

Rapport patiëntenenquête

Tandartsenpraktijk Grouw - B. de Boer



Roozeboom
consulting

Inleiding

Doel van het onderzoek

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

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 kwaliteitsjaerverslag. Het verbeterplan kan samen met de "managementsamenvatting" (de gemiddelde behaalde cijfers per onderwerp) gecommuniceerd worden met uw patiënten.

Spiegelinformatie gemiddelde resultaten 2018

Bereikbaarheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De dagelijkse openingstijden van de praktijk	8,3
De telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden	8,2
De informatieverstrekking op onze website	8,1
De gebruikersvriendelijkheid van onze website	7,8

Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over:

De bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie	8,7
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip	8,1
De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling	8,0

De praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling	7,8
De voorzieningen in de wachtkamer	8,0
De privacy in de praktijk	8,1

De zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent

Hoe tevreden bent u over:

De uitleg van de assistent over de behandeling en waarom deze plaats zal moeten vinden.	8,3
De vakkundigheid van de assistent	8,1
De hygiëne tijdens de behandeling door de assistent	8,5
De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de assistent	8,5
Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de assistent	8,3
Het resultaat van de behandeling door de assistent	8,5
De manier van omgaan met kinderen door de assistent	8,5

De behandeling door de tandarts

Hoe tevreden bent u over:

De informatieverstrekking over de behandeling door de tandarts	8,5
De informatieverstrekking over de kosten van de behandeling	7,7
De wijze waarop de tandarts u betreft bij het besluit om over te gaan tot behandeling?	8,3
De tijd die uitgetrokken wordt voor het beantwoorden van vragen door de tandarts?	8,5
De persoonlijke aandacht van de tandarts voor u tijdens de behandeling	8,7
Het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de tandarts?	8,4
De hygiëne/netheid tijdens de behandeling?	8,4
De zorg van de tandarts om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden?	8,7
Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de tandarts?	8,4
De wijze waarop de tandarts met u omgaat?	8,8
De werksfeer tussen de tandarts en de medewerker(s)?	8,6
De samenwerking tussen de tandarts en de medewerker(s)?	8,7

Rekeningen en betalingen

8,1

Hoe tevreden bent u over:

De specificatie van de kosten van de behandeling	7,8
De wijze waarop u de betaling kunt voldoen	7,8

Net Promotor Score

Hoe waarschijnlijk is het dat u onze praktijk zou aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden	8,3
--	-----

Bereikbaarheid van de praktijk

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

Waarde		Percentage	Responses
1		1.0%	1
2		1.0%	1
6		2.0%	2
7		3.1%	3
8		32.7%	32
9		23.5%	23
10		36.7%	36
			Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	98

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


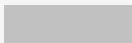





Waarde		Percentage	Responses
1		1.0%	1
3		1.0%	1
6		2.0%	2
7		7.1%	7
8		31.6%	31
9		25.5%	25
10		30.6%	30
n.v.t.		1.0%	1

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	97

3. Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking op onze website?

Waarde		Percentage	Responses
1		1.0%	1
4		1.0%	1
7		9.2%	9
8		25.5%	25
9		16.3%	16
10		8.2%	8
n.v.t.		38.8%	38
			Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.2
Totaal Respons	60

4. Hoe tevreden bent u over de gebruikersvriendelijkheid van onze website?

Waarde	Percentage	Responses
1	1.0%	1
4	1.0%	1
7	14.3%	14
8	20.4%	20
9	16.3%	16
10	6.1%	6
n.v.t.	40.8%	40
		Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.1
Totaal Respons	58

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

Totale respons Respons

2	Geen
2	Geen
2	geen
1	Aangezien ik de website nooit raadpleeg, kan ik hier niets zinnigs over zeggen.
1	Altijd te bereiken en snel geholpen

