

2016

# Jaarverslag Pharmacon



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](mailto:examens@pharmacon.nl)  
[www.pharmacon.nl](http://www.pharmacon.nl)

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
Profiel.....	5
Beleid.....	7
Kwalificatiestructuur vakdiploma's.....	8
Communicatie .....	8
Examinering .....	9
Exameneisen .....	9
Examensamenstelling .....	9
Kwaliteitsgarantie.....	9
Examinering in de praktijk .....	11
Examenondersteuning .....	12
Resultaten .....	13

## Voorwoord

### Een stijgende lijn

Drogisten en assistent-drogisten zijn volgens de Geneesmiddelenwet verplicht om verantwoorde zorg te verlenen aan hun klanten bij de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen. Dat betekent dat zij de klant adviseren over een passend zelfzorggeneesmiddel en dat ze hen ook wijzen op eventuele risico's van het gebruik. De drogist houdt bovendien toezicht op de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen. Dat zijn belangrijke verantwoordelijkheden waarvoor deze beroepsgroep over specifieke inhoudelijke kennis en kunde moet beschikken. Met een Pharmacon-diploma heeft de drogist of assistent-drogist bewijs in handen dat hij over deze kennis en kunde beschikt. Met het oog op de verantwoorde advisering en verkoop van zelfzorggeneesmiddelen, is Pharmacon verheugd dat in 2016 een toename is te zien in het aantal afgenomen examens en behaalde diploma's. Wij zien als onafhankelijk exameninstituut de slagingspercentages geleidelijk stijgen. In 2015 slaagden er 1.080 kandidaten. In 2016 waren dat er 1.498, waarvan 379 assistent-drogisten en 687 drogisten.

### Meer proefexamens gemaakt

We zien ook dat steeds meer kandidaten slagen bij de eerste examenpoging. Deze stijgende lijn is waarschijnlijk te danken aan het feit dat steeds meer examenkandidaten een Pharmacon proefexamen doen voordat zij opgaan voor het echte examen. Pharmacon biedt via de opleider per module één gratis proefexamen aan. Als kandidaten meerdere proefexamens willen doen, kunnen zij die tegen een kleine vergoeding aanschaffen. De praktijk laat zien dat kandidaten die een proefexamen doen, hun slagingskans met gemiddeld 10% verhogen. Begin 2015 maakte nog 50 procent van de examenkandidaten gebruik van onze proefexamens. Dat aantal is in 2016 opgelopen naar 70 procent van de kandidaten. Daar hebben we ook veel moeite voor gedaan. Zo hebben we onder andere alle kandidaten die waren gezakt, gebeld en geïnformeerd over de mogelijkheid van onze proefexamens.

## Positieve feedback

De kwaliteit van een examen wordt bepaald door een deskundige inhoud die goed aansluit op de opleidingen. Voor de samenstelling van de examens heeft Pharmacon een vakbekwame examencommissie die bestaat uit leden met onderwijskundige expertise en drogisten uit de praktijk. We hebben in 2016 enquêtes afgenomen over de klanttevredenheid onder kandidaten en opleiders en daar is een heel positief resultaat uit gekomen. Ook hebben we in 2016 afscheid genomen van het toetsysteem, waardoor de 'look & feel' van de examens is gewijzigd. De reacties van onze examenkandidaten hierover zijn positief. Over het algemeen kregen we te horen dat het beeld van de examens rustig en logisch is opgebouwd. Tot slot zijn in 2016 in totaal 4 testcenters gecertificeerd door de Examenkamer. De certificering door de Examenkamer staat voor een deugdelijke toetsafname en een constant kwaliteitsniveau, net als onze examinering!

Pharmacon wenst alle kandidaten die in opleiding zijn voor het examen een goede voorbereiding toe en veel succes bij het examen.

Guus van Meene



Voorzitter Stichting Pharmacon

## Profiel

Als onafhankelijk 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 voor 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 zij 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.

