



DOSSIER
Zorgkaart
Nederland

ZorgkaartNederland is voor de één een
gruwel, voor de ander een uitkomst, en de derde
haalt de schouders erbij op. Hoe dan ook: de stem
des volks klinkt door internet en social media
steeds krachtiger. Ook op deze beoordelingsite
waar patiënten al tien jaar hun zorgverlener
kunnen reviewen. Wat zijn de effecten van
ZorgkaartNederland en wat kunnen we ermee?

TEKST JOB DE KRUIFF BEELD MAARTEN WILLEMSTEIN

‘Als wij er niet waren, zouden mensen op andere plekken graven’

ZorgkaartNederland.nl legt de regie van beoordelingen in handen van patiënten. Hoe kijkt de organisatie zelf terug op de tien jaar sinds het ontstaan en wat mankeert er nog aan? Een interview met Loes Bierma, productmanager.

ZorgkaartNederland bestaat nu tien jaar. Is het al wat het moet zijn?

‘De kinderziektes zijn er wel uit en er zijn mooie dingen gebeurd. We hebben de patiënten een stem gegeven. De site heeft 1,3 miljoen bezoekers per maand, en per dag worden er vierhonderd beoordelingen geplaatst. Er is wel kritiek, maar ook dat toont aan dat we er wel toe doen, we hebben impact.’

Draagt Zorgkaart Nederland ook bij aan betere zorg?

‘Ik denk het wel. Dat is moeilijk meetbaar, maar we horen dat wel terug. In het klein: dat we contacten tussen patiënt en zorgverlener tot stand brengen waarvan achteraf blijkt dat het fijn was, dat het iets heeft opgehelderd. En in het groot merken we dat zorgorganisaties meer met waardering door patiënten aan de slag zijn gegaan. Er zijn een paar onderzoeken gedaan, bijvoorbeeld door Radboudumc en Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), over wat waarderingen zeggen over kwaliteit. Daaruit blijkt dat waarderingen een voorspellende waarde hebben. Op basis van die onderzoeken zijn waarderingen toegevoegd aan de informatie die IGJ gebruikt in risico-gestuurd toezicht. Maar misschien nog wel belangrijker: in eerste instantie is ZorgkaartNederland een website die mensen helpt met de zorgaanbieder te kiezen die het beste bij hen past.’

Toch hebben veel artsen pas een handjevol reviews...

‘Het aantal waarderingen moet inderdaad omhoog, daar is werk aan de winkel. Een onderzoeker van de VU heeft onderzocht dat er bij negen reviews een representatief beeld ontstaat. Als artsen en zorginstellingen zelf om waarderingen vragen, levert dit de beste respons op. Zij kunnen immers op het juiste moment de patiënten benaderen. Als redactie helpen we graag bij het vinden van de beste manieren om patiënten aan te spreken. Op het moment dat een zorgaanbieder vraagt om waarderingen, zie je het aantal reviews meteen omhooggaan.’

Die beoordelingen zijn alleen niet altijd betrouwbaar.

‘We hebben van begin af aan geweten dat valse reviews kunnen voorkomen. We doen van alles om dat te voorkomen. Ook hebben we een gedragscode. Als mensen dingen zeggen die niet kunnen, plaatsen we die niet. Als het om een medische misser gaat, dus een strafbaar feit, ook niet. Zes procent van de waarderingen worden niet geplaatst of verwijderd. Bijvoorbeeld omdat ze niet passen binnen de gedragscode, omdat de patiënt vraagt om verwijdering van zijn waardering of omdat oneigenlijk gebruik is ontdekt.’

Maar iedereen kan een review plaatsen. Wat als een medisch specialist zichzelf de hemel in prijs?

‘Dat is niet de bedoeling, en uiteindelijk krijg je het

ook wel terug als je op die manier te werk blijkt te gaan. Van ons, van patiënten, of van journalisten die ook meelesen. En dan gaat het tegen je werken. Eén onechte review zullen we misschien niet altijd meteen ontdekken, maar daar heb je dan ook niet zoveel aan als arts of zorginstelling. We hebben de techniek nu zo ingericht dat het opvalt als er meerdere oneigenlijke waarderungen worden geplaatst. We kunnen IP-adressen en mailadressen checken, we zoeken naar patronen, kijken naar de teksten. Allemaal om te controleren of indieners wel echt patiënten zijn. Zo niet, dan plaatsen we de reviews niet of halen ze weg. Tot nu toe hebben we ervoor gekozen om niet actief bekend te maken welke arts of organisatie zelf oneigenlijke waarderungen heeft geplaatst of zich niet aan de spelregels houdt. Mogelijk is de perceptie ontstaan dat je makkelijk onechte waarderungen kunt inzenden, maar artsen en zorginstellingen zien niet wat we allemaal vinden en verwijderen. Vanwege deze perceptie zijn we dit beleid ook aan het herzien. Aangezien 90 procent van de waarderungen over artsen positief is, is het veel makkelijker om je patiënten uit te nodigen, dan om van alles te verzinnen om nepreviews in te dienen. Helemaal als straks de consequentie is dat het zichtbaar is als het wordt ontdekt.'

