



Voor de rol van lifestylespecialist moet er ook breder geschoold worden

Hardy Wold, voorzitter Stichting Pharmacon:

“Drogist mag trots zijn op zijn beroep”

Na een 25-jarige carrière in zelfzorg, is Hardy Wold op 1 januari 2021 aangetreden als voorzitter van Stichting Pharmacon. “Er wordt, mede door de coronacrisis, steeds meer waarde gehecht aan kennisniveau en advisering in de drogisterij. Pharmacon heeft als exameninstituut veel expertise over zelfzorg en de sector verzameld en draagt graag bij aan een scherpe positie van de drogist.”

TEKST

Ivonne de Thouars

BEELD

Paul Breuker

Hardy Wold heeft zich de afgelopen maanden, op afstand, ingewerkt in zijn nieuwe functie en is geen onbekende in de sector. Hij heeft ruime ervaring in zelfzorg (zie kader) en voelt zich verbonden met de drogisterijsector. “Ik ben een beetje vergroeid met deze boeiende en dynamische markt. Omdat ik ook internationale functies heb vervuld, ben ik me er misschien extra van bewust dat de drogist een bijzondere positie vervult binnen de Nederlandse zorgketen. Die positie is vooral in de coronaperiode significant veranderd. Daarnaast is er op het gebied van categorieontwikkeling en nieuwe producten veel dynamiek, zowel binnen als buiten de zelfzorggeneesmiddelen. Tijdens en na de corona-pandemie zal preventie sterk in aandacht groeien en daar moet goed op worden geanticipeerd. De primaire taak van Pharmacon is het afnemen van examens, maar binnen onze stichting is zoveel ervaring en kennis van zelfzorg en de sector verzameld, dat we achter de schermen graag meedenken aan een scherpe positionering van de drogist en bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep van (assistent) drogist.”

Belang advies

In 2002 werkte Hardy Wold, bij Wyeth Consumer Healthcare, mee aan de invoering van zelfselectie - een van de meest impactvolle projecten in de drogisterijbranche. “De verkoop van zelfzorgge-

neesmiddelen moest tot dan toe nog echt ‘over the counter’ plaatsvinden. Wij hadden een vloerdisplay met pijnstillers ontwikkeld die voorzien was van een plastic kap voor het geval zelfselectie toch niet door zou gaan. De invoering van zelfselectie stuitte op weerstand omdat drogisten vreesden dat hun adviesfunctie zou afnemen en het risico op verkeerd gebruik zou toenemen. Maar de adviesfunctie van de drogisterijmedewerkers bleek juist in belang toe te nemen. Je moet veel alerter zijn op het winkelgedrag en tijdens het afrekenen, en actief de interactie met je klant opzoeken. Welke vragen stel je, op welke risico’s moet je wijzen en wanneer verwijst je de klant door naar een andere zorgverlener?”

Actueel en hoog kennisniveau

Het belang van de drogist en zelfzorg groeit op dit moment enorm, vervolgt Wold. “Je ziet dat de overheid zich verder terugtrekt; er wordt gestuurd op zelfredzaamheid en zelfzorgproducten worden uit de vergoeding gehaald. Sinds de coronacrisis willen mensen ook meer duiding van de producten die zij voor hun gezondheid gebruiken; dat geldt niet alleen voor receptmedicijnen maar ook voor zelfzorg. Klanten gebruiken meer zelfzorg en ze weten er ook steeds meer over omdat ze hun eigen informatie op kunnen zoeken. Daardoor is de rol van de drogist volwassener geworden, ze hebben een gelijkwaardiger gesprek met de klant. Die klant onderzoekt zelf, maar heeft nog steeds advies en bevestiging nodig. >>

