

# JUBILEUM CONGRES

19 MAART 2019, JAARBEURS UTRECHT



**André de Heer**  
*Marktonderzoeker*



**Opzet onderzoek**

**Gedrag**

**De drogist**

**Toekomst**

## DOELSTELLING

Inzicht in de perceptie en de positie van drogisten nu en in de toekomst.

## OPZET EN STEEKPROEFGROOTTE

De interviews zijn online afgenomen via Computer Aided Web Interviewing (CAWI).

HUDIGIE SITUATIE

TOEKOMST



CONSUMENT  
500 interviews



HUISARTS  
100 interviews



DROGIST  
135 interviews  
(112 drogisten en 23 assistent-drogisten)

# Definities in rapportage

- Drogist : Drogist en assistent drogist
- ZZG : Zelfzorggeneesmiddel
- UAD : Uitsluitend Apotheek & Drogisterij geneesmiddelen
  
- Een zelfzorggeneesmiddel is een medicijn dat zonder doktersrecept verkocht mag worden zoals pijnstillers, middelen bij hoest en verkoudheid, diarreeremmers, producten tegen maagzuur, etc.

**Opzet onderzoek**

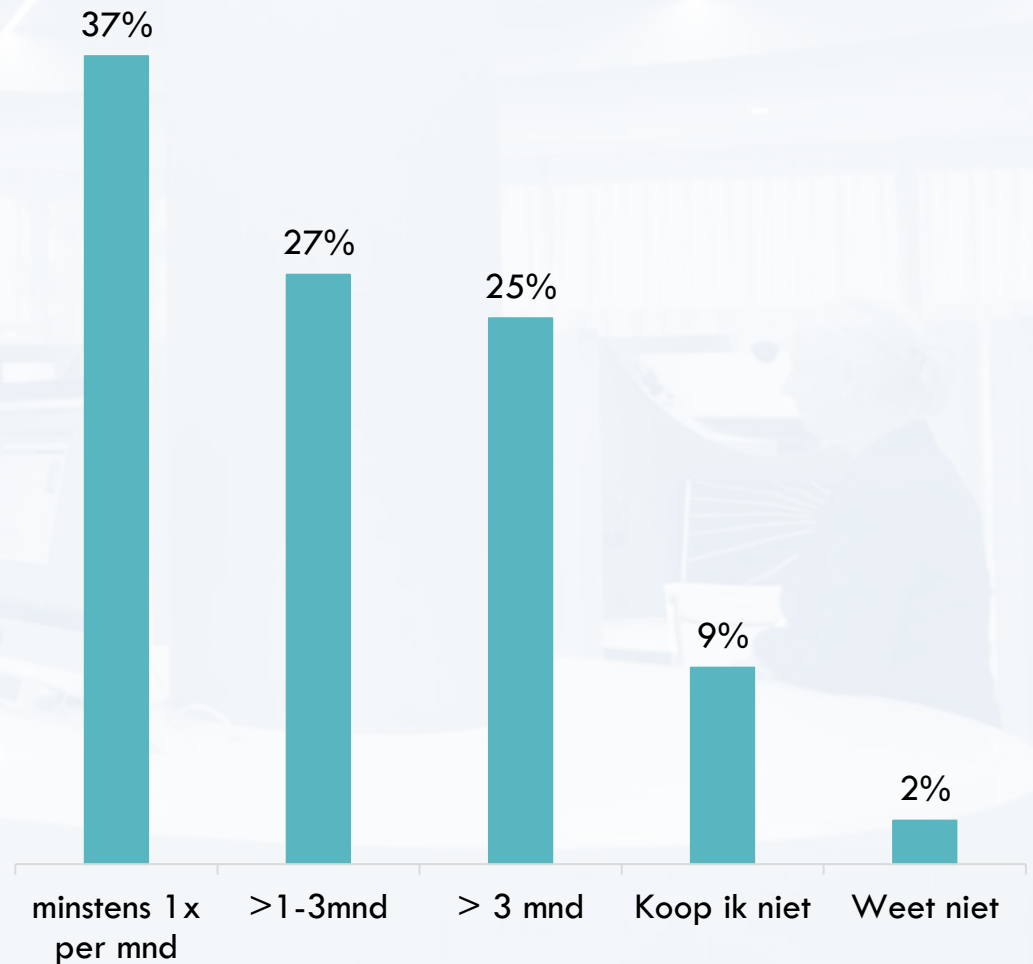
**Gedrag**

**De drogist**

**Toekomst**

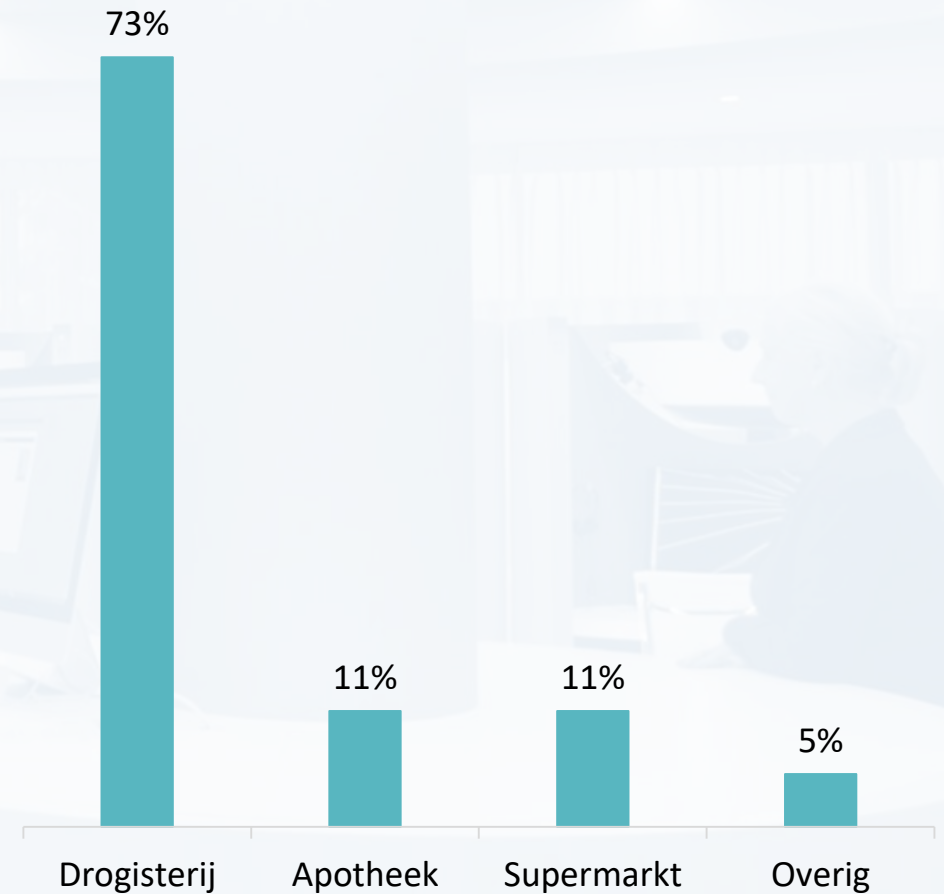
*Ruim één op de drie consumenten koopt minstens 1x per maand zelfzorggeneesmiddelen*

### AANKOOPFREQUENTIE ZELFZORGGENEESMIDDELEN



*De drogisterij is het verkooppunt van zelfzorggeneesmiddelen voor de consument*

**ZELFZORGGENEESMIDDELEN MEESTAL KOPEN BIJ...**





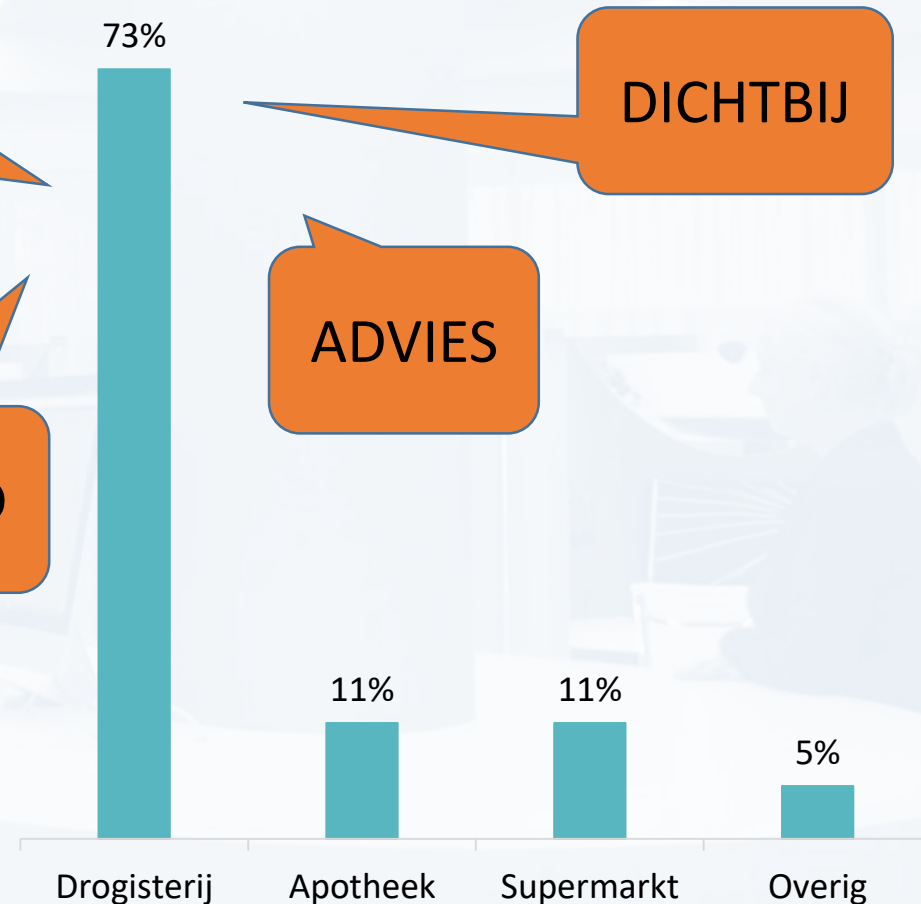
*Consument heeft meerdere redenen waarom de drogisterij het favoriete verkooppunt is*

