent nog, de mogelijkheid om in de apotheek zelf patiënten te vaccineren.

Het is duidelijk dat de coronacrisis een aantal trends erg heeft versneld, waardoor de cruciale rol van de apotheker in de eerstelijnszorg een van de belangrijkste onderwerpen in het gezondheidszorgdebat is geworden.

In een sector in volle verandering, heeft Multipharma aangetoond dat het een uiterst wendbare organisatie is, die mee de krijtlijnen uittekent met betrekking tot de veranderende rol van de apotheker en zo actief meebouwt aan de apotheek van de toekomst. In deze context moeten dan ook een aan-

tal Multipharma-initiatieven worden gezien, zoals de verschillende proefprojecten met betrekking tot thuislevering van geneesmiddelen en de studie aangaande de coaching van diabetespatiënten in 21 van onze apotheken, in samenwerking met de universiteit van Luik en de start-up Comunicare, waarvan de hoopgevende resultaten recent (2022) gepubliceerd werden. Verder was er ook nog de succesvolle introductie van de eerste versie van de Multipharma-app, de introductie van SimplyMed, en niet te vergeten, de vele Covid-19-testing- en vaccinatieprojecten.

Als coöperatieve vennootschap wil Multipharma ervoor zorgen dat iedereen, ongeacht zijn economische en sociale situatie, gemakkelijk toegang heeft tot het beste farmaceutisch advies, de beste dienstverlening en de beste zorg, om zo zijn gezondheid, autonomie en levenskwaliteit te vrijwaren.

Hiervoor kan Multipharma rekenen op haar netwerk van 246 apotheken en de expertise van meer dan 1.800 medewerkers. Daarnaast beschikt Multipharma over een hoogtechnologisch distributiecentrum en 2 innovatieve IMV-centra voor het individueel verpakken van geneesmiddelen op maat van patiënten in woonzorgcentra en andere zorginstellingen.

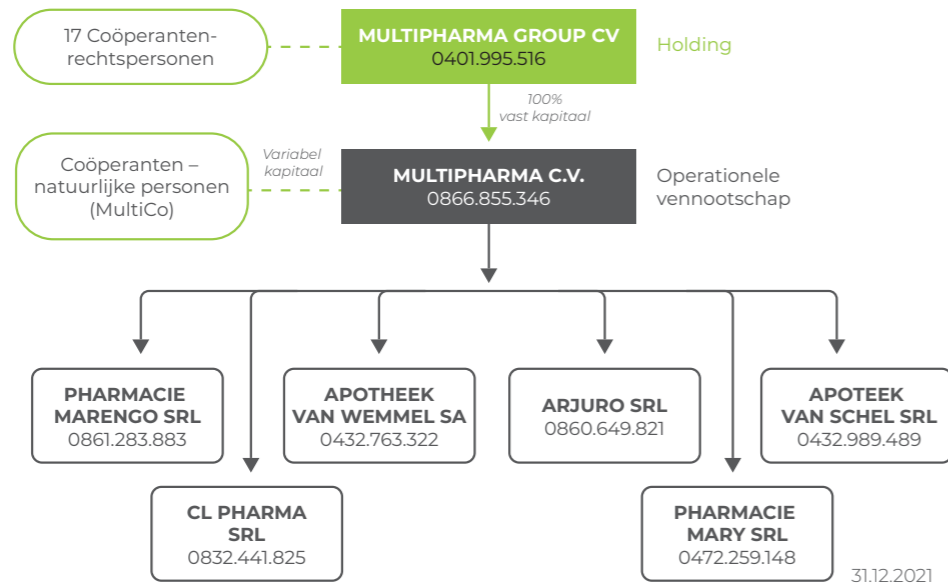
Samen zetten wij ons dag in dag uit in voor 1.000.000 patiënten.

**Geert Reyniers**  
CEO Multipharma



| 3

## 2. MULTIPHARMA GROUP en MULTIPHARMA



De coöperatieve vennootschap **Multipharma Group** (K.B.O. 0401.995.516) is de moeder-vennootschap van de coöperatieve vennootschap **Multipharma** (K.B.O. 0866.855.346) in zoverre dat zij 100% van haar vast kapitaal bezit (terwijl haar variabel kapitaal in handen is van de natuurlijke personen die samenwerken met Multipharma).

Multipharma Group is dan ook de “holding” en Multipharma is de “operationele vennootschap”. Het is immers binnen deze entiteit dat de economische activiteiten plaatsvinden.

### Twee types coöperanten

De coöperanten van een coöperatieve vennootschap kunnen zowel **natuurlijke** als **rechts- personen** zijn.

#### Zo zijn er bij Multipharma 2 soorten coöperanten:

1. **De coöperanten-rechtspersonen:** deze beschikken over de aandelen klasse B overeenstemmend met het vaste gedeelte van het kapitaal van Multipharma. Tot dusver is de enige aandeelhouder van Multipharma in klasse B haar moedervenootschap, de C.V. Multipharma Group. Multipharma Group telt **17 coöperanten-rechtspersonen**: P&V Verzekeringen, P&V Previdis, Union et Solidarité Socialiste du Brabant, Solidaris Santé de Province de Namur, Socialistisch Gezondheidsfonds, Sociaal Actiefonds, Samenwerking, Réseau Solidaris Fondation Privée, Repos Joie Santé et Solidarité, La Maison de la Solidarité, La Maison Boraine, Inframut, Guyaux A., Financière Botanique, Centrale de l'Industrie du Métal de Belgique (CMB), Barsis, Aide et Soutien.
2. **De coöperanten-natuurlijke personen** (ook **MultiCo-klanten** genoemd): deze beschikken over de aandelen klasse A overeenstemmend met het variabele gedeelte van het kapitaal van Multipharma.

