

2020

Jaarverslag



Voorwoord

Bij Multipharma zorgen bijna 1750 apothekers, apotheekassistenten en medewerkers elke dag voor het welzijn van meer dan een miljoen patiënten, zowel in onze apotheken als in ons magazijn of vanuit onze hoofdzetel. Onze missie bestaat erin om toegang te verlenen tot de beste gezondheidsproducten en advies van ongeëvenaarde kwaliteit te bieden.

In 2020 werden we getroffen door een nooit eerder geziene wereldwijde gezondheids crisis. De COVID-19-pandemie heeft nog maar eens het belang van medische zorgen onder de aandacht gebracht. Zij heeft ook nieuwe verantwoordelijkheden meegebracht voor de zorgverstrekkers, en met name voor de apothekers, die voor enorme uitdagingen zijn komen te staan.

De COVID-19-crisis heeft geleid tot een snellere evolutie van de zorgverlening. De patiënten en onze klanten zaten plots thuis in lockdown, met beperkte toegang tot dagelijkse verzorging. In die periode hebben heel wat mensen opnieuw prioriteit gegeven aan thuisverzorging, maar het zijn vooral de apothekers die een belangrijke plaats hebben ingenomen in de onmiddellijke zorg.

Ook onze kernactiviteiten werden geconfronteerd met uitdagingen. Onze apotheken hebben hun werking snel herdacht om de levering van farmaceutische producten mogelijk te maken. Ze hebben hun digitalisering versneld met de invoering van nieuwe digitale technologieën zoals consultatie op afstand of de aanpassing naar digitale voorschriften. Deze ontwikkelingen hebben ons ertoe aangemoedigd om in 2021 onze applicatie 'Multipharma' te lanceren.

De crisis heeft uiteraard de nodige uitdagingen met zich meegebracht. Eerst en vooral is het aantal onlineapotheken

zowel in België als in het buitenland toegenomen. Bovendien heeft de sector van de grootdistributie zich ook de mogelijkheid toegeëigend om producten ter beschikking te stellen die voorheen enkel beschikbaar waren in de apotheek (hydroalcoholische gel, maskers of bepaalde ontsmettingsmiddelen). Ten slotte hebben de kostenbesparingen in de sector van de gezondheidszorg ons ertoe verplicht om onze activiteiten steeds efficiënter te maken.

In 2020 heeft de sector heel wat veranderingen ondergaan en zijn we getuige geweest van totaal nieuwe gewoontes. Onze apotheken, evenals onze onlineactiviteiten, zagen het aantal bezoeken in maart sterk toenemen, gevolgd door een sterke daling in de daaropvolgende maanden. Dezelfde trends deden zich aan het einde van het jaar opnieuw voor tijdens de tweede golf van de COVID-19-crisis. Over het algemeen is de verkoop van geneesmiddelen op voorschrift, en vooral vrij verkrijgbare geneesmiddelen, gedaald ten opzichte van maskers en hydroalcoholische gels, handschoenen, thermometers, oximeters, producten op basis van paracetamol of babyproducten.

Multipharma kon haar leiderspositie op de Belgische markt behouden voor de levering van farmaceutische diensten aan woonzorgcentra, die ook werden geconfronteerd met aanpassingen als gevolg van de gezondheids crisis: ontsmetting

van leveringscontainers, aanpassing van de leveringsfrequenties,...

In deze bijzondere context hebben onze medewerkers blijk gegeven van een nooit eerder geziene wendbaarheid en veerkracht. Onze patiënten konden rekenen op hun empathie en hun farmaceutische expertise tijdens de lange maanden van crisis. Ons personeel, dat is opgeleid in onze Multipharma Academy, staat bekend om zijn hoge bekwaamheidsniveau en blijft onze vaste waarde. We zijn hier bijzonder trots op.

