

Vergelijkingssites passen zelfs eigen fatsoenscriteria niet toe

Beoordeel de dokter, maar wel toetsbaar

prof. mr. Johan Legemaate,
hoogleraar gezondheidsrecht,
AMC/Universiteit van Amsterdam

Correspondentieadres:
j.legemaate@amc.uva.nl;
c.c.: redactie@medischcontact.nl

Geen belangenverstrengeling
gemeld.

Internetrecensies over artsen en andere
zorgverleners zijn in opmars. Maar de grens
tussen relevante keuze-informatie en onnodige
reputatieschade wordt onvoldoende bewaakt.

UMC St Radboud procedeerde tegen grievende uitlatingen

Steeds vaker is op internet informatie te vinden over de ervaringen van patiënten met zorgverleners of zorginstellingen. En niet zelden gaat het hier om negatieve of zelfs smadelijke uitlatingen. Al in 2000 procedeerde het Erasmus MC tegen grievende uitlatingen van een ex-patiënte over zorgverleners van het ziekenhuis. Van recentere datum zijn de juridische procedures over de zwarte lijst van SIN-NL.¹ De Groningse neuroloog Kuks kreeg niet gedaan dat hij van deze 'zwarte lijst' werd verwijderd, maar wel dat SIN-NL een specifiek op hem gerichte website uit de lucht moest halen.² Het laatste wapenfeit uit deze reeks is de procedure van het UMC St Radboud uit 2010 tegen grievende uitlatingen van de patiëntenorganisatie Dimitri.³ Deze werd veroordeeld tot het plaatsen van een rectificatie op haar website voor de duur van vier jaar.

Vergelijkingssites

De laatste jaren is een andere internetbron met oordelen over zorgverleners in opkomst: de vergelijkingssite. Bekende voorbeelden zijn www.zorgkaartnederland.nl en www.zoekdokter.nl. Tot nu toe werd over dergelijke sites nogal luchtig gedaan, maar het is de vraag of dat terecht is.⁴ Zorgkaartnederland (ZN) en Zoekdokter (ZD) bevatten 'recensies' over met name genoemde individuele zorgverleners, op basis van door patiënten of hun naasten ver-

streckte informatie. Beide sites hanteren daartoe een aantal normen. De belangrijkste zijn:

- Reacties die strijdig zijn met de wet worden niet geplaatst (ZN en ZD);
- Plaats geen beschuldigingen van strafbare feiten (ZN en ZD);
- Gebruik gepaste taal (ZN en ZD);
- Plaats geen meningen van derden, ofwel 'van horen zeggen' (ZD);
- Negatieve reacties die niet onderbouwd worden, worden niet geplaatst (ZN);
- Bedien u niet van ongefundeerde beschuldigingen (ZD).

Maar deze normen worden niet altijd even nauwkeurig in acht genomen. Zeker zijn er ook positieve citaten op de sites te vinden, zoals: 'Gynaecoloog X ... geeft duidelijke informatie, is erg patiëntgericht, je kunt met vragen altijd bij hem terecht.' (ZN). Of: 'Onze afspraken met dr. Y zijn altijd erg prettig: ze is erg menselijk, begripvol, heeft alle tijd en is zeer grondig tijdens haar analyse.' (ZD). Maar er zijn ook erg veel negatieve recensies (zie *kader*). Wie de tijd neemt om beide sites eens te door te lezen, ontdekt overigens dat ZD over het geheel genomen negatiever van toon en inhoud is dan ZN. Het lijkt erop dat de inhoudelijke toetsing van de recensies aan de door de sites zelf opgestelde normen bij ZN beter geregeld is of consciëntieuzer wordt uitgevoerd dan bij ZD. De norm 'Bedien u niet van ongefundeerde beschuldigingen' wordt kennelijk door ZD niet zo strikt gehanteerd. De in het kader geciteerde uitspraken kunnen niet of nauwelijks gefundeerd worden genoemd.