>> Tegelijkertijd overschat hij soms zijn eigen kennis over zelfzorg en onderschat hij de risico's van verkeerd gebruik. Je moet er als drogist dus echt stáán en je advisering en kennis op peil houden. De rol van de drogist als voorportaal van de zorg wordt steeds concreter door het groeiend vertrouwen van de consument, maar ook van andere stakeholders zoals huisartsen en de overheid – die de drogist erkende als vitale beroepsgroep. Dit is dus het moment om een stap naar voren te maken. Pharmacon draagt daaraan bij door er enerzijds voor te zorgen dat de medewerkers van de drogist-terij goed beslagen ten ijs komen dankzij het afnemen van actuele en kwalitatief goede examens. Anderzijds houden de (assistent-)drogisten hun kennis up to date via het Nascholingsplatform voor drogisterijmedewerkers, waarvoor Pharmacon de diagnostische toetsen en de eindtoets verzorgt. De jaarlijkse nascholing is verplicht voor medewerkers van gecertificeerde drogisterijen. Een drogist heeft veel vakkennis en het niveau is op MBO3 en MBO4 niveau. Ik ga binnenkort zelf op examen voor het vakdiploma drogist en ik heb behoorlijk wat parate kennis, maar zal daarvoor ook echt nog aan de studie moeten. Twee leden uit onze Raad van Toezicht hebben het proefexamen voor drogist gemaakt, beiden arts, en zij vonden het best pittig. Toch heeft de drogist de neiging om heel bescheiden te zijn, ze weten wat ze kunnen, maar dragen dat naar mijn mening nog niet voldoende uit. Als je als branche 65 miljoen gezondheidsadviezen per jaar geeft, een vitale beroepsgroep bent en de erkenning van huisartsen krijgt als vangnet voor kleine kwalen, mag je je best meer laten gelden.”

Breed perspectief

Bij het bureau van Pharmacon, de Raad van Toezicht en de Examencommissie is veel kennis verzameld en de exameninstantie bevindt zich in hetzelfde pand als het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven (CBD). “We hebben overleg met retailers en opleiders, zitten bovenop de actualiteit en hebben een breed perspectief op de sector. Dat lieten we bijvoorbeeld tijdens ons jubileumcongres in 2019 zien met de presentatie van een uitgebreid onderzoek onder huisartsen en consumenten naar de positionering van de drogist. Pharmacon signaleert ontwikkelingen en kansen, maar de initiatieven liggen bij de branche. Zo versterk je elkaar zonder dat je rollen van een ander overneemt. Verschillende partijen zijn ook aan de slag gegaan met de bevindingen uit ons jubileumcongres. Een van de zaken die daar mede uit voortvloeide, is het belang om de zichtbaarheid van de drogist te vergroten en dat ook bekend te maken aan het publiek. Verder werd duidelijk dat de drogist een belangrijke aanvulling kan zijn op de eerste lijn. Zoals dat nu ook

gebeurt bij de samenwerking met huisartsen in het proeftuin-project van het CBD. We ondersteunen de ontwikkelingen in de branche, en dragen daar zo mogelijk ook graag aan bij maar onze belangrijkste taak is en blijft het opstellen en op een correcte manier afnemen van examens,” vertelt Wold.

Aandacht voor preventie

Uit het onderzoek dat tijdens het congres werd gepresenteerd, bleek dat de drogist de rol van lifestylespecialist op zich kan nemen. Dat betekent dat hij ook breder geschoold en dus geëxamineerd zou moeten worden. En dat zowel huisartsen als consumenten verwachten dat er ook deskundig advies en verantwoorde zorg wordt gegeven bij assortimentsgroepen buiten de zelfzorggeneesmiddelen. “De coronacrisis zorgt ervoor dat preventie nog urgenter wordt. Voor de drogist is het dus belangrijk om ook zijn vakkennis over vitamines en gezondheidsproducten op peil en actueel te houden”, zegt Hardy Wold. “Pharmacon toetst met de examens de kennis over zelfzorggeneesmiddelen af en de eindtermen voor deze examens zijn opgesteld door de overheid. We hebben geen invloed op deze eindtermen, maar aan de nascholing kunnen wel elementen toegevoegd worden.” Wold legt uit dat de theorie over supplementen, kruiden en gezondheidsproducten minder eenduidig is dan over zelfzorggeneesmiddelen. “De wetenschappelijke onderbouwing van zelfzorggeneesmiddelen is helder over de werking en risico's en dat kun je aftoetsen. Dat ligt genuanceerder bij de gezondheidsvoordelen van vitamines en kruiden, waarbij een deel van de claims nog officieel beoordeeld moet worden. Preventie is veel minder tastbaar dan het oplossen van kwalen. Als er gevalideerde informatie is die als lesstof wordt aangeboden, dan zou een eindtoets daarover de kroon op het werk van de kandidaat moeten zijn. Drogisten en assistent-drogisten kunnen zich hiermee echt onderscheiden.”

