

Zorgverzekeraars Nederland blokkeert op Twitter inhoudelijke critici



Onlangs ontdekte ik dat men Zorgverzekeraars Nederland(ZN) hun Twitter-account voor mij geblokkeerd hebben. Na een aantal jaren inhoudelijk kritiek op hun uitingen per tweet gegeven te hebben kiest ZN blijkbaar ervoor een kritische volger ongewis te laten over hun uitingen. Men kiest er niet voor om hoor en wederhoor op Twitter toe te passen. Men beseft bij ZN niet dat op Twitter tweerichtingsverkeer bestaat en dat wrijving ook glans geeft. Als ik gescholden had of onwelvoeglijke taal op Twitter geuit had, zou ik me er nog iets bij kunnen voorstellen. Dan zou Twitter misschien zelf al een eind aan de discussie gemaakt hebben. PR-matig is het handelen van ZN nogal dom. Blokkeren gebeurt met meer critici die op tweets van Zorgverzekeraars Nederland commentaar leveren. Her en der vang ik dergelijke berichten op van zittende en gepensioneerde huisartsen. ZN laat zich op die manier ontzettend kennen.

PR

Uit PR-oogpunt is het handiger om onwelgevallige kritiek te negeren en dood te zwijgen dan om nogal opvallend te gaan blokkeren. Hiermee laat ZN toch wel weten er lange en gevoelige tenen te hebben. Critici van ZN kennen elkaar van uitingen op Twitter. Dit gedrag van ZN valt dan al gauw op bij het uitwisselen van informatie. ZN als geen ander moeten beseffen dat hoge bomen nu eenmaal veel wind vangen.

Zo kan het ook

De laatste vijf jaren heb ik over een aantal organisaties en

personen met betrekking tot de zorg(ICT) geschreven en gereageerd op hun Tweets. Dat ging om individuele zorgverzekeraars, soms topmensen ervan als Ab Klink, naast Nictiz, VZVZ, de Inspectie volksgezondheid en Jeugd etc. Geen ervan is ooit overgegaan op het blokkeren van mij. Blijkbaar leeft bij hen wel het besef dat bij in het openbaar ventileren van opvattingen het ook vrij normaal is dat die opmerkingen commentaar genereren. Dan kan positief of negatief commentaar zijn.

Geen éénrichtingskanaal

Het kenmerkende van Twitter als sociaal medium is dat het geen éénrichtingskanaal is. Op Twitter posten deelnemers hun tweet waarop andere tweeps reageren. Haar bestaansrecht ontleent Twitter juist aan de uitwisseling van gedachten. Zodra een organisatie als ZN gaat denken dat ze Twitter vooral als uithangbord kunnen gebruiken en alleen hen welgevallige tweeps hun uitingen laat lezen, miskent men volledig de opzet van dit sociale medium.

Niet effectief

Erg effectief is het blokkeren ook niet omdat ik anderszins schermafdrucken van interessante uitspraken van ZN via collegae en behulpzame Twitteraars toch wel ontvang. Het is al met al een bijzonder sneue wijze van opereren van ZN.

W.J. Jongejan, 4 november 2020

Afbeelding van succo via Pixabay met aanpassing WJJ