Negatieve oordelen over artsen: een 'bloemlezing'



'Voor psychiater A geen goed woord over, ben er enkel zeker van geworden.' (ZD)

'[Huisarts B] luistert niet en toont totaal geen interesse... is eigenwijs en niet behulpzaam.' (ZN)

'Orthopeed C is heel onvriendelijk en neemt bijna geen tijd voor patiënten.' (ZD)

'Chirurg D heeft totaal geen empathie. Luistert slecht, en gooit "probleemgevallen" maar al te graag over de schutting bij een collega. Hij...steekt midden in een zin zijn hand uit ten teken dat het onderhoud wat hem betreft afgelopen is.' (ZN)

'Lange tijd voor onderzoeken in LUMC (neuroloog) geweest. In voorjaar 2010 een verwijfskaart gevraagd voor [internist] dr. E [in ander ziekenhuis] (...). Heeft alleen hetzelfde onderzoek uitgevoerd wat de neuroloog al gedaan heeft. Laat je dan terugkomen om te vertellen dat er niets aan de hand is (zit tussen de oren) ... Hij heeft geen idee hoe het leven van iemand wordt beheerst!' (ZN)

'Ik heb chemo en bestralingen (...) gehad in [ziekenhuis X] en mijn oncoloog was dr F en mijn gynaecoloog was dr G en ze hebben me gewoon invalide gemaakt door niet te luisteren en met me te experimenteren totdat mijn vriend F dwingde voor een kijkoperatie en toen kwam de volgende dag de uroloog langs en die zij "mevrouw u word vandaag of morgen incontinent want u bent overbestraald", dit gebeurde al een aantal uren later. Nu zeggen F en G dat ik blaaskanker had ipv baarmoederhalskanker.' (ZD)

beeld: Corbis/iStockphoto

SAMENVATTING

- Er komen steeds meer vergelijkingssites met recensies over individuele zorgverleners.
- De sites hanteren normen met betrekking tot de inhoud van een recensie, maar lijken zich daar niet altijd aan te houden.
- Het is belangrijk om goed de grens te bewaken tussen zinvolle keuze-informatie en negatieve, vaak niet te verifiëren persoonlijke ervaringen en uitlatingen van patiënten.

Impact

De impact van vergelijkingssites als ZN en ZD moet niet worden onderschat. Is een zorgverlener beoordeeld op ZN of ZD, dan duiken die beoordelingen bij het googelen van de combinatie van achternaam en specialisme van betrokkene op als de eerste 'hits'. De informatie die nu op de vergelijkingssites te vinden is, roept veel vragen op. Worden patiënten die een keuze willen maken werkelijk geholpen door de informatie die nu op sites als ZN en ZD te vinden is? Wat zeggen de patiëntenoordelen als we weten dat kwaliteit van zorg en patiënttevredenheid lang niet altijd overeenkomen? Wie staat in voor de juistheid van de door patiënten gegeven recensies? Wordt voldoende rekening gehouden met de nadelen voor zorgverleners die voortvloeien uit de negatieve recensies? Wat dat laatste betreft: in het geval van ongefundeerde, negatieve beoordelingen kan er sprake zijn van aanzienlijke reputatieschade, die door de zorgverlener zelf niet of nauwelijks te corrigeren is. Daarnaast is het geenszins denkbeeldig dat de vergelijkingssites bewust of onbewust tot bepaalde vormen van defensieve geneeskunde leiden (zoals het mijden van moeilijke consulten).


