

TECHNOLOGIE IN DE SPREEKKAMER: BEDREIGING OF BEVRIJDING?

Door Niek Janssen, algemeen directeur Praktijksteun

We staan aan de vooravond van een nieuwe fase in de huisartsenzorg. Technologische ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op. Van spraakgestuurd werken tot kunstmatige intelligentie die mee kan luisteren, samenvatten en zelfs adviseren. De vraag is niet of dit de zorg verandert, maar hoe we daar als professionals mee omgaan. En misschien nog belangrijker: wie we willen zijn in die veranderende werkelijkheid.

Voor praktijkondersteuners GGZ (POH-GGZ) is dit geen abstract verhaal. Jullie bevinden je midden in die dynamiek. Jullie zijn de schakel tussen huisarts en specialist, tussen klacht en context, tussen mens en systeem. En ook steeds vaker: tussen digitaal en fysiek.

Blended care als balans tussen mens en middel

Technologie biedt kansen. Denk aan e-consults, thuismonitoring of slimme patiëntportalen. Allemaal voorbeelden van digitale middelen die administratieve lasten verlichten of zorg laagdrempeliger maken. Maar technologie is nooit een doel op zich. Het is een middel om zorg menselijker te maken, niet onpersoonlijker.

Blended care vraagt daarom om bewust kiezen. Wanneer voegen digitale middelen iets toe? En wanneer doe je een stap terug, juist omwille van het menselijke contact? In jouw rol als POH-GGZ ken je het verhaal achter de klacht. Dat maakt jou bij uitstek geschikt om die afwegingen te maken, samen met je patiënt.



AI in de spreekkamer: reflectie op je eigen vak

AI roept vaak gemengde gevoelens op. Terecht. Want het raakt aan iets fundamenteels: ons menselijk oordeel, onze intuïtie, onze relatie met de patiënt. Toch zie ik AI niet als bedreiging, maar als spiegel. Het dwingt ons om scherper te formuleren wat onze unieke waarde is. Wat wij brengen, dat technologie niet kan. En soms... dwingt het ons ook om te erkennen dat technologie ook iets brengt wat wij zelf niet kunnen.

Ik las laatst een onderzoek waarin 94% van de respondenten een chatbot empathischer vond dan een arts. Pijnlijk? Ja. Interessant? Absoluut. Niet omdat we de chatbot moeten nadoen, maar omdat het ons uitnodigt om na te denken over hoe we communiceren. Wat we uitstralen. En op welke manier iemand zich het meest veilig, gehoord en begrepen voelt.

Spraakgestuurd werken: technologie als verlengstuk van de professional

Een concreet voorbeeld waar ik hoopvol van word, is spraakgestuurd werken.

POH-GGZ collega's die ermee werken, geven aan dat ze meer aandacht hebben voor het gesprek, omdat ze niet tegelijk hoeven te typen. Ze kunnen samen met de patiënt terugblikken op het gesprek, controleren of de kern is geraakt, en krijgen zelfs suggesties vanuit NHG-standaarden die hen scherp houden. Zo vertelt ook Miriam (POH-GGZ en teamleider bij Praktijksteun) dit in [onze eerste Praktijksteun Podcast](#). Technologie als waardevolle aanvulling, niet als vervanger.

De toepassing van dit soort AI-tools gaat snel. Binnen een jaar verwacht ik dat veel praktijken hiermee werken. Maar dat vraagt wel iets: visie, dialoog en lef om samen nieuwe werkwijzen te verkennen.

Verandering vraagt nieuwe vaardigheden

Technologie brengt vooruitgang, maar ook onzekerheid. En dat is niet erg. We hoeven niet meteen te weten waar het allemaal naartoe gaat. We moeten vooral bereid zijn om het gesprek te voeren. Om te leren, te experimenteren, bij te sturen.

Antropoloog Jitske Kramer noemt dit "onzekerheidsvaardigheden": openheid, acceptatie, emotionele kracht, persoonlijke autonomie en creatiekracht. Vaardigheden die in een technologische transitie minstens zo belangrijk zijn als digitale vaardigheden. Want de zorg van morgen vraagt niet alleen om kennis van systemen, maar ook om innerlijke rust in tijden van verandering.

De uitnodiging aan de POH-GGZ

Je hebt als POH-GGZ een unieke positie. Juist in de GGZ draait het om vertrouwen, nabijheid en nuance. Juist daar moet technologie ondersteunend zijn, nooit leidend. Maar laten we het gesprek niet uit de weg gaan. Laat AI een hulpmiddel zijn dat onze zorg versterkt. Laat blended care een uitnodiging zijn om opnieuw te kijken: wat is waardevol? Wat werkt? En wat niet?

Tijdens ons laatste congres – dat als titel [Blended Beyond Borders](#) droeg – stond precies dit centraal. Niet als doel op zich, maar als beweging. Want blended zorg gaat niet over techniek. Het gaat over mensen. Over keuzes. Over verbinding. En over de moed om bekende paden te verlaten; in het belang van de patiënt, maar ook van jezelf.