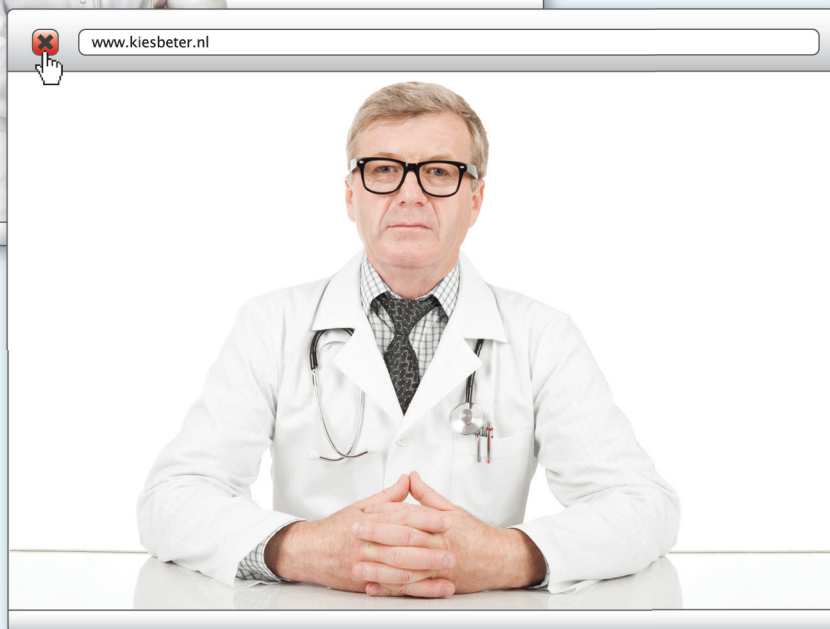
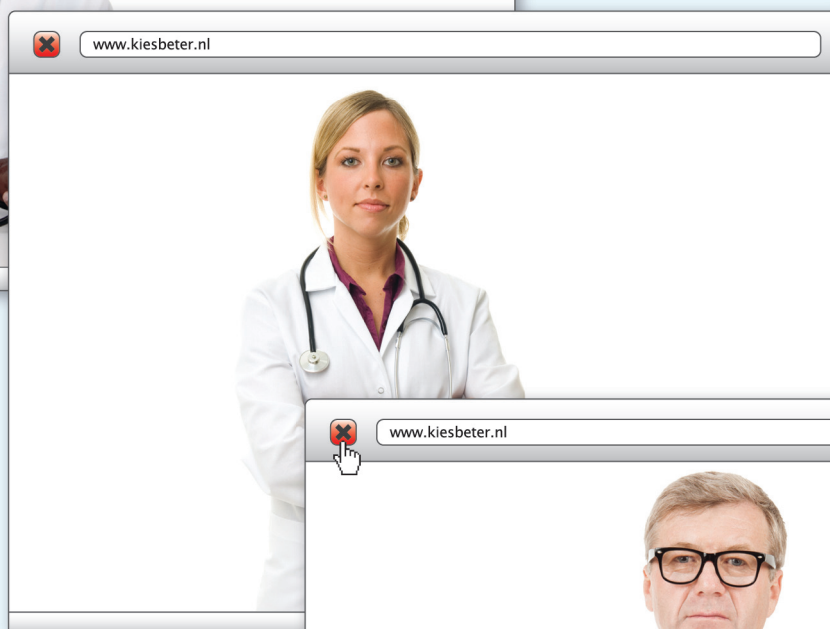
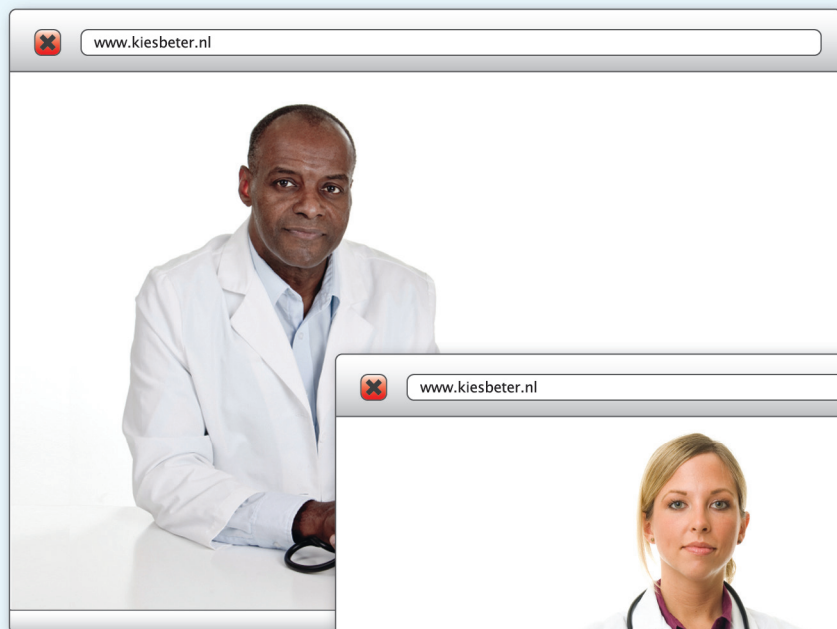


