

Centraal Bureau
Drogisterijbedrijven

2015 in vogelvlucht





2015 in vogelvlucht

Met plezier presenteer ik u dit jaaroverzicht 2015. Graag nemen wij u in vogelvlucht mee door de ontwikkelingen die dit jaar op ons pad kwamen en een selectie van de activiteiten waar het CBD zich dit jaar op heeft gericht.

Wanneer ik 2015 overdenk is mijn conclusie toch wel: het retail landschap verveelt nooit. Altijd is er iets interessants aan de horizon. Soms zitten er kuilen in de weg of liggen er juist onverwachte kansen. Geregeld stormt het even, waarna het landschap toch net even anders is dan voorheen. Het blijft mij boeien. Drogisten zijn steeds weer op zoek naar creatieve manieren om zich te onderscheiden in de markt. Ondanks de onderlinge concurrentie werken zij binnen het CBD al meerdere jaren op constructieve wijze samen op dossiers waarbij een gezamenlijke aanpak in eenieders belang is.

Belangrijk speerpunt is het werken aan een gezamenlijke identiteit van de drogist als voorportaal in de gezondheidszorg. Een paraplu waaronder tal van activiteiten van het CBD geschaard kunnen worden, zoals ons kwaliteitskeurmerk voor geneesmiddelenverkoop, ons scholingsbeleid, maar ook een actief public relations en public affairs beleid. Wij willen aan de buitenwereld laten zien welke rol de drogist kan spelen in een betaalbare en toekomstbestendige gezondheidszorg. En binnen de branche faciliteren wij de drogisterijen om te zorgen dat zij deze rol optimaal kunnen invullen en uitbouwen.

In dit jaaroverzicht laten wij u in een notendop zien hoe wij dit doen en wat onze ambities zijn. Ik wens u veel leesplezier!

Marten Hummel

Directeur

Kwaliteitszorg bij geneesmiddelenverkoop

Zelfzorggeneesmiddelen zijn veilig en effectief maar het is wel van belang dat ze op de juiste manier worden gebruikt. De wet stelt daarom kwaliteitseisen aan de verkoop van geneesmiddelen, o.a. op het gebied van advisering en daarmee ook diplomering van personeel: drogisterijen moeten 'verantwoorde zorg' bieden. Het CBD heeft met de aangesloten bedrijven deze wettelijke eis vertaald naar de praktijk en concreet ingevuld met een keurmerk: de Erkend Specialist in Zelfzorg. Dit keurmerk waarborgt de kwaliteit van de geneesmiddelenverkoop én maakt deze kwaliteit naar buiten toe ook zichtbaar. De drogist en assistent-drogist in deze drogisterijen kunnen vanuit hun deskundigheid een nuttige rol vervullen in het realiseren van verantwoorde zorg en het beperken van verkeerd geneesmiddelengebruik. Zij houden toezicht op de geneesmiddelenverkoop, adviseren klanten bij eenvoudige gezondheidsvragen en verwijzen zo nodig door naar de huisarts. Ook webshops moeten verantwoorde zorg bieden. Het CBD heeft daarom de wettelijke eisen doorvertaald naar een richtlijn voor online verkoop van zelfzorggeneesmiddelen.



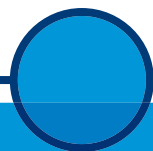
2000^e keurmerk

Ruim 80% van de drogisterijen heeft inmiddels het keurmerk en dit aantal neemt nog steeds toe. Dit jaar bereikte de branche een mijlpaal: de uitreiking van het 2000^e keurmerk, dat uiteraard op gepaste wijze werd gevierd. Een Rotterdamse drogist mocht het 2000^e keurmerk in ontvangst nemen. Op dezelfde dag brachten alle 2000^e erkend specialisten het keurmerk onder de aandacht van hun klanten door consumentenfolders uit te delen.



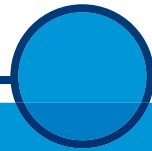
ISO-gecertificeerd

Het keurmerk Erkend Specialist in Zelfzorg kwam dit jaar door de strenge toetsing voor de nieuwe ISO-norm 17065. Deze norm beoordeelt de werkwijze van PCO Certificerend Orgaan als instantie die keurmerken verleent. Met deze norm hebben gecertificeerde drogisterijen de zekerheid dat hun winkels op professionele en onafhankelijke wijze door PCO worden getoetst op verantwoorde zorg. Niet alleen van belang voor de drogisterijen, maar ook voor de consument die hiermee de beste garantie heeft op de 5 zekerheden die het keurmerk belooft.