Via het **MultiCo-programma** biedt Multipharma patiënten de mogelijkheid coöperant van de onderneming te worden. Het MultiCo-programma is dus geen “klassiek” getrouwheidsprogramma dat uitsluitend gericht is op klantenbinding.

In ruil voor de betaling van €2,5 worden coöperanten beloond met bonuspunten. Patiënten verwerven bonuspunten via hun aankopen, deelnames aan coachingprogramma's, verjaardagen, of via speciale marketingacties.

Coöperanten kunnen hun verzamelde bonuspunten inzetten voor zichzelf (via directe kortingen) maar ook voor anderen, door ze te schenken aan het goede doel. Door bijvoorbeeld hun punten te schenken aan Dokters van de Wereld zorgen ze ervoor dat genees-

kundige verzorging ook voor de zwaksten in onze samenleving een stuk toegankelijker wordt.

Op 31 december 2021 staat de teller op **1.041.014** MultiCo-klanten (670.718 coöperanten en 370.296 familieleden die meegenieten van de coöperantenvoordelen).

### Erkende coöperatieve vennootschappen

Multipharma Group en Multipharma worden beide door de **Nationale Raad voor de Coöperatie** erkend als coöperatieve vennootschappen. Deze erkenning garandeert dat zij werken in overeenstemming met de coöperatieve waarden en beginselen.

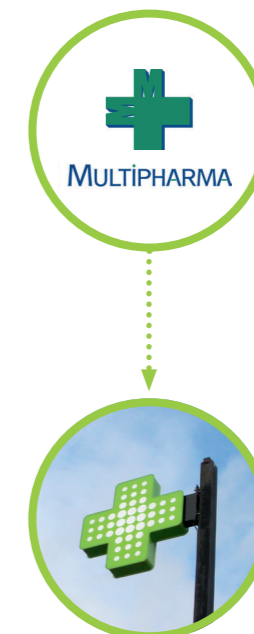
## 3. ONZE HISTORIEK en WAARDEN

### Een coöperatieve historiek: meer dan 100 jaar zorg voor alle patiënten

Gezond blijven gaat niet altijd vanzelf. Bij Multipharma zijn we ons hiervan altijd al erg bewust geweest.

Deersteproöperatieve apotheken werden aan het einde van de 19<sup>de</sup> eeuw opgericht. In de toenmalige ontlukende industriële samenleving was gezondheidszorg immers moeilijk of niet toegankelijk voor brede lagen van de bevolking. De wortels van de coöperatieve apotheken liggen daarom in de coöperatieve en mutualistische bewegingen die het voortouw namen in de strijd tegen deze sociale ongelijkheid.

Vanaf **1921** bundelden verschillende coöperatieve apothekersgroepen met dezelfde missie geleidelijk aan hun krachten. In **1995** werd de overkoepelende naam Multipharma aangenomen.





## 2021 Multipharma: de grootste coöperatie in de Belgische apothekerswereld

Vanaf de jaren 2000 heeft Multipharma andere coöperaties zoals Pharmacies Populaires Liégeoises en De Voorzorg Mechelen overgenomen om zo de grootste coöperatie in de Belgische apothekerswereld te worden. In 2019 werd een gloednieuw distributiecentrum geopend.

Vandaag is Multipharma een toonaangevende speler in farmaceutische zorgverlening, die de rol van de apotheker in de eerstelijnszorg wil versterken.

Met meer dan 1800 medewerkers verspreid over het distributiecentrum, de IMV-centra, de hoofdzetel en de 246 apotheken van het netwerk blijven we ons inzetten om de gezondheidszorg toegankelijk te maken voor alle patiënten.

## Waarom onze waarden Solidariteit – Empathie – Expertise relevant blijven

Solidariteit zit in ons DNA. Als coöperatieve organisatie is solidariteit voor ons een vanzelfsprekend gegeven, en dit zowel binnen als buiten de apotheekmuren. Multipharma wil niet alleen solidair zijn met alle patiënten, maar wil ook op professioneel, sociaal, economisch en ecologisch vlak het verschil maken door duurzame en impactvolle samenwerkingsverbanden aan te gaan.

Lang voor empathie een buzz-woord werd, hechtten wij bij Multipharma al veel belang aan het hebben van een empathische ingesteldheid. Respect hebben voor de andere, bereid zijn om naar elkaar te luisteren, meevoelen met de andere, zijn allemaal essentiële zaken in de uitoefening van een zorgberoep.

Luisteren naar patiënten 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.

Een dag niet geleerd is een dag niet geleefd. In een sector die meer dan ooit in volle verandering is, is de noodzaak om onze individuele en collectieve competenties bij te werken, aan te scherpen en uit te breiden nog pertinenter geworden. Onze expertise is en blijft de basis om de patiënten een kwaliteitsvolle dienstverlening te blijven garanderen.



# 4. ONZE STRATEGIE



## 1. COÖPERATIEVE GEDACHTE

De coöperatieve gedachte is de leidraad bij alles wat we ondernemen. Als coöperatieve vennootschap wil Multipharma er immers voor zorgen dat iedereen, ongeacht zijn economische en sociale situatie, gemakkelijk toegang heeft tot het beste farmaceutisch advies, de beste dienstverlening en de beste zorg, om zo zijn gezondheid, autonomie en levenskwaliteit te vrijwaren.

## 2. PATIËNTGERICHTHEID

Onze kernactiviteit is het verstrekken van advies en farmaceutische zorg, alsook kwaliteitsproducten tegen de juiste prijs, afgestemd op de behoeften van elke patiënt. Wij zetten ons samen dag-in-dag-uit in voor meer dan 1.000.000 patiënten, waarvan 25.000 in woonzorgcentra en andere zorginstellingen.