## 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 verkoop en voorlichting over deze middelen veilig en verantwoord gebeuren. In de bewaking daarvan speelt Pharmacon een grote rol. Doel daarbij is een adequaat kennis- en vaardigheidsniveau van drogisten, assistent-drogisten en andere medewerkers op het gebied van de zelfzorg te bevorderen en borgen. Dit doen we door het kennis- en vaardigheidsniveau 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, de raad van toezicht als de examencommissie houdt toezicht op de kwaliteit van de examinering. De praktische uitvoering ervan is in handen van het examenbureau.

## 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 2016 bestond het bestuur uit de volgende leden:

- Dhr. Guus van Meene (voorzitter)
- Dhr. Rob van Hattem
- Dhr. Harry Gloudemans

## Examencommissie

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

In 2016 bestond de examencommissie uit de volgende leden:

- Dhr. J.A. Schouten (waarnemend voorzitter)
- Mevr. J. van Beekhuizen-Janssen
- Mevr. J.E.M. Coté-Smith

## 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 2016 bestond de raad van toezicht uit de volgende leden:

- Dhr. drs D.M. Boogaard (voorzitter)
- Mevr. dr. M.J.G.F. Pluijgers van de Velden
- Dhr. drs. G.W. Metz



# Beleid

## Kwalificatiestructuur vakdiploma's

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

- **Verkoop in de Drogisterij – basiscursus zelfzorg**

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.

- **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 afgetoetst in de modules Adviseren 1 en Adviseren 2 (of Adviseren Compleet). Heeft een kandidaat deze modules behaald, dan ontvangt hij het vakdiploma Assistent-Drogist.

- **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 geleverd 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.

## 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 openingstijden van examencentra.

In 2016 heeft, zoals gebruikelijk, een opleidersbijeenkomst plaatsgevonden waarin de opleiders zijn geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen.

Pharmacon is in 2016 gestart met het gericht in kaart brengen van de klanttevredenheid over de dienstverlening van Pharmacon, die op diverse manieren wordt getoetst bij de verschillende klantgroepen.

De dienstverlening van Pharmacon wordt gemeten op de volgende punten:

- de examens
- de examenafname.

De conclusie uit het onderzoek is dat onze primaire en indirecte klanten overwegend positief zijn over de dienstverlening en kwaliteit van de examens en examenorganisatie.

## 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.

### Exameneisen

#### Vaststelling

De exameneisen worden jaarlijks vastgesteld vóór 1 oktober voor het daarop volgende jaar. Pharmacon informeert de opleiders tijdig zodat zij de kandidaten kunnen voorbereiden op eventuele wijzigingen.

Pharmacon stelt de exameneisen samen naar aanleiding van de eindtermen die de overheid opstelt.

### Examensamenstelling

#### Kwaliteitsgarantie

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.

#### Vraagformulering

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. Pharmacon heeft de doelstelling om medewerkers af te leveren die veel kennis hebben van gezondheid en het veilig gebruik van zelfzorggeneesmiddelen.

## Praktijkgericht

Pharmacon stelt haar examens zeer zorgvuldig samen. De praktijk is daarbij onze leidraad. In de contacten met werkgevers toetst Pharmacon 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.

