

Negativen Bewertungen strukturiert begegnen – Teil 1

| Jens I. Wagner

Über kaum ein Thema existieren so viele Halbwahrheiten wie über die negative Arztbewertung im Internet. Angesichts der Vielzahl sich scheinbar teils widersprechender Gerichtsurteile mag dies vielleicht nicht verwundern. Auch der Umgang der Bewertungsportale mit Beanstandungen und Löschanträgen entwickelt sich stetig weiter. Viele Ärzte sind entsprechend verunsichert und resignieren, statt sich dem Thema aktiv zu widmen.

Bewertungen sind immer auch ein emotionales Thema. Umso wichtiger und hilfreicher wird es sein, der eigenen Emotionalität eine klare Struktur, einen eine Handlungsabfolge definierenden Prozess entgegenzustellen. Diesen Prozess können Sie dann Schritt für Schritt abarbeiten, wohl wissend, damit Ihr Bestmöglichstes getan zu haben. Vorweg soll eines nicht unerwähnt bleiben: **Wir empfehlen, keine Angst vor kritischen Bewertungen zu haben. Sie können Ihr Bewertungsprofil bereichern, es authentisch und interessant werden lassen.** Auch können Sie durch einen gut verfassten Kommentar der Bewertung eine sehr positive

Außenwirkung erzielen. Im nachfolgenden ersten Teil des Artikels befassen wir uns jedoch zuerst mit dem Fall, in dem Sie mit der Bewertung nicht leben können und eine Löschung beantragen möchten.

Kritische Bewertungen früh entdecken

Jede Woche begegnen wir Praxen, die im Internet negativ bewertet wurden und diese Bewertungen gar nicht kennen. Oft sind bereits Jahre vergangen, in denen die Bewertung ohne Kenntnis der Praxis im Internet auf die Betrachter wirken konnte. Ein solches Szenario gilt es natürlich zu vermeiden: Um überhaupt handlungsfähig zu sein, müssen Sie den Handlungsbedarf erst einmal erkennen. Dazu etablieren Sie in Ihrer Praxis ein System zur Früherkennung kritischer Bewertungen.

Dabei handelt es sich um nichts weiter als eine Liste an Hyperlinks, die auf das Profil Ihrer Praxis in den einzelnen Bewertungsportalen führen. Ein solcher Link sieht dann beispielsweise so aus www.musterportal.de/arztprofile/musterpraxis-musterstadt.html. Sie können diese Links in einem Word-Dokument anlegen oder die Profile als Favoriten direkt im Browser verlinken. Wichtig dabei ist es jedoch, alle wesentlichen Profile zu finden, denn es existieren für jede Praxis etwa 15 bis 20 relevante Bewertungsportale. Die meisten Ärzte kennen nur ein oder zwei der Portale namentlich, aber die Suchmaschine Google findet sie alle und präsentiert sie dem Endverbraucher, wenn man Ihre Praxis googelt. Nutzen Sie deswegen auch die Suchmaschine, um die für Ihre Praxis relevanten Bewertungsportale zu identifizieren. Dabei müssen Sie wissen, dass beispielsweise die Suchmaschine Google selbst auch eine Bewertungsfunktionalität anbietet. Google selbst gehört also auch in diese Liste. Dazu kommen dann noch die diversen Branchenverzeichnisse, einschließlich der Gelben Seiten, dem Örtlichen und dem Telefonbuch, denn auch diese sind im Internet alle Bewertungsportale. Steht die Liste, beauftragen Sie jemanden aus Ihrem Team, jeden Montagmorgen alle Bewertungsprofile zu besuchen und nach neuen kritischen Bewertungen zu schauen. Wir empfeh-



JETZT ANMELDEN!

Implantology meets CAD/CAM

IMCC

14.11.2015 Bremen

REFERENTEN DES 6. BREMER IMPLANTOLOGIETAGES

- Prof. Dr. Ina Nitschke, Leipzig/Zürich
- Prof. Dr. Thomas Ratajczak, Sindelfingen
- Prof. Dr. Heiner Weber, Tübingen
- Dr. Susanna Zentai, Köln
- Dr. Oliver Zernial, Kiel
- Dr. Süleyman Selcuk, Hamburg
- ZTM Olaf van Iperen, Wachtberg-Villip

Weitere Informationen telefonisch
unter **0421-2028-360** oder
www.bego.com/de/veranstaltungen



Gemäß Richtlinien
der BZÄK/DGZMK



Miteinander zum Erfolg



len den Montag statt des Freitags, damit Sie ein solches Ärgernis nicht mit in Ihr Wochenende nehmen müssen. Somit ist der erste Schritt erledigt und Sie können zeitnah reagieren.

Jetzt keine Löschung beantragen

Sie haben richtig gelesen. Entdeckt Ihr Frühwarnsystem eine neue negative Bewertung, empfehlen wir Ihnen, diese in aller Regel nicht direkt zu reklamieren (im Sinne eines Löschantrags). Und zwar auch dann nicht, wenn es sich um eine Bewertung mit offensichtlichen Falschbehauptungen oder gar Schmähkritik handelt. Der Grund dieser Empfehlung liegt in dem Verhalten der Bewertungsportale bei Eingang eines Löschantrags.

Nach unserem Empfinden scheinen die Portale immer mehr zu versuchen, kritische Bewertungen auf ihrer Plattform zu halten. Wenn Sie einen Löschantrag stellen, dann wird im nächsten Schritt der Autor der Bewertung via E-Mail kontaktiert und die Bewertung vorübergehend ausgeblendet. Hierbei werden dem Autor die Gründe Ihrer Beanstandung dargelegt und es wird ihm die Gelegenheit gegeben, seine Bewertung entsprechend anzupassen. Er kann also Texte nachträglich umformulieren oder streichen.