Van Aarlen tot Ieper staan onze apotheekeams dagelijks in nauw contact met deze patiënten. Zij spelen niet alleen een cruciale rol in de eerstelijnszorg, maar zijn ook het kloppend hart van onze organisatie. Zij weten als geen ander waar patiënten echt nood aan hebben en stemmen hun dienstverlening voortdurend hierop af. Het afgelopen jaar werd dit erg duidelijk door de grensverleggende prestaties die onze apotheeke medewerkers hebben verricht op vlak van Covid-19-testing en vaccinatie. Ook in soms moeilijke omstandigheden – denk maar aan de overstromingen in de Luikse regio – bleven zij zich tot het uiterste inzetten om de patiënten een kwalitatieve gezondheidszorg te garanderen.

8 |

**Florence Devigne-Rongé** is al ruim 20 jaar als apotheker aan de slag bij Multipharma. Vanuit de containerapotheek in het door de overstromingen zwaar getroffen **Vaux-sous-Chèvremont** blikt zij terug op een bewogen jaar.

*“Het jaar 2021 is een zeer druk jaar geweest, zowel qua werk als qua emoties. Mede door de gezondheids crisis is ons beroep sterk geëvolueerd. Uiteraard heb ook ik mijn steentje bijgedragen om deze crisis te helpen beheersen door onder meer Covid-19-tests uit te voeren. Toen ook de mogelijkheid van vaccinatie ter sprake kwam, heb ik niet gearzeld om de nodige opleidingen te volgen om klaar te zijn voor deze nieuwe uitdaging.*

*Maar het jaar 2021 blijft voor mij het jaar van de overstromingen in Vaux-sous-Chèvremont. Niet alleen werd de apotheek totaal verwoest, ook verloor meer dan de helft van mijn patiënten werkelijk alles in 24 uur. Na de*

*overstroming, toen ik het puin in de apotheek probeerde op te ruimen, kwamen patiënten volledig in paniek bij mij aankloppen omdat ze geen medicijnen meer hadden, geen arts, geen vervoermiddelen, kortom niets! Toen heb ik voorgesteld om een “mobiele apotheek” te worden om zo een unieke service te kunnen bieden aan mijn patiënten. Elke dag ging ik met mijn rugzak op stap door de buurt om patiënten te helpen. Ook ging ik een samenwerking aan met een dokter om de farmaceutische opvolging van mijn patiënten te verzekeren.*

*Deze heel verrijkende ervaring heeft mij in staat gesteld om nog beter met mijn patiënten te connecteren en om zo toch een zeer positief gevoel aan deze tragedie over te houden. Mijn patiënten zijn me tot op vandaag ontzettend dankbaar en ik voel me vereerd dat ze me niet langer “mevrouw”, maar “Florence” noemen.”*



Apotheker **Eva Eyckmans** is al 11 jaar actief als officina-apotheker en is al 5 jaar provisor van de Multipharma-apotheek in Essen.

Ook in **Vlaanderen** was 2021 een jaar vol uitdagingen, dat vooral in het teken bleef staan van de Covid-19-pandemie en de bestrijding ervan.

*“Tijdens deze woelige periode zijn we steeds beschikbaar geweest voor onze patiënten om hen zo goed mogelijk te begeleiden en met raad en daad bij te staan. In juli 2021 zijn we met ons team gestart met de Covid-19-testing, enerzijds om onze collega-zorgverleners te ondersteunen, maar ook om deze service aan onze patiënten aan te bieden.”*

Eva was zelf eerder al aan de slag in het vaccinatiecentrum van de Eerstelijnszone Noorderkempen als bereider en als farmaceutisch expert.

*“Hierdoor heb ik veel andere zorgverleners beter leren kennen en veel nieuwe vaardigheden geleerd. Momenteel werken we in onze eerstelijnszone aan een project om de vaccinatie dichterbij de burger te brengen en hopelijk onze nieuw aangeleerde vaardigheden in praktijk te brengen.”*



Apotheker **Geneviève Celis** maakte in 2021 de **Brusselse vaccinatiecampagne** van op de eerste rij mee. Meer nog, ze was een van de spilfiguren van het project **Pharma-on-tour**, een initiatief van de Brusselse Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de UPB-AVB. Dit project biedt Brusselaars de mogelijkheid om zich te laten vaccineren in een apotheek, dus in een vertrouwde omgeving en binnen hun vertrouwenskring.

| 9

De vaccinatie zelf gebeurde initieel door een arts, maar via het project **Vacci-Pharma** kunnen Brusselse apothekers sinds 11 maart 2022 ook zelf vaccineren. *“Het feit dat we nu ook zelf mogen vaccineren, zal de vertrouwensrelatie met onze patiënten nog meer versterken.”*, aldus Geneviève.

Om te slagen in hun opzet, kunnen de apotheekeams gelukkig rekenen op de steun van de bijna 200 collega's in het **distributiecentrum** en de verschillende teams van de **hoofdzetel**. Samen zorgen we ervoor dat de patiënt bij Multipharma niet alleen terecht kan voor advies en farmaceutische zorg, maar ook voor kwaliteitsproducten aan de juiste prijs, afgestemd op de behoeften van elke patiënt.

**Sander De Backer** - ondertussen al 9 jaar aan de slag bij Multipharma - begon 2021 met het opnemen van een nieuwe functie als Head of Logistics in het **distributiecentrum**.

Na de verhuis naar de nieuwe site, de confrontatie met de eerste Covid-19-golf en de introductie van een nieuw SAP-systeem was het tijd voor meer stabilisatie. Maar heel rustig wordt het natuurlijk nooit in het logistieke hart van onze organisatie, waar dagelijks zo'n 100.000 producten de deur uitgaan.

