



Dierenarts en dr. Google

“Ik las op internet dat ...” -het ‘Dr. Google-moment’ in de spreekkamer, voor veel dierenartsen herkenbaar en wellicht ook een bron van frustratie. Het goede nieuws is dat er diverse manieren zijn om dit voor alle betrokken partijen te veranderen in een win-winscenario.

TEKST TESSA LOUWERENS | FOTO KJELL POSTEMA

Tien tot twintig jaar geleden was de dierenarts nog het eerste aanspreekpunt als het ging om diergezondheid. Maar tijden veranderen. Informatie is in het digitale tijdperk overal te krijgen en tegenwoordig zoeken de meeste mensen eerst online als ze een medische vraag hebben. Logisch, op internet is iedere aandoening immers met een paar klikken gevonden.

Online dokters

Uit een onderzoek van TNS Nipo blijkt dat maar liefst zeven van de tien Nederlanders medische klachten ‘googelt’ voordat hij of zij een bezoek brengt aan de huisarts. Terwijl de online gezondheidszorg binnen de humane geneeskunde uitgebreid is onderzocht, is er binnen de diergeneeskunde op dit gebied veel minder bekend. In een enquête gaf ruim 72 procent van de huisdiereigenaren aan het internet wel eens te gebruiken om informatie over diergezondheid op te zoeken (1). Na de dierenarts zien huisdiereigenaren het internet als de belangrijkste en meest betrouwbare informatiebron (2). Dierenartsen reageren met gemengde gevoelens op dit ‘online dokters’. Uit een enquête van de British Veterinary Association (BVA) onder bijna 700 gezelschapsdierenartsen blijkt dat 98 procent van de practici denkt dat het gedrag van hun cliënten wordt beïnvloed door wat ze op internet lezen. Vier op de tien dierenartsen vond dit online onderzoek van hun cliënten contra-productief en slechts 6 procent vond het nuttig.

Verder meende ruim 80 procent van de dierenartsen dat eigenaren te lang wachten voordat ze op spreekuur komen, waardoor behandeling te laat werd ingesteld. Daarnaast was de ervaring dat eigenaren eerst proberen zelf een diagnose te stellen en te behandelen, voordat ze de dierenarts raadplegen (3).

Vooraf dit laatste baart de beroepsgroep zorgen. Zelf een diagnose stellen en behandelen kan ernstige gevolgen hebben. Dierenarts en online marketeer Marianne Wesselink-Bouman heeft het in de praktijk meegemaakt. “Een hond had een chocoladeletter opgegeten. De eigenaar had even gegoogeld en vervolgens terecht geconcludeerd dat chocolade giftig is voor een hond. Hij had ook op een forum gevonden dat je de hond kan laten braken met een theelepeltje zout op de tong. Voor een Rottweiler levert dit misschien geen gevaar op, voor een chihuahua is dit toch echt een ander verhaal.” Dierenarts Roeland Wessels herkent het probleem, maar benadrukt dat dit soort gevallen zeldzaam zijn. “Voor de meeste mensen is de drempel denk ik te hoog om zelf een therapie in te stellen. Eigenaren gebruiken het internet vooral voor triage. Ze willen weten: Heeft dit haast, of kan ik nog even wachten met mijn dierenartsbezoek? Met de informatie die op internet staat, zullen mensen de situatie vaker over- dan onderschatten.”

De internetdiscussie

Hoewel dierenartsen aangeven dat een hoog percentage van hun cliënten informatie op internet opzoekt, heerst het gevoel dat slechts een klein deel deze informatie daadwerkelijk met hun dierenarts bespreekt. Een enquête bevestigt dit:



De meegenomen informatie kan een nuttige aanvulling zijn op uw anamnese.

ongeveer de helft van de mensen geeft aan de op internet verkregen informatie slechts af en toe ter sprake te brengen en een kwart bespreekt het helemaal niet met hun dierenarts (1). Dit kan verschillende redenen hebben. Wellicht schaamt iemand zich voor het feit internet te hebben geraadpleegd. Mogelijk is hij of zij ongerust dat dit overkomt als een gebrek aan vertrouwen in de dierenarts en tot conflict kan leiden.

