

## PROMINENTEN UIT DE BRANCHE: MARTEN HUMMEL

Dit keer blikken wij met Marten Hummel, directeur van het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven, terug op twintig jaar zelfzorggeneesmiddelenverkoop. Welke zichtbare verschuivingen hebben de afgelopen jaren plaatsgevonden? En neemt het aantal onlineaankopen toe nu de consument mondiger wordt en veel op internet kan vinden? Marten geeft antwoord op deze en andere vragen.

Interview door Claudia Demmers



Marten Hummel is directeur van het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven.

### Hoe heeft de zelfzorggeneesmiddelenverkoop zich de afgelopen twintig jaar ontwikkeld?

Een belangrijke verandering is dat je vroeger als drogisterij een vergunning nodig had om geneesmiddelen te mogen verkopen. Sinds 2007 is de Geneesmiddelenwet voor deze vergunning in de plaats gekomen. Jarenlang was de positie van de drogist onzeker: de toenmalige minister zag de meerwaarde van de drogist niet in en was van plan de verkoop van geneesmiddelen helemaal vrij te geven. Gelukkig liep dat anders: met de komst van de Geneesmiddelenwet werd de volledig vrije verkoop van geneesmiddelen afgewend. De drogist werd als professional eindelijk wettelijk erkend en er werden kwaliteitseisen gesteld aan de verkoop van geneesmiddelen. Zelfzorggeneesmiddelen werden op basis van risico's ingedeeld in AV, UAD en UA. Verreweg de meeste zelfzorgmiddelen kwamen in de UAD-categorie: een erkenning voor de meerwaarde van de drogist!

Door de jaren heen zien we dat drogisten steeds professioneler zijn geworden bij de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen. Ze zijn gaan werken met zelfzorgstandaarden, adviseren volgens de WASA-vragen, en de kassacheck werd ingevoerd als controle of een klant advies nodig heeft. Daarnaast hebben drogisten veel werk gemaakt van scholing en nascholing. Op die manier kun je je klant optimaal bedienen en als hele branche je meerwaarde laten zien. Ook ons keurmerk Erkend Specialist in Zelfzorg zat de afgelopen jaren in de lift: inmiddels hebben bijna tweeduizend drogisterijen dit keurmerk en dat aantal neemt nog steeds toe. Niet alleen binnen maar ook buiten de branche wordt opgemerkt dat het er in de drogisterijbranche steeds professioneler aan toegaat. Bij dit keurmerk werken we volgens een duidelijk systeem. Hierdoor heeft je klant altijd de garantie dat hij goed advies krijgt en is dit minder afhankelijk geworden van welke drogist er toevallig in de winkel staat. In de markt vertoont retailverkoop overall

een dalende trend. Maar de zelfzorgmarkt laat een stabiele groei zien, mede als gevolg van de vergrijzing. Zoals drogisten in de winkel ook zullen merken, staan producten voor luchtwegen, vitamines/mineralen en pijnstillers al jaren vrij constant in de top 3 van meest verkochte producten. Ten opzichte van andere verkooppunten van zelfzorggeneesmiddelen heeft de drogisterijbranche op dit moment een marktaandeel van circa 75 procent. Zelfzorg is steeds belangrijker aan het worden. Het huidige overheidsbeleid stelt meer zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid centraal. Mensen worden gestimuleerd om met kleine gezondheidsvragen niet meer direct de huisarts te bellen, maar eerst te kijken wat ze zelf kunnen doen. Hierdoor wordt de rol van de drogist belangrijker! De drogist groeit toe naar een rol van 'voortaal van de huisarts'. Verder zien we dat de verkoop via onlinekanalen toeneemt, dat het koopgedrag verandert en dat ook in de drogisterijbranche bedrijven naar een multichannelaanpak toegroeien.

### Welke zichtbare verschuivingen hebben de afgelopen jaren plaatsgevonden in de winkels als het gaat om de manier van aanbieden van zelfzorggeneesmiddelen?

Geneesmiddelen werden altijd van achter de toonbank verkocht. Sinds eind jaren negentig kozen steeds meer bedrijven ervoor om ze in de schappen te leggen. Dat stelde andere eisen aan de advisering, die zich verplaatste van de kassa naar het schap. Eind jaren negentig werd er redelijk gemakkelijk gedacht over risico's van zelfzorggeneesmiddelen. De laatste jaren zien we een steeds toenemend besef dat deze middelen niet zonder risico's zijn. Ze kunnen bijvoorbeeld een negatieve wisselwerking hebben met receptgeneesmiddelen. Daarmee wordt het belang van verantwoorde verkoop ervan steeds belangrijker. Dat zie je ook terug in publicaties van de Consumentenbond: we worden kritisch gevolgd! Wat je ook ziet, is dat zelfzorg de laatste jaren niet meer alleen over geneesmiddelen gaat. Vanuit de praktijk op de winkelvloer zul je als drogist merken dat voor goede zelfzorg niet alleen de geneesmiddelen belangrijk zijn, maar ook andere producten, zoals supplementen en medische hulpmiddelen. En natuurlijk leefstijladviezen.

