



ROELF NORG
Roelf Norg is huisarts en jurist | roelfnorg@medta.nl

De sof van een PowerPoint-koop

Websites hebben in de loop der jaren een geleidelijke ontwikkeling doorgemaakt. De 1.0-versie was saai en functioneel. De 2.0 werd overzichtelijk, de 3.0 fancy en de huidige 4.0-websites zijn fancy én intuïtief. Eind vorig jaar werden we verrast – maar bepaald niet verblijd – met de nieuwe website van de NPA-praktijkaccreditering. Onze laatste audit was van een kleine twee maanden tevoren. De nieuwe site was al eerder aangekondigd. Het leek dan ook verstandig om ons accreditatiedossier niet via de oude site bij te werken. Anders zouden we mogelijk dubbel werk moeten doen. Zo gaat dat immers geregeld met gemigreerde en vernieuwde websites? Achteraf was het een verkeerde keus: waar we op de oude site onze – soms onhandige – weg nog wisten te vinden, bleek de nieuwe site ontworpen als een doolhof. De oude bestanden waren niet of niet volledig gemigreerd, of geparkeerd op volstrekt onlogische plekken. De ‘help-functie’ was modern weergegeven in ‘pakkende’ animaties met een vriendelijke stem, die ons een inspirerend traject beloofde. Maar die stem vertelde niet waar we onze documenten terug konden vinden. Pas ruim zeven maanden na de introductie van de site werden er *frequently asked questions* aan de helpfunctie toegevoegd. Zeven maanden lang waren we dus ploeterend in het on-

gewisse gehouden.

Er werd nog meer geploeterd: het verwerken van vragenlijsten liep een vertraging op, die opliep tot vijf maanden. En nu nog, bijna tien maanden verder, loodst de knop ‘Auditrapporten’ ons naar een maagdelijk witte pagina. Geen eerdere rapporten te zien, ondanks de vier eerdere audits. En ook de knop ‘Bevindingen’, die ons zou moeten tonen hoe we onze praktijkvoering moeten verbeteren, toont een blanco pagina. En dat terwijl de vorige auditor ons een stapel huiswerk had opgegeven! Als troost is er de enthousiaste knop ‘Welkom!’ (mét uitroepteken). Helaas: bij aanklikken geeft die de boodschap: ‘Je [sic] bent niet gemachtigd om deze actie uit te voeren.’ Inderdaad, op deze site voelen we ons niet welkom.

Nog niet zo heel lang geleden was er een bijeenkomst waarop een ICT’er de valkuilen bij het maken én bestellen van websites en software besprak. Hij deed uitgebreid uit de doeken hoe software werd verkocht met ronkende verhalen, ondersteund door PowerPoint-plaatjes met een prachtige schermopmaak. Klanten zijn onder de indruk van de mogelijkheden die hen op het scherm worden getoond. Maar ze vergeten dat de achterliggende software nog niet gebouwd is. Het verhaal over de talloze mislukte projecten was hilarisch en triest gelijk. De website

van de NPA doet hier sterk aan denken. Aan de NPA is, zo lijkt het, een mooi verhaal verkocht. Maar de achterliggende software is niet 4.0, niet 3.0, niet 2.0 en komt zelfs niet aan 1.0.

Belangrijker nog zijn de volgende, prangende vragen: wat nou als we als huisartsen op dezelfde manier zouden werken? Onze patiënten vragenlijsten zou laten invullen om er pas na bijna een half jaar op terug te komen? Hun dossiers zouden verstopten in een achterafkamertje, terwijl we hen inzage hadden beloofd? En – nog erger – met de privacy een loopje zouden nemen? Want wat gebeurt er als we op de hulpfilmpjes van de NPA-site klikken? Dan worden we doorgeleid naar een andere website die al meteen zeven (!) cookies plaatst *for both essential and non-essential purposes including analytics* (e.g., *Google Analytics*) and *advertising* (e.g., *Google DoubleClick for Publishers*). Met andere woorden: de NPA-site zet volstrekt onnodig de poort van onze pc open voor de almachtige Google-ogen en oren. Zou dat ook op die PowerPoint-plaatjes gestaan hebben? Misschien in héél kleine lettertjes dan.

Het lijkt alsof er toch niet goed is opgelet. Ons heeft de nieuwe NPA-site tot nu toe alleen maar gehinderd. Misschien kan de NPA zich spiegelen aan de politie: ‘waakzaam en dienstbaar’. Hoewel... Voorlopig lijkt de auditor die binnenkort op de stoep staat dan toch meer op een dronken politieagent die een blaas-test bij ons afneemt. ■