

BETROUWBAAR ADVIES IN EEN ONZEKERE INFORMATIEWERELD; DE WAARDE VAN DE DROGIST

Rapport voor
Centraal Bureau Drogisterijbedrijven
Ivonne de Thouars

Project: 26014446
Amsterdam, september 2026

© 2026. All rights reserved. Contains
Ipsos I&O confidential and proprietary
information and may not be disclosed
or reproduced without the prior
written consent of Ipsos I&O.

Hoofdvraag om te beantwoorden

Hoe waarderen consumenten gezondheidsadvies van de drogist in een tijdperk van digitale informatiebronnen?

Wat we moeten begrijpen om dit te beantwoorden:



1.

Hoe waarderen consumenten het persoonlijke advies van de drogisterijmedewerker?



2.

Hoe verschilt de beleving tussen fysiek en online advies?



3.

Welke rol speelt de drogist als betrouwbare informatiebron tegenover digitale alternatieven?

Hoe we dit onderzocht hebben

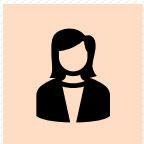


Hoe hebben we het aangepakt

Representatief online onderzoek, uitgevoerd onder het Ipsos iSay panel

Het veldwerk liep van 1 t/m 3 september

Het onderzoek duurde 10 minuten om in te vullen



Met wie we hebben gesproken

n=1500 Nederlanders die in de afgelopen 12 maanden zelfzorggeneesmiddelen bij een drogist hebben gekocht (72% van alle Nederlanders 18+).

De steekproef is representatief verdeeld naar leeftijd, geslacht en regio

CONCLUSIE



Conclusie

In een wereld waarin consumenten steeds vaker gezondheidsinformatie zoeken via internet en AI, blijft persoonlijk advies van de drogist een belangrijke schakel. Digitale bronnen worden gebruikt voor gemak, maar voor zekerheid en complexe gezondheidsvragen vertrouwen consumenten nog altijd op de deskundigheid van de gediplomeerde (assistent)drogist



1.

Consumenten zoeken online, maar vertrouwen mensen

Bij lichte gezondheidsklachten zoeken consumenten vaak online naar informatie. Zoekmachines, gezondheidswebsites en AI-tools worden regelmatig geraadpleegd, maar als het gaat om vertrouwen blijven de huisarts, apotheek en drogist belangrijke menselijke bronnen. De (assistent)drogist wordt aanzienlijk vaker vertrouwd dan AI, zoekmachines en sociale media



2.

Persoonlijk drogisterijadvies voorziet in een duidelijke behoefte

Voorals wanneer consumenten twijfelen over het juiste middel, tussen producten moeten kiezen of een klacht niet goed kunnen plaatsen, bestaat een grote behoefte aan advies. Consumenten zijn tevreden over de deskundigheid, bruikbaarheid en vriendelijkheid van het drogisterijadvies en hebben vertrouwen in de kennis van de (assistent)drogist.



3.

AI verandert de manier waarop mensen informatie zoeken, maar vervangt de drogist niet

Consumenten zien AI vooral als hulpmiddel voor eenvoudige vragen. Voor complexere gezondheidsvragen geven zij duidelijk de voorkeur aan persoonlijk contact met een (assistent)drogist. De aanwezigheid van een gediplomeerde drogist blijft belangrijk en veel consumenten vinden dat gezondheidsadvies niet uitsluitend door AI gegeven zou moeten worden.

BELANGRIJKSTE INZICHTEN

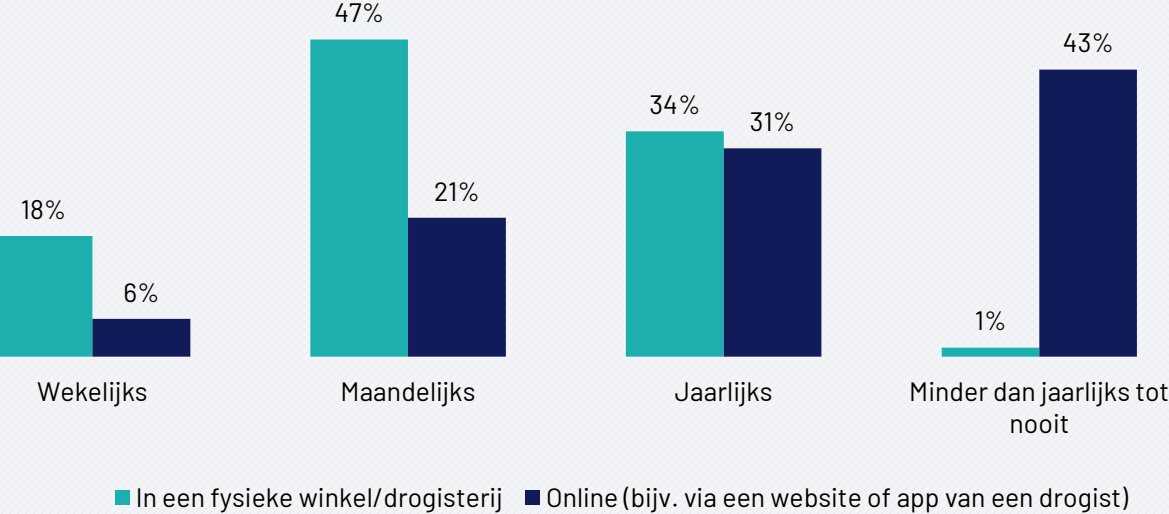
GERAADPLEEGDE BRONNEN EN VERTROUWEN

1



De fysieke drogist blijft het belangrijkste aankoopkanaal voor zelfzorggeneesmiddelen; de meeste consumenten kopen maandelijks zelfzorggeneesmiddelen bij de fysieke drogisterijwinkel