GOEDKOOP

VEEL KEUS

VERTROUWD

ZELFZORGGENEESMIDDELEN MEESTAL KOPEN BIJ...



# ADVIES

*Ruim één op de vier consumenten wordt doorverwezen naar drogist*



HUISARTS



CONSUMENT

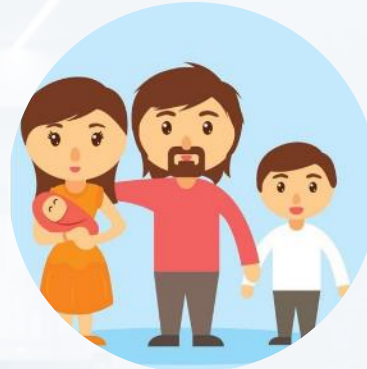
**DOORVERWIJZING HUISARTS:**

**98%**

**28%**

# ADVIES

*Consument waardeert advies van drogist hoger dan huisarts*



CONSUMENT



HUISARTS

**ADVIES ZELFZORGGENEESMIDDELEN BELANGRIJK:**

**61%**

**85%**

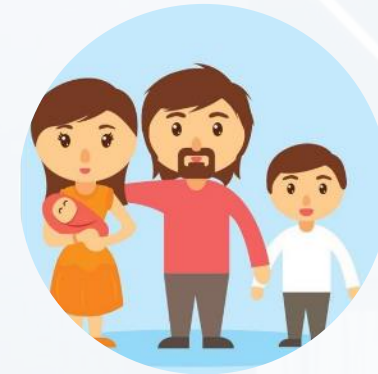
**WAARDERING ADVIES:**

**7,7**

**6,6**

# ADVIES

*Twee derde van de consumenten vraagt advies aan drogist over zelfzorggeneesmiddelen*



## CONSUMENT

### ADVIES AANDOENING:

- VERKOUDHEID (47%)
- PIJN- EN KOORTSKLACHTEN (40%)
- MAAG/DARMKLACHTEN (26%)
- HUIDKLACHTEN (24%)

**FREQUENTIE ADVIES:**

**28% regelmatig tot altijd/ 39% soms**

## Samenvatting

113 Mio transacties x 67%  
Advies behoefte = ± 64 Mio  
gezondheidsadviezen buiten  
de apotheek.

### GEDRAG

- Ruim 1 op de 3 koopt minstens 1x per maand een zzg
- De drogisterij is het verkooppunt waar men zzg koopt
- Men koopt bij een drogisterij om meerdere redenen
- Ruim een kwart van de consumenten wordt doorverwezen naar drogist

### ADVIES DROGIST

- Huisartsen en consumenten vinden advies bij zelfzorg geneesmiddelen belangrijk
- Consument waardeert advies hoger dan huisarts
- Advies wordt gevraagd voor verkoudheid, pijn- en koortsklachten
- Twee derde van de consumenten vraagt advies aan drogist over zelfzorggeneesmiddelen
- Drogisten geven per jaar ± 64 miljoen gezondheidsadviezen

