

2. Clearingverfahren Arztbewertungsportale 2011/2012

Übereinstimmung des
Arztbewertungsportals

„sanego.de“

mit den Qualitätskriterien
„Gute Praxis Bewertungsportale,
Qualitätsanforderungen für
Arztbewertungsportale“

www.arztbewertungsportale.de

Herausgeber:
Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin
für
Bundesärztekammer und
Kassenärztliche Bundesvereinigung



© 2012 

Impressum

Herausgeber

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)
für

Bundesärztekammer (BÄK)

www.baek.de

Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV)

www.kbv.de

Gutachterinnen/Gutachter

Dr. Sabine Schwarz und Dr. Julia Köpp

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin

Koordination und Redaktion

Dr. Sabine Schwarz

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)
(*Gemeinsames Institut von Bundesärztekammer und
Kassenärztlicher Bundesvereinigung*)



Korrespondenzadresse

Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin,
TiergartenTower, Straße des 17. Juni 106-108, 10623 Berlin
Telefon: 030 - 4005 2500 – Telefax: 030 - 4005 2555
E-Mail: arztbewertungsportale@azq.de

Internet: www.azq.de
www.arztbewertungsportale.de

Version 1.0 – 15. Juni 2012

© 

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
1. Einleitung	7
2. Information zum Portalbetreiber.....	10
3. Vorgehen	12
4. Ergebnis der Qualitätsbewertung.....	14
5. Kommentar	30

Zusammenfassung

Hintergrund/Auftrag

Im Dezember 2009 einigten sich Bundesärztekammer und Kassenärztliche Bundesvereinigung im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) erstmalig auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale. Daraus resultierte der Auftrag an das ÄZQ, die Qualität solcher Webangebote zu überprüfen: 2010 wurde das 1. Clearingverfahren für Arztbewertungsportale des ÄZQ auf Grundlage des Anforderungskatalogs durchgeführt. Zu jedem Portal wurde ein ausführliches Gutachten erstellt, das die Portalbetreiber zur Kenntnis und mit der Möglichkeit zur Stellungnahme erhielten. Des Weiteren wurden die Qualitätskriterien ab Oktober 2010 weiterentwickelt. Die 2. Auflage des Anforderungskatalogs „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ wurde 2011 veröffentlicht (im Internet unter: <http://www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf>). Vor diesem Hintergrund und in Anbetracht der Tatsache, dass Informationen im Internet ständigen Veränderungen unterliegen, wird das Clearingverfahren erneut durchgeführt.

Vorgehensweise/Methodik

Das Portal „sanego.de“ (www.sanego.de) mit Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der Checkliste überprüft. Die Qualitätsbewertung erfolgte zu verschiedenen Terminen im Oktober 2011 und am 02. Februar 2012. Die „Ja“- bzw. „Nein“-Antworten wurden von den Gutachterinnen/Gutachtern inhaltlich begründet. Kamen die Gutachterinnen/Gutachter zu einer unterschiedlichen Einschätzung, wurden die Fragen einer erneuten Bewertung unterzogen. Für alle Kriterien konnte ein Konsens erzielt werden.

Ergebnisse

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung erfüllte „sanego.de“ 31 von 42 Bewertungskriterien. 11 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und gelten folglich als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal „sanego.de“ die Kriterien der Checkliste zu 73,8%.

Ergebnisübersicht der Qualitätsbewertung von „sanego.de“

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
1. Impressum	9. Trennung von Werbung und Inhalt
2. E-Mail-Adresse (Kontaktmöglichkeit)	12. Vertragsärztliche Versorgung
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen	16. Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme in das Portal
4. Bezug zum Telemediengesetz	17. Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis
5. Datenschutzerklärung	25. Mindestanzahl an Bewertungen
6. Eindeutige Darlegung der Identität des Betreibers	26. Registrierung
7. Leichte Identifizierung der Identität des Betreibers	27. Information vor der Veröffentlichung der Bewertung
8. Finanzierung des Angebots	30. Vorgehen bei Missbrauch
10. Bezugsquellen für Arzteinträge	33. Redaktionelle Überprüfung der Freitexte
11. Aktualität der Arzteinträge	35. Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver
13. Keine Preisvergleiche	42. Barrierefreiheit
14. Weitergabe personenbezogener Daten	
15. Löschung personenbezogener Daten	
18. Regeln und Umgangsformen	
19. Trefferdarstellung	
20. Methodik des Bewertungsverfahrens	
21. Eindeutige Bewertungskriterien	
22. Ermittlung des Bewertungsergebnisses	
23. Darstellung des Bewertungsergebnisses	
24. Darstellung des Bewertungsverlaufs	
28. Möglichkeit zur Gegendarstellung	
29. Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen	
31. Überprüfung von Bewertungen	
32. Darstellung des Prüfverfahrens	
34. Maßnahmen gegen Mehrfachbewertungen	
36. Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik	
37. Verständliche Darlegung der Zugangsbedingungen	
38. Gliederung und Navigation	

Erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	Nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)
39. Verständlichkeit der Inhalte	
40. Personenbezogene Arztsuche	
41. Keine Diskriminierungen	

Schlussfolgerung

Das Arztbewertungsportal „sanego.de“ erfüllt rund 74% der Qualitätskriterien. Alle Kriterien aus dem Cluster „Gesetzliche Vorgaben“ wurden erfüllt. Zudem zeichnet sich das Portal durch eine hohe Nutzerfreundlichkeit aus: Nur die Anforderung nach Barrierefreiheit wurde in der Gruppe „Nutzerfreundlichkeit und Inhalt“ mit „Nein“ bewertet.

Nicht erfüllt wurden u. a. Vorgaben aus den Bereichen „Transparenz“ (Trennung von Werbung sowie Hinweis, ob eine Ärztin/ein Arzt über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügt), „Datenschutz“ (Information von Ärztinnen/Ärzten über die Aufnahme oder Widerspruchsmöglichkeit für Ärztinnen/Ärzte gegen die Aufnahme in das Verzeichnis). Zudem ist bei „sanego.de“ keine Mindestanzahl an Bewertungen notwendig, bevor diese online gestellt werden. Des Weiteren werden Verbesserungen und Ergänzungen hinsichtlich von Schutzmaßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation nahegelegt. Wünschenswert ist ein leicht zu findender Hinweis, dass Ärztinnen/Ärzte mit „Premium-Paketen“ im Portal bei der Trefferanzeige bevorzugt dargestellt werden.

1. Einleitung

Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) haben sich im Dezember 2009 im Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) auf einen Anforderungskatalog zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale geeinigt (Checkliste „Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1: Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; Version 1.0 – Dezember 2009 im Internet abrufbar unter: www.arztbewertungsportale.de)^{1, 2}. Die Anforderungen dieser Checkliste beziehen sich auf juristische (besonders datenschutzrechtliche), inhaltliche und technische Aspekte.

Nach Veröffentlichung des Anforderungskatalogs wurde von mehreren Seiten die Forderung erhoben, die Qualität der bereits existierenden und in Entwicklung befindlichen Arztbewertungsportale mithilfe der Checkliste darzustellen. Daraus resultierte im Dezember 2009 der Auftrag von BÄK und KBV an das ÄZQ, ein Clearingverfahren für Arztbewertungsportale einzurichten und die Webangebote regelmäßig zu überprüfen.

Im Rahmen des Clearingverfahrens des ÄZQ, welches 2010 erstmals durchgeführt wurde, haben Gutachterinnen/Gutachter aus dem ÄZQ und dem Expertenkreis „Arztbewertungsportale“ zehn Online-Plattformen anhand des Kriterienkatalogs „Gute Praxis Arztbewertungsportale“ (Version 1.0 – Dezember 2009) bewertet. Die Qualität der überprüften Arztbewertungsportale war zum Zeitpunkt der Bewertung (Mai bis September 2010) sehr unterschiedlich. Das beste Webangebot erfüllte 85% (34 von 40) und das schlechteste 30% (12 von 40) der Qualitätskriterien.³ Einige Kriterien (z. B. notwendige Mindestanzahl an Bewertungen) erfüllte kein Arztbewertungsportal, andere Anforderungen (z. B. Barrierefreiheit) wurden nur von wenigen erfüllt. Im Oktober 2010 erhielten alle Betreiber der begutachteten Portale den sie betreffenden Bericht zur Kenntnisnahme. Acht Portalbetreiber nutzten die Möglichkeit, ihr Gutachten innerhalb von zwei Wochen zu kommentieren. Aus diesen Stellungnahmen geht hervor, dass die meisten Betreiber die Qualitätsberichte zum Anlass genommen haben, ihr Webangebot zu überarbeiten. Im Kriterienkatalog geforderte Angaben (z. B. zur Finanzierung des Angebots oder zum Datenschutz) und Maßnahmen (z. B. die Möglichkeit zum Widerspruch gegen die Aufnahme in das Verzeichnis oder zur Gegendarstellung) sind teilweise eingeführt worden, teilweise sollen sie zeitnah umgesetzt werden.

