



Beoordelingssites plaatsen alles klakkeloos

Het is een peulenschil om een verzonnen verhaal over een willekeurige arts te plaatsen op zorgkaartnederland.nl of een andere beoordelingsweb-site. Dat stelden twee medisch specialisten proefondervindelijk vast. Ze vinden dat de sites in deze vorm moeten verdwijnen.

Op zorgkaartnederland.nl en de pagina Vergelijk en Kies van zorgverzekeraar VGZ kan iedereen die dat wil commentaar plaatsen op individuele zorgverleners. Daarbij vindt geen enkele verificatie plaats. De oordelen worden anoniem geplaatst en ook bij navraag van zorgverleners worden de namen van de afzenders geheimgehouden. De beheerders van Zorgkaart Nederland zeggen weliswaar dat via hen contact kan worden gekregen met de anonieme commentator, maar de ervaring van bijvoorbeeld de Groningse neuroloog Jan Kuks leert dat deze belofte betekenisloos is als de commentator in kwestie weigert. Verificatie van de op de site geplaatste informatie is in zo'n geval ook in tweede instantie onmogelijk. Dit betekent dat

zorgverleners en hun familieleden zich niet kunnen verdedigen en ten onrechte ernstig kunnen worden beschadigd, vooral omdat de sites hún naam en toenaam wel prijsgeven.

De websites verwijderen smadelijke informatie bovendien niet. De negatieve beoordeling van Kuks, in 2011 geplaatst op zorgkaartnederland.nl, staat daar nog altijd. Dit terwijl het goed mogelijk is dat deze is geschreven door een stalkende patiënt die ook elders op internet kwaadspreekte over de arts en inmiddels de smaadzaak heeft verloren die Kuks tegen haar aanspande. Aangezien het smadelijke stuk op zorgkaartnederland.nl nooit is verwijderd – evenals vele andere – is de site erger dan een middeleeuwse schandpaal, waarin men immers alleen tijdelijk aan het boze volk werd overgeleverd.

Fictieve naam

Zoals wij uitgebreid hebben getest, is het geen probleem om geanonimiseerde fantasieverhalen op zorgkaartnederland.nl te laten plaatsen. Met behulp van een webbased e-mailadres en een fictieve naam hebben wij verschillende collega's en ook onszelf uitstekende waarderingen bezorgd op de website. Van adequate controle door de sitebeheerder was geen sprake. En zorgverzekeraar VGZ maakte het op haar pagina Vergelijk en Kies nog bonter: die plaatste oordelen zonder zelfs maar naar een naam van de afzender te vragen.

Het is niet ondenkbaar dat ook andere

naasten van zorgverleners, alsmede zorgverleners en zorginstanties zelf, gebruikmaken van de gebrekkige controle en wel eens jubelverhalen plaatsen. Dat betekent dat de patiënt niet kan vertrouwen op positieve oordelen op de sites.

Verdwijnen

Tot op heden waren er relatief weinig beoordelingen op de vergelijkingssites te vinden, zodat hun impact gering was. Maar inmiddels heeft Zorgkaart Nederland via de marketingafdelingen van sommige ziekenhuizen bewerkstelligd dat patiënten actief worden gestimuleerd om de site met commentaren te vullen. Het valt dan ook te verwachten dat beoordelingssites gaandeweg belangrijker zullen worden bij de opinievorming. Wij vinden dat er moet worden opgetreden tegen Zorgkaart Nederland en vergelijkbare websites. Ze leveren onbetrouwbare informatie en faciliteren smaad, wat ernstige gevolgen kan hebben voor patiënten en zorgverleners. In deze vorm zouden deze websites dan ook moeten verdwijnen. ■

contact

rmaes@gemini-ziekenhuis.nl
cc: redactie@medischcontact.nl

Geen belangenverstrengeling gemeld

web

De beoordeling van Jan Kuks en zijn reactie op zorgkaartnederland.nl en meer berichtgeving over dit onderwerp vindt u bij dit artikel via medischcontact.nl/artikelen.