

2017

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

Email examens@pharmacon.nl
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

2017 was een succesvol jaar voor Pharmacon. Met gepaste trots kunnen we in dit jaarverslag melden dat ruim 1.400 kandidaten hun Pharmacon vakdiploma hebben behaald. Nederland is een groot aantal ter zake kundige verkopers van UAD-geneesmiddelen rijker.

Unieke positie van de drogist

De positie van de Nederlandse drogist binnen de terhandstelling van UAD-geneesmiddelen is uniek in de wereld. Ongeveer 75% van de aankopen van zelfzorgproducten wordt buiten de apotheek gedaan en wekelijks komen daar nieuwe verkooppunten bij.

Bij deze unieke positie van de drogist, hoort ook een grote verantwoordelijkheid. Consumenten moeten blind kunnen vertrouwen op uitstekend advies en hoogstaande vakkennis van hun zelfzorgadviseur. Dit wordt ook nog eens versterkt door de toenemende vraag naar zorg: aan de ene kant door de vergrijzing van onze samenleving en aan de andere kant vanwege de meer kritische en beter geïnformeerde consument.

Verantwoordelijkheid van drogist neemt toe

Naar de toekomst toe zal de consument meer verantwoordelijkheid moeten nemen voor zijn eigen gezondheid en daar zal de toegevoegde waarde van de (assistent)drogist of verkoopmedewerker in de drogisterij nog belangrijker worden. Pharmacon volgt deze ontwikkeling op de voet en neemt initiatieven om hier actief op in te spelen. Hierdoor zal de rol en toegevoegde waarde van de (assistent) drogist nog beter tot zijn recht komen.

Pharmacon staat voor kwaliteit

Zoals u in dit jaar verslag zult lezen, staat Pharmacon in voor een hoge kwaliteit van examinering en streven wij er samen met de opleiders en de werkgevers naar om iedere dag de beste kwaliteit te leveren. Pharmacon is een stichting zonder winstoogmerk waar de leden van de raad van bestuur, raad van toezicht, examencommissie en het bureau, zich met veel enthousiasme voor hebben ingezet en dit ook komend jaar weer zullen doen.

Wij wensen de gediplomeerden veel succes in het uitvoeren van hun vak en wensen de huidige en toekomstige Pharmacon kandidaten veel succes in de voorbereiding voor het examen.



Jalmar Wesselink, voorzitter raad van bestuur

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 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.

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 van 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 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, 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. In 2017 heeft zich een bestuurswisseling plaatsgevonden. De leden van het bestuur benoemen zelf nieuwe leden.

In 2017 bestond het bestuur uit de volgende leden:

- Dhr. Guus van Meene (voorzitter) tot 1 maart 2017
- Dhr. Jalmar Wesselink (voorzitter) vanaf 1 maart 2017
- Dhr. Rob van Hattem (onderwijskundige tot 1 juni 2017)
- Mw. Elise Weber (onderwijskundige vanaf 1 juni 2017)
- Dhr. Harry Gloudemans (penningmeester)

Examencommissie

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

In 2017 bestond de examencommissie uit de volgende leden:

- Dhr. J.A. Schouten (voorzitter)
- Mevr. J. van Beekhuizen-Janssen
- Mevr. J.E.M. Côté-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 2017 bestond de raad van toezicht uit de volgende leden:

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

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-drogisten 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.

- **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 2017 heeft, net als in elk jaar, een opleidersbijeenkomst plaatsgevonden waarin alle opleiders zijn geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen.

Ook heeft Pharmacon in 2017 onderzoek gedaan naar 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 wederom 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 daaropvolgende 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.

