

PATIËNTEN HECHTEN MEER DAN VROEGER AAN GOEDE COMMUNICATIE

## ZorgkaartNederland wapent zich tegen misbruik

ZorgkaartNederland, de site waarop patiënten waarderingen kunnen plaatsen over artsen en ziekenhuizen, is ruim vijf jaar in de lucht. 'We moeten de dunne lijn tussen censuur en openbare schandpaal voortdurend en heel nauwgezet in de gaten houden.'

**'M'**et 40 duizend bezoekers per maand doen we het goed. Dat was het idee toen we vijf jaar geleden met ZorgkaartNederland.nl begonnen. We hebben ons ernstig vergist. Nu zitten we op meer dan een miljoen en dat aantal is nog steeds stijgende.' Danny van den IJssel, medeoprichter en nog altijd nauw betrokken bij de organisatie en ontwikkeling van de site, lijkt nog steeds verbaasd over het snelle succes van ZorgkaartNederland, waarop patiënten waarderingen kunnen plaatsen over onder andere medisch specialisten, huisartsen, ziekenhuizen en zorginstellingen. Inmiddels telt de site 250 duizend waarderingen (zie kader 1). Het team dat de zaak draaiende houdt, werkt bij patiëntenfederatie NPCF, in een kantoortoren op het Utrechtse Kanaleneiland. Vijftien medewerkers, zo blijkt op deze grijze donderdagochtend, verdelen daar taken als productmanagement, redactie, techniek, marketing en beleid. Ondanks het succes is de site, ook in Medisch Contact, niet door iedereen met open armen ontvangen. Bias was en is de grootste vrees: juist dokters die doen wat hun patiënten willen – bijvoorbeeld anti-

biotica voorschrijven waar dat niet gepast is – zouden de hoogste positieve scores halen. Nog belangrijker bezwaar: het zou een peulenschil zijn om een verzonnen verhaal over een willekeurige arts te plaatsen om hem of haar zo in een kwaad daglicht te stellen. Of om met hulp van een webbased e-mailadres en een fictieve naam collega-artsen of zichzelf positieve waarderingen te bezorgen. De beheerders van ZorgkaartNederland zeggen zich daartegen zoveel als mogelijk te wapenen. Maar, geeft Danny van den IJssel toe, helemaal waterdicht wordt het nooit. 'We sporen misbruik en vals spel op, maar we willen het platform niet dichtgooien met hoge beveiligingseisen, bijvoorbeeld door inloggen alleen mogelijk te maken met een DigiD-achtige

'Twijfel over inhoud of afzender bespreken we onderling'

code. Je weet dan één ding zeker: je krijgt onvoldoende volume om tot betrouwbare waarderingen te komen (zie kader 2, HM). Anders gezegd, we moeten de dunne lijn tussen censuur en openbare schandpaal voortdurend en heel nauwgezet in de gaten houden.'

### Twijfelgevallen

Een belangrijke rol is daarin weggelegd voor het redactieteam. Rianne van Pijcken is één van hen. Deze ochtend heeft ze rond de klok van elf al zo'n 230 reacties binnen. 'Per dag verwerken we er ongeveer 600', zegt ze. 'Dat doen we met zijn vijven, waarbij we om de beurt dienst hebben. Zo houden we onszelf scherp. We verifiëren altijd het IP-adres. Alle inzenders krijgen een verificatiemail in hun mailbox. Als ze op de link klikken, komt de review bij de redactie. Meerdere waarderingen van eenzelfde IP-adres geven altijd te denken, dus dat checken we. Slecht Nederlands corrigeren we niet. Wat mensen hebben geschreven beschouwen we als hun authentieke uiting. Wel verwijderen we smileys en dergelijke. En we letten op onfatsoenlijk taalgebruik; we hebben een woordenlijst met termen die we onbetamelijk vinden. Godslastering, discriminatie, of oproepen tot actie – zoals 'Ga niet naar deze dokter' – keuren we af. Zulke teksten gaan terug naar de afzender met het verzoek ze aan te passen. De aangepaste waardering beoordelen we dan opnieuw. Twijfelen we over de inhoud of de afzender, dan bespreken we dat onderling. Dat gebeurt regelmatig.