Das Clearingverfahren für Arztbewertungsportale hat gezeigt, dass der Anforderungskatalog in der Praxis gut einsetzbar ist. Dennoch ergab sich Überarbeitungsbedarf. Für die neue Auflage des Katalogs („Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; 2. Auflage – Januar 2011; im Internet unter: www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf) wurden die Erfahrungen aus dem Clearingverfahren für Arztbewertungsportale eingearbeitet. So wurden die Kriterien z. B. durch Erläuterungen spezifiziert und thematisch in

¹ Schaefer C, Ollenschläger G. Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale, Deutsches Ärzteblatt.

² Schaefer C, Schwarz S. Wer findet die besten Ärzte Deutschlands? Arztbewertungsportale im Internet. Zeitschrift für ärztliche Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen.

³ Schwarz S, Schaefer C, Ollenschläger G. Nachholbedarf beim Umgang mit Ärzten, Deutsches Ärzteblatt.

Clustern zusammengefasst. Zudem wurden zwei neue Kriterien aufgenommen: Die Checkliste besteht nun aus 42 Anforderungskriterien. Die aktuelle Auflage des Anforderungskatalogs wurde gemeinsam mit Vertreterinnen/Vertretern der Bundespsychotherapeutenkammer und der Bundeszahnärztekammer weiterentwickelt.

Das gute Arztbewertungsportal

- erfüllt Anforderungen gemäß Telemediengesetz;
- enthält ein Impressum, das Aufschluss über die Identität des Betreibers gibt, eine E-Mail-Adresse ist angegeben;
- verzeichnet das Datum der letzten Aktualisierung der enthaltenen Arzteinträge;
- beinhaltet eine Datenschutzerklärung, die den Umgang mit personenbezogenen Nutzerdaten und die Voraussetzungen für deren Löschung und Weitergabe darlegt;
- legt die Finanzierung offen;
- trennt Werbung und Inhalt;
- verfügt über eine personenbezogene Arztsuche;
- hat ein verständliches Bewertungsverfahren;
- weist darauf hin, dass Bewertungen allenfalls Einschätzungen zu einzelnen Aspekten der Versorgung und Betreuung durch Arzt beziehungsweise Praxispersonal geben können;
- stellt sicher, dass Einträge in Freitextfeldern redaktionell zu festgelegten Zeiten geprüft werden;
- räumt betroffenen Ärzten die Möglichkeit zur Gegendarstellung und/oder Widerspruch ein;
- bietet Schutz gegen Täuschungsmanöver und Schmähkritik.

Auszug aus dem Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011)

Angesichts der Veröffentlichung des überarbeiteten Anforderungskatalogs und der Schnelllebigkeit des Internets (z. B. Launch neuer Portale, Weiterentwicklung bestehender Portale oder Einstellung neuer Informationen auf Webseiten) soll das Clearingverfahren wiederholt werden.

Für das 2. Clearingverfahren 2011/2012 wurden die Arztbewertungsportale, die im Zeitraum von Mai bis September 2010 überprüft worden sind, erneut bewertet. Des Weiteren wurden marktrelevante Webangebote, die 2011 neu hinzugekommen sind, einbezogen.

Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale. Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011)

Die aktuelle Version des Anforderungskatalogs ist im Internet abrufbar:

www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf

Informationen zum Clearingverfahren für Arztbewertungsportale

Auf der Internetseite des ÄZQ zum Thema Arztbewertungsportale (www.arztbewertungsportale.de) sind weiterführende Informationen zu den beiden Clearingverfahren verfügbar. Dort können auch die Gutachten überprüften Portale sowie die jeweiligen Stellungnahmen – sofern die Betreiber zugestimmt haben – eingesehen werden.

1.1 Angaben zur Finanzierung des Clearingverfahrens

Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) ist eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR) in Trägerschaft von Bundesärztekammer (BÄK) und Kassenärztlicher Bundesvereinigung (KBV). Es ist deren gemeinsames Kompetenzzentrum für medizinische Leitlinien, Patienteninformationen, Patientensicherheit, Evidenzbasierte Medizin und medizinisches Wissensmanagement.

Das Clearingverfahren für Arztbewertungsportale wird vom ÄZQ im Auftrag seiner Träger gemäß Beschluss vom 15.12.2009 durchgeführt. Es wird ausschließlich durch BÄK und KBV im Rahmen des ÄZQ-Etats finanziert. Die Gutachten sind für die Betreiber der bewerteten Portale nicht kostenpflichtig. Finanzielle Zuwendungen durch die Betreiber bewerteter Portale oder anderer Interessengruppen werden grundsätzlich ausgeschlossen.

2. Information zum Portalbetreiber

Das Portal „sanego.de“ wird laut Impressum von der „continuo invest UG (haftungsbeschränkt)“ mit Sitz in Dreieich betrieben (vgl. Webseite: <http://www.sanego.de/Impressum>; Zugang geprüft am 06.02.2012). Der Geschäftsführer ist Wolfgang Kinkel (vgl. Webseite: <http://www.sanego.de/Impressum>; Zugang geprüft am 06.02.2012). In verschiedenen Beiträgen wird dargelegt, dass der Anbieter mit verschiedenen Kooperationspartnern zusammenarbeitet, z. B. „pilot media GmbH und Co. KG“, „wunderloop media services GmbH“, „Group M“ oder „Nugg.ad AG“ (vgl. Webseite: <http://www.sanego.de/Nutzungsbedingungen> und <http://www.sanego.de/Datenschutz>; Zugang geprüft am 06.02.2012).

In den FAQ legt der Betreiber folgende Informationen zum Ziel und Zweck des Webangebots dar: „sanego.de bietet eine Datenbank, in die Patienten, Angehörige, Ärzte, Apotheker oder andere, Nebenwirkungen von Medikamenten eintragen und danach suchen können. Ziel ist der Aufbau einer umfassenden Community und Datenbasis über den Umgang mit Medikamenten und deren Nebenwirkungen. Außerdem können Ärzten, Zahnärzten, Heilpraktikern und Kliniken gefunden und bewertet werden.“ (vgl. Webseite: <http://www.sanego.de/FAQ#functionality>; Zugang geprüft am 06.02.2012). Laut Angabe im sogenannten „sanego-Blog“ wurden seit dem Start des Portals mehr als 200 Mio. Seiten ausgeliefert (vgl. Webseite: <http://blog.sanego.de/2012/01/16/mehr-als-200-000-000-seitenabrufe-fur-sanego-de/>; Zugang geprüft am 06.02.2012). Zudem wird auf der Eingangseite für Ärztinnen/Ärzte dargelegt, dass „sanego.de“ 3,5 Mio. Besucher im Monat und mehr als 2 Mio. Arztsuchen pro Monate verzeichnet (vgl. Webseite: <http://www.sanego.de/Arzt-code/warumRegistrieren>; Zugang geprüft am 06.02.2012). Darüber hinaus wird aufgeführt, dass im August 2011 die Schwelle von mehr als 100.000 Arztbewertungen überschritten wurde (vgl. Webseite: <http://blog.sanego.de/2011/08/16/mehr-als-100-000-arztbewertungen/>; Zugang geprüft am 06.02.2012).