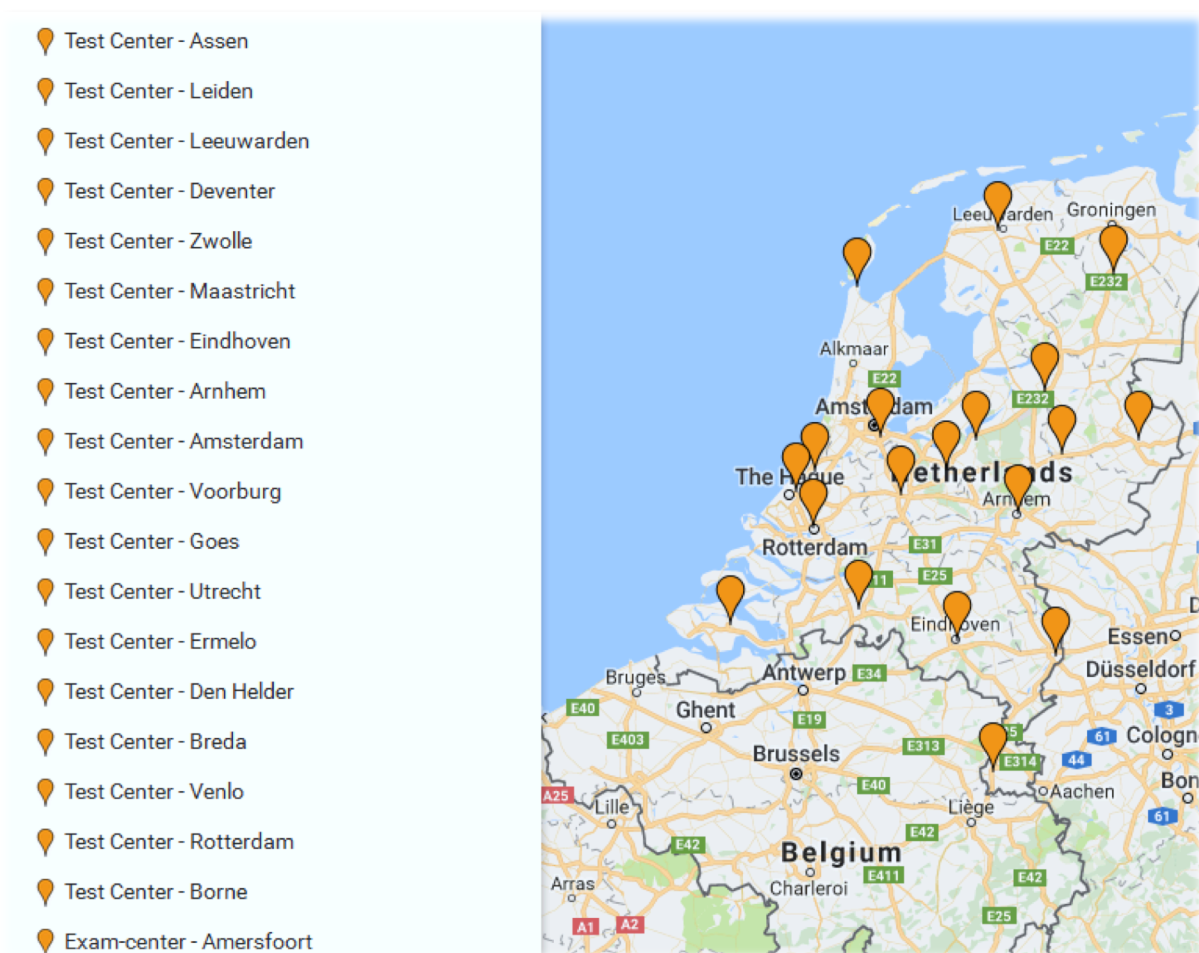
## Examinering in de praktijk

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 de examens afleggen op verschillende dagen en tijden bij achttien locaties in Nederland.

De locaties in Nederland zijn:



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

## Boekingsportal

Kandidaten kunnen hun examen inboeken via de boekingsportal op [www.pharmacon.nl](http://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 gecontroleerd aan de hand van legitimatie.

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

## Handboek

Pharmacon heeft een handboek ontwikkeld dat alle interne procedures en processen van het examenproces beschrijft. Op deze manier is de kennis van Pharmacon geborgd en kunnen examenkandidaten erop vertrouwen dat eenieder die examen doet, dit op dezelfde wijze doet.

## Examenondersteuning

Pharmacon streeft ernaar om zoveel mogelijk kandidaten op een verantwoorde manier te laten slagen zodat voldoende deskundig personeel aan de slag kan in de drogisterijbranche. Om de slagingskansen te verhogen, stelt Pharmacon verschillende hulpmiddelen beschikbaar.

### Proefexamens

Voor de examens Verkoop in de Drogisterij, Adviseren 1 en 2, Doorstroom en Toezicht zijn proefexamens ontwikkeld. Deze proefexamens zijn een realistische weergave van het reguliere examen en bieden de examenkandidaten ondersteuning in hun examenvoorbereiding. De proefexamens kunnen in een digitale omgeving op de website van Pharmacon worden gemaakt. In 2016 is er veelvuldig gebruik gemaakt van de proefexamens, met een totaal van meer dan 2.000 gemaakte proefexamens.