Leven lang leren

Pharmacon signaleert in de markt ook de vraag naar een ‘drogist-plus’ opleiding, zodat gediplomeerde drogisten zich kunnen blijven ontwikkelen. “We begrijpen dat sommige drogisten behoefte hebben aan meer kennis, ook in het kader van een leven lang leren. Op het gebied van zelfzorggeneesmiddelen is onze examinering volledig en actueel, maar naast meer scholing op het gebied van preventie, zouden we ook management, sales of finance kunnen aftoetsen. We zullen hierover met de branche in gesprek gaan.”

Kwaliteit en onafhankelijkheid

In de geneesmiddelenwet is vastgelegd dat iedere examenorganisatie die zich bezighoudt met de examinering van drogisten en assistent-drogisten, aangewezen dient te zijn door de minister van VWS. Pharmacon laat eens in de vijf jaar op vrijwillige basis de wijze van examineren toetsen door een onafhankelijke examen-deskundige die destijds door de adviescommissie van de minister van VWS, de Commissie Aanwijzing Examens Drogisterijbranche, is ingeschakeld. Wold: “Dat doen we op eigen initiatief omdat we zekerheid willen bieden over de kwaliteit en onafhankelijkheid van onze examinering. We zullen ook nooit de opleidingen gaan aanbieden; we willen geen slager zijn die zijn eigen vlees keurt. Omdat we als exameninstantie getoetst zijn aan de criteria die de minister stelt aan de examens en de examinering, zijn de Pharma-

“Het feit dat in 2020 alsnog een stijgend aantal examens is afgenomen, geeft aan dat mensen het Pharmacon-diploma waarderen”

Hardy Wold volgde op 1 januari 2021 Jalmar Wesselink op als voorzitter van Stichting Pharmacon. Hardy Wold heeft meer dan 25 jaar ervaring in de Europese markt van zelfmedicatie en generieke geneesmiddelen. Na zijn studie aan de Internationale Hogeschool Larenstein, startte Wold in 1993 bij Bayer en werkte vervolgens bij bedrijven als Sara Lee, Boots Healthcare, Wyeth en Apotex. In 2008 richtte hij zijn eigen consultancy voor marketing & sales in zelfzorg op. Hij behaalde succes in verschillende nationale en internationale rollen; van marketing en sales management tot business development. Hardy Wold vormt samen met penningmeester Gijs Metz en onderwijskundige Elise Weber het bestuur van Stichting Pharmacon, dat al meer dan 75 jaar examens afneemt voor medewerkers in de drogisterijsector.



con-diploma's een basis voor de certificering van een drogisterij tot Erkend Specialist in Zelfzorg, dat is absoluut een toegevoegde waarde."

