“Drogisten nemen hun maatschappelijke verantwoordelijkheid heel serieus want de producten die we verkopen, heeft de consument hard nodig”

Marten Hummel, directeur Centraal Bureau Drogisterijbedrijven:

“Samen gezorgd voor meer waardering drogist”

2020 was een veelbewogen jaar voor de drogisterijbranche. Ondanks de chaos van de coronacrisis heeft het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven achter de schermen grote stappen gezet waarop de sector de komende jaren voort kan bouwen. “Dankzij de saamhorigheid in de branche wordt de rol van de drogist als verlener van verantwoorde zorg en als gezondheidsspecialist steeds zichtbaarder en meer erkend”, zegt Marten Hummel, directeur van het CBD.

TEKST
Ivonne de Thouars
BEELD
In the Picture

Als één woord het bijzondere jaar 2020 voor de drogisterijbranche kenmerkt, dan is dat volgens Marten Hummel het woord saamhorigheid. “In het bestuur van het CBD zijn alle drogisterijretailers, van keten tot zelfstandige en formules tot de KNDB, vertegenwoordigd en we zijn als één partij opgetrokken met een enorm saamhorigheidsgevoel. De drogisterijbedrijven zijn concurrenten maar hebben ook samen bepaald op welke manier de drogist de maatschappij het beste kan dienen.” Dat loonde: de drogist kreeg de status van vitale beroepsgroep, blijft bij strengere maatregelen open en heeft zich laten zien als betrouwbare partner van de overheid.

Essentiele rol

Zodra in het begin van de coronacrisis de dreiging heerste dat alle winkels hun deuren zouden moeten sluiten, is het CBD direct met de overheid in gesprek gegaan om de drogisterijwinkels open te houden. “Het CBD zat direct met het ministerie van VWS aan tafel om de vitale functie van drogisterijen te benadrukken. De drogist speelt een belangrijke rol in het beschikbaar houden van geneesmiddelen, middelen voor de vitaliteit en hygiëneproducten die besmetting tegen kunnen gaan. Voor het ministerie speelde zelfzorg een belangrijke rol, mede omdat huisartsen in het begin van de crisis al aangaven dat paracetamol de effecten van een besmetting met het coronavirus kan beperken”, zegt Hummel. Ook heeft het CBD met de overheid gesproken over de verkoop van mondkapjes en van zogenaamde zelftesten om na te gaan of iemand besmet is of is geweest. Als betrouwbare testen beschikbaar komen, dan ziet de overheid de drogist als een belangrijk verkoopkanaal. De lobby van het CBD gebeurt achter de schermen en is niet altijd zichtbaar voor de retailers, ondernemers en (assistent)drogisten. Een sterke lobby is onmisbaar om resultaten te behalen voor de gehele sector zoals dat nu is gebeurd. De overheid erkende de cruciale rol van de drogist om de maatschappij draaiende te houden, waardoor de drogisterijen tijdens de intelligente lockdown hun deuren open konden houden en medewerkers als ‘vitale beroeper’ hun kinderen naar de opvang konden brengen. Hummel: “Bovendien hebben we gezamenlijk maatregelen genomen om bijvoorbeeld in de ‘hamsterperiode’ paracetamol beschikbaar te houden voor iedereen. Dat hebben we geuit in een gezamenlijke landelijke advertentiecampagne in alle kranten en het beleid is een voorbeeld geweest voor overheid en supermarkten.”

Ook de veiligheid van de medewerkers en de klanten in de winkel was direct een belangrijk aandachtspunt. Hummel: “Drogisten hadden als één van de eerste branche een veiligheidsprotocol. De medewerkers van de drogisterij stonden immers in de frontlinie hun klanten te woord, dus er zijn snel maatregelen genomen zoals gebruik van kuchschermen en het reguleren van het aantal klanten in de winkel door het mandje-in-mandje-uit beleid. Dit deurbeleid is belangrijk en werd heel snel geïmplementeerd in de praktijk. In het bestuur van het CBD zitten de directies van de formules, dus als er een besluit valt, kunnen we dat snel doorvoeren. Ons veiligheidsprotocol is dan ook een voorbeeld geweest voor andere sectoren. Daarnaast hebben we op de website van het CBD, drogistensite.nl, een speciale pagina over ‘corona en de drogist’ waar medewerkers alle actuele ontwikkelingen en maatregelen konden volgen. En een speciaal coronamagazine op het nascho- »