Totale respons Respons


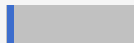



1	Bij de gemeente vragen of er opnieuw bestraat kan worden en dan vooral de parkeerplekken voor auto's dan sta je niet met de voeten in het water.
1	De praktijk is zeer goed bereikbaar.
1	De website hebben we nog nooit bezocht vandaar n.v.t aangevinkt.
1	Geen opmerkingen een 8 is een goed cijfer een 10 is voor de meester
1	Geen.
1	Gelukkig hoef ik de praktijk niet te bellen, de halfjaarlijkse controle plan ik altijd direct na mijn bezoek. De website van de praktijk bekijk ik nooit.
1	Goed bereikbaar.
1	Goed bereikbaar....parkeren iets minder.
1	Goed.
1	Ik ken de website nog niet.
1	Ik kijk eigenlijk nooit op de website, maar wat er nu op staat is heel duidelijk. Dat jullie een pauze hanteren is wel ouderwets net als bij een huisarts. Maar ik snap goed dat je ook een pauze moet nemen. Is het nog een idee om een persoonlijke omgeving te creëren (zoals bij Mijn MCL) waar je je persoonlijke gegevens kunt aanpassen, je dossier kunt inzien en eventueel afspraken kunt verzetten.
1	Ik kijk nooit op de website. Wist niet eens dat er een website is.
1	Ik weet niet of het recent veranderd is maar het is/was lastig dat de praktijk niet bereikbaar is/was tijdens pauze momenten. Dat zijn namelijk ook vaak de pauzemomenten van de patiënten waarin ze kunnen bellen.
1	Is makkelijk bereikbaar en word vriendelijk geholpen
1	Perfect
1	Prima!
1	Soms duurt het wat lang voor er opgenomen wordt. Dit kan ook incidenteel zijn. Kan ik nu nog niet over oordelen.

Totale respons Respons

1	Telefonisch bereikbaar zijn tot 3 uur terwijl je tot 5 uur open bent is niet meer van deze tijd. Voor mensen in de bouw of andere beroepen waarbij je ver van huis moet voor de klus, is het lastig dat er geen avondopenstelling is. Je moet nu soms een halve dag vrij nemen voor een tandartsbezoek.
1	Top dat je ook s'avonds een afspraak kunt maken, misschien dat er nog een avond bij kan voor meer opties.
1	Tot vandaag (check website) was ik niet op de hoogte van de verlengde openingstijd op maandag. Ik vind deze optie voor mensen die fulltime werken een verademing. Ik heb vandaag voor het eerst sinds zeer lange tijd de website bekeken. Als patiënt met regelmatige controle en afspraken die ik aan de balie maak zag ik daartoe geen reden. De website biedt echter zeer veel informatie!
1	Voldoende bereikbaar.
1	Voldoet aan de verwachting
1	de bereikbaarheid is prima , geen wensen
1	geen opmerking
1	gemakkelijk midden in Grou
1	ik kijk nooit naar de website en heb 1 keer gebeld
1	ik maak nooit gebruik van de website
1	maar eigenlijk heb ik de website niet nodig omdat ik de afspraken aan de balie of telefoon maak en het contact dus altijd via die lijn loopt. Wel is het plezierig om herinneringsmails te krijgen, zoals dit nu wordt gedaan.
1	telefonische bereikbaarheid enorm verbeterd ivm aantal jaren terug.

Afspraken maken








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

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
7		5.1%	5
8		20.4%	20
9		31.6%	31
10		40.8%	40
			Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	98

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

Waarde		Percentage	Responses
1		1.0%	1
2		1.0%	1
5		1.0%	1
7		3.1%	3
8		28.6%	28
9		30.6%	30
10		34.7%	34
			Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	98

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

Waarde	Percentage	Responses
1	1.0%	1
2	1.0%	1
4	1.0%	1
7	13.3%	13
8	31.6%	31
9	22.4%	22
10	28.6%	28
n.v.t.	1.0%	1

