

Jaarverslag Pharmacon



2021

Dit jaarverslag is een uitgave van stichting Pharmacon

Stichting Pharmacon
Bisonspoor 332

Postbus 1262
3600 BG Maarssen

Telefoon 0346 584210
Fax 0346 584201

E-mail examens@pharmacon.nl
www.pharmacon.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Profiel	5
Visie	5
Verantwoordelijkheid.....	5
Taken.....	5
Organisatiestructuur	6
Bestuur.....	6
Examencommissie	6
Raad van Toezicht	6
Beleid	7
Kwalificatiestructuur vakdiploma's	7
Communicatie	8
Klanttevredenheidsonderzoek	8
Kwaliteit examinering	9
Toetskader VWS	9
Exameneisen en -samenstelling	9
Examinering in de praktijk.....	11
Examenondersteuning.....	13
Resultaten	15

Voorwoord

Voor het tweede jaar mag ik het voorwoord voor het jaarverslag van Pharmacon verzorgen. Vorig jaar was ik net bij Pharmacon aangetreden en inmiddels heb ik ruim een jaar ervaring als voorzitter. En wát een jaar was het opnieuw.

Laat ik beginnen met te zeggen dat 2021, ondanks alle coronamaatregelen, voor Pharmacon een succesvol jaar was. Ruim 1700 examenkandidaten hebben hun diploma gehaald. En dat was nodig om de instroom van drogisten en assistent-drogisten, cruciale beroepen, te kunnen blijven borgen. Wij wensen alle geslaagden veel succes toe bij het uitoefenen van hun mooie vak.

Helaas slaagt nog niet iedere examenkandidaat in 1 of 2 keer. Vanuit Pharmacon bieden we verschillende hulpmiddelen aan om goed voorbereid op het examen te komen. Zo is er in 2021 veel geïnvesteerd in een nieuwe digitale omgeving voor de proefexamens. Inmiddels is deze ook begin 2022 in gebruik genomen.

De nieuwe omgeving voor de proefexamens is up to date, gebruiksvriendelijk en heeft exact dezelfde vormgeving als de echte examens. De proefexamens worden, net als de echte examens, ontwikkeld door de examencommissie van Pharmacon.

De nieuwe proefexamens zijn te bereiken via: www.pharmacon.nl/proefexamens-aanvragen/. Het eerste proefexamen stelt Pharmacon nog altijd gratis ter beschikking en een code is niet meer nodig. Wil een kandidaat meer proefexamens oefenen, dan kan hij of zij meerdere proefexamens aanschaffen via een persoonlijk account. Gebleken is dat examenkandidaten die oefenen met de proefexamens, sneller slagen dan examenkandidaten die dit niet doen.

Examenkandidaten die de eerste keer niet geslaagd zijn, kunnen een inzage aanvragen in hun oude examen. Voorheen was dat alleen mogelijk op ons hoofdkantoor in Maarssen, maar sinds april 2021 kan iedere examenkandidaat een inzage boeken voor EUR 28,50 bij een testlocatie bij hem of haar in de buurt. Hier was al langere tijd vraag naar vanuit de examenkandidaten. Deze nieuwe mogelijkheid scheelt de kandidaten reistijd en reiskosten. De examenkandidaten hebben in 2021 al veelvuldig gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Door inzage in eigen gemaakt werk te verschaffen, zien kandidaten waar zij voor het volgende examen nog aan moeten werken.

Ten slotte is het hoofdkantoor van Pharmacon in 2021 verhuisd naar de Safariweg 71 in Maarssen. Vanuit dit nieuwe frisse pand, werken wij dagelijks aan goede examens voor de drogisterijbranche!



