Negativkritik – jetzt reicht's



Ein Beitrag von Jens I. Wagner

BEWERTUNGSMANAGEMENT /// Eine schlechte Bewertung ist schnell geschrieben. Ob kleine Missverständnisse oder der Wunsch, dem Arzt noch mal „eins reinzudrücken" – an Motivation für Negativkritik mangelt es nicht. Doch ein paar schnell geschriebene Zeilen, gespickt mit einer schlechten Note oder wenig Sternen, bedeuten für viele Ärzte einen erheblichen Online-Imageschaden. Oft genug jedoch fügen sich diese ihrem Schicksal, denn die wenigsten wissen, was sie effektiv dagegen tun können. Aber niemand muss Negativkritik einfach hinnehmen oder ist ihr schutzlos ausgeliefert.

Reaktion und Prävention – die Mischung machts

Um schnell und erfolgreich kritischen Bewertungen den Kampf anzusagen, ist es sinnvoll, die Thematik von zwei Seiten anzugehen. Das heißt, man sollte zum einen auf bereits vorhandene Negativkritik reagieren und dabei gleichzeitig entsprechende Präventionsmaßnahmen ergreifen, damit der Ruf im Internet auch nachhaltig geschützt bleibt.

Aufräumen

Natürlich sind wir alle nur Menschen, keiner ist perfekt. Kleine, sich in den Bewertungsportalen widerspiegelnde „Schönheitsfehler" wirken sympathisch und machen das Bild der Praxis gegenüber außenstehenden Betrachtern glaubwürdig. Mehren sich aber Unwahrheiten, muss man diese nicht einfach so hinnehmen. Es besteht durchaus die Chance, falsche Unterstellungen im Netz wieder entfernen zu lassen.

Wann lässt sich eine Bewertung löschen?

Grundsätzlich gilt: Die subjektive negative Meinungsäußerung in Form von Bewertungen ist erlaubt. Unzulässig werden sie aber dann, wenn sie beispielsweise auf falschen Tatsachenbehauptungen fußen oder Schmähkritik enthalten. Wann etwas noch als „subjektiv" gilt, ist aber nicht immer so leicht festzustellen. Ist etwa die Unterstellung, ein Arzt sei „inkompetent" nun eine falsche Tatsachenbehauptung oder doch eher subjektive Meinung?

Es wird noch komplizierter, denn selbst subjektive Meinungen sind nicht immer zulässig, wenn sie in direktem Zusammenhang mit falschen Tatsachenbehauptungen stehen. Wird einem Arzt z. B. vorgeworfen, bei einer bestimmten Behandlung „grob" vorgegangen zu sein, ist dies auf den ersten Blick subjektives Empfinden. Führt aber ein Arzt gerade diese erwähnte Behandlung nie durch, weil er beispielsweise dafür gar keine Qualifikation hat, ist die Aussage insgesamt unzulässig.

Als Schmähung gilt eine Aussage dann, wenn eine Beleidigung der Person oder Einrichtung im Vordergrund steht und keine Auseinandersetzung mit der Sache selbst erfolgt. Doch auch hier verlaufen die Grenzen zwischen zulässig oder nicht ebenfalls schwammig. Steht die Beleidigung nicht allein, sondern mit einer erklärenden Begründung, ist womöglich eine Auseinandersetzung mit der Sache gegeben und die Äußerung damit tendenziell eher wieder zulässig.

Löschen: Wie geht das?

Zweifeln Ärzte Bewertungen auf ihre Richtigkeit an, sind die Portale in der Pflicht, diese zu prüfen. Das klingt erst einmal ganz einfach, ist es aber in der Umsetzung nicht. Hat man bei Google beispielsweise endlich die richtige Stelle gefunden, um die Prüfung überhaupt in die Wege zu leiten (nicht die Melde-Flagge neben der Bewertung), wird einem einiges abverlangt. Es gilt, ein längeres Onlineformular auszufüllen und dabei auch noch „möglichst die jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen" wiederzugeben, um die Prüfung überhaupt erfolgreich in die Wege zu leiten. Übersetzt heißt das: Zitiert man die relevanten Urteile und Gesetzmäßigkeiten nicht entsprechend, schwinden die Chancen auf eine Löschung.

Der Richtlinienverstoß

Bewertungen lassen sich auch dann entfernen, wenn sie gegen die Richtlinien der einzelnen Portale verstoßen. Diese sind auf den jeweiligen Webseiten klar definiert. In der Regel ist dabei Kritik, die obszöne Ausdrücke enthält, in vulgärer Sprache verfasst ist oder Hass gegen Minderheiten schürt, nicht zulässig. Auch Mehrfachbewertungen oder jene im falschen Profil verstoßen dagegen. Sollte sich trotz ausgeklügelter Prüfmechanismen der Portale eine solche Kritik auf das Praxis-, oder Arztprofil verirren, ist diese zu löschen. Bei Google kann z. B. der Support kontaktiert werden.