lingsplatform geplaatst zodat de medewerkers wisten hoe zij hun klanten het beste konden adviseren." Deze doortastendheid kon volgens Hummel alleen bereikt worden doordat alle drogisterijretailers en de medewerkers er de schouders onder hebben gezet en als één partij optrokken. "Die saamhorigheid hebben we ook laten zien in de landelijke campagne op televisie, radio en online 'Wij drogisten van Nederland, zijn er voor jou'. Deze campagne met de drogist in de hoofdrol is door meer dan 10.000 mensen gezien!"
Na de zomer kwam de tweede corona-golf in zicht en trad het CBD weer in overleg met de overheid om te garanderen dat de drogist bij een algehele winkelsluiting nog steeds openblijft. "Die toezegging hebben we gekregen. We hebben dit jaar in korte tijd van de overheid de erkenning gekregen dat we een essentiële rol spelen in de geneesmiddelenvoorziening. Een status waar we de komende jaren op voort moeten bouwen."

"We zoeken steeds de erkenning, alle stakeholders moeten zien wat we doen en kunnen. En daarin zijn we in 2020 bijzonder goed geslaagd"

"Gaat deze erkenning van de drogist verder dan het puur als toeleverancier beschikbaar houden van geneesmiddelen?"
"Jazeker, met deze status is niet alleen onze positie in de geneesmiddelenvoorziening erkend, maar worden ook de medewerkers in de drogisterij op waarde geschat: je beoefent een beroep dat cruciaal is voor de samenleving. Als assistent-drogist of drogist ben je nodig om de maatschappij draaiende te houden en de overheid heeft de (assistent)drogist bewust in hetzelfde rijtje gezet als de apothekersassistent en de verpleegkundige. Drogisten zijn retailers maar wel met een maatschappelijke rol. Uit een consumentenonderzoek van Pharmacon, dat na die eerste lockdown is gehouden, blijkt ook dat de consument is gaan inzien hoe belangrijk de drogist is voor de samenleving en heeft door de coronacrisis meer waardering gekregen.
Kortom, drogisten worden gehoord en zitten aan tafel bij de overheid. De erkenning van de drogist als zorgpartner is door corona is een versnelling gekomen. Dat ziet het bestuur van het CBD op meerdere vlakken, zo zijn we samenwerkingsverbanden aangegaan met Bijwerkingencentrum Lareb en het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG). Dat is belangrijk want het CBG bepaalt ondermeer welke status geneesmiddelen hebben. We gaan steeds meer onderdeel uitmaken van de zorgketen en we geloven erin dat we dat met zijn allen kunnen! Er zijn trends in de zorg om de rol van de drogist als voorportaal beter op te pakken, De zorgkosten moeten omlaag en wij spelen een belangrijke rol in het verlenen van de juiste zorg op de juiste plek. We helpen mensen om zelf hun kleine kwalen op te lossen en zorgen er ook voor dat mensen niet te lang zelf blijven dokteren, wat door de coronacrisis ook meer voorkomt. De resultaten van een lang traject, waar we jaren aan hebben gebouwd, komen dit jaar versneld naar boven en we hebben nu een stevig fundament waarop we kunnen voortbouwen."

Een ander belangrijk wapenfeit is de uitspraak van de Raad van State die erkent dat de inzet van een 'tabletdrogist' bij de verkoop van UAD-middelen in strijd is met de wet. Daarmee werd de eerdere goedkeuring hiervoor door de Rechtbank Midden-Nederland overruled. Waardoor is die mening bijgesteld?
"Het CBD vecht de 'drogist op afstand' al drie jaar aan omdat het simpelweg in strijd is met de geneesmiddelenwet. De eerdere uitspraak van de rechtbank verbaasde ons dan ook enorm en daarom zijn we in hoger beroep gegaan. We komen immers op voor de belangen van onze achterban. De Raad van State heeft uiteindelijk een lagere rechter gecorrigeerd. De uitspraak van de Raad van State van 4 november laat niets te wensen over: de Geneesmiddelenwet is heel duidelijk en er is niet voor niets een onderverdeling in AV, UAD en UA gecreëerd. Daar moet ieder zich aan houden. Deze onderverdeling is in de wet ontstaan na lange discussies over de risico's van zelfzorggeneesmiddelen en de UAD- status borgt de verantwoorde zorg die de klant bij verkoop krijgt. Dat houdt wettelijk onder andere in dat er tijdens de openingstijden altijd (assistent)drogisten fysiek in de winkel aanwezig moeten zijn voor het geven van advies. Daarmee is ook deze uitspraak een prachtige steun van de drogist als Erkend Specialist in Zelfzorg, de verlener van verantwoorde zorg. Het is dan ook merkwaardig dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), die toeziet op de medicatieveiligheid, in 2017 had besloten een tabletdrogist toe te staan. We zijn in onze bezwaren tegen de tabletdrogist steeds ondersteund door de Consumentenbond en het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik (IVM), die staan voor het belang van de consument of patiënt. Het gebeurt niet vaak dat de Raad van State een uitspraak van een lagere rechter vernietigt en dit gebeurde ook op niet mis te verstane wijze: de Raad van State heeft zelf een persbericht uitgestuurd, waarin zij onderstreepte dat supermarkten geen geneesmiddelen mogen distribueren of verkopen zonder fysieke aanwezigheid van een (assistent)drogist tijdens de openingstijden."

