

## REPORTAGE DOKTERS IN TIJDEN VAN DIGITALE TECHNOLOGIE

# Huisartsen in de teletijdmachine

De één doet zijn visites op een ouwe Batavus in een fluorescerende veiligheidsjas, de ander rijdt in een vernuftige Audi A6 cabrio met alle mogelijke Apple-apparatuur aan boord. En terwijl de één boze lezersbrieven schrijft naar de plaatselijke krant, tikt de ander nachtelijke tweets. Want eigenlijk zijn de Vlissingse huisartsen Willem Osterman en Raymond Mookhram zo verschillend niet: **ze delen dezelfde zorgen over de samenleving en de Zeeuwse gezondheidszorg.**



▲ Collegiaal overleg aan de kant van de straat. FOTOS RUBEN OREEL



▲ Huisarts Willem Osterman schafte pas tien jaar geleden op aandringen van zijn assistente zijn eerste computer aan.



▲ Huisarts Raymond Mookhram bedient zich van alle gemakken die de moderne communicatiemiddelen hem te bieden hebben.

## Wendy Wagenmakers Vlissingen

**A**ls Raymond Mookhram met zijn gezin naar Ibiza vliegt, kunnen zijn patiënten terecht bij Willem Osterman aan de andere kant van de stad. En vice versa. Al zo lang de huisartsen het zich kunnen herinneren. En bij wie voor het eerst met zijn kwalen naar de vervanger moet, valt de mond open van verbazing: bij de ene dokter stap je vijftig jaar terug in de tijd, bij de andere vlieg je een halve eeuw vooruit.

„Ik heb mijn assistentes gezellig meegenomen!” Willem Osterman (64) zet zijn leren pet af, strijkt zijn lange grijze lokken glad, gooit zijn gele veiligheidsjas over een stoel en neemt met hen plaats aan de glazen vergadertafel in het laboratorium van zijn collega. De ruimte telt niet minder dan zeven iMacs. Ook boven, in de praktijk zelf, is het alsof je een Apple-winkel binnenwandelt. Alles strak en sereen. Hoe anders is het bij Osterman, met zijn minibureau in een seventies-sfeer. De trappen kraken er als in een oude herberg.

Het is een wonder dat hij er nog is, vertelt Osterman. „Toen ik 33 jaar geleden begon in Vlissingen, ben ik bijna vermoord op de oprit naar de boulevard. Heeft nog in de PZC gestaan. Ik

fietste daar omhoog, waar ik werd opgewacht door vijftien gastjes met stevige vuisten. Een paar uur later werd ik in de bosjes wakker, helemaal verrot geslagen.”

Tien weken gips moest de jonge arts en geen collega die hem wilde waarnemen. „Ik kwam hier in een tijd dat er ruimte was voor nog twee huisartsen, maar die waren eigenlijk niet welkom. Ik had een kleine praktijk met nog maar amper inkomen, dus ik plaatste een advertentie waarin ik vroeg om een assistente die me kon rondrijden en deed het toch maar zelf. 'Trek je oorens naar achter', zei ik dan tegen de patiënt, zodat ik er met de hand zonder gips in kon kijken. Zo ben ik die weken doorgekomen.”

„Dat ging bij Raymond Mookhram (44) toch wel even anders. „Ik was net klaar op de universiteit van Maastricht toen ik een briefje zag hangen. 'Dokter aan zee' stond er. Ik heb gesolliciteerd en kon gelijk beginnen. Dezelfde dag nog, als ik had gewild. Ik kocht een prachtig pand in de Badhuisstraat, waar nog drie andere huisartsen zaten, op tweehonderd meter van zee. Het kon niet op.”