# Vind de beste arts



## *Wat zoekt u?*

Wilt u in één oogopslag zien welke zorgaanbieders er in uw buurt zijn en hoe zij worden beoordeeld door hun klanten of patiënten? Kies dan voor Zorgkaart-Nederland.

Wilt u kwaliteitsgegevens van zorgverleners met elkaar vergelijken? Kies dan voor kiesBeter.nl.

De gegevens die de zorgverleners hiervoor zelf aanleveren zijn gebaseerd op criteria van de overheid.

## WIE EEN NIEUWE DOKTER ZOEKT, KAN OP INTERNET BEOORDELINGEN VINDEN VAN ZORGVRELENERS EN -INSTELLINGEN. OP WELKE WEBSITES KUN JE HIERVOOR TERECHT EN HOE WERKEN ZE? EEN BEOORDELING.

TEKST: ANNE LOYEN

**B**ij de zoektocht naar een nieuwe en vooral goede dokter kan internet uitkomst bieden. Want naast beoordelingen van vakantiebestemmingen, restaurants en elektrische apparaten, zijn er steeds meer websites waar verschillende zorgverleners en -instellingen met elkaar zijn te vergelijken. Hierdoor ben je bij het zoeken naar een nieuwe dokter niet meer afhankelijk van mond-op-mondreclame, maar kun je online zien hoe wildvreemden een bepaalde zorgaanbieder hebben ervaren.

Het blijft voor een patiënt misschien moeilijk te beoordelen of een arts inhoudelijk goed is in zijn vak, maar een patiënt weet wel of hij serieus is genomen, of hij voldoende privacy kreeg en of hij de uitleg en informatie over zijn aandoening en behandeling heeft begrepen. Het publiceren van dergelijke patiëntervaringen op internet is een trend uit de Verenigde Staten. In 2009 besteedde Medisch Contact, een weekblad voor artsen, hier aandacht aan in het artikel Vijf sterren voor de beste dokter. Het was toen nog de vraag of de Amerikaanse trend definitief zou overwaaien naar Nederland. Gezien het grote aantal vergelijkingswebsites waarop zorgaanbieders ook steeds vaker worden beoordeeld, is anno 2013 te concluderen dat de trend hier definitief is neergestreken.

Maar over welke websites hebben we het dan? Een onlinezoektocht leert al snel dat er niet alleen heel veel zorgvergelijkingswebsites bestaan, maar dat ze ook enorm van elkaar verschillen. Er zijn websites vanuit de overheid en patiëntenverenigingen, en initiatieven vanuit zorgverzekeraars en het bedrijfsleven. Sommige sites geven informatie op het niveau van een hele zorginstelling, terwijl andere juist ervaringen laten zien met individuele zorgverleners. En er zijn websites met informatie over een breed scala aan zorgverleners, en sites die zich specifiek richten op één of enkele beroepsgroepen – of aandoeningen. Op een aantal websites is het mogelijk zelf een beoordeling te plaatsen.