Verantwoorde zorg online

In overleg met de Inspectie voor de Gezondheidszorg ontwikkelde het CBD een richtlijn met als doel online verantwoorde zorg te kunnen bieden én te komen tot een gelijk speelveld voor online aanbieders van geneesmiddelen. Afgelopen jaar is deze richtlijn als pilot getest en doorontwikkeld. Parallel daaraan werd een compleet databestand aangelegd met alle benodigde gegevens die de online aanbieders nodig hebben voor adequate informatievoorziening aan klanten over zelfzorgmiddelen. In 2016 wordt de richtlijn met een bijbehorend keurmerk als veldnorm gelanceerd.



Zelfzorgcaravan 'on tour'

Om consumenten op een laagdrempelige en ludieke manier in aanraking te brengen met de boodschap over het belang van verantwoorde zelfzorg en deskundig advies, stond afgelopen zomer de zilveren zelfzorgcaravan in een Haagse winkelstraat. Voorbijgangers werden door een enthousiast team van drogisten uitgedaagd om deel te nemen aan de kennisquiz over zelfzorg. De caravan werd druk bezocht en de reacties waren uitermate positief. "Toch even advies vragen een volgende keer als ik zo'n zelfzorgmiddel koop", aldus een deelnemer.

Werken aan **deskundigheid**

Het CBD stimuleert drogisterijmedewerkers om actief hun kennis bij te houden. Vakkennis is immers de basis voor goed advies over zelfzorgmiddelen en daarmee een belangrijk fundament van verantwoorde zorg. Het CBD ondersteunt de bedrijven door het kennisniveau in de branche te bewaken en steeds verder te versterken. Bijvoorbeeld door het ontwikkelen van basis lesmateriaal voor drogisterij vakopleidingen en nascholingen, het erkennen van opleidingsinstituten en het accrediteren van cursussen. Maar ook door zelfzorgstandaarden te ontwikkelen die de medewerkers gebruiken bij het adviseren over zelfzorg. Dit alles in nauw overleg met de aangesloten drogisterijbedrijven, vertegenwoordigd in de branchebrede Werkgroep Scholing.



Nascholingsplatform: Zorg dat je blijft

Op verzoek van de branche ontwikkelde het CBD het afgelopen jaar een eigen en totaal vernieuwd nascholingsaanbod voor drogisten en assistent-drogisten. Met aansprekende digitale werkvormen en snelle updates worden deelnemers uitgedaagd om hun vakkennis continu actueel te houden. Met dit nieuwe systeem is nascholing niet meer iets wat je elke 5 jaar doet; het wordt een continu proces. Het nascholingsplatform wordt gelanceerd in januari 2016.

Nieuwe advieskaarten

In 2015 lanceerde het CBD een serie geactualiseerde en deels nieuwe advieskaarten in een aantrekkelijke bundel. Een onmisbaar naslagwerk voor iedere zelfzorgadviseur. Per indicatie geven deze kaarten een snel en handig overzicht van de WASA-vragen die aan de orde zijn, de adviezen die hieruit voortkomen en de waarschuwingen die gegeven moeten worden. Ook vermelden de advieskaarten in welke gevallen een klant beter naar de huisarts kan gaan. De advieskaarten zijn in de winkel als hulpmiddel te gebruiken.

Workshop zelfzorgadvies

In 2015 volgden ruim 30 teams van drogisterijmedewerkers de workshop Zelfzorgadvies van het CBD. Een praktische en leuke training op de winkelvloer die alle aspecten de revue laat passeren die te maken hebben met de zelfzorgadvisering. De praktijkvragen van de deelnemers staan hierbij centraal: waar lopen ze tegenaan, wat zijn de lastige situaties en hoe ga je hiermee om? Gezien de positieve feedback die het CBD ontvangt van de deelnemers, krijgen de workshops zeker een vervolg in 2016.

Beste zelfzorgadviseur 2015

Elk jaar organiseert het CBD met Lijfblad de verkiezing Beste zelfzorgadviseur van het jaar. Hiermee wordt in en buiten de branche aandacht gevraagd voor het belang van goed zelfzorgadvies. Met een kennistest, een mystery shop ronde en een jurygesprek worden kennis en adviesvaardigheden getest. De verkiezing in 2015 begon met 120 deelnemers, waarvan uiteindelijk de allerbeste met de eer en een mooi prijzenpakket naar huis ging: Lieke Melis van Etos in Leeuwarden mag zichzelf Beste Zelfzorgadviseur 2015 noemen.

