

Rapportage patiëntenenquête Tandartsenpraktijk Grouw

mei 2017

Inleiding

In dit rapport worden de resultaten beschreven van de patiëntenenquête die is afgenomen door Roozeboom consulting.

Doel van het onderzoek

Het meten van de tevredenheid van de patiënten zodat uw praktijk, indien nodig, verbeteringen kan doorvoeren op het gebied van kwaliteitsmanagement.

Doelgroep

De doelgroep is de patiëntenpopulatie in uw mondzorgpraktijk.

Onderzoeksmethode

Uw praktijk heeft een keuze gemaakt uit één van de volgende onderzoeksmethodes.

1. Verstrekken van kaartjes aan patiënten.

Roozeboom consulting heeft kaartjes verstrekt aan uw praktijk met een unieke inlogcode. Uw patiënten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek door persoonlijk een kaartje te overhandigen. Patiënten hebben de vragenlijst via de site www.ktozorg.nl beantwoord.

2. Verzenden van een e-mail aan patiënten.

Roozeboom consulting heeft voor dit onderzoek een emailbestand ontvangen van uw praktijk van patiënten die recent een afspraak hebben gehad. Deze patiënten hebben via de mail een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan het onderzoek. In de mail staat een link waarmee de enquête opgestart wordt en een link voor patiënten die zich voor dit onderzoek willen uitschrijven.

3. Ipad in de wachtkamer.

Van Roozeboom consulting heeft u een link naar het onderzoek ontvangen. U heeft de link geplaatst op een ipad volgens de gebruiksaanwijzing. De ipad is verstrekt aan wachtende patiënten met het verzoek de vragenlijst in te vullen.

De enquête is anoniem. De unieke inlogcode is niet gekoppeld aan persoonlijke gegevens van de patiënt. Roozeboom consulting heeft na de sluitingsdatum en het behalen van de minimale respons de antwoorden verwerkt in dit eindrapport.

Verwerking van de gegevens

In dit rapport wordt per vraag gescoord op een 10 puntsschaal, waarbij tevens inzichtelijk wordt gemaakt 'hoe' het cijfer is opgebouwd. Tevens worden per onderwerp de op- en aanmerkingen van patiënten gerapporteerd. Wij adviseren u de resultaten van het onderzoek te bespreken met uw medewerkers. Op basis hiervan kunnen verbeteracties ondernomen worden. Het betreffende plan van aanpak en de conclusies kunnen worden opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag. Het verbeterplan kan samen met de "managementsamenvatting" (de gemiddelde behaalde cijfers per onderwerp) gecommuniceerd worden met uw patiënten.

Managementsamenvatting

Gegevens rapport

Patiëntenenquête:	Tandartsenpraktijk Grouw
Uitgevoerd door:	Roozeboom consulting b.v.
Periode:	mei 2017
Respons (aantal personen):	81

Score vs. Spiegelinformatie

Hoe tevreden bent u over:	Uw score	AVG 2016
Bereikbaarheid van de praktijk	8,5	8,1
De dagelijkse openingstijden van de praktijk	8,8	8,4
De telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden	8,6	8,2
De informatieverstrekking op onze website	8,4	7,9
De gebruikersvriendelijkheid van onze website	8,3	7,9
Afspraken maken	8,6	8,3
De bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie	8,9	8,6
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip	8,6	8,3
De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling	8,2	8,1
De praktijk	8,5	8,2
De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling	8,2	7,9
De voorzieningen in de wachtkamer	8,5	8,1
De hygiëne/netheid in de praktijk	8,9	8,6
De privacy in de praktijk	8,5	8,2
De zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent	8,7	8,4
De uitleg van de mondhygiënist/assistent over de behandeling en waarom de behandeling plaats zal moeten vinden.	8,7	8,3
De vakkundigheid van de mondhygiënist/assistent	8,6	8,3
De hygiëne tijdens de behandeling door de mondhygiënist/assistent	8,7	8,4
De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de mondhygiënist/assistent	8,7	8,4
Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de mondhygiënist/assistent	8,8	8,3
Het resultaat van de behandeling door de mondhygiënist/assistent	8,7	8,4
De manier van omgaan met kinderen door de mondhygiënist/assistent	8,8	8,4
De behandeling door de tandarts	8,7	8,5
De informatieverstrekking over de behandeling door de tandarts	8,8	8,6
De informatieverstrekking over de kosten van de behandeling	8,0	7,8
De tijd die uitgetrokken wordt voor het beantwoorden van vragen door de tandarts	8,7	8,4
Het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de tandarts	8,9	8,6
De persoonlijke aandacht van de tandarts voor u tijdens de behandeling	8,8	8,6
De zorg van de tandarts om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden	8,8	8,6
Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de tandarts	8,7	8,5
De manier waarop de tandarts omgaat met kinderen	8,9	8,6
De werksfeer tussen de tandarts en de medewerker(s)	8,8	8,5
De samenwerking tussen de tandarts en de medewerker(s)	8,8	8,5
Rekeningen en betalingen	8,2	8,0
De specificatie van de kosten van de behandeling	8,1	7,9
De wijze waarop u de betaling kunt voldoen	8,2	8,0
Net Promotor Score	8,8	8,5
Hoe waarschijnlijk is het dat u onze praktijk zou aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden	8,8	8,5