Om te kunnen helpen in de zoektocht naar een capabele zorgaanbieder, moet een website

eigenlijk aan twee eisen voldoen: er moet informatie opstaan over de soort zorgaanbieder waarnaar gezocht wordt, en er moeten voldoende beoordelingen opstaan om te kunnen vergelijken. In Nederland blijven dan twee websites over: [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) en [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

### KiesBeter.nl

De site van kiesBeter.nl is van de overheid en wordt gemaakt door het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu in opdracht van het College voor zorgverzekeringen. In 2012 bezochten 5,8 miljoen unieke bezoekers [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl), waar onder meer kwaliteitsinformatie van zo'n 35.000 zorgverleners is te vinden. Zo informeert kiesBeter.nl over de kwaliteit van fysiotherapie, thuiszorg, verpleging en verzorging, kraamzorg, medisch-diagnostische centra, ziekenhuizen en gehandicaptenzorg. Om deze zorgverleners of -instellingen te vergelijken, kies je onder 'kwaliteit van zorg' eerst het type zorg dat je zoekt, waarna je kunt zoeken op naam of op plaats of postcode. Dan volgt een lijst met zorgverleners of -instellingen die aan die eisen voldoen, gesorteerd op afstand. Je kunt nu maximaal drie verschillende zorgaanbieders aanklikken om met elkaar te vergelijken.

Deze vergelijking vindt plaats aan de hand van een aantal criteria, die per beroepsgroep verschillen. Bij fysiotherapie zijn er bijvoorbeeld zes criteria (van de toegankelijkheid tot het resultaat van de behandeling of de manier waarop de fysiotherapeut met patiënten omgaat) die drie scores kunnen krijgen: één (slechter dan gemiddeld), twee (gemiddeld) of drie (beter dan gemiddeld) sterren. Bij kraamzorg staat daarentegen een aantal percentages dat de kwaliteit weergeeft. Bijvoorbeeld: bij hoeveel procent van de bevallingen is de kraamverzorgende binnen een uur na oproep van de verloskundige aanwezig?

De kwaliteitsinformatie op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) leveren de zorginstellingen zelf aan. KiesBeter.nl vult die informatie aan met uitkomsten van patiëntenmetingen, die ze verkrijgen via een zogenoemde consumer quality index: een

*'Kortom: een dokter die naar mijn mening zijn titel bij een pakje boter heeft gekregen!'*  
(huisarts)

*'De wachttijden zijn enorm. Stond er gisteren voor de derde keer, wachttijd: drie uur.'*  
(apothek)

*'Alle mensen hier zijn tovenaars. Ze weten de pijn meestal direct weg te werken.'*  
(fysiotherapeut)

*'Ze geeft niet alleen voedingsadvies, maar leeft ook met je mee op moeilijke momenten.'*  
(voedingsdeskundige)

*'Er worden spookafspraken gemaakt met patiënten en hoge tarieven berekend.'*  
(ziekenhuis)



*'De verpleegsters zitten maar te surfen op internet en laten de patiënt zitten.'*  
(dialysecentrum)

*'Vroeger nooit naar de tandarts geweest omdat ik niet durfde; nu ga ik er fluitend naartoe.'*  
(tandarts)

*'De accommodatie van de kliniek is erg modern en open ingericht: prettig! Een dikke tien.'*  
(dermatoloog)

*'De behandeling door de logopedist was zeer deskundig, vriendelijk, behulpzaam en bevolgen.'*  
(logopedist)

*'Men gaat er hier vanuit dat het wel goed komt. Niet alert genoeg naar mijn mening.'*  
(verloskundigenpraktijk)

wetenschappelijk gecontroleerde methode om patiëntervaringen te meten. Deze vragenlijsten worden periodiek verspreid door gespecialiseerde meetbureaus en ingevuld door patiënten (of familieleden van patiënten). Een zorgverlener of -instelling krijgt pas een oordeel op de site als er voldoende beoordelingen zijn om een representatief en betrouwbaar beeld te geven. Je kunt zelf geen beoordeling achterlaten op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl).