*“Gelukkig kan ik hier samenwerken met een enorm sterk en gemotiveerd team, van operator tot management, om steeds de volgende uitdaging aan te gaan.*

*Zo hebben wij grote stappen kunnen zetten met betrekking tot de kwaliteit van onze picking. Hierdoor zijn we beter in staat de pieken van bepaalde producten op te vangen en kunnen we een perfecte uitlevering blijven garanderen.”*







Ook voor **Anne Santi** was 2021 een bijzonder boeiend jaar. Als **Health & Care Manager** coördineerde zij vanuit de **hoofdzetel** dit jaar verschillende testprojecten rond diabetes coaching en vaccinatie.

In samenwerking met de ULiège en de start-up Comunicare zette Multipharma een onderzoek op naar de impact van educatieve begeleiding door de apotheker in combinatie met het gebruik van een mobiele gezondheidsapplicatie bij **diabetes type 2-patiënten**. De resultaten van deze studie werden recent gepubliceerd.

*“De resultaten van dit onderzoek zijn bijzonder hoopgevend. Gezondheidscoaching door een apotheker, gecombineerd met het gebruik van een mobiele gezondheidsapplicatie, kan diabetes type 2-patiënten helpen om hun ziekte beter onder controle te houden.”*, aldus Anne.

Anne was ook heel nauw betrokken bij het uitrollen van de vaccinatieprojecten in Brussel en Wallonië.

Misschien minder bekend maar zeker niet minder belangrijk is dat Multipharma een 25.000-tal patiënten in woonzorgcentra en andere zorginstellingen bedient. Zij kunnen rekenen op een doorgedreven gepersonaliseerde farmaceutische zorgverlening via onze twee hoogtechnologische **IMV-centra** (in Luik en Sint-Pieters-Leeuw) en vijf gespecialiseerde **apotheken**. In een overbevroegde zorgsector spelen deze medewerkers een cruciale rol in het “ontzorgen” van het zorgpersoneel door verdere integratie van farmaceutische zorg van A-Z en dit volgens de hoogste kwaliteitscriteria.



**Eveline De Laender** is apotheker van opleiding en is sinds begin 2021 verantwoordelijk voor het B2B-luik. Ook zij blikt terug op een jaar vol uitdagingen én tegelijkertijd ook opportuniteiten:

*“De coronapandemie schudde het zorglandschap drastisch door elkaar en legde ook de kwetsbaarheden ervan bloot. Een van de belangrijkste pijnpunten bleek het tekort aan zorgpersoneel in de woonzorgcentra. Over dit probleem hebben wij het afgelopen jaar mee nagedacht en zijn we nagegaan hoe wij vanuit Multipharma een waardige partner kunnen zijn zodat woonzorgcentra een warme thuis kunnen zijn waarbij een kwalitatieve zorg geleverd wordt, zowel vandaag als in de toekomst. We zijn ervan overtuigd dat het onze taak is om de medewerkers van de woonzorgcentra te ontzorgen door hen maximaal te ondersteunen in het medicatiebeleid. Dit doen we door te focussen op de volledige integratie van de farmaceutische zorg. Dit start bij het voorschrift van de behandelende arts tot en met de inname van de geneesmiddelen door de patiënt en de opvolging hiervan.”*



### 3. GEPERSONALISEERDE ZORGVERLENING

Bij Multipharma zijn we er voor elke patiënt. Bijzondere aandacht gaat echter uit naar hen die extra begeleiding nodig hebben om hun behandeling optimaal te laten verlopen, alsook naar de meest kwetsbaren in onze samenleving.

#### De apotheker als gezondheidsadviseur

Onze apotheken worden steeds meer gezondheidscentra, waarbij de rol van de apotheker meer en meer evolueert. **Advies en dienstverlening** zijn de kerntaken van de apotheker geworden. Als **gezondheidsadviseur** waakt hij - in nauwe samenwerking met andere spelers in de eerstelijnszorg - op continue basis over de gezondheid van de patiënt. Door het nauwe contact met de patiënt en een continue opvolging zijn onze apothekerteams in staat om gericht advies te geven. In 2021 werden **86.000** patiënten opgevolgd via de **huisapotheker**. De taak van de huisapotheker bestaat erin het medicatieplan van de chronisch zieke patiënt op te stellen en bij te werken, rekening houdend met de verschillende voorschrijvers en met inbegrip van de geneesmiddelen zonder voorschrift die door de apotheek worden afgeleverd. Dankzij de huisapotheker is de patiënt er zeker van dat hij een duidelijk zicht heeft op zijn behandeling en kan hij die informatie ook delen met zijn artsen (ook in geval van ziekenhuisopname bijvoorbeeld).

De herdefiniëring van de rol van de apotheker in het gezondheidszorgmodel is niet nieuw. Maar mede door de Covid-19-crisis zijn in 2021 een aantal zaken pas écht in een stroomversnelling gekomen.

Onze apotheketeams speelden in 2021 een toonaangevende rol in de **test- en vaccinatiestrategie**. De laagdrempeligheid van de apotheek en de vertrouwensband tussen apotheker en patiënt bleken een belangrijke meerwaarde te zijn voor het **test- en vaccinatiebeleid**.



In 2021 werden in onze apotheken **95.000** antigeentesten uitgevoerd en daarbovenop nog eens **600.000** zelftests afgeleverd. In totaal werden er ook **10.000** Covid-19-vaccins voorbereid in onze apotheken.