Hardy Wold, voorzitter



Gijs Metz (penningmeester), Hardy Wold (voorzitter) en Elise Weber (onderwijskundige)

Profiel

Als onafhankelijk (non-profit) exameninstituut is stichting Pharmacon verantwoordelijk voor het ontwikkelen en afnemen van de vakexamens voor de opleidingen Verkoop in de Drogisterij, Assistent-Drogist, Drogist en het verstrekken van de bijbehorende diploma's. Stichting Pharmacon is officieel door de minister van VWS aangewezen als bevoegde examenorganisatie voor de diploma's Assistent-Drogist en Drogist. Een onafhankelijke examendeskundige heeft vastgesteld dat Stichting Pharmacon en haar diploma's voldoen aan de eisen die de minister heeft vastgesteld voor aangewezen examenorganisaties. De diploma's van Pharmacon zijn door het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven erkend voor het keurmerk Erkend Specialist in Zelfzorg. Stichting Pharmacon heeft een professioneel bestuur dat onder toezicht staat van een onafhankelijke en deskundige Raad van Toezicht. Stichting Pharmacon richt zich alleen op het examineren (en houdt zich dus niet bezig met opleiden) omdat haar de overtuiging is toegedaan dat het onafhankelijk en deskundig examineren niet goed samengaat met het opleiden van personen voor de diploma's waarvoor wordt geëxamineerd.

Visie

Deskundig advies over zelfzorggeneesmiddelen draagt bij aan de gezondheid van mensen. En aan een gezonde toekomst voor werkgevers en werknemers in de drogisterijbranche. Daarvoor zet Pharmacon zich dagelijks in. Met goede examens en een betrouwbare manier van examineren, werken we mee aan een hoog kennis- en vaardighedenniveau van drogisterijmedewerkers. Kwaliteit en betrouwbaarheid staan voorop.

Verantwoordelijkheid

De consument koopt de meeste zelfzorggeneesmiddelen bij de drogisterij. Omdat het gebruik van zelfzorgmiddelen niet geheel zonder risico is, is het belangrijk dat de voorlichting over en de verkoop van deze middelen veilig en verantwoord gebeuren. In de bewaking daarvan speelt Pharmacon een grote rol. Doel daarbij is een adequaat kennis- en vaardighedenniveau van drogisten, assistent-drogisten en andere medewerkers op het gebied van de zelfzorg te bevorderen en borgen. Dit doen we door het kennis- en vaardighedenniveau te toetsen en – indien die toetsing positief uitvalt - kwalificaties te verlenen.

Taken

Stichting Pharmacon is verantwoordelijk voor:

- het ontwikkelen, organiseren en afnemen van de examens, in overeenstemming met de geldende exameneisen;
- het vaststellen van examenreglementen, exameneisen en toetsmatrijzen;
- het behandelen van bezwaren tegen examenresultaten;
- het instellen van de Examencommissie;
- het beheer van het gediplomeerdenbestand.

Organisatiestructuur

Onze organisatiestructuur is volledig gericht op de kwaliteitsborging in het totale werkproces: van het bepalen van de exameneisen tot de uitreiking van de diploma's. Zowel het bestuur van Pharmacon als de examencommissie houdt toezicht op de kwaliteit van de examinering. De praktische uitvoering ervan is in handen van het examenbureau. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken.

Bestuur

Het bestuur bewaakt de inhoudelijke kwaliteit van de examens en stelt de exameneisen vast. Het bestuur bestaat uit personen uit het bedrijfsleven en specifieke deskundigen met kennis van bijvoorbeeld onderwijs of farmacologie. De leden van het bestuur benoemen zelf nieuwe leden.

In 2021 bestond het bestuur uit de volgende leden:

- Dhr. Hardy Wold (voorzitter)
- Mw. Elise Weber (onderwijskundige)
- Dhr. Gijs Metz (penningmeester)

Examencommissie

De examencommissie is verantwoordelijk voor de inhoudelijke kwaliteit van de vragenbank en van alle examens. Ook biedt de commissie de exameneisen en toetsmatrijzen ter goedkeuring aan het bestuur. Het bestuur benoemt de leden van de examencommissie.

