

dr. Kees-Peter de Roos

dermatoloog en voorzitter Nederlandse Vereniging voor Dermatologie en Venereologie.

SCHIPPERS STEEKT GELD IN ONBETROUWBARE WEBSITE

ZorgkaartNederland biedt schijntransparantie

Voor minister Schippers is 2015 het 'jaar van de transparantie', en zij ziet daarbij een belangrijke rol weggelegd voor ZorgkaartNederland. Maar dit is een uiterst onbetrouwbaar instrument, vindt dermatoloog Kees-Peter de Roos.

Eind vorig jaar riep minister Edith Schippers van Volksgezondheid 2015 uit tot het jaar van de transparantie. Op 2 maart jl. informeerde zij de Tweede Kamer over de verdere invulling daarvan. Belangrijk in dit kader vindt de minister beoordelingen van patiënten over artsen en instellingen. Zij noemt daarbij expliciet ZorgkaartNederland als zijnde 'betrouwbaar' en 'objectief'. Voor alle initiatieven tezamen in het jaar van de transparantie stelt zij 'de komende tijd jaarlijks 5 miljoen euro beschikbaar. Dit bedrag komt boven op de reeds bestaande middelen die ik voor bijvoorbeeld ZorgkaartNederland en het ZonMw-programma Kwaliteit beschikbaar stel.'

Het doel van dit alles is: patiënten gerichter doen kiezen op basis van kwaliteit en patiëntenbeoordelingen. Op zich een schitterend streven, maar als je je verdiept in de manier waarop deze site haar gegevens verzamelt, zie je dat het een uiterst dubieus instrument is. Artsen en instellingen zouden zich dan ook moeten bezinnen voor zij hieraan meewerken.

Mak vee

Onder 'transparantie' verstaat de minister helderheid over de geleverde kwaliteit van zorg door middel van indicatoren, plus

informatie voor patiënten over hun ziekte en keuzemogelijkheden over wat waar wordt aangeboden. Zij wil daarbij groot inzetten op patiëntervaringen. In een recente brief aan de Kamer schrijft zij: 'Bovendien komen er doorlinken naar andere goede en betrouwbare websites voor de zoekende patiënt zoals Zorgkaartnederland.nl en Thuisarts.nl. Dit helpt patiënten het kaf van het koren te scheiden.'¹ Deze doelstelling is gebaseerd op de aanname dat patiënten mak vee zijn die zonder zich te laten informeren een afspraak bij een arts maken. Feit is dat veel patiënten zich laten adviseren door hun huisarts of een andere deskundige of varen op ervaringen van vrienden of bekenden.

TripAdvisor

ZorgkaartNederland is een initiatief van uitgeverij Springer Media en is in 2009 live gegaan. In de opstartfase werd het gesteund door Zilveren Kruis Achmea. Zij vonden al snel een partner in de patiëntenfederatie NPCF. Volgens ZorgkaartNederland is het doel van de website het bevorderen van de vindbaarheid van het zorgaanbod en het inzichtelijk maken van de kwaliteit. Zoals zij het zelf formuleren: 'ZorgkaartNederland is een onafhankelijk platform dat streeft naar het meest com-

plete online overzicht van het zorgaanbod in Nederland.'

Het is een open systeem waarbij iedereen, patiënt of niet, iedere zorgverlener kan beoordelen. De enige vereiste is een werkend e-mailadres. Het systeem is daarmee te vergelijken met TripAdvisor, de beoordelingswebsite, wereldwijd, voor restaurants en hotels. Zodra je geregistreerd bent, kun je naar hartenlust aan de gang. Dat wordt bovendien gestimuleerd, omdat je regelmatig van TripAdvisor aanmoedigen krijgt om toch vooral weer een review te schrijven: 'Je bent bijna senior reviewer, nog maar twee restaurants te gaan.' Inmiddels genereert deze 'onafhankelijke' site via reclame-inkomsten bijna een miljard dollar aan omzet. Een Engelse rechtbank oordeelde overigens in 2011 dat de site niet kan claimen dat deze betrouwbare informatie bevat omdat de beheerders niet kunnen hard maken dat alle beoordelaars ook daadwerkelijk reiziger/bezoekers zijn.

Het is, kortom, wel erg naïef om voorbij te gaan aan de mogelijkheden die internet nu eenmaal biedt. Er zijn zelfs zogenaamde 'click farms' die je kunt inschakelen om positieve oordelen te scoren.² Dat gaat zo op Facebook, maar ook op alle open access-beoordelingssites. Zodra de belangen groot genoeg zijn, ontstaat er een markt voor deze faciliteiten.