De drogist als **schakel in de zorgketen**

Het CBD wil de rol van de drogist in de zorgketen verder ontwikkelen en versterken. Belangrijk, nu het huidige overheidsbeleid in de gezondheidszorg steeds meer het accent legt op zelfzorg. Zelfzorg draagt op een positieve manier bij aan het voorkomen van concrete (volks) gezondheidsproblemen en aan ontlasting van onder andere de huisartsen, vindt minister Schippers. De consument krijgt hiermee een meer zelfstandige rol als manager van de eigen gezondheid. De drogist kan hierbij ondersteunend zijn door ervoor te zorgen dat de consument in de drogisterij altijd kan rekenen op verantwoorde zorg. Daarnaast kan samenwerking met andere partijen in de zorgketen bijdragen aan een optimaal functionerende nuldelijnszorg als schakel in de zorgketen. Dit vindt zijn weerslag in de volgende projecten en initiatieven:



Proeftuin

Het CBD bereidde in 2015 een proeftuin voor met eerstelijnszorgverleners, het Julius Centrum als onderzoeksinstituut en Consumentenbond. De vraag die in deze proeftuin beantwoord wordt, is welke informatie een consument nodig heeft om te kunnen bepalen bij welke zorgverlener hij moet zijn. En op welke manier de consument hier het beste over geïnformeerd kan worden. Belangrijk, want er is veel te winnen door burgers te helpen een juiste en verantwoorde keuze te maken en zo de trend te keren dat mensen steeds sneller en soms onnodig een beroep doen op het medisch circuit.

Risicowaarschuwingen

Het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik (IVM) adviseerde om de kassacheck uit te breiden met risicowaarschuwingen. Want soms denkt een klant geen advies te nodig te hebben terwijl dit wél het geval is. Deskundigen van het IVM stelden een overzicht samen van de belangrijkste risicowaarschuwingen die in 2015 werd voorgelegd aan de bedrijven. In 2016 wordt in samenspraak met de drogisterijbedrijven onderzocht op welke manier deze waarschuwingen geïmplementeerd kunnen worden in de advisering in de winkel.

Samenwerking Lareb

CBD en Lareb sloten eerder al een convenant met als doel gezamenlijk het melden van bijwerkingen te bevorderen. In 2015 voerde het CBD in 15 drogisterijen een pilot uit om te testen op welke manier in de drogisterijen structureel aandacht gevraagd kan worden voor bijwerkingen. De aanbevelingen vanuit deze pilot worden o.a. vertaald in de nascholing van de drogisterijbranche. Ook houdt Lareb het CBD regelmatig op de hoogte van nieuwe bijwerkingen die relevant zijn voor de drogist.

Voorlichting

Elk jaar organiseert het keurmerk Erkend Specialist in Zelfzorg voorlichtingsactiviteiten om consumenten te attenderen op het belang van verantwoord gebruik van zelfzorgmiddelen. In 2015 nam de branche deel aan de landelijke migraineweek, en organiseerde met de Maag Lever Darm Stichting een campagne over maagklachten. Centraal in beide campagnes stond de vraag wat de consument zelf kan doen en wanneer het aan te raden is om contact op te nemen met de huisarts. Daarnaast liet Linda Harms, beste zelfzorgadviseur 2014, haar vakkennis zien in een speciale adviesrubriek in consumentenblad Santé.

Kenniscentrum

Het CBD is het kenniscentrum voor drogisterijen en andere partijen die interesse hebben in wat er speelt in onze branche. Belangrijke thema's zijn verantwoorde zorg en de rol van de drogist. Maar ook bijvoorbeeld cijfers over de branche, veiligheid van producten, wet- en regelgeving of arbeidszaken komen aan bod. Daarnaast houdt het CBD drogisterijmedewerkers actief op de hoogte van het laatste vakinhoudelijke nieuws. Zo kwam er in 2015 een nieuwe morning-after pil op de markt, was er in de media onrust over combinaties van kruiden en geneesmiddelen, veranderde de leeftijdsgrens van een neusspray en stond de dosis melatonine in rustgevendende producten ter discussie. Daarnaast stelde de overheid nieuwe eisen met betrekking tot het gebruik van plastic tassen en stelde de nieuwe Wet Werk & Zekerheid werkgevers voor uitdagingen. Deze en andere thema's nam CBD mee in de communicatie aan haar achterban.

