

Peter van Lieshout: Wagen we de gok?

We weten zeker dat we afkoersen op een enorm personeelsprobleem in zorg en welzijn – dat laten de ramingen al jaren zien. En we zagen het ook tijdens de coronaperiode. Ziekenhuizen deden hun uiterste best op te schalen, maar dat lukte maar in bescheiden mate. De beperkende factor was niet het geld: verzekeraars hadden al vroeg in de epidemie aangegeven alle reële kosten te zullen vergoeden. Nee, de ‘bottleneck’ was personeel: er waren onvoldoende goed opgeleide mensen te vinden. De vraag is daarom al enige tijd: hoe gaan we om met het immer voortschrijdende personeelstekort. De antwoorden op deze vraag tonen een interessante parallel met het debat over het klimaat.

Besef

Ook van het klimaat weten we al heel lang dat het een probleem aan het worden is. Dat de aarde onverantwoord opwarmt, wordt al meer dan een halve eeuw naar voren gebracht. Toch duurde het enkele decennia voordat het thema echt serieus genomen werd. Dat was de fase van de langzame erkenning. Daarna ontstond de fase van het zoeken naar technologische oplossingen. Het was (en is) de fase van het optimisme: dankzij elektrische auto’s, zonnepanelen, windturbines, eventueel zelfs kerncentrales, kunnen we genoeg schone energie opwekken om de opwarming van de aarde tot stand te brengen. Gaandeweg dringt vervolgens het besef door dat dergelijke maatregelen zeker nuttig zijn, maar bij elkaar niet genoeg. We zullen ook onprettige maatregelen moeten nemen: minder vliegen, minder vlees, dure woningisolatie, exit gaskachels en cv-ketels. Pijnlijk, maar onvermijdelijk.

Voorsorteert

Vergelijk dat met het debat over het personeelstekort in de zorg. Ook dat verkeerde lang in een fase van ontkenning. Daarna kwam een periode van groot geloof in technologie – en die periode is nog steeds niet ten einde. Bij de huisarts krijgen we geen assistent meer aan de telefoon, maar een keuzemenu dat onze ingesproken boodschappen herkent en beslist wat de volgende stap is. Voordat we specialist bezoeken, vullen we een uitgebreide vragenlijst in die, met behulp van AI, ons ook al verder voorsorteert. Mochten we in aanmerking komen voor een gesprek met de specialist, dan is dat zeker de eerste keer kort en online. Na een eventuele interventie worden we in het ziekenhuis verzorgd door een robot en daarna thuis gemonitord door een app die is aangesloten op sensoren die we zelf op onze huid aanbrengen. Eventueel volgen we fysiotherapeutische oefeningen op basis van een computerprogramma dat ons niet alleen voorschrijft wat te doen, maar ook via de camera toeziet op onze vorderingen om het trainingsprogramma daarop aan te passen. De noodzakelijke geneesmiddelen worden bezorgd door PostNL.

Bevredigend

Ze zouden allemaal kunnen werken, deze productiviteitsverhogende instrumenten. En ze kunnen een serieuze bijdrage leveren aan het dreigende personeelstekort. Maar gaat het ook voldoende werken? Wanneer komt er een tegenbeweging en vragen patiënten weer om (meer) menselijke aandacht? Wanneer blijkt dat het effect van al deze maatregelen is dat er vooral nieuwe interventies bij komen? En wanneer blijkt dat het werk in zorg en welzijn voor een grote groep medewerkers niet meer bevredigend is?

We kunnen de gok wagen, en hopen dat technologie de zorg gaat redden. We kunnen ook de afslag nemen die in het klimaatdebat genomen wordt: naast technologische maatregelen zijn er andere, lastige maatregelen nodig: goed personeelsbeleid, uitnodigend werk, goede mogelijkheden tot ontwikkeling, uitstekende betaling. Wellicht pijnlijk, maar waarschijnlijk ook onontkoombaar. Of nemen we de gok?

Prof. Dr. Peter van Lieshout is Ambassadeur van het Actie Leer Netwerk op het thema Werken naar talent, oud-topambtenaar en hoogleraar Theorie van de Zorg aan de Universiteit Utrecht. Van Lieshout is daarnaast onder andere voorzitter raad van commissarissen Woningbouwcorporatie De Alliantie, voorzitter raad van toezicht Nederlands Jeugd Instituut en lid van de raad van advies van de Inspectie van het Onderwijs.