Tandartsenpraktijk Grouw

Hoe tevreden bent u over de dagelijkse openingstijden van de praktijk?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.8
3	0.0%	0	Laagste cijfer	6.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%	0		
6	1.2%	1		
7	6.2%	5		
8	33.3%	27		
9	28.4%	23		
10	29.6%	24		
n.v.t.	1.2%	1		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	1.2%	1	Gemiddelde	8.6
3	0.0%	0	Laagste cijfer	2.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	1.2%	1		
6	0.0%	0		
7	9.9%	8		
8	33.3%	27		
9	28.4%	23		
10	24.7%	20		
n.v.t.	1.2%	1		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking op onze website?

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	1.2%	1
6	1.2%	1
7	11.1%	9
8	22.2%	18
9	18.5%	15
10	11.1%	9
n.v.t.	34.6%	28
Totaal		81

Statistieken

Totaal Respons	81
Gemiddelde	8.4
Laagste cijfer	5.0
Hoogste cijfer	10.0

Hoe tevreden bent u over de gebruikersvriendelijkheid van onze website?

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	1.2%	1
6	1.2%	1
7	11.1%	9
8	23.5%	19
9	17.3%	14
10	11.1%	9
n.v.t.	34.6%	28
Totaal		81

Statistieken

Totaal Respons	81
Gemiddelde	8.3
Laagste cijfer	5.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over de bereikbaarheid van de praktijk:

Totale respons	Respons
1	(Op Website de w achter Grou weghalen)
1	Bereikbaarheid is goed
1	Die is goed
1	Gebruik ik bijna nooit!
1	Heb de site nog nooit bekeken. openingstijden en telefoon is voor mij afdoende.
1	Ik heb de website nog nooit nodig gehad en ook niet bekeken.
1	Ik kom gewoon op de afspraak en verder niet
1	NB ik heb de website nog nooit bekeken of gebruikt!
1	Nooit op de website gekeken.
1	Praktijk is goed bereikbaar
1	Web site nooit gezien.
1	Zeer tevreden .
1	geen
1	geen op- of aanmerkingen
1	goed
1	heb nog nooit op de webside gezien
1	heb website nog nooit gezien/gebruikt
1	is fijn als er ook afspraken mogelijk zijn op avond.
1	nee heb ik niet
1	nvt
1	prima
1	Er nog niet op gekomen om op een website te kijken. Die staat trouwens zelfs niet op het blauwe afsprakenkaartje.
1	Wanneer er gebeld word vanuit de praktijk naar een patiënt word en niks in gesproken en dat wekt soms verwarring op
1	Woon er vlakbij, dus geen klachten. Parkeerterrein voor auto' is krapjes, staat vaak vol, misschien kan daar nog een oplossing voor komen. Makkelijk begaanbaar voor rolstoelen en rollators nu naar verbouwing. Plus punt.
1	Graag de hele dag bereikbaar zijn en niet maar 1 uur in de ochtend. Want dat is meestal een tijdstip waarop ik werkoverleggen heb en dan zelf niet in de gelegenheid ben om te bellen.

