

ALS HET ONGEMERKT GAAT: DE SPANNING TUSSEN ZORG EN DIGITALE BEOORDELINGEN

Artsen trekken zich terug uit Zorgkaart Nederland, het platform waar patiënten hun zorgervaring kunnen uiten. Volgens artsorganisaties leent de zorgrelatie zich niet voor beoordelingen zoals in de consumptiemaatschappij. Het raakt aan een meer fundamentele vraag: hoe willen patiënten en zorgverleners zich verhouden in een digitaliserend en emanciperend zorgsysteem?



Zorg als Relatie, Niet als Product

Hoewel zorg economisch-juridisch een dienst of product is, is het ook en vooral een relatie aangaan, gebaseerd op vertrouwen, kwetsbaarheid en ongelijkwaardigheid. Een online recensie doet weinig recht aan de complexiteit van een medisch consult, en zorgverleners – gebonden aan beroepsgeheim – kunnen zich niet verdedigen. Dit heeft niet alleen impact op hun reputatie, maar ook op de bedrijfsvoering van zorgverleners.

In de paramedische zorg, waar reviews meer ingebed zijn, biedt 'Samen Beslissen' houvast om professioneel te handelen zonder te sturen op klantvriendelijke beoordelingen. Toch blijft er spanning bestaan, omdat de waarde van menselijke nabijheid in de zorg soms niet volledig tot zijn recht komt in dit systeem van beoordeling.

De Patiëntenfederatie erkent dit spanningsveld met zorgverleners. Ze onderstreept het belang van transparantie, maar benadrukt ook dat nuance en context essentieel zijn. Patiënttevredenheid moet, binnen grenzen, onderdeel worden van de kwaliteit van zorg, zonder afbreuk te doen aan zorgvuldigheid en de relatie.

Het Fundamentele Vraagstuk Achter Zorgkaart Nederland

De onvrede gaat nu vooral over het hoe van een online platform, een middel voor zorgtransparantie, maar er is iets fundamenteels te bespreken. Volgens het Integraal Zorgakkoord (IZA) is verdere digitalisering van de zorg onvermijdelijk. Zorgverzekeraars zijn er klaar voor: digitale triage en consultatie worden de norm, terwijl fysieke consulten de uitzondering zullen worden. Dit betekent dat de zorgrelatie, vol menselijke nabijheid, empathie en gedeelde kwetsbaarheid, op de schop gaat.

Maxim Februari beschreef in *Doe zelf normaal* (2022) over datasturing dat de grootste gevaren van nieuwe technologieën niet zijn dat ze falen, maar dat ze ongemerkt veranderen wat we van elkaar verwachten. De zorgrelatie, die altijd gebaseerd is op menselijke interactie, kan door digitalisering zijn unieke waarde verliezen.

Buurtinitiatieven, die de overheid nu stimuleert, zijn bedoeld om het menselijke element terug te brengen in de samenleving, waar de zorg te veel als vangnet is gaan fungeren. Dit is belangrijk, maar menselijkheid in de zorgrelatie doorverwijzen naar een loket elders – of zelfs naar een empathische app – is een systemische denkfout. Dit haalt de essentie van zorg weg uit de menselijke interactie.

We moeten het er over hebben. De onvrede over Zorgkaart Nederland moet de aanleiding worden om de onderliggende waarden te verkennen, in plaats van een gevecht te voeren over een tool. Het gaat om meer dan technologie; het gaat om een intensievere samenwerking tussen zorgverleners en patiëntenorganisaties. We moeten ons buigen over het grotere vraagstuk: hoe waarborgen we menselijkheid in de zorgrelatie van de toekomst?

Hoe verhouden we ons samen tot de digitale zorgbedrijven die altijd zullen toeteren dat hun oplossingen het allemaal best en beter maken? Technologie, hoe briljant ook, kent geen ethiek. Dat is aan ons, patiënten en zorgverleners samen, om te bepalen.