Juridische aspecten

Het is zeer de vraag of de vergelijkingssites voldoen aan de Richtsnoeren van het College Bescherming Persoonsgegevens over publicatie van persoonsgegevens op internet. Deze richtsnoeren uit 2007 houden onder meer in dat de sites een informatieplicht hebben jegens zorgverleners die met naam en toenaam worden genoemd. Ook hebben deze zorgverleners correctierechten en, op basis van art. 40 van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), een recht van verzet. Nu biedt zowel ZN als ZD beoordeelde zorgverleners de mogelijkheid om te reageren, maar

dat is niet altijd een reële of aantrekkelijke optie. Niet alleen omdat zo makkelijk een welles-nietesspelletje kan ontstaan, maar ook omdat het beroepsgeheim in het geding kan komen. Dat patiënten anoniem kunnen recenseren, schept voor de sites extra verantwoordelijkheden, en vereist op zijn minst een strikte en zorgvuldige hantering van de door de sites zelf opgestelde spelregels. Het lijkt erop dat onder de huidige omstandigheden vooral ZD in dat opzicht kwetsbaar is. Het wachten is op de eerste zorgverlener die tegen een site juridische

stappen onderneemt, maar een aantrekkelijk perspectief is dat om allerlei redenen niet: de nadelen (waaronder de kans op uitvoerige publiciteit) overtreffen al snel de te behalen 'winst'. Uit de rechtspraak blijkt dat rechters aan patiëntenorganisaties maar ook aan individuen veel ruimte laten om negatieve oordelen publiek te maken, op basis van de vrijheid van meningsuiting. Een grens wordt bereikt als uitlatingen evident onjuist ofodeloos grievend zijn.⁵ Dat zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld. Een andere mogelijkheid om iets te bereiken, het doen van een beroep op het recht van verzet uit art. 40 Wbp, is voor zover ik weet nog niet beproefd. Dat is het proberen waard.

Toetsbaar

Natuurlijk, ook zorgverleners moeten kritiek kunnen verdragen. Maar belangrijk is wel dat de vergelijkingssites zinvolle en verifieerbare informatie bieden en dat de grens met negatieve, niet-toetsbare persoonlijke uitlatingen wordt bewaakt. Van de sites mag worden gevraagd dat zij recensies van patiënten goed toetsen aan de door henzelf opgestelde regels en dat zij voldoen aan de genoemde privacy-regels. Los daarvan is het echter de vraag of het aanvaardbaar is dat de negatieve mening van één enkele patiënt het internetimago van een zorgverlener kan bepalen. Er zijn veel zorgvuldiger beoordelingsprocedures denkbaar, waarbij ook de zorgverlener zelf kan worden betrokken. Zie bijvoorbeeld de leidraad van het Amerikaanse Consumer Purchase Disclosure Project.⁶ Zorgverleners en de zorginstellingen zullen zich moeten beraden op de vraag of zij gebruikmaken van de mogelijkheden om op recensies te reageren, en zo ja, op welke wijze. Daarbij speelt zowel het belang om adequaat te reageren op terechte kritische opmerkingen van patiënten als het belang om binnen de instelling werkzame zorgverleners te beschermen tegen onterechte beschuldigingen. Patiëntervaringen zijn voor de kwaliteit van zorg van groot belang, maar door het publiceren van ongefundeerde, soms zelfs beledigende meningen, kunnen patiënten ook tot onterechte keuzen worden gebracht. Dat is slecht voor de keuzevrijheid én voor het vertrouwen in de zorg. 

De informatie op vergelijkingssites roept veel vragen op



De voetnoten vindt u onder dit artikel op onze website: www.medischcontact.nl.

Voetnoten

1. Lutke Schipholt I, Dokters vogelvrij op internet. Medisch Contact 2010/1: 13-5.
2. Crul BVM, Legemaate J, Artsen niet meer vogelvrij op internet. Medisch Contact 2010/26: 1292-4.
3. Rechtbank Arnhem 29 oktober 2010, LJN: BO3981.
4. Croonen H, Vijf sterren voor de beste dokter. Medisch Contact 2009/40: 1612-5.
5. Zie ook Ploem MC en Hendriks AC, Kritische uitlatingen over individuele zorgverleners op het internet: waar ligt de grens? Tijdschrift voor Gezondheidsrecht 2011/35: 4-17.
6. Zie www.healthcaredisclosure.org.