

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1284

Vragen van het lid **Van Gerven** (SP) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat zorgbeoordelingswebsites alles klakkeloos plaatsen* (ingezonden 3 februari 2014).

Antwoord van Minister **Schippers** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 27 februari 2014).

#### Vraag 1

Hoe reageert u op het bericht dat zorgbeoordelingswebsites alles klakkeloos plaatsen?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Bij navraag gaf de redactie van ZorgkaartNederland aan niet te zijn benaderd voor wederhoor. De redactie stelt geen enkele reactie klakkeloos te plaatsen, maar deze eerst te toetsen aan een eigen gedragscode. Volgens deze gedragscode biedt ZorgkaartNederland geen ruimte voor ongefundeerde kritiek, beledigingen, polemieken en hetzes of voor het openbaar escaleren van behandeltrajecten. Daarnaast bewaakt de redactie van ZorgkaartNederland de kwaliteit van de waarderingen door iedere waardering te controleren en de unieke herkomst technisch te verifiëren. De beoordelingswebsite «Vergelijk en Kies» van zorgverzekeraar VGZ hanteert een vergelijkbare gedragscode. Ik zie geen reden om het bestaansrecht van deze websites ter discussie te stellen.

#### Vraag 2

Wat vindt u ervan dat artsen zichzelf op deze manier talloze keren positief kunnen beoordelen? Denkt u dat patiënten in zo'n geval door deze website geholpen worden om een weloverwogen keuze te maken?

#### Antwoord 2

Reacties van zorgaanbieders worden verwijderd wanneer blijkt dat zij zichzelf op de beoordelingswebsites positief beoordelen. Ondanks de inspanningen van de redacties van deze websites om waarderingen vanuit onzuivere motieven te weren is het nooit helemaal uit te sluiten dat deze toch geplaatst worden. Er zijn echter geen aanwijzingen dat deze gevallen zich vaak

<sup>1</sup> Beoordelingssites plaatsen alles klakkeloos. Medisch Contact 23 januari 2014, bladzijde 149

voordoen waardoor ik de kans klein acht dat dit een wezenlijke invloed zal hebben op de keuzes van patiënten.

#### Vraag 3

Wat vindt u ervan dat kwaadwillende patiënten op deze manier artsen ten onrechte in een kwaad daglicht kunnen stellen? Deelt u de zorg dat artsen die goede zorg bieden hierdoor mogelijk door patiënten gemeden gaan worden?

#### Antwoord 3

De vrees dat artsen die goede zorg bieden, als gevolg van negatieve beoordelingen van kwaadwillende patiënten, door andere patiënten gemeden gaan worden, deel ik niet. Negatieve beoordelingen zijn inherent aan het bestaan van beoordelingswebsites. Maar de betreffende beoordelingsites hanteren een actief beleid om te voorkomen dat patiënten artsen ten onrechte in een kwaad daglicht stellen.

In het artikel uit Medisch contact wordt als voorbeeld een negatieve beoordeling uit 2011 aangehaald van een Groningse neuroloog. Het klopt inderdaad dat deze beoordeling nog op ZorgkaartNederland.nl te zien is. Deze negatieve beoordeling weerhoudt andere mensen kennelijk niet om hem als goed te beoordelen. Als gemiddeld «rapportcijfer» is hierdoor thans een beoordeling van hem te zien met een 8,3.

#### Vraag 5

Wat vindt u ervan dat verificatie van de op deze websites geplaatste informatie niet mogelijk is, waardoor het onmogelijk is te weten of de geplaatste informatie waar is?

#### Antwoord 4

De ervaringen van personen die op de beoordelingswebsites te vinden zijn, zijn per definitie subjectieve ervaringen die individueel moeilijk op objectiviteit beoordeeld kunnen worden. ZorgkaartNederland tracht bij te dragen aan de betrouwbaarheid van informatie op haar website door hoor en wederhoor voor zowel zorgaanbieder als patiënt mogelijk te maken en communicatie tussen beiden te stimuleren. Ook stelt de redactie dat zij te allen tijde voor hen aanspreekbaar is.

#### Vraag 4

Hoeveel waarde moet er volgens u worden gehecht aan de oordelen die op dergelijke websites worden gegeven over zorgverleners? Deelt u de zorg dat patiënten te veel waarde hechten aan deze oordelen?

#### Antwoord 5

Het is aan patiënten zelf om te bepalen hoeveel waarde ze hechten aan de oordelen over zorgverleners op deze beoordelingswebsites. Maar onderzoek tot nu toe wijst op een redelijke mate van betrouwbaarheid van het beeld dat voortkomt uit de beoordelingen. Ik zie dan ook geen reden om me op dit punt zorgen te maken.

