

Aandacht voor medicatieveiligheid ontbreekt vaak bij webshops

Keurmerk beschermt consument nu ook online

Steeds meer consumenten én patiënten kopen geneesmiddelen zonder recept in webshops. Zij overschatten hierbij echter de eigen kennis en onderschatten de risico's. Gezondheidsschade ligt dan op de loer. Een nieuw keurmerk van drogistenorganisatie CBD beschermt de consument nu ook online tegen gezondheidsrisico's.

TEKST: NIELS VAN HAARLEM FOTO: JAN WILLEM HOUWELING

Een paar klikken en het product ligt op de deurmat. Sinds de coronacrisis bestellen we meer online. Ook de verkoop van zelfzorggeneesmiddelen via webshops is toegenomen. Het gaat dan om geneesmiddelen zonder recept voor kleine kwalen als hoest, hoofdpijn, hooikoorts, maagpijn, huidschimmels of hoofdluis. Nederlanders slikken net zoveel zelfzorggeneesmiddelen als receptgeneesmiddelen. Deze geneesmiddelen zijn vrij verkrijgbaar in drogisterijen, apotheken en supermarkten, en in steeds meer webshops. Ze zijn zonder recept van de dokter effectief en veilig bij juist gebruik. Maar lang niet alle consumenten kennen de risico's die pijnstillers als paracetamol en ibuprofen met zich mee kunnen brengen.

Het is onmogelijk meer dan drie verpakkingen van hetzelfde geneesmiddel te bestellen

Verantwoorde zorg

Dat weet ook Jos Jongstra, directeur van drogistenorganisatie CBD, hét kenniscentrum over zelfzorggeneesmiddelen. "Consumenten zijn gewend dat zelfzorggeneesmiddelen breed verkrijgbaar zijn. Deze geneesmiddelen zijn laagdrempelig en tegen lage kosten beschikbaar, met name in drogisterijen. Daarmee levert zelfzorg een bijdrage aan het betaalbaar en toegankelijk houden van de zorg. Voor zelfzorggeneesmiddelen is de tussenkomst van de huisarts en apotheker niet noodzakelijk. Belangrijk is dat consumenten zich bewust zijn

dat zelfzorggeneesmiddelen veilig zijn bij juist gebruik, maar ook risico's hebben."

Drogisten geven daarom verantwoorde zorg bij de terhandstelling van zelfzorggeneesmiddelen. In de drogisterij is altijd een goed opgeleide en nageschoolde (assistent)drogist aanwezig voor persoonlijk advies over de keuze van het juiste geneesmiddel en het juiste gebruik. Ook krijgen klanten bij de verkoop een waarschuwing om verkeerd gebruik tegen te gaan.

Gezondheidsschade

In de drogisterijen is veel aandacht voor medicatieveiligheid. Maar bij webshops? Bij de meeste webshops kunnen consumenten ongelimiteerd verpakkingen van hetzelfde geneesmiddel kopen. Ook vindt er geen check op de leeftijd plaats. Gezondheidsschade ligt op de loer. Voor de consument is niet altijd zichtbaar of de informatie van de webshop betrouwbaar is, of er verantwoorde zorg wordt aangeboden, er voldoende aandacht is voor medicatieveiligheid.

Consument wil advies

Om een goed beeld te krijgen van online aankopen heeft onderzoeksbureau Info2Action in juni representatief onderzoek gedaan. Directeur Joop Rutte: "Drie op de vier consumenten, elf miljoen volwassenen, hebben het afgelopen jaar pijnstillers gebruikt. 31 procent van de consumenten koopt pijnstillers ook online. Gebruikers van paracetamol overschatten de veilige dosering: ruim 80 procent denkt over voldoende kennis te beschikken om veilig paracetamol te gebruiken, maar bij doorvragen zou 31 procent te veel paracetamol slikken. Bij ibuprofen geldt een vergelijkbaar beeld. Opvallend is dat acht op de tien consumenten voor de aankoop in een webshop een advies over juist gebruik van de pijnstillers willen hebben."

Deze resultaten komen overeen met eerder onderzoek naar aankoop van zelfzorggeneesmiddelen in fysieke winkels als drogisterijen, apotheken en supermarkten, stelt Ruud Coolen van Brakel, directeur van het Instituut Verantwoord Medicijngebruik. "Consumenten, maar ook chronische patiënten overschatten de eigen kennis over het gebruik van zelfzorggeneesmiddelen, onderschatten de risico's en lezen niet altijd de bijsluiter. Zij lopen dan de kans op risico bij overdosering."

Verplicht keurmerk

Bij veel webshops ontbreekt de juiste zorg. Daarom is eind juni het Keurmerk Zelfzorg Online gelanceerd. Jongstra: "Ruim 80 procent van de zelfzorggeneesmiddelen wordt verkocht bij de drogist. Wij hebben een maatschappelijke verantwoordelijkheid om de consument te beschermen. Dat doen we in de winkels, en nu ook online. Webshops met het Keurmerk Zelfzorg Online zorgen voor verantwoorde verkoop. De consument wil die zekerheid: de helft van de consumenten pleit voor een verplicht kwaliteitskeurmerk voor webshops."

Advies: naar huisarts

Hoe werkt het keurmerk? Consumenten krijgen betrouwbare informatie, beoordeeld door het Instituut Verantwoord Medicijngebruik. Tijdens het aankoopproces wordt gevraagd naar de leeftijd van de klant en is het onmogelijk om meer dan drie verpakkingen van hetzelfde geneesmiddel te bestellen. Bij de keuze voor een middel krijgt de consument relevante informatie over



Jos Jongstra: "Belangrijk is dat consumenten zich bewust zijn dat zelfzorggeneesmiddelen veilig zijn bij juist gebruik, maar ook risico's hebben."

het juiste gebruik op het scherm. Bij vragen is er altijd een opgeleide drogist beschikbaar voor advies. En als het nodig is, krijgen klanten het advies naar de huisarts te gaan. De webshops worden continu gemonitord of zij aan de voorwaarden voldoen. De Keuringsraad waakt over het op juiste wijze informeren van de consument. Inmiddels hebben vijf grote webshops (Kruidvat.nl, Etos.nl, Plein.nl, Da.nl en Trekpleister.nl) het Keurmerk Zelfzorg Online ontvangen. Jongstra: "De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft ons gevraagd om ook online de consument te beschermen en we hebben onze verantwoordelijkheid genomen. Het keurmerk voldoet aan een behoefte, bij de consument én webshops. Diverse organisaties en webshops willen zich aansluiten. Dat juichen we toe: uiteindelijk zouden alle webshops die zelfzorggeneesmiddelen verkopen moeten voldoen aan de richtlijn van het keurmerk. We zijn in gesprek met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd om van het keurmerk een veldnorm te maken."

Consumentenbond

Ook de Consumentenbond vindt het belangrijk dat consumenten beschikken over de juiste informatie rondom zelfzorggeneesmiddelen, zo laat Carl Jakobs van de Consumentenbond weten. "Zeker bij de aankoop in webshops is het voor de consument niet altijd duidelijk of de aangeboden informatie wel klopt. Een keurmerk kan dan helpen en laat de consument zien dat in die webshop de informatie betrouwbaar is en er advies gevraagd kan worden." <<

Artikel in samenwerking met het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven



REGULIERE ZORG ONTLASTEN

Het Centraal Bureau Drogisterijbedrijven (CBD) is het kenniscentrum op het gebied van zelfzorg. Door kennisuitwisseling, onderzoek en samenwerking levert het CBD een bijdrage aan de juiste zelfzorg op de juiste plek, medicatieveiligheid en het bevorderen en verhogen van de weerstand, vitaliteit en het welbevinden van de Nederlandse burger. Samen zorgen de 2350 drogisten ervoor dat burgers met kleine kwalen snel weer beter worden, gezond zijn én vooral ook blijven. Zo houden we Nederland gezond en vitaal. En helpen wij mee aan het ontlasten van de reguliere zorg en het verlagen van de zorgkosten.