Hoe tevreden bent u over de wijze waarop onze medewerk(st)er aan de balie met u omgaat?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.9
3	0.0%	0	Laagste cijfer	6.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%	0		
6	1.2%	1		
7	3.7%	3		
8	27.2%	22		
9	37.0%	30		
10	30.9%	25		
n.v.t.	0.0%	0		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.6
3	0.0%	0	Laagste cijfer	5.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	1.2%	1		
6	6.2%	5		
7	11.1%	9		
8	24.7%	20		
9	29.6%	24		
10	27.2%	22		
n.v.t.	0.0%	0		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling?

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	1.2%	1
5	0.0%	0
6	12.4%	10
7	16.1%	13
8	24.7%	20
9	23.5%	19
10	19.8%	16
n.v.t.	2.5%	2
Totaal		81

Statistieken

Totaal Respons	81
Gemiddelde	8.2
Laagste cijfer	4.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

Totale respons	Respons
1	Alles gaat naar wens
1	Duurt soms wel lang voor je terug kan komen als je na een controle terug moet komen
1	Geen enkele problemen ondervonden
1	Geen klachten. Er wordt zo nodig gezocht naar alternatieven.
1	Geen wensen
1	Ideaal om ook op avond een afspraak te maken
1	Tijden na werktijd zijn vaak wat moeilijker.
1	Voor een afspraak op korte termijn van 4 weken zit meestal alles al vol
1	geen op- of aanmerkingen
1	geen opm.
1	prima
1	Verleden jaar 2016 niet tevreden voor behandelings afspraak die pas in het volgende jaar plaats zou vinden. Nu beter in overleg en meer begrip.
1	Er zit 1 medewerkster bij,welke op mij wat een autoritaire/dominante indruk maakt. Niet erg prettig.Rest OK.
1	Afspraakdatum is wel erg ver vooruit in de toekomst. M.a.w. de agenda staat behoorlijk vol voor een korte termijn.
1	Vriendelijke werknemers die je netjes aanspreken en de tijd voor je nemen. Ook een afspraak inplannen gaat heel makkelijk en je hebt genoeg keuze uit tijdstippen
1	Afspraken maken bij mondhygieniste duren vaak lang. Ook afspraken voor behandelingen als vullen ed. Bij pijnklachten is er vaak dezelfde dag plaats.

Hoe tevreden bent u over de wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.2
3	0.0%	0	Laagste cijfer	5.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	1.2%	1		
6	6.2%	5		
7	17.3%	14		
8	34.6%	28		
9	27.2%	22		
10	13.6%	11		
n.v.t.	0.0%	0		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.5
3	0.0%	0	Laagste cijfer	6.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%	0		
6	1.2%	1		
7	9.9%	8		
8	42.0%	34		
9	28.4%	23		
10	18.5%	15		
n.v.t.	0.0%	0		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de hygiëne/netheid in de praktijk?

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	4.9%	4
8	25.9%	21
9	42.0%	34
10	27.2%	22
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		81

Statistieken

Totaal Respons	81
Gemiddelde	8.9
Laagste cijfer	7.0
Hoogste cijfer	10.0

Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	3.7%	3
7	13.6%	11
8	33.3%	27
9	25.9%	21
10	22.2%	18
n.v.t.	1.2%	1
Totaal		81

Statistieken

Totaal Respons	81
Gemiddelde	8.5
Laagste cijfer	6.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

Totale respons	Respons
1	De wachttijd wil nog wel eens oplopen. De praktijk is opgeknapt en zeer netjes geworden.
1	Geen
1	Geen aanvullingen nodig
1	Geen opmerkingen
1	Soms vervelend om telefoongesprekken van baliemedewerkers te horen.
1	Wat meer tijdschriften in de wachtkamer zou fijn zijn.
1	bij balie weinig privacy
1	de wachtkamer is prettig veranderd
1	geen op- of aanmerkingen
1	geen opm.
1	meestal moet ik lang wachten voordat ik aan de beurt ben.
1	privacy voor de assistente misschien wel goed.
1	De praktijk ziet er netjes en verzorgt uit. De wachtkamer is onlangs vernieuwd het heeft een leestafel, een bank, een kinderboek, en kapstokken.
1	Balie voor nieuwe afspraken geen privé. Nu zit ik daar persoonlijk niet mee, maar anderen misschien wel. Ons kent ons in een dorp.
1	Gelukkig is die harde bank niet meer aanwezig. Het kinderhoekje is in een hoekje geplaatst, wat weggestopt