#### ZorgkaartNederland

Op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) staan juist alleen maar beoordelingen die zijn achtergelaten door bezoekers. De website is een initiatief van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie en medische uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum. Volgens de teller staan er ruim 110.000 zorgaanbieders op, en ongeveer evenveel beoordelingen. Met zo'n 550.000 unieke bezoekers per maand en 6,6 miljoen unieke bezoekers in 2012, wordt de website van ZorgkaartNederland nog nét even wat vaker bezocht dan [kiesBeter.nl](http://kiesBeter.nl)

Zorgverleners krijgen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) een cijfer (1 - 10) voor zes criteria: afspraken, accommodatie, medewerkers, luisteren, informatie en behandeling. Hieruit volgt een gemiddeld cijfer. Naast dit waarderingcijfer is het mogelijk een waardering te schrijven in maximaal 150 woorden. Om een zorgaanbieder te beoordelen, moet je je e-mailadres achterlaten en de beoordeling bevestigen via een bevestigingsmail. Vervolgens wordt gecontroleerd of de waardering voldoet aan de gedragscode, waardoor het een paar dagen duurt voor hij wordt geplaatst.

Het zoeken naar een zorgverlener werkt bij ZorgkaartNederland ongeveer hetzelfde als bij [kiesBeter.nl](http://kiesBeter.nl): je kiest een zorgaanbieder en kunt de zoekopdracht verfijnen naar de plaats of omgeving. Er komt dan een lijst tevoorschijn met zorgaanbieders die aan die eisen voldoen, gesor-

teerd op beste waardering. Er staat direct bij op hoeveel beoordelingen de waardering is gebaseerd. Waarderingen op basis van minder dan vijf beoordelingen zijn grijs, met daarbij de opmerking dat 'deze aanbieder nog niet voldoende is gewaardeerd'.

Op deze website is informatie te vinden over 58 verschillende beroepsgroepen in de zorg: van

allergoloog tot verpleegkundig specialist. Het aanbod aan zorginstellingen is natuurlijk groter. Er staan dan ook zorgverleners en -instellingen op die nog geen waardering heb-

ben gekregen. Omdat ZorgkaartNederland niet gebruikmaakt van georganiseerde metingen, zoals [kiesBeter.nl](http://kiesBeter.nl) dat doet, zijn ze afhankelijk van bezoekers die een waardering achterlaten.

#### Keuze

Welke van deze twee website is nu beter? Dat is niet zo gemakkelijk te zeggen; het ligt er maar net aan wat je belangrijk vindt. Bij ZorgkaartNederland is in één oogopslag te zien welke zorgaanbieders er zijn en hoe zij beoordeeld worden, terwijl op [kiesBeter.nl](http://kiesBeter.nl) de mogelijkheid bestaat enkele zorgaanbieders in detail te vergelijken. Op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) staan patiëntervaringen zoals die gemeten zijn met wetenschappelijk gecontroleerde vragenlijsten, op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) is een door de patiënt zelf geschreven commentaar te lezen.

Voor beide websites is dus iets te zeggen. Ze werken ook min of meer samen. Zo is op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) onderin bij 'Kwaliteit > patiëntmeningen' te zien dat zij de gemiddelde waarderingcijfers van ZorgkaartNederland tonen. Dat doet [kiesBeter.nl](http://kiesBeter.nl) nu alleen nog voor ziekenhuizen, maar op korte termijn wil het dit uitbreiden naar andere sectoren. Zo helpen [kiesBeter.nl](http://kiesBeter.nl) en ZorgkaartNederland allebei bij de zoektocht naar een capabele dokter. ■

## SCHRIJF IN MAXIMAAL 150 WOORDEN EEN WAARDERING