DuSart Pharma, dedicated to service

Van een bijzondere kruidentinctuur uit Azië tot een grootmacht in de productie en ontwikkeling van voedingssupplementen. Van een mechanische antieke tabletteermachine tot een hightech software aangedreven machine vol met data analyse. De weg die DuSart Pharma de afgelopen 65 jaar heeft bewandeld was geen gewone, maar des temeer een hele interessante. We nemen niet voor niets een kijkje achter de schermen van dit bijzondere bedrijf gevestigd in Katwijk aan Zee. Ervaar samen met ons het verhaal, de visie en de kracht van deze unieke loonproducent.

We moeten terug naar het jaar 1954. Het jaar waarin de heer J. du Sart zijn studie afrondde en op wereldreis ging naar Azië. Japan, Vietnam, China, Singapore. Hij doorkruiste het hele werelddeel. Tijdens zijn reis voelde hij in niets herkenning met de manier waarop geneeskunde in Europa werd bedreven. Vooral de tweedeling die in Azië bestond tussen de traditionele medicijnen en, zoals ze dat daar noemden, de 'moderne' medicijnen maakte een enorme indruk. Du Sart zag ook dat in Azië alle kruiden, planten en wortels met een geneeskrachtige werking gewoon op straat verkrijgbaar waren. Hier maakten lokale specialisten vervolgens onder andere tincturen van.

Eenmaal terug in Nederland kon de heer du Sart het idee om hiermee iets te doen niet loslaten. Hij maakte datzelfde jaar nog een kruidentinctuur op basis van een aantal geneeskrachtige kruiden die hij in Azië veelvuldig toegepast zag worden. Het werd een tinctuur met Ginsengwortel als hoofdbestandsdeel, in combinatie met circa 20 andere geneeskrachtige kruiden. Het kreeg de toepasselijke naam Ginseng Tonicum. De flacons gingen als warme broodjes over de toonbank. Deze tinctuur, die tot op de dag van vandaag in een aangepaste vorm bestaat, staat aan de basis van het huidige Dusart Pharma. Vanuit deze tinctuur heeft de kennis en kunde op het gebied van tincturen en druppels op basis van kruiden en planten een enorme vlucht genomen.

Naar aanleiding van het grote succes van het Ginseng Tonicum, werd gevraagd of het mogelijk

000136486 TL NCA mag-ouderen-gezondtijd-03-2019-2020 210x297mm.indd 30 22-07-19 09:18

was om de tinctuur ook in tabletvorm te vervaardigen. Dat bleek niet eenvoudig, omdat toentertijd geen extracten bestonden waarvan capsules of tabletten konden worden gemaakt. Dit was voor de heer du Sart reden om zelf een soort granuleermethode te ontwikkelen die dit wel mogelijk maakte. Dit was het startsein voor de onderneming om zich naast de tinctuur ook toe te leggen op het vervaardigen van zowel homeopathische- en fytotherapeutische middelen als voedingssupplementen, in de vorm van tabletten en capsules.

We maken een sprongetje naar het jaar 1989. Het jaar waarin kleinzoon Gert-Jan het bedrijf samen met Diederik, een andere kleinzoon, overneemt. Doel van het tweetal was om de onderneming naar een hoger plan te tillen, voornamelijk door inzichten verkregen uit de markt. Onder leiding van Gert-Jan en Diederik ontwikkelde het bedrijf zich verder door onder meer de invoering van diverse kwaliteitssystemen. Er volgde een gestage groei in personeel, klanten en in het productaanbod. Dit resulteerde tien jaar later in een aparte productieruimte voor de 'vaste-vorm' productie gelegen naast het bestaande pand. Deze verandering verliep parallel aan de wijziging van de naam van het bedrijf in ''DuSart Pharma'' en bijbehorende huisstijlaanpassing.

met grondstofleveranciers en universiteiten samen om altijd op de hoogte te zijn van de laatste ontwikkelingen en hierop effectief te kunnen inspelen. Als we bijvoorbeeld zien dat een grondstof in de markt boven komt drijven, proberen we hiervan zélf een mooi product te maken om dit vervolgens aan onze klanten aan te bieden. Wij zijn dus absoluut geen partij die zegt: hier heb je een samenstelling, wat is je beste prijs? Het succes van onze klanten is het succes van DuSart Pharma.''