#### Vraag 6

Herinnert u zich de uitspraak dat «transparantie in de zorg belangrijk is om te zien wat er gebeurt, wie wat levert en van welke kwaliteit»? Kunnen patiënten volgens u aan de hand van de geboden gegevens beoordelen of de geboden zorg van goede kwaliteit is? Deelt u de mening dat het problematisch is dat patiënten op deze manier een vertekend beeld kunnen krijgen van de kwaliteit van de geboden zorg?<sup>2</sup>

#### Antwoord 6

Ik herinner me deze uitspraak en onderschrijf deze nog steeds. De op de beoordelingswebsites te vinden informatie zegt iets over de door mensen ervaren zorg. Deze is per definitie subjectief. Wel geldt hiervoor dat hoe hoger het aantal waarderingen is, hoe kleiner de factor toeval is en hoe representatiever het beeld is dat daaruit ontstaat. Aangezien het aantal waarderingen de laatste tijd sterk is gegroeid (op dit moment worden volgens

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2011–2012, nr. 3043

opgave van ZorgkaartNederland ongeveer 4000 waarderingen per maand geplaatst), is daarmee de representativiteit eveneens toegenomen. De kans dat patiënten een vertekend beeld krijgen van de kwaliteit van de geboden zorg neemt daarmee dus af.

#### Vraag 7

Is dit de transparantie in de zorg waar u altijd zo hoog over op geeft? Denkt u dat deze vorm van transparantie de kwaliteit van de zorg een stap verder brengt?

#### Antwoord 7

Beoordelingswebsites over zorgaanbieders zorgen naar mijn mening voor een vorm van transparantie die de kwaliteit van de zorg een stap verder kan brengen. Ze passen in het huidige tijdsbeeld waarbij de mening en de ervaring van de patiënt er meer en meer toe doet. Beoordelingswebsites zijn overigens maar één van de vele initiatieven om de transparantie van de zorg te bevorderen. Het kwaliteitsinstituut zal hieraan een belangrijke bijdrage voor de toekomst gaan leveren.

#### Vraag 8

Wat vindt u ervan dat Zorgkaart Nederland ziekenhuizen zover heeft gekregen dat zij patiënten stimuleren hun oordeel te geven via deze websites? Deelt u de vrees dat de ongefundeerde en onjuiste oordelen die op deze websites te lezen staan ten onrechte een grotere rol gaan spelen bij de artsenuitkeuze?

#### Antwoord 8

Uit het feit dat ziekenhuizen patiënten stimuleren om hun oordeel te geven via deze beoordelingswebsites blijkt wel dat zij voldoende vertrouwen hebben in de kwaliteit van deze media, het belang hiervan erkennen en patiëntwaarderingen serieus nemen. Ik heb geen reden om aan te nemen dat ongefundeerde en onjuiste oordelen op deze websites daadwerkelijk een rol van betekenis spelen als het gaat om de keuze voor bepaalde artsen.

#### Vraag 9

Bent u van mening dat patiënten kunnen vertrouwen op het oordeel dat op beoordelingswebsites wordt gegeven? Zo ja, waarom? Zo nee, wat is het bestaansrecht van deze websites?

#### Antwoord 9

Uit het onderzoek van Geesink en Koolman naar de betrouwbaarheid van ZorgkaartNederland bij de beoordeling van ziekenhuizen door patiënten blijkt dat er op deze website een redelijk representatief beeld van de kwaliteit van hun dienstverlening wordt gegeven dat vergelijkbaar is met een ander door zorgverleners gebruikt meetinstrument als de CQ-index. Aangezien de Nederlandse overheid het transparanter maken van de zorg wil stimuleren sluit het initiatief tot de start van een beoordelingswebsite als ZorgkaartNederland bij deze doelstelling aan.

#### Vraag 10

Deelt u de mening dat het bestaan van dergelijke beoordelingswebsites niet gewenst is? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat gaat u tegen deze websites ondernemen?

#### Antwoord 10

Het bestaan van beoordelingswebsites is tegenwoordig een wijdverbreid fenomeen. Ik ben niet van mening dat ze ongewenst zijn en zie ook geen reden om deze ontwikkeling tegen te willen houden. Ze dragen immers bij aan transparantie van de gezondheidszorg en patiënten bepalen zelf in hoeverre zij deze beoordelingen meewegen in hun keuzes.