Welke beroepsbeoefenaar(s) hebben u tijdens uw laatste bezoek behandeld?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
Tandarts	100.0%	81	Totaal Respons	81
Mondhygiënist	21.0%	17		
Tandartsassistent	19.8%	16		
Preventieassistent	13.6%	11		
Onbekend	0.0%	0		
	Totaal	81		

Hoe tevreden bent u over de uitleg van de mondhygiënist/(preventie)assistent over de behandeling en waarom de behandeling plaats zal moeten vinden?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.7
3	0.0%	0	Laagste cijfer	7.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%	0		
6	0.0%	0		
7	6.2%	5		
8	28.4%	23		
9	23.5%	19		
10	17.3%	14		
n.v.t.	24.7%	20		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de vakkundigheid van de mondhygiënist/(preventie)assistent?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.6
3	0.0%	0	Laagste cijfer	6.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%	0		
6	1.2%	1		
7	6.2%	5		
8	25.9%	21		
9	27.2%	22		
10	14.8%	12		
n.v.t.	24.7%	20		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de hygiëne tijdens de behandeling door de mondhygiënist/(preventie)assistent?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 81
2	0.0%	0	Gemiddelde 8.7
3	0.0%	0	Laagste cijfer 7.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	6.2%	5	
8	24.7%	20	
9	27.2%	22	
10	17.3%	14	
n.v.t.	24.7%	20	
Totaal		81	

Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de mondhygiënist/(preventie)assistent?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 81
2	0.0%	0	Gemiddelde 8.7
3	0.0%	0	Laagste cijfer 7.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	4.9%	4	
8	27.2%	22	
9	25.9%	21	
10	17.3%	14	
n.v.t.	24.7%	20	
Totaal		81	

Hoe tevreden bent u over het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de mondhygiënist/(preventie)assistent?

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Totaal Respons	81
2	0.0%		0	Gemiddelde	8.8
3	0.0%		0	Laagste cijfer	6.0
4	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%		0		
6	1.2%		1		
7	2.5%		2		
8	19.8%		16		
9	21.0%		17		
10	18.5%		15		
n.v.t.	37.0%		30		
Totaal			81		

Hoe tevreden bent u over het resultaat van de behandeling door de mondhygiënist/(preventie)assistent?

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Totaal Respons	81
2	0.0%		0	Gemiddelde	8.7
3	0.0%		0	Laagste cijfer	6.0
4	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%		0		
6	1.2%		1		
7	6.2%		5		
8	25.9%		21		
9	21.0%		17		
10	18.5%		15		
n.v.t.	27.2%		22		
Totaal			81		

Hoe tevreden bent u over de wijze waarop de mondhygiënist/(preventie)assistent met u omgaat?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.8
3	0.0%	0	Laagste cijfer	7.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%	0		
6	0.0%	0		
7	3.7%	3		
8	24.7%	20		
9	25.9%	21		
10	18.5%	15		
n.v.t.	27.2%	22		
Totaal		81		

Graag uw opmerkingen en wensen over de zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent:

Totale respons	Respons
1	/
1	Een hele lieve vrouw die de behandeling een stuk minder pijnlijk maakt
1	Geen
1	Geen opmerkingen Nooit door een mondhygienist behandeld
1	Het betreft hier mw Timersma
1	Het is allemaal prima!
1	Ze hielp vooral de tandarts. Haar rol was dus beperkt en wat lastig te beoordelen.
1	ga zo door.
1	nooit bij deze mensen geweest
1	nooit geweest, geen mening
1	Er is een nieuwe mondhygieniste die op de klassieke manier met haar gereedschap werkt. Persoonlijk refereer ik de vorige methode met mechanische instrumenten.
1	Er is een nieuwe mondhygiënische en daar kan ik nog niet zo veel over zeggen. Naar mijn gevoel kreeg ik bij de vorige een iets betere behandeling.
1	Vandaag een nieuwe mondhygienist, moet er even aan wennen. Vorige was ik zeer tevreden over. Iedereen doet het weer wat anders. Maar voor een eerste keer viel het niet tegen.