Vorbeugen

Es gibt also durchaus die Möglichkeit, ungerechtfertigte Negativkritik zu entfernen. Doch dabei sollte man nicht vergessen: Kümmert man sich ausschließlich darum, Geschriebenes im Nachhinein wieder zu löschen, betreibt man nur kurzfristige Schadensbegrenzung, denn gerade unzufriedene Patienten setzen immer wieder schnell „mal eben“ eine Negativbewertung ab. Eine nachhaltigere Herangehensweise besteht darin, gleichzeitig dafür zu sorgen, vereinzelten kritischen Meinungen weniger Gewicht im Gesamtkontext zu verleihen. Übernimmt man die Kontrolle und fördert Bewertungen der zufriedenen Patienten aktiv, lässt sich so ein Polster aufbauen, neue Negativkritik abzufedern und die Außenwirkung im Netz zu schützen. Wichtig hierbei ist, auch den kleineren Portalen Beachtung zu schenken, denn sie werden im Google-Suchergebnis ebenfalls an unterschiedlichen Stellen angezeigt.

Die Außenwirkung schützen

Gerade in Bezug auf das Bild, das die Praxis im Internet darstellt, ist ein solches Polster wichtig. Gestaltet sich das Image bei einer Google-Suchanfrage eher schlecht, weil beispielsweise generell wenig Bewertungen vorhanden sind und manche dazu auch nicht unbedingt positiv waren, hinterlässt dies beim Arztsuchenden einen negativen Beigeschmack. Auch wenn ein Profil mit wenigen Bewertungen natürlich niemals die Realität widerspiegelt, überlegt sich ein Patient eventuell, doch noch einmal nach anderen Behandlern zu recherchieren.

Doch auch gut bewertete Praxen laufen Gefahr, ihr Online-Image zu ruinieren, wenn die Anzahl der Bewertungen zu gering ist. Dann reicht bereits eine einzige neue kritische Meinung aus, um den Bewertungsdurchschnitt sinken zu lassen und das positive Bild ins Wanken zu bringen. Positives Feedback hilft an dieser Stelle, das aufgekommene Ungleichgewicht wieder gerade zu rücken und die Aussagekraft des Online-Images zu erhöhen. Negativkritik wird abgefedert und verliert unter den guten Bewertungen an Bedeutung.

Schwarmverhalten vermeiden

Ein weiterer interessanter Aspekt in Bezug auf die Schutzmaßnahmen durch positive Bewertungen, ist der Einfluss, den mehrheitlich positive oder negative Bewertungen auf neue haben. Ist das Bild einer Praxis im Internet positiv, kommen die Patienten auch dementsprechend gestimmt in die Praxis. Kleinigkeiten, die an diesem Tag nicht so rund laufen wie sonst, fallen hier weniger schwer ins Gewicht. Bleibt einem Patienten aber aufgrund der Dringlichkeit seines Problems keine andere Möglichkeit, als eine mehrheitlich negativbewertete Praxis aufzusuchen, ist er seinem Behandler und dem Praxisteam gegenüber sehr viel kritischer eingestellt. Kleine Ungereimtheiten, die ein positiv gestimmter Patient als einen „einmaligen Ausrutscher“ abtun würde, fallen dem kritischen sehr viel stärker auf. Sich später der Mehrheit im Netz anzuschließen und mitzuteilen, dass er dieses oder jenes ebenfalls bemerkt hätte, ist dann nur noch ein kleiner Schritt.

Fazit

Positive Bewertungen sind in jeglicher Hinsicht der beste Schutz gegen Negativkritik. Zwar existieren Chancen und Wege, falsche Unterstellungen wieder entfernen zu lassen, doch nur „aufräumen“ ist nicht besonders nachhaltig. Das aktive Fördern von Bewertungen der zufriedenen Patienten dagegen hilft, langsam aber sicher das Schutzschild zu stärken und der Negativkritik langfristig zu trotzen. Suchen Sie noch nach einer Lösung, wie sich dies in Ihrer Praxis unkompliziert umsetzen lässt? Dann lassen Sie sich gerne von MediEcho dazu beraten (siehe Gutscheincode in Infobox). Bitte beachten Sie, dass es sich hierbei nicht um eine Rechtsberatung handelt.

Illustrationen: © irinastrel123 – stock.adobe.com

GUTSCHEINCODE ///

MediEcho unterstützt Arztpraxen und Kliniken rund um die Themenkomplexe „Bewertungen fördern“, „auf Negativkritik reagieren“ und „den guten Ruf nutzen“. Derzeit bietet MediEcho eine telefonische Beratung zum Thema Bewertungsmarketing an, die unter Angabe des Gutscheincodes: **ZWP** auf **www.medi-echo.de/beratung** kostenfrei buchbar ist.
Diese hilft Ihnen, zu verstehen, wie Sie a) Ihre Bewertungsanzahl auf allen relevanten Portalen steigern, b) auf negative Bewertungen zielführend reagieren und c) die Sichtbarkeit Ihrer Praxis im Internet erhöhen können. Es werden konkrete Handlungsoptionen vorgeschlagen, sodass Sie im Anschluss selbstständig und effektiv tätig werden können. Zur Anmeldung gelangen Sie auf **www.medi-echo.de/beratung**

INFORMATION ///

MediEcho
Bewertungsmarketing für Ärzte und Kliniken
Robert-Bosch-Straße 32
63303 Dreieich
Tel.: 06103 5027117
beratung@medi-echo.de
www.medi-echo.de

Infos zum Autor