Hoe maak je dit als dierenarts bespreekbaar? en wil je dit wel bespreken? Het doornemen van deze informatie is immers niet gemakkelijk in een spreekuur van vijftien minuten. Roeland: "Het probleem is dat we als dierenarts vaak denken dat we alles in vijftien minuten moeten doen. Consulten zijn nu veel uitgebreider dan twintig jaar geleden, maar duren nog steeds gemiddeld een kwartier. Met als gevolg dat eigenaren overspoeld worden met informatie, waarvan ze hoogstens twintig procent onthouden. Het is helemaal niet vreemd een vervolgschade te boeken om te controleren hoe het gaat en ook gelijk nog openstaande vragen te bespreken. Mensen waarderen dit en zijn ook zeker bereid hiervoor te betalen. Bij de dokter of de tandarts is het niet anders."

Ook Marianne raadt dierenartsen aan de informatie die iemand op internet heeft gevonden, niet zomaar weg te wuiven. "Mensen geven om hun dier en nemen daarom de moeite online te zoeken. Ze maken zich terecht of onterecht zorgen over de mogelijke oorzaken van deze klachten. Ben je slim, dan zie je de meegenomen informatie als een nuttige aanvulling van je anamnese. Zorg er op zijn minst voor dat je de zorgen wegneemt die mensen hebben ten aanzien van wat ze op internet hebben gevonden. Ze voelen zich dan serieus genomen."

Roeland is een voorstander van internetgebruik door eigenaren én dierenartsen. "Ik zie regelmatig mensen in de spreekkamer even hun mobiel pakken om te googelen waar we het net over hebben gehad. Dat vind ik fantastisch! Zelf gebruik ik ook regelmatig het internet tijdens een spreekuur. Ik weet zeker niet alles uit mijn hoofd en klanten hebben daar begrip voor. Soms kom ik dankzij deze gesprekken ook weer tot nieuwe inzichten. Er leiden immers meerdere wegen naar Rome." Wat je volgens Roeland vooral niet moet doen, is het debat aangaan over de kwaliteit van iemands kennis. "Soms is iemand onzeker en doet daarom alvast wat vooronderzoek om beter voorbereid naar het spreekuur te komen. Het is belangrijk mensen in hun waarde te laten. Je kunt beter iemand prijzen voor het feit dat hij er tijd en moeite in heeft gestoken om zich in te lezen. Dit zijn hele gemotiveerde klanten!"

Betrouwbare informatie

Dat mensen internet gebruiken om meer informatie te zoeken over de gezondheid van hun huisdier is in principe niet verkeerd. Maar er staat ook een hoop onzin op internet en het is voor iemand zonder medische achtergrond niet altijd makkelijk hier onderscheid in te maken. In een enquête geven de meeste eigenaren aan hiervan op de hoogte te zijn, maar het merendeel denkt tevens zelf goed in staat te zijn de informatie op waarde te schatten (4). Wanneer eigenaren werd gevraagd hoe zij de betrouwbaarheid van de online informatie controleren, gaf het merendeel aan dat ze het navragen bij de dierenarts of de informatie vergelijken met de informatie op andere websites. De meeste mensen lieten weten dat ze een website die door de dierenarts wordt aanbevolen, zeer

waarschijnlijk zullen bezoeken (5). En dat is goed nieuws. Want hoewel niet valt te voorkomen dat mensen de informatie googelen kunnen dierenartsen hun cliënten helpen het kaf van het koren te scheiden. Maar hoe pak je dat aan? Roeland: “Het heeft denk ik weinig nut als dierenarts te proberen mensen te trainen in hoe ze op internet moeten zoeken, dat kunnen de meesten prima zelf. Ik verwijs mensen wel regelmatig naar websites die ik zelf graag gebruik.” Marianne sluit zich hierbij aan. “Je kan iemand wel tips geven maar ik vraag me af of mensen dit echt gaan doornemen voordat ze een forum of website beoordelen? En hoe zorg je ervoor dat ze jouw tips weten te vinden voor ze bij een andere website terecht komen? Wat je wél kunt doen is zelf kwalitatief hoogwaardige informatie aanbieden door van jouw website een kennisbank te maken.”