Zo was 2020 een keerpunt voor onze sector en onze onderneming. Dit jaar werd de fundamentele rol van de apotheker als hoofdrolspeler in de gezondheidszorg in de verf gezet. Vandaag meer dan ooit blijven wij, samen met alle medewerkers van Multipharma deze boodschap uitdragen, onze fundamentele rol waarmaken en onze patiënten dagelijks verzorgen.

Francis Colaris

Voorzitter
van de raad van bestuur
Multipharma Group*



*sinds 1 januari 2021

Onze missie

Als coöperatieve vennootschap heeft Multipharma als doel om aan iedereen, ongeacht zijn/haar economische en sociale situatie, vlotte toegang te bieden tot het beste farmaceutische advies, de beste dienstverlening en zorgverlening om zijn/haar gezondheidskapitaal, zelfstandigheid en levenskwaliteit te behouden.

Hoe ziet de toekomst van de apotheek eruit?

In het huidige ecosysteem van de gezondheidszorg is de apotheker een betrouwbare, essentiële en te weinig gebruikte partner. Naarmate de sector van de farmacie meer voordeel haalt uit nieuwe technologieën, kunnen apothekers voor een belangrijke professionele beslissing komen te staan: ofwel breiden ze hun rol uit en krijgen ze een onschatbare toegevoegde waarde, ofwel riskeren ze krediet te verliezen.

Nu de innovaties in de biowetenschappen en de nieuwe technologieën de waardenketen van de gezondheidszorg op haar kop zetten, focussen onze patiënten meer en meer op het welzijn en eisen ze een betere toegang tot de gezondheidszorg. Ze willen meer gebruiksvriendelijke en gepersonaliseerde producten. In die context moet Multipharma zich meer dan ooit positioneren om de missie van de apotheker als centrale speler in de gezondheidszorg in ons land te doen evolueren en uit te breiden.

Wat ons uniek maakt voor onze patiënten

Onze kernactiviteit is het verstrekken van farmaceutische zorg rond kwaliteitsproducten, afgestemd op de behoeften van elke patiënt of klant. Onze patiënten moeten zich persoonlijk gekend en herkend voelen, of ze nu in de apotheek komen of onze digitale platformen bezoeken. Ons personeel en de technologie zullen ons helpen om die doelstellingen te bereiken.

Een duidelijke identiteit en ervaring op basis van een gepersonaliseerde en kwaliteitsvolle dienstverlening in de apotheek met een geïntegreerd omnichannelaanbod zal ons onderscheiden van anderen.

Multipharma biedt een unieke ervaring inzake preventieve en curatieve gezondheid door een hoge standaard te garanderen op het gebied van toegankelijkheid, expertise, kwaliteit van de dienstverlening en beschikbaarheid van producten voor haar patiënten.

Daarom hebben wij het programma 'Multinext 2.0' gelanceerd dat 5 pijlers bevat:

1

Omnichannelaanpak

De integratie van het digitale en menselijke aanbod in één dienst

2

Nieuwe diensten

De ontwikkeling en diversificatie van onze diensten binnen en buiten de apotheek

3

B2B

De uitbreiding van de diensten naar woonzorgcentra en nieuwe soorten klanten

4

Netwerk

De verdere optimalisering van het geografische netwerk door een strategie van overnames en fusies

5

Operationele uitmuntendheid

De voortdurende verbetering van de processen en de rentabiliteit van onze activiteiten

Zorg dragen voor elk van onze patiënten is een nobele en veeleisende missie.

Multipharma is een coöperatie, met 620.500 coöperatieve klantenrekeningen en 346.719 gezinsleden in MultiCo-rekeningen, wat neerkomt op bijna een miljoen klanten die voordeel halen uit onze coöperatie. Ze kunnen hun bonuspunten omzetten in kortingen of giften aan goede doelen. Door hun punten aan Dokters van de Wereld te schenken, zorgen ze er zo voor dat gezondheidszorg toegankelijker wordt voor de meest kwetsbare mensen in onze samenleving.