Websites

Drogistensite.nl
De centrale website van het CBD en spil in onze informatievoorziening. Op deze website komt informatie over wet- en regelgeving aan bod, cijfers over de branche, informatie over de activiteiten van het CBD en branchenieuws.

Werkenindedrogisterij.nl
Een website speciaal voor iedereen die een functie als verkoper in de drogisterij of (assistent-)drogist overweegt.

Erkendspecialistinzelfzorg.nl
De consumentenwebsite van het keurmerk Erkend Specialist in Zelfzorg.

Zelfzorg Info

Dé vakinhoudelijke nieuwsbrief voor de drogist en assistent-drogist. Met actuele informatie over nieuwe producten, tips van de werkvloer m.b.t. advisering en zelfzorg, kennis-tests en meer.

Productnieuws
In 2015 zijn de voorbereidingen gestart voor uitbreiding van de nieuwsbrief met een maandelijkse update met nieuwe producten. De lancering daarvan staat gepland voor het voorjaar van 2016.

Social media

f Werken in de drogisterij
Een platform waar drogisterijmedewerkers elkaar kunnen ontmoeten en ervaringen en nieuws kunnen uitwisselen over hun vak. Het aantal volgers van deze pagina verdubbelde in 2015 tot bijna 500.

@CBDdrogisterij
Voor drogisten en hun organisaties, relaties van het CBD, pers en politiek twittert het CBD over alle nieuwtjes en wetenswaardigheden die voor hen van belang zijn. In 2015 groeide het aantal volgers tot ruim 500.

Vakbladen

Het CBD levert jaarlijks redactionele input voor de drogisterijvakbladen over diverse onderwerpen. Daarnaast heeft het CBD een eigen pagina in Careality en in Lijfblad. In Careality communiceert het CBD over thema's die met name voor de werkgever van belang zijn zoals wetgeving, arbeidszaken en kwesties die te maken hebben met toezicht op de geneesmiddelenverkoop. In Lijfblad ligt het accent op het ondersteunen van drogisten en assistent-drogisten in hun adviesfunctie, door het bieden van nuttige vakinhoudelijke informatie.

Belangenbehartiging

Het CBD organiseert diverse platformen met als doel de krachten te bundelen en kennis te delen. Voorbeelden daarvan zijn het Platform Elektronisch Zakendoen in de Drogisterijbranche (EZD), de Werkgroep Online verkoop van geneesmiddelen, de Werkgroep Onderwijs en Examens, de Werkgroep Huismerkregistraties zelfzorggeneesmiddelen en de Werkgroep Communicatie. Daarnaast vertegenwoordigt het CBD de belangen van de drogisterijbranche in de volgende organisaties:

- Keuringsraad Kennis en Advies Gezondheidsreclame
- Contactcommissie Registratie CBG
- Kenniscentrum Biociden
- Klankbordgroep Zelfgemaakte Explosieven
- FTOI (Farmaceutisch Technisch Overleg Inspectie)
- Regulier Overleg Warenwet
- Platform vochtige doekjes

Biociden

Het CBD heeft zitting in de klankbordgroep die het ministerie van Infrastructuur en Milieu raadpleegt over regelgeving m.b.t. verkoop van biociden, zoals mierenlokdoosjes. Aanleiding waren kamervragen over de mogelijkheid van een verbod op de verkoop van biociden met neoticotinoiden. Dit voorstel is na onderzoek bij de klankbordgroepleden verworpen. Na onderzoek in opdracht van het ministerie is in 2015 geconcludeerd dat een kassacheck bij biocidenverkoop voor de meeste sectoren niet haalbaar is. Momenteel bekijkt de klankbordgroep de mogelijkheden voor eenduidige informatievoorziening via de winkels d.m.v. een toolkit.

Explosieven

Ook via drogisterijen worden producten verkocht waarmee explosieven gemaakt kunnen worden. Het CBD vertegenwoordigt daarom de branche in de klankbordgroep zelfgemaakte explosieven van het ministerie van Veiligheid en Justitie en denkt mee over preventieve maatregelen. Met de huidige terreurdreiging een actueel onderwerp. Ook bij de aanslagen in Parijs werd gebruik gemaakt van zelfgemaakte explosieven. In 2015 werd een e-learning ontwikkeld waarmee het winkelpersoneel leert op welke manier ze alert kunnen zijn op verdachte aankopen, hoe ze moeten handelen en waar ze melding kunnen doen. In 2016 wordt de e-learning uitgerold.