Snapt u dat artsen er bedenkingen bij hebben dat ze openlijk bekritiseerd worden?

'Het is altijd spannend als je werk beoordeeld wordt. Maar als je eenmaal veel beoordelingen hebt, is het niet meer eng. Je moet juist voor veel en eerlijke waarderungen proberen te gaan. Alleen maar positieve, dat geloven mensen ook niet. Bovendien: je krijgt de kans bij een negatief oordeel om het weer goed te maken: je kunt reageren op kritiek, uitleggen waarom een keuze is gemaakt, of hoe vervelend je het vindt dat iets niet goed is overgekomen. Daarbij willen we op het platform geen lange welles-nietesdiscussies. De patiënt kan zijn ervaring delen, als arts mag je daarop reageren en dat is dan meteen het laatste woord. Al brengen we, zoals gezegd, soms de twee nog met elkaar in contact, maar dat blijft achter de schermen.'



Dus eigenlijk zegt u: wen er maar aan?

'Nou, dat wordt hopelijk niet de kop boven dit stuk. Maar de wereld is aan het veranderen. Mensen willen veel weten, verkennen de opties, ze kijken op Google en op ZorgkaartNederland. We zijn één van de middelen die iemand gebruikt bij de keuze voor een behandelaar. Als wij er niet waren, zouden mensen op andere plekken graven naar informatie. En patiënten zijn steeds mondiger en kritisch als ze niet goed geholpen zijn. Dat heeft ZorgkaartNederland niet gedaan, dat hoort gewoon bij de wereld van nu.

Trouwens, artsen wennen er ook aan. In het begin kregen we van veel zorgverleners het verzoek om hun gegevens te verwijderen. Tegenwoordig zijn ze juist bang, bijvoorbeeld als ze van werkgever veranderen, om reviews kwijt te raken. Dan benaderen ze ons of we die mee willen verplaatsen. Uiteindelijk streeft ZorgkaartNederland er naar om ook andere informatie over kwaliteit te delen. Ervaringsverhalen blijven echter altijd belangrijk.'

Zijn er bepaalde groepen artsen die er het beste mee omgaan?

'De beroepen die wat meer ondernemend zijn, snappen dat dit erbij hoort. De artsen van Cardiologie Centrum Nederland schrijven het hele klantenbestand aan en hebben dus ook honderden waarderungen.'



dit is een deel van het gevoerde interview. Het volledige interview kun je teruglezen op demedischspecialist.nl/magazine-zorgkaart

Een medisch specialist (*) pikte een negatieve beoordeling niet en stapte naar de rechter

'Ik google wel eens mijn naam en las een zeer negatieve inzending over mijn professioneel handelen op ZorgkaartNederland.

Dit raakte me heel erg, als persoon en als professional. Ik kreeg een 2, maar vooral het commentaar dat ik beledigend zou zijn geweest, onjuiste zorg, ofwel geen zorg had geleverd en geen respect voor de mening van de patiënt had gehad, raakte mij. Ik herkende mij er totaal niet in. Mijn collega's en leidinggevenden ook niet. Ik heb ZorgkaartNederland gevraagd om de gegevens van de inzender, maar die wenste anoniem te blijven. Tot op de dag van vandaag heb ik geen idee wie het is en vraag ik mij af of het wel een patiënt van mij is. Ik heb nog nooit meegemaakt dat iemand zo ontevreden was maar dat niet meldde. Kort erna heb ik mijzelf beoordeeld op ZorgkaartNederland, om te kijken hoe dat gaat, met een fictieve naam en mijn eigen mailadres. Het stond er dezelfde dag op, goedgekeurd door de redactie. Toen besloot ik een vervolgstap te zetten. De stap naar de rechter was nogal wat, maar het is een principekwestie geworden. Naar mijn idee heeft de rechter een beetje gepolderd, de rechter vindt bijvoorbeeld niet dat ZorgkaartNederland artsen om toestemming hoeft te vragen