In 2016 is onderzoek gedaan naar de resultaten van kandidaten die op voorhand oefenen met proefexamens ten opzichte van kandidaten die daar geen gebruik van maken. Daaruit bleek dat bij kandidaten die wel oefenen met proefexamens, het slagingspercentage 5 tot 10% hoger ligt.

### Exameninzage

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

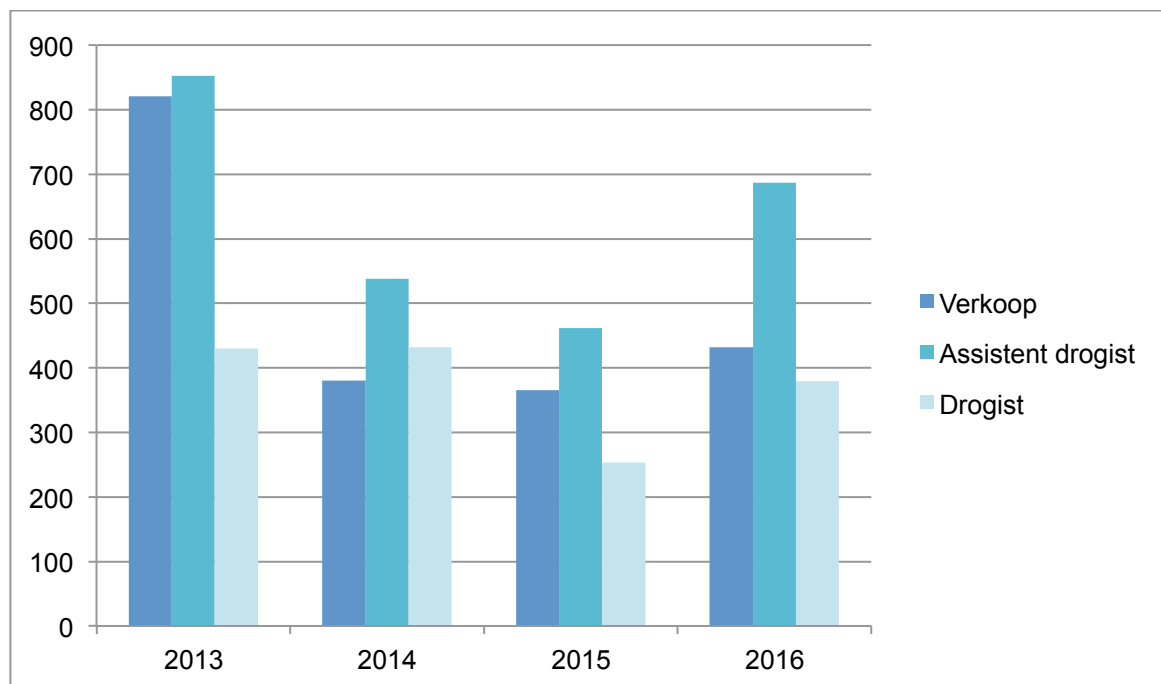
### Bijzondere en mondelinge examens

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 Maarssen. De kandidaten krijgen dan eerst inzage in het vorige examen en doen aansluitend examen in een ruimte zonder andere kandidaten. In 2016 is hier 113 keer gebruik van gemaakt.

Kandidaten met bijvoorbeeld ernstige examenvrees of dyslexie kunnen mondeling examen doen. In 2016 zijn 5 examens mondeling afgenomen.

## Resultaten

In 2016 werden er 3.875 examens afgenomen met een gemiddeld slagingspercentage van 53% (op basis van afgenomen examens). Van alle kandidaten die examens hebben gedaan in 2016 is 84% ook in 2016 geslaagd. Er werden in totaal 1.498 vakdiploma's uitgereikt.



FIGUUR 1: AANTAL UITGEREIKTE DIPLOMA'S 2016