Zur Interpretation von einzelnen Arztbewertungen bei „sanego.de“ wird Folgendes dargelegt: „Bitte beachten Sie, dass Bewertungen über Ärzte erst dann aussagekräftig sind, wenn eine genügende Anzahl an Bewertungen vorliegt. Bei einzelnen Bewertungen kann es durchaus vorkommen, dass das entstehende Bild nicht die Meinung der Mehrzahl der Kunden des Arztes widerspiegelt. Das gilt insbesondere bei negativen Bewertungen. Oft ist es so, dass enttäuschte Patienten aktiver sind als Durchschnittspatienten oder zufriedene Patienten. Deshalb kann ein negatives Bild des Arztes entstehen, obwohl vielleicht die überwiegende Anzahl der Patienten gute Erfahrungen gemacht haben.“ (vgl. Webseite: <http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingInterpretationHelp>; Zugang geprüft am 06.02.2012).

2.1 Ergebnisse des 1. Clearingverfahrens für Arztbewertungsportale 2010




Beim 1. Clearingverfahren 2010 erfüllte das Arztbewertungsportal „sanego.de“ 20 von 40 Bewertungskriterien des ersten Anforderungskatalogs zu Qualitätskriterien für Arztbewertungsportale („Gute Praxis Arzt- und Klinikbewertungsportale. Modul 1: Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“; Version 1.0 – Dezember 2009). 20 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet und galten folglich als nicht erfüllt. Nicht erfüllt wurden z. B. Trennung von Werbung und Inhalt, Bezugsquellen für Arzteinträge, Aktualität der Arzteinträge, Registrierung sowie Schutzmaßnahmen gegen Mehrfachbewertungen, gegen Täuschungsmanöver und gegen Schmähkritik. Bei der damaligen Überprüfung erfüllte das Portal „sanego.de“ die Kriterien der Checkliste zu 50%.

Die Betreiber von „sanego.de“ hatten einer Veröffentlichung des Gutachtens vom 25. Oktober 2010 und ihrer Stellungnahme auf der Internetseite des ÄZQ zu Arztbewertungsportalen www.arztbewertungsportale.de zugestimmt. Die Dokumente sind dort frei einsehbar.

Aufgrund der Konkretisierung der Kriterien des neuen Anforderungskatalogs und Veränderungen auf den Webseiten des jeweiligen Arztbewertungsportals (z. B. Einstellung neuer redaktioneller Inhalte oder Weiterentwicklung der Plattformen) können sich die Ergebnisse zwischen dem 1. Clearingverfahren für Arztbewertungsportale 2010 und dem erneuten Clearingverfahren 2011/2012 unterscheiden und ggf. zu einer besseren oder schlechteren Bewertung führen.

3. Vorgehen

Relevante Gesundheits- und Arztportale mit deutschlandweiter Arztsuche- und Bewertungsfunktion wurden von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander mit der überarbeiteten Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011; im Internet unter: www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf) überprüft. Bei unterschiedlichen Einschätzungen der Gutachterinnen/Gutachter wurden die Fragen diskutiert und einer erneuten Bewertung unterzogen. Die Ergebnisse wurden jeweils in einer tabellarischen Übersicht zusammengefasst, kommentiert und begründet. **Grundsätzlich wurden nur solche Informationen und Angaben in die Bewertung miteinbezogen, die auf den jeweiligen Portalseiten sichtbar dargelegt bzw. beschrieben wurden.**

 Ja	Für eine Beantwortung mit „Ja“ müssen die erforderlichen Angaben zur Erfüllung eines Kriteriums auf den Portalseiten transparent und verständlich dargelegt werden oder das Kriterium nach Ansicht des Anwenders erfüllt sein.
 Nein	Ein Kriterium wird mit „Nein“ bewertet, wenn: <ul style="list-style-type: none">• es nach Meinung des Anwenders nicht erfüllt ist (zum Beispiel: Die Navigation ist nicht leicht handhabbar);• auf den Portalseiten eindeutig dargelegt wird, dass ein Kriterium aus dem Anforderungskatalog nicht erfüllt wird (zum Beispiel: Es wird angegeben, dass Ärzte keinen Widerspruch gegen die Aufnahme in das Verzeichnis einlegen können);• etwas unklar, uneindeutig, unvollständig, nicht nachvollziehbar oder intransparent dargelegt wird;• Angaben oder Informationen auf den Portalseiten trotz längerer Suche nicht gefunden werden konnten.
 Nicht anwendbar	Diese Antwortmöglichkeit betrifft Kriterien, die aufgrund der besonderen Konzeption einiger Portale nicht beurteilt werden können.

Auszug aus dem Anforderungskatalog „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011)

Jedes der 42 Kriterien wurde anhand einer der drei möglichen Antwortkategorien „Ja“, „Nein“ oder „Nicht anwendbar“ eingestuft. Kriterien, die mit „Ja“ bewertet wurden, gelten als „erfüllt“. Mit „Nein“ wurden Kriterien bewertet, die nach Ansicht der Gutachterinnen/Gutachter nicht erfüllt wurden. Wenn die Portalkonzeption keine Aussage zu einem Kriterium zuließ, so wurde es mit „Nicht anwendbar“ beurteilt. Nicht anwendbare Kriterien wurden in der Gesamtauswertung als „erfüllt“ gerechnet, damit das Bewertungsergebnis nicht negativ beeinflusst wird. Testbewertungen von Ärztinnen/Ärzten wurden im Rahmen der Qualitätsbewertung nicht standardmäßig durchgeführt. Gaben Gutachterinnen/Gutachter für ein Portal dennoch Arztbewertungen ab, so werden diese Ergebnisse im Kommentar dargelegt.

3.1 Verlauf der Qualitätsbewertung für das Portal „sanego.de“

Internetseiten unterliegen einem ständigen Wandel: Neue Informationen werden online gestellt, ältere werden aus dem Netz entfernt. Daher ist eine transparente und nachvollziehbare Darstellung des Bewertungsverlaufs von Arztbewertungsportalen für die Qualitätsdarlegung dieser Internetseiten besonders relevant. Das Portal „sanego.de“ wurde von zwei Gutachterinnen/Gutachtern unabhängig voneinander bewertet.

Bewertungsverlauf der Qualitätsbewertung mit der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Aufl. – Januar 2011; im Internet unter: www.aezq.de/mdb/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf) von „sanego.de“:

1. Bewertung:	Dr. Sabine Schwarz, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter); Überprüfung der Online-Zugänge: 17.10.2011/24.10.2011
2. Bewertung:	Dr. Julia Köpp, ÄZQ (Gutachterin/Gutachter); Überprüfung der Online-Zugänge: 17.10.2011/18.10.2011/ 19.10.2011
Konsentierung:	26.10.2011

Eine wiederholte Überprüfung der Online-Zugänge zur Sicherstellung der Aktualität und Korrektheit der Bewertung erfolgte am 02.02.2012.

4. Ergebnis der Qualitätsbewertung

Gesetzliche Vorgaben				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
1. Gibt es ein Impressum?	X			Ein Impressum ist vorhanden. Es ist am unteren Bildschirmrand leicht zu finden. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Impressum (Zugang geprüft 02.02.2012)
2. Wird eine E-Mail-Adresse (als Kontaktmöglichkeit) genannt?	X			Eine allgemeine E-Mail-Adresse wird im Impressum angegeben. In der Datenschutzerklärung wird zudem eine gesonderte Adresse für Fragen zum Datenschutz aufgeführt. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Impressum und http://www.sanego.de/Datenschutz (Zugang geprüft 02.02.2012) <i>Anmerkung:</i> Im Impressum wird auch eine Telefonnummer angegeben. Diese ist jedoch kostenpflichtig. Es wäre wünschenswert, dass Nutzerinnen/Nutzer ggf. kostenlos beim Anbieter anrufen könnten. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Impressum (Zugang geprüft 02.02.2012)
3. Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinterlegt?	X			Nutzungsbedingungen sind hinterlegt. In dem Dokument werden u. a. die Pflichten der Mitglieder von „sanego.de“ beschrieben. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Nutzungsbedingungen (Zugang geprüft 02.02.2012)
4. Ist der rechtlich erforderliche Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet?	X			Im Impressum wird der Bezug zum Telemediengesetz gewährleistet. Dort werden Informationen zum Anbieter aufgeführt (z. B. Anschrift, Rechtsform oder Name des Geschäftsführers). Darüber hinaus wird in der Datenschutzerklärung auf das Telemediengesetz Bezug genommen. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Impressum und http://www.sanego.de/Datenschutz (Zugang geprüft 02.02.2012)
5. Gibt es eine Datenschutzerklärung?	X			Eine Datenschutzerklärung ist vorhanden (Link am unteren Bildschirmrand). In dem Dokument werden u. a. Informationen zur Speicherung persönlicher Daten oder zur Verwendung von Cookies aufgeführt. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Datenschutz (Zugang geprüft 02.02.2012)