om ons op deze manier publiekelijk te laten beoordelen. De inzending is echter wel als onrechtmatig beoordeeld en ZorgkaartNederland is aansprakelijk gesteld. Het had de recensie – op verzoek van de indiener na de aankondiging van de rechtszaak verwijderd – niet mogen plaatsen, omdat die niet aan de gedragscode voldeed. Ik had gehoopt dat de rechter zou zeggen: "Deze manier van oordelen mag niet, niet anoniem." 'Ziekenhuizen doen heel veel en steeds meer om de patiënttevredenheid in kaart te brengen. Ik vind dit persoonlijk ontzettend belangrijk en vraag tijdens nacontroles altijd naar verbeterpunten voor de geleverde zorg, ik geef regelmatig mijn mailadres mee zodat ik bereikbaar ben, ook na de behandeling. Bij ZorgkaartNederland begrepen ze niet dat ik van die recensie wakker heb gelegen. Daar zeiden ze: "je hebt toch óók twee goede reviews." Je bent zó kwetsbaar, zeker als je zorg verleent aan patiënten met een complexe zorgvraag en je totaal niet kunt verifiëren of het wel een patiënt van je was. 'Wat ZorgkaartNederland zou moeten doen? Altijd de behandelrelatie verifiëren: is het wel echt een patiënt, die dit oordeel geeft? Ook bij een goede recensie trouwens, een recent artikel van Follow the Money laat zien dat er enorm mee gefraudeerd wordt. In de voorwaarden zou wat mij betreft moeten staan dat als een behandelaar erom vraagt, hij de gegevens van de inzender kan krijgen. Dan zijn beoordelingen serieuzer en heb je er als behandelaar meer aan. Wat zo'n patiënt te vrezen heeft? Niets. Op de site blijft diegene anoniem. En je hebt immers je geheimhoudingsplicht als arts. Als de inhoud onrechtmatig blijkt, is ZorgkaartNederland aansprakelijk en niet de inzender.'

COLUMN 'WEES NIET BANG VOOR KRITIEK'



'Toen in de commerciële wereld online reviews opkwamen, waren veel organisaties not amused als ze kritiek kregen. Zo is webcare ontstaan. Inmiddels is dat daar de normaalste zaak van de wereld. Ik vermoed dat het in de medische sector ook gemeengoed gaat worden. Natuurlijk, een medische behandeling is wat anders dan bijvoorbeeld een camera. Je kunt achteraf niet precies zeggen wat er gebeurd zou zijn bij een andere behandeling. Maar over de communicatie, de bejegening, de bereikbaarheid en de vraag of een arts checkt of zijn informatie overkomt, kan een patiënt prima oordelen. We weten uit onderzoek over online reviews dat vooral de mensen met een extreme ervaring, positief of negatief, geneigd zijn er een te schrijven. Wat we ook weten is dat de meeste mensen niet zomaar een negatieve review schrijven. Als mensen ontevreden zijn zullen ze dit eerst mondeling uiten. Als ze dan niet gehoord worden, en opnieuw ontevredenheid ervaren, is dat aanleiding om de klacht online te uiten. Daarom is het wijs om goed bereikbaar te zijn en open te staan voor feedback. Mijn advies in de omgang met zo'n reviewplatform: wees niet bang als je kritiek krijgt. Probeer er lering uit te trekken. Het is misschien te laat om die ene patiënt nog voor je te winnen, maar je kunt laten zien dat je netjes en empathisch met feedback omgaat. Dat geeft juist vertrouwen.'

Lotte Willemsen
is lector Communicatie
in de netwerksamen-
leving aan Hogeschool
Rotterdam. Ze
promoveerde aan de
UvA op het onderwerp
webcare.



* De medisch specialist wilde anoniem blijven



FOTO: EVERT VAN MOORT



**Cardioloog
Philip
Rademaker
heeft 386
beoordelingen
op Zorgkaart
(Gemiddeld een 9,1)**

'Ik houd de stand zelf niet bij, maar natuurlijk ben ik gelukkig met zo'n hoge score. Van patiënten hoor ik wel dat het een tool is die ze gebruiken om te kijken naar welke specialist of kliniek ze het beste toe kunnen gaan. Constant kijken of de ervaring en de beleving van de patiënt nog beter kan, daar geloof ik wel in. Het zegt iets over de bejegening en de tevredenheid, en het is heel goed dat dat gemeten wordt, al zegt het over het medisch handelen niets. Wij laten het aan patiënten over of zij commentaar willen achterlaten op ZorgkaartNederland.