Multipharma is relevanter dan ooit. Vandaag vinden we de manier waarop we onze missie vervullen opnieuw uit, zonder onze waarden te veranderen. En we zijn ervan overtuigd: Multipharma heeft alle nodige kwaliteiten in huis om de uitdagingen van morgen aan te gaan.

Geert Reyniers

Gedelegeerd bestuurder



De farmaceutische zorgverlening van de toekomst

Naar een meer gepersonaliseerde begeleiding

Patiënten gaan steeds vaker op zoek naar een toegankelijke gepersonaliseerde dienstverlening, die aangepast is aan hun specifieke behoeften. Als eerstelijnsfiguur vervult de apotheker een centrale rol in de sector van de gezondheidszorg in België.

In 2020 heeft Multipharma twee sleutelinitiatieven ontwikkeld die inspelen op deze vraag en bijdragen aan het doel om de therapietrouw te verbeteren.

1. SimplyMed - 'uw medicatie in de juiste dosering en op het juiste ogenblik'

50% van de patiënten volgt zijn behandeling niet zoals voorgeschreven

In België lijdt bijna een op vier personen aan een chronische ziekte. Veel van die patiënten nemen thuis dagelijks verschillende geneesmiddelen, soms verschillende keren per dag. Voor die patiënten kan het nemen van medicatie vervelend zijn en dus de goede opvolging van de behandeling in het gedrang brengen. De gevolgen zijn talrijk: risico dat de therapie mislukt, verdere ontwikkeling van de ziekte, opname in een rusthuis of een ziekenhuis.

De dienst SimplyMed heeft tot doel de inname van medicatie te vereenvoudigen en te garanderen en de therapietrouw bij polymedicatie te verhogen. Door het innemen van geneesmiddelen te vergemakkelijken, vergroot SimplyMed de autonomie van de patiënten, vermindert het hun stress en zorgt het voor een betere opvolging van hun behandeling.



In de praktijk:

- Op basis van de voorschriften stelt de apotheker het medicatieschema op (lijst van geneesmiddelen per tijdstip en dag van inname).
- Het schema wordt naar een van de drie productiecentra gestuurd.
- Een team van apothekers bereidt de geneesmiddelen voor en verzamelt ze in individuele zakjes, per tijdstip of dag van inname.
- Elk zakje wordt gecontroleerd.
- De doos met zakjes voor twee weken wordt naar de apotheek gestuurd.
- De herinnering om de medicatie te nemen en het delen van de opvolgingsgegevens met familieleden in geval van vergetelheid is mogelijk via een geconnecteerde doos.

SimplyMed is een dienstverlening voor patiënten die:

- Moeite hebben om hun dosissen voor te bereiden.
- Hun medicatie vergeten in te nemen of geen besef meer hebben van dagen of uren.
- Een complex therapeutisch schema hebben.

SimplyMed wordt aangeboden in twee verschillende formules:

- SimplyMed Classic: de medicatie wordt geleverd in de vorm van een rol zakjes voor twee weken behandeling.
- SimplyMed Premium: bovenop de Classic formule krijgt de patiënt een autonome geconnecteerde doos die voor de hele behandeling herinneringen genereert op het ogenblik van inname (medicatie in en uit de zakjes) en de mogelijkheid biedt om een familielid te verwittigen wanneer de patiënt zijn medicatie niet inneemt.

2. Comunicare - een app voor een betere opvolging van patiënten met diabetes type 2

In samenwerking met de universiteit van Luik en Comunicare Solutions heeft Multipharma MEDIPA opgezet, een studie die bedoeld is om de voordelen aan te tonen van de opvolging van patiënten met diabetes type 2, door een gecombineerde aanpak van coaching door de apotheker en een digitale gezondheidsapp: COMUNICARE.

COACHING: 3 FUNDAMENTELE DOELSTELLINGEN

Informatie: begrijpen om beter te handelen

Informatie over de ziekte, de behandeling maar ook praktische tips om te genezen.

