



Koude voeten

I.C Terra-Janse

Ten tijde van het schrijven van deze column zijn er 29 reviews over mij te vinden op zorgkaartnederland.nl. Met een gemiddelde score van 9.2 kan ik niet klagen. Dat het gros van deze reviews geschreven is door Mohs-patiënten is geen toeval. Bij het informatiepakket dat patiënten na de Mohs-dag mee naar huis krijgen, voegen onze assistentes standaard een kaartje toe met het verzoek een review te plaatsen op zorgkaartnederland.nl.

Naast wat opmerkingen over een fraai cosmetisch resultaat, worden vooral de hapjes, drankjes en uitstekende service van onze vrijwilligsters geroemd. Een kritische reviewer beklaagt zich over koude voeten in de wachtruimte en had een paar warme sokken op prijs gesteld.

ZorgkaartNederland (ZN) is in 2009 opgericht en sinds 2014 volledig eigendom van de Patiëntenfederatie. Het is de grootste ervaringswebsite voor de Nederlandse gezondheidszorg en krijgt jaarlijks €1 miljoen subsidie van het ministerie van VWS. Op de website zijn reviews te vinden over circa 80.000 zorgverleners, waaronder huisartsen, medisch specialisten en fysiotherapeuten. Ook zorginstellingen kan men beoordelen aan de hand van een 10-puntsschaal. Niet alleen patiënten gebruiken ZN, ook de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) neemt de uitkomsten van ZN mee in haar risicogestuurd toezicht. Opmerkelijk genoeg blijkt uit onderzoek van de IGJ zelf dat er slechts een zwakke correlatie bestaat tussen scores van cliënten op ZN en de scores van inspecteurs voor de verpleeghuiszorg. [1]

Bij ZN kunnen patiënten alleen anoniem hun mening geven over zorgverleners, waarbij zorgverleners met naam en toenaam worden genoemd. Dit leidt tot een ongelijk speelveld aanzien voor artsen het beroepsgeheim van toepassing is en het bovendien vaak niet te achterhalen is of de reviewer in kwestie daadwerkelijk zorg kreeg van de beoordeelde zorgverlener.

Uit de transparantiemonitor 2023 van het Nederlands Instituut voor Onderzoek van de Gezondheidszorg (Nivel) blijkt dat slechts één op de honderd patiënten zijn of haar ervaring deelt via zorgkaartNederland.nl. Per maand verschijnen er momenteel circa 15.000 waarderingen op de website van ZN. Uit eerder onderzoek van het Nivel, de Transparantiemonitor 2018, bleek dat er 45.000 beoordelingen nodig zijn voor een betrouwbaar beeld. Het onderzoeksinstituut concludeert dat de website nauwelijks bijdraagt aan beschikbaarheid van keuze-informatie voor patiënten.

Recent onderzoek, uitgevoerd door het Financieel Dagblad, wijst uit dat de betrouwbaarheid van beoordelingen op ZN

uitermate laag is. Zo heeft het merendeel van de zorginstellingen (52%) in de afgelopen vier jaar geen enkele beoordeling gekregen en voldoet slechts 9,2% van de zorginstellingen aan de door ZN gestelde grens van betrouwbaarheid. Vanaf negen waarderingen voor een zorgverlener en dertig waarderingen voor een zorgaanbieder geeft het gemiddelde cijfer, volgens ZN zelf, een betrouwbaar beeld van de patiëntervaring.

In 2019 slaagde de website Follow the Money erin om twintig valse reviews te plaatsen op ZN. Ondanks de vier fte's die ZN nu besteedt aan het controleren van reviews, slaagde het FD er daarna opnieuw in dertien valse positieve recensies te plaatsen.

ZN belooft beterschap door het gebruik van geverifieerde metingen via gecertificeerde meetbureaus. Hoewel ZN beweert meetbureaus op zorgvuldige wijze te selecteren, kan eenieder zich gemakkelijk als meetbureau bij ZN aanmelden. Ook legt ZN de verantwoordelijkheid voor het waarborgen van de kwaliteit van de verzamelde waarderingen neer bij de meetbureaus. Via ZN zelf is het tevens mogelijk betaalde pakketten aan te schaffen, tijdelijk met 30% korting. 'De beste methode om snel meer waarderingen te verzamelen, waarbij het 100% zeker is dat inzenders daadwerkelijk zorg bij jouw zorginstelling hebben afgenomen.' Verontrustend is dat momenteel al meer dan 60% van alle waarderingen via commerciële meetbureaus binnenkomen en deze reacties in het algemeen lovend zijn.

Hoewel ZN inmiddels vijftien jaar bestaat, biedt het nog steeds geen valide weergave van de kwaliteit van geleverde zorg. De waarderingen zijn niet representatief voor de gehele populatie en er ontstaat een oneigenlijke concurrentie door de inzet van commerciële meetbureaus. Kortom, mening is de enige maatstaf.

Hoe moet het dan wel? De 'oliebollentesten' van het Algemeen Dagblad en Elsevier Weekblad gaven in het verleden ook geen representatieve weergave van de werkelijkheid. Als er een toekomst is voor ZN, zou men moeten inzetten op aselecte werving van respondenten. Commerciële meetbureaus wer-

Dermatoloog Meander Medisch Centrum Amersfoort en bestuurslid NVDV

ken de huidige selectiebias in de hand en diskwalificatie lijkt mij logisch. Zorgverlener en verzekeraar zijn bovendien geen deugdelijke partij voor de werving van een betrouwbare respondentengroep. Wellicht kan de overheid hier met publiek-campagnes een rol in spelen?

In de ideale wereld zouden naast patiënten ervaringen ook andere kwaliteitsgegevens transparant beschikbaar moeten zijn. Hoewel verplichte indicatoren jaarlijks worden uitgevraagd via de Transparantiekalender (door ZiNL) en de Basisset (door IGJ), bieden beide instanties momenteel geen keuze-informatie voor patiënten.

Het is goed te beseffen dat het vatten van kwaliteit van zorg in één eenvoudig cijfer onmogelijk is. Individuele ervaringen en behoeften van patiënten kunnen sterk variëren, waardoor een uniforme beoordelingsmaatstaf moeilijk te formuleren is.

Inzichtelijk maken van kwaliteitsinformatie voor patiënten over zorg vereist een doordachte strategie die rekening houdt met de behoeften en diversiteit van het publiek.

LITERATUUR

1. Palimetaki F, Woutersen K, Pot AM. Correlations between care users' and the healthcare inspectorate's ratings of the quality of care in long-term care homes. *BMJ Open Quality* 2023;12:e001897. doi:10.1136/bmjopen-2022-001897

Deze column is geschreven op persoonlijke titel.

CORRESPONDENTIEADRES

Ineke Terra-Janse

E-mail: ic.terra@meandermc.nl