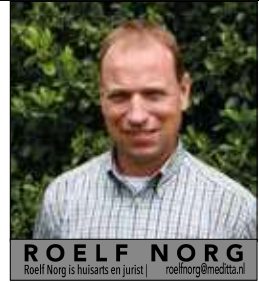


Domme boeren, burgers en buitenlui



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

Onlangs moest ik een adreswijziging doorvoeren bij de Kamer van Koophandel. Dat viel niet mee. Ik moest op drie manieren aantonen dat ik ben wie ik ben: inloggen met DigiD, 1 cent overmaken van het eigen bankrekeningnummer én een kopie van mijn paspoort uploaden, gemaakt via de KopieID-app. Ook moest ik een verklaring uploaden waarin ik mijn eigen adreswijziging schriftelijk goedkeurde. Ik kon maar één bestand uploaden, dus moest de kopie van het ID-bewijs aan deze verklaring 'aangehecht worden'. Dat klonk als een ouderwets nietje, maar werd voor mij even een actuele 'niet'. Ik voelde me dom. Gevloerd door een website. Acuuut verlangde ik naar de vertrouwde omgeving van een stoffig kantoor. Naar een wachtkamer, een nummertjestrekapparaat en folders met pictogrammen, in zeven talen. Naar een ambtenaar achter het loket, met het halve werktempo van de gemiddelde doktersassistente. Zo'n type waarbij je weet dat je 25 procent kans maakt om onverrichterzake huiswaarts te keren, en 40 procent kans doorgestuurd te worden naar de rij van het loket ernaast. Oké, je voelt je overgeleverd aan 'het systeem' en 'de bureaucratie'. Maar je hoeft niet te treuren om je eigen gebrek aan burgerschapsvaardigheden. Onlangs sprak ik met een collega over de inzet van het patiënten-

portaal in de huisartsenpraktijk. In mijn praktijk stimuleren we het gebruik ervan. Veel mensen maken er dankbaar gebruik van. Mijn collega ziet er weinig in. 'De mensen in mijn boerendorp weten niet hoe dat te gebruiken.' Zo'n uitspraak zegt veel. Veel over hoe deze arts tegen zijn patiënten aankijkt. Onderschat zij haar mensen niet? Zouden die niet shoppen bij Bol en Zalando? Maar zo'n uitspraak legt óók wel de vinger op een zere plek. Je kunt wel de beschikking hebben over een patiëntenportaal, maar weet je ook hoe je dat moet gebruiken? 'Ruim 25 procent van de Nederlandse bevolking heeft beperkte gezondheidsvaardigheden'.¹ Dat geeft stof tot nadenken. Overschatten we de mensen niet? Maar het zijn niet alléén boeren en burgers die nog bij kunnen leren. De digivaardigheid van huisartsen moet ook beter. 'Veel mensen denken misschien: het lukt me toch prima om mijn werk te doen? Maar je weet niet wat je niet weet.'² Onbewust onbekwaam, heet dat. De grootste valkuil voor missers. Je wordt dan niet geremd door een besef van onwetendheid en niet gestimuleerd tot verbetering. In onze regio besteden we de subsidie voor de digitale versnelling in de eerste lijn deels aan praktijkbezoeken om het feitelijk gebruik van het HIS (en andere applicaties) te bekijken, daarover in gesprek

te gaan en hands-on tips uit te wisselen over efficiëntere manieren van werken. Zo kun je van elkaar leren over een onderwerp waar je nauwelijks op geschoold wordt tijdens de basisopleiding, de huisartsopleiding of nascholingscursussen. Het viel niet mee om hier de zegen van de zorgverzekeraar over te krijgen. Want 'het resultaat is slecht meetbaar'. Klopt helemaal, maar als je alléén dingen blijft doen die meetbaar zijn, creëer je per definitie blinde vlekken.

En dat terwijl die computer en internet zoveel moois te bieden hebben. Zo lees ik op zorgvoorbeter.nl ook: 'Laaggeletterden zijn vaker in de Randstad te vinden. 16,9% van de inwoners van Amsterdam is laaggeletterd, het landelijk gemiddelde is 11,9%.¹

Als Achterhoeker die in Limburg woont denk ik dan: dat zal wel de reden zijn dat men in Amsterdam over die 'domme boeren uit de provincie' spreekt. Men weet daar niet beter. ■

Noten

¹ <https://www.zorgvoorbeter.nl/diversiteit-in-de-zorg/feiten-en-cijfers>. Geraadpleegd op 20 februari 2022.

² <https://www.digivaardigindezorg.nl/digitale-vaardigheden-in-de-huisartsenpraktijk/>. Geraadpleegd op 23 februari 2022.