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	97

9. Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

Totale respons Respons

3	geen
2	Geen
1	Afgelopen zomer had mijn zoon ontzettend last van zijn beugel en omdat de Ortho dicht was en pas de volgende kon bereiken (en wij ook op vakantie gingen) in de bouwvakantie heeft Pelkwijk zijn beugel kunnen bijstellen zodat hij zonder pijn op vakantie kon. Echt top service!
1	Als je pijn hebt kun je snel terecht super is dat.
1	Baliemedewerkster denken ten alle tijden goed mee en vinden het niet vervelend om te zoeken naar een passend moment wanneer de patiënt onregelmatig werkt.
1	Ben ik tevreden over
1	Gaat altijd prima, naar wens
1	Gaat goed,geen specifieke wensen.
1	Geen
1	Geen opmerkingen een 8 is een goed cijfer een 10 is voor de meester
1	Geen opmerkingen of wensen, ik word prima geholpen met mijn afspraken.
1	Heel tevreden! Nooit problemen mee gehad.
1	Helemaal prima!
1	Het duurt altijd lang voor je terecht kan voor de vervolgbehandeling.
1	Ik zou graag ook een bevestiging van de gemaakte afspraak per e-mail ontvangen.
1	In overleg kan er veel.
1	Kan altijd terecht als ik een probleem heb is altijd prima geregeld
1	Misschien leuk om een relaxt muziekje in de wachtkamer te doen of radio
1	Niet voor mij maar zoon die chauffeur is en nooit weet of ie die dag thuis is.Of wanneer vakantie....Of avond. Voor zulke personen uitzondering en bv dag van tevoren iets kunnen regelen...anders komt ie dr niet meer....
1	Nog een extra avond zou mooi zijn al is deze maandag ook al erg luxe.

Totale respons Respons

1	Prima
1	Voldoet ook aan de verwachting
1	Zeer tevreden ben ik over de dienstverlening. Ik heb het altijd jammer gevonden dat je als fulltime werkende patiënt 's ochtends niet vroeger, of 's middags niet later kon afspreken. Nu blijkt dat dat in ieder geval op maandagavond mogelijk is, ik was daarvan niet op de hoogte.
1	altijd goed,en geen problemen
1	geen opmerkerkingen
1	nog geen acute problemen gehad, hoop wel dat er dan snel een afspraak gemaakt kan worden.
1	wil wel zeggen dat jullie altijd tijd maken als het urgent is ! heel goed

De praktijk

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

Waarde	Percentage	Responses
1	1.0%	1
2	1.0%	1
6	3.1%	3
7	13.3%	13
8	38.8%	38
9	25.5%	25
10	17.3%	17

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.3
Totaal Respons	98

11. Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Waarde	Percentage	Responses
1	2.0%	2
6	2.0%	2
7	8.2%	8
8	40.8%	40
9	22.4%	22
10	24.5%	24

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.4
Totaal Respons	98

12. Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Waarde	Percentage	Responses
1	1.0%	1
5	1.0%	1
6	4.1%	4
7	11.2%	11
8	38.8%	38
9	18.4%	18
10	22.4%	22
n.v.t.	3.1%	3

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.3
Totaal Respons	95

13. Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

Totale respons Respons

3	Geen
3	geen
1	Bailey is in wachtruimte, Geen privacy.
1	De balie is open en je kunt zo meeluisteren met iemand. Niet dat ik er last van heb.

Totale respons Respons

1	De ruimte waar je kunt poetsen en de wc zijn erg krap. De poetsruimte is ook in het zicht, dat is raar.
1	Geen opm
1	Geen opmerkingen een 8 is een goed cijfer een 10 is voor de meester
1	Hele mooie praktijk. Geen wensen verder.
1	Het ziet er mooi uit, stoelen zitten wat hard, het was wat fris vanmorgen (02-10-2019)
1	Prettige sfeer in wachtkamer.
1	Prima
1	Privacy bij de balie verdient nog enige aandacht.
1	Privacy: Het lijkt mij verstandig om de afspraken balie daar te maken waar de assistentes naar binnen gaan, dus aan de achterkant.
1	Privacy: gesprekken aan de balie zijn hoorbaar voor alle aanwezigen in de wachtkamer die met de inhoud van die gesprekken niets te maken hebben.
1	Voldoet eveneens aan de verwachting
1	Zeer net. Ziet er goed uit en modern
1	Ziet er netjes uit en kindvriendelijk
1	beperkt aanbod leesvoer wachtruimte erg open
1	geen opmerkingen
1	ik kan het woord privