

Zelfzorgcongres 2014

Drogist als poortwachter van de

Hoe verwerft de drogist positie als poortwachter van de nuldelijnszorg, de zelfzorg? En hoe benut hij het beste de kansen van de booming zelfzorgmarkt?

Tijdens het derde Zelfzorgcongres werden soms stevige, soms voorzichtige handreikingen gedaan tussen de betrokken partijen.

TEKST **Ivonne de Thouars** BEELD **Yvonne van den Berg**

“Een brave branche, kwalitatief, iets introvert maar met kansen als geen ander in retail en bereid tot samenwerken met andere stakeholders in de zorg. Maar jullie hebben last van het Benny Neyman-complex: je wil wel veranderen, maar je weet niet hoe.” Dagvoorzitter Tom van 't Hek, van origine huisarts resumeert op 3 maart in Paleis Soestdijk het Zelfzorgcongres 2014. De centrale vraag van dit congres, georganiseerd door het CBD en Neels Consultancy: hoe krijgt de drogist een stevige positie als schakel in de gezondheidszorg? De conclusie: met vertrouwen, samenwerking en communicatie. Als drogist kun je je positie alleen claimen met deskundigheid én door die deskundigheid te communiceren naar de consument.

Henry Neels en CBD-voorzitter Ignace van Poecke geven bij de opening van het congres aan dat in de groeiende zelfzorgmarkt overheid en de zorgsector beter gebruik kunnen maken van de drogist als 'voorportaal' van de huisarts. Onno Franse van The Consumer Goods Forum geeft daarna zijn internationale blik op de ontwikkelingen in retail en gezondheid. De projectleider van Ahold's Healthy Living-programma maakt deel uit van het wereldwijde Consumer Goods Forum waarin industrie en retail samenwerken om de gezondheid van de consument te verbeteren. Volgens Franse is gezondheid wereldwijd een van de belangrijkste topics en kunnen problemen als obesitas door retail en industrie alleen worden bestreden in samenwerking met de

juiste stakeholders. CEO A.S. Watson Health & Beauty Benelux Gerard van Breen vraagt zich af of de overheid de verantwoordelijkheid zo niet te veel afschuift. Franse: "In de VS heeft de handel haar verantwoordelijkheid in obesitas lang tegengehouden en dat keerde zich tegen hen. De consument beslist."

Blackbox Zelfzorg

Jan Güse van GfK Healthcare belicht op basis van marktonderzoek hoe de consument zelfzorg ervaart. "De Black Box van OTC insights laat zien dat het online aandeel van zelfzorg beduidend achterblijft bij andere branches. De consument blijft waarde hechten aan advisering en fysieke inspectie van het product, vooral bij de eerste aankoop. Toch verwachten we dat op termijn 1/3 van de zelfzorg online wordt verkocht." Güse benadrukt dat 20 procent van de consumenten zorgmijndend gedrag vertoont vanwege het eigen risico. "Maar de consument heeft aan de andere kant weinig kennis van wat er uit de vergoeding valt. Ze nemen hun gezondheid meer in eigen hand; zelfzorg en met name VMS stijgen in verkoop en de drogist zit op de driver's seat."

Beeldvorming drogist

Siep Visser van Oglivie Healthworld begint bij de beeldvorming van de consument, nog voordat deze de winkel binnenkomt. "Ik was nieuwsgierig; als de drogist een deel van de zorg van de huisarts over wil nemen, hoe pakt hij zijn rol als Erkend Specialist in Zelfzorg dan in de praktijk op? Ik ben wat winkels langs gegaan en was onder de indruk. De drogisterij werkt van binnenuit hard aan een erkend specialisme,



‘nuldelijnszorg’

maar dat is niet voldoende. Artsen worden gewaardeerd om hun vertrouwen, privacy, autoriteit en 1 op 1 contact. De drogist heeft een krachtenbundeling nodig om meer aan die waarden te kunnen voldoen. Misschien kun je in een zelfzorgbus door Nederland touren? Dan huur je een arts in opleiding in die tijdens het spreekuur de selectie zelfzorg of doorverwijzing maakt. Werk met anderen in de zorg aan maandthema's en combi-neer dit bijvoorbeeld met een website als zorggoedvoorjenzelf.nl. De drogist moet het voortouw nemen op een extraverte manier onder het mom 'de drogist helpt de minister een handje'. Nu gebeurt er wel veel, maar er is te weinig rumoer." Carl Jakobs van de Consumentenbond vindt een branchebrede campagne als de spreekurbus een goed idee. "Maar dan moet het op de winkelvloer goed gecontinueerd worden. Anders wijk je vertrouwen dat je in de praktijk niet waar kunt maken." Van Poecke, CBD: "80 procent van de branche is op dit moment Erkend Specialist in Zelfzorg. We zijn afgelopen najaar al begonnen met publiekscampagnes en pr-acties om de Erkend Specialist in Zelfzorg te promoten en als we op 95 procent zitten, dan kunnen we ons echt branchebreed als erkend specialist profileren. Het wachten is dan op onze wederhelft, de industrie. We hebben geen busje nodig om snel de samenwerking op te vatten!"