Vorgaben: Transparenz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
6. Ist die Identität des Betreibers eindeutig dargelegt?	X			<p>Die Identität des Betreibers – die continuo invest UG (haftungsbeschränkt) – wird im Impressum dargelegt. Dort wird auch der Name des Geschäftsführers angegeben. Des Weiteren findet man in der Datenschutzerklärung und in den Nutzungsbedingungen Hinweise zu Kooperationspartnern („pilot media GmbH und Co. KG“, „wunderloop media services GmbH“, „Group M.“ und „Nugg.ad AG“). Zudem wird auf der Startseite am oberen linken Bildschirmrand auf das Partnerangebot „GesünderNet“ mit dem entsprechenden Logo verwiesen (vgl. Webseite: www.gesuendernet.de; Zugang geprüft am 02.02.2012). Dieses Webangebot wird neben „Google AdSense“ auch als Werbepartner von „sanego.de“ in den FAQ aufgelistet.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Impressum und http://www.sanego.de/Nutzungsbedingungen (siehe Abschnitt: „Verwendung von Cookies“) und http://www.sanego.de/Datenschutz (siehe Abschnitt: „Verwendung von Cookies“) und http://www.sanego.de und http://www.sanego.de/FAQ#costs (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p> <p>Zudem wird in einer Stellenanzeige auf „sanego.de“ auf die Firma „opus 5“ verwiesen. Der Geschäftsführer von „sanego.de“ wird auf der Webseite von „opus 5“ namentlich auch als Geschäftsführer dieser Firma aufgeführt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/jobs und http://www.opus5.de/de/service/navigation/impresum.jsp (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Nach einer zusätzlichen „Google-Recherche“ im Oktober 2011 (Suchbegriff: „continuo invest UG“) wurde festgestellt, dass die continuo invest UG auch ein Diktat-Service-Portal für Ärztinnen/Ärzte und Krankenhäuser betreibt.</p> <p>Vgl. Webseite: https://www.diktari.de/impresum (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>
7. Ist die Identität des Betreibers einfach zu finden?	X			<p>Die Identität des Betreibers von „sanego.de“ wird im Impressum dargelegt (siehe Kommentar zum Kriterium 6).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Impressum (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p><i>Anmerkung:</i> Hinweise auf einige Firmen oder Webseiten die mit „sanego.de“ zusammenarbeiten oder vernetzt sind, sind auf den Webseiten von „sanego.de“ schwer zu finden (siehe Kommentar zum Kriterium 6). Diese Geschäftsbeziehungen sollten transparenter dargelegt werden.</p>
<p>8. Wird offengelegt, wie das Angebot finanziert wird?</p>	X			<p>Laut den FAQ finanziert sich das Portal über Werbung: Die Werbepartner werden aufgeführt (siehe Kommentar zum Kriterium 6). Zudem wird dargelegt, dass der Service unabhängig von Pharmaherstellern, Behörden und anderen Interessensgruppen ist.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#costs und http://www.sanego.de/FAQ#sponsoring (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Auf „sanego.de“ können sich Ärztinnen/Ärzte registrieren lassen und „Premium-Pakete“ käuflich erwerben. Ein entsprechender Hinweis in den FAQ dazu wäre wünschenswert. Bislang findet man Informationen zu „Premium-Paketen“ nur auf den Portalseiten für Ärztinnen/Ärzte (Reiter: „Ich bin Arzt“).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Arzt-code (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>
<p>9. Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?</p>		X		<p>In den FAQ wird dargelegt, dass sich das Portal über Werbung finanziert: Allerdings wurden keine genauen Angaben zur Werbepolitik gefunden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#costs (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p> <p>Im Bereich für Ärztinnen/Ärzte wurde der Hinweis gefunden, dass beim Kauf eines „Premium-Pakets“ auf der Profildseite der Ärztin/des Arztes die Werbung abgeschaltet wird. Des Weiteren wird auf den Seiten für „Premium-Pakete“ Nachfolgendes aufgeführt: „Exklusive Anzeige bei bis zu 5 frei wählbaren Suchbegriffen in der Arzt-Suche“.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Arzt-code (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p> <p>Anzeigen werden im Portal gekennzeichnet. Jedoch muss man bei einigen auf ein „i“ klicken, um zu erfahren, dass es sich dabei um eine „Google-Anzeige“ handelt. Des Weiteren wird bei den Praxiseinträgen Werbung zwischen den Informationen zu einer</p>

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				Ärztin/einem Arzt geschaltet. Diese Anzeigen werden, wie auch eine Bewertung, in „orange“ gehalten. So ist nicht eindeutig erkennbar, ob es sich um Werbung oder Inhalt (Information zu einer Arztpraxis) handelt: Der Unterschied zwischen Werbung und Inhalt ist somit z. T. nicht auf den ersten Blick ersichtlich. Darüber hinaus wird der Einfluss von „Premium-Paketen“ auf die Werbepolitik nicht transparent dargelegt. Aus diesen Gründen wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.
10. Werden Bezugsquellen für die Arzteinträge genannt?	X			In den FAQ wird dargelegt, dass die Daten aus verschiedenen Quellen stammen. So wird aufgeführt, dass ein Teil der Daten von einem Dienstleister für Firmenadressen stammt. Des Weiteren wird angegeben, dass sich Ärztinnen/Ärzte selbst registrieren und Nutzerinnen/Nutzer Anschriften von Praxen eintragen können; die Angaben werden anschließend durch den Betreiber kontrolliert und freigeschaltet. Bei jedem Arzteintrag gibt es den Button „Daten falsch?“. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorData (Zugang geprüft am 02.02.2012)
11. Werden Angaben zur Aktualität der verwendeten Arzteinträge gemacht (Datum der letzten Aktualisierung)?	X			Am Ende eines Arzteintrages wird ein Hinweis gegeben, wann der Eintrag zuletzt kontrolliert wurde: „Die Informationen wurden zuletzt am xx.xx.xx überprüft. Änderungsvorschläge nehmen wir gern hier entgegen.“ Laut den FAQ werden die Daten von einem Dienstleister aktualisiert. Zudem können auch Ärztinnen/Ärzte selbst oder Nutzerinnen/Nutzer die Arzteinträge verändern (siehe Kommentar zum Kriterium 10). Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorData (Zugang geprüft am 02.02.2012) <i>Anmerkung:</i> Vermutlich werden im Verzeichnis von „sanego.de“ z. T. veraltete Adressen geführt. Eine Überprüfung mit den Namen von zwei „Testärzten“ ergab, dass jeweils eine veraltete Anschrift für diese angegeben wird – diese Ärztinnen/Ärzte arbeiten nicht mehr unter den angezeigten Adressen auf „sanego.de“. Zudem wurde festgestellt, dass bei vielen Einträgen als Datum der letzten Überprüfung der 03.08.2010 angegeben wird. Vor diesem Hintergrund wäre es wünschenswert, dass die Aktualität der Adressen in regelmäßig kontrolliert und ggf. korrigiert

Vorgaben: Transparenz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				wird.
12. Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?		X		Keine Angaben gefunden. Bei den jeweiligen Arzteinträgen wird lediglich eine Information zur Berufsgruppe gefunden (z. B. niedergelassener Arzt oder Heilpraktiker). Zudem müssen Bewerberinnen/Bewerber Informationen über ihren Versicherungsstatus angeben (Kassenpatient, Privatpatient oder Selbstzahler).
13. Ist das Portal frei von möglichen Preisvergleichen für medizinische Dienstleistungen?	X			Keine Hinweise zu Preisvergleichen bei den Arzteinträgen gefunden.