Waardering Pharmacon-diploma's

Dat de drogisterijbranche waarde hecht aan de Pharmacon-diploma's voor verkoop in de drogisterij, assistent-drogist en drogist, blijkt uit het feit dat het aantal afgenomen examens vorig jaar, in coronatijd, met 6% is gestegen. In 2020 zijn er 4.580 examens afgenomen en 1.604 vakdiploma's behaald. Wold: "Een opvallende stijging, omdat we tijdens de eerste lockdown onze examenlocaties een aantal weken moesten sluiten en daarna een bezetting van 50% hanteerden. Overigens zijn de openingstijden wel verruimd om dat op te vangen. We hebben ook onderzocht of we de examens thuis af konden nemen, maar dat blijkt te fraudegevoelig. Kandidaten die het examen moesten verzetten, hebben we een gratis proefexamen aangeboden zodat zij hun kennis op peil konden houden. Het feit dat in 2020 alsnog een stijgend aantal examens is afgenomen, geeft aan dat mensen echt enthousiast zijn om hun diploma te halen. In 2020 hebben ook 15% meer kandidaten de proefexamens van Pharmacon gedaan. Een versie van de proefexamens bieden we via de opleider gratis aan. Uit onderzoek blijkt dat kandidaten dankzij het maken van een proefexamen 20% meer kans hebben om voor de eerste keer te slagen."

Het goede nieuws is dat Pharmacon op dit moment investeert in een nieuwe proefexamenomgeving. In deze nieuwe omgeving zijn de look en feel van de proefexamens gelijk aan die van de echte examens. Voor examenkandidaten is het prettig dat het nieuwe proefexamen exact op het echte examen lijkt. Verder zal de nieuwe proefexamenomgeving gebruiksvriendelijker zijn voor de kandidaten en uiteraard krijgt de proefexamenomgeving een moderne uitstraling. Tegen het eind van dit jaar worden de proefexamens 'nieuwe stijl' geïntroduceerd. Het eerste proefexamen blijft gratis en de kandidaten krijgen direct de uitslag.

Nieuwe ontwikkelingen

Vorig jaar introduceerde Pharmacon een verkorte route voor apothekersassistenten die drogist willen worden. "Voorheen moesten

apothekersassistenten de hele opleidingsroute naar drogist afleggen, maar vanuit de markt kwam de vraag om dit in te korten. We hebben goed gekeken wat er qua zelfzorg al wordt afgetoetst bij apothekersassistenten en wat ontbreekt in hun kennis. Daar is het examen op afgestemd, en ongeveer 10 kandidaten zijn inmiddels geslaagd. We krijgen positieve feedback en willen nog meer aandacht voor deze opleidingsmogelijkheid vragen. In elke apotheek wordt meestal een medewerker aangewezen als zelfzorgspecialist dus er zouden zo'n 1.400 apothekersassistenten deze route kunnen volgen."

Outputmeting

Er zijn nog meer nieuwe ontwikkelingen bij Pharmacon, zo opende het exameninstituut afgelopen jaar weer drie nieuwe examenlocaties zodat kandidaten altijd in de buurt examen kunnen doen. Pharmacon biedt nu 14 locaties aan, verspreid over het land en goed bereikbaar, en er is een examenlocatie in Suriname en op Curaçao. Daarnaast is onlangs de nieuwe website, met een modernere uitstraling en meer afgestemd op de examenkandidaat, gelanceerd en zal Pharmacon op 1 september met het CBD verhuizen naar een modern kantoorpand, vlakbij station Maarssen. "Bovendien zijn we nu in samenwerking met het CBD aan het bekijken of we een soort outputmeting kunnen doen met een mysteryshopper. Daarmee willen we onderzoeken of de theorie die we in de examens toetsen, in de winkels goed uit de verf komt. We testen met onze examens de kennis en het inzicht, maar vaardigheden zijn lastiger digitaal af te toetsen en daar zou dit initiatief ook een goede meting voor kunnen zijn."

Het bestuur van Pharmacon blijft binnen deze vernieuwingen een vaste koers varen, waarbij onafhankelijke en kwalitatieve examinering de primaire taak blijft. Hardy Wold heeft als voorzitter daarnaast de ambitie om in samenwerking met de markt het zelfvertrouwen van de drogist verder te versterken. "Dit is hét moment waarop we de drogist scherper kunnen positioneren. Het gevaar bestaat dat iedereen straks weer blij is dat de coronamaatregelen versoepelen en we weer teruggaan naar normaal. Het zou jammer zijn als we dit momentum voorbij laten gaan, dus ik blijf die ontwikkelingen graag aanjagen." ■