Dokter online

Als eigenaren kunnen kiezen tussen een willekeurig blog of de informatie op de website van een dierenkliniek zullen ze vrijwel zeker voor dat laatste gaan. Mensen willen het graag van de dierenarts horen. Dus waarom zou je jouw professionele kennis niet delen?

Marianne: “Mensen zullen de website van hun eigen dierenarts zien als een waardevolle informatiebron en misschien vinden ze het wel makkelijker hier te zoeken dan op Google. Je kan de website vullen met zelf geschreven artikelen of blogposts, maar dit vergt veel tijd, geduld en kennis van ‘Search Engine Optimization’ (SEO)* en schrijven in het algemeen. Het verwijzen naar externe artikelen, YouTube-video’s en afbeeldingen is dan ook helemaal geen schande. Wees je wel bewust van de waarde van intellectueel eigendom, een artikel of foto op je eigen site hergebruiken zonder bronvermelding is bijvoorbeeld niet netjes.”

Mocht je graag zelf willen schrijven, dan raadt Marianne aan in ieder geval meer kennis op te doen over SEO. “Je kan de informatie wel op je website hebben, maar als het niet op internet gevonden wordt, heb je er weinig aan. Vooral als je het ook voor promotie wilt gebruiken. Zorg verder voor kwalitatief goede teksten, publiceer regelmatig wat nieuws en denk bij het schrijven niet zozeer aan wat jij wilt vertellen maar vooral waar mensen behoefte aan hebben.” Regelmaat is bij het bloggen belangrijker dan de frequentie legt Marianne uit. “Zet een realistisch doel en houd je eraan. Je moet het vooral ook leuk vinden om te doen.”

Dr. Google, collega of concurrent? Daar zijn de meningen ongetwijfeld over verdeeld. Een ding

* Search Engine Optimization of Zoekmachineoptimalisatie is een onderdeel van zoekmachinemarketing en kan worden gedefinieerd als het geheel aan activiteiten bedoeld om een webpagina hoog te laten scoren in de organische zoekresultaten van een zoekmachine (Wikipedia).

Bronnen

1. Kogan L.R, Schoenfeld-Tacher R, Simon A.A, Viera A.R. The Internet and pet health information: perceptions and behaviors of pet owners and veterinarians. *Internet J Vet Med [Internet]*2010;8(1)
2. Hofmeister EH, Watson V, Snyder LB, et al. Validity and client use of information from the World Wide Web regarding veterinary anesthesia in dogs. *J Am Vet Med Assoc* 2008;233:1860-1864.
3. BVA's Voice of the Veterinary Profession survey www.bva.co.uk
4. Eysenbach G, Kohler C. How do consumers search for and appraise health information on the world wide web? Qualitative study using focus groups, usability tests, and in-depth interviews. *BMJ* 2002;324:573-577.
5. Lori R. Kogan, Regina Schoenfeld-Tacher, Ann R. Viera. The Internet and health information: differences in pet owners based on age, gender, and education *J Med Libr Assoc.* 2012July; 100(3): 197–204.

Opgegeven reden:	N (%)
Ik ben nieuwsgierig naar diergezondheid	411 (47.4%)
Om mij te helpen beslissen of ik een afspraak met de dierenarts moet maken	288 (33.2%)
Ik wil een second opinion	118 (13.6%)
Ik vertrouw de informatie van mijn dierenarts niet	6 (0.7%)