

Johan Boeijenga, voorzitter CBD:

# “Privilege om belangen van de drogist te behartigen”

Tijdens de nieuwjaarsreceptie van CBD en NCV op 6 januari is Johan Boeijenga, COO van Kruidvat Benelux, voorgesteld als nieuwe voorzitter van het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven. Hij nam hiermee officieel het stokje over van Ignace van Poecke, die de functie ruim 12 jaar met verve heeft vervuld.

TEKST **Ivonne de Thouars** BEELD **In the picture**



“Ik ervaar het als een privilege dat ik als voorzitter van het CBD de branche kan vertegenwoordigen”, vertelt Boeijenga over zijn nieuwe rol in de drogisterijbranche. “Mijn moeder had vroeger een drogisterij en heeft zich haar hele carrière toegelegd op advisering. Klanten, medewerkers, producten en winkels lopen als een rode draad door mijn loopbaan. En als je dan als voorzitter van de brancheorganisatie een steentje mag bijdragen aan het behartigen van de belangen van de branche en een goede positionering van de drogist binnen de totale zorgketen, dan zie ik dat als een absolute eer.”

Boeijenga weet vanwege zijn achtergrond en ruime ervaring in de drogisterijbranche als geen ander welke kennis de drogist in huis heeft en hoe hij dat als CBD-voorzitter breed uit kan dragen. “Het CBD heeft met Ignace als zeer betrokken voorzitter hard gewerkt aan de fundering onder de huidige positie van de drogist. Het beroep van (assistent-) drogist heeft in 2007 een wettelijke grondslag gekregen, waardoor de drogist een serieuze gesprekspartner werd voor stakeholders in de zorg en politiek. Aan mij nu de taak om hierop voort te bouwen en bij te dragen aan een goede borging van de kennis en kunde van de drogist. Gezien de discussie over de invulling van zorg en de stijgende zorgkosten kan de drogist een stevigere en nuttige rol vervullen in de gezondheidszorg als voorportaal van de huisarts. Mede dankzij de inspanningen van het CBD, komt er steeds meer erkenning voor deze rol van de drogist als deskundig zelfzorgadviseur, die bovendien altijd dichtbij huis is dankzij een fijnmazig netwerk van winkels.”

## Bewijzen door te doen

De branche in zijn geheel en het CBD in het bijzonder hebben volgens Boeijenga een voortrekkersrol. “Die geven we op verschillende manieren vorm, waarbij het er niet om gaat dat we hautain roepen hoe goed we zijn, maar juist laten zien wie we zijn en wat we

*CBD-voorzitter Johan Boeijenga: “Het belang van de branche overstijgt dat van individuele spelers”*

kunnen. Bewijzen door te doen. Bijvoorbeeld door de samenwerking op te zoeken met partijen in de zorg. Zo brengen we momenteel met het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik een top-10 van risico's van zelfzorgmiddelen in kaart waar klanten op geattendeerd zouden moeten worden. Ook onderzoeken we in een pilot met huisartsen hoe we de samenwerking kunnen verbeteren. Wanneer je door klanten en belangrijke stakeholders serieus genomen wil worden als zelfzorgdeskundige, moet je natuurlijk ook intern de kwaliteit van de geneesmiddelenverkoop goed op orde hebben. Het keurmerk Erkend Specialist speelt daarin een sleutelrol. Het is het anker waar alles om draait en maakt kwaliteit en verantwoorde zorg aantoonbaar voor de buitenwereld. In 2015 bereikten we een mijlpaal met de uitreiking van het 2000e keurmerk. En sinds november is het keurmerk ook ISO-gecertificeerd, waardoor we nog beter duidelijk kunnen maken dat het niet zomaar weer een keurmerk is en dat het op onafhankelijke wijze wordt getoetst. Dit jaar treden we ook naar buiten met een keurmerk voor online geneesmiddelenverkoop. Het doel is dat we in samenwerking met de Inspectie voor de Gezondheidszorg tot een werkvorm komen met gelijke regels voor alle online aanbieders van zelfzorgmiddelen die de verantwoorde zorg bij online verkoop van zelfzorggeneesmiddelen garandeert."