ZorgkaartNederland is ook actief op zoek naar waardeningen in verzorgings- en verpleeginstellingen.

## HOE WERKT ZORGKAARTNEDERLAND.NL?

Patiënten en cliënten die de site bezoeken, geven zorgverleners (huisartsen, medisch specialisten, fysiotherapeuten, tandartsen) cijfers – van 1 tot 10 – voor onder meer behandeling, informatievoorziening, omgang en de kwaliteit van de accommodatie. Verder worden ze aangespoord hun ervaring te verwoorden. Die ervaring mag niet ouder zijn dan drie jaar. Dat gebeurt anoniem en volgens een gedragscode. Artsen hebben altijd de mogelijkheid te reageren op een beoordeling.

Huisartsen (LHV), de Federatie Medisch Specialisten, ziekenhuizen (NVZ), de brancheorganisatie voor zorgondernemers (ActiZ) en de apothekers (KNMP) zitten sinds 2012 in de adviesraad van ZorgkaartNederland. Volgens de KNMG zijn ze zo actief betrokken bij een ontwikkeling 'die past in een tijd waarin sociale media in betekenis toenemen'. ZorgkaartNederland heeft onlangs een site gelanceerd speciaal bedoeld voor zorgverleners: [zorgkaartvoorprofessionals.nl](http://zorgkaartvoorprofessionals.nl). Daar is informatie te vinden over de werkwijze en worden 'tips en tricks' gegeven: wat kunt u doen als u wordt geconfronteerd met een negatieve waardering? En hoe kunt u reageren als een waardering niet klopt?

De site is sinds 2014 eigendom van patiëntenfederatie NPCF. Er ligt geen commercieel verdienmodel aan ten grondslag. Wel kunnen zorginstellingen zich abonneren op een 'profielpakket'. Daarmee kunnen ze geplaatste waardeningen monitoren en analyses maken. De verdiensten worden gebruikt om de site verder te ontwikkelen en de organisatie draaiende te houden. De totale exploitatiekosten van 1,3 miljoen euro dekt patiëntenfederatie NPCF verder met inkomsten uit projectfinanciering en financiering uit de Stichting Kwaliteitsgelden Patiënten Consumenten.

## ‘Honderden artsen vragen ons hoe ze hun profiel kunnen presenteren’

Onze regel is: wie zelden twijfelgevallen heeft, drijft te veel op routine.’

Volgens Van Pijkeren zijn de reacties in 85 procent van de gevallen positief: ‘Zelfs ontevreden mensen drukken zich vaak toch heel evenwichtig uit.’ Van den IJssel meent dat de waarderingen goed laten zien hoe de houding van de patiënt is veranderd. ‘Die verwacht meer dan voorheen van de dokter goede communicatie, informatie en inzage in zijn gegevens. Waar communicatie goed is, maar een behandeling toch niet naar verwachting verliep, zie je geen of nauwelijks negatieve waarderingen. Maar ook dokters zijn veranderd. Ik weet dat sommigen kritiek hebben op ZorgkaartNederland, maar er zijn ook honderden artsen die ons hebben gevraagd hoe ze een profiel van zichzelf kunnen presenteren op Zorgkaart. En hoe ze – als ze van baan veranderen of in between jobs zijn – de reviews van patiënten kunnen behouden. Die zijn nu nog vaak gekoppeld aan het ziekenhuis waar ze werken. Daarom komen we nog dit jaar met een LinkedIn-achtige functionaliteit voor artsen die dat mogelijk maakt.’