Careality kreeg vooralsnog deze reactie van Ahold: "Albert Heijn heeft in ruim 400 winkels de 'tabletdrogist' geïnstalleerd. In winkels waar deze niet aanwezig is, is op openingstijden voor minimaal 32 uur per week een drogist aanwezig om klanten verantwoorde zorg te bieden. Iedere winkel staat uiteraard onder toezicht van een drogist. We beraden ons momenteel hoe we met de uitspraak van de Raad van State omgaan." Wat is je reactie hierop?
"Met deze reactie geeft Ahold in feite aan dat Albert Heijn niet voldoet aan de wet zoals de Raad van State heeft aangegeven. Ahold is een beursgenoteerd bedrijf en ik ga ervan uit dat zij zich

"We willen in Nederland van nazorg naar voorzorg om de kosten in de hand te houden. De drogist draagt daaraan substantieel bij: de juiste zorg op de juiste plek"

op eigen initiatief aan de wet zal houden, en niet pas als de IGJ er een uitspraak over doet. Minimaal 32 uur per week is echt niet voldoende. Gelet op de openingstijden van AH-winkels, betekent dit dat zij minder dan de helft van de openingstijd een (assistent) drogist fysiek aanwezig hebben in de winkel bij de verkoop van UAD-middelen Ik verwacht dat Albert Heijn snel actie zal ondernemen, zich aan de wet gaat houden en IGJ daar strikt op zal toegezien. Het CBD blijft er in ieder geval bovenop zitten."

Komt de uitspraak van de Raad van State wel tegemoet aan de wensen van de consument die gediend is bij een brede bereikbaarheid van zelfzorggeneesmiddelen?

"De toegankelijkheid en bereikbaarheid van zelfzorggeneesmiddelen is nooit een discussie geweest. In Nederland is er de unieke situatie dat we naast de apotheek 2.350 drogisten hebben die verantwoorde zorg leveren en waar 80 procent van de zelfzorggeneesmiddelen worden aangekocht. Dat betekent dat er een fijnmazig netwerk is waar consumenten op een veilige en verantwoorde manier hun geneesmiddelen kunnen aanschaffen, advies kunnen krijgen en altijd een risicowaarschuwing krijgen. Op bijna elke hoek van de straat is een drogisterij gevestigd. Het is prima als supermarkten zelfzorggeneesmiddelen willen verkopen, maar dan wel volgens de wet en het is voor de toegankelijkheid niet noodzakelijk."

Digitalisering heeft wel de toekomst. Een veelgestelde vraag in deze kwestie is dan ook: hoe zit het met de verantwoorde zorg bij online aanbieders van UAD-middelen?

