

De Orde der Apothekers gaat voor transparantie en dialoog

Interview met prof. Carine De Vriese, door Martine Versonne

In 2026 wil de Orde der Apothekers haar communicatie verbeteren en dichter bij haar leden en het grote publiek komen. Het doel is altijd om de belangen van de beroepsgroep en de volksgezondheid te dienen en tegelijkertijd het vertrouwen van de patiënt te behouden. Prof. Carine De Vriese, medevoorzitter, geeft een update over dit grote project dat nog verder wordt uitgewerkt.

Nu de orde haar 75^{ste} verjaardag heeft gevierd, schakelt ze een versnelling hoger en stapt ze in de communicatiewedloop. De website wordt volledig vernieuwd, de nieuwsbrief wordt in een nieuw jasje gestoken en er wordt sterk ingezet op sociale media.

Carine De Vriese: De Orde is zich bewust van het feit dat ze weinig communiceert en dat ze wordt gezien als een 'wereldvreemde' en 'starre' instelling. Daarom heeft ze een ambitieus plan voor een nieuw soort communicatie gelanceerd. Toen ik het stokje overnam als medevoorzitter (in 2020), communiceerde de Orde nauwelijks, ondanks alles wat ze doet. Omdat we intern niet voldoende vaardigheden in huis hebben, hebben we een communicatiebedrijf ingehuurd om een kwalitatieve analyse uit te voeren van hoe onze leden ons zien en wat hun behoeften zijn op het gebied van informatie en transparantie, en om een strategie en een jaarlijks communicatieplan op te stellen.

Dat jaarplan is gericht op communicatie in twee richtingen met de leden, van de Nationale Raad tot de Provinciale Raden en vice versa, terwijl de transparantie over wat de Orde allemaal doet, groter wordt. Het omvat een complete herziening van de website om deze dynamischer en aantrekkelijker te maken en om de toegang tot juridische informatie te vergemakkelijken. Daarnaast zal opnieuw een tweemaandelijks of driemaandelijks nieuwsbrief worden gelanceerd om nieuws te delen dat relevant is voor het beroep. Tot slot wordt een intensere communicatiestrategie op sociale media overwogen, te beginnen met LinkedIn. Dat zou de zichtbaarheid van de Orde moeten vergroten en haar imago, dat vaak als te introvert wordt ervaren, moderner maken. De eerste fase richt zich op de leden die het dichtst bij ons staan (provinciale raden, enz.) en vervolgens richten we ons op het grote publiek met concrete en gerichte boodschappen die niet beperkt blijven tot het jaarverslag.

Waarom heeft de Orde der Apothekers haar imago niet eerder gemoderniseerd?

De veranderingen worden laat doorgevoerd omdat de interne besluitvormingsprocessen zo lang duurden: analyse van de offertes, budgetbesprekingen en follow-up via een maandelijks vergadering van de Nationale Raad. Het tragere



Carine De Vriese

© Lara Herbina

tempo stelt ons in staat om de kwaliteit, consistentie en conformiteit van onze boodschappen te garanderen. Het is de bedoeling dat de nieuwe site dit jaar live gaat, maar we hebben nog geen precieze datum.

Naast communicatie werkt de Orde aan het vereenvoudigen van haar procedures en het herzien van haar interne reglementen. Ze hoopt ook het wettelijke kader te moderniseren om efficiënter te worden en een zekere frisheid terug te krijgen.

Onze ambitie is om een einde te maken aan buitensporige discretie; om uitwisselingen in twee richtingen op te zetten waarbij leden toegang hebben tot acties, publicaties en feedback over discussies met politieke besluitvormers. De Orde wil de initiatieven van apothekers ondersteunen door hen een wettelijk kader en concrete opties te bieden.



Is de wachtdienst nog altijd een probleem?