Dit alles heeft geresulteerd in een bedrijf dat voldoet aan de strenge kwaliteitseisen van FSSC 22.000 en GMP. De kwaliteit van de ingekochte grondstoffen en materialen staat namelijk altijd voorop bij Dusart Pharma. Er wordt uitvoerig getest en beoordeeld in het eigen laboratorium voordat een grondstof onderdeel wordt van het productieproces. Dit hangt samen met de sterke groei die DuSart Pharma de afgelopen 10 jaar heeft doorgemaakt. ''In 2010 waren we met 19 mensen. Inmiddels zijn dat er 45. Een enorme stap. En wat voor ons heel uitdagend blijft, is om op te blijven schalen en tegelijkertijd je kwaliteitssystemen, je operaties en je efficiëntie te waarborgen. We zijn druk bezig om een stabiele basis neer te leggen om de volgende stap goed te kunnen maken.'', aldus Bart.

Lees verder →

> *“Iets realiseren dat tegen de natuurkundige wetten in gaat, dat vinden wij prachtig om te doen!”*

Vandaag de dag produceert DuSart Pharma circa 2.500 verschillende producten, variërend van tabletten, capsules, poeders, crèmes, zalven, kruiden tincturen en vloeibare preparaten op natuurlijke en biologische basis. Het is een loonproducent die zich toelegt op de ontwikkeling, productie én distributie. Service-gerichtheid is een key-asset en dat blijkt wel uit het bedrijfsmotto van Dusart Pharma: ''Dedicated to Service''.

Aan de koffietafel vertelt directeur Bart Gaarenstroom over de visie van het bedrijf: ''We proberen anno nu nog steeds technisch heel kundig te zijn. We gaan door waar anderen niet verder kunnen. Het ontwikkelen van technieken waaraan behoefte is blijft een uitdaging. Dat houdt in het geval van vloeistoffen bijvoorbeeld in om van grondstoffen die eigenlijk niet in elkaar kunnen oplossen toch een mooie emulsie te maken. Iets realiseren dat tegen de natuurkundige wetten in gaat, dat vinden wij prachtig om te doen! Daarnaast werken we veelvuldig

DuSart Pharma
DEDICATED TO SERVICE

De volgende producten van New Care Supplements worden geproduceerd bij DuSart Pharma

000136486 TL NCA mag-ouderen-gezondtijd-03-2019-2020 210x297mm.indd 31 22-07-19 09:19

Het bedrijf straalt niet alleen kennis en kunde uit, maar ook sympathie. Een belangrijke pijler in de bedrijfsvoering volgens directieassistente Patricia Pellis. “We belichten nooit alleen de zakelijke kant. Een leuk en open contact met de klant is naar onze mening net zo belangrijk. Als iets in het begin al niet lekker loopt of het gaat op een manier die ons niet past, dan zeggen we vaak zelf vroegtijdig dat het hem simpelweg niet gaat worden. Ook al zou het financieel lucratief kunnen zijn, we gaan niet aan een dood paard trekken. Het behouden van onze normen en waarden blijft altijd primair.”

Wat dat betreft hebben DuSart Pharma en New Care Supplements veel met elkaar gemeen. Ondanks de wet- en regelgeving in de branche ziet DuSart Pharma altijd kansen en manieren voor nieuwe producten. Bart: “Het verhaal is niet altijd makkelijk, maar door iets uit te leggen en de juiste personen te trainen kan iets heel moois ontstaan. Net als jullie stellen wij bijna geen enkel product samen dat je gewoon zo bij het Kruidvat kan neerzetten. Het geven van de juiste adviezen en het verantwoord verkopen van de producten is een ontzettend belangrijke taak voor de zelfstandig drogist. Ik snap dus ook heel goed dat jullie zes vertegenwoordigers op de weg hebben.”

“En laten we vooral onze eigen mensen niet vergeten!”, valt een enthousiaste Patricia hem bij. “Gemiddeld werken mensen hier 17,5 jaar. Dat is écht heel lang. Dit zegt veel over hoe het bedrijf in elkaar zit en hoe er met het personeel wordt omgegaan. De klant is uiteraard altijd koning, maar het personeel volgt op een mooie tweede plek. Het vertrouwen in de mensen is erg groot. Iedereen maakt fouten, maar uiteindelijk tillen we met z’n allen het bedrijf naar een hoger niveau. Er bestaat geen grote vorm van hiërarchie en iedereen kan bij elkaar aankloppen.”

Het productiepand is verdeeld in een afdeling vloeibaar en een afdeling vast. De afdeling vloeibaar heeft veel weg van een laboratorium, met een vleugje uit de keuken van een ziekenhuis. Natuurlijk staan er ook afvulmachines, maar grotendeels zijn het de mensen die het tot een succes maken. Op de andere afdeling, waar de capsules en tabletten worden gemaakt, heeft elk hokje een eigen machine. Een heel andere dynamiek met de afdeling vloeibaar. Het is indrukwekkend om te zien hoe geconcentreerd en secuur er wordt gewerkt. Aan de ene kant wordt er gekookt, verwarmd, gemengd, gefilterd, gepompt en afgevuld. Aan de andere kant wordt er gemengd, gemalen, gegranuleerd, gecapsuleerd en getabletteerd. Eén van de machines valt op. Deze is bijna net zo oud als het bedrijf zelf en stamt uit 1957. De machine draait nog steeds en maakt een klein formaat tabletten, vergelijkbaar met de vorm van zoetjes. Er is nog geen nieuwe machine die het beter kan dan dit apparaat. In een andere ruimte staat juist een ontzettend grote machine die compleet is omgeven door software en de nieuwste technieken. Op deze manier wordt alles tot in de puntjes bijgehouden en geperfectioneerd.

Dusart Pharma zet al jaren vol in op techniekontwikkeling. Bart: ‘’Een voorbeeld daarvan is dat we bij het maken van capsules werken met zogeheten volautomaten. Veel bedrijven werken met semiautomaten, hetgeen betekent dat vaak sprake is van een grote gewichtsspreiding tussen capsules van zo’n 5 tot zelfs 10 procent. Bij ons is de spreiding niet groter dan 2 procent. Dat kun je onbelangrijk vinden, maar neem een B6 of B12 capsule. Dan zijn dat soort zaken echt heel erg relevant.’’

> *“Het is indrukwekkend om te zien hoe secuur er wordt gewerkt.”*

Het bedrijf haalt inspiratie uit diverse hoeken. Dat houdt niet op bij alleen de vraag van de klant of de beweging in de markt. ‘’We kijken ook veel over de grens. In het Oostblok is men bijvoorbeeld heel vooruitstrevend op het gebied van sportproducten. Amerika is ook een land waarin veel gebeurt en waar bovendien veel technieken zijn, die we hier nog niet kennen. We zijn nu bijvoorbeeld bezig met een andere manier van tabletteren. We willen met machines gaan werken die tabletten kunnen maken die uit verschillende componenten bestaan. Een magnesium tablet met een deel dat snel uiteen valt en een deel dat langzaam uiteen valt, bijvoorbeeld. We zetten nu vol in op dat soort nieuwe technieken. We proberen daarbij de lat altijd hoger te leggen dan de standaard norm.’’

000136486 TL NCA mag-ouderen-gezondtijd-03-2019-2020 210x297mm.indd 32 22-07-19 09:19