### Verpleeginstellingen

Inmiddels is ZorgkaartNederland ook actief op zoek naar waarderingen in verzorgings- en verpleeginstellingen, zowel van bewoners als van mantelzorgers. Dat gebeurt als onderdeel van het plan ‘Waardigheid en Trots’, van onder meer het ministerie van VWS, de NPCF, het Zorginstituut en de specialisten ouderengeneeskunde (Verenso). Bedoeling daarvan is de kwaliteit van de zorg te verbeteren en de transparantie daarover te vergroten. Sinds de zomer van 2015 zijn interviewteams op pad om in de instellingen waarderingen te registreren. Zij interviewen

### BETROUWBAARHEID EN REPRESENTATIVITEIT

Geeft ZorgkaartNederland een goed beeld van de werkelijkheid? Dr. Xander Koolman, gezondheidseconoom en directeur Zorgprogramma van het Talma Instituut (VU) in Amsterdam, heeft dat onderzocht. Hij legt uit: ‘Wij observeerden bij individuele aanbieders – tandartsen, huisartsen, medisch specialisten – geen grote variatie in de waarderingen door hun patiënten. Anders gezegd, als de eerste beoordelaar positief was, dan was de kans groot dat de tweede, derde en volgende beoordelaars dat ook waren. Die homogeniteit bleek groter bij de waardering van individuele zorgverleners dan bij zorginstellingen. Vertaald naar concrete getallen: negen waarderingen voor individuele zorgverleners en dertig waarderingen voor een zorginstelling zijn minimaal noodzakelijk om een betrouwbaar beeld te krijgen van de waardering voor de geleverde zorg. De volgende vraag is uiteraard, gaat het om een representatieve steekproef? Of reageren alleen de kritische klanten? Koolman: ‘Voor een antwoord op die vraag zijn we nagegaan in hoe verre de gemiddelde tevredenheid op ZorgkaartNederland overeenkomt met de gemiddelde tevredenheid uit een ander onderzoek, het zogeheten CQI-onderzoek (de Consumer Quality Index: een gestandaardiseerde methode om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren, *HM*) waarin state of the art een wetenschappelijke steekproef is uitgevoerd onder patiënten en hun is gevraagd welk rapportcijfer ze toekennen aan artsen en instellingen. Verdeling en gemiddelde van dit onderzoek en van ZorgkaartNederland bleken prachtig over elkaar heen te vallen. Je ziet bij de laatste hooguit iets vaker mensen aan de meer extreme zijden van de distributie: dus iets vaker een 4 of een 9.’

wen gedurende minimaal een dagdeel bewoners op locatie. De waarderingen worden na goedkeuring door de redactie direct op ZorgkaartNederland geplaatst. Rianne van Pijkeren: ‘We hebben tot nu toe 8700 waarderingen kunnen noteren. Opnieuw is het beeld overwegend positief.’

Er zitten meer innovaties in het vat, meldt Van den IJssel. Hij somt op: ‘Vanaf het volgende kwartaal kunnen we waarderingen in historisch perspectief plaatsen. Je kunt dan als instelling in een enkele oogopslag zien hoe de gemiddelde waardering zich over de jaren heen heeft ontwikkeld. Verder starten we met het project *Verified Patient*: we gaan daarin na hoe we nog beter dan nu kunnen garanderen dat er daadwerkelijk een behandelrelatie was tussen een patiënt die een waardering plaatst en een dokter. We zijn tot op heden zwijgzaam geweest bij het naar buiten brengen van fraudeurs. We overwegen wat meer onze tanden te laten zien en namen van mensen openbaar te maken die oneigenlijk gebruik hebben gemaakt van de site.’

### Kleine jongen

Dat de site niet stil moet blijven staan, is noodzaak. Vooral in de VS schieten waarderingssites in de zorg als paddenstoelen uit de grond, weet Van den IJssel. ‘Sommige daarvan willen de bookings.com van de zorg zijn, zoals DocPlanner.com en HealthTap.com. Zulke bedrijven zullen hun vleugels ook in Europa willen uitslaan, en ze kunnen dat ook waarmaken met hun investeringsbudgetten van tientallen miljoenen euro’s. Wij volgen dat nauwgezet, maar we zijn een kleine jongen in vergelijking met die grote portals. Daar staat echter tegenover dat onze kracht juist ligt in de samenwerking met zorgaanbieders en patiëntenorganisaties. Dus zolang iedereen daarin een gedeeld belang blijft zien, blijft het voor die nieuwe commerciële toetreders een lastige markt.’ ■

### web

Eerdere MC-artikelen over dit onderwerp vindt u onder dit artikel op [medischcontact.nl/artikelen](http://medischcontact.nl/artikelen).