

Een zegel voor informatieve sites

Zoekers op internet de goede kant op helpen

Felix van de Laar,
socioloog, tekstschrijver

Frans J. Meijman,
arts, hoofddocent medische
publiekscommunicatie, afde-
ling Metamedica VU medisch
centrum Amsterdam

Correspondentieadres:
info@zegelgezond.nl;
c.c.: redactie@medischcontact.nl

Geen belangenverstrengeling
gemeld.

Er is een waarderingssysteem in de maak dat inzicht geeft in de kwaliteit van medische informatie op internet. Goede sites mogen zich tooien met het ZegelGezond-logo. Ook artsen zouden sites moeten beoordelen, bijvoorbeeld in ruil voor accreditatiepunten.

Door internet is het aanbod – en ook de consumptie – van informatie over gezondheid en ziekte explosief gegroeid. Tik op Google de Nederlandse naam van een willekeurige aandoening in en je krijgt duizelingwekkend veel resultaten.

Dit simpele gegeven hoort bij internet als een dikke catalogus bij een goedgevulde academisch-medische bibliotheek. Alleen komen patiënten wel op internet – 70 procent van de Nederlanders kijkt op internet vóór ze naar de dokter gaan – en niet in die bieb. Moeten we ze niet helpen hun weg te vinden naar de beste, betrouwbaarste en meest actuele informatie? Een mogelijkheid is het toekennen van een waarderingszegel. Dat lijkt op een keurmerk maar is net iets anders; een keurmerk suggereert toetsing aan objectieve criteria, terwijl een waarderingszegel de uitkomst is van subjectieve meningen.

Wij voerden een verkennend onderzoek uit naar verschillende aspecten van 'ZegelGezond', een door het Innovatiefonds

Zorgverzekeraars en ZonMw ondersteund initiatief in die richting van innovatie- en implementatiebureau Mediavedi in Amsterdam, in opdracht van dit bureau. In juli 2010 werd de pilotfase van het project afgesloten; binnenkort is de lancering ervan te verwachten.

Het concept van een waarderingszegel voor openbaar te raadplegen digitale informatie is iets anders dan het op internet welbekende

waarderen van concrete producten of diensten. Aangezien goede en begrijpelijke informatie over de gezondheidszorg een cruciale rol speelt, zou het heel mooi zijn als zo'n zegel er daadwerkelijk komt en als mensen er massaal op gaan letten.

Het zegel staat of valt met de vraag of er in de loop van de tijd steeds voldoende deskundigen alle beschikbare informatie kritisch bekijken en er hun waardering aan geven, vanuit professionele expertise of vanuit ervaring en inzicht als leek, patiënt of mantelzorger.

Toetsingscyclus op gang

Om het zegel te krijgen, moet de aanbieder voldoende scoren op een lijst van zestig kwaliteitscriteria; drie andere deelnemers toetsen de aangeboden informatie in een peer review. Er wordt vooral getoetst of op de website zelf voldoende duidelijk is wie de informatie precies aanbiedt, welke al dan niet commerciële of andere belangen de aanbieder heeft, door welke auteurs de informatie is samengesteld en wanneer voor het laatst.

Aan de pilotfase namen enkele tientallen aanbieders deel, die onderling sterk verschilden in aanpak en doelstellingen: specialistenverenigingen, patiëntenverenigingen, ziekenhuizen, verzekeraars, farmaceutische bedrijven, de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP), de Koninklijke Vereniging Homeopathie Nederland (KVHN), kennisinstituten in de zorg, en diverse grote aanbieders van veelgevraagde informatie op het internet.