In 2021 bestond de examencommissie uit de volgende leden:

- Mevr. L. Zomer, voorzitter (onderwijskundige)
- Mevr. M. Voerman (praktiserend drogist)
- Mevr. R. Quartel (praktiserend drogist)

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is het toezichthoudende orgaan van Pharmacon. De leden van de Raad van Toezicht benoemen zelf nieuwe leden.

In 2021 bestond de Raad van Toezicht uit de volgende leden:

- Mevr. M.J.G.F. Pluijgers van der Velden, MD, MSc (voorzitter)
- Dhr. R. Haneveld, arts M&G, MPH
- Dhr. H. Gloudemans

Beleid

Kwalificatiestructuur vakdiploma's

De kwalificatiestructuur van de vakexamens in de drogisterijbranche bestaat uit drie zelfstandige niveaus:

Verkoop in de Drogisterij

Het examen 'Verkoop in de Drogisterij' is in feite een basisexamen zelfzorg waarbij wordt getoetst of de verkoper weet welke rol hij of zij heeft bij het ter hand stellen van zelfzorggeneesmiddelen. De verkoper mag bijvoorbeeld niet adviseren over de zelfzorggeneesmiddelen, maar moet wel in staat zijn om bij de klant te achterhalen of er behoefte is aan advies. Ook moet een verkoper bij bepaalde producten de klant op de risico's van het gebruik ervan kunnen wijzen. Het examen voor Verkoop in de Drogisterij is op MBO-2 niveau.

Assistent-Drogist

In de vakexamens voor assistent-drogist ligt de nadruk op advies geven over zelfzorggeneesmiddelen. Alleen de assistent-drogist en de drogist mogen advies geven over de categorie UAD-geneesmiddelen. Om dat goed te kunnen doen, moeten zij de juiste kennis en vaardigheden in huis hebben. Dit wordt door Pharmacon getoetst in de modules Adviseren 1 en Adviseren 2 (of Adviseren Compleet). Heeft een kandidaat deze modules behaald, dan ontvangt hij het vakdiploma Assistent-Drogist.

De volgende indicaties worden getoetst bij kandidaten voor het examen Assistent-Drogist:

- Pijn en koorts
- Maag- en darmklachten
- Verkoudheidsklachten
- Huidklachten
- Overige indicaties (kinderziektes, schimmelinfecties, stoppen met roken reisziekte, rusteloze benen, nervositeit en noodanticonceptie)

Verder zijn wet- en regelgeving, zelfzorgvoorlichting en communicatieonderdelen van de examens.

De examens voor Assistent-Drogist zijn op MBO-3 niveau.

Drogist

Naast het geven van advies over zelfzorggeneesmiddelen, houdt de drogist toezicht op de verkoop daarvan. Dit houdt in dat een drogist moet borgen dat in zijn winkel door alle medewerkers verantwoorde zorg wordt gegeven bij de ter hand stelling van zelfzorggeneesmiddelen. Voor het vakdiploma Drogist moet de kandidaat de

modules Adviseren 1 en Adviseren 2 (of Adviseren Compleet) plus de module Toezicht met goed gevolg afleggen.

De volgende indicaties worden getoetst bij kandidaten voor het examen Drogist:

- Pijn en koorts
- Maag- en darmklachten
- Verkoudheidsklachten
- Huidklachten
- Overige indicaties (kinderziektes, schimmelinfecties, stoppen met roken reisziekte, rusteloze benen, nervositeit en noodanticonceptie)

Verder zijn wet- en regelgeving, zelfzorgvoorlichting, communicatie en toezichthouden op de verantwoorde zorg onderdelen van de examens voor Drogist.

Het examen Toezicht ligt op MBO-4 niveau.

Communicatie

Pharmacon informeert haar relaties over nieuwe ontwikkelingen door het versturen van een periodieke nieuwsbrief. In deze nieuwsbrief wordt belangrijk nieuws vanuit Pharmacon vermeld, zoals de komst van nieuwe proefexamens, aangepaste exameneisen en (wijziging van) coronamaatregelen in de testcentra.