"Een terechte vraag. Ook bij online verkoop van geneesmiddelen hoort verantwoorde zorg, maar dit proces is niet te vergelijken met verkoop in winkels. Een beeldscherm thuis is geduldig en biedt de ruimte om informatie te geven en vragen waar je in de winkel soms geen tijd voor hebt. We hebben, notabene op verzoek van diezelfde IGJ, de richtlijn voor verantwoorde zorg bij online verkoop opgesteld en daaraan gaan alle drogisterijen die zijn aangesloten bij het CBD voldoen: het keurmerk Zelfzorg Online. Een consument krijgt bij aangesloten webshops tijdens de aankoop van geneesmiddelen te maken met een check op leeftijd en een grens op het aantal te kopen verpakkingen. En klikt de klant een product aan, dan zien ze direct alle informatie over dat geneesmiddel: indicatie, bijwerkingen, contraindicaties, een eventuele risicowaarschuwing en ze lezen wanneer ze met bepaalde klachten naar een huisarts moeten. Die informatie heeft het CBD samen met het IVM opgesteld. Daarnaast kun je met één druk op de knop direct een drogist raadplegen. Deze richtlijn voor verantwoorde zorg online is een veldnorm en we vragen ook van het IGJ dat zij andere websites die geneesmiddelen aanbieden daarop controleren. Aanbieders die niet bij het CBD zijn aangesloten, kunnen bij ons het Keurmerk Zelfzorg Online aanvragen. Dat keurmerk is helemaal doorontwikkeld en klaar om verder uitgerold te worden."

En hoe wordt de verantwoorde zorg geborgd bij zelfscankassa's die nu ook bij de drogisterijen versneld worden ingevoerd?

"Dat is een actuele discussie binnen ons bestuur. Belangrijk is dat ook bij zelfscan verantwoorde zorg wordt gegeven. Een werkgroep met vertegenwoordigers van alle drogisterijbedrijven onderzoekt nu op welke manier bij zelfscankassa's verantwoorde zorg kan worden gegeven. Hoe vullen we de kassacheck en de risicowaarschuwing in en op welke manier verifiëren drogisten het veilig gebruik? Je kunt bijvoorbeeld denken aan de manier waarop er met alcohol in de supermarkt wordt omgegaan waarbij het afleverproces wordt afgebroken zodat een medewerker kan ingrijpen of adviseren." »

De drogisterij is een van de weinige winkels die nog volop door de consument wordt bezocht, zegt ABN AMRO. De drogisterijklant is volgens Info2Action ook bovengemiddeld gemotiveerd om zich aan de maatregelen te houden. Profileert de drogist zich voldoende als 'veilige winkel' zodat ook de grote kwetsbare doelgroep zich thuis voelt?

"De sector had niet voor niets als eerste een protocol Veilig Winkelen. We hanteren nog steeds een strikt deurbeleid, we gaan sinds deze maand goed om met de mondkapjesplicht en we hebben looproutes en ruimte gecreëerd in de winkels. De retailers nemen zelf ook initiatieven, zoals Kruidvat die klanten oproept om de kerstinkopen te spreiden. Drogisten nemen hun maatschappelijke verantwoordelijkheid heel serieus want de producten die we verkopen, heeft de consument gewoon hard nodig en dat willen we blijven faciliteren. Persoonlijke aandacht en adviseren zitten al in het DNA van de drogist, dus ik zie geen toegevoegde waarde in verdere branchebrede middelen zoals bijvoorbeeld een ouderenuurtje."

Door de coronacrisis roepen overheid en medici op tot meer aandacht voor de gezonde leefstijl. Neemt de drogist hier snel genoeg een positie in?

"Drogisten zijn al sinds jaar en dag gezondheidsspecialist! We bieden zelfzorggeneesmiddelen en deskundig advies die helpen bij kleine kwalen waardoor de consument de huisarts minder vaak hoeft te raadplegen. Bovendien geven drogisten leefstijladviezen waarmee kwalen voorkomen kunnen worden en de weerstand op peil blijft en houden we de consument vitaal met supplementen, E-health oplossingen, antistress- en slaapartikelen en hygiëneproducten. Ook komen miljoenen mensen naar de drogist voor verzorgingsproducten en cosmetica, die bijdragen aan een gevoel van welbevinden. Ons werk draait al jaren om preventie en welbevinden. Het is belangrijk om de meerwaarde van de drogist in de zorgketen en bij de overheid duidelijk te blijven maken. Het CBD spreekt daarom dagelijks met allerlei instanties om zo invloed te blijven uitoefenen en de drogist naar voren te schuiven. Zo sluit het CBD bijvoorbeeld aan bij de Federatie voor Gezondheid waarin alle zorgpartijen verenigd zijn. Het is dan goed om te horen dat deze federatie de drogisten graag verwelkomen als lid: juist de drogist is die toegankelijke en laagdrempelige professional die mensen uit alle lagen van de bevolking kan bereiken. Daarmee zitten we aan tafel met bijvoorbeeld medisch specialisten, huisartsen, voedingsspecialisten en wetenschappers. We willen in Nederland van nazorg naar voorzorg, van prepareren naar repareren om de kosten in de hand te houden. De drogist draagt substantieel bij aan het feit dat de juiste zorg op de juiste plek wordt geleverd en aan de vitaliteit en het welbevinden van de consument. Advisering over leefstijl is enorm in ontwikkeling en nog niet formeel georganiseerd. Daarom zoeken we steeds de erkenning: beslissers als de overheid, de politiek, zorgverzekeraars en zorgverleners moeten zien wat we doen en kunnen. En daarin zijn we in 2020 bijzonder goed geslaagd."