*“We hebben gemerkt hoe belangrijk het is om testing en vaccinatie zo dicht mogelijk bij de burger te organiseren en welke cruciale rol de apotheker hierin kan spelen. Het heeft de vertrouwensband met onze patiënten alleen maar versterkt”*, aldus **Nicolas Delhaye, Care & Quality Director bij Multipharma**.

De **bestaande coachingprogramma's** voor jonge ouders (Bambino & Co), rookstop (Stop Smoking), evenwichtige voeding (FeelGood) en diabetes (Diabetes Coaching) werden in 2021 verder uitgebouwd.





### Aanpak op maat

Elke patiënt heeft zijn eigen verhaal. Om te kunnen inspelen op de specifieke noden van elke patiënt is een **aanpak op maat** noodzakelijk.

Via **SimplyMed**, een systeem van individuele medicatievoorbereiding, helpt de apotheker patiënten met chronische aandoeningen om hun geneesmiddelen beter in te nemen. In 2021 werden al 300 patiënten via dit systeem geholpen.

Maar ook onze patiënten in woonzorgcentra en andere zorginstellingen kunnen dankzij doorgedreven technologische innovatie rekenen op een medicatie-aanpak op maat.

Via onze **IMV-centra en gespecialiseerde apotheken** begeleiden en ondersteunen we het medicatiebeleid in de woonzorgcentra aan de hand van een medicatieproces dat zorgt voor “de juiste toediening van het juiste geneesmiddel aan de juiste bewoner op het juiste toedieningsmoment”.

## 4. GEÏNTEGREERDE ERVARING

**NIEUW**

# De Multipharma-app

Scan & Bestel

Chat

Vind

**250 MultiCo punten GRATIS**

Download de app

Bij Multipharma doen we er alles aan om maximaal bereikbaar te zijn voor onze patiënten. Zeker de jongere generatie – die opgegroeid is in een “instant” maatschappij - heeft op dat vlak andere verwachtingen. Patiënten zijn vragende partij om via diverse kanalen te connecteren met hun apotheker. Daarom is de shift naar een omnichannel aanpak een vanzelfsprekende keuze.

In 2021 werd de apotheker een **app-otheker**. De lancering van onze **mobiele applicatie** zorgde ervoor dat de (particuliere) patiënt op een nog performantere manier kon in dialoog gaan met zijn apotheker.

Persoonlijk contact met de patiënten is cruciaal, en dit ongeacht het kanaal dat de patiënt verkiest om met Multipharma te connecteren. Of een patiënt nu fysiek een apothek bezocht of via onze digitale platformen een beroep doet op onze dienstverlening, hij moet zich altijd persoonlijk gekend en erkend voelen. Ons doel is dat patiënten onze digitale en fysieke kanalen als één geïntegreerd geheel ervaren.

*“In een omnichannel realiteit is het cruciaal dat we de vragen van onze patiënten, ongeacht het kanaal (online en offline) dat ze kiezen, op gelijke voet behandelen.”*, aldus **Jean Maggiordomo, Marketing & Transformation Director** bij Multipharma.

## WIJ BOUWEN AAN DE APOTHEEK VAN DE TOEKOMST – LIVING TOMORROW

Om nog beter te kunnen inspelen op de noden van onze patiënten van morgen, bouwen wij nu al aan de apothek van de toekomst. Eind december 2021 ging Multipharma een vijfjarige samenwerking aan met Living Tomorrow, al meer dan 25 jaar een van de belangrijkste innovatiespelers in Europa.

Living Tomorrow heeft 30 innovatieve bedrijven en organisaties - waaronder Multipharma - aangetrokken om samen een innovatievisie op 2030 te realiseren over 5 thema's: smart homes & consumer services, smart mobility, smart health & care, smart buildings en smart cities & industry.

Samen met Living Tomorrow en andere stakeholders uit de gezondheidszorg zal



Multipharma de visie op de toekomstige rol van de apotheker verder uittekenen. Deze visie zal vervolgens geïmplementeerd worden op de nieuwe campus, die wordt uitgebouwd op de huidige site van Living Tomorrow in Vilvoorde en waarmee een investering van 30 miljoen euro gepaard gaat. De nieuwe Living Tomorrow campus zal de skyline van de Brusselse Ring een toekomstgericht uitzicht geven.

## 5. HOE WIJ HET VERSCHIL MAKEN - ONZE IMPACT

Solidariteit zit in ons DNA. Als coöperatieve organisatie is solidariteit voor ons een vanzelfsprekend gegeven, en dit zowel binnen als buiten de apothekmuren. Wij engageren ons door met verschillende organisaties duurzame en impactvolle samenwerkingsverbanden aan te gaan.

### Dokters van de Wereld

Multipharma is al 6 jaar solidair met Dokters van de Wereld en dat is niet toevallig, want samen delen we dezelfde missie: gezondheidszorg toegankelijk maken voor iedereen.

Via allerlei acties en projecten proberen we mee het verschil te maken voor de meest kwetsbaren.

Momenteel steunen we Dokters van de Wereld vooral via sportieve projecten, zijnde de 20 km van Brussel en DocRiders, waarbij medewerkers wandelen, lopen en fietsen en daarbij niet alleen het beste van zichzelf geven op sportief vlak, maar ook heel wat inspanningen leveren om geld in te zamelen voor de humanitaire projecten van Dokters van de Wereld.





*“De samenwerking met Multipharma is echt belangrijk voor ons, omdat ze gebaseerd is op vertrouwen en vooral op gemeenschappelijke waarden. Wij waren zeer ontroerd toen Multipharma tijdens de Covid-19-crisis spontaan naar ons toe kwam om extra steun aan te bieden, waardoor wij daklozen tegen Covid-19 konden beschermen.”*

**Michel Genet - Executive Director bij Dokters van de Wereld België**



### Pink Ribbon

Borstkanker is de meest voorkomende kanker bij vrouwen in België. 1 op 9 vrouwen krijgt er ooit mee te maken. Hoe vroeger borstkanker wordt ontdekt, hoe groter de kans op volledige genezing. Preventie en sensibilisering rond borstkanker zijn dan ook ontzettend belangrijk.