Vorgaben: Datenschutz				
Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
14. Wird zugesichert, dass personenbezogene Daten nicht an Dritte weitergegeben werden?	X			<p>Laut Informationen in den FAQ und in der Datenschutzerklärung werden ohne Zustimmung keine persönlichen Daten weitergegeben. Eine Ausnahme besteht jedoch, wenn „sanego.de“ zur Herausgabe gesetzlich verpflichtet ist. Außerdem wird Folgendes in der Datenschutzerklärung dargelegt: „Wir versichern Ihnen, dass wir Ihre E-Mail Adresse mit Ihrem ausdrücklichen Einverständnis nur für die in den Nutzungsbedingungen angegebenen Verwendungszwecke nutzen. Wir werden Ihre E-Mail Adresse nicht an dritte Parteien verkaufen und werden verhindern, dass Ihre E-Mail Adresse von "Web-Crawlern" oder "Spidern" erfasst wird, sofern dies in unserer Macht steht. Wenn Sie glauben, dass Ihre E-Mail Adresse auf diese Art und Weise erfasst wurde, wenden Sie sich bitte per E-Mail an datenschutz@sanego.de.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#personal-data und http://www.sanego.de/Datenschutz (siehe Abschnitte: „Weitergabe von Daten an andere Nutzer“, „Weitergabe von Daten an Dritte“ und „Sicherheit der Daten“) (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>
15. Wird erklärt, unter welchen Voraussetzungen und nach welcher Frist die Löschung personenbezogener Daten erfolgt?	X			<p>Laut der Datenschutzerklärung kann die Einwilligung zur Löschung personenbezogener Daten jederzeit widerrufen und die Löschung der gespeicherten Daten beantragt werden. Eine entsprechende E-Mail-Adresse wird dargelegt. Zudem gibt es in den FAQ einen Hinweis, dass Erfahrungsberichte etc. von gelöschten Benutzerinnen/Benutzern weiterhin auf „sanego.de“ verbleiben. Diese stehen dann anonymisiert mit dem Hinweis „Benutzer gelöscht“ online.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Datenschutz (siehe Abschnitt: „Löschung der Daten und Widerruf der Einwilligung“) und http://www.sanego.de/FAQ#userDeleted (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>
16. Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?		X		<p>Keine Angaben gefunden. Ärztinnen/Ärzte können sich ggf. selbst registrieren (siehe Kommentar zum Kriterium 10). Zudem können Nutzerinnen/Nutzer Arztanschriften eintragen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorData (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>

Vorgaben: Datenschutz

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
17. Gibt es eine Widerspruchs-möglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?		X		<p>In den FAQ wird Folgendes angezeigt: „Möchte ein Arzt oder Heilpraktiker nicht in öffentlichen Verzeichnissen gelistet werden, wird er auf Wunsch bei sanego gelöscht. Dazu genügt eine Anfrage per E-Mail an datenschutz@sanego.de. Sind seine Daten jedoch über andere Online-Dienste, wie Telefonbücher, Branchenverzeichnisse, einen eigenen Internetauftritt, die Kassenärztlichen Vereinigungen oder Ähnliches öffentlich zugänglich, ist das Erheben, Speichern, Verändern oder Übermitteln personenbezogener Daten oder ihre Nutzung als Mittel für die eigenen Geschäftszwecke gemäß § 28 Abs. 1 Nr. 3 des Bundesdatenschutzgesetzes rechtlich zulässig.“ Zudem findet sich neben dem Bearbeitungsformular für einen Praxiseintrag der Button „Löschung beantragen“.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRemoval (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p> <p>Anhand der dargelegten Information ist zu vermuten, dass Einträge, die aus einem öffentlichen Verzeichnis stammen, nicht gelöscht werden. Diese verbleiben wahrscheinlich im Verzeichnis. Daher wird das Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
18. Sind im Portal Regeln für Bewertungen und Umgangsformen enthalten?	X			<p>In den FAQ werden Regeln zur Bewertung von Ärztinnen/Ärzte sehr kurz dargelegt. Zudem werden in den Nutzungsbedingungen die Pflichten der Mitglieder beschrieben. Die Mitglieder sind z. B. verpflichtet, dass der Inhalt nicht unsachlich, vorsätzlich unwahr, ehrverletzend, herabwürdigend, verleumderisch, sittlich anstößig oder pornographisch ist oder einen sonstigen Straftatbestand erfüllt.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingRules und http://www.sanego.de/Nutzungsbedingungen (siehe Abschnitt: „Mitglieder“). (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>
19. Ist nachvollziehbar, nach welchen Kriterien die Darstellung der Treffer erfolgt (zum Beispiel beste Bewertungen zuerst, alphabetisch)?	X			<p>Auf „sanego.de“ werden zwei Möglichkeiten bzw. zwei „Felder“ für die Arztsuche angeboten (siehe Kommentar zum Kriterium 40). Es ist erkennbar, dass die Treffer nach Alphabet des Namens und nach dem Bewertungsdurchschnitt (beste Bewertung zuerst) sortiert werden. Zudem wird die Anzahl der Bewertungen in die Anzeige einbezogen. Sofern vorhanden, werden Ärztinnen/Ärzte mit „Premium-Paketen“ zuerst angezeigt. Die Treffer können nach Name, Aufrufe, Bewertungsdurchschnitt und Anzahl der Bewertungen sortiert werden. Erläuterungen zur Trefferdarstellung wurden jedoch auf den Seiten, die für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind (z. B. in den FAQ), nicht gefunden. Lediglich auf den Portalseiten für Ärztinnen/Ärzte wird dargelegt, dass Einträge mit einem „Premium-Paket“ hervorgehoben werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Arzt-code (siehe Punkte: „Anzeige des Profil-Bilds in Suchergebnissen/Karten“, „Hervorhebung in Suchergebnissen“ oder „Exklusive Anzeige bei bis zu 5 frei wählbaren Suchbegriffen in der Arzt-Suche“) (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Ein Hinweis auf die gesonderte Darstellung von Ärztinnen/Ärzten mit „Premium-Paketen“ sollte auch auf den Portalseiten, die für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind, ergänzt werden.</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
20. Ist die Methodik des Bewertungsverfahrens verständlich?	X			<p>Das Bewertungsverfahren ist verständlich: Sowohl für Bewerberinnen/Bewerber als auch für Leserinnen/Leser einer Beurteilung ist der Fragebogen frei einsehbar. Darüber hinaus werden Erläuterungen zu den einzelnen Kriterien in den FAQ gegeben. Wenn man mit der Maus auf den entsprechenden Balken geht, werden Hinweise angezeigt. Bei einer Arztbewertung werden zudem ebenfalls die Kriterien kurz beschrieben und die Punktevergabe erläutert. Klickt man mit der Maus bei einer einzelnen Bewertung auf die Frage „Welche Bewertungskriterien gibt es“ öffnet sich ein Feld mit Informationen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingCriteria (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>
21. Sind die Bewertungskriterien eindeutig?	X			<p>Die Kriterien sind eindeutig. Es werden Punkte von 1 bis 10 vergeben.</p>
22. Ist das Verfahren zur Ermittlung der Bewertungsergebnisse eindeutig?	X			<p>Der Bewertungsfragebogen ist für Nutzerinnen/Nutzer frei einsehbar (siehe Kommentar zum Kriterium 20). Zudem werden die einzelnen Bewertungskriterien in den FAQ kurz dargelegt. Darüber hinaus gibt es Erläuterungen zur Ermittlung der Durchschnittsnote. Klickt man mit der Maus bei einer einzelnen Bewertung auf die Frage „Welche Bewertungskriterien gibt es“ öffnet sich ein Feld mit Informationen.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingCriteria und http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingAvg (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>
23. Ist die Darstellung des Bewertungsergebnisses eindeutig?	X			<p>Das Bewertungsergebnis wird anhand eines Balkens (Bewertungsdurchschnitt: 1 bis 10 Punkte) dargestellt. Zudem wird der Bewertungsdurchschnitt bei einem einzelnen Praxiseintrag auch mit einem „Siegel“ aufgeführt („bewertet xx von 10 Punkten“).</p>
24. Wird der Bewertungsverlauf dargestellt?	X			<p>Der Bewertungsverlauf wird dargestellt: Zu jeder Beurteilung wird das genaue Datum mit Uhrzeit aufgeführt, wenn man diese anklickt. Des Weiteren wird angegeben, wie lange die Bewertung zurückliegt (z. B. Bewertung von vor 1 Monat oder vor mehr als einem Jahr).</p>

Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
25. Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?		X		<p>Keine Angabe zu einer notwendigen Mindestanzahl in den redaktionellen Inhalten gefunden.</p> <p>Es wurden auch Praxiseinträge mit nur einer veröffentlichten Bewertung gefunden.</p> <p>Allerdings findet man in den FAQ den Hinweis, dass Bewertungen erst aussagekräftig sind, wenn eine genügende Anzahl an Bewertungen vorliegt. Zudem gibt sich bei jeder einzelnen Bewertung der Hinweis „Wie sind die Arzt-Bewertungen zu interpretieren?“.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingInterpretationHelp (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
26. Müssen sich Portalnutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?		X		<p>Laut den FAQ werden Bewertungen von registrierten Nutzerinnen/Nutzern sofort freigeschaltet. Bei der Abgabe einer Bewertung erscheint folgender Hinweis: „Um Missbrauch zu verhindern, können wir nur Bewertungen von registrierten Benutzern veröffentlichen. Ihre eMail Adresse wird in der Bewertung nicht angezeigt und sie wird nicht weiter gegeben. Die Teilnahme ist kostenlos.“ Allerdings lassen Hinweise in den FAQ vermuten, dass auch Bewertungen von anonymen Nutzerinnen/Nutzer freigeschaltet werden. Diese werden jedoch vor der Veröffentlichung überprüft. So wird u. a. Folgendes angegeben: „Eine redaktionelle Prüfung der Bewertungen vor der Freischaltung durch das sanego Support Team erfolgt, wenn anonyme Benutzer eine Bewertung abgeben.“</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#registeredRating und http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingMonitoring und http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingAbuse (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p> <p>Da wahrscheinlich auch Bewertungen von anonymen Nutzerinnen/Nutzern – d. h. ohne Registrierung – freigeschaltet werden, wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>
27. Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?		X		<p>Es wird dargelegt, dass nur registrierte Ärztinnen/Ärzte (auch solche mit einem kostenfreien „Basiseintrag“) über erhaltene Bewertungen benachrichtigt werden.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Arzt-code (siehe Punkt: „Benachrichtigung über erhaltene Bewertungen“) (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p> <p>Aus den gefunden Hinweisen geht jedoch nicht eindeutig hervor, ob Ärztinnen/Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert werden. Daher wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>
28. Wird die Möglichkeit zu einer Gegendarstellung eingeräumt?	X			<p>Eine Kommentierung der Bewertung ist für registrierte Ärztinnen/Ärzte möglich. Dafür ist ein kostenloses „Basis-Paket“ ausreichend.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Arzt-code (siehe Punkt: „Kommentieren der Bewertungen“) (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
29. Ist eine Kontaktadresse für Missbrauchsmeldungen genannt?	X			<p>Neben jeder einzelnen Arztbewertung gibt es einen Link „Missbrauch melden“. Klickt man auf diesen erscheint Folgendes: „Möchten Sie diesen Beitrag wirklich als problematisch melden? Der markierte Beitrag wird dann demnächst von einem Administrator geprüft.“ Zudem wird in den FAQ dargelegt, dass sich Ärztinnen/Ärzte ggf. direkt an das support-Team wenden und eine Löschung beantragen können. Eine E-Mail-Adresse wird angegeben.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingMonitoring und http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingAbuse (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>
30. Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?		X		<p>In den FAQ wird dargelegt, dass nach einer Missbrauchsmeldung die Inhalte überprüft und ggf. gelöscht werden. Ärztinnen/Ärzte können direkt die Löschung einer Bewertung beantragen (siehe Kommentar zum Kriterium 29). Weitere Informationen, wie mit Missbrauch umgegangen wird, wurden nicht gefunden: So bleibt anhand der dargelegten Erläuterungen unklar, ob eine Rückmeldung an den Missbrauchsmelder gegeben wird und ob eine Eingangsbestätigung vom Betreiber verschickt wird.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingAbuse (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>
31. Werden Bewertungen überprüft?	X			<p>Es wird dargelegt, dass die Bewertungen in mehreren Stufen automatisch und manuell geprüft werden. Anonyme Beiträge werden vor der Freischaltung von der Redaktion überprüft. Bewertungen von registrierten Nutzerinnen/Nutzern werden hingegen sofort veröffentlicht. Sie werden erst kontrolliert, wenn ein Hinweis auf Missbrauch besteht.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingMonitoring und http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingAbuse und http://www.sanego.de/FAQ#registeredRating (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
32. Wird das Prüfungsverfahren dargestellt?	X			<p>Das Prüfungsverfahren wird kurz dargelegt. So werden Bewertungen manuell und automatisch überprüft (siehe Kommentar zum Kriterium 31). Anonyme Bewertungen werden vor der Freischaltung von der Redaktion überprüft. Bewertungen von registrierten Nutzerinnen/Nutzern werden hingegen sofort veröffentlicht. Sie werden erst kontrolliert, wenn ein Hinweis auf Missbrauch besteht.</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingMonitoring und http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingAbuse und http://www.sanego.de/FAQ#registeredRating (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p> <p><i>Anmerkung:</i> Ausführlichere Angaben zum Prüfungsverfahren wären wünschenswert (z. B. kurze Beschreibung der automatischen und manuellen Verfahren).</p>
33. Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?		X		<p>Nicht alle Freitextfelder werden redaktionell überprüft: Es wird angegeben, dass Bewertungen von registrierten Nutzerinnen/Nutzer sofort freigeschaltet werden. Diese werden ggf. erst bei Verdacht auf Missbrauch kontrolliert. Eine redaktionelle Überprüfung der Beiträge vor der Veröffentlichung erfolgt nur bei anonymen Bewertungen (siehe Kommentare zu den Kriterien 26, 31 und 32).</p> <p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingMonitoring und http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingAbuse (Zugang geprüft am 02.02.2012)</p> <p>Da nicht alle Freitextfelder von der Redaktion vor der Veröffentlichung überprüft werden, wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>
34. Gibt es Maßnahmen zum Ausschluss von Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung?	X			<p>Es wird generell dargelegt, dass die Bewertungen in mehreren Stufen automatisch und manuell geprüft werden, um Missbrauch weitgehend auszuschließen. In den FAQ wird angegeben, dass eine Ärztin/ein Arzt in kurzen Zeitabständen von derselben Nutzerin/demselben Nutzer nicht mehrfach bewertet werden kann. Für die Abgabe einer Bewertung ist jedoch eine Registrierung nicht zwingend notwendig (siehe Kommentar zu den Kriterien 26 und 31): Nach einer redaktionellen Kontrolle werden auch</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>anonyme Beiträge veröffentlicht. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingMonitoring und http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingAbuse und http://www.sanego.de/FAQ#registeredRating und http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingRepetition (Zugang geprüft am 02.02.2012) Trotz der beschriebenen Maßnahmen können Mehrfachbewertungen einer einzelnen Behandlung nicht ausgeschlossen werden.</p>
<p>35. Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?</p>		X		<p>Auf „sanego.de“ werden auch anonyme Bewertungen veröffentlicht (siehe Kommentar zu den Kriterien 26 und 31). Zwar werden diese vor der Freischaltung überprüft, aber das ist kein Garant dafür, dass Nutzerinnen/Nutzer eine Bewertung mehrfach anonym abgeben. Es wäre zudem möglich, dass sich auch registrierte Nutzerinnen/Nutzer mit mehreren E-Mail-Adressen und Passwörtern anmelden, um eine Ärztin/einen Arzt wiederholt zu bewerten. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingMonitoring und http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingAbuse und http://www.sanego.de/FAQ#registeredRating (Zugang geprüft am 02.02.2012) Aus den dargelegten Informationen geht nicht eindeutig hervor, ob und welche Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver eingesetzt werden. Daher wird dieses Kriterium mit „Nein“ bewertet.</p>
<p>36. Werden Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik eingesetzt?</p>	X			<p>Es wird angegeben, dass Bewertungen durch automatische und manuelle Verfahren geprüft werden, um Missbrauch zu verhindern. Schutzmaßnahmen gegen Schmähkritik werden in den FAQ beschrieben. So werden Beiträge von anonymen Nutzerinnen/Nutzer erst nach Überprüfung veröffentlicht (siehe auch Kommentar zum Kriterium 26 und 33). Jedoch werden laut den FAQ alle Beiträge von registrierten Nutzerinnen/Nutzer sofort freigeschaltet. Diese werden erst überprüft, wenn eine Missbrauchsmeldung eingegangen ist.</p>

Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
				<p>Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingMonitoring und http://www.sanego.de/FAQ#doctorRatingAbuse und http://www.sanego.de/FAQ#registeredRating (Zugang geprüft am 02.02.2012) <i>Anmerkung:</i> Die redaktionelle Überprüfung von Beiträgen von angemeldeten Nutzerinnen/Nutzern wäre wünschenswert.</p>

Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt

Kriterium	Ja	Nein	N. a.	Kommentare
37. Sind die Zugangsbedingungen für bewertende Nutzer verständlich dargelegt?	X			Die Zugangsbedingungen werden in den FAQ verständlich dargelegt. Jeder kann sich anmelden: Man muss dafür den Nutzungsbedingungen und den Datenschutzbestimmungen zustimmen. Die Nutzung ist kostenlos. Weitere Hinweise sind in den Nutzungsbedingungen zu finden. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/FAQ#costs und http://www.sanego.de/FAQ#banned und http://www.sanego.de/FAQ#registeredRating und http://www.sanego.de/FAQ#whoToRegister und http://www.sanego.de/Nutzungsbedingungen (Zugang geprüft am 02.02.2012)
38. Sind die Seiten überschaubar gegliedert und die Navigation leicht handhabbar?	X			Die Seiten sind übersichtlich gegliedert. Allerdings werden auf der Startseite sehr viele Informationen angeboten und man muss lange „scrollen“. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/ (Zugang geprüft am 02.02.2012)
39. Sind die Inhalte verständlich dargestellt?	X			Die Inhalte sind verständlich dargestellt.
40. Wird eine personenbezogene Arztsuche angeboten?	X			Es gibt zwei Suchoptionen. Bei beiden kann nach dem Namen einer Ärztin/eines Arztes gesucht werden. Der Name kann in ein Suchfeld eingetragen werden. Vgl. Webseite: http://www.sanego.de/Arzt/ und http://www.sanego.de/Arzt/Bewerten/ (Zugang geprüft am 02.02.2012)
41. Ist das Portal frei von Diskriminierungen?	X			Es wurden keine diskriminierenden Inhalte – weder in den redaktionellen Beiträgen noch in den überprüften Arztbewertungen – gefunden. Diskriminierungen können jedoch auch nicht ausgeschlossen werden.
42. Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?		X		Keine Angaben, z. B. zur Zertifizierung oder zur technischen Umsetzung von Barrierefreiheit, gefunden. Hilfsfunktionen wurden nicht angeboten.
Anzahl der jeweiligen Antworten	31	11	0	Anzahl der als erfüllt gewerteten Kriterien: 31 von 42 Kriterien (73,8%)

N. a.: nicht anwendbar.

5. Kommentar

Das Arztbewertungsportal „sanego.de“ (www.sanego.de) erfüllte zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung 31 von den 42 Kriterien der Checkliste „Gute Praxis Bewertungsportale, Qualitätsanforderungen für Arztbewertungsportale“ (2. Auflage – Januar 2011 im Internet unter: www.aezq.de/aezq/service/edocs/pdf/info/gute-praxis-bewertungsportale.pdf). 11 Qualitätsanforderungen wurden mit „Nein“ bewertet. Sie gelten somit als nicht erfüllt. Damit erfüllt das Portal die Anforderungen der Checkliste zu **73,8%**. In der Tabelle 1 werden die Ergebnisse für die einzelnen Gruppen der Qualitätskriterien aufgeführt.

Tabelle 1: Erfüllung der Qualitätskriterien der einzelnen Cluster

Cluster	Anzahl der jeweiligen Antworten			Anzahl der erfüllten Kriterien
	erfüllte Kriterien (Ja-Antworten)	nicht erfüllte Kriterien (Nein-Antworten)	nicht anwendbare Kriterien	
Gesetzliche Vorgaben	5	0	0	5 von 5 (100%)
Vorgaben: Transparenz	6	2	0	6 von 8 (75%)
Vorgaben: Datenschutz	2	2	0	2 von 4 (50%)
Vorgaben: Bewertungsverfahren und Ergebnisdarstellung	7	1	0	7 von 8 (87,5%)
Vorgaben: Maßnahmen gegen Missbrauch und Manipulation	6	5	0	6 von 11 (54,5%)
Vorgaben: Nutzerfreundlichkeit und Inhalt	5	1	0	5 von 6 (83,3%)

Nachfolgend werden die nicht erfüllten Kriterien ausführlicher dargestellt und Verbesserungsvorschläge dargelegt.

Nicht erfüllte Kriterien

Kriterium 9

„Sind Werbung und Information im Angebot voneinander abgegrenzt?“

Es wird dargelegt, dass das Portal über Werbung finanziert wird. Obwohl Anzeigen auf den Webseiten gekennzeichnet sind, ist nicht immer eindeutig erkennbar, ob es sich um Information oder Werbung handelt. Bei der Überprüfung von „sanego.de“ wurde von den Gutachterinnen/Gutachtern Folgendes festgestellt:

- *Kennzeichnung und Trennung:* Anzeigen werden im Portal mit „Anzeige“ gekennzeichnet. Jedoch muss man bei einigen Anzeigen auf die Markierung „i“ klicken, um zu erfahren, dass es sich dabei um eine „Google-Anzeige“ handelt.
- *Werbung auf den Praxiseinträgen:* Bei den Praxiseinträgen werden zwischen den Informationen zu einer Ärztin/einem Arzt Anzeigen geschaltet. Diese werden wie eine Bewertung in „orange“ gehalten. So ist nicht eindeutig erkennbar, ob es sich um Werbung oder Inhalt (genaue Information zu einer Arztpraxis) handelt. Es wird aufgeführt, dass die Möglichkeit besteht, dass bei Einträgen von Ärztinnen/Ärzten mit einem „Premium-Paket“ Werbung auf der jeweiligen Profiseite abgeschaltet wird. Diese Information findet man jedoch nur auf den Portalseiten für Ärztinnen/Ärzte. Auf den Internetseiten, welche für Nutzerinnen/Nutzer relevant sind, findet sich kein Hinweis.
- *Einfluss von „Premium-Paketen“:* Wenn vorhanden, werden Ärztinnen/Ärzte mit einem „Premium-Paket“ zuerst bei der Trefferdarstellung angezeigt. Allerdings wird auf den Seiten für Nutzerinnen/Nutzer kein Hinweis darauf gegeben.

Aus den dargelegten Gründen ist der Unterschied zwischen Inhalt und Werbung auf „sanego.de“ nicht immer direkt ersichtlich. Anzeigen bzw. Werbung sollten klar als solche gekennzeichnet und leicht zu identifizieren sein. Ein Hinweis auf die bevorzugte Darstellung von Ärztinnen/Ärzten mit „Premium-Paketen“ bei der Trefferanzeige sollte ergänzt werden.

Kriterium 12

„Ist den Einträgen der Ärzte zu entnehmen, ob sie über eine Zulassung für die vertragsärztliche Versorgung verfügen?“

Es konnten keine Informationen zu dieser Qualitätsanforderung gefunden werden. Aus den Arzteinträgen auf „sanego.de“ ist nicht ersichtlich, ob eine Ärztin/ein Arzt über eine Zulassung für eine vertragsärztliche Versorgung verfügt. Es wird lediglich ein Hinweis auf die Berufsgruppe bei einem Arzteintrag gegeben, z. B. „niedergelassener Arzt“. Eine entsprechende Angabe sollte ergänzt werden. Besonders für Nutzerinnen/Nutzer, die in der gesetzlichen Krankenversicherung versichert sind, ist diese Information relevant.