We hebben wel kaarten staan maar ik ronsel niet actief. Reclame maken heeft ook geen zin, mensen komen hier op verwijzing van de huisarts. Al gebeurt het weleens dat iemand van cardioloog wisselt na een gesprek met een andere patiënt of na het lezen van Zorgkaart-Nederland. Die hoge score van mij kan ook een te hoog verwachtingspatroon geven. Je moet realistisch blijven. Ik ben maar wie ik ben, ik heb ook weleens een slechte dag en ik ben geen superdokter. Elke patiënt is nieuw, en ik kan niet alles oplossen.'

Zorgkaart Nederland

ZO OMSCHRIJFT ZORGKAARTNEDERLAND ZICHZELF

ZorgkaartNederland is de grootste ervarings-site voor de Nederlandse gezondheidszorg. Mensen delen er hun ervaringen met de zorg. Zo kunnen patiënten hun stem laten horen, invloed uitoefenen en keuze-informatie geven. De website is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland en biedt informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past bij de wensen van patiënten. Ook biedt ZorgkaartNederland andere informatie over de kwaliteit van zorgaanbieders. Bijvoorbeeld in keuzehulpen. Voor zorgaanbieders (instellin-

gen en individuele zorgprofessionals) is ZorgkaartNederland een kwaliteitsinstrument, dat hen inzicht verschaft in wat volgens patiënten goed gaat en wat beter kan. Zorgaanbieders die een pakket hebben van ZorgkaartNederland, kunnen onder meer in een dashboard geanonimiseerde waarden monitoreren en trends analyseren.



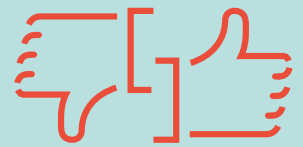
Bron: ZorgkaartNederland.nl

‘ZorgkaartNederland (...) laat zien hoe patiënten de zorg ervaren en waarderen. Daarmee is het één van de middelen die bijdraagt aan transparantie over zorg.’

(Reactie minister voor Medische Zorg en Sport Bruno Bruins in een artikel op *Follow the Money*, 21 december 2019)

10

ZorgkaartNederland bestaat iets meer dan 10 jaar.



800.000

De site telt meer dan 800 duizend waarderingen



600

De redactie verwerkt elke werkdag ongeveer 600 nieuwe waarderingen.



Vorig jaar probeerden voor zover bekend zorgverleners 288 keer zichzelf of de organisatie waarvoor zij werkten te beoordelen.



6%

6 procent van de ingediende waarderingen wordt om diverse redenen niet geplaatst of verwijderd. De waardering past bijvoorbeeld niet binnen de gedragscode of bevat ongepast taalgebruik.



1.300.000

De site telt 1,3 miljoen bezoekers per maand.



173.000

173 duizend instellingen en zorgverleners kunnen worden beoordeeld.



6%

6 procent van de instellingen en zorgverleners heeft 9 beoordelingen of meer; dit wordt beschouwd als de ondergrens voor een betrouwbaar oordeel.

39%

39 procent heeft 1 of meer beoordelingen.

‘Aan het nut van het publiceren van harde cijfers twijfel ik. Daar moet voldoende context bij worden gegeven, om de cijfers te kunnen beoordelen. In academische ziekenhuizen worden bijvoorbeeld ook zeer complexe patiënten behandeld die niet terecht kunnen in een kleiner algemeen ziekenhuis. Dat kan aanleiding geven tot een vertekend beeld.’

(Reactie op het forum van radio- en televisieprogramma Radar)



‘Het gebruik van ZorgkaartNederland door zorgverzekeraars beperkt zich niet tot informatievoorziening naar klanten, want veel grote verzekeraars gebruiken de site bij zorginkoop’

(artikel ‘Frauderen met Zorgkaart is doodsimpel’ op Follow the Money, 21 december 2019)

DE FEDERATIE MEDISCH SPECIALISTEN EN ZORGKAARTNEDERLAND

De Federatie heeft zitting in de adviesraad van ZorgkaartNederland om mee te kunnen denken over verbeteringen.

Zodat dokters en instellingen de beoordelingen van patiënten daadwerkelijk kunnen gebruiken om de geboden kwaliteit van zorg te verbeteren.

Al eerder gaf de Federatie aan gekanaliseerde feedback te verwelkomen, met onze rol in de adviesraad houden we een vinger aan de pols.