In onze apotheken adviseren we dagelijks patiënten en families van patiënten die door de ziekte getroffen zijn.

Daarbij komt dat de 1800 Multipharma-medewerkers voornamelijk (meer dan 80%) vrouwen zijn, waardoor wij als bedrijf helaas ook vaak met borstkanker geconfronteerd worden.

Daarom ondersteunen wij al enkele jaren met veel enthousiasme de **Pink Ribbon-initiatieven**.

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.

*“Over borstkanker circuleert veel onzin. Met het nieuwe kenniscentrum borstkanker dat we met Pink Ribbon opstartten, proberen we vrouwen en mannen steeds correct te informeren. Apothekers spelen een sleutelrol in de eerstelijnsgezondheidszorg en vormen een laagdrempelig aanspreekpunt. Ze wijzen mensen de weg naar betrouwbare informatiebronnen. Dankzij de samenwerking met Multipharma kan Pink Ribbon mensen nog beter informeren.”*

**Marleen Finoult, Coördinator Kenniscentrum Borstkanker**



Multipharma steunt Pink Ribbon op 3 manieren:

- **De Roze Mars:** onze medewerkers stappen mee in de strijd tegen borstkanker.
- **Geknipt voor haar:** we zamelen paardenstaarten in via onze apotheken. Een deel wordt gedoneerd aan pruikenmakers, die er hoogwaardige pruiken van maken. Een ander deel wordt door Pink Ribbon verkocht om fondsen in te zamelen om hoofd- huidkoelingprojecten te financieren in Belgische ziekenhuizen. Hoofdhuidkoeling helpt haaruitval door chemotherapie te voorkomen.
- **Roze lintjes:** elk jaar verkopen we in onze apotheken de roze lintjes ten voordele van Pink Ribbon.

Onze bijdrage aan deze acties wordt door Pink Ribbon erg geapprecieerd.

**Hilde Debackere, Gedelegeerd Bestuurder bij Pink Ribbon** zegt hierover het volgende:

*“Sterke en kwalitatieve partnerschappen zijn voor Pink Ribbon van groot belang. Dankzij onze jarenlange samenwerking met Multipharma, hebben we een solide relatie opgebouwd. Dat vertaalt zich in mooie acties met één gemeenschappelijk doel voor ogen: het terugdringen van borstkanker in België door mensen correct te informeren en te sensibiliseren. Het doet ons telkens veel plezier hiervoor te kunnen rekenen op Multipharma en om beroep te mogen doen op het brede en sterke netwerk.”*



Het **apotheketeam** van Multipharma Aalst is altijd trouw op post voor de Roze Mars. Kristien, Christel en Nancy leggen uit waarom ze elk jaar opnieuw met veel enthousiasme (en veel stappen) deelnemen:

*“Wij nemen deel aan de Roze Mars om de vele borstkankerpatiënten met wie we dagelijks in onze apotheek in contact komen een hart onder de riem te steken”,*





**Steun aan lokale economie & participaties: Pwiic**

De samenwerking tussen Multipharma en Pwiic dateert van 2020, toen sommige mensen als gevolg van de pandemie en de lockdown moeilijkheden ondervonden om zich te verplaatsen en hulp nodig hadden om hun geneesmiddelen in de apotheek te halen.

Pwiic is een deeleconomieplatform voor het delen van diensten en spullen tussen burens. Samen met deze start-up creëerde Multipharma een speciale vrijwilligers community om patiënten bij te staan.

*“De eerste doelstelling was om geïsoleerde mensen te helpen door hen toegang te geven tot hun essentiële geneesmiddelen. Maar al snel gebruikten de leden van de Multipharma community het platform ook om elkaar op andere manieren te helpen voor bijvoorbeeld allerlei kleine klusjes”,* legt **Nathalie Devriese, oprichtster van Pwiic** uit.



16 |

Multipharma besloot daarom haar community ook na de gezondheids crisis verder te ontwikkelen om zo de lokale wederzijdse hulp dagelijks te bevorderen.

Vandaag zijn er bijna 4000 burgers die elkaar op volledig vrijwillige basis helpen in de Multi-

pharma community. Er komt geen geld aan te pas, alles gebeurt puur uit solidariteit. Dit is het fundament van de collaboratieve economie. De diensten die het vaakst worden uitgewisseld houden verband met verplaatsingen (30% van de aanvragen), hulp aan bejaarden (29%), klussen en tuinieren (15%), en computerhulp (10%).

**Steun aan P&V Foundation/ASPH/FOS/SolSoc**

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

Via concrete projecten wil de P&V Foundation burgers en vooral jongeren aanzetten tot actieve en geëngageerde participatie, om zo te bouwen aan een democratisch ideaal.

De P&V Foundation wil bij iedereen, zonder uitsluiting, het gevoel van eigenwaarde stimuleren. Zespoort mensen aan om voor hun idealen op te komen en op die manier bij te dragen tot een rechtvaardigere samenleving.

Multipharma wil er zijn voor alle patiënten en zeker voor de meest kwetsbaren. Daarom

steunt Multipharma ASPH (Association Socialiste de la Personne Handicapée), een organisatie die zich in Brussel en Wallonië inzet om de rechten van personen met een beperking te verdedigen. Via informatie- en sensibiliseringscampagnes streven zij ernaar om relevante doelgroepen te mobiliseren om ongelijkheden en alle vormen van uitsluiting die personen met een handicap in hun dagelijks leven ervaren, te verminderen.