Nun müssen Sie wissen, dass Bewertungen per se im Grundgesetz als Meinungsfreiheit geschützt sind. Eine Löschung können Sie überhaupt nur dann beantragen, wenn Textstellen vorliegen, die nicht unter den Schutz der Meinungsfreiheit fallen. Dazu gehören die erwähnten falschen Tatsachenbehauptungen und die Schmähkritik. Sind solche Stellen nicht vorhanden, ist eine Bewertung nicht reklamierbar bzw. eine Löschung wird aller Voraussicht nach abgelehnt.

Wenn der Autor der Bewertung also alle von Ihnen beanstandeten Textpassagen soweit ändert, abschwächt, umformuliert oder streicht, dass nun sämtliche Formulierungen als Meinungsfreiheit gelten dürften, dann passiert zweierlei: Ersten steht die Bewertung (in geänderter textlicher Fassung, aber mit gleicher Benotung) dauerhaft online und zweitens ist die Bewertung nun möglicherweise nicht mehr anfechtbar, auch nicht durch Ihren Anwalt.

In diesem Fall hat Ihr Löschantrag nur eines verursacht: Die Bewertung ist „unlöschar“ geworden. Ihre eigene ausführlich vorgetragene Argumentation hilft unter Umständen nur dem Autor der Bewertung dabei, selbige abzusichern. Es ist also zweifelhaft, ob ein zeitnaher Löschantrag die Reaktion der Wahl darstellt. Vor dem hier geschilderten Hintergrund empfehlen wir ein anderes, dreistufiges Vorgehen:

Schritt 1: Relativieren statt

Reklamieren

Da wir uns in diesem Verfahren dazu entscheiden, einen Löschantrag nicht direkt zu verschicken, sollte die erste Reaktion Ihrerseits in dem Bestreben liegen, die neue kritische Bewertung durch neue positive Bewertungen zu relativieren. Neue Bewertungen verbessern nicht nur den Notenschnitt, sie werden auch oben in der Bewertungsliste eingefügt und drücken negative Bewertungen weiter nach unten.

Schritt 2: Löschantrag mit Zeitversatz

Lassen Sie erst einmal etwas Zeit vergehen. Wir empfehlen mindestens ein halbes Jahr, besser ein volles Jahr, zu warten, bevor Sie die Löschung der Bewertung beantragen. Dies hat einen simplen Grund: Je mehr Zeit vergangen ist, desto mehr wird sich ein erhitztes Gemüt wieder beruhigt haben und desto weniger wird der Autor motiviert sein, nochmals Zeit und Arbeit zu investieren. Reagiert er auf die E-Mail Anfrage des Portals nicht, wird die Bewertung gelöscht.

Schritt 3: Nachweis der Behandlung

Hinzu kommt noch die Möglichkeit, einen Behandlungsnachweis zu verlangen. Schließlich könnte es sich bei dem Autor der Bewertung auch um einen ehemaligen Mitarbeiter oder einen missgünstigen Kollegen aus der Nachbarschaft handeln. Bitten Sie das Portal, einen Nachweis einzuholen. Ist es dem Autor der Bewertung nicht möglich, diesen Nachweis zu erbringen, wird die Bewertung ebenfalls gelöscht.

Unterstützung im Umgang mit Arztbewertungen

Aufgrund der Schwierigkeiten im Umgang mit Arztbewertungsportalen so-

wie auch im Sammeln von Bewertungen sind Dienstleistungen wie DentiCheck entstanden. Diese beschränken sich nicht nur auf eine Beratung, sondern bieten eine sehr effektive Unterstützung, die das Sammeln von neuen Bewertungen im Internet stark vereinfacht. Bitte beachten Sie diesbezüglich den Hinweis unter „Info“.

info.

DentiCheck bietet zurzeit einen Online Bewertungs-Check an, der unter Angabe des **Gutschein Codes „ZWP2015“** auf www.dentichck.de kostenfrei buchbar ist. Dieser hilft Ihnen, zu verstehen, wie Ihre Praxis aktuell auf zahlreichen Portalen und auf Google bewertet wird und welche Konsequenzen sich für Ihr Online-Image ergeben.

• *Wie wird Ihre Praxis im Internet bewertet?* • *Wie gut ist Ihre Praxis vor negativen Einzelmeinungen geschützt?* • *Wo steht Ihre Praxis im Bewertungsvergleich zu Ihren lokalen Konkurrenten?* • *Wie können Bewertungen Ihre Platzierung bei Google und anderen Portalen verbessern?*

Das Resultat wird in einem etwa 30-minütigen Telefonat präsentiert. Es werden konkrete Handlungsoptionen vorgeschlagen, sodass Sie im Anschluss selbstständig und effektiv tätig werden können. Zur Anmeldung gelangen Sie unter www.dentichck.de



Jens I. Wagner
Infos zum Autor

kontakt.

DentiCheck.

Einfach echte Bewertungen sammeln.

Siemensstr. 12b
63263 Neu-Isenburg
Tel.: 06102 37063117
beratung@dentichck.de
www.dentichck.de



Ein neues Level der Flexibilität. **F6** SkyTaper.

Endlich ein Ein-Feilen-System, das optimale und komplette Flexibilität zur Behandlung nahezu aller Kanal anatomien bietet. Der neue F6 SkyTaper von Komet®. Das neue rotierende System mit Taper 6 ermöglicht die Wurzelkanalaufbereitung mit nur einer Feile.

Fünf verschiedene Feilengrößen sorgen dabei für ein lückenloses Anwendungsspektrum. Zusätzliche Flexibilität bietet die Beschaffenheit jeder einzelnen Feile: Trotz des größeren Tapers ist der F6 SkyTaper spürbar geschmeidiger als vergleichbare Instrumente.