Zelfzorggeneesmiddelen aankoopfrequentie fysiek en online



Uitsplitsingen

Online aankopen

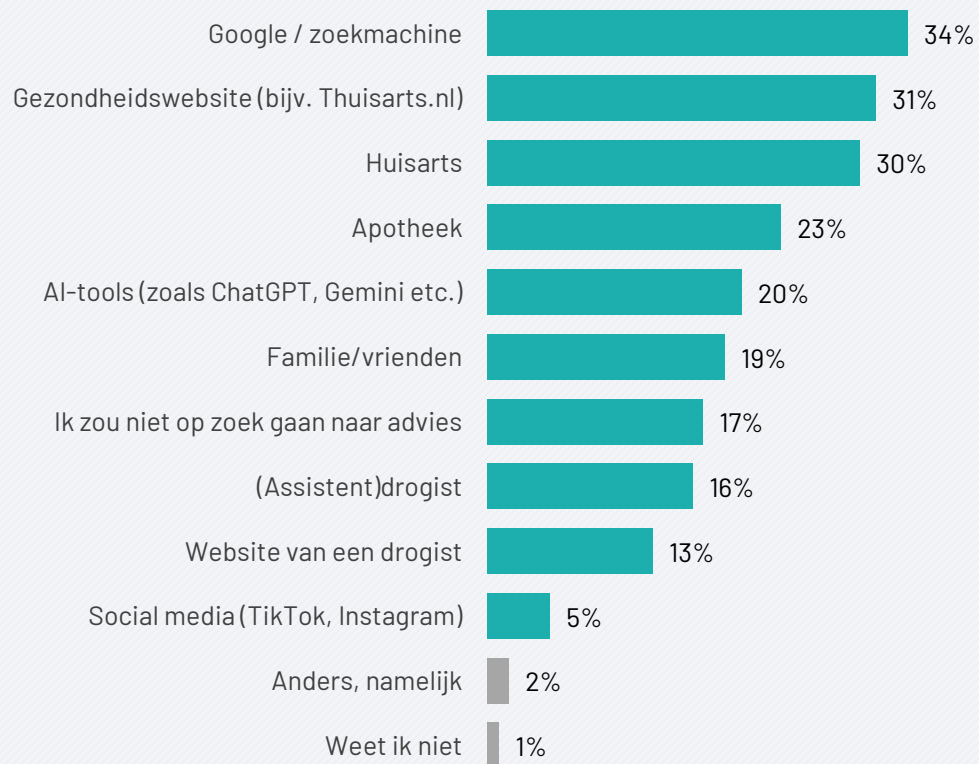
	Total	Leeftijd			
		18-30	31-45	46-60	61-75
Wekelijks	6%	8%	10%	3%	1%
Maandelijks	21%	29%	25%	17%	12%
Jaarlijks	31%	30%	33%	31%	29%

Fysieke aankopen

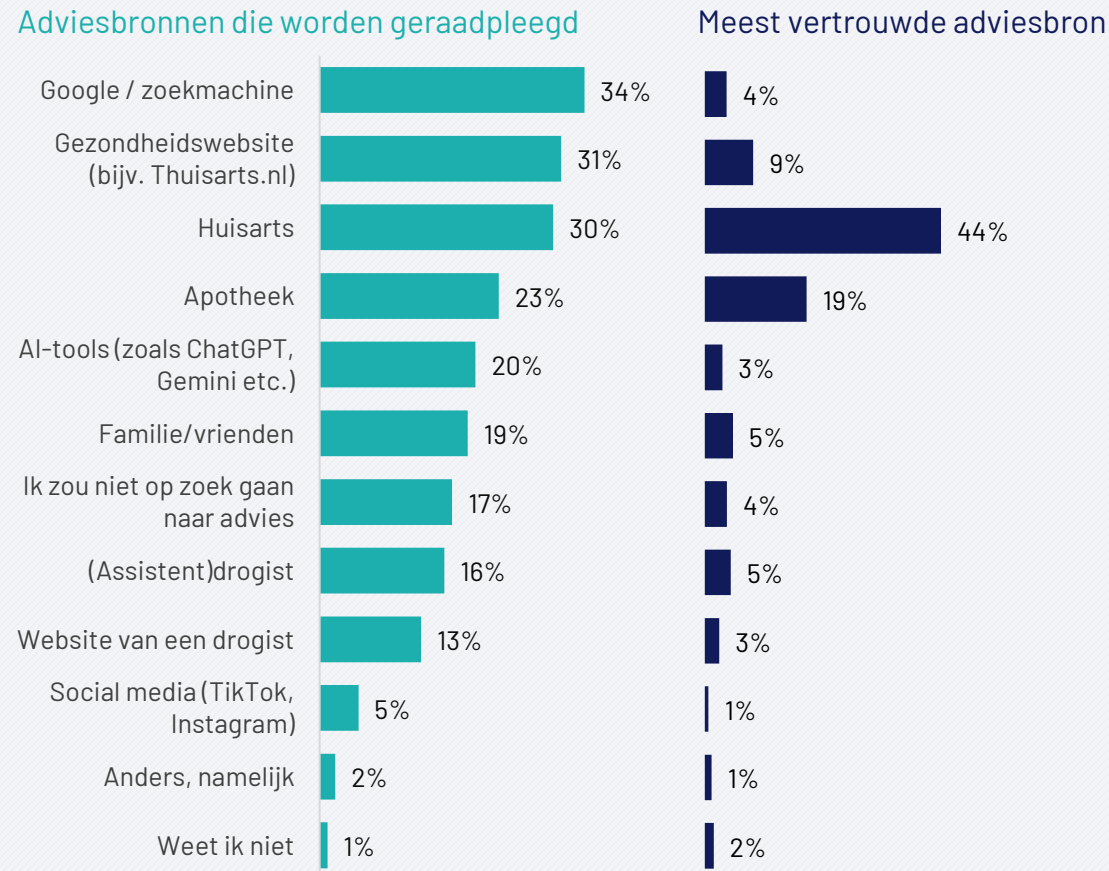
	Total	Leeftijd			
		18-30	31-45	46-60	61-75
Wekelijks	18%	24%	26%	14%	9%
Maandelijks	47%	52%	47%	48%	41%
Jaarlijks	34%	22%	27%	37%	48%

Bij lichte gezondheidsklachten worden online bronnen het meest geraadpleegd voor advies

Bron advies bij lichte gezondheidsklacht



Ondanks dat consumenten vaak online advies zoeken, worden de huisarts en apotheek het meest vertrouwd

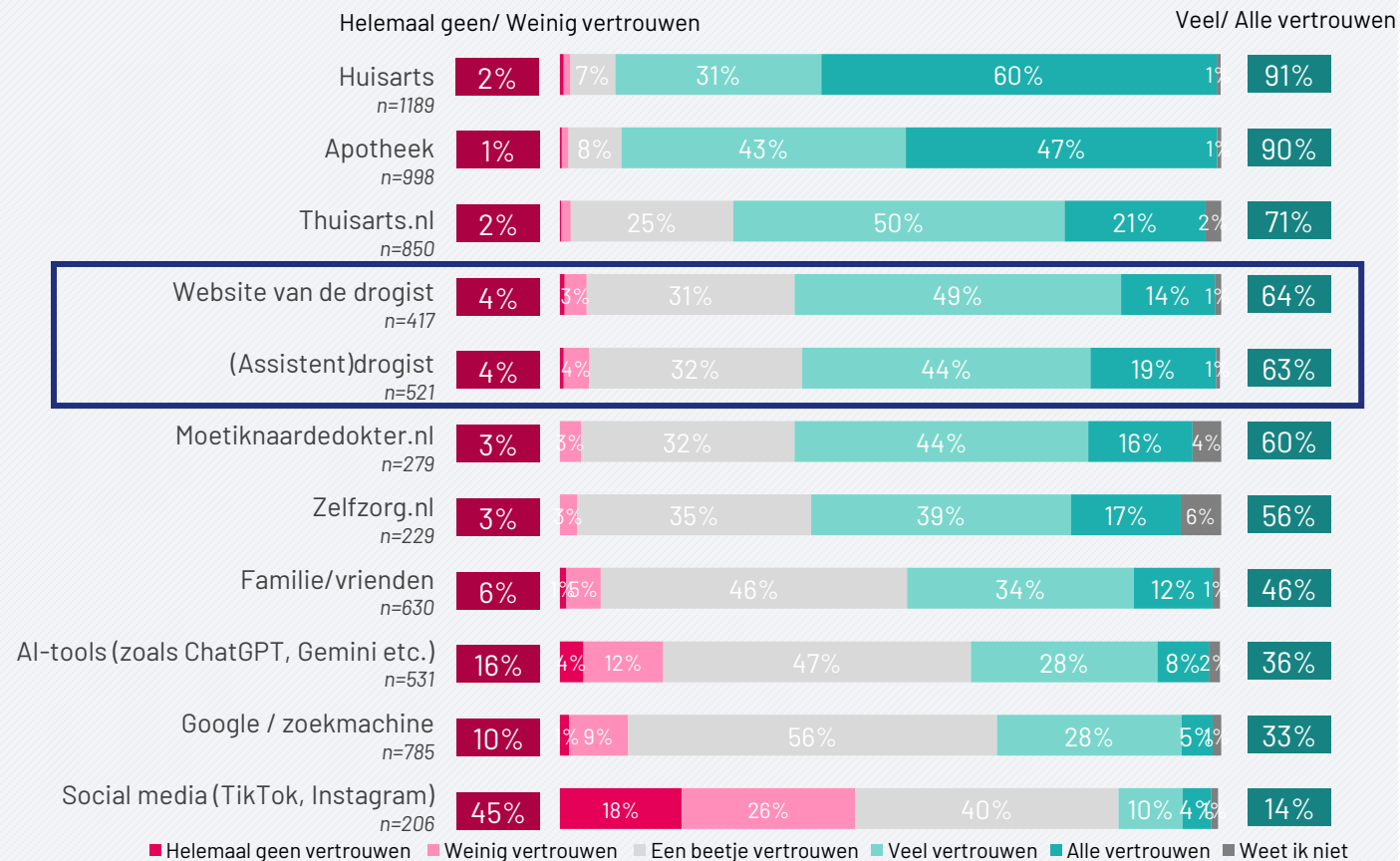


Vraag: Stel dat u een lichte gezondheidsklacht heeft (bijv. hoofdpijn, verkoudheid, allergie). Waar zou u dan op zoek gaan naar advies over de beste manier om dit te behandelen?; Wie vertrouwt u het meest bij advies over zelfzorggeneesmiddelen?

Basis: Nederlanders die in de afgelopen 12 maanden zelfzorgproducten bij een drogist hebben gekocht n=1500

Advies van de huisarts, apotheek, drogist en drogistwebsite wordt aanzienlijk meer vertrouwd dan AI, zoekmachines en sociale media

Vertrouwen bronnen voor advies bij gezondheidsklachten



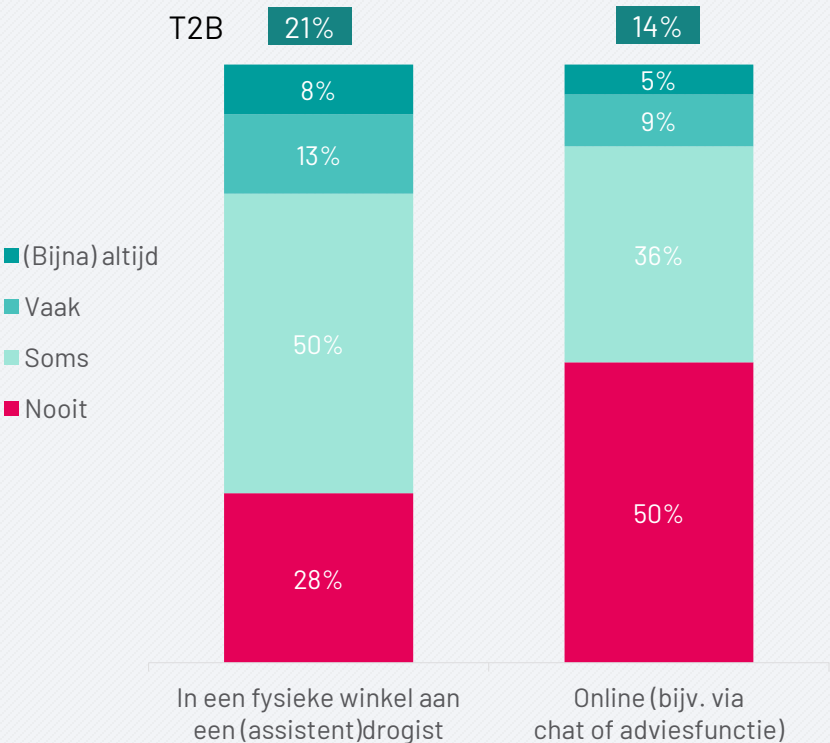
ADVIES VAN DE DROGIST

2



In de fysieke winkel wordt vaker om advies gevraagd dan online via de chatfunctie. Jongere consumenten vragen vaker advies, zowel fysiek als online

Frequentie advies fysiek en online



Uitsplitsing op leeftijd

Fysiek					
	Total	18-30	31-45	46-60	61-75
Base	1481	342	387	401	351
Nooit	28%	25%	26%	30%	31%
Soms	50%	41%	50%	55%	54%
Vaak	13%	21%	14%	8%	10%
(Bijna) altijd	8%	13%	10%	7%	4%

