

## „Einen guten Ruf muss man permanent pflegen und schützen - gerade im Internet“

Wenn Unternehmen, Politiker, Sportler, Anwälte oder Ärzte plötzlich am Internetpranger stehen, hilft er: Christian Scherg. Seine Agentur „Revolvermänner“ hat sich auf Online Reputationsmanagement und Krisenkommunikation spezialisiert. Ein Schwerpunkt seiner Arbeit ist das „Medical Reputation Management“.

Im Gespräch mit unserer Zeitschrift spricht Scherg darüber, wie Ärzte – speziell Kinder- und Jugendärzte – sich vor „Shitstorms“, schlechten Online-Bewertungen und anderen Katastrophen schützen können.

**Viele Ärzte kümmern sich gar nicht darum, was in Bewertungsportalen über sie steht. Ist das nicht besser, als sich wegen einzelner schlechter Bewertungen verrückt zu machen?**

**Scherg:** Die Augen vor der „digitalen Welt“ einfach zu verschließen, hat bei vielen Ärzten schon zu einem erheblichen wirtschaftlichen Schaden geführt. Und dieser ist dann ganz „real“. Unlängst hatten wir hatten den Fall eines Pädiaters aus einer kleinen Gemeinde in Nordrhein-Westfalen. Irgendwann stellte der Arzt fest, dass ganz allmählich immer weniger Patienten seine Praxis aufsuchten. Zuerst wunderte er sich nur, dann ging er der Sache nach.

Als er seinen Namen im Internet „googelte“, erwischte es ihn eiskalt. Auf einem großen Ärzte-Bewertungsportal gaben seine Patienten bzw. deren Eltern ein vernichtendes Urteil über ihn und seine Praxis. Unter anderem hieß es: „Ich hatte Angst um meine fünfjährige Tochter!“, „Wenn er mit seinen eigenen Kindern so umgeht, dann tun sie mir Leid.“, „Selten eine unfreundlichere und kinderfeindlichere Praxis erlebt!“ Natürlich immer anonym.

**Aber so viele Eltern schauen doch gar nicht andauernd in die Bewertungsportale, erst recht nicht die „Stammkunden“.**

**Scherg:** Wir leben in einer Zeit in der jedes Produkt und jede Dienst-

leistung im Internet bewertet wird. Und über 95 Prozent der Menschen werfen heute einen Blick ins Netz und machen ihre Entscheidung von dem Bild abhängig, das sie dort vorfinden. Als Vater von zwei Kindern kenne ich die Mechanismen gut. Selbst wenn man persönlich gute Erfahrungen mit einem Arzt gemacht hat, heißt es plötzlich von anderen Eltern: „Wie kannst Du denn mit gutem Gewissen zu diesem oder jenem Arzt gehen? Hast Du Dir mal die Bewertungen im Internet angeschaut?“ Es entstehen Zweifel und das größte Kapital eines Arztes ist eben noch immer Vertrauen. Negative Urteile verbreiten sich zudem auch über Facebook. Das funktioniert wie ein Flächenbrand. Besonders Pädiater können betroffen sein. Die Eltern, also ihr Klientel, sind jung und orientieren sich im Internet, anders als etwa die Patienten eines alteingesessenen Internisten, von denen viele nicht im Internet aktiv sind. Der Pädiater sah jedenfalls seine Existenz bedroht und natürlich auch die seiner Mitarbeiterinnen.

**Wie kommt man denn dann an die Urheber, also die Schreiber in den Bewertungsportalen heran?**

**Scherg:** Es war offensichtlich, dass der Kinder- und Jugendarzt gezielt diskreditiert wurde. Wir konnten dem Betreiber des Bewertungsportals vermitteln, dass die Bewertungen nicht zutreffen. Das dies überhaupt möglich war, liegt an unseren guten und langjährigen Beziehungen zu seriösen Portalbetreibern. Als Betroffener selbst haben Sie in der Regel kaum eine Chance, falsche Bewertungen zu löschen, weil man Ihnen direkt unterstellt, Sie würden die Richtigkeit der Aussagen nur anzweifeln, um bestehende Qualitätsprobleme zu verschleiern.

**Und das allein war ausreichend?**

**Scherg:** Natürlich nicht. Die Revolvermänner entwickelten eine Gegenstrategie, indem sie unter anderem dafür sorgten, dass zufriedene Patienten ihre positiven Erfahrungen im Internet platzierten. Mithilfe des



„Medical Reputation Managements“ konnte der Ruf des Kinder- und Jugendarztes im Internet rehabilitiert werden. Dazu gehörte, Anreizsysteme für zufriedene Patienten zur Bewertung vor Ort in der Praxis zu schaffen und dass wir veraltete oder falsche Informationen in Foren, Blogs und Online-Bewertungsportalen korrigierten.

**Können Kinder- und Jugendärzte dies auch selber tun?**

**Scherg:** Wenn der gute Ruf erst einmal ruiniert ist, ist es für den niedergelassenen Arzt schwierig und sehr aufwändig, sich zu wehren. Profis, die sich mit Reputationsmanagement auskennen, machen das besser. Aber Ärzte können viel dafür tun, dass ihr Ruf erst gar keinen Schaden erleidet.

**Und wie funktioniert eine solche Präventionsstrategie?**

**Scherg:** Stellen Sie sich aktiv im Netz auf. Eine Webseite zu Ihnen und Ihrer Praxis und Präsenzen in sozialen Netzwerken wie Google+ oder Facebook sind zielführende Instrumente, um Ihre Reputation im Internet selbst zu gestalten. Googeln Sie sich regelmäßig selbst und schauen Sie, welches Bild von Ihnen im Web projiziert wird. Ermutigen Sie Ihre Patienten, Ihre medizinische Leistung zu bewerten und schaffen Sie Anreize dafür. Sie werden feststellen, dass Ihre zufriedenen Patienten Sie gerne positiv bewerten. Mit der Zeit werden sich diese positiven Bewertungen häufen. Damit wird es „Rufmördern“ schwieriger gemacht, Ihnen zu schaden.

ReH