Hoe gaat het CBD de komende jaren voortbouwen op de positie die is bereikt?

"Het CBD zal blijven investeren in de risicowaarschuwing, de Proeftuin waarbij apothekers, huisartsen en drogisten samenwerken en in de samenwerkingsverbanden. En de verkiezingen voor de Tweede Kamer komen eraan dus het is zaak dat we steeds aan tafel zitten met de overheid. We gaan tevens het nascholingsplatform, dat inmiddels 9.000 deelnemers heeft, uitbreiden met meer scholing over preventie en supplementen en meer aandacht vragen voor de risicowaarschuwingen. Ik vind het trouwens bewonderenswaardig dat medewerkers in de drogisterij de risicowaarschuwingen in de praktijk goed geven, ondanks de drukte van de coronacrisis. Dat is een compliment waard! We hopen dat iedereen dat volhoudt, want het is een traject van de lange adem waarmee we nog veel meer gaan doen. De Proeftuin, waarin de samenwerking tussen huisartsen, apothekers en drogisten wordt onderzocht, loopt nu goed en de verwachting is dat we volgend jaar de eerste resultaten kunnen presenteren. Onderzoeksbureau Nivel heeft al een eerste inventarisatie gemaakt van de verwijzingen van de drogist naar de huisarts en publiceert binnenkort de resultaten. Wat blijkt: drogisten verwijzen op het juiste moment naar een huisarts of apotheker, niet alleen volgens de adviesstandaarden maar ook bij een 'niet pluis'-gevoel. Nivel is dan ook enthousiast over de eerste resultaten. Nu kijken we verder naar wat huisarts en apotheker doen in de samenwerking met de drogist. Verder wil het CBD onderzoeken wat de impact is van corona op het gedrag van de consument: is de consument vaker naar de drogist gegaan omdat zij de huisarts vaak vermeden? Het is heel interessant om te weten of de consument door de crisis zelfredzamer is geworden en te bekijken hoe we ervoor kunnen zorgen dat de consument dat vaker doet om zo de zorg te ontlasten. De Patiëntenfederatie Nederland heeft onlangs een onderzoek gepubliceerd waaruit blijkt dat 70 procent van de respondenten het belangrijk vindt om klachten zelf op te lossen met zelfzorggeneesmiddelen. Dus ook de groeiende groep van chronische patiënten lijkt een grote behoefte aan zelfzorg en zelfredzaamheid te hebben. En dus aan de drogist."

Hoe kan de drogist daar in de dagelijkse praktijk aan bijdragen?
"Alle medewerkers in de drogisterij doen al ontzettend veel. We geven meer dan 65 miljoen gezondheidsadviezen per jaar en uit onderzoek blijkt dat we met 140.000 adviezen per jaar ergere gezondheidsproblemen en risico's voorkomen. We staan bij de consument duidelijk niet alleen bekend als kanaal om producten te kopen maar ook als adviseur met een lage drempel bij wie ze gemakkelijk langs kunnen komen als ze vragen over gezondheid hebben. Certificatie blijft een belangrijk aandachtspunt, niet als doel maar als middel. 80 procent van de branche is inmiddels gecertificeerd en daarmee verzekeren we dat we zowel online als offline verantwoorde zorg leveren. Het CBD helpt en faciliteert zodat alle drogisten kunnen aanhaken. Het aantal gecertificeerde winkels mag, nee móet, verder omhoog. Certificering is namelijk dé manier om de overheid en stakeholders als huisartsen, apothekers en zorgverzekeraars het vertrouwen te geven dat we een serieuze zorgpartner zijn, en dat we allemaal, de gehele sector, doen wat we beloven." ■