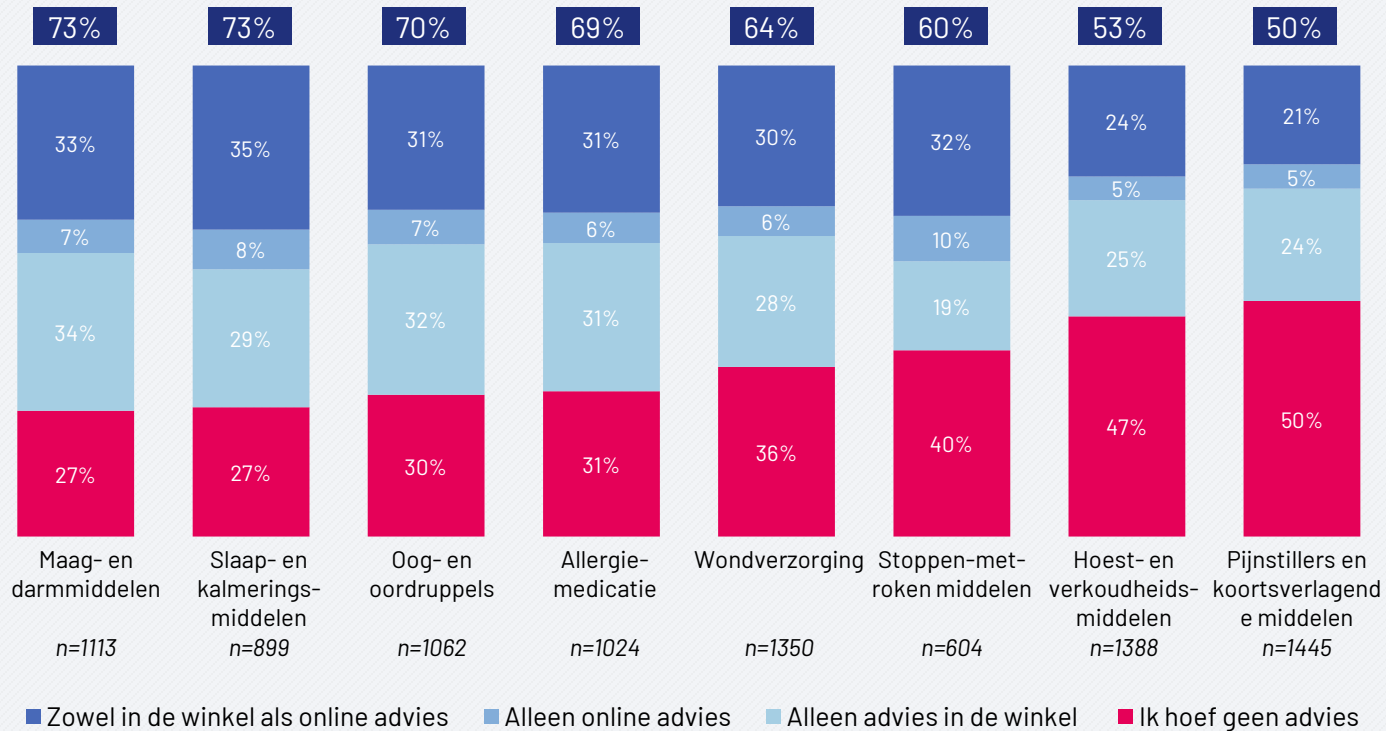
Online					
	Total	18-30	31-45	46-60	61-75
Base	1360	327	368	358	307
Nooit	50%	37%	45%	52%	69%
Soms	36%	41%	38%	38%	26%
Vaak	9%	16%	9%	6%	3%
(Bijna) altijd	5%	6%	8%	4%	2%

Advies van de drogist

Juist bij complexere zelfzorgcategorieën is veel behoefte aan drogisterijadvies. Voor de meestgebruikte zelfzorggeneesmiddelen (pijnstillers en verkoudheidsmiddelen) zijn minder consumenten opzoek naar advies

Behoefte aan advies per type UAD-zelfzorggeneesmiddelen

Totaal zou advies van drogist willen



Vraag: Voor welke van de volgende UAD zelfzorggeneesmiddelen zou u advies willen van een gediplomeerde (assistent)drogist? En via welk kanaal?
Basis varieert per productcategorie (n=604-1445)

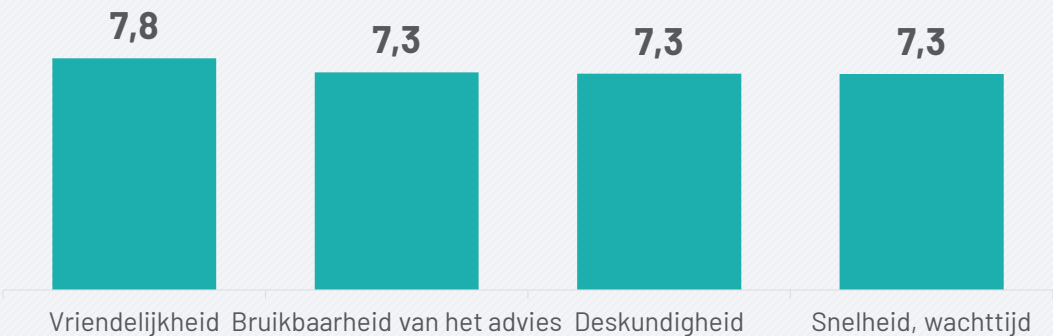
Er is het meest behoefte aan advies wanneer consumenten niet weten welk geneesmiddel geschikt is en er twijfel is tussen meerdere opties

In welke situaties behoefte aan advies van drogist



Consumenten waarderen het advies van de drogist, met name de vriendelijkheid

Beoordeling advies drogist (gemiddelde 1-10)



Beoordeling advies drogist (% geeft een 7 of hoger / 8 of hoger)

	Vriendelijkheid	Bruikbaarheid van het advies	Deskundigheid	Snelheid, wachttijd
7 of hoger	87%	77%	78%	74%
8 of hoger	64%	48%	46%	46%

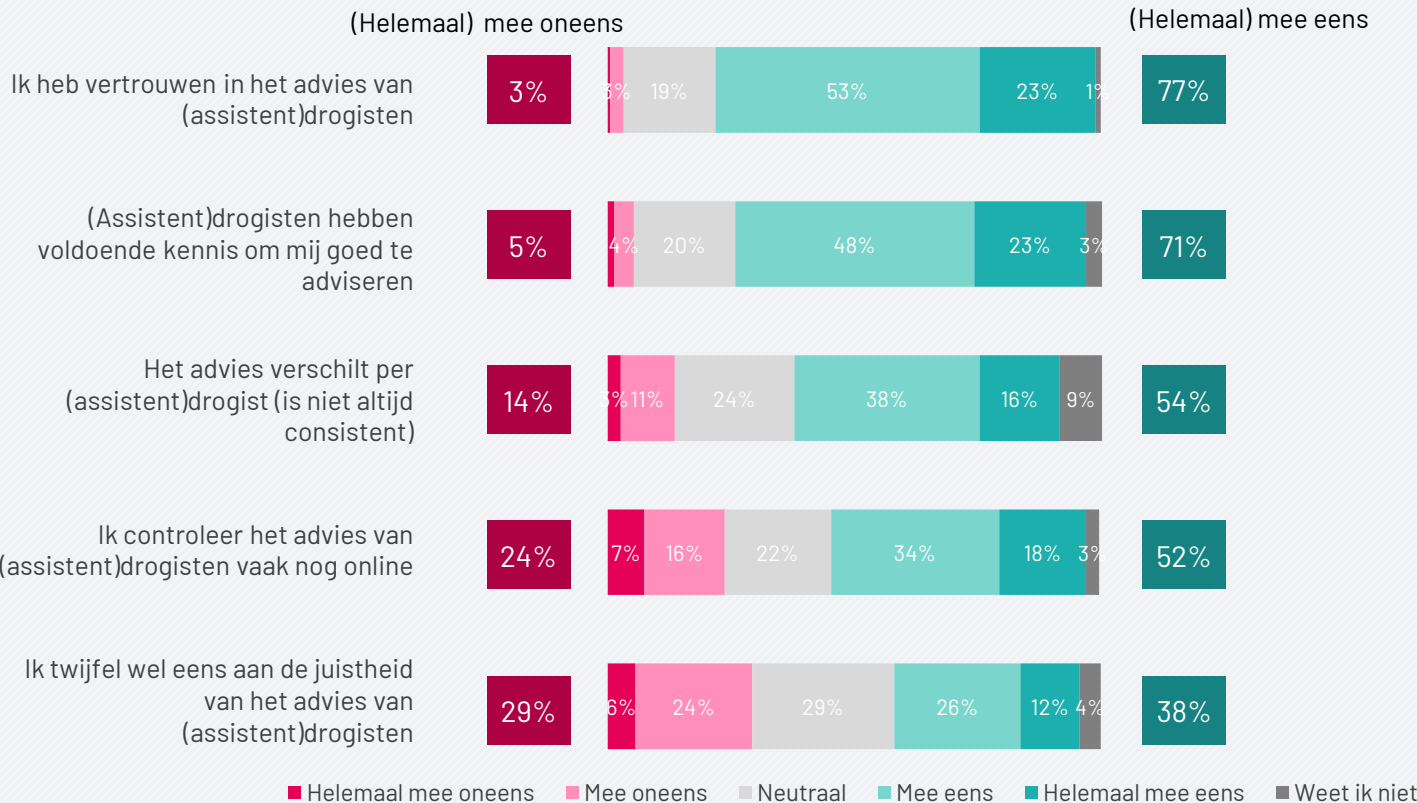
Vraag: Hoe tevreden bent u over het algemeen over de volgende aspecten van het advies van de (assistent)drogist? Wilt u dat aangeven op een schaal van 1 tot 10 waarbij 1 'heel ontevreden' en 10 'heel tevreden' betekent?

Basis: Nederlanders die in de afgelopen 12 maanden zelfzorgproducten bij een drogist hebben gekocht n=1500

Advies van de drogist

Hoewel consumenten vertrouwen hebben in drogisterijadvies, zoekt de helft daarnaast online bevestiging

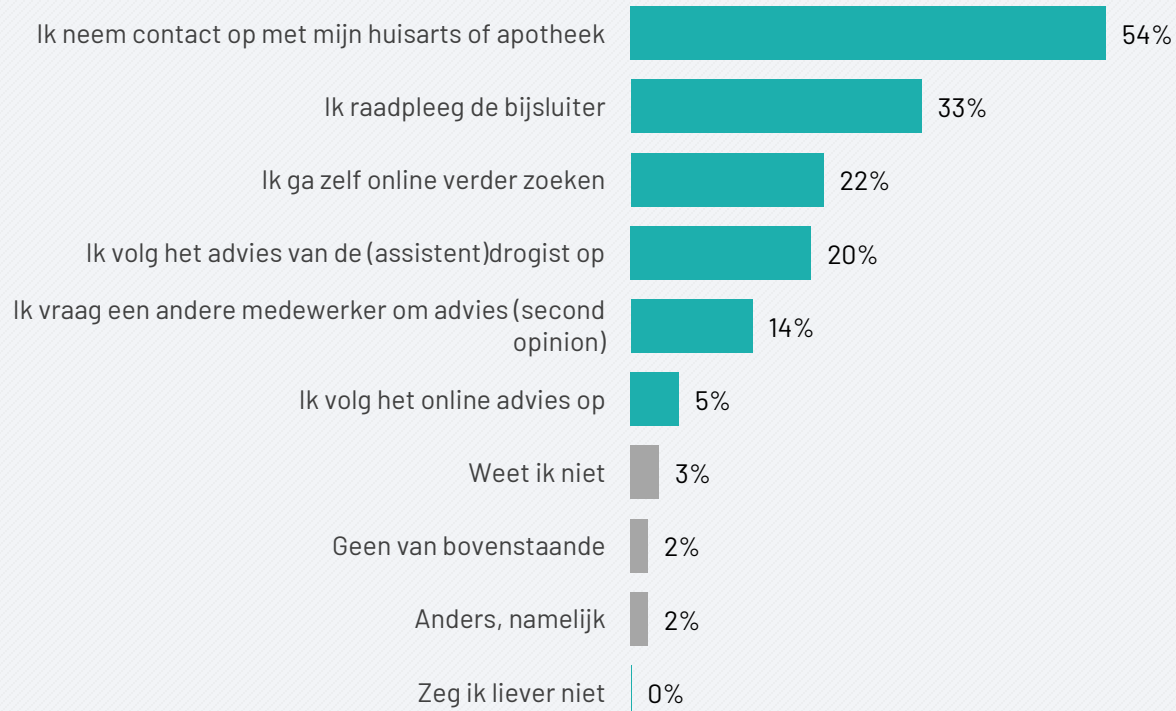
Stellingen over advies van de drogist



Vraag: In hoeverre bent u het oneens of eens met de volgende stellingen over uw ervaringen met (assistent)drogisten?
Basis: Nederlanders die advies bij een drogist hebben gevraagd n=376

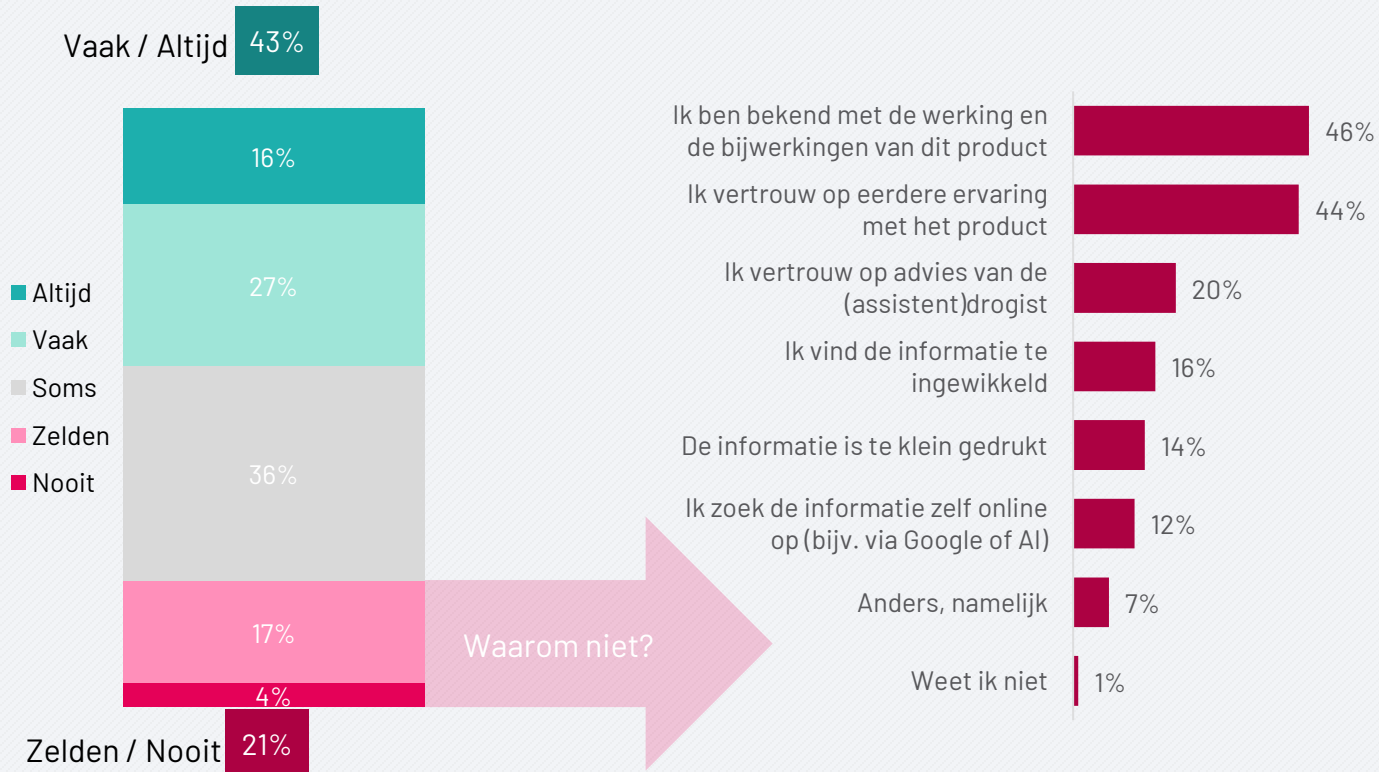
Bij twijfel tussen online informatie en drogisterijadvies wenden consumenten zich tot zorgprofessionals

Wat doet men als advies drogist niet overeenkomt met online informatie?



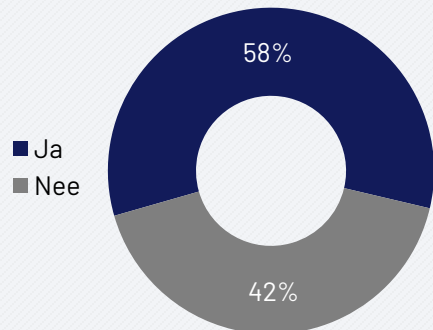
Bijna de helft leest de bijsluiter vaak als er zelfzorgmedicatie gekocht wordt. 1 op de 5 leest dit zelden of nooit, met name omdat ze er al mee bekend zijn, of vertrouwen op het advies van de drogist

Frequentie lezen bijsluiter

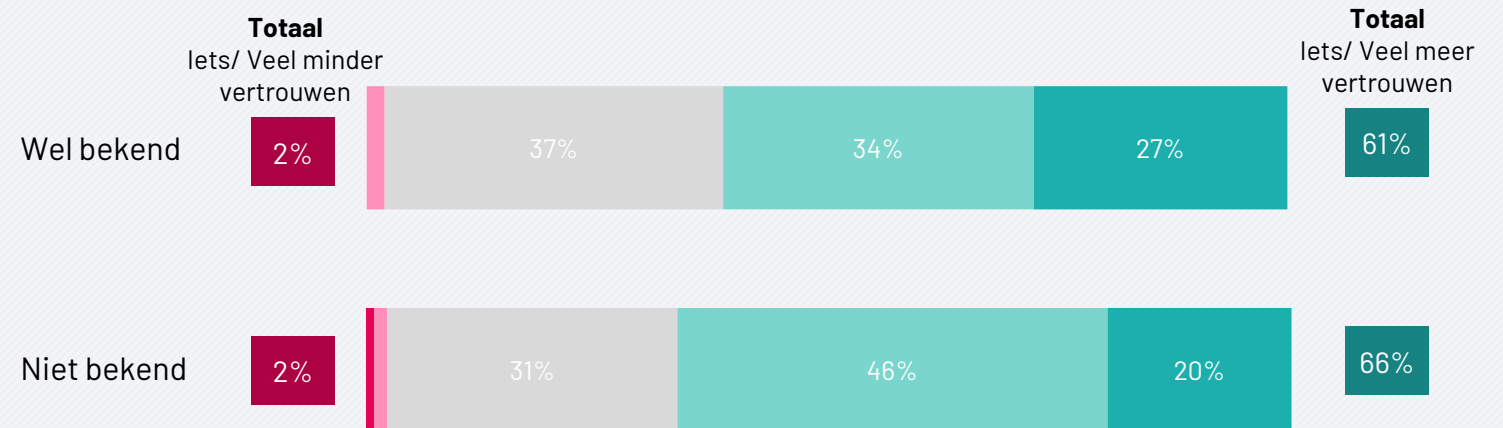


De verplichte erkende opleiding en jaarlijkse nascholing van drogisten is niet voor iedereen bekend, terwijl deze deskundigheid het vertrouwen vergroot

Bekend met erkende opleiding en jaarlijkse nascholing drogisten



Effect erkende opleiding en jaarlijkse nascholing drogisten op vertrouwen in advies drogist



■ Veel minder vertrouwen ■ Iets minder vertrouwen ■ Even veel vertrouwen ■ Iets meer vertrouwen ■ Veel meer vertrouwen

Vraag: Wist u dat (assistent)drogisten een erkende opleiding en jaarlijks nascholing volgen voor advies over zelfzorggeneesmiddelen?; Wat doet het feit dat (assistent)drogisten een erkende opleiding en jaarlijks nascholing volgen voor advies over zelfzorggeneesmiddelen met uw vertrouwen in advies van een (assistent)drogist?

Basis: Nederlanders die in de afgelopen 12 maanden zelfzorgproducten bij een drogist hebben gekocht n=1500

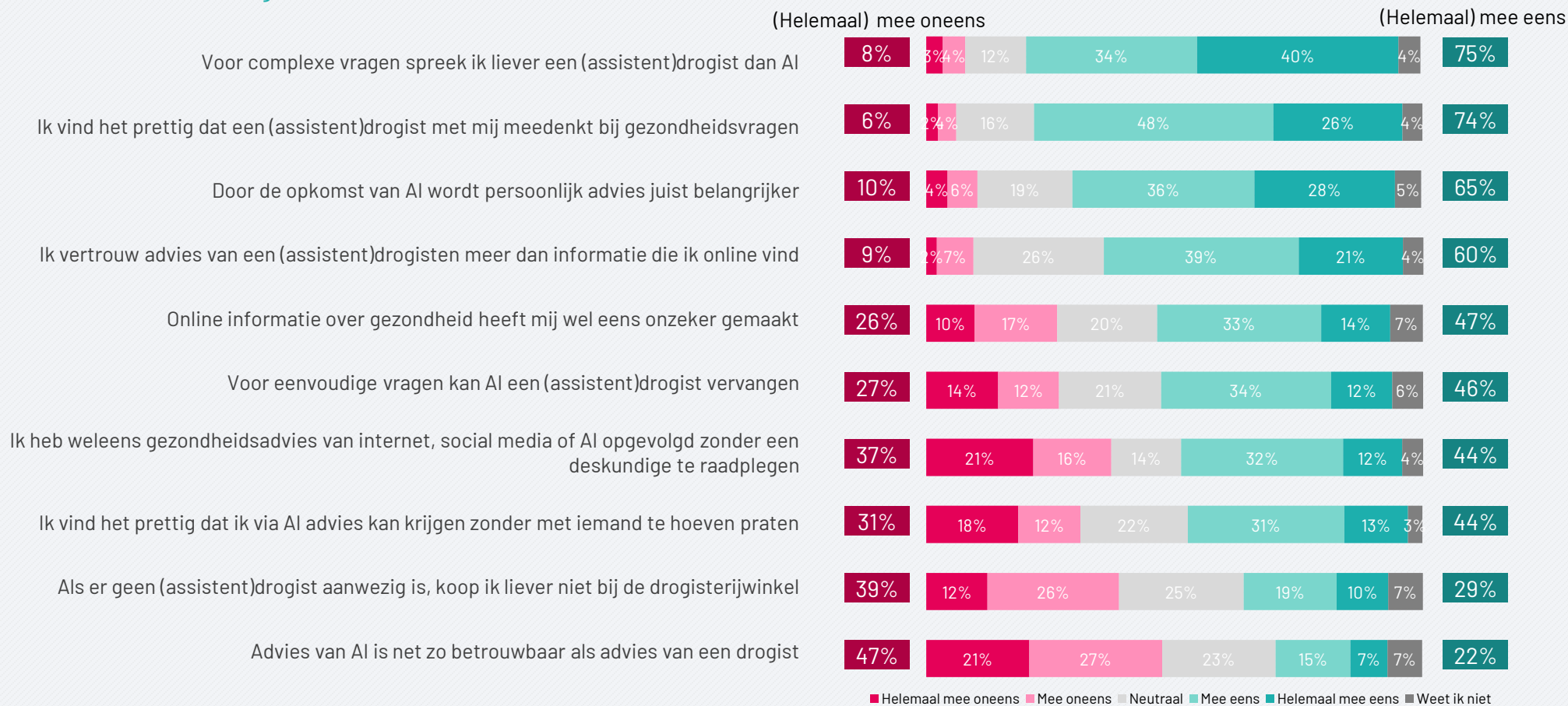
ONLINE ADVIES EN AI

3



AI wordt gezien als hulpmiddel, niet als vervanger van persoonlijk advies van de (assistent)drogist

Stellingen over advies van de drogist

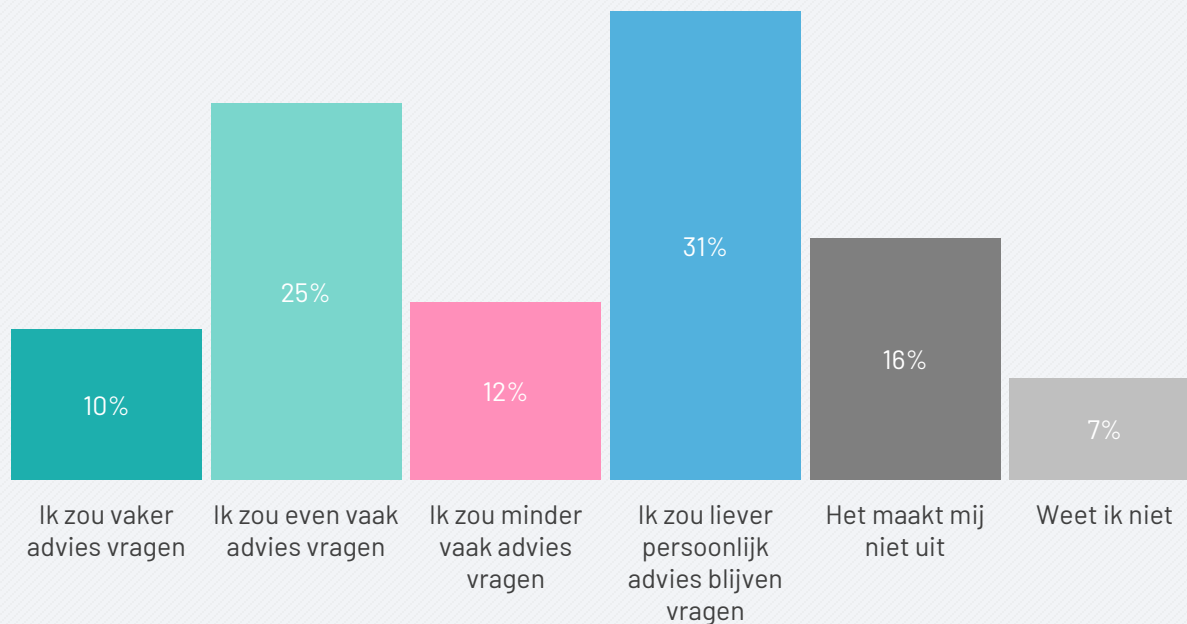


Vraag: In hoeverre bent u het oneens of eens met de volgende stellingen?