**Opzet onderzoek**

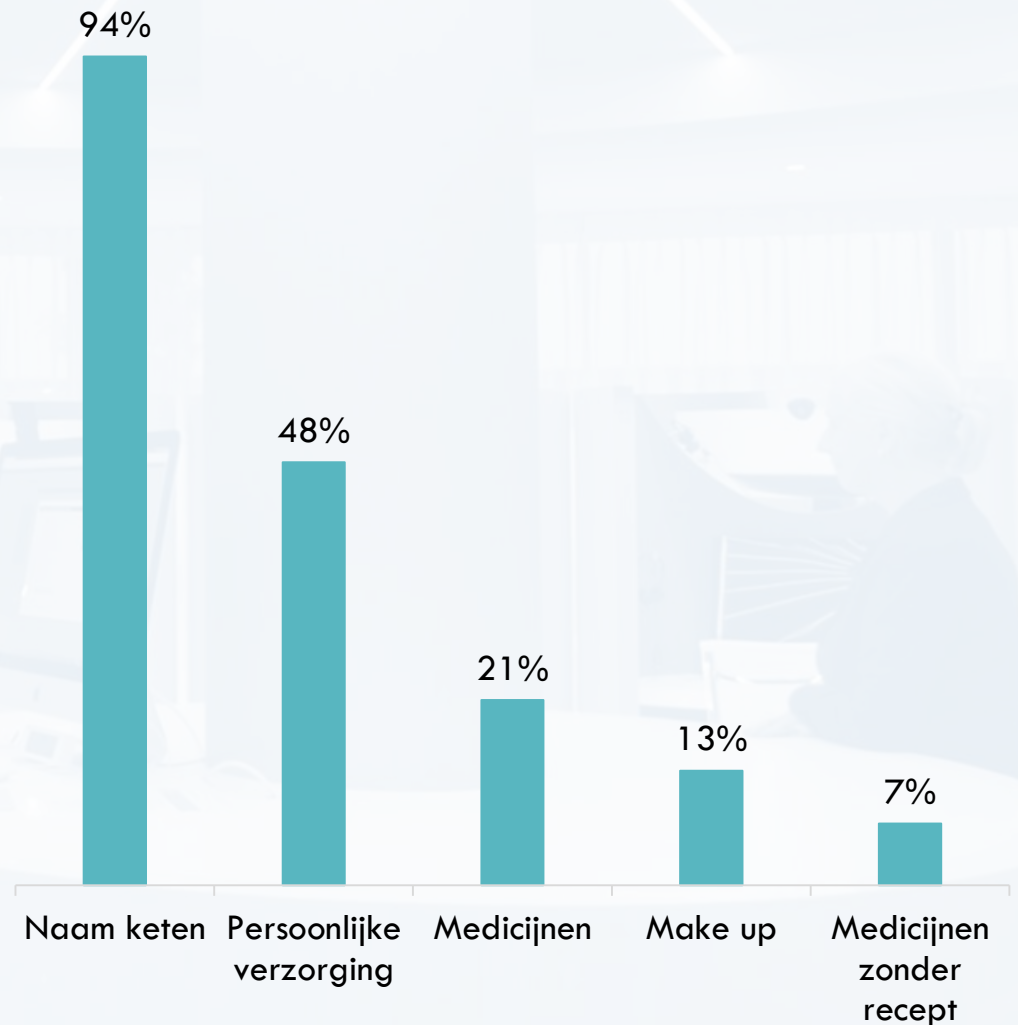
**Gedrag**

**De drogist**

**Toekomst**

*Consument denkt bij drogist  
aan winkel(keten) en zelfzorg*

### Associaties drogist

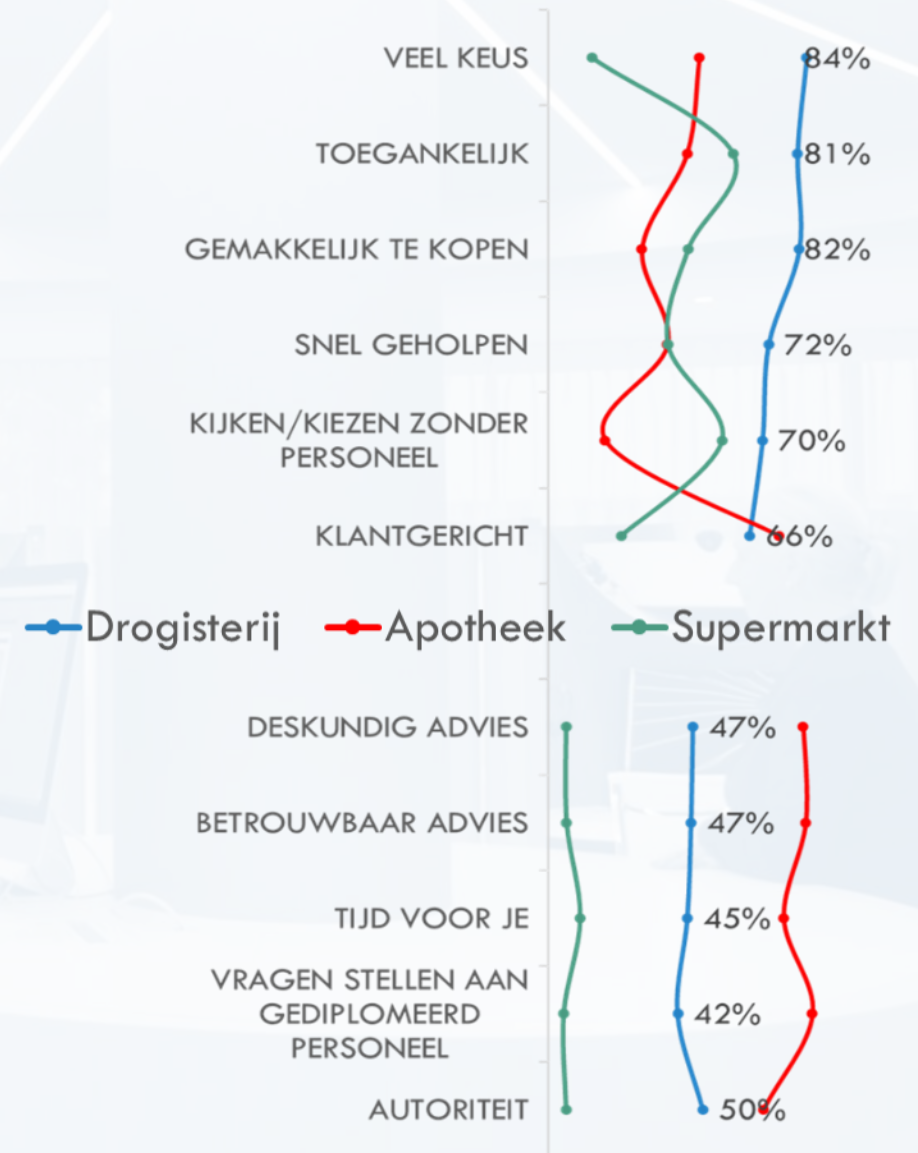


## Toegankelijkheid

*Drogist biedt beste van twee werelden volgens consument*



## Advies



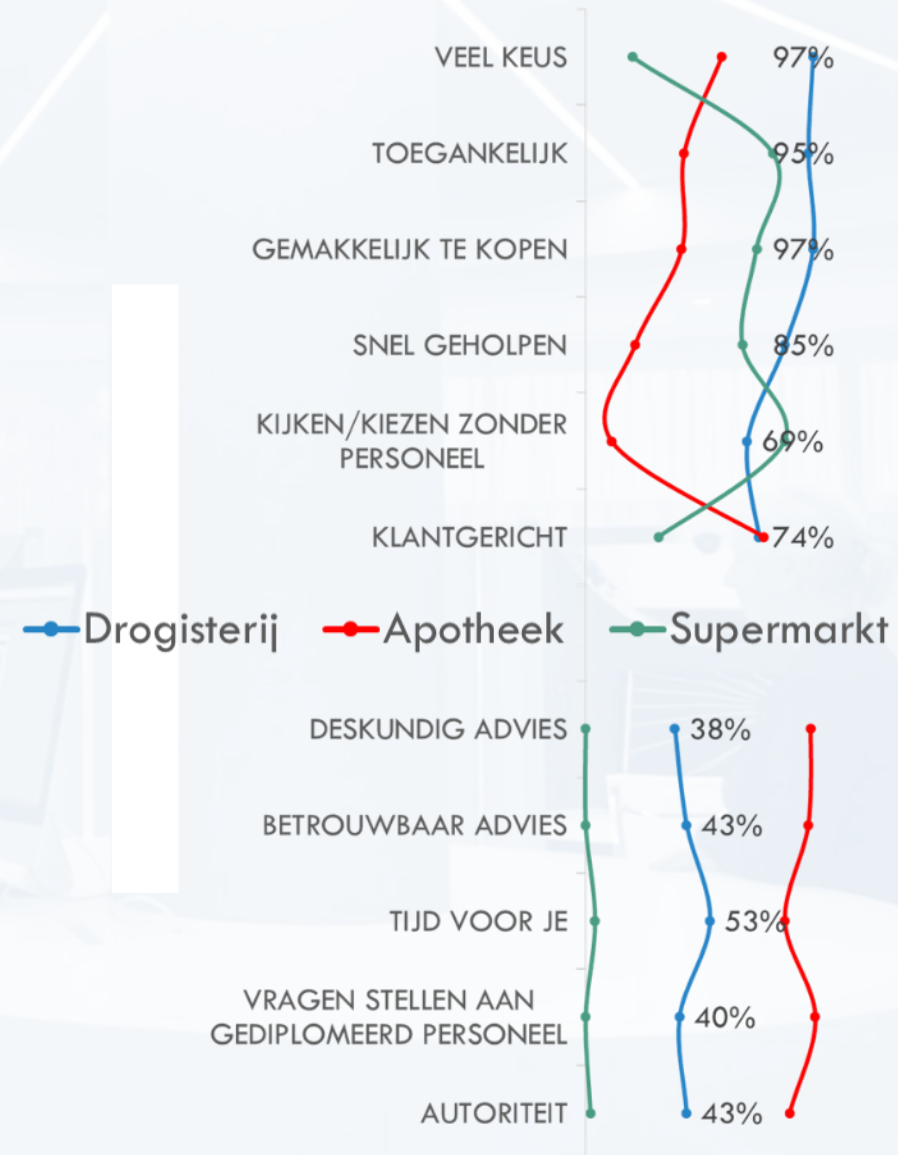


## Toegankelijkheid

*Huisarts bevestigt het beeld unieke positie van de drogist*



## Advies



## *Samenvatting*

### **UNIEKE POSITIE DROGIST**

- De drogist presteert goed op toegankelijkheid en advies
- De consument ziet de drogist allereerst als een winkel(keten)
- Een drogist heeft breder aanbod dan apotheek

