

Voor- en nadelen van online rapportcijfers

# Ranking the doctors

Patiënten geven de dokter steeds vaker online een rapportcijfer. Dat kan een uitstekende waardering opleveren, maar ook zomaar een dikke onvoldoende. Moeten we blij zijn met dit fenomeen of juist niet? Twee medisch specialisten delen openhartig hun ervaringen.



## Neuroloog Quinten Leijten 'Mensen zijn heel blij of heel boos, er zit niets tussen'



Een goede relatie met de patiënt staat of valt met de juiste bejegening en goede communicatie, merkt neuroloog Quinten Leijten, verbonden aan het Rijnstate in Arnhem. Beoordelingen zeggen dan ook vaak weinig over de medische kwaliteiten van een arts.

'Wanneer er iets schort aan de bejegening, is de kans tegenwoordig groot dat een patiënt een negatieve beoordeling achterlaat via social media of een reviewsite. De tijden zijn veranderd. Toen ik dertig jaar geleden begon, was eigenlijk alleen de patiënt kwetsbaar vanwege zijn afhankelijke positie. Nu ben ik als arts ook kwetsbaar.

Afgelopen weekend had ik dienst en zag ik in korte tijd 26 patiënten. Natuurlijk probeer ik oogcontact te maken en persoonlijke aandacht te geven, maar dat lukt niet altijd. Zeker niet omdat ik met twee vingers alles in het patiëntendossier moet tikken. Wat dat betreft vereist het EPD extra communicatieve vaardigheden. Dan kan een patiënt zich wel eens niet genoeg gehoord voelen en dat uitdrukken in een negatieve reactie op Twitter of ZorgkaartNederland.

### Anonieme reacties

Het mooie aan online beoordelingen is dat iemand zijn ei kwijt kan. En een patiënt geeft met zijn kritiek de arts de mogelijkheid zich te verbeteren. Toch zie ik ook nadelen. Op internet lees je vooral anonieme reacties van mensen die heel blij of juist heel boos zijn. Vaak zit er niets tussen. Ik hoor graag kritiek, maar dan liever recht in mijn gezicht. Dat online schelden en tekeer gaan stuit me tegen de borst. Je gooit niet alleen een emmer bagger over een arts heen, het beïnvloedt ook zijn familie en omgeving. Daar denken patiënten nauwelijks bij na. Daarbij gaan de beoordelingen vaak over wachttijden,

de poli en de communicatie van de medicus. Dat zegt niets over de medische kwaliteiten van een arts.

Om een afgewogen oordeel te krijgen, raadde de zorgmanager van het Rijnstate me aan een week lang alle patiënten een reviewkaart mee te geven. Dat heb ik gedaan. Nu heb ik een 9,3 als gemiddelde waardering op ZorgkaartNederland. Tussen alle negens en tiens staat ook een twee. Ik weet precies wie die dikke onvoldoende gaf. Dat was een patiënte met een psychiatrische achtergrond die verschillende behandelingen afdwong. Zonder dat ik haar ooit zelf had gezien, kreeg ik die twee. Onze afdeling communicatie vond dat ik moest reageren, maar dat heb ik niet gedaan. Het leek me niet zinvol, omdat deze patiënt onredelijk was. En de negens en tiens? Ik werk al drie decennia met ongelooflijk veel plezier in de zorg. Ik luister graag en voel me bevoorrecht dat mensen hun levensverhalen met mij delen. Als patiënten mijn zorg vervolgens als prettig ervaren, heb ik mijn werk goed gedaan. Meer vind ik er niet van.' ▶



### Hoe staat de Federatie tegenover de recensie-trend?

**Marcel Daniëls, cardioloog en voorzitter van de Raad Kwaliteit van de Federatie:** 'Of je het er nu mee eens bent of niet, steeds meer patiënten beoordelen hun dokter online. Mijn advies is om deze oordelen niet weg te stoppen, maar juist te gebruiken om je geboden kwaliteit van zorg te verbeteren.

Vanuit de Federatie verwelkomen we gekanaliseerde feedback. Dat is ook de reden om te participeren in de adviescommissie van de reviewsite ZorgkaartNederland. Waar we als Federatie wel moeite mee hebben, is de nare toon van sommige waarderingen. Het is nu nog te gemakkelijk om anoniem vrijuit te schelden of andere aantijgingen te plaatsen. Scheldkanonnades, gal spuwen en artsen afbranden is onacceptabel. Daar zullen we ZorgkaartNederland ook op aanspreken, willen we onze steun aan dit initiatief blijven geven.'