#### Betrokkenheid laten zien

De lancering van de nieuwe naam Erkend Specialist in Zelfzorg in 2013 vormde het startschot voor acties waarmee het CBD aan de buitenwereld het gezicht en de meerwaarde van de drogist laat zien. "Elke drogist voelt zich volgens mij een ondernemer en heeft, ook door het delen van vakkennis, een hechte band met zijn klanten", zegt Boeijenga. "Die betrokkenheid willen we laten zien, niet alleen in onze winkels, maar bijvoorbeeld ook met een vervolg op de zelfzorgcaravan actie waarmee je op een luchtige manier de kennis en adviserende rol van de drogist onder de aandacht brengt. Ook de bekende publiekscampagnes en de jaarlijkse verkiezing van de Beste Zelfzorgadviseur zijn een goede manier om onze vakkennis te laten zien. Daarnaast profileren wij met een adviesrubriek in een consumentenblad de drogist als zelfzorgdeskundige. Vorig jaar schreef de Beste Zelfzorgadviseur een column in Santé en dit jaar verschijnt de column in het blad Vriendin."

#### Voortdurend verbeteren

Om de kennis in de drogistrij continu up-to-date te houden, heeft het CBD onlangs het nieuwe digitale nascholingsplatform 'Zorg dat je blijft' gelanceerd. Door de nieuwe opzet van het nascholingsplatform kunnen (assistent-) drogisten zichzelf voortdurend verbeteren. Boeijenga: "Actuele vakkennis is de basis voor goed advies

***"Belangrijk dat de drogist zijn adviesrol oppakt en trots is op zijn vak"***

en verantwoorde zorg. Voorheen volgde je eens in de vijf jaar een nascholing, maar vanaf nu wordt het een continu proces waarbij je elk jaar een aantal onderdelen doet wanneer het jou uitkomt." De nieuwe nascholing is opgedeeld in overzichtelijke magazines en heeft een leuke interactieve vorm, waardoor de stof beter blijft hangen en leren eigenlijk vanzelf gaat. Je kunt bijvoorbeeld ook op de tablet of



*Ignace van Poecke draagt het voorzitterschap van het CBD tijdens de nieuwjaarsreceptie over aan Johan Boeijenga*

telefoon aan de magazines werken. Als extra service lanceert het CBD in 2016 een nieuwsbrief die tegemoet komt aan de wens om snelle informatieoverdracht. "Zodra een nieuw zelfzorgproduct op de markt komt of er een wijziging in samenstelling of dosering is, versturen we een nieuwsbrief die alle informatie duidelijk op een rij zet." Productnieuws wordt vanaf mei toegestuurd aan abonnees van Zelfzorg Info en deelnemers van het nascholingsplatform. Aanmelden kan via [drogistsite.nl](http://drogistsite.nl) door te klikken op de button 'Zelfzorg Info'.

#### Belangrijke speler

Deze opsomming van activiteiten geeft al aan dat rol van het CBD de laatste jaren enorm is gegroeid. Naast en vanwege alle resultaten die de organisatie binnen de branche heeft bereikt, heeft het CBD er volgens Boeijenga ook voor gezorgd dat de drogistrij door overheid en andere stakeholders in de zorgketen als een belangrijke speler wordt gezien. "Het CBD is een uitermate geschikte gesprekspartner om vraagstukken in een breed perspectief ter discussie te stellen. En men weet ons te vinden voor samenwerking en kennisoverdracht, bijvoorbeeld op het gebied van GS-1, online vraagstukken of regelgeving over biociden. Dat is het resultaat van een geleidelijk proces, je neemt steeds een stap, levert bewijs en neemt nog een stap. Vertrouwen moet geleidelijk groeien. Daarom blijven we ook nadrukkelijk de samenwerking opzoeken, die behoefte zie je bij alle partijen. Bijvoorbeeld bij Lareb inzake bijwerkingen, het KNMP voor het afstemmen van zelfzorgstandaarden en bijbrancheorganisaties als Nefrofarm, NCV of huisartsen in opleiding voor eenduidige advisering."

