

Metten van kwaliteit

Commentaar op Serdobbel e.a.

A.M. VAN HEMERT

Het world wide web van informatie heeft zich de laatste jaren explosief ontwikkeld. Nu al is op het web informatie te vinden over elk denkbaar onderwerp. En deze ontwikkeling is nog lang niet ten einde. Kunstcollecties worden gedigitaliseerd, volledige bibliotheken gaan online, wetenschappelijke tijdschriften worden digitaal beschikbaar en ga zo maar door. Niet alleen zijn er websites over elk denkbaar onderwerp, maar websites linken ook naar elkaar door. Zo ontstaat een niet te ontwarren kluwen van naar elkaar verwijzende informatie. Enerzijds geeft dit een weelde aan informatie, anderzijds is er natuurlijk niemand die toezicht houdt. Het internet is bij uitstek het anarchistische medium van onze postmoderne samenleving. *Everything goes* en iedereen kan naar eigen inzicht en binnen de eigen individuele context onbeperkt kennis en informatie etaleren. Kortom, het internet is een eldorado voor wie van snuffelen houdt, maar een nachtmerrie voor wie van zekerheid en eenduidigheid houdt. Wie kan nog uitmaken wat de informatie waard is?

'In tegenstelling tot websites over depressie schiet de kwaliteit van Nederlandstalige sites over OCS [obsessieve compulsieve stoornis] tekort'. Deze heldere conclusie kunnen we lezen in het artikel van Serdobbel e.a. (2006) elders in dit nummer. Deze collega's hebben het lovenswaardige initiatief genomen om de informatie over OCS op het internet eens tegen het licht te houden en van een helder kwaliteitslabel te voorzien. Met moderne *evidence-based* methodieken wordt vastgesteld dat het met de informatie over OCS op het internet droevig is gesteld.

De methodiek die is gevolgd om tot dit oordeel te komen vormt een trendbreuk met het verleden. Tot op heden was het gebruikelijk dat het kwalitatieve oordeel over professionele informatie, bijvoorbeeld in de vorm van boeken, werd toevertrouwd aan een deskundige die een inhoudelijk review schreef. Een vraag die zich nu opdringt is hoe de auteurs er in slagen om de kwaliteit van complexe informatie te wringen in een keurslijf dat kwantitatieve toetsing mogelijk maakt. Een soortgelijk format kan nuttig zijn voor het standaardiseren van boekbesprekingen. Meer in het algemeen kunnen we ons afvragen hoe we de kwaliteit van complexe systemen kwantitatief kunnen meten. Er lijkt in onze samenleving de laatste jaren een brede behoefte te bestaan om complexe informatie terug te brengen tot enkele eenvoudige kwaliteitsparameters (Peters & Pouw 2005). Die achtergrond maakt dit praktijkvoorbeeld extra interessant.

HOE METEN WE KWALITEIT?

Kwaliteit is een complex begrip dat zich niet gemakkelijk eenduidig laat omschrijven. Om kwaliteit meetbaar te maken moet een eerste reductie worden toegepast naar een of ander conceptueel raamwerk. In hun analyse kiezen Serdobbel e.a. ervoor om het begrip kwaliteit van een website terug te brengen naar vier eenvoudige parameters in de vorm van een set van basiscriteria en bijkomende criteria over diagnose en behandeling. In een tweede reductie worden de criteria in een scoresysteem gebracht, waarmee – met of zonder we-

ging van de criteria – een reductie van kwaliteit naar een getal kan worden bereikt. Ten slotte wordt aan de hand van een afkappunt bepaald of de kwaliteit van de website voldoende of onvoldoende is. Het aantrekkelijke van deze methodiek is dat langs de weg van drie simpele reducties eenvoudig een onderscheid kan worden aangebracht tussen goed en fout.

In een poging tot verdere reductie worden vervolgens enkele instrumenten getoetst waarmee de kwaliteit nog eenvoudiger kan worden vastgesteld. Op statistische basis kan worden vastgesteld dat sites met meer tekst beter zijn dan sites met minder tekst. Ook de DISCERN-vragenlijst (Charnock e.a. 1999) heeft potentiële waarde, omdat er een statistisch significante correlatie is met de opgestelde kwaliteitsmeting. We hebben nu wel een heldere evidence-based conclusie, maar wat hebben we in de loop van het proces overboord gezet?

WAT LOPEN WE MIS?

Het reduceren van kwaliteit naar meetbare criteria leidt tot een vereenvoudiging van de werkelijkheid die soms bijna karikaturaal aandoet. Het proces begon met 15 websites over OCS. Met reductie op reductie wordt een kwaliteitsoordeel geveld, dat meer zegt over de keuzes die zijn gemaakt in de methodologie dan over de afzonderlijk websites. Het generaliseren van de uitkomst van de meting naar een totaal kwaliteitsoordeel is een voorbeeld van een denkfout die soms wordt aangeduid als een pars pro toto-argumentatie: een meetbaar onderdeel van de werkelijkheid wordt verward met het totaal. Elk van de websites heeft doelstellingen, een doelgroep, een weblayout, een meer of minder praktische navigatiestructuur, praktische en interessante gadgets, meer of minder interessante teksten over het onderwerp en elk van de websites is onderdeel van een web van internetlinks, die ieder weer naar andere webinformatie leiden. Dat is de realiteit van het internet. Na het lezen van het artikel weet ik nog niet welke site ik wil bezoeken of welke site ik aan patiënten

of familie wil aanraden. Als ik voor de praktijk iets met een website over OCS wil kan ik waarschijnlijk beter vragen of een inhoudelijk deskundige een tip voor mij heeft.

WAT KUNNEN WE LEREN?

Bij het meten van kwaliteit moeten onvermijdelijk keuzes worden gemaakt die een reductie van de werkelijkheid inhouden. Dat is geen reden om geen metingen toe te passen, maar we moeten ons wel realiseren dat de gereduceerde werkelijkheid niet identiek is aan het geheel. Dit risico ligt eens te meer op de loer nu er vanuit de samenleving een toenemende vraag is naar kwaliteitsverantwoording van ieder denkbaar onderdeel van de zorg. Als we kwaliteit reduceren naar enkele eenvoudig meetbare parameters lopen we het risico dat we het kind met het badwater weggooien.

LITERATUUR

- Charnock, D., Shepperd, S., Needham, G., e.a. (1999). DISCERN: an instrument for judging the quality of written consumer health information on treatment choices. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 53, 105-111.
- Peters, J., & Pouw, J. (2005). *Intensieve menshouderij. Hoe kwaliteit oplost in rationaliteit*. Schiedam: Scriptum.
- Serdobbel, Y., Pieters, G., & Joos, S. (2006). De obsessieve compulsieve stoornis en het internet. Een evaluatie van Nederlandstalige websites aan de hand van kwaliteitsindicatoren. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 48, 763-773.

AUTEUR

A.M. VAN HEMERT is epidemioloog en psychiater en is werkzaam bij de Parnassia Groep te Den Haag.
Correspondentieadres: dr. A.M. van Hemert, Parnassia Groep, Bureau 24-uurszorg, Avocadostraat 2, 2552 HS Den Haag.

Geen strijdige belangen meegedeeld.

Het artikel werd voor publicatie geaccepteerd op 22-8-2006.