Weinig beoordelingen

In een brief aan de Kamer van juli vorig jaar schreef de minister opgetogen: '20 jaar geleden hadden patiënten geen stem. En nu gaat het hard. Iedere maand komen

er 4000 nieuwe ervaringen op ZorgkaartNederland.nl en het leuke is dat die meningen een goed beeld blijken te geven van de kwaliteit van zorg.³

Vierduizend beoordelingen lijkt een robuust aantal, maar die moeten worden verdeeld onder 132.707 zorgaanbieders. Ter vergelijking: in 2013 werden 10,74 miljoen eerste polikliniekbezoeken in ziekenhuizen geregistreerd.⁴ En dat legt meteen het tweede probleem van de Zorgkaart bloot: het geringe aantal beoordelingen. Gestart in 2009 zijn er anno 2015 nog zo weinig beoordelingen dat niemand op grond hiervan een volwaardige keuze kan maken. Kennelijk leeft het, ondanks alle inspanningen van instellingen en NPCF, niet onder patiënten. Het merendeel van de Nederlandse medisch specialisten is in al die jaren nog nooit beoordeeld. Als gevolg hiervan blijven, bij gebrek aan beter, beoordelingen – dus ook hele slechte – jarenlang op de site zichtbaar. Bij kritische beoordeling van diverse zogenaamde ‘patiëntenbeoordelingen’ ontstaat bovendien de indruk dat er specialisten zijn die direct of indirect reclame maken voor hun eigen praktijk door gefingeerde beoordelingen op de website te plaatsen. Naarmate het belang

De meeste specialisten zijn nog nooit beoordeeld

van deze onbetrouwbare websites toeneemt, ontstaat daarom een levensgroot gevaar dat het omgekeerde kan gebeuren: het negatief afschilderen van een concurrerende praktijk. Zoiets lijkt in de horecawereld al langer te spelen.⁵

Het laatste jaar valt er een toename van het aantal beoordelingen te bespeuren. Dat komt omdat ZorgkaartNederland instellingen allerlei commerciële tools aanbiedt en net als TripAdvisor stimuleert om vooral veel mensen te benaderen om een recensie te schrijven. Toch blijft het vreemd dat bijvoorbeeld het academisch ziekenhuis Maastricht in ruim vijf jaar slechts 62 beoordelingen heeft weten te verzamelen. Hoewel de minister meent dat het allemaal wel meevalt en dat ZorgkaartNederland net zo betrouwbaar is als de wetenschappelijk gevalideerde CQ-

index, baseert zij zich op nog steeds ongepubliceerde data.⁶

Schijntransparantie

Dit is geen pleidooi tegen patiënttevredenheidsonderzoek, integendeel. Het is een oproep aan instellingen, patiënten en zorgverleners om niet mee te werken aan een beoordelingswebsite die schijnzekerheden en schijntransparantie creëert. Want, hoewel er binnen de artsenwereld een soort collectieve weerzin tegen beoordelingssites als deze bestaat, is niets menselijks ons vreemd. Als het de arts goed uitkomt, zal hij (of de instelling) de positieve beoordelingen gebruiken om patiënten te interesseren. Dat is de paradox. Ook wil ik niet veronderstellen dat ZorgkaartNederland een puur commercieel oogmerk heeft. Maar het is een site die eventuele fraude wel erg gemakkelijk faciliteert. Ik wil de NPCF daarom oproepen om aanpassingen aan de site doen, waardoor de informatie veel betrouwbaarder wordt, om te beginnen door alleen patiënten de mogelijkheid te geven in te loggen met een unieke code. Bovendien moet het geen populariteitswedstrijd worden en zou het verstandig zijn om de resultaten per kliniek of instelling te tonen en niet per individuele arts. Goed functioneren is immers het resultaat van een gemeenschappelijke inspanning. Er zijn legio voorbeelden van beoordelingsinstrumenten die wél objectief zijn, zoals het tevredenheidsonderzoek bij reïntegratiebedrijven en de beoordelingswebsite ‘Vergelijk en Kies’ van zorgverzekeraar VGZ.⁷ En anders zijn er nog de vele tevredenheidsonderzoeken die instellingen al jaren doen. Minister, voorkom dat 2015 het jaar van schijnvertoningen wordt. ■

contact

kpdr@dermapark.nl
cc: redactie@medischcontact.nl

Geen belangenverstrengeling gemeld

web

De voetnoten en eerdere MC-artikelen over dit onderwerp vindt u onder dit artikel op medischcontact.nl/artikelen.