Jaarlijks in april of mei vindt de opleidersbijeenkomst plaats waarin alle opleiders worden geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen. In 2021 heeft in april een online opleidersbijeenkomst plaatsgevonden en is in september tevens een online vervolgbijeenkomst gehouden.

Er is derhalve voor een extra bijeenkomst in september gekozen, enerzijds om de opvolging van de actiepunten uit het overleg van april te bespreken en anderzijds vanwege de onzekerheid met betrekking tot coronamaatregelen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Nadat kandidaten examen hebben gedaan, wordt hen gevraagd een enquête in te vullen. Dit geschiedt uiteraard op vrijwillige basis. Hierin vragen we onder meer naar de ervaringen op het testcenter en of ze de lesstof vonden aansluiten op de examens.

In 2021 waren de examenkandidaten zeer tevreden over de boekingsmogelijkheden en de ontvangst op de testlocaties.

Verder vonden kandidaten dat de lesstof niet op elk onderwerp even goed aansloot op de examens. Deze resultaten geven we terug aan de opleiders.

Kwaliteit examinering

Pharmacon hecht grote waarde aan kwaliteitsborging. Dit geldt niet alleen voor het vaststellen van de exameneisen en het samenstellen van de examens, maar ook voor de examenafname en het uitreiken van de diploma's.

Toetskader VWS

Voor de examinering van examenkandidaten die opgaan voor de diploma's Drogist en Assistent-Drogist heeft de commissie Aanwijzing Examenorganisaties Drogisterijbranche richtlijnen voor kwaliteitsborging van de examinering opgesteld. Dit zijn de 'Beleidsregels aanwijzing examenorganisaties drogisterijbranche'. De commissie Aanwijzing Examenorganisaties Drogisterijbranche is een adviescommissie voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Pharmacon laat zich 5-jaarlijks toetsen aan deze beleidsregels door toetsdeskundige mw J. ter Burg, tevens adviseur van de commissie Aanwijzing Examenorganisaties Drogisterijbranche.

In 2019 heeft toetsdeskundige Ter Burg wederom een positieve beoordeling aan Pharmacon afgegeven, dat wil zeggen dat Pharmacon voldoet aan de beleidsregels. Het ministerie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft hierop de aanwijzing van Pharmacon als examenorganisatie in de drogisterijbranche verlengd met vijf jaar. Een volgende toetsing zal in 2024 plaatsvinden.

Exameneisen en -samenstelling

De exameneisen worden jaarlijks vastgesteld en gepubliceerd op de website vóór 1 oktober voor het daaropvolgende jaar. Pharmacon informeert de opleiders tijdig via een nieuwsbrief zodat zij de kandidaten kunnen voorbereiden op eventuele wijzigingen. Pharmacon stelt de exameneisen samen naar aanleiding van de eindtermen die het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport opstelt. Bij de exameneisen horen bijlagen waarin zijn opgenomen: de producten (merknamen), werkzame stoffen, terminologie en risicowaarschuwingen.

Op grond van de exameneisen, worden toetsmatrijzen opgesteld die kaderstellend zijn voor de uiteindelijke samenstelling van examenvragen en examens. Hiermee staat het totaal aantal vragen per examen, het aantal vragen per onderwerp en het soort vragen vast zodat de examens gelijkwaardig worden opgesteld. De toetsmatrijzen worden jaarlijks vastgesteld door het bestuur op voorstel van de examencommissie.

Examineren vereist behalve inzicht in de leerstof en leerdoelen ook kennis van vraagtechnieken, ofwel het juist formuleren van vragen. Pharmacon heeft een eigen vragenbank ontwikkeld, die onze examencommissie beheert. In samenwerking met onderwijskundigen en praktiserende drogisten uit de examencommissie worden de

examenvragen continu geactualiseerd. De examencommissie maakt voor de inhoudelijke kennis over zelfzorggeneesmiddelen gebruik van de volgende bronnen: Farmacotherapeutisch Kompas, Thuisarts.nl en de CBG-MEB voor de bijsluiters.