### Wat is de invloed van de toename van onlineaankopen op het zelfzorggeneesmiddelenassortiment en hoe gaan jullie hiermee om? En wat is de invloed van de klant die steeds mondiger wordt, veel op internet zoekt en daar veel informatie kan vinden?

Qua omzet is de onlineverkoop nog bescheiden. Maar als je kijkt naar het adviseren van de klant heeft het wel steeds meer impact. Consumenten zoeken steeds meer informatie via internet. Op het eerste gezicht zou je denken dat jouw rol als drogist hierdoor minder belangrijk wordt. Maar juist omdat er zoveel informatie beschikbaar is en er op internet ook veel onzin te vinden is, heb

je als drogist als vraagbaak over zelfzorg wel degelijk meerwaarde.

Bij het CBD krijgen we de laatste tijd veel vragen van drogisten over webshops. Als winkel voldoe je aan de Geneesmiddelenwet, maar hoe zit het met webshops? Zijn daar regels voor? Dat is een heel terechte vraag. De eisen van de Geneesmiddelenwet kun je echter niet een-op-een toepassen op de situatie van een webshop. Maar webshops moeten natuurlijk wel voldoen aan de wet als ze geneesmiddelen verkopen. Daarom hebben we als branche in overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg een richtlijn opgesteld voor verantwoorde onlineverkoop van zelfzorggeneesmiddelen. Op die manier willen we zorgen dat er gelijke en duidelijke regels komen voor alle onlineaanbieders van zelfzorggeneesmiddelen. En zorgen dat webshops dus net als de 'gewone winkels' aan de Geneesmiddelenwet voldoen.

### Wat is er veranderd in de rol van de winkel en in de rol van de drogist zelf en zijn medewerkers, bijvoorbeeld op het vlak van professionalisering van het advies in de drogisterij?

Door de eisen in de Geneesmiddelenwet en door de grotere rol van de drogist – vanwege het huidige overheidsbeleid – word je als drogist steeds meer een zorgverlener. Dit vraagt een toenemende aandacht voor het bijhouden van vak kennis. En dat je deze kennis ook laat zien aan je klanten in je adviesgesprekken zodat ze bij jou terugkomen omdat ze zo goed zijn geholpen. Maar het vraagt bijvoorbeeld ook dat je tijdens je werkoverleg aandacht besteedt aan zelfzorgadvies, nieuwe producten en situaties waar je in de praktijk tegenaan loopt. Bijvoorbeeld: hoe stel je de kassacheckvraag op zo'n manier dat de klant het niet als vervelend maar juist als service ervaart? Door ervaringen uit te wisselen kun je van elkaar leren.

Ook moet sinds de invoering van de Geneesmiddelenwet voor iedereen in het team goed duidelijk zijn wat zijn of haar rol is: vanuit de wet

mogen immers alleen drogisten en assistent-drogisten zelfzorgadvies geven. Maar medewerkers met het diploma Verkoop in de drogisterij hebben ook basiskennis over zelfzorg. Het is belangrijk dat zij weten wat ze wel en niet met deze kennis mogen doen en wanneer ze de drogist of assistent-drogist erbij moeten roepen.

### Wat zijn de verwachtingen en veranderingen voor de toekomst binnen de drogisterijbranche?

De maatschappij kan eigenlijk niet heen om de meerwaarde van de drogist als zelfzorgspecialist. De drogist is toegankelijk, bereikbaar, heeft ruime openingstijden en in de winkel word je snel geholpen. Het zelfzorgassortiment is breed en de drogist heeft veel kennis over zelfzorg. Dagelijks komen er circa 1 miljoen mensen in een drogisterij en jaarlijks geven drogisten circa 68 miljoen adviezen over zelfzorg. De apotheek en supermarkt verkopen ook zelfzorgmiddelen, maar de apotheek heeft haar beperkingen en ook de supermarkt kan nooit de rol van de drogist overnemen. Door onszelf als zelfzorgspecialisten te profileren, kunnen wij ons duidelijk onderscheiden van de concurrentie.

### Welke rol speelt educatie in de drogisterijbranche?

Educatie is ontzettend belangrijk. Kennis en vaardigheden van medewerkers bepalen de kwaliteit van verantwoorde zorg. Leren doe je je leven lang. Door goede opleidingen, betrouwbare examens, goede nascholing en een goed vakblad.

### Hoe bent u bekend geraakt met Lijfblad?

Wij werken al lange tijd samen met Lijfblad door vakinhoudelijke input te leveren. Deze samenwerking hebben we sinds vorig jaar geïntensiveerd met onze eigen pagina in het blad.

### Wat draagt Lijfblad bij aan de branche?

Lijfblad is laagdrempelig en toegankelijk en levert een belangrijke bijdrage aan de vak kennis van medewerkers in de drogisterij.