

De impact van sociale media

Eerst het zoet, dan het zuur...

dr. H.P. Oosterbaan

drs. M.H.H.M. Kerkhof

beiden gynaecoloog in het Jeroen Bosch Ziekenhuis, Den Bosch

Recent heeft Herman Oosterbaan, gynaecoloog in het Jeroen Bosch Ziekenhuis in Den Bosch, die toch al heel wat jaren zijn beroep uitoefent, een heel bijzondere ervaring opgedaan. Omdat het hem zo raakte, wil hij het met al zijn (aspirant-)vakgenoten delen. 'Immers, een steeds grotere groep collega's maakt gebruik van sociale media en een gewaarschuwd mens telt voor twee.'

Wat vooraf ging

Zoals altijd start de dag van 31 januari in het Jeroen Bosch Ziekenhuis met het ochtendrapport. Op deze dag nemen vier co-assistenten afscheid. In de lovende afscheidsspeech, waarop het viertal ons trakteert, wordt het co-schap verloskunde en gynaecologie in het JBZ als 'enerverend en inspirerend' omschreven. Als blijk van dank heeft het kwartet zich uitgeleefd door cupcakes te bakken, die aan de verbeelding niets overlaten. Onder veel gelach en complimenten voor dit staaltje originele patisserie worden de cupcakes geconsumeerd. Voordat de schalen worden aangebroken maak ik (HO) met mijn telefoon een foto en plaats een tweet met foto en de tekst: *Creatieve co-assistenten verloskunde en gynaecologie @JBZDenBosch. We (de maatschap) hebben dan nog geen idee wat ons boven het hoofd hangt.*

Het gevolg

Die avond heb ik een diner buitenshuis. Om een uur of acht dezelfde avond word ik door één van mijn collega's gebeld met het verzoek mijn tweet te verwijderen, omdat hierover in de regio veel 'reuring' is ontstaan. Ik krijg het advies maar even op de site van Omroep Brabant te kijken. Mijn tweet deponeer ik direct in de 'prullenbak'. Pas als ik later op de avond thuis kom, kijk ik op de site van Omroep Brabant. Op de voorpagina blijkt mijn cupcakes-foto en de summiere tekst in de tweet slechts een inleiding te zijn. Een journalist heeft er een beeldend verslag aan toegevoegd. Bij mijn eerste blik op de cakes zou mij *'het water in de mond zijn gelopen'*. Inmiddels is de tweet, maar vooral deze suggestieve opmerking die de journalist van Omroep Brabant eraan heeft toegevoegd, aanleiding tot een levendige discussie in de Bossche regio. Voor- en tegenstanders van deze cupcakes 'reageren' er lustig op los, waarbij het niveau

van het pseudoniem, waaronder men met modder gooit, recht evenredig is met de grofheid van de reactie. Vele persoonlijke opmerkingen aan mijn adres mag ik ontvangen. Het 'schorsen die man' en 'ontslaan die viespeuk' is niet van de lucht.



Het blijft die avond rumoerig in 's-Hertogenbosch met veel digitale onrust en heen-en-weer bellen. Verschillende medewerkers van het JBZ vinden dat er 'iets gedaan' moet worden. In eerste instantie wordt vooral gesteld dat niet-reageren de beste optie is. Na vergeefse pogingen mij te bereiken wordt de volgende ochtend, op advies van de afdeling Marketing & Communicatie, namens de Maatschap Gynaecologie, en ook namens mij, excuses op de site van Omroep Brabant geplaatst. (zie afbeelding).

Hek van de dam

Daarmee is het hek van de dam en wordt het nationaal nieuws. Achtereenvolgens verschijnt het verhaal op PowNed, NOS op 3, Teletekst, nos.nl en de radio. De cupcakes werden inmiddels herdoopt (zie afbeelding). Het hele weekend blijft het verhaal één van de *trending topics* op de sites van Omroep Brabant en PowNed en wordt er veel op gereageerd bij Facebook en op Twitter. Naast adhesiebetuigingen zijn vele verwensingen mijn deel.

Na het weekend willen zowel PowNed als Omroep Brabant een interview met de twitterende gynaecoloog. Dit wordt door de Marketing & Communicatie afgehouden. Wel wordt Omroep Brabant gevraagd



de tekst te veranderen. De zin *'Het water liep dokter Oosterbaan in de mond'* wordt geschrapt op de site. Een rectificatie wordt niet voorgesteld door het JBZ: dat zou maar 'olie op het vuur' zijn.

Bij de klachtencommissie van het ziekenhuis komen reacties op de tweet binnen met als strekking dat Herman Oosterbaan en zijn co-assistenten absoluut niet bij consultatie in het JBZ aanwezig mogen zijn, aangezien zij respectloos met het vrouwenlichaam omgaan. Dit is overigens nog een van de mildere varianten. Ook een enkele collega binnen en buiten het ziekenhuis laat zijn afkeuring blijken. Zo wordt gesteld dat het JBZ geen studentensociëteit is, en doe ik er 'verstandig aan voorlopig wat in de luwte te blijven' om verdere schade te beperken.

Heel positief is de opstelling van de maatschap, waarvan alle leden met mij meeleven en steun bieden waar mogelijk en nodig.

De feiten

Een betrekkelijk onschuldige tweet op persoonlijke titel maar gelinked aan het Jeroen Bosch Ziekenhuis, slechts vijf woorden omvattend, wordt door een journalist van het Brabants Dagblad geretweet en opgepikt door OB. Bij gebrek aan verdere informatie wordt de tweet van een geheel verzonnen tekst voorzien. Dit wekt de indruk dat er aan de twitteraar, die werkzaam is als gynaecoloog, tenminste een steekje los zit. Imagoschade is evident. Excuses plaatsen heeft niet het beoogde effect en heeft mogelijk geleid tot een toename van negatieve reacties.

De gevaren van de sociale media worden acuut en *fullblown* duidelijk.

De lessen

- Bedenk wat je met je tweet wil: wie wil je bereiken en wat is je boodschap? Realiseer je ook op voorhand wat de risico's zijn.
- Je krijgt positieve en negatieve reacties; vooral de negatieve blijven aan je kleven.
- Bied niet zomaar excuses aan. Die kunnen tot nieuwe negatieve reacties leiden.
- Trek je tweet nooit terug als er in jouw optiek niks mis mee is. Hierdoor is de oorspronkelijke tekst niet meer te vinden en interpreteren media en publiek vrijelijk. Daarnaast kan het terugtrekken van de tweet ook weer worden opgevat als een schuldbekentenis.
- Excuses niet plaatsen zonder dat de betrokkenen hierin gekend zijn, erachter staan en akkoord zijn.
- Mogelijk is het verstandig om als betrokkene zelf, eerder actief te reageren. Imagoschade is toch al zeker.
- Tenslotte: als je het aantal volgers op je twitter-account wil vergroten is dit wel een goede weg.

Fokke en Sukke met toestemming van RGvT