#### Heldere ambities

Boeijenga's ambitie als voorzitter is duidelijk: "Als de drogist over 10 jaar een volwaardige positie in de zorg heeft ingenomen én zichzelf heeft bewezen, dan denk ik dat we als branche en CBD een goede rol hebben vervuld. Met een volwaardige rol bedoel ik dat er geen discussie meer mogelijk is over de toegevoegde waarde van de drogist, niet intern maar ook niet daarbuiten. Dat bereiken we het beste met een goed opgeleide branche en een hoog percentage gecertificeerden. Ruim 80 procent is inmiddels Erkend Specialist in Zelfzorg en daar >>

mogen we heel trots op zijn, maar we hebben nog ambities. Het CBD streeft ernaar om dit percentage nog verder te verhogen. Daarmee kunnen wij bij consumenten, partijen in de zorg en de overheid

## “Je positie opeisen door steeds je meerwaarde te bewijzen”

optimaal onze belangen blijven behartigen. Natuurlijk voelt iedereen de concurrentie, maar als alle drogistbedrijven en –organisaties zich achter hetzelfde doel blijven scharen, dan zullen ook andere ondernemers meegaan met de stroom.” De derde ambitie die Boeijenga omschrijft, is de enorme schat aan kennis van het CBD beschikbaar stellen voor andere geïnteresseerden zodat ook zij gebruik kunnen maken van de dienstverlening van het CBD. (zie kader, red.)

### Verwachtingen waarmaken

Boeijenga zit als voorzitter zo'n zes keer per jaar de vergadering van het CBD-bestuur voor waarin alle spelers van de branche vertegenwoordigd zijn. “Informeel zien we elkaar natuurlijk veel vaker. Het bestuur bestaat uit mensen die heel toegankelijk zijn en stuk voor stuk hart voor de drogistbranche hebben. We treden elkaar met open vizier tegemoet, wat nodig is als je knopen wilt doorhakken. Er zijn ook verschillen en die moet je koesteren. Misschien is de drogist in aantal winkels en medewerkers relatief klein – onze rol in het geven van verantwoorde zorg is groot... en de politieke positie van zelfzorg ook. We moeten de verwachtingen die we hierin hebben geschept, waarmaken en onszelf blijven bewijzen. Daarom is het voor het CBD belangrijk om de afspraken die we bijvoorbeeld met de overheid hebben gemaakt, goed te blijven managen met de achterban, dat we

goed uitleg kunnen bieden en iedereen meekrijgen. Het belang van de branche overstijgt dat van de individuele spelers. Ik hoop dat de ketens en zelfstandigen elkaar blijven vinden in onze gemeenschappelijke doelstelling en zie in de krachtenbundeling van DA en D.I.O. een prima basis om gezamenlijk de adviserende rol van de branche te versterken. Binnen welk bedrijf je ook actief bent, het is belangrijk dat de drogist zijn adviesrol oppakt en trots is op zijn vak. Het gaat om het belang van de branche, van de drogist in zijn of haar buurt.”

Johan Boeijenga lijkt met zijn kennis van zaken en beschouwende houding de aangewezen persoon om de drogistbranche in deze turbulente tijd als één blok naar een stevigere positie te loodsen. “Misschien weet ik door mijn ervaring waar de open eindjes zitten en kan ik ingewikkelde vraagstukken goed wegen omdat ik ieders mening graag wil horen. Tenslotte wijzen alle tekenen erop dat er grote behoefte is aan de positie die wij als drogisten ambiëren, maar we hebben elkaar nodig om die rol goed in te vullen.” ■

### Kennis delen

De grote hoeveelheid kennis die er bij het CBD aanwezig is onder andere over zelfzorg, kan ook van toegevoegde waarde zijn voor andere organisaties. Voorzitter Johan Boeijenga: “Als retailer maakte ik ‘aan de andere kant van de tafel’ al regelmatig gebruik van de uitgebreide kennis van het CBD, maar nu als voorzitter ervaar ik pas echt wat voor een ongelooflijke hoeveelheid know how hier gebundeld is. Die kennis, bijvoorbeeld over wet- en regelgeving of over onze producten databank, kan ook van nut zijn voor andere bedrijven en organisaties. We nodigen hen van harte uit contact met ons op te nemen om te verkennen wat we voor elkaar kunnen betekenen.”