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.



**Onze bijdrage aan een duurzame planeet**

Recyclage IT-infrastructuur – samenwerking met [www.close-the-gap.org](http://www.close-the-gap.org)

Om performant te kunnen blijven werken, wordt het ICT-materiaal bij Multipharma regelmatig vernieuwd. Vaak is het vervangen ICT-materiaal nog in goede staat en kan het nog prima gebruikt worden. Daarom ging Multipharma actief op zoek naar een partner die het oude ICT-materiaal op een zinvolle manier een “tweede leven” kan geven. Er werd gekozen voor een samenwerking met Close the Gap, een internationale sociale organisatie die als doel heeft om de digitale kloof te overbruggen.

Dit doen ze door gebruikt ICT-materiaal, dat gedoneerd wordt door ondernemingen of publieke organisaties, een nieuw leven te geven. Op die manier kunnen via scholen, ziekenhuizen en andere innovatieve en sociale projecten meer opportuniteiten geboden worden aan kwetsbare personen en groepen. Alle projecten zijn vraaggestuurde en impact-driven georiënteerde initiatieven. Sinds 2004 heeft Close the Gap meer dan 1.007.000 stuks ICT-materiaal ontvangen, bijgedragen aan meer dan 6.200 projecten in meer dan 50 landen (vooral in Afrika) en meer dan 3.220.000 begunstigden bereikt.

*“Op termijn zal Multipharma ongeveer 1200 PC's doneren aan Close the Gap. Al het materiaal wordt grondig nagekeken om er zeker van te zijn dat alle data gewist zijn. We zijn blij dat we op die manier ons steentje kunnen bijdragen in de strijd tegen de digitale ongelijkheid.”,* aldus **Peter De Greef, IT Director bij Multipharma**.



| 17





### Levering van geneesmiddelen via cargobike in stadscentra - RAYON 9

RAYON 9 is een coöperatieve onderneming die gespecialiseerd is in cyclologistiek.

Zemakengebruikvanelektrischondersteunde bakfietsen met een geïsoleerde aanhangwagen, waardoor de specifieke temperaturomstandigheden voor het vervoer van geneesmiddelen kunnen worden gerespecteerd.

Multipharma startte in december 2020 de samenwerking met RAYON 9 voor de levering aan woonzorgcentra in het stadscentrum van Luik.

De redenen die Multipharma ertoe hebben gebracht dit experiment aan te gaan, waren en zijn nog steeds:

- de bijdrage aan de vermindering van de verkeersoverlast in het stadscentrum, met name tijdens de spitsuren,
- een betere naleving van de leveringstermijnen dankzij de flexibiliteit van de fiets,
- een vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot met 200 g/km, d.w.z. meer dan een ton op jaarbasis,
- de overeenstemming met onze maatschappelijke waarden: expertise, empathie en solidariteit.

Multipharma is ervan overtuigd dat dit type vervoer alleen maar zal toenemen.

Eenzijds zien we steeds meer "milieuclausules" verschijnen in de bestekken van overheidsbedrijven en in het bijzonder van woonzorgcentra die door het OCMW worden beheerd, en deze leveringswijze maakt het mogelijk aan deze clausules te voldoen. Anderzijds maken de kosten van fossiele brandstoffen, die de laatste tijd explosief zijn gestegen, dit type vervoer concurrentiëler dan ooit, aangezien het zeer weinig elektriciteit verbruikt.



## 6. HOE WE VOOR ONZE MEDEWERKERS ZORGEN

Onze medewerkers geven elke dag het beste van zichzelf om voor hun patiënten te zorgen.

Daarom is het niet meer dan logisch dat er ook goed gezorgd wordt voor onze medewerkers.

In 2021 bleef Multipharma maximaal inzetten op veiligheid en preventie, niet alleen via de gebruikelijke procedures en kanalen, maar ook via de extra maatregelen opgelegd door het interne Covid-19-Comité.

Om onze patiënten op elk moment en via alle kanalen een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen bieden, investeert Multipharma fors in de permanente opleiding van haar medewerkers. In een sector die meer dan ooit verandert, is het belangrijk dat onze collega's hun kennis op peil houden, zich concentreren op de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden en investeren in individuele en teamvaardigheden.

De Multipharma Academy - ons intern kwaliteitslabel voor opleidingen - is verantwoordelijk voor de coördinatie van het overgrote deel van deze verschillende opleidingsinitiatieven. Daarvoor werken wij samen met interne en externe partners en opleidingsverantwoordelijken. De opleidingscatalogus bestaat uit verschillende thema's: farmaceutische onderwerpen, leiderschap, IT-toepassingen, talen, enz.

In 2021 maakten heel wat Multipharma-medewerkers gebruik van dit uitgebreide opleidingsaanbod.

### Formele bijscholingsactiviteiten voor medewerkers

- Aantal betrokken medewerkers: 1.183
- Aantal gevolgde opleidingsuren: 9.269,5

### Informele initiatieven voor voortgezette beroepsopleiding voor medewerkers

- Aantal betrokken medewerkers: 269
- Aantal gevolgde opleidingsuren: 10.580

Multipharma recruteert op een inclusieve en diverse manier. Ons personeelsbestand is dan ook een weerspiegeling van vele nationaliteiten en culturen, wat van essentieel belang is in het contact met onze patiënten.

**Multipharma**   
ACADEMY



## 7. DE BEHEERSORGANEN VAN MULTIPHARMA GROUP

### De raad van bestuur

De leden van de raad van bestuur zijn benoemd voor een mandaat van 3 jaar.