Ze zijn beiden markant, Osterman en Mookhram, en zijn beiden bij hun patiënten geliefd om hun kundigheid. Al moeten die patiënten daarvoor wel lange tijd doorbrengen in de wachtkamer. Het kan bij beide artsen wel eens een uurtje duren. Of anderhalf. „Om-

dat wij doorgraven”, zegt Mookhram. „Wat is de klacht, wie is de patiënt, wat is zijn context? Willem en ik hebben beiden een klassieke opleiding gevolgd en zijn beiden theoretisch ingesteld. Niet procedureel, zoals ze nu van de universiteit komen: 'de kans is klein, dus we doen het niet'. Wij doen het wel. En ja, dat kost tijd. Het uitlopen

“**Dat bedoel ik nou: validioterie. Dit zouden ze zelfs in Noord-Korea niet zo doen**

– Raymond Mookhram (44)

betaalt zich terug. Wij weten meer van de context en zetten ambulances laagdrempeliger in. Dat kan alleen maar als je goed naar patiënten luistert.”

De huisartsen zitten samen in een zorggroep van artsen die met hun kennis een stempel proberen te drukken op lokaal beleid. Want, zo zegt Osterman: „De overheid schrijft wel voor dat we minder zout moeten gebruiken, maar gevolgen richting supermarkten zijn er niet. En waarom wordt er geen lichamelijke opvoeding meer gegeven op scholen, maar staan er wel frisdrankautomaten? Samen met mijn assistentes moedig ik mensen aan te gaan

fietzen. Wij willen dat mensen netjes eten, niet van die Aldi-koeken van zestien cent met een roze laag erover.”

Er moet tax komen op zout, suiker en vet, vervolgt Mookhram. „Geen BTW, maar accijns. Pas dan gaat de consument er minder van nemen en let op: over tien, vijftien jaar zijn de effecten zichtbaar. Zelfs de vasculaire dementie zal afnemen. En ik beseft dat ik wat kilo's kwijt moet, ik ben niet het beste voorbeeld. Daarom zeg ik ook altijd: 'Do as I say, don't do as I do.' Patiënten hebben vaak niet door wie ze zijn en lopen vervolgens vast. Wij zien dat, maar wij maken geen indruk. Huisartsen zijn niet meer de mensen die de samenleving helpen vormgeven. We zijn gereduceerd tot professionals. Vandaar die zorggroep.”

Want ze krijgen ze dagelijks over de vloer, de te dikke zestigers met hoge bloeddruk en klachten over vergeetachtigheid. Maar ook de bijstandsmoeders die medicijnen nodig hebben, maar er geen geld voor hebben. „Vrouwen die onveilig contact hebben gehad met een viezerik en de nodige SOA-testen moeten doen: wáar moeten ze die van betalen?” De vader van Osterman was directeur van de sociale dienst in Vlissingen. „Ik kende zijn zorgen en ik heb ze nu ook. Wat dacht je van mensen die voor een opname naar Goes moeten en geen vervoer hebben? En waarom staat op het station om zeven uur 's avonds nou wél een bus naar

Zorgsaam en niet naar het ADRZ? Ik heb erover geschreven, het heeft in de krant gestaan, maar ze doen allemaal net of ze het niet gelezen hebben.”

Het ADRZ, daar heeft Mookhram ook al heel wat letters aan gewijd. Maar dan in de vorm van venijnige mails en digitale tirades op Twitter. Zijn boosheid was zo groot dat de huisarts, in al zijn ambitiedrift, het plan had om zelf maar een ziekenhuis neer te zetten. Tot twee keer toe, zelfs. De plannen gingen niet door, maar de frustraties zijn er nog steeds. „Het ADRZ denkt dat de patiënten er voor hen zijn in plaats van andersom. De mensen die er werken zijn gedreven, daar valt niets van te zeggen. Maar voor de organisatie heb ik geen goed woord over. Alles draait om accounting. Het centraal geleide afsprakenbureau zal wellicht goedkoper zijn, maar het werkt niet. Mensen, ook mijn assistentes, staan soms twee keer drie kwartier in de wacht. Wat op papier efficiënter lijkt, is in de praktijk niet altijd beter.”