## Kinderarts-hematoloog Albertine Donker 'Zorg is geen wasmachine'

Het is van deze tijd dat patiënten online uiting geven aan hun ervaringen met de zorg. Maar hoe kun je nu ethisch verantwoorde en kwalitatief goede zorg naar waarde schatten met een cijfer? Daar heeft kinderarts-hematoloog Albertine Donker, werkzaam bij het Maxima Medisch Centrum Veldhoven, moeite mee.

'Zorg is niet hetzelfde als een wasmachine of gehaktbal. Dat zeg ik niet alleen als medisch specialist, maar ook als dochter van een ongeneeslijk zieke vader. Het ziekenhuis waar mijn vader wordt behandeld, stimuleert patiënten met flyers en visitekaartjes om beoordelingen te plaatsen op ZorgkaartNederland. De zorg voor mijn vader is ontzettend goed, warm en begripvol, maar een reclamebord doet daar afbreuk aan. Het komt kil en afstandelijk op mij over. Ik ken ook geen enkele collega die deze reviewsite gebruikt bij het kiezen van een kundige dokter voor zichzelf of een dierbaar familielid.

Zelf heb ik een erg vervelende ervaring achter de rug met ZorgkaartNederland. De moeder van een voormalige patiënte, die ik tweeënehalf jaar geleden voor het laatst op mijn spreekuur zag, beoordeelde mij zeer negatief. De inhoud van de waardering doet op geen enkele wijze recht aan wat daadwerkelijk plaatsvond. Het ergste vind ik dat ze schreef dat ze een melding had gedaan bij de Inspectie en dat 'ze niet de eerste bleek'. Ze suggereerde daarmee dat ik bekend zou zijn bij de Inspectie, iets dat geenszins het geval is.

### Beledigingen

Na overleg met de redactie van ZorgkaartNederland is de bijzin over de Inspectie verwijderd, maar de rest van de waardering is blijven staan. Een en ander werd met excuses afgedaan als een 'ongelukkig incident'. Maar als ik rondkijk op de site, krijg ik een totaal andere indruk. ZorgkaartNederland grossiert in beledigingen, bijvoorbeeld 'rotarts', bedreigingen als 'ik zie je bij de rechter' en zelfs beschuldigingen van ernstige medische fouten, zoals 'onze kerngezonde dochter overleed door het lakse optreden van deze gynaecoloog'.

Hoewel ik ook goede waarderingen krijg, maak ik me zorgen over de effecten van de tendens om artsen te recenseren. Ik ben als kinderarts verantwoordelijk voor zieke, kwetsbare kinderen en moreel en juridisch verplicht voor hun belang op te komen. Soms leidt dat tot een melding bij Veilig Thuis. Dat ik daar geen vrienden mee maak hoort bij mijn vak, daar kan ik tegen. Maar het kan niet de bedoeling zijn dat ik daardoor digitaal word afgebrand. Het gevaar bestaat bovendien dat zorgverleners weggijken in dergelijke situaties uit angst voor digitale represailles.

Het feit dat mensen mij iedere dag negatief kunnen beoordelen – of het nu waar is of niet – geeft me een angstig, onveilig gevoel. Vanuit de beroepsgroep moet kritisch nagedacht worden over onze medewerking aan reviewwebsites in de huidige vorm. Ik heb hierover voorstellen naar de Federatie gestuurd. Nu reiken we patiënten een tool aan die alleen maar schijntransparantie biedt. Dat vind ik onethisch. Het kan beter en eerlijker.' ●



### Omgang met online beoordelingen

Tips van de drie geïnterviewden:

- Geef elke patiënt de mogelijkheid een waardering te schrijven, bijvoorbeeld via ZorgkaartNederland. Meer beoordelingen geven een betrouwbaarder beeld en de meeste patiënten zijn zeer positief over hun arts.
- Beschouw een beoordeling – positief of negatief – als extra informatie om kwaliteit te verbeteren.
- Neem contact op met de reviewsite als er onwaarheden staan.
- Reageer op kritische beoordelingen, bijvoorbeeld door aan te geven hoe je het gemaakte punt oppakt.
- Ga niet in discussie met scheldende beoordelaars, maar meld aperte beledigingen of erger bij de reviewsite en de Federatie.
- Bespreek beoordelingen (bijvoorbeeld tijdens intervisie) met vakgroepgenoten: samen word je beter.
- De website [www.zorgkaartvoorprofessionals.npcf.nl](http://www.zorgkaartvoorprofessionals.npcf.nl) geeft zorgverleners toelichting op de werkwijze van ZorgKaartNederland, de gedragscode en het beleid over de omgang met oneigenlijke waarderingen.

