

Pharmacon nieuwe stijl:

# “Kwaliteit is niet van

Stichting Pharmacon, de exameninstelling voor de drogisterijbranche, presenteerde onlangs haar nieuwe website en huisstijl. Met een nieuw bestuur en meer interactie met de markt wil het instituut zich verder bewijzen. Hoogste tijd voor het bestuur om zichzelf voor te stellen.

TEKST **Ivonne de Thouars**

BEELD **Fotostudio 87**



**O**m de benoeming van een nieuw bestuur bij Pharmacon te verklaren, moeten we even terug naar 2010. De drogisterijbranche werd dat jaar verrast door een nieuwe speler in examinering. Pharmacon, tot die tijd het enige exameninstituut in de drogisterijbranche, is van mening dat concurrentie goed is om scherp te blijven, maar zette officieel vraagtekens bij de eisen die aan de nieuwe aanbieder werden gesteld. Dit was voor de adviescommissie van het ministerie van VWS reden om in 2013 nieuwe beleidsregels voor exameninstellingen in de drogisterijbranche op te stellen met duidelijke eindtermen. Met de komst van deze eindtermen ligt duidelijk vast wat een drogist moet weten en kunnen. De tijd werd rijp om naar nieuwe bestuursleden te zoeken met andere profielen dan voorheen. Voorheen had het bestuur met name als taak zich bezig te houden met de vakinhoud van de examens: wat moet een (ass-)drogist weten en kunnen? Nu die vakinhoud is vastgelegd in de eindtermen van VWS, ligt de rol van het bestuur meer bij de ontwikkeling en kwaliteit van examens. Met de benoeming van de heren Van Meene, Gloudemans en Van Hattem heeft Pharmacon commerciële, financiële en onderwijskundige kwaliteiten aan boord, waardoor het de examens biedt waar de branche om vraagt: eigentijds en afgestemd op de eindtermen.

## Beter zichtbaar

“Toen ik met het vorige bestuur in gesprek kwam over een bestuursfunctie bij Pharmacon werd ik direct enthousiast, het is mooi om op een heel andere manier naar de branche te kijken” zegt de nieuwe voorzitter Guus van Meene, die verantwoordelijk is voor het commerciële beleid van Pharmacon. Als voormalig marketing- en salesmanager kent hij de fabrikantenzijde van de branche goed. Van Meene heeft diverse marketingfuncties vervuld bij fabrikanten in zelfzorg en persoonlijke verzorging zoals Kimberly Clark en GSK. De nieuwe voorzitter weet door zijn ruime ervaring wat er speelt bij apothekers, drogisten en supermarkten. “We hebben de rol van Pharmacon in de keten tegen het licht gehouden en uit dat onderzoek kwam naar voren dat we worden gezien als een betrouwbaar kwaliteitsinstituut. Om dat waar te blijven maken, blijven we openstaan voor geluiden uit de markt, willen we beter zichtbaar

# zelfsprekend”



## Bestuur Pharmacon

Het bestuur van Pharmacon bestaat v.l.n.r. uit Rob van Hattem, Guus van Meene en Harry Gloudemans. Van Hattem is verantwoordelijk voor examens en examenorganisatie; voorzitter Van Meene neemt het commerciële beleid voor zijn rekening en Gloudemans is penningmeester en coördinator voor externe contacten.

zijn en regelmatig de dialoog aangaan met opleiders en hun opdrachtgevers, de retailers. Helder uitdragen waaruit onze kwaliteit bestaat, is nodig om de markt te laten zien dat goed examineren niet vanzelfsprekend is. De examens worden continu geactualiseerd en geanalyseerd. De afname van examens moet soepel verlopen en de gediplomeerde medewerkers moeten goed toegerust in de winkels kunnen adviseren. Daar gaan we voor.”

## Meer interactie

“We willen onze onderscheidende kwaliteit en service laten zien onder het motto ‘be good and tell it’,” zegt Harry Gloudemans. De penningmeester en coördinator externe contacten heeft onder andere als marketing- en formulemanager bij DA/DU en voorheen Brocacef/UED zijn sporen in de branche verdiend. Daarnaast vervulde Gloudemans een aantal neven- en adviesfuncties, ook na zijn pensioen. “Ik was blij toen deze kans voorbij kwam; het is inhoudelijk een mooie functie waar ik graag tijd in steek. Vanaf onze start medio maart hebben we diverse projecten opgezet en afgerond. Zo is de nieuwe website, helder ingedeeld per doelgroep, met vernieuwde huisstijl en logo in de lucht. Verder hebben we voor de examenkandidaten proefexamens gemaakt, zodat zij nog beter voorbereid op het examen kunnen verschijnen (<http://www.pharmaconproefexamens.nl>) en momenteel wordt een nieuwsbrief ontwikkeld, waarin we nieuwe ontwikkelingen bekend zullen maken.”

Gloudemans is de man bij uitstek voor externe contacten, hij zal ervoor zorgen dat de interactie met de branche een hoge prioriteit houdt. “Naast de retailers onderhouden we nauw contact met de vele opleiders die in deze branche actief zijn, zoals IMKO, Scheidegger, NHA, Beautypartner en LOI.”

## Vanzelfsprekende service?

Met onderwijskundige Rob van Hattem is het nieuwe bestuur van Pharmacon compleet. Van Hattem heeft 15 jaar gewerkt als opleidingskundige en projectmanager op grote en kleine projecten, onder andere voor de drogisterijbranche.

*“In 2013 kwamen er nieuwe beleidsregels”*

Hij is de tevens oprichter van Float, een detacheringsbureau voor opleidingskundigen (inmiddels Triamfloat) en van the Human Network for Professionals. Van Hattem tijdens de presentatie van de nieuwe huisstijl op de Health & Beautiful beurs: “Onze examinering toetst natuurlijk in de eerste plaats of de kandidaten qua kennis en inzicht aan de wettelijke eindtermen voldoen; we doen dat echter wel op een klantgerichte manier. We zien onze examens als een middel waarmee kandidaten kunnen aantonen welke kennis ze wel hebben, en niet welke kennis de kandidaten niet hebben. We bootsen daarbij de praktijk zo goed mogelijk na, zodat de kandidaat te maken krijgt met herkenbare situaties, die ook in de dagelijkse winkelpraktijk voorkomen. We vinden het zeer belangrijk dat opleiding en examinering duidelijk gescheiden blijven zodat we geen slager worden die zijn eigen vlees keurt. Wij hebben geen enkel ander doel dan goede en eerlijke examens samenstellen en exploiteren. Belangrijk is ook onze mate van service. We onderscheiden ons in het grote aantal locaties (20) waar examen kan worden gedaan. Er is altijd wel een locatie in de buurt, waardoor reistijd en -kosten beperkt blijven voor de kandidaat. Verder hebben we speciale examens voor mensen die moeite hebben om op de reguliere manier examen te doen. Zo is er twee keer per jaar de mogelijkheid om mondeling examen te doen, bijvoorbeeld voor mensen met extreme examenstress. Ook kan een kandidaat met dyslexie extra tijd aanvragen om het examen te doen. Pharmacon zag die service eigenlijk als iets vanzelfsprekends, maar nu we met nieuwe toetreders tot de examenmarkt te maken hebben, beseffen we steeds vaker dat kwaliteit nooit vanzelfsprekend is.”

Parallel aan de bestuurlijke ontwikkelingen loopt het volledig uitrollen van de examens nieuwe stijl. Van Hattem: “Vanwege de nieuwe beleidsregels heeft Pharmacon de examenstructuur >>



veranderd. Sinds het begin van dit jaar worden deze afgenomen in drie modules; Adviseren 1, Adviseren 2 (beiden voor de assistent-drogist en drogist) en Toezicht (alleen voor drogist). Tot 1 januari 2015 kunnen kandidaten ook nog examens 'oude stijl' doen, daarna gaat iedereen over op de nieuwe structuur."

### De juiste kennis voor goed advies

De nieuwe bestuursleden van Pharmacon kenden elkaar vooraf nog niet van nabij, maar vullen elkaar volgens voorzitter Van Meene goed aan. "We hebben de competenties om Pharmacon aan te sturen, inhoudelijk verder te ontwikkelen en op een professionele manier voor het voetlicht te brengen. Bovendien is de slagkracht van het bestuur groot met dit driekoppige team. We hebben ieder onze eigen expertise en die komen mooi samen in de doelstelling van Pharmacon: onze positie als betrouwbare en kwalitatieve exameninstelling van de drogisterijbranche waar blijven maken. Hoge slagingspercentages zijn natuurlijk mooi, maar veel belangrijker voor onze examenkandidaten is dat zij met hun diploma ook daadwerkelijk de juiste kennis hebben om goed advies te kunnen geven. Daarom hebben wij een continue focus op goede, eerlijke examens die goed aansluiten bij de eindtermen van VWS. Bij al onze examens houden we de vinger aan de pols, resultaten worden geanalyseerd en er volgt regelmatig een terugkoppeling aan de opleiders.

**"We bootsen de praktijk zo goed mogelijk na"**

Pharmacon vindt de wettelijke eisen aan zelfzorg een maatschappelijk belang en dus gaan we daar serieus mee om. De klant die zelfzorggeneesmiddelen koopt, moet advies op maat kunnen krijgen. Zelfzorggeneesmiddelen zijn over het algemeen veilig bij juist gebruik, maar er kunnen bij onjuist gebruik ook risico's aan kleven."

### Grote sprong nieuwkomers

Gloudemans: "De vraag naar opleidingen wordt, zeker bij de filiaalbedrijven, groter. Werkgevers kijken regelmatig in de markt naar aanbieders, er is een brede keuze in opleiders, maar zij bieden niet allemaal hetzelfde. Het is goed als niet alléén naar prijs wordt gekeken, een sterk kwaliteitsimago is voor de hele branche belangrijk." Examenkandidaten kunnen momenteel bij twee instituten examens afnemen. "Het wettelijke kader dat nu is geschapen en de toetsingseisen die door VWS zijn opgesteld, maken het nieuwe aanbieders niet gemakkelijk. Een kwalitatief erkend examen is belangrijker dan ooit, gezien de positie van de drogist en het streven om taken van andere zorgaanbieders over te nemen. Pharmacon wil daar een belangrijke rol in spelen op het gebied van kwaliteit en service. Dat kan alleen met een waardevol diploma en door volledig te voldoen aan de regelgeving. Dat ons diploma erkend wordt voor het kwaliteitskeurmerk Erkend Specialist in Zelfzorg van het CBD, geeft aan dat drogisten kunnen vertrouwen op de kwaliteit van onze diploma's." ■

### Raad van Toezicht

In de Raad van Toezicht wordt de medische kant vertegenwoordigd door Mireille Pluijgers, staflid van het UMC; oud-burgemeester Dick Boogaart vult de bestuurlijke kant in en Gijs Metz, onder andere ex-FACO directeur de retail-gerelateerde zaken.