“H et wordt soms gezien als een zware last, maar het is een cruciale dienst die onder druk staat. Sommigen debatteren over het begrip ‘urgentie’. Individuele vrijstellingen van de wachtdienst kunnen worden verleend op basis van een dossier, zonder de apotheek van de verplichting te ontslaan: de vrijgestelde titularis moet een vervanger vinden. Op langere termijn acht de Orde het noodzakelijk om het systeem van de wachtdiensten te herdefiniëren en het publiek duidelijk te maken dat het om een dienstverlening in noodgevallen gaat en dat het geen uitbreiding van de openingsuren is. Vandaar dat er een wachthonorarium wordt toegepast.

Een wetsontwerp (van het kabinet van minister Simonet) over de openingsuren zou een impact kunnen hebben op de wachtdiensten. De situatie wordt nog ingewikkelder omdat er twee ministeries betrokken zijn (handel en gezondheid). Hier is het onze taak te waken over de volledige naleving van de regelgeving en over het behoud van werkbare voorwaarden voor apothekers.”

Dat geldt in het bijzonder voor bijkomende activiteiten en publiciteit?

Ja, tegenwoordig worden die vragen beter behandeld en zijn ze minder problematisch dankzij de strikte follow-up. Elk initiatief wordt vooraf geanalyseerd en een ontwerpadvies specificeert bijvoorbeeld welke lokalen beschikbaar zijn buiten de openingstijden, afhankelijk van het doel. Juridische experts geven de voorkeur aan preventie boven sancties, rekening houdend met de realiteit op het terrein.

Al is geen probleem op zich, het is een hulpmiddel, maar het vervangt het beoordelingsvermogen van de professional niet.

supplementen, hulpmiddelen) moeilijk in te schatten blijft. Dan is er nog de klinische dienstverlening die verder wordt uitgewerkt (medicatie nazichten, benzodiazepineontwenning, enz.). Als eerste aanspreekpunt voor patiënten die zonder afspraak binnenlopen, spelen apothekers een essentiële triage-rol, waarbij ze patiënten doorverwijzen naar een arts of eenvoudige situaties aanpakken, of zelfs patiënten re-integreren die bijvoorbeeld om financiële redenen zorg weigeren. Die niet-vergoede handelingen zijn essentieel voor de volksgezondheid en versterken het imago van een betrouwbare professional.

Wat is de rol van de Orde met het oog op de huidige uitdagingen in de gezondheidszorg, zoals digitalisering en AI?

AI is geen probleem op zich, het is een hulpmiddel, maar het vervangt het beoordelingsvermogen van de professional niet. Het gaat om het gebruik dat je ervan maakt en dat vereist voorzichtigheid, een kritische geest en naleving van de AVG. Upload bijvoorbeeld geen patiëntdocumenten naar open source-tools waarbij je de controle over de gegevens verliest. De Orde heeft nog geen directe vragen ontvangen, maar bereidt zich voor op juridische analyses als er zich gevallen zouden voordoen.

Hoe kan de Orde de apothekers helpen om hun professionele onafhankelijkheid te behouden in een steeds commerciële omgeving?

Er is duidelijk sprake van concurrentiedruk, maar de Orde handhaaft deontologische normen om collegialiteit en onafhankelijkheid te bewaren. De sleutel tot het opbouwen van loyaliteit is advies, dienstverlening en kwaliteitsvolle opvolging, die voor patiënten vaak meer doorwegen dan de prijs. De Orde verdedigt het monopolie van de apotheker op geneesmiddelen, terwijl de impact van onlineverkoop (OTC,

Kan het ook een rol spelen bij geneesmiddelentekorten?

Dit is een transnationaal probleem voor de volksgezondheid. De Orde leidt de dans hier niet, maar ondersteunt Belgische en Europese initiatieven op het vlak van identificatie van tekorten, analyse en communicatie en zegt bereid te zijn deel te nemen aan discussies. Ze heeft tijdens de verkiezingsperiode het bewustzijn bij besluitvormers vergroot, omdat apothekers in de frontlinie staan en zich machteloos voelen als er geen krachtige politieke besluiten worden genomen.