En dan de locatie, nog altijd een gevoelig punt op Walcheren. Heeft Osterman óók lezersbrieven over geschreven. „Het ziekenhuis had gewoon hier moeten staan, of desnoods in Middelburg. Dan hadden we ten minste alle facetten van geneeskunde. Maar nu zit je met twee wankele bedrijven die tegen elkaar opconcurreren. De tol zou moeten worden opgeheven, zodat mensen ook naar Terneuzen kunnen.

Daar zijn de meesten erg over te spreken.”

„Dat is het”, zegt Mookhram, „de mensen hebben geen keuze. Die diepgang mis ik. Zeeland is in meerdere opzichten een bijzondere regio, dus je zult de zorg hier met grote inzichten en creativiteit moeten inrichten. Maar dat is er niet. Ik stoer me mateloos aan het gebrek aan out of the box-denken. Gewoon, het vermogen je in te leven in de patiënt. Alleen al het aanvragen van een borstsonderzoek, om maar iets te noemen.”

“**Wij willen dat mensen netjes eten, niet van die Aldi-koeken van zestien cent met een roze laag erover**

– Willem Osterman (64)

men...”

De assistentes van Osterman beginnen hoorbaar te zuchten. „Van de week werd een patiënt van ons in het ziekenhuis geweigerd”, vertelt Heleen. „Ze had een papieren verwijzing en kreeg ter plekke te horen dat het digitaal moest, via het Zorgportaal. Maar ja, moesten ze in het ziekenhuis toegeven, ze hadden inderdaad wel héél weinig aanmeldingen. Het werkte nog niet helemaal, dus

ze zouden binnenkort de huisartsen nog eens informeren. Maar nu moest de patiënt terug naar huis.”

„Dat bedoel ik nou”, zegt Mookhram. „Validioterie. Dit zouden ze zelfs in Noord-Korea niet zo doen.”

En dus tikte de dokter maar weer een mail, met een kopie naar de Nederlandse Zorg Autoriteit. „We schrijven en we schreeuwen omdat we iets willen veranderen. Je kan wel de hele dag kijken naar patiënten; je moet ook kijken naar het systeem. Het ziekenhuis, de wijkverpleging en niet te vergeten de mantelzorg vormen een ecosysteem. Als één daarvan niet functioneert, zoals het ziekenhuis, dan krijg je het ermee te doen. Zo'n verwijzing voor een borstsonderzoek. Het is maar een voorbeeld, maar zo gaat dat dus. Absurd kafkaïaans. Puur iemand die achter zijn bureau iets bedenkt. Daar móet iemand zich tegen uitspreken.”

Twee links-activistische huisartsen, maar toch van een totaal andere generatie. Terwijl de één tien jaar geleden met grote tegenzin - omdat de assistente vond dat het nu echt moest - een computer kocht, is de ander bezig met de lancering van een app die lange wachttijden aan de telefoon en in de wachtkamer verleden tijd moet maken. „De app is klaar, het testpanel is tevreden, maar ik merk dat de markt nog niet zover is. Dus we wachten even, op het juiste moment.”

Dan kunnen patiënten voortaan een

foto'tje appen van hun bultjes en zal de dokter op basis van vragen en antwoorden de diagnose stellen. Wat Osterman daarvan vindt? „Ideaal. Wij hebben foto's van uitslag op, ik mag wel zeggen, elk lichaamsdeel en dit betekent dat mensen minder vaak naar de huisarts moeten: perfect. Maar ik hou van contact met de wereld. Ik wil mensen zien. Ik wil ze horen.”

Toch is het contact via de app juist intenser, beweert hightecharts Mookhram. Hij vertelt over een patiënt met chronische pijn. „In plaats van dat ik hem wekelijks zie, spreek ik hem nu dagelijks. Wij beoefenen het oudste beroep ter wereld. En echt, ik houd van oudheid. De stethoscoop is van onschatbare waarde. Alleen al met dat ding kun je een verschrikkelijk goede huisarts zijn. Levens redden. Want inderdaad, onze oren zijn het allerbelangrijkst. Luisteren, gewoon luisteren.” En als er een digitale op de markt komt? Osterman lacht. „Dan is Raymond de eerste die er een bestelt.”