Het dagelijks beheer van de vragenbank ligt bij de secretaris van de examencommissie. In 2021 was Mascha Smulders secretaris van de examencommissie, zij is in het bezit van het certificaat Basis Kwalificatie Examinering (BKE).

De vragen in onze vragenbank worden voortdurend getest. Ze moeten zowel de kennis van de kandidaat als de toepassing van die kennis toetsen. Door middel van cases worden inzicht en vaardigheden van de kandidaten getest. Kandidaten die daar goed op scoren, kunnen in de drogisterij de juiste vragen stellen om tot een goed advies te komen en zo de wettelijk verplichte verantwoorde zorg leveren bij de ter hand stellen van die zelfzorggeneesmiddelen.

Praktijkgericht

Pharmacon stelt haar examens zeer zorgvuldig samen. De praktijk is daarbij onze leidraad. In de examencommissie, die de vragen ontwikkelt, hebben twee praktijkdeskundigen zitting. Daarnaast toetst Pharmacon in de contacten met werkgevers of de examens voldoende op de praktijk zijn afgestemd. Regelmatig overleg met opleiders leidt ertoe dat de opleidingen zodanig worden vormgegeven dat kandidaten de vereiste kennis opdoen voor hun diploma. De exameneisen staan gepubliceerd op onze website: www.pharmacon.nl.

In 2021 heeft Veldwerk Optimaal in opdracht van onder meer Pharmacon een output meting uitgevoerd door middel van mysteryshop aankopen in 508 drogisterijen in de maanden september tot en met november. Elke drogisterij is tweemaal bezocht en daarbij zijn 2 cases uitgevoerd. Een rapportage van deze output meting heeft Pharmacon in januari 2022 ontvangen. Aan de hand van de resultaten zal worden gezien of de gediplomeerden in de winkel op juiste wijze toepassen wat zij in de opleiding hebben geleerd en in het examen is afgetoetst.

Examinering in de praktijk

Alle Pharmacon-examens worden afgenomen op de computer. Om fraude tegen te gaan, maken kandidaten hun examen in speciaal hiervoor ingerichte examenlocaties in aanwezigheid van toezichthouders.

Examenlocaties

Het hele jaar door neemt Pharmacon reguliere examens af voor de vakdiploma's Drogist, Assistent-Drogist en Verkoop in de Drogisterij. Kandidaten kunnen zelf kiezen wanneer en waar zij examen doen. Pharmacon stelt doordeweeks meer dan 15 locaties in Nederland beschikbaar om examen te doen. Ongeveer eenmaal per maand kan ook op een aantal locaties op zaterdag examen worden gedaan.

Op de examenlocaties is sinds 2020 een aangepaste werkwijze van kracht. Om de besmettingskans op COVID 19 op de testlocaties zo klein mogelijk te houden zijn de volgende maatregelen van kracht geweest in 2021:

Maatregelen te nemen door examenkandidaten:

- Naleven richtlijnen RIVM (geen handen schudden, hoesten en niezen in je elleboog, etc.)
- Verplicht handen wassen bij binnenkomst op de examenlocatie
- Gebruik van een mondkapje bij verplaatsing
- 1,5 meter afstand te houden
- Blijf thuis bij ziekteverschijnselen

Maatregelen op de examenlocaties:














- Examenlocaties zijn qua capaciteit gehalveerd
- Examenwerkplekken worden om en om ingezet, waardoor er altijd één plek leeg is tussen de kandidaten
- Examenwerkplekken worden voor iedere afname schoongemaakt, inclusief de computers (muis, toetsenbord en koptelefoon)
- Medewerkers die ziekteverschijnselen hebben blijven thuis
- Medewerkers dragen een mondkapje
- Locatiespecifieke informatie vindt de kandidaat in de uitnodigingsmail (indien van toepassing)

De Coronamaatregelen blijven voorlopig ook van kracht in 2022.

