

ALTERNATIEF VOOR MEDISCHE GROOTHANDEL

CB ZET TOON MET ONLINE BESTELSYSTEEM VOOR HULPMIDDELEN

Logistiek dienstverlener CB is in sneltreinvaart een positie aan het veroveren in de markt van healthcare logistiek. Onderdeel van de groei-strategie is de lancering vorig jaar van Hulpmiddelbezorgd.nl, een onafhankelijk label waar patiënten en zorgprofessionals uiteenlopende medische hulpmiddelen kunnen bestellen.

Het bestellen van medische hulpmiddelen als incontinentie-, urologie- en wondzorgproducten is een proces dat nog altijd voornamelijk 'offline' plaatsvindt. Niet verwonderlijk, want dit soort producten vraagt om de nodige discretie, en vaak is professionele advisering nodig. Goede toegang tot de juiste producten is in de praktijk helaas vaak nog lastig. CB vond dat het tijd was voor verandering en zette een online platform op. Met het platform kunnen gewenste hulpmiddelen volledig geautomatiseerd besteld worden met daarbij de mogelijkheid voor professioneel advies en ondersteuning bij de financiële afhandeling met de zorgverzekeraar. CB biedt met Hulpmiddelbezorgd.nl de mogelijkheid om de producten te bestellen die een patiënt of zorgprofessional wenst, zonder gedoe of omzetting naar een ander product.

APARTE BV BINNEN CB

Sjoerd Rijpkema, manager Healthcare bij CB, is de drijvende kracht achter het concept Hulpmiddelbezorgd.nl en ook nauw betrokken bij de healthcarestrategie waar de logistiek dienstverlener sinds de naamsverande-

ring (in 2012 red.) volop op aan het inzetten is. "Het label Hulpmiddelbezorgd.nl fungeert als een aparte bv binnen CB. Een bewuste keuze omdat we dit concept als een 'consumentenmerk' hebben neergezet. CB zelf is veel meer de partij op de achtergrond." De webwinkel is zo opgezet dat achter de inlog van het platform zorgprofessionals van zorginstellingen, wijkverpleging en ziekenhuizen de mogelijkheid wordt geboden om voor patiënten een domein aan te maken waaruit vervolgens bijpassende producten kunnen worden geselecteerd en besteld.

VERBREIDING PRODUCTAANBOD

Het platform is sinds september 2016 live, maar wordt, zo benadrukt Rijpkema, continu doorontwikkeld. "Mei vorig jaar zijn we gestart met de bouw en we zijn nu op het niveau dat het online platform geschikt is voor de doelgroepen die we momenteel bedienen. We zien voor het komende jaar nog een flink aantal mogelijkheden voor verbreding van de propositie en het productaanbod, en daaropvolgend dus ook het platform." Rijpkema doelt onder meer op de doelgroep huisartsen. "In toenemende mate bestellen huis-



FOTO'S: HERBERT WIGGERMAN

artsen bij ons voor hun cliënten. De afhandeling daarvan vindt voornamelijk nog telefonisch of schriftelijk plaats. Dat werkt op zich prima, maar het zou ook digitaal toegankelijk moeten worden gemaakt om zowel de professionals als de patiënt te ontzorgen. De specifieke toepassingen daarvoor worden dan ook ontwikkeld binnen het platform." Incontinentie- en wondzorgartikelen worden op dit moment het meest besteld. Rijpkema: "Later dit en volgend jaar willen we ook producten beschikbaar stellen voor stomapatiënten en diabetici. Dat zorgt ervoor dat we er weer duizenden nieuwe producten bij krijgen."

ALTERNATIEF VOOR GROOTHANDEL

Met Hulpmiddelbezorgd.nl lijkt het erop dat CB medische groothandels uit de markt prijst. Rijpkema's collega Patricia Maas, business development manager, stelt dat dit

niet direct het geval is. "We zetten een alternatief model neer dat goed bij ons past als dienstverlener op het gebied van informatie, logistiek en financiële diensten. Met deze diensten vervullen we een rol die lijkt op die van een groothandel, echter zonder dat wij producten in- en verkopen. Wij verdienen dus niet uit een marge op de producten. Voor ons is het puur de dienstverlening waarop ons verdienmodel is gebaseerd." Desalniettemin ziet Rijpkema het groothandelsmodel in de gezondheidszorg op de lange termijn wel onder druk staan. "Onder andere als gevolg van alle politieke en economische druk die er op deze sector wordt uitgeoefend."

VERLENGSTUK ZORGVERLENER

Maas stelt vast dat de dienstverlening van Hulpmiddelbezorgd.nl door artsen en professionele zorgverleners inmiddels wordt omarmd. "Vooral ook omdat Hulpmiddelbe-

'GROOTHANDELSMODEL IN GEZONDHEIDSZORG STAAT OP DE LANGE TERMIJN ONDER DRUK'

zorgd.nl simpelweg levert wat de zorgverlener vraagt en daarmee als verlengstuk van de zorgverlener werkt. Iets wat vrij logisch klinkt, maar wat om allerlei redenen geen gewoengoed is in deze wereld." Ook zorgverzekeraars zijn te spreken over de aanpak van CB. Maas: "Ons model zorgt voor transparantie en kwaliteit. Transparantie, omdat wij onderscheid maken in kosten voor het product en voor de bijbehorende dienstverlening. En kwaliteit, omdat de cliënt krijgt wat daadwerkelijk het beste bij zijn of haar specifieke situatie past. Dat zorgt dus voor een ander concurrentieveld, wat voor zorgverzekeraars interessant blijkt te zijn."

SIMPEL MOBIELE APPS MAKEN

Bij de totstandkoming van hulpmiddelbezorgd.nl heeft CB aan de achterkant de bestaande logistieke softwaresystemen gekoppeld met het low-code ontwikkelplatform OutSystems. Transfer Solutions uit Leerdam begeleidde dit proces. "CB heeft al een solide IT-omgeving die helemaal geoptimaliseerd is voor boeken. Daar is zorg bijgekomen en voor CB was het zaak om deze nieuwe tak van sport snel in de markt te zetten", zegt Albert Lems, business unit manager bij Transfer Solutions. De logistiek dienstverlener uit Culemborg werd door het softwarebedrijf uit Leerdam getipt om te kijken naar OutSystems. "Dit platform maakt het mogelijk om zelf relatief simpel webapplicaties en mobiele apps te maken. Deze oplossing viel prima samen met de behoefte van CB Healthcare om snel een moderne webapplicatie te ontwikkelen die gekoppeld kan worden aan de op Oracle gebaseerde backoffice-software van CB." Het orderproces van Hulpmiddelbezorgd.nl draait zoveel mogelijk op de logistieke systemen van CB. "Integratie van OutSystems in ons Astro WMS-systeem verliep goed. We hebben niet gewacht totdat het helemaal perfect was en dan pas in de markt gezet. Als we iets gemaakt hebben wat een week later toch niet goed blijkt te functioneren dan kunnen we het gelijk verwijderen", zegt Ties Brukx, IT-specialist bij CB. Volgens Brukx wordt nu binnen OutSystems een applicatie ontwikkeld voor het aanmaken van een cliëntprofiel. "Dat stelt patiënten bijvoorbeeld in staat om hun adres te wijzigen en inzage te krijgen in hun bestelhistorie. Ze kunnen daarmee veel meer het initiatief naar zich toe trekken. Binnen het OutSystems platform kunnen we ook apps bouwen waarmee patiënten zelf bestellingen kunnen plaatsen."