Kriterium 16

„Werden Ärzte über ihre Aufnahme in das Portal informiert?“

und

Kriterium 17

„Gibt es eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Aufnahme in das Verzeichnis?“

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung wurden auf den Portalseiten von „sanego.de“ keine Angaben darüber gefunden, ob und wie Ärztinnen/Ärzte über die Aufnahme in das Portal informiert werden. Es wird lediglich dargelegt, dass die Daten z. T. von einem Dienstleister für Firmenadressen stammen. Des Weiteren können Ärztinnen/Ärzte sich selbst und Nutzerinnen/Nutzer Anschriften in das Verzeichnis eintragen. Diese werden durch den Betreiber überprüft und anschließend freigeschaltet. Im Sinne eines fairen Umgangs ist es wünschenswert, dass alle Ärztinnen/Ärzte auf die Aufnahme in das Portal hingewiesen werden. Dabei sollte nicht nur gewährleistet werden, dass vorhandene Arztpraxen eine entsprechende Mitteilung erhalten, sondern auch Ärztinnen/Ärzte, die eine Praxis neu eröffnen oder übernehmen. Die Entwicklung eines geeigneten Verfahrens dafür sollte angeregt werden. Ärztinnen/Ärzte, die sich selbst in das Portal eingetragen haben oder deren Daten von Nutzerinnen/Nutzer ergänzt wurden, sollten vom Portalbetreiber eine Aufnahmebestätigung erhalten.

Es wird dargelegt, dass Ärztinnen/Ärzte, die nicht im Verzeichnis gelistet werden wollen, eine E-Mail-Adresse an „sanego.de“ schicken können. Der Eintrag wird dann gelöscht. Zudem findet sich neben dem Bearbeitungsformular für einen Praxis-eintrag der Button „Löschung beantragen“. Allerdings wird auf den Portalseiten auch angegeben, dass die Nutzung von Daten aus anderen Online-Diensten (z. B. Telefonbücher oder Kassenärztlichen Vereinigungen) gesetzlich zulässig ist. Somit wäre es möglich, dass Einträge, die aus einem öffentlichen Verzeichnis stammen – trotz Widerspruchs – nicht gelöscht werden. Es sollte eindeutig dargelegt werden, ob Ärztinnen/Ärzte gegen die Aufnahme in das Verzeichnis Widerspruch einlegen können und ob der Eintrag daraufhin gelöscht wird. Die Löschung eines Eintrags sollte generell auch möglich sein, wenn er einem öffentlichen Verzeichnis entnommen wurde.

Kriterium 25

„Ist eine angegebene Mindestanzahl von Bewertungen nötig, bevor diese veröffentlicht werden?“

Zum Zeitpunkt der Qualitätsbewertung schien keine Mindestanzahl von Bewertungen notwendig, bevor diese ins Portal gestellt werden: Es werden auch Beurteilungen mit nur einer Bewertung veröffentlicht. Bei der Trefferdarstellung und beim Praxiseintrag wird jedoch angezeigt, wie viele Bewertungen für eine Ärztin/einen Arzt vorliegen. Allerdings wird auf den Portalseiten darauf hingewiesen, wie die Bewertungen – gerade im Hinblick auf eine genügende Anzahl an Bewertungen – zu interpretieren sind.

Aus Sicht der Gutachterinnen/Gutachter sollten die Bewertungsnoten für eine Ärztin/einen Arzt auf Grund einer angemessenen Mindestanzahl von Bewertungen erzeugt werden.

Kriterium 26

„Müssen sich Portalnutzer vor Abgabe einer Bewertung beim Anbieter registrieren?“

Eine Bewertung kann sowohl mit als auch ohne Registrierung abgegeben werden. Es wird darauf hingewiesen, dass Beurteilungen von registrierten Nutzerinnen/Nutzern sofort freigeschaltet werden. Zudem wird dargelegt, dass anonym abgegebene Bewertungen, d. h. ohne Registrierung, redaktionell vom „sanego Support Team“ kontrolliert und erst dann veröffentlicht werden. Um Missbrauch der Bewertungsfunktion noch weitere einzuschränken, ist es wünschenswert, dass sich *alle* Nutzerinnen/Nutzer vor der Speicherung einer Bewertung anmelden müssen. Ein entsprechendes Verfahren sollte entwickelt werden.

Kriterium 27

„Werden Ärzte vor der Veröffentlichung von Bewertungen informiert?“

Auf dem Portal findet man den Hinweis, dass registrierte Ärztinnen/Ärzte über erhaltene Bewertungen benachrichtigt werden. Dafür reicht ein kostenloses „Basis-Paket“ aus. Aus den dargelegten Informationen geht jedoch nicht hervor, ob die Benachrichtigung vor, zeitgleich oder nach der Online-Stellung der Bewertung erfolgt. Hier wären präzisere Angaben wünschenswert.

Kriterium 30

„Wird zu den Missbrauchsmeldungen zeitnah Rückmeldung gegeben?“

Auf „sanego.de“ wird an mehreren Stellen darauf hingewiesen, dass Verdachtsfälle hinsichtlich Missbrauch oder Schmähkritik dem Betreiber gemeldet werden können. Es wird angegeben, dass Missbrauchsmeldungen überprüft und ggf. gelöscht werden. Weitere Informationen, wie mit Missbrauch umgegangen wird, wurden jedoch nicht gefunden: So bleibt anhand der dargelegten Erläuterungen unklar, ob eine Rückmeldung an den Missbrauchsmelder gegeben wird und ob eine Eingangsbestätigung vom Betreiber verschickt wird. Es ist wünschenswert, dass das Vorgehen bei Missbrauchsmeldungen näher beschrieben wird. Der Person, die den Missbrauch gemeldet hat, sollte eine Rückmeldung gegeben werden; sie sollte unverzüglich eine Eingangsbestätigung und zeitnah eine Rückmeldung erhalten.

Kriterium 33

„Werden Einträge in Freitextfeldern, die eine Bewertung begründen oder erläutern, zu festgelegten Zeiten redaktionell geprüft?“

Vor der Veröffentlichung werden nicht alle Einträge in Freitextfeldern redaktionell überprüft. So wird berichtet, dass Bewertungen von registrierten Nutzerinnen/Nutzer sofort freigeschaltet werden. Eine redaktionelle Überprüfung vor der Veröffentlichung erfolgt nur bei anonymen Beiträgen. Um Beleidigungen oder Schmähungen zu erkennen und ggf. zu löschen, sollten *alle* Freitextfelder von der Redaktion überprüft werden. Es ist wünschenswert, wenn dies vor der Veröffentlichung von Bewertungen erfolgt, damit Schmähungen, Diskriminierungen oder Beleidigungen in den Kommentarfeldern frühzeitig erkannt werden.

Kriterium 35

„Kommen Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver (das heißt gegen Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten) zum Einsatz?“

Laut Angabe des Betreibers auf „sanego.de“ kann eine Ärztin/ein Arzt in kurzen Zeitabständen von derselben Nutzerin/demselben Nutzer nicht mehrfach bewertet werden. Allerdings werden nach einer redaktionellen Kontrolle auch anonyme Bewertungen veröffentlicht. Ob diese auch hinsichtlich Täuschungsmanöver überprüft werden, wird nicht dargelegt. Des Weiteren ist eine Registrierung kein Garant, dass Täuschungsmanöver durch Mehrfachbewertungen durch dieselbe Person unter verschiedenen Identitäten nicht stattfinden. Nutzerinnen/Nutzer könnten sich mit mehreren E-Mail-Adressen und Passwörtern öfters anmelden, um eine Ärztin/einen Arzt mehrfach zu bewerten.

Schutzmaßnahmen gegen Täuschungsmanöver sollten auf „sanego.de“ zum Einsatz kommen. Die getroffenen Maßnahmen sollten in Grundzügen beschrieben werden.

Kriterium 42

„Ist die Internetseite barrierefrei zugänglich?“

Im Portal wurden in den redaktionellen Inhalten keine Angaben zur Umsetzung der Barrierefreiheit sowie Hilfsfunktionen oder spezielle Einstellungsmöglichkeiten gefunden. Darüber hinaus wurde auch kein Hinweis auf eine Zertifizierung oder ein Siegel für ein barrierefreies Webangebot identifiziert. Die Anforderungen an ein barrierefreies Internetportal gemäß der „Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung“ sollten von „sanego.de“ erfüllt werden.