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking over de behandeling door de tandarts?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.8
3	0.0%	0	Laagste cijfer	6.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%	0		
6	1.2%	1		
7	7.4%	6		
8	29.6%	24		
9	30.9%	25		
10	30.9%	25		
n.v.t.	0.0%	0		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking over de kosten van de behandeling?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	1.2%	1	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.0
3	0.0%	0	Laagste cijfer	1.0
4	1.2%	1	Hoogste cijfer	10.0
5	4.9%	4		
6	7.4%	6		
7	6.2%	5		
8	29.6%	24		
9	18.5%	15		
10	13.6%	11		
n.v.t.	17.3%	14		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de tijd die uitgetrokken wordt voor het beantwoorden van vragen door de tandarts?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 81
2	0.0%	0	Gemiddelde 8.7
3	0.0%	0	Laagste cijfer 5.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	1.2%	1	
6	2.5%	2	
7	6.2%	5	
8	32.1%	26	
9	30.9%	25	
10	23.5%	19	
n.v.t.	3.7%	3	
Totaal		81	

Hoe tevreden bent u over het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de tandarts?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 81
2	0.0%	0	Gemiddelde 8.9
3	0.0%	0	Laagste cijfer 6.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	1.2%	1	
7	4.9%	4	
8	33.3%	27	
9	28.4%	23	
10	32.1%	26	
n.v.t.	0.0%	0	
Totaal		81	

Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht van de tandarts voor u tijdens de behandeling?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.8
3	0.0%	0	Laagste cijfer	5.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	1.2%	1		
6	1.2%	1		
7	8.6%	7		
8	24.7%	20		
9	34.6%	28		
10	29.6%	24		
n.v.t.	0.0%	0		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de zorg van de tandarts om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.8
3	0.0%	0	Laagste cijfer	5.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	1.2%	1		
6	0.0%	0		
7	3.7%	3		
8	33.3%	27		
9	30.9%	25		
10	25.9%	21		
n.v.t.	4.9%	4		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de tandarts?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.7
3	0.0%	0	Laagste cijfer	5.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	1.2%	1		
6	3.7%	3		
7	6.2%	5		
8	19.8%	16		
9	24.7%	20		
10	27.2%	22		
n.v.t.	17.3%	14		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de wijze waarop de tandarts met u omgaat?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.0%	0	Totaal Respons	81
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.9
3	0.0%	0	Laagste cijfer	6.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%	0		
6	2.5%	2		
7	3.7%	3		
8	27.2%	22		
9	30.9%	25		
10	35.8%	29		
n.v.t.	0.0%	0		
Totaal		81		

Hoe tevreden bent u over de werksfeer tussen de tandarts en de medewerker(s)?

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	6.2%	5
8	35.8%	29
9	29.6%	24
10	25.9%	21
n.v.t.	2.5%	2
Totaal		81

Statistieken

Totaal Respons	81
Gemiddelde	8.8
Laagste cijfer	7.0
Hoogste cijfer	10.0

Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen de tandarts en de medewerker(s)?

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	4.9%	4
8	35.8%	29
9	30.9%	25
10	23.5%	19
n.v.t.	4.9%	4
Totaal		81

Statistieken

Totaal Respons	81
Gemiddelde	8.8
Laagste cijfer	7.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over de behandeling door de tandarts:

Totale respons	Respons
1	/
1	Alles gaat altijd naar wens
1	Betreft tandarts Ter Pelkwijk Ik had graag vooraf een begroting van de zenuwbehandeling gekregen
1	Geen. Tevreden.
1	Ik ben zeer tevreden over De heer De Boer.
1	Kan me niet herinneren dat ik informatie over de kosten van behandeling heb gekregen.
1	Kortom, prima.
1	Over kosten wordt nooit gesproken. Maar dat kan nog komen.
1	Tandarts is soms wat gehaast
1	Zeer tevreden .
1	ga ook zo door!
1	Vriendelijke tandarts die je altijd een hand geeft bij binnenkomst! Dit maakt het persoonlijk.ook is bij deze tandarts geen vraag teveel. Vraagt ook altijd even hoe het met je gaat en wat je momenteel doet. Hij kan ook heel goed met kinderen overweg.
1	Tandarts de boer is super goed in het omgaan met kinderen en uitleg geven wat hij doet, zeer geschikt voor zijn werk.
1	De tandarts heeft het met mij nooit over een kostenplaatje en ik heb geen angst voor de tandarts dus krijg daar geen persoonlijke aandacht voor.
1	Na hier al jaren te komen, ken ik mijn tandarts goed genoeg wat behandelingen etc betreft.omgang met patiënt en assistenten gaat ook wel goed. Ontspannen zweer. Misschien een pepermuntje voor de behandeling zou fijn zijn ☺ Vandaag hoorde ik wat een behandeling kost, nooit eerder opgevallen dat dit werd gezegd voor een gewone behandeling. Weer een plus punt.
1	Ook allemaal prima. Over de rekening wordt eigenlijk nooit gesproken dus wat het gaat kosten is niet bekend maar die info heb ik ook geen behoefte aan als het om normale behandelingen gaat.

Hoe tevreden bent u over de specificatie van de kosten van de behandeling?

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	1.2%	1
4	1.2%	1
5	2.5%	2
6	0.0%	0
7	14.8%	12
8	29.6%	24
9	22.2%	18
10	11.1%	9
n.v.t.	17.3%	14
Totaal		81

Statistieken

Totaal Respons	81
Gemiddelde	8.1
Laagste cijfer	3.0
Hoogste cijfer	10.0

Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u de betaling kunt voldoen?

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	1.2%	1
5	2.5%	2
6	2.5%	2
7	14.8%	12
8	30.9%	25
9	19.8%	16
10	16.1%	13
n.v.t.	12.4%	10
Totaal		81

Statistieken

Totaal Respons	81
Gemiddelde	8.2
Laagste cijfer	4.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over rekeningen en betalingen:

Totale respons	Respons
1	/
1	Geen.
1	N.v.t.
1	Nota gaat rechtstreeks naar mijn zorgverzekeraar. Betaling uit aanvullende verzekering.
1	Tot nog toe gaat het prima
1	Merk nooit wat van de rekening. Ga er van uit dat dit eerlijk gebeurt. Als ik denk dat ik onnodige dingen moet, meld ik dit ook. Tot nu toe geen klachten.
1	Ik bestudeer de rekening niet, betaal gewoon in het vertrouwen dat het allemaal goed voor elkaar is.
1	Graag zouden wij zien dat de behandelingen direct voor de tandarts gedeclareerd worden bij ons zorgverzekeraar
1	laatste keer kon mijn rekening niet rechtstreeks worden betaald aan Xorg. moest het zelf doen en daarna declareren, nogal omslachtig
1	Vorig jaar klacht ingediend bij instantie die rekeningen i.o.v. tandarts verstuurt. Bleek iedere keer bewering op te staan, dat een klein bedrag van ca. 6,98 niet door zorgverzekeraar was vergoed. Moesten we zelf nog voldoen. Bij navraag bij IZZ bleek, dat gehele nota WEL was voldaan! Heel merkwaardig. We kregen na indienen klacht ons te veel zelf betaalde bedrag retour.... Hoe gaat dat bij rest patiënten?

Hoe waarschijnlijk is het dat u onze praktijk zou aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 81
2	0.0%	0	Gemiddelde 8.8
3	0.0%	0	Laagste cijfer 6.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	3.7%	3	
7	6.2%	5	
8	35.8%	29	
9	18.5%	15	
10	35.8%	29	
Totaal		81	

Hartelijk dank voor het invullen van de patiëntenenquête. Zoals eerder gemeld is het onderzoek anoniem. Indien u bepaalde aspecten met de tandarts persoonlijk wilt bespreken, dan kunt u in onderstaand venster uw naam en telefoonnummer achterlaten. De tandarts zal dan contact met u opnemen. Indien u nog vragen of opmerkingen heeft over onderwerpen die in de vragenlijst niet aan de orde zijn geweest, dan kunt u deze in onderstaand venster alsnog vermelden. Wilt u van bovenstaande opties geen gebruik maken, dan kunt u de enquête versturen.

Totale respons	Respons
---------------------------	----------------

1	Ben erg tevreden, hoeft niet anders.
1	Ben niet altijd tevreden over vervangende tandartsen, lang werk en slechte planning
1	De aanhef geachte patient zie ik liever geachte client.
1	Dik tevreden.
1	Gewoon zo door gaan.
1	Ik versta geen Fries en de tandarts praat met mij in het Nederlands. Dat is goed. Wel jammer dat de tandarts en de assistente onderling - tijdens mijn behandeling - Fries spreken. Ik begrijp het wel dat zij in de eigen taal beter en geconcentreerder kunnen communiceren, maar ik lig achterover tijdens een behandeling en versta niets terwijl ik graag wat zou horen over de voortgang van de behandeling.