De examenlocaties in Nederland zijn:



Bekijk hier onze examenlocaties

-  Alkmaar
-  Amersfoort
-  Arnhem
-  Breda
-  Den Haag
-  Dordrecht
-  Eindhoven
-  Goes
-  Groningen
-  Hengelo (OV)
-  Hoofddorp
-  Maastricht
-  Woerden
-  Zwolle

Daarnaast hebben we een examenlocatie in Paramaribo, Suriname en is er de mogelijkheid om examens te doen bij ons testcenter op Curaçao.

Boekingsportal

Kandidaten kunnen hun examens inboeken via de boekingsportal op www.pharmacon.nl. Ze kiezen de locatie, de datum en de tijd zelf. Ook de betaling verloopt online. Om fraude te voorkomen, moeten in het boekingsportal exact dezelfde persoonsgegevens (naam, voorletters en geboortedatum) worden ingevoerd als in het identiteitsbewijs staan. Deze worden voorafgaand aan het examen bij de examenlocatie gecontroleerd aan de hand van legitimatie.

Kandidaten die niet over internet of e-mail beschikken, kunnen hun examens boeken door middel van een inschrijfformulier.

Handboek

Pharmacon heeft een handboek ontwikkeld dat alle interne procedures en processen van het examenproces beschrijft. Daarnaast heeft Pharmacon ook een handboek voor het werken met de vragenbank opgesteld. Op deze manier is de kennis binnen Pharmacon geborgd en kunnen examenkandidaten erop vertrouwen dat eenieder die examens doet, dit op dezelfde wijze doet.

Examenondersteuning

Pharmacon streeft ernaar om zo veel mogelijk kandidaten op een verantwoorde manier te laten slagen zodat voldoende deskundig personeel aan de slag kan in de drogisterijbranche. In 2020 heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport bevestigd dat de medewerkers in de drogisterij een cruciaal beroep hebben vanwege de geneesmiddelenvoorziening.

Om de slagingskans te verhogen, stelt Pharmacon verschillende hulpmiddelen beschikbaar.

Proefexamens

Voor de examens Verkoop in de Drogisterij, Adviseren 1 en 2, Adviseren Compleet, Toezicht en Assistent-drogist voor apothekersassistenten heeft de examencommissie proefexamens ontwikkeld. Deze proefexamens zijn een realistische weergave van het reguliere examen en bieden de examenkandidaten ondersteuning in hun examenvorbereiding. De proefexamens kunnen in een digitale omgeving via de website van Pharmacon worden gemaakt. In 2021 is er veelvuldig gebruikgemaakt van de proefexamens, met een totaal van meer dan 3011gemaakte proefexamens. Dit is een stijging van het aantal proefexamengebruikers met meer dan 35% ten opzichte van 2020.

In 2021 is hard gewerkt aan een nieuw platform voor de proefexamens dat in januari 2022 in gebruik wordt genomen. Het nieuwe platform is helemaal up to date, gebruikersvriendelijker en wordt op gelijke wijze afgenomen als het echte examen. Een goede oefening dus!

Exameninzage

Kandidaten die hun examen niet hebben gehaald, kunnen inzage in hun gemaakte examen aanvragen. Op die manier krijgen kandidaten inzicht in de gemaakte fouten en in de materie die zij al wel goed beheersen.

Sinds april 2021 is het mogelijk om inzage te doen op alle 14 examenlocaties in Nederland. Kandidaten kunnen een inzage inboeken van hun laatst gemaakte examen via de website pharmacon.nl tegen betaling van EUR 28,50. Voorheen moesten examenkandidaten naar Maarssen afreizen om hun oude examen in te zien.