Basis: Nederlanders die in de afgelopen 12 maanden zelfzorgproducten bij een drogist hebben gekocht n=1500

Digitale hulpmiddelen stimuleren nauwelijks extra adviesgebruik. Persoonlijk advies blijft de standaard

Advies als er naast een (assistent)drogist ook een scherm aanwezig is

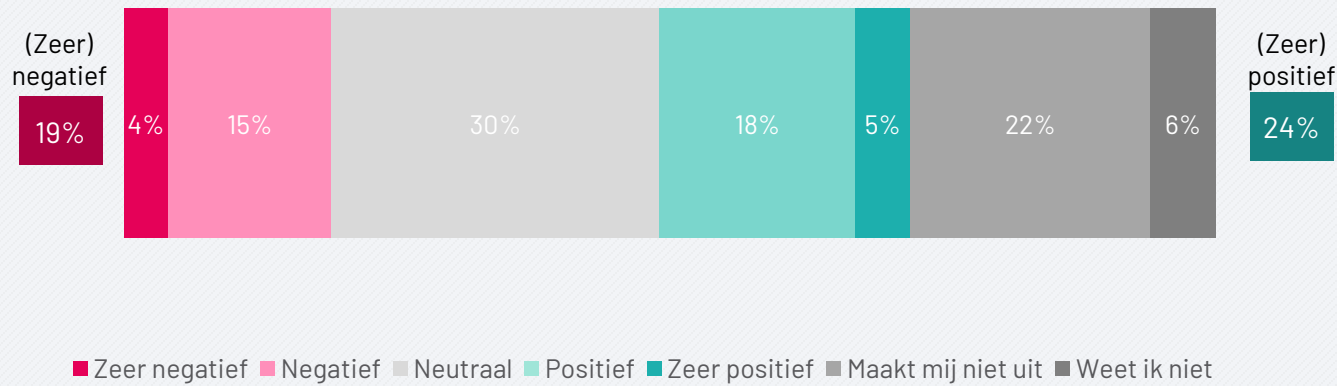


Vraag: Als u bij zelfzorggeneesmiddelen ook via een scherm of chat advies zou kunnen krijgen in de winkel, in plaats van alleen een aanwezige (assistent)drogist in de winkel, wat zou u dan doen?

Basis: Nederlanders die in de afgelopen 12 maanden zelfzorgproducten bij een drogist hebben gekocht n=1500

De meeste consumenten vinden het niet erg als er buiten kantooruren geen gediplomeerd (assistent)drogist aanwezig is via de chat om online advies te geven

Mening dat er online buiten kantooruren niet altijd een gediplomeerd (assistent)drogist via de chat beschikbaar is

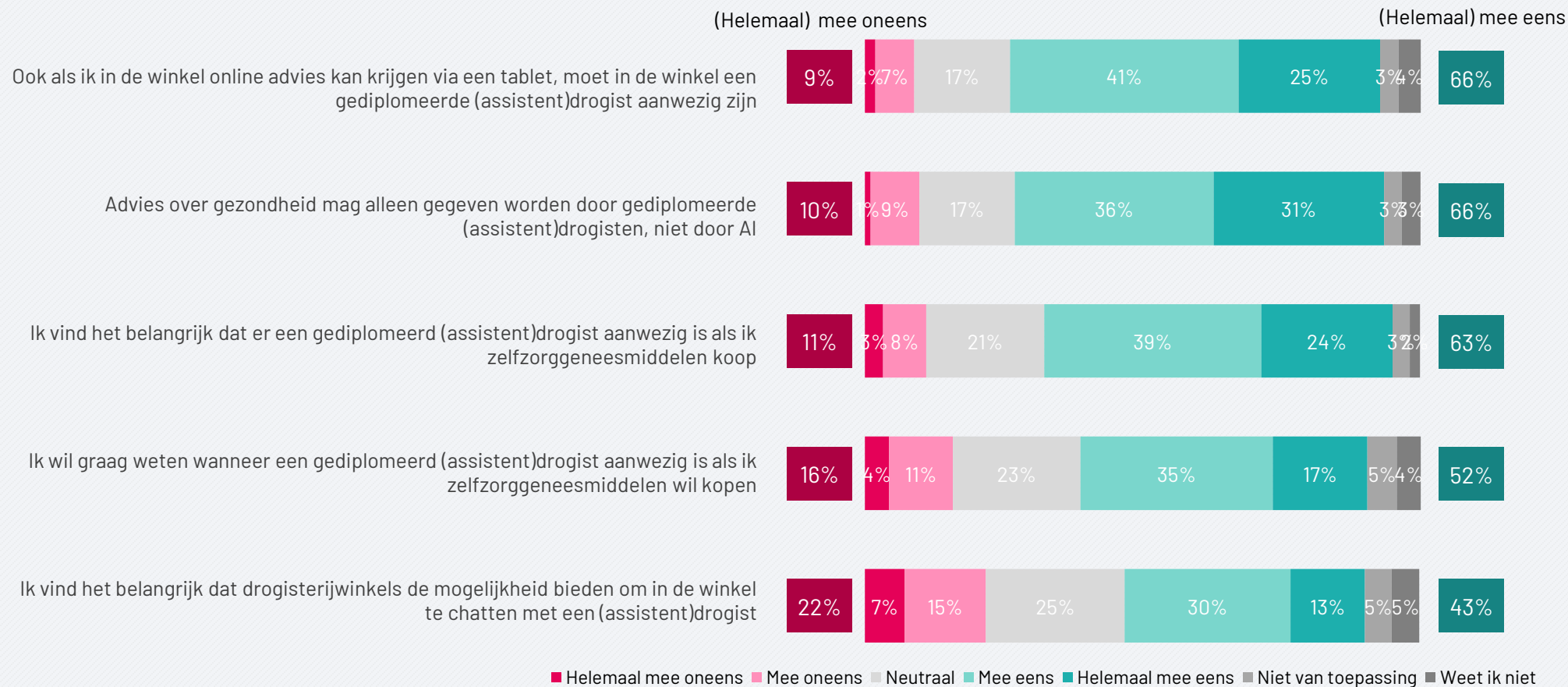


Vraag: Als u online zelfzorggeneesmiddelen koopt buiten de kantooruren om is er niet altijd een gediplomeerd (assistent)drogist via de chat beschikbaar om online advies te geven. Wat vindt u hiervan?

Basis: Nederlanders die in de afgelopen 12 maanden zelfzorgproducten bij een drogist hebben gekocht n=1500

Consumenten staan open voor digitale ondersteuning, maar niet als vervanging van deskundig personeel

Stellingen over advies van de drogist



Vraag: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Basis: Nederlanders die in de afgelopen 12 maanden zelfzorgproducten bij een drogist hebben gekocht n=1500

BEDANKT