Naam	Functie	Group	Multi-pharma
COLARIS FRANCIS	Voorzitter van de raad van bestuur	X	X
REYNIERS GEERT	Gedelegeerd bestuurder	X	X
ANNET PIERRE	Bestuurder	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	
HEYNELS HANS	Bestuurder	X	X
MAGNEE MARTINE	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 commissaris voor alle vennootschappen van onze groep

KPMG  
Luchthaven Brussel Nationaal 1K  
1930 Zaventem  
Vertegenwoordigd door de heer Axel JORION (bedrijfsrevisoren)

### Het directiecomité

GEERT REYNIERS – CEO – Gedelegeerd bestuurder  
CINDY DEWITTE – HR Director  
PATRICK VAN GINNEKEN – Sales Director  
ALAIN BOGAERT – Finance & Administration Director  
JEAN MAGGIORDOMO – Marketing & Transformation Director  
PETER DE GREEF – IT Director  
NICOLAS DELHAYE – Care & Quality Director  
QUENTIN VAN BUYLAERE – Operations Director

### Internal Audit & Risk Management

Via Internal Audit & Risk Management beschikt Multipharma over onafhankelijke controle-activiteiten op organisatieniveau om feiten op een systematische, methodische en objectieve manier te onderzoeken en te evalueren.

Internal Audit & Risk Management verschaft onder andere de raad van bestuur, het audit-comité en het directiecomité redelijke zekerheid over de kwaliteit, doeltreffendheid en doelmatigheid van het interne controlesysteem.

In 2021 voerde de interne audit van Multipharma de volgende opdrachten uit:

- Information Security Management - analyse van het informatieveiligheidsbeheerproces
- Vastgoedinvesteringen en -desinvesteringen - analyse van het fusie-/overname-/desinvesteringproces
- Beheer van de transformatie - analyse van het projectmanagementproces.

Bij deze controles werden geen noemenswaardige tekortkomingen geconstateerd. Niettemin worden actieplannen uitgevoerd om de efficiëntie van deze activiteiten te verbeteren.

Ten slotte werd de kwaliteit van het inventarisbeheer zowel in de apotheken als in het distributiecentrum gecontroleerd.



## 8. SLEUTELCIJFERS MULTIPHARMA GROUP

### Resultaten IFRS 2021

Resultatenrekening Synthese (000) €	2021	2020
Omzet	472.804	460.676
Brutomarge	146.787	138.427
% omzet	31,0%	30,0%
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	17.663	8.813
Financieel resultaat	- 2.014	- 1.961
Resultaat van de periode	10.988	7.166
% omzet	2,3%	1,6%

In 2021 heeft Multipharma cv een omzet gerealiseerd van €472,8 miljoen, wat een stijging betekent van 2,6% ten opzichte van 2020.

De brutomarge % (op de verkoop) is ook verbeterd tot 31% en bereikt een bedrag van €146,8 miljoen, een stijging van €8,4 miljoen (+6%) ten opzichte van 2020.

Het aantal personeelsleden op de datum van de afsluiting bedraagt 1.517 VTE's tegenover 1.551 VTE's in 2020.

Dankzij een goede uitgavenbeheersing steeg het resultaat van de operationele activiteiten met 8,9 miljoen tot een positief resultaat van 17,7 miljoen.

Het resultaat (na belastingen) van de periode wordt afgesloten met een winst van €11 miljoen (+€3,8 miljoen ten opzichte van 2020).

22 |

### Geconsolideerde Balans IFRS 2021

Geconsolideerde Balans IFRS (000) €	2021	2020
Vaste activa	159.150	126.531
Vlottende activa	110.747	104.901
<i>waaronder Geldmiddelen en kasequivalenten</i>	20.367	14.364
<b>ACTIVA</b>	<b>269.897</b>	<b>231.432</b>
Eigen vermogen	83.251	67.269
Langetermijnverplichtingen	113.533	95.159
Kortetermijnverplichtingen	73.113	69.003
<b>PASSIVA</b>	<b>269.897</b>	<b>231.432</b>

Het **balanstotaal** bedraagt €270 miljoen, een stijging met €38 miljoen ten opzichte van 2020 voornamelijk te wijten aan huurovereenkomsten onder IFRS16.

Het eigen vermogen stijgt met €16 miljoen tot €83,3 miljoen.

De **thesaurie** bedraagt €20,4 miljoen, een stijging met €6,0 miljoen.

Het totaal van de **langetermijnverplichtingen** stijgt tot €113,5 miljoen tegenover €95,2 miljoen in 2020 via de aanpassingen van de leningen en schulden die betrekking op financiële leaseverplichtingen hebben.

Het totaal van de **kortetermijnverplichtingen** dat €73 miljoen bedraagt, is vergelijkbaar met 2020.

*“De geconsolideerde financiële positie van de Multipharma Group is verbeterd door de evolutie van het transformatieplan dat in 2018 van start ging. De daaruit voortvloeiende actie- en investeringsplannen van de afgelopen 4 jaar hebben het mogelijk gemaakt de verhouding winst/omzet tot boven de 2% te laten stijgen, terwijl er toch voldoende financiële middelen zijn om de verdere ontwikkeling van de Group te verzekeren.”, besluit Alain Bogaert, Finance & Administration Director bij Multipharma*

| 23

#### Wenst 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
- Mail: [christa.vaneesbeeck@multipharma.be](mailto:christa.vaneesbeeck@multipharma.be)



Wij staan voor u klaar in onze 246 apotheken, via onze Multipharma-app en op [www.multipharma.be](http://www.multipharma.be)



Verantwoordelijke uitgever  
Geert Reyniers  
Square Marie Curie 30  
1070 Anderlecht

*Dit rapport is ook beschikbaar in het Frans.*

**Multipharma**