Speciale examens

Voor kandidaten die om speciale redenen problemen hebben met het opnieuw afleggen van hun examen in de reguliere examenlocaties, heeft Pharmacon de

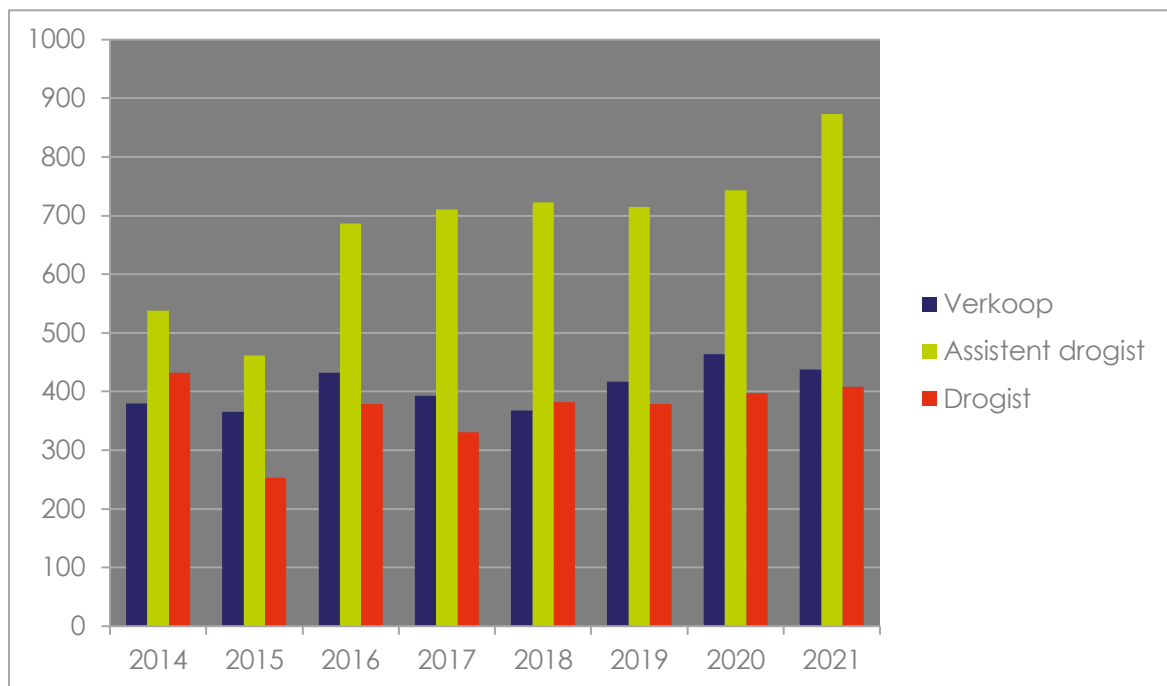
mogelijkheid gecreëerd om een examen te doen op het examenbureau in Maarsse. In 2021 hebben 52 kandidaten van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

Kandidaten met bijvoorbeeld ernstige examenvrees of dyslexie kunnen mondeling examen doen. Bij een mondeling examen wordt het examen door een examiner van een beeldscherm voorgelezen. De examenkandidaat klikt daarbij zelf het antwoord aan dat hij of zij denkt dat juist is. Het mondelinge examen is gelijk aan het reguliere examen. In 2021 hebben 3 examenkandidaten mondeling examen gedaan.

Resultaten

In 2021 heeft Pharmacon 5016 examens afgenomen. Er werden in totaal 1719 vakdiploma's uitgereikt, een stijging van meer dan 7% ten opzichte van 2020.

Van alle kandidaten die zijn geslaagd in 2021, is 68% de eerste keer geslaagd. Dat is een mooi percentage waarop de examenkandidaten en hun opleiders trots kunnen zijn!



1.719 vakdiploma's

438
Verkopers
in de
drogisterij

873
Assistent-
Drogisten

408
Drogisten