Weerbaar maken of beschermen?

Flip van Sloten van de Raad voor Gezondheid en Zorg (RvZ) spreekt zijn waardering uit voor de discussie van vanmiddag. "Het aandachts-

Henry Neels



gebied is breed en diep, van de verantwoordelijkheid van de supermarkt tot de rol van de huisarts. Zorggeuro's moeten goed worden besteed willen we de kosten van zorg in de hand houden. Dit geldt ook voor de zelfzorg die de burger zelf betaalt. Vanuit die optiek ben ik voorstander van zelfzorg via de drogist, mits dit op een verantwoorde manier gebeurt. Het kan dan helpen wanneer de huisarts patiënten voor zelfzorgmiddelen, die niet in het basispakket van de zorgverzekering

“De overheid kan kosten besparen door de AV/UAD-categorie breder te maken”

zitten, naar de drogist verwijst. De overheid heeft spanningsveld met gezondheidszorg en preventie, kijk naar de anticonceptiepillen en producten die helpen bij het stoppen met roken. Naar gelang de politieke partij in gezondheidszorg, vielen deze in en uit de verzekering.

Ignace van Poecke



Dagvoorzitter Tom van 't Hek zorgt de interactie

In 2040 bereikt de vergrijzing in Nederland het hoogtepunt met meer dan 4,7 miljoen vijftigplussers. Als de zorgkosten in de huidige lijn blijven stijgen, zijn tweeverdieners in 2040 36% van hun inkomsten kwijt aan zorg. De overheid kan deze groei accepteren, koud saneren waardoor zorg alleen betaalbaar is voor de happy few of warm saneren via decentralisatie naar gemeenten en afvloeiing richting zelfzorg. Nederland lijdt aan zorgverslaving, iets minder zorg en iets meer eigen verantwoordelijkheid is niet zo slecht voor dit land." Met de vraag 'En wie belt wie' concludeert Van t Hek dat er meer partijen instappen in het zelfzorgbusje van de drogist. Van Sloten: "De consument is veel met zijn gezondheid bezig en zoekt manieren om daarop te besparen. Als we elkaar niet bellen, dan zorgt de consument zelf wel voor druk op samenwerking."

Steun IVM

Ruud van Coolen van Brakel van het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik (IVM) geeft het dualistische karakter van zorg in Nederland weer. "We willen snel nieuwe geneesmiddelen, maar ook maximale veiligheid; we willen zo min mogelijk medicijnen, maar slikken een record aan vitamines, mineralen en supplementen. Nederlanders zijn in het griepseizoen massaal aan de oscillococcinum maar vers fruit belandt in de gft-bak. Ook de markt is dualistisch: het is volledig aanbodgestuurd, kwaaltjes worden ziekten en we behandelen niet de ziekte zelf, maar het risico erop. De zorgconsumptie en de zorgkosten zijn sterk opgelopen en dat levert vraagstukken voor de toekomst op: wil de meerderheid straks meebetalen aan medicijnen waar weinigen baat bij hebben? En houden we zorg betaalbaar? In de piramide van zorg wordt de nulde- >>

lijnszorg belangrijker en net als de huisarts als poortwachter voor de eerstelijns vormt, kan de drogist de rol van poortwachter voor de nuldelijnszorg goed invullen. De overheid zou kosten besparen door de AV/UAD-categorie breder te maken en de consument richting zelfzorg te trekken. De regering kiest echter voor 100% veiligheid en laat juist meer middelen richting UR gaan. Maar hoe ver sta je als overheid van de werkelijkheid als je met een dure commissie zo lang buigt over het aantal pijnstillers dat in een pakje mogen bij AV/UAD verpakkingen? Momenteel wordt de status van hoger gedoseerde ibuprofen heroverwogen, net als domperidon vanwege de kans op bijwerkingen. Er vallen toch echt meer doden door het eten van pinda's en er sneuvelen talloze tanden door Toffifee maar daar hoor ik niemand over. In regelgeving draven we soms zo ver door dat de indicatie menstruatiepijn op de kinderparacetamol moet worden vermeld. Alle complimenten voor de drogist en hun verdiensten in deze dualistische markt vanuit het keurmerk Erkend Specialist in Zelfzorg. De ontwikkelingen bij de drogist gaan harder dan de profilering van de apotheker, dat zie ik van hoofdkantoor tot winkelmedewerker. Het is nu tijd om je naam te vestigen en je rol in de zorgketen te bevestigen. Het IVM heeft bewondering voor de inspanningen van de branche om goede voorlichting te geven en denkt graag mee. Binnen reguliere zorg gaan nog vaak de wenkbrauwen omhoog over zelfzorg, maar poortwachtersrol van de nuldelijnszorg voor eerstelijns is op het lijf van de drogist geschreven. IVM zal dat blijven benadrukken en zich afzetten tegen andere kanalen als food en petrol die niet dezelfde kwaliteitsslag hebben gemaakt."

Huisartsen voorzichtiger

Vice voorzitter Bram Stegeman van de Landelijke Huisartsenvereniging (LHV): "Huisartsen en drogisten kennen elkaar nog niet zo goed maar we hebben wel veel raakvlakken. Ook

Ruud van Coolen van Brakel (IVM): "Rol van poortwachter is de drogist op het lijf geschreven"



huisartsen werken samen als netwerk en binnen andere organen om de beste zorg te verlenen. Goedkoop wanneer het kan, duur wanneer het moet. Verzekerde zorg kost in Nederland 73 miljoen en de eerste lijn is daarbij bijzonder doelmatig: voor 95% van de consulten vergen we 6% van de totale zorgkosten. Door toenemende mogelijkheden en het uitdunnen van verzekeringspakketten zien we de vraag naar zelfzorg toenemen. We stimuleren zelfmanagement ook, bijvoorbeeld via de site en app van thuisarts.nl. Het uitgangspunt van huisartsen is 'bij twijfel niets doen', want medicamenten kunnen ook schade aanrichten. We pleiten voor ieder zijn

"De drogist moet het voortouw nemen onder het mom 'we helpen de minister een handje'"

eigen taak binnen de zorgketen. We kunnen bijvoorbeeld wel online een samenwerking aangaan door gezamenlijk oplossingen aan

te bieden op Thuisarts.nl." Van 't Hek: "Dus u zegt wij bellen die drogist niet, maar hij mag ons altijd bellen?" Stegeman: "Dit congres kan een eerste stap kan zijn naar meer samenwerking tussen huisartsen en drogisten."

In de praktijk

Drogisten Sanne Vroman van Kruidvat en Annelies Portenge van DIO herkennen in de woorden van de 'hoge piefen in pak' de praktijk niet. Sanne: "Klanten hebben zichzelf vooraf al voorgelicht, maar vaak blijken ze na advies toch een ander product nodig te hebben. Bij goed doorvragen weet je ook wanneer je iemand moet doorverwijzen." Annelies: "Er zijn regelmatig klanten die een oplossing zoeken voor een probleem waar de huisarts (nog) niets aan doet. De klanten moeten vertrouwen hebben dat een drogist veel klachten wegnemen waarvoor ze nu naar de huisarts gaan." Sanne: "We moeten het vertrouwen winnen, de consument weet dat nog onvoldoende. We merken wel dat er meer consumenten voor gezondheidsadvies naar de drogist komen. En aan de populariteit van het antimigrainemiddel zie je dat mensen liever voor zelfzorg kiezen dan voor dure recept-geneesmiddelen." Annelies: "Je ziet ook steeds vaker dat er goed advies wordt gegeven en het logo van Erkend Specialist in Zelfzorg wordt gebruikt in de folders."

Zelfzorg is nodig

Edwin de Bruin van PriceWaterhouseCoopers constateert als laatste spreker twee kernbegrippen: vertrouwen en retail. "De huidige maatschappelijke ontwikkelingen zorgen ervoor dat overheid en zorg zelfzorg nodig hebben. De afgelopen jaren groeide de markt van 561 miljoen in 2004 naar 692 miljoen in 2012. Het marktaandeel van drogist groeide echter niet navenant. Producenten zien deze groei ook en spelen erop in - maar zien zij de





waarde van de drogist voldoende in? Er is nog een wereld van verschil tussen retail en gezondheidszorg. Daarom moet de drogist aan de voor- en achterkant vertrouwen winnen. Dat kan alleen door te zorgen dat je waarmaakt wat je claimt: je moet deskundig zijn en dat ook laten merken aan je klanten." De Bruijn wijst daarbij ook op het belang van het keurmerk Erkend Specialist in Zelfzorg als systeem om die kwaliteit aan je klanten te kunnen garanderen en naar buiten te kunnen uitdragen. "Dat keurmerk is daarnaast van belang bij het winnen van vertrouwen van de ons omringende partijen uit de zorgwereld, bijvoorbeeld de huisartsen. Maar vertrouwen komt te voet en gaat te paard en de drogist zit met een duivels dilemma: hij wil meegroeien en investeren in personeel, uitstraling et cetera, maar hoe worden de kosten gecompenseerd? Het uitgangspunt van de drogist is goed; dagelijks bezoeken een miljoen consumenten de drogist en er worden 68 miljoen zelfzorgadviezen per jaar gegeven."

Vertrouwen winnen

Tijdens de Break Out buigen de deelnemers van het congres zich in twee groepen over de vraag hoe ze de markt concreet naar zich toe kunnen halen. De conclusie van beide groepen behelst de kernwoorden samenwerking, communicatie en vertrouwen. Enkele citaten uit de discussie:

Van Sloten: "Als je wilt dat huisartsen hun patiënten meer loslaten, dan moet het beloningsstelsel veranderen. Nu krijgen zij 9 euro per consult, terwijl een afrekening op doorstroom wenselijker is." Rik Groen, Dirx: "De consument moet beter beseffen wat er uit de vergoeding valt en dat zelfzorg vaak een betaalbaarder alternatief heeft." Van 't Hek: "Maar wat is de sleutel? Hoe pakken we dat op? Meer uitleg op de verpakkingen? Categoriebrede samenwerking tussen handel en retail?" Drogist Fred Kalisvaart: "Vergeet de winkelinrichting niet, meer ruimte voor zelfzorg en een uitgebreider

assortiment. Misschien de drogist weer in witte jas en de zelfzorg weer achter de balie." Frank Turksma, KNDB: "De oplossing kun je ook zoeken in samenwerking met verzekeraars door zelfzorg te verrekenen met de eigen bijdrage." Greet Beenaerts, Bayer: "Eenderde van de consulten bij een huisarts kan door de drogist worden opgelost. We moeten vertrouwen winnen voor de producten die er al zijn. De consument moet geprikkeld worden. Ne-profarm heeft al een website www.zelfzorg.nl op indicatie, iedereen kan hierop inhaken." Van Breen, AS Watson: "We moeten samenwerken met industrie, huisartsen en drogist waarbij de energie niet wordt gestopt in touwtrekken maar in een oplossing. We moeten in gezamenlijkheid de consument naar onze branche trekken, en daarna gaat ieder weer z'n eigen

“Als we elkaar niet bellen, dan zorgt de consument zelf wel voor druk op samenwerking”

weg." Vanuit de zaal komt nog het verzoek aan Ne-profarm en het CBD om samen een grootse imagocampagne op te zetten: "We zijn trots op wat we hebben bereikt, laten we dat uitdragen. Ook nu de overheid de status van hooggedoseerde nsaid's overweegt, moeten we de aanval kiezen. We moeten duidelijk maken dat deze middelen juist bij ons horen, dat wij daar de expertise voor hebben. De drogisterijen die deze expertise niet hebben, moeten maar AV-geneesmiddelen gaan verkopen"

Afsluitend forum

In het afsluitende forum laat Carl Jakobs van de Consumentenbond weten dat er meer

aandacht aan zelfzorg kan worden besteed. In dat kader pleit hij voor meer samenwerking tussen huisartsen, apothekers en drogisten, bijvoorbeeld door de adviezen naast elkaar te leggen en deze inhoudelijk goed op 1 lijn te brengen. "De Consumentenbond kan zich bijvoorbeeld ook richten op de prijs van zelfzorg versus reguliere medicijnen." Bayer en Kruidvat geven aan dat handel en retail samen willen werken, omdat de drogist die kwaliteit moeten leveren waardoor huisarts met vertrouwd gevoel door kan verwijzen. "Maar we kijken ook verder kijken dan retail en industrie, de druk op gezondheidszorg blijft sowieso toenemen en dat kunnen we niet laten gebeuren." LHV zegt dat ze waar het de voorkeur heeft, de nulde lijn in zullen zetten. "We komen uit twee heel verschillende werelden, huisartsen willen evidence based-oplossingen aanbieden, anders is het puur commercie. En de eerlijkheid gebiedt dat we ook wel 's last hebben van de drogist." RvZ: "De LHV heeft nog niet een duidelijke visie op de rol van de drogist. Maar ik zie wel kans tot samenwerking, ook op het gebied van lifestyle-adviezen. De drogist heeft zijn plek heel goed veroverd in de grote schaduw van de zorg, ze verdienen de kost zonder verzekering of andere grote organisaties. Ze zullen ook zeker de kansen van de toekomst benutten. De zorg is 100 keer zo groot als zelfzorg, dus drogisten zouden als eerste in kunnen zetten in op 2% in plaats van 1% van de markt."

Henry Neels sluit het congres af met een belofte voor de toekomst: "Ik turfde vandaag enorm vaak het woord samenwerking. Er is behoefte aan concrete ideeën en een gezamenlijk optreden wordt ingegeven door de consument. Om deze ideeën verder uit te werken, hebben we een Task Force Zelfzorg opgericht die in kaart gaat brengen wat er nodig is om de drogist een volwaardige plek in de gezondheidszorg te geven en vervolgens concrete acties gaat formuleren." ■