**Opzet onderzoek**

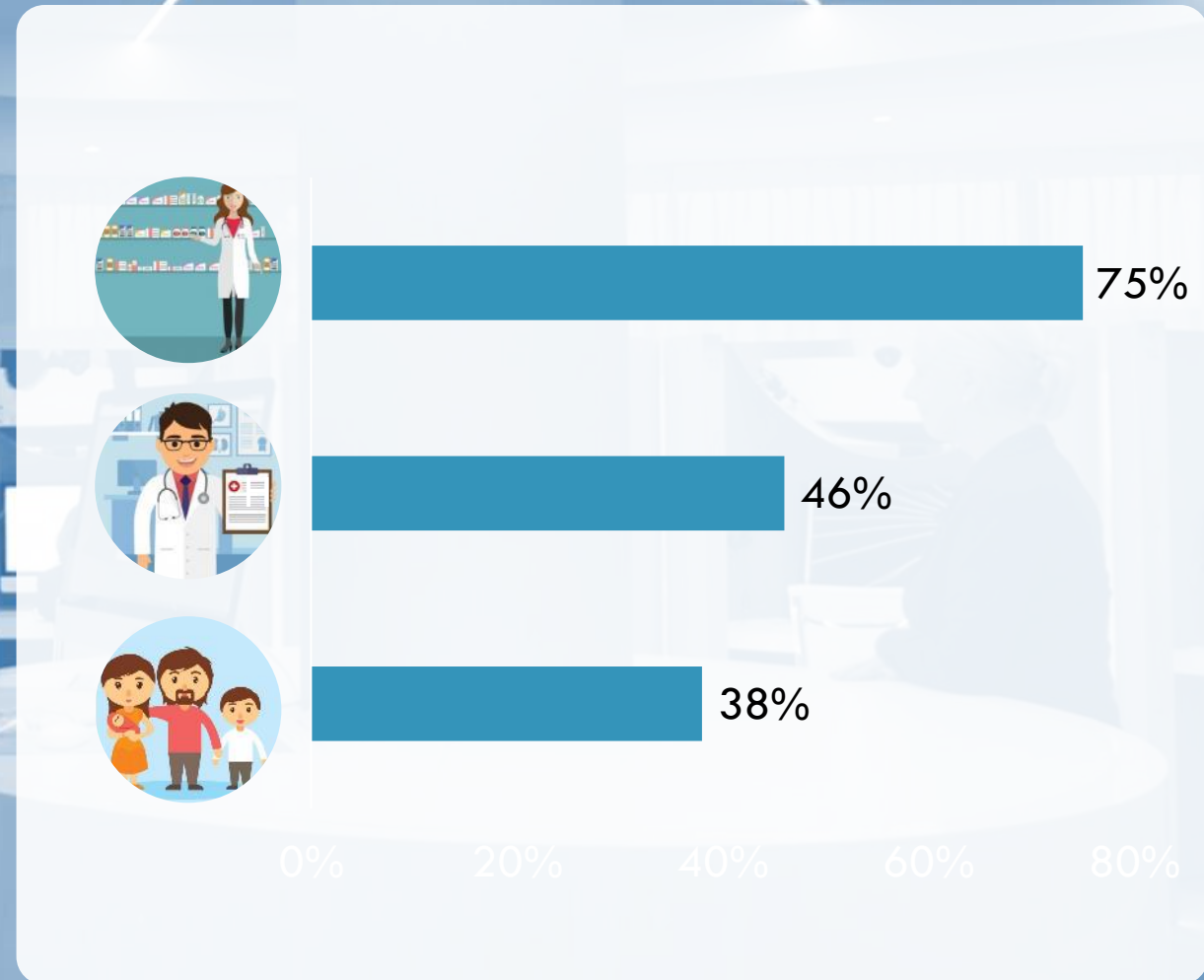
**Gedrag**

**De drogist**

**Toekomst**

# HUISARTS ONDERSTEUNEN OP KLEINE KWALEN

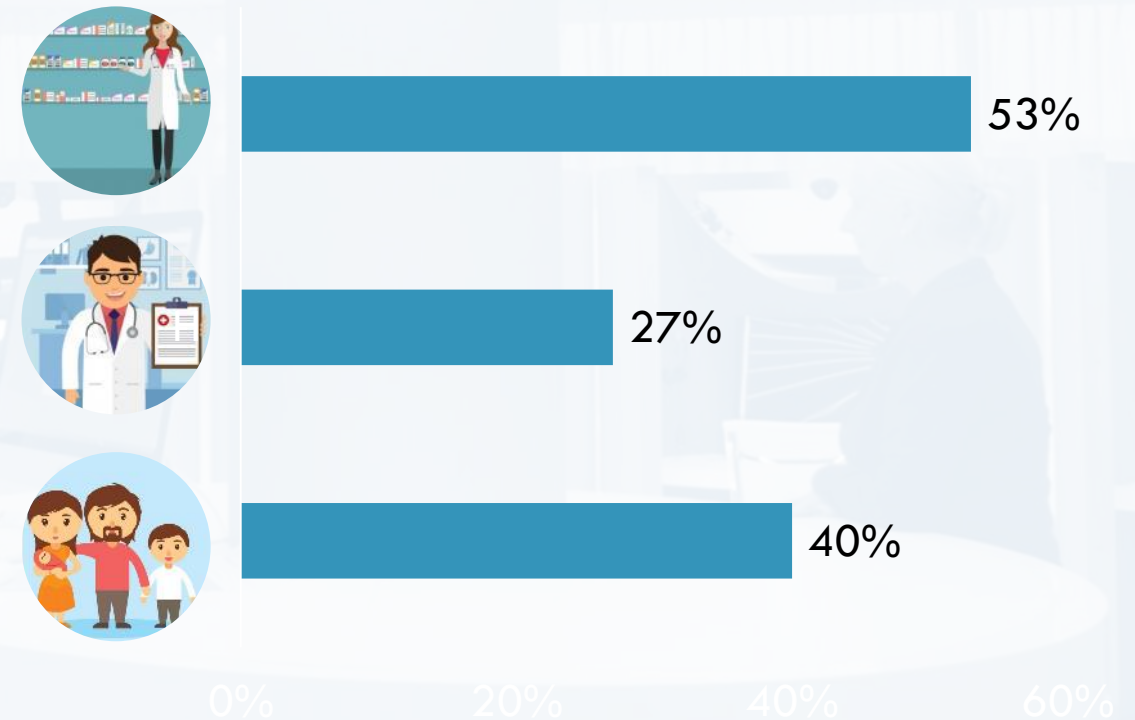
*Bijna helft van de huisartsen positief over ondersteuning door drogist bij eenvoudige aandoeningen inclusief advies welk zelfzorg-geneesmiddel*



# OVERLEG DROGIST MET HUISARTS/APOTHEEK

*Een kwart huisartsen  
positief over structureel  
overleg met drogist*

*Belemmering: Het kost  
de huisarts veel tijd*



# DROGIST ADVISEERT OVER GEZONDHEIDSPROBLEMEN

*Meerderheid drogisten  
en huisartsen positief  
over leefstijl adviezen  
door drogist*