GS1

Met het oog op een efficiënte verkooplogistiek, heeft de drogisterijbranche baat bij een complete en betrouwbare datapool van productgegevens waar alle partijen gebruik van maken. Deze datapool is al een aantal jaren in ontwikkeling en in 2015 zijn belangrijke stappen gezet om deze verder te vullen met gegevens. Zo zijn afgelopen jaar de etiketgegevens van geneesmiddelen, voedingsmiddelen en voedingssupplementen ingevoerd en zijn controles uitgevoerd op datakwaliteit. Het CBD is intensief betrokken bij dit proces.

KOAG/KAG

De KOAG/KAG is een zelf-reguleringsinstantie die reclame over geneesmiddelen, gezondheidsproducten en medische hulpmiddelen preventief toetst op basis van codes voor verantwoorde reclame die de betrokken partijen hebben afgesproken. Met de deelname in de KOAG/KAG beoogt het CBD een bijdrage te leveren aan verantwoorde reclame. Ook in het kader van de richtlijn voor online verkoop van geneesmiddelen, heeft het CBD geregeld contact met de KOAG/KAG. In 2015 werden afspraken gemaakt over de manier waarop geneesmiddelen in webshops worden gepresenteerd. Tevens werd gesproken over een effectieve manier om webwinkels te toetsen op de regels vanuit de KOAG/KAG.

Arbeidszaken

Het CBD behartigt de sociaal-economische belangen op brancheniveau. Zo is het CBD betrokken bij het afsluiten van een collectieve arbeidsovereenkomst (cao) met de vakbond CNV: bestuursleden van het CBD onderhandelen namens de branche met de vakbonden over de collectieve arbeidsovereenkomst. Het bureau van het CBD verricht de werkzaamheden die nodig zijn ter voorbereiding en uitvoering van de cao. Verder vraagt het bureau de algemeen verbindend verklaring aan voor de cao, zodat deze voor de gehele branche geldt. Ook is het CBD is vraagbaak voor arbeidszaken en geeft werkgevers gericht antwoord op vragen over bepalingen in de cao of andere arbeidsrechtelijke kwesties. Dagelijks beantwoordt het CBD uiteenlopende vragen, bijvoorbeeld over arbeidsovereenkomsten of vakantiewerkregelingen.



Een nieuwe cao

Werkgevers en vakbond CNV Dienstenbond bereikten in het begin van 2015 overeenstemming over een nieuwe cao met een looptijd van één jaar. Tijdens de looptijd worden op twee momenten de lonen met in totaal 2% verhoogd. Betrokken partijen zijn positief over het bereikte resultaat, ook omdat dit akkoord tot stand is gekomen in een tijd waarin het lastig blijkt om cao's af te spreken. De cao is algemeen verbindend verklaard, waarmee deze van toepassing is op de gehele drogisterijbranche.

Modernisering van de cao

In 2015 is een start gemaakt met het moderniseren van de cao. Werkgevers en werknemers hebben de ambitie om een toekomstbestendige cao te maken waarin rekening gehouden wordt met veranderingen op de arbeidsmarkt. Daarbij is ook aandacht voor de vraag hoe de branche aantrekkelijk gehouden kan worden voor jonge medewerkers die carrière willen maken in de branche. Er wordt gekeken op welke wijze de branche in de toekomst de arbeidsverhoudingen het beste kan regelen en vormgeven.

Arbocatalogus

Het CBD werkte mee aan de totstandkoming van de arbocatalogus www.metplezierwerkenindedrogisterij.nl. De arbocatalogus is het resultaat van afspraken hierover in een eerdere cao. Op deze website vinden werkgevers en werknemers met name informatie over de thema's veiligheid en werkdruk, beide actuele thema's in de branche.

Vraagbaak

Het CBD is dé vraagbaak voor werkgevers op het gebied van cao en arbeidszaken. In 2015 ging de aandacht met name uit naar de Wet Werk & Zekerheid die in juli 2015 van kracht werd. Het ontslagrecht werd ingrijpend gewijzigd. Zo kwamen er aanpassingen in contracten voor bepaalde tijd, de ontslagroutes werden gewijzigd en er werd een transitievergoeding ingevoerd. Het CBD hielp werkgevers om de nieuwe wetgeving op de juiste manier toe te passen in de eigen organisatie.

Colofon

Dit jaarbericht is een uitgave van het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven

Bisonspoor 332

3605 JT Maarssen

tel: 0346-584200

email: info@cbd-maarssen.nl

www.drogistensite.nl

Tekst: Centraal Bureau Drogisterijbedrijven

Vormgeving: De Beeldsmederij