Interactie: samen contact houden

Fysiek of via de app, volgen we u op, ondersteunen we u en maken we regelmatig de balans op.

Preventie: complicaties voorkomen

Samen volgen we het correcte gebruik van uw medicatie op en proberen we eventuele complicaties te voorkomen.

De studie MEDIPA, dat is

- 20 pilootapotheken die speciaal zijn opgeleid voor de opvolging van patiënten met diabetes type 2.
- Zes tot acht maanden opvolging van patiënten die in de studie zijn opgenomen.
- 100 patiënten die voordeel halen uit het project.

'Het project is bedoeld voor patiënten die nog niet zijn opgenomen in een zorgtraject en die specifiek nood hebben aan advies en opvolging. De apotheker speelt daarin een cruciale rol die verder gaat dan enkel het verstrekken van de voorgeschreven medicatie.'

Concreet...

- Geeft de app tal van informatie over de ziekte en dagelijks advies om efficiënt om te gaan met diabetes. Zo verbetert ze de gezondheidskennis van de patiënt.
- De patiënt kan informatie registreren over zijn/haar medicatie, fysiologische parameters (symptomen, stemming, zelfcontrole van de bloedsuikerspiegel) of zijn/haar lichaamsbeweging.
- De informatie die de patiënt invoert, wordt via een beveiligd platform doorgestuurd naar de apotheker waarmee hij de evolutie van de patiënt op afstand of tijdens bezoeken aan de apotheek kan volgen.
- Er worden regelmatige opvolgingen en interacties georganiseerd tussen de patiënt en zijn/haar apotheker (via gesprekken in de apotheek of videocalls via de app).

De informatie die wordt verkregen via de MEDIPA-studie, die in de loop van 2021 zal worden uitgevoerd, kan bijdragen tot een optimalisering van de farmaceutische diensten die in de toekomst aan alle patiënten met diabetes type 2 zullen worden aangeboden.

Nicolas Delhaye
Directeur Care & Quality
van Multipharma



De beheersorganen van Multipharma Group

De Raad van bestuur (2020)

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

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

De Voorzorg* CV

Naam	Titel
DE LAET MARC	Voorzitter van de raad van bestuur
COLARIS FRANCIS	Gedelegeerd bestuurder
CUYT RONY	Bestuurder
CORIS RONNY (tot 11.06.2020)	Bestuurder
LENS LUC	Bestuurder
SCHEVERNELS JIMMY	Bestuurder
VAN SANTVOORT JEROEN	Bestuurder
MAGNEE MARTINE	Bestuurder

*Op de Buitengewone Algemene Vergadering van 10 juni 2021 fuseerde Multipharma Group met De Voorzorg CV door middel van de overdracht van al haar activa en passiva aan deze laatste. De Voorzorg CV werd dus op 10 juni 2021 ontbonden..

De commissaris voor de vennootschappen van onze groep:

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

Het 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 door de Raad van bestuur.
- Het realiseren van de strategie en alle door de Raad van bestuur genomen maatregelen.
- Het voorbereiden en vastleggen 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 de actieplannen, door het definiëren van eventuele corrigerende maatregelen.
- Het bepalen van de objectieven inzake prestatieverbetering.
- Het uitbrengen van adviezen en aanbevelingen over alle projecten, activiteiten of maatregelen die eraan worden voorgelegd, met name voor de voorstelling aan de Raad van bestuur.
- Het organiseren van de bevoegdheidsdelegaties.
- De overweging, de afsluiting, de wijziging en de beëindiging van niet-significante engagementen (na voorafgaand akkoord van de raad van bestuur). Met niet-significante engagementen bedoelen we dat ze niet meer dan een gekapitaliseerde waarde van €5.000.000 per transactie bedragen.