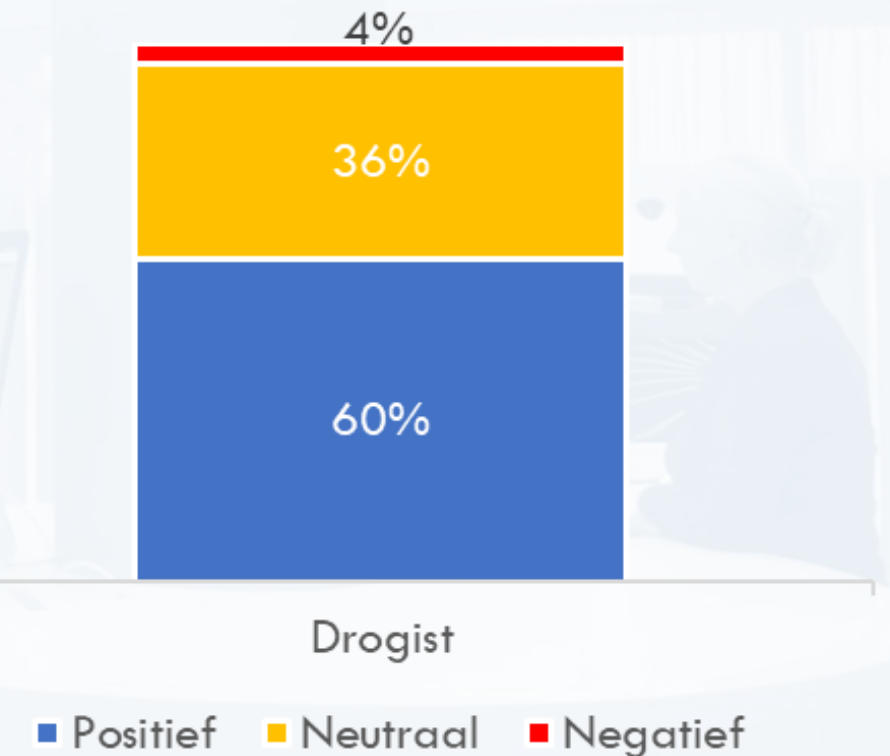


0% 20% 40% 60% 80%

# OPENBAAR BEROEPENREGISTER

*Een meerderheid van de drogisten wil een openbaar diploma-register*

## OPENBAAR DIPLOMA-REGISTER



## *Samenvatting*

- Het grootste deel van de consumenten zelfzorggeneesmiddelen koopt bij de drogist
- Consumenten en huisartsen advies belangrijk vinden bij zelfzorggeneesmiddelen
- Consumenten hebben veel advies vragen
- De drogist een goede balans heeft tussen toegankelijkheid en deskundigheid



# 1 : DROGIST ONDERSTEUNT DE HUISARTS BIJ KLEINE KWALEN

## Scenario's

- Bijna de helft van de huisartsen is positief over ondersteuning door drogist bij kleine kwalen inclusief advies over welk zelfzorggeneesmiddel.

WANT: medicijnen blijven betaalbaar, huisarts kan zich meer focussen op complexe zaken en drogist heeft meer tijd.

MAAR: twijfel of drogist combinatie van geneesmiddelen kan bepalen en sommige huisartsen merken op dat drogist werkt met winstoogmerk.

## 2: DROGIST HEEFT STRUCTUREEL OVERLEG MET DE HUISARTS EN APOTHEEK

### Scenario's

- Een kwart van de huisartsen is positief over structureel overleg met drogist.
- 40% van de consumenten is positief als zijn huisarts met de drogist overlegt.

WANT: drogist kan hierdoor beter en gericht advies geven, de kosten kunnen omlaag, doelmatige medicatie en eventuele risico's worden beter ondervangen door extra controle.

MAAR: let op privacy, drogist heeft geen patiëntgeheim en de huisarts kan geen tijd vrijmaken.

### 3: DROGIST WORDT ADVISEUR GEZONDHEID EN LEEFSTIJL

#### Scenario's

- Een meerderheid van de drogisten en huisartsen is positief over rol van drogist als adviseur gezondheid en preventie. Consumenten krijgen advies over gezond blijven, maar zo nodig zou er altijd de verwijzing moeten zijn naar apotheek, arts of andere specialist.

WANT: consumenten vragen advies over gezondheid omdat voorkomen beter is dan genezen..

MAAR: (te) persoonlijk kan achterliggende oorzaak zijn. De drogist is geen voedingsspecialist of medisch specialist.

Stichting Pharmacon  
Postbus 1253  
3600 BG Maarsssen



Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Pharmacon.

© Pharmacon 2019