Het zegel staat of valt met voldoende deskundigen

SAMENVATTING

- Met 'ZegelGezond' komt er een waarderings-systeem voor websites met informatie over ziekte en gezondheid.
- Met dit systeem kunnen bezoekers goede en minder goede sites gemakkelijker van elkaar onderscheiden.
- De voorwaarden waaronder het systeem kan functioneren behelzen: een vrijwillige aanmelding, een gunstige peer review door andere websites, en een voortdurende beoordeling door publieksexperts (patiënten) en vak-experts zoals artsen.
- Dit beoordelingswerk kan beloond worden met accreditatiepunten. Artsen hebben voordeel bij goed geïnformeerde patiënten.



beeld: Thinkstock


Het bleek niet zo eenvoudig om zichzelf en anderen kritisch te analyseren. De puur formele aspecten waren gemakkelijk af te vinken, maar bijvoorbeeld bij vragen over de afstemming op specifieke doelgroepen en over mogelijke promotie of marketing van bepaalde producten of diensten (lidmaatschappen, boeken of cd's, adviezen, medicijnen, behandelingen) bleef er veel ruimte voor interpretatie. Gezien de omvang van de meeste websites, lag het voor de hand dat de *peers* elkaars sites steekproefsgewijs toetsten. Voor het zegel zullen de deelnemers overigens een jaarlijkse bijdrage moeten betalen, afhankelijk van hun omvang. De toetsingsprocedure was voor enkele deelnemers aanleiding om de eigen website drastisch te herzien, bijna allemaal hebben ze hun site op punten verbeterd. Ook gaven de deelnemers elkaar tips of ze zagen zelf sterke kanten bij anderen die ze de moeite waard vonden om over te nemen.

Drietrapsformule

De zelfcertificering en de peer reviews zijn belangrijk, maar cruciaal in het concept van ZegelGezond zijn de waarderings die 'publieksexperts' en 'vakexperts' moeten gaan geven. Zij waarden idealiter alle websites die het zegel voeren, voortdurend of periodiek op inhoudelijke kwaliteit. Dat levert een fluctuerend cijfer op van de publieksexperts en van de vakexperts. Op de zoekmachine die ZegelGezond zelf zal gaan installeren, komen de websites met de hoogste cijfers natuurlijk bovenaan. Bij lage waarderingscijfers zijn de internetgebruikers gewaarschuwd om de informatie op de website kritisch te bekijken. Wie expert wil worden, moet zichzelf via een uitgebreid formulier officieel opgeven. Dat

moet voorkomen (of traceerbaar maken) dat de waarderings worden gemanipuleerd; op tal van andere gebieden – bijvoorbeeld in de horeca – hebben publiekswaarderingen immers hun authenticiteit en betrouwbaarheid verloren.

Onder de publieksexperts kunnen mensen zitten – zoals patiënten en mantelzorgers – die veel van bepaalde aandoeningen weten en die goed kunnen inschatten of de informatie op een website deugt, actueel is en voor leken begrijpelijk. Maar de verwachtingen zijn ook hooggespannen wat betreft de medici die hun expertise en hun (vrije) tijd zullen inzetten om informatie op websites te bekijken en te waarden. Gelukkig hebben artsen er óók een belang bij dat informatie op het internet goed is. Zij merken dat immers op hun spreekuur, aan de geïnformeerde van hun patiënten. Hoe beter de informatie die de patiënt heeft geraadpleegd, hoe beter zal het gesprek verlopen en hoe minder misverstanden de arts uit de weg hoeft te ruimen. En hoe beter de inhoudelijke communicatie, hoe gunstiger de resultaten van de zorg en de therapietrouw.

Het verdient serieuze overweging om artsen voor de moeite die zij in het kader van het komende waarderingszegel gaan doen, accreditatiepunten te geven. De controle van publieksinformatie op juistheid en actualiteit houdt je scherp en kan men als nascholing beschouwen. Bijkomend voordeel van een procedure hiervoor kan zijn dat deze 'vakexperts' aan hun verenigingen terugrapporteren wat zij tegenkomen en welke interventies ze hebben gepleegd, zodat in de eigen kring duidelijkheid bestaat over ingenomen inzichten en standpunten. 



Meer artikelen over het gebruik van internet in de zorg vindt u bij dit artikel op www.medischcontact.nl.