Naam	Titel
FRANCIS COLARIS	Gedelegeerd bestuurder (tot 31 december 2020)
CINDY DEWITTE	Human Resources Directeur
GEERT REYNIERS	Commercieel Directeur in 2020 (Gedelegeerd bestuurder vanaf 1 januari 2021)
ALAIN BOGAERT	Administratief en Financieel Directeur
JEAN MAGGIORDOMO	Directeur Marketing & Transformation
PETER DE GREEF	Directeur IT & Technology
NICOLAS DELHAYE	Directeur Care & Quality
QUENTIN VAN BUYLAERE	Directeur Operations

De heer Patrick VAN GINNEKEN heeft zijn functie als Sales Director opgenomen en maakt sinds 1 mei 2021 deel uit van het directiecomité.

Sleutelcijfers

Resultatenrekening IFRS 2020

Resultatenrekening Synthese (000) €	2020	2019
Omzet	461.676	443.835
Brutomarge	138.427	134.996
% omzet	30,0%	30,4%
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	8.813	5.750
REBITDA	15.549	10.595
Financieel resultaat	1.961	1.775
Resultaat van de periode	7.166	4.620

Dit jaar heeft Multipharma cv een omzet gerealiseerd van €461 miljoen, wat een stijging betekent van 3,8% ten opzichte van 2019.

De brutomarge op de verkoop bedraagt 30,05% en bereikt een bedrag van €138,4 miljoen, een stijging van €3,4 miljoen ten opzichte van 2019. Het margepercentage wordt beïnvloed door de toename van de logistieke activiteiten met derden.

De bezoldigingskosten van €103,3 miljoen werden onder controle gehouden en dalen met 0,5% ten opzichte van 2019.

Het aantal personeelsleden op de datum van de afsluiting bedraagt 1.551 VTE's tegenover 1.603 VTE's in 2019.

Het bedrag van de afschrijvingen stijgt met 16% ten opzichte van 2019. De stijging ten opzichte van het boekjaar 2019 is voornamelijk te verklaren door de implementatie van een nieuw ERP, een nieuw e-commerceplatform en andere toepassingen die zijn ontwikkeld in het kader van onze omnichannelstrategie.

Het resultaat van de operationele activiteiten stijgt met €3,1 miljoen met een winst van €8,8 miljoen.

De REBITDA stijgt met €5,0 miljoen tot €15,5 miljoen op het boekjaar 2020.

Het resultaat na belastingen van de periode wordt afgesloten met een winst van €7,2 miljoen en wordt opgenomen in het eigen vermogen.

Geconsolideerde Balans IFRS 2020

Balans synthese (000) €	2020	2019
Vaste activa	126.531	124.677
Vlottende activa	104.901	108.762
Waaronder Geldmiddelen en kasequivalenten	14.364	15.360
TOTALE ACTIVA	231.432	233.438
Eigen vermogen	67.269	61.000
Langetermijnverplichtingen	95.159	103.092
Kortetermijnverplichtingen	69.003	69.346
TOTALE PASSIVA	231.432	233.438

Het **balanstotaal** bedraagt €231 miljoen, een lichte daling met €2 miljoen ten opzichte van 2019 met een **eigen vermogen** dat door de verwerking van het resultaat van het boekjaar stijgt tot €67,3 miljoen.

De **thesaurie** bedraagt €14,4 miljoen, een stijging met €1,0 miljoen.

Het totaal van de **langetermijnverplichtingen** daalt tot €95 miljoen tegenover €103 miljoen in 2019 via terugbetalingen van leningen en schulden voor €5,6 miljoen en de stijging in de rubriek 'uitgestelde belastingverplichtingen' met €3,1 miljoen.

Het totaal van de **kortetermijnverplichtingen** dat €69 miljoen bedraagt, is vergelijkbaar met 2019.

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

Verantwoordelijke uitgever
Geert Reyniers
Square Marie Curie 30
1070 Anderlecht

[Dit rapport is ook beschikbaar in het Frans.](#)

Multipharma
Group