



'Met de individuele relatie tussen patiënt en specialist is in de beeldvorming niets mis', stelt Ron van der Jagt, partner bij de Reputatiegroep. Arjan Hoek, ook partner bij de Reputatiegroep, vult aan: 'Door de hausse aan negatieve berichten wordt echter de beroepsgroep steeds minder vertrouwd. Een belangrijke oorzaak daarvan is dat de sector te weinig maatschappelijk krediet heeft opgebouwd. Specialisten hebben onvoldoende van zichzelf laten zien en liggen meer dan ooit onder het vergrootglas van pers, publiek en politiek. Tussen deze drie entiteiten vindt voortdurende samenwerking plaats, die leidt tot een 'publieke opinielawine'. Daar komt bij dat specialisten twee jaar geleden door de politiek zijn gestigmatiseerd als geldwolven én dat specialisten te lang hebben vertrouwd op hun autoriteit.'

**Medisch specialisten worden steeds vaker publiekelijk aan de schandpaal genageld. Een complicatie of medische fout wordt breed uitgemeten in de pers, waarna social media en de politiek ook nog een stevige duit in het zakje doen. Kortom, de reputatie van medisch specialisten staat flink onder druk. Wat gaat hier fout? En, belangrijker: hoe kunnen we het tij keren? Reputatie-experts Ron van der Jagt en Arjan Hoek analyseren het probleem en geven een aantal handreikingen.**

GEZOCHT:

# REPUTATIEBOEGBEELDEN

(m/v)

## Afbrokkelende autoriteit

Met die vermeende autoriteit blijkt het niet best gesteld. 'Wat wij zien', vervolgt Van der Jagt, 'is dat autoriteit afbrokkelt. Nederlanders zijn steeds hoger opgeleid, kritischer en de wereld wordt transparanter. Vertrouwen is geen recht, maar moet elke dag opnieuw worden verdiend. Daarin is Nederland trouwens niet uniek: internationale peilingen laten zien dat het vertrouwen van de consument in autoriteiten structureel daalt.' 'Als je autoriteit afbrokkelt, helpt het niet om verongelijkt te roepen dat het de schuld van de media is. Beter is je aan te passen aan de nieuwe werkelijkheid en te werken aan je maatschappelijk krediet. Laat je meerwaarde en betekenis zien voor de hoge kwaliteit van zorg in Nederland.'

## Fouten bespreken

Een deel van de oplossing ligt bij de specialist zelf, vinden beide experts. 'De positieve ervaring van patiënten in de spreekkamer, kan veel doen', zegt Hoek. 'Wat ook helpt, is als fouten open en eerlijk kunnen worden besproken met de patiënt. Dit voorkomt dat de situatie escaleert en ook dat medisch specialisten als een gesloten bolwerk worden gezien. Openheid en zoeken naar een oplossing vormt tevens de basis voor herstel van het vertrouwen.' Hoek voegt er wel aan toe dat 'transparantie niet moet doorslaan.' Transparantie in de zorg moet bijdragen aan betere zorg voor patiënten. Waar dat niet het geval is, zou de OMS aan de bel moeten trekken.'

## Boegbeelden

Belangrijk daarnaast is dat de medische sector als geheel het beste van zichzelf laat zien. Een offensieve strategie dus. 'Kijk eens naar wat iemand als Robbert

Dijkgraaf heeft betekend voor het aanzien van de wetenschap', zegt Van der Jagt. 'In populaire praatprogramma's doet hij het zo goed dat de reputatie van de sector met sprongen vooruit gaat. Met een ambassadeur als Dijkgraaf werk je aan een positief beeld bij het publiek. Ik begrijp dat je met bijna dertig medisch wetenschappelijke verenigingen moeilijk één boegbeeld kunt kiezen, maar probeer het eens met vijf. Voorzitter Frank de Grave van de OMS kan uitstekend verbinden en de belangen behartigen, maar hij kan nooit dat inhoudelijke boegbeeld zijn, want hij is geen medisch specialist. Laat artsen met gevoel voor PR de gezamenlijke standpunten uitdragen in de media.'

## Succesverhalen

Zelfreinigend vermogen is een tweede aspect waar medisch specialisten zelf het voortouw in kunnen nemen. 'Laat zien wat je norm is en handel daarnaar', raadt Hoek aan. 'Durf de rotte appels uit de mand te halen. Stel je kwetsbaar op. En vertel je eigen verhaal. Een mooi voorbeeld is de plastische chirurgie, die er last van had te worden vereenzelvigd met cosmetische chirurgie. Daar heeft de wetenschappelijke vereniging een stevig ander beeld naast gezet: dat van artsen die noodzakelijke operaties uitvoeren als het gaat om brandwonden, borstreconstructies of handchirurgie. Kortom, geen luxe maar noodzaak. Eigenlijk moet elk zichzelf respecterend ziekenhuis trots naar buiten treden met succesverhalen. En laat dat vooral niet door de voorzitter van de raad van bestuur doen, maar door medisch specialisten. Dat zijn de ambassadeurs.'

## Gedragsuitdaging

Is er voor de OMS zelf, als koepelorganisa-

tie, een rol weggelegd? 'De OMS mag best meer tegengas geven en de regie pakken', vindt Hoek. 'De kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland is zeldzaam hoog en dat mag zichtbaarder worden. 'Natuurlijk', vult Van der Jagt aan, 'de rol van de OMS is ook: het werken aan positieve beeldvorming. Maar realiseer je als koepel goed, dat het geen communicatie-uitdaging is, maar een gedragsuitdaging. De koepel moet zorgen voor belangenbehartiging, maar als je niet investeert in je maatschappelijk krediet, is er geen basis voor een effectieve lobby. En het verwerven van maatschappelijk krediet is niet het domein van de afdeling communicatie, maar een opdracht voor iedereen binnen de organisatie en het bestuur in het bijzonder.'

## Goed nieuws

De reputatie van de beroepsgroep berust op vertrouwen en maatschappelijke steun, vinden de experts. 'Reputatiemanagement is geen cosmetica, het gaat om je onderliggende identiteit. Het gedrag over langere tijd is bepalend voor je reputatie', zegt Van der Jagt. 'Als je speelbal van een discussie in de media wordt, is dat al een teken dat er iets mis is met je reputatie. Daarom is mijn advies: werk aan vertrouwen door boegbeelden in te zetten, laat in woord en daad het beste van jezelf zien en accepteer dat vertrouwen verdiend moet worden. Een kwestie van een lange adem, maar het zal zeker lonen.'

Tot slot heeft Van der Jagt goed nieuws: 'Als je eenmaal de gewenste reputatie hebt bereikt, raak je hem niet zomaar kwijt. "Vertrouwen komt te voet en gaat te paard", is een bekend spreekwoord, maar dat is lariekoek. Een goede reputatie is als een laag teflon: het kleeft stevig aan je en zorgt ervoor dat negatieve issues veel makkelijker van je afglijden.' ◀