

De toekomst van het digitale platform

Quin wil verder

Ondanks de problemen en de negatieve pers die Quin de laatste maanden heeft ondervonden, zien managing director Nederland Olivier Molenkamp en hoofd medical affairs Madelon van Tilborg nog zeker een toekomst voor het bedrijf. Ze blijven overtuigd van de meerwaarde van het geboden digitale platform.



TEKST: FRANK VAN WIJCK BEELD: TIMA MIROSHNICHENKO / PEXELS

“We zien dat innovaties nodig zijn in de huisartsenzorg en op basis daarvan zijn we drie jaar geleden van start gegaan”, zegt Olivier Molenkamp. “Ons doel was – en is nog steeds – om met een digitaal platform die innovatie te bewerkstelligen. Wat dat betreft is dan ook geen sprake van een strategiewijziging nu we hebben besloten de huisartspraktijken te verkopen die we eerder hebben gekocht. We blijven doen wat we doen, want ondanks alles dat in de afgelopen periode is gebeurd, is één ding niet veranderd. De problemen in de huisartsenzorg bestaan nog steeds en we willen bijdragen aan de oplossing daarvoor.”

De praktijken zijn nooit een op zichzelf staand doel geweest, zegt Molenkamp. “Natuurlijk wilden we er een succes van maken, maar ze waren altijd een middel om ons digitale platform aan de praktijk te toetsen en zo verder te ontwikkelen. We hadden hier wellicht anders over moeten communiceren, maar het ging ons nooit om het creëren van een keten van praktijken.”

Theorie versus praktijk

In een interview voor *NRC Handelsblad* (19 augustus) naar aanleiding van het toch weer afstoten van die eerder aangekochte praktijken stelde Molenkamp dat de druk op de huisartsen groter bleek dan was aangenomen en dat Quin door de coronapandemie ook de tijd niet meehad. Dat zijn vooral externe factoren, maar Van Tilborg blijkt bereid ook de hand in eigen boezem te steken. “Ik heb als huisarts gewerkt, dus ik weet uit persoonlijke ervaring hoe belangrijk een eigen huisarts voor veel



PRAKTIJK OVERGENOMEN

De huisarts over wie Olivier Molenkamp het heeft, is Gordon Oron. Hij bevestigt desgevraagd dat hij de praktijk van Quin in Ridderkerk heeft overgenomen en daarbij ook interesse heeft om te blijven werken met het digitale platform dat dit biedt.

Oron kwam eerder in De Eerstelijns aan het woord over zijn opvattingen over digitaal patiëntencontact (de-eerstelijns.nl; zoek op: 'corona: doorbraak digitaal contact met patiënt'). Hij heeft een praktijk in Gorinchem, waarin hij de nadruk legt op preventie.

patiënten is”, zegt ze. “Toen we de overnames pleegden, was het de bedoeling dat we er praktijkhouders blijvend aan zouden verbinden, maar dat is ons niet gelukt. En we hebben onderschat hoe moeilijk het was om nieuwe vaste mensen te vinden. De huisartsen die ik uit mijn eigen omgeving ken en met wie ik sprak over het digitaal platform dat wij als ondersteuning voor die praktijken wilden introduceren, waren daar heel enthousiast over. Maar ergens enthousiast over zijn en er in de praktijk ook echt mee gaan werken, bleken toch echt twee verschillende dingen te zijn.”

Molenkamp vult aan: “We hebben geleerd dat andere partijen beter in staat zijn om zorg te verlenen dan wij.”

De visie van de patiënt

En wat vinden de patiënten van de digitalisering die Quin voorstaat? Molenkamp bevestigt desgevraagd dat het bedrijf vooraf onderzoek heeft verricht naar de bereidheid van patiënten tot digitale huisartsenzorg. “Zeker in de coronatijd hebben we gemerkt dat ook ouderen, van wie je misschien minder digitale vaardigheid zou verwachten, videoconsulten gebruikten en waardeerden”, vertelt hij. “Maar ook los van corona is het van waarde voor patiënten. Ze hoeven geen vrij te nemen om naar de praktijk te komen en een groot deel van de consulten kan worden afgehandeld zonder dat fysiek contact nodig is. Dit maakt huisartsen flexibeler in hun tijdsindeling. Waarnemers en huisartsen waren er vooraf huiverig voor, maar toen ze eraan gewend waren, maakten ze er graag gebruik van. Deze ervaringen sterkten ons in de overtuiging dat het digitaal platform dat we bieden doet wat ons voor ogen stond: de patiënt meer zelfregie geven en de

werkdruk in de huisartspraktijk verlagen. En als derde: de medisch specialist bij de huisartsenzorg betrekken om onnodige diagnostiek en verwijzingen te voorkomen.”

Reputatieschade herstellen

Het grotere probleem in de huisartsenzorg is daarmee niet opgelost. Het probleem dus van het dreigende en deels al bestaande tekort aan huisartsen, dat de continuïteit van de huisartsenzorg in gevaar brengt. Het probleem waarvoor digitalisering zou moeten bijdragen aan de oplossing. “Alle problemen oplossen is onze ambitie niet”, zegt Molenkamp hierover nuchter. “Maar dat neemt niet weg dat aan digitalisering in de zorg wel behoefte bestaat. Patiënten Googelen zich suf.”

‘Ik weet uit persoonlijke ervaring hoe belangrijk een eigen huisarts voor veel patiënten is’

Molenkamp reageert niet inhoudelijk op het begrip imagoschade in antwoord op de vraag wat die betekent voor de toekomst van het bedrijf. “We zijn in gesprek met partners om opvolgers te vinden voor de praktijken die we verkopen”, zegt hij slechts. “De eerste praktijk hebben we inmiddels verkocht en de betreffende huisarts heeft aangegeven ons digitaal platform te willen blijven gebruiken (zie kadertekst, red.). Verder kijken we per regio naar de vraag wat de beste overnamekandidaat zou kunnen zijn. De timing daarvoor kan per regio verschillen, de continuïteit van de huisartsenzorg is hierbij belangrijker voor ons dan de snelheid.”

Het is opnieuw Van Tilborg die hierover wat meer wil zeggen. “Onze reputatie heeft schade opgelopen”, erkent ze, “dus is het zaak nu die reputatie te herstellen door te laten zien dat wat we doen goed is. Ervaring opbouwen en ambassadeurs vinden dus, daarom gaat het nu.” Valt dat te interpreteren als een charmeoffensief? “We kijken nu naar wat vervolgstappen moeten zijn”, zegt Molenkamp slechts.