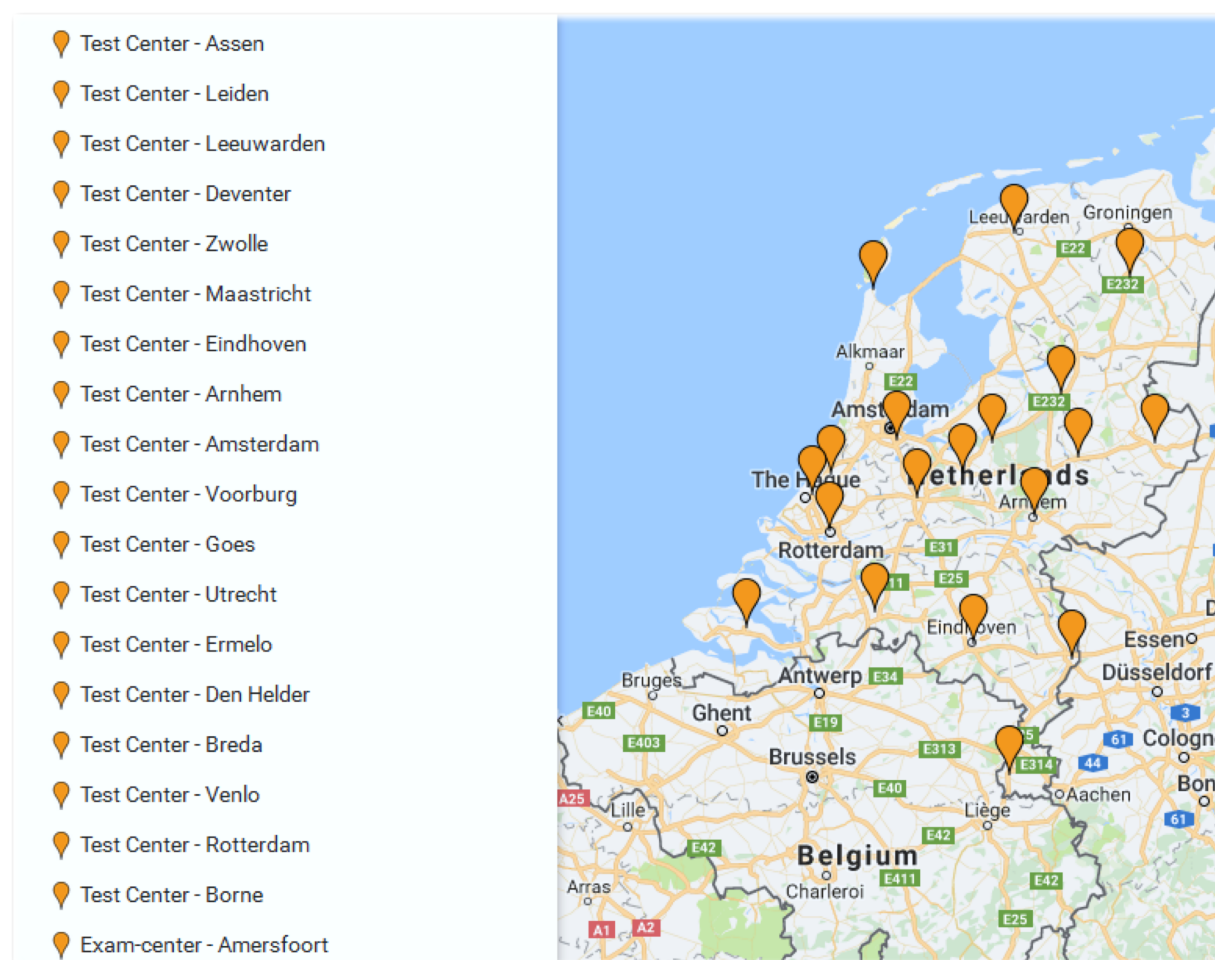
Examinering in de praktijk

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. 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 zo veel mogelijk kandidaten op een verantwoorde manier te laten slagen zodat voldoende deskundig personeel aan de slag kan in de drogisterijbranche. Om de slagingskans 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 2017 is er veelvuldig gebruikgemaakt van de proefexamens, met een totaal van meer dan 2.000 gemaakte proefexamens. In 2017 is in de communicatie extra veel aandacht gegeven aan de proefexamens. Dit heeft geresulteerd in een stijging van het aantal proefexamengebruikers met 7% in 2017 ten opzichte van 2016.

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

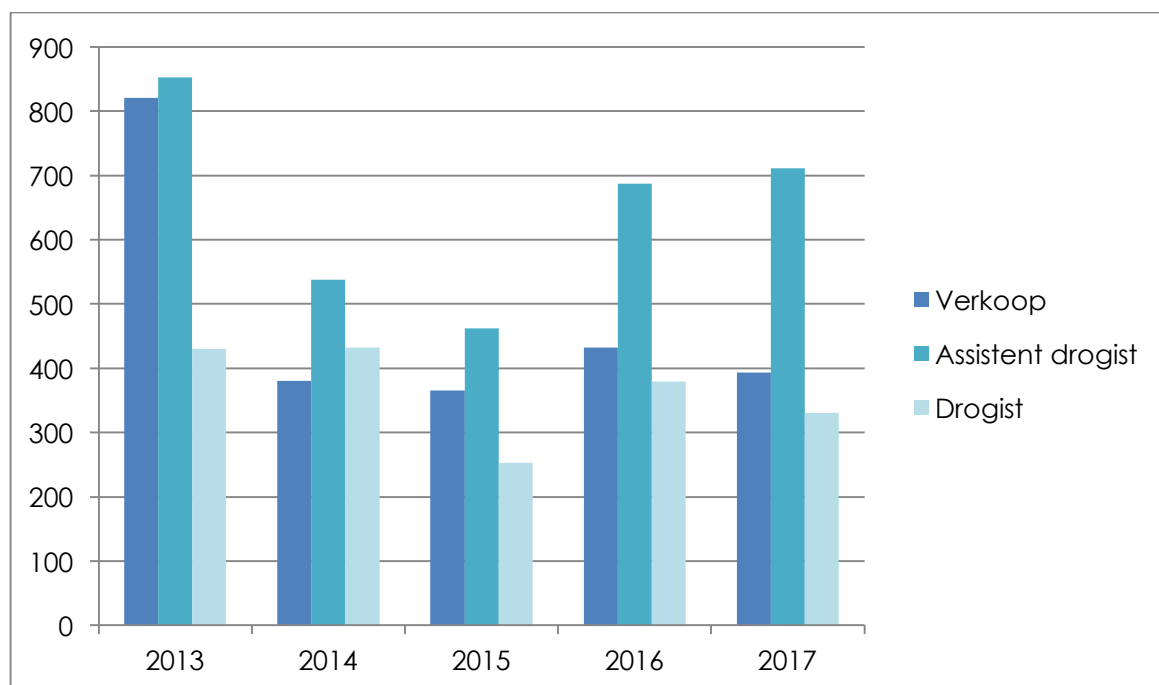
Voor kandidaten die om speciale redenen problemen hebben met het opnieuw afleggen van hun examen in de reguliere examenlocaties, heeft Pharmacon de mogelijkheid gecreëerd om een examen te doen op het examenbureau in Maarssen. De kandidaten krijgen dan eerst inzage in het vorige examen en doen aansluitend examen in een ruimte zonder andere kandidaten. In 2017 is hier 87 keer gebruik van gemaakt.

Kandidaten met bijvoorbeeld ernstige examenvrees of dyslexie kunnen mondeling examen doen. In 2017 zijn drie examens mondeling afgenomen.

Resultaten

In 2017 heeft Pharmacon 3.279 examens afgenomen. Van alle kandidaten die examens hebben gedaan in 2017, is 86% ook in 2017 geslaagd. Er werden in totaal 1.435 vakdiploma's uitgereikt.

Van alle kandidaten die zijn geslaagd in 2017, is 78% de eerste keer geslaagd. Dat is een mooi percentage waar de opleiders en de examenkandidaten trots op kunnen zijn!



FIGUUR 1: AANTAL UITGEREIKTE DIPLOMA'S JAAR 2013 TOT EN MET 2017

1.435 vakdiploma's

393
Verkopers
in de
drogisterij

711
Assistent-
drogisten

331
Drogisten