

“OTC markt binnen 10 jaar goed voor 2 miljard”

Samenwerking voor leiderschap

Op 3 maart vindt het derde Zelfzorgcongres plaats, georganiseerd door Neels Consultancy en het CBD. “De OTC markt is nu goed voor 700 miljoen en dat bedrag kan zich binnen vijf á tien jaar ontwikkelen naar 2 miljard. Gebeurt dat niet, dan hebben we de huidige ontwikkelingen niet goed aangepakt.”

TEKST **Ivonne de Thouars** BEELD **Archief**

De zelfzorgcongressen die Henry Neels, ex general manager van Wyeth Consumer Health Care, de afgelopen jaren heeft georganiseerd, weerspiegelen de wettelijke veranderingen waaraan OTC en Zelfzorg onderhevig zijn geweest. Tijdens het eerste congres, met de titel “Turbulentie in OTC” bespraken vertegenwoordigers van overheid, fabrikanten en retailers de gevolgen van de AV-, UD- en UAD-status van zelfzorg. Neels: “OTC werd breder beschikbaar en de drogist moest zijn plaats opnieuw bepalen. Professor Leufkes van het CBG raadde de drogist toen aan om zich op de veiligheid van zelfzorg te concentreren en dat heeft de branche goed opgepakt. In 2012 kwam er een kantelpunt in beeld: de politiek zag dat de drogist ingezet kon worden om

zorgkosten te besparen. Ik bestudeerde voor dit congres het Umfeld van zelfzorg en sprak met onder andere de huisartsenvereniging LHV, zorgverzekeraar Achmea, patiëntenverenigingen, overheid, politiek, drogistrijen en fabrikanten. Tijdens het tweede congres, getiteld ‘De zorgconsument in de 21e eeuw’, werd van alle kanten belicht hoe we de consument richting zelfredzaamheid konden bewegen om de zorgkosten te beheersen.”

Voortrekkersrol

Dit jaar organiseert Neels samen met het CBD het 3e zelfzorgcongres ‘Consument en Leiderschap in Zelfzorg’. “We willen de branche bewust maken om proactief het leiderschap in de groeiende zelfzorgmarkt op zich te nemen. Organisaties als Price Waterhouse

Coopers, Nprofarm, verzekeraars, retailers, fabrikanten en overheid zijn uitgenodigd om van gedachten te wisselen over de rol van de drogist in zelfzorg. Ik had de behoefte om het samen op te pakken met een overkoepelende marktpartij die een voortrekkersrol heeft. Het CBD zorgt als mede-initiatiefnemer voor werking en support. En ik kan me als onafhankelijk persoon vrij bewegen om alle partijen samen te brengen. Gelukkig zien zij voordeel aan deze opzet en voegen inhoud toe aan het programma. Juist omdat ik niet gebonden ben, gaat dat makkelijker en lukt het niet linksom, dan doe ik het rechtsom.”

Verantwoorde verkoop

Tijdens het komende zelfzorgcongres worden de ontwikkelingen binnen OTC in



Het CBD is voor het eerst mede-initiatiefnemer van het zelfzorgcongres. Directeur Marten Hummel hierover: “We zijn de afgelopen jaren bij het congres aanwezig geweest en hadden het idee dat het over ons ging, zonder dat we daar actief bij betrokken waren. Het CBD heeft zich sinds 2007 volop ingezet om de kwaliteit en de reputatie van de drogist op te bouwen. Het wordt vanaf nu tijd dat we daar offensief mee naar buiten treden en onderzoeken hoe we de rol van de drogist in de zelfzorg en diens aandeel op de zelfzorgmarkt uit kunnen bouwen. We treden nadrukkelijker naar voren via publiciteit, internet en samenwerking met andere partijen in de zorg. De drogist heeft meer nog dan huisartsen en apotheken contacten met de consument over gezondheid en zelfzorg en moet daarin een bredere rol gaan vervullen. Met bijna 2.000 Erkende Specialisten in Zelfzorg bieden we een fijnmazig netwerk met een aanbod van producten en adviezen op het gebied van de gezondheid van de burgers en hebben we de meeste contacten in zelfzorg. Het CBD heeft bovendien een bijzondere positie omdat iedereen in de branche hier samenkomt, zelfstandig of filiaal, allemaal werken we samen voor het gemeenschappelijk belang. Daarom kunnen we voor het zelfzorgcongres ook een belangrijke rol vervullen.”

in groeiende OTC markt

Henry Neels startte zijn carrière op het hoofdkantoor van de Bijenkorf. Consumentenmarketing had zijn interesse, en daar kon hij zich vervolgens bij de Smiths foodgroup volledig in specialiseren. "Bij toeval kwam ik in contact met Wyeth Consumer Healthcare. Ik ging werken bij dit bedrijf met de gedachte 'als het niet bevalt, ben ik nog jong genoeg om over te stappen'". 24 jaar later nam Neels als general manager afscheid van Wyeth. Hij liet in zijn loopbaan in de zelfzorg onder andere van zich horen in de switch van Ibuprofen 400mg (NDAID's) naar OTC-status en was een voorvechter van zelfselectie. "Toen Wyeth na de fusie met Pfizer verhuisde naar Capelle werd de afstand tot mijn woonhuis te groot en heb ik afscheid genomen. Ik wilde iets meegeven en schreef het boek 'Turbulentie in OTC-land'. Als spin off van dat boek schreef ik een serie artikelen over zelfzorg en daar groeide weer het idee voor het Zelfzorgcongres uit." Neels organiseerde in 2011 zijn eerste congres en op 3 maart 2014 vindt het derde Zelfzorgcongres plaats onder de titel 'Consument en leiderschap in zelfzorg'.



vogelvlucht beschouwd en een voorschot genomen op toekomstige stappen. Neels: "Zorgvuldigheid is het sleutelwoord om de toenemende vraag naar OTC en zelfzorgproducten goed op te vangen. Het gaat niet om omzet alleen, maar zeker ook om verantwoord advies bij verkoop. Op het komende

"Advies zou zich niet langer moeten richten op producten, maar op zorg als concept"

congres staat de consument centraal, vanuit de behoeften van de consument redeneren we terug de zorgsector in. Voor de drogist geldt de boodschap: neem je leiderschap en ontwikkel een langetermijnstrategie die de barrières voor de consument verkleint. Het wordt voor de consument steeds belangrijker om zijn eigen gezondheid te managen. De kinderen die nu worden geboren, bereiken een leeftijd van gemiddeld 90 jaar. Als de ziektekosten de huidige lijn blijven volgen, rijzen ze de pan uit en de ziekenhuizen zullen de zorgvraag niet meer aankunnen. Die ontwikkelingen lijken ver van zelfzorg af te staan, maar dat is niet zo. We hopen met dit congres te bereiken dat onze branche zich inzet voor het voorkomen

van welvaartsziekten. Lifestyleadviezen en zelfzorg zijn daar enorm belangrijk bij, retailers en fabrikanten moeten veel meer doen om hun rol daarin op te eisen. Steven van Eijck (LHV) pleitte er een paar jaar geleden al voor zorg terug te brengen naar de regio en het dichtbij de consument aan te bieden. We zien daar al dat de eerste stappen worden gemaakt. De drogist zou daar partij in moeten zijn: laagdrempelig, gemakkelijk te benaderen, in de buurt en gespecialiseerd."

Zorg als concept

De voorlichting van de drogist zou zich volgens Neels vanaf nu niet meer uitsluitend moeten richten op producten, maar op zelfzorgconcepten: "Goed geschoolde medewerkers op de winkelvloer zijn van belang, maar

ook samenwerking met huisartsen. Verleden jaar is het bijvoorbeeld mis gegaan toen de maagzuurremmers uit de vergoeding vielen. Bij sommige geneesmiddelen heb je een middel nodig dat je maagwand beschermt en dat adviseerde de huisarts voorheen, maar door het weghalen van deze schakel zijn er veel gezondheidsklachten ontstaan. Fabrikanten en retailers hebben die ontwikkeling laten liggen. Aanbieders van OTC zouden zich meer complementair aan zorg moeten maken: zelfzorg als voorportaal op de reguliere zorg. Het komende congres geeft een handreiking aan de markt, in de hoop dat er meer samenwerking wordt gezocht om zorg conceptueel en vanuit de consument te benaderen. Bewust worden van het belang van zelfzorg is namelijk een win win situatie." >>



“Er worden over en weer handreikingen gedaan”



Tijdens het middagdeel van het zelfzorgcongres zal dagvoorzitter Tom van 't Hek ervoor zorgen dat er een levendige discussie ontstaat. Als voormalig huisarts kan hij een prima vertaalslag maken tussen de verschillende partijen die aanwezig zijn.

Praktijkgericht benaderen

Om het leiderschap adequaat in te vullen, is er een andere denkwijze nodig, meer samenwerking tussen de zorgaanbieders, maar ook innovatieve producten, stelt Neels. “Zelfzorg is booming business, dus het is belangrijk dat we dat met zijn allen door de hele keten heen goed oppakken. De OTC markt is nu goed voor 700 miljoen en het is heel realistisch dat dat bedrag binnen vijf tot tien jaar kan uitgroeien naar 2 miljard. Gebeurt dat niet, dan hebben we de huidige ontwikkelingen niet goed opgepakt. We zijn

allemaal ondernemers en moeten ervoor waken dat de signalering van deze groei niet verzandt in eindeloze discussies. Het meest ideale scenario zou zijn, dat verschillende partijen uit de zorgketen, bijvoorbeeld huisartsen, ziektekostenverzekeraars, fabrikanten en retailers gaan uitzoeken hoe we deze nieuwe processen handen en voeten kunnen geven - een praktijkgerichte benadering. De overheid initieert geen maatschappelijke ontwikkelingen, maar volgt ze op met regelgeving. Partijen tonen bereidheid tot samenwerking; we merken dat er over en

weer handreikingen worden gedaan. Organisaties als Lareb, het IVM en het CBG zijn dit jaar vertegenwoordigd op het zelfzorgcongres. En de Raad van de Gezondheidszorg, Consumentenbond en IVM kondigen het congres ook op hun websites aan. De drogist en andere zorgaanbieders zijn echter traditioneel ingesteld en je hebt minstens 5 jaar nodig om de samenwerking top of mind te maken. Het is dus nu de hoogste tijd voor een nieuw businessmodel van samenwerking en de consument te overtuigen en actief te werven.” ■

Zelfzorg Congres 2014

CONSUMENT EN LEIDERSCHAP IN ZELFZORG

3 MAART 2014 PALEIS SOESTDIJK

SCHRIJF U IN VÓÓR 1 FEBRUARI!

GA SNEL NAAR WWW.ZELFZORGCONGRES2014.NL

Careality verloot 5 toegangskaarten voor het Zelfzorgcongres 2014 tegen gereduceerd tarief. Wilt u kans maken op 1 van deze 5 kaarten, kijk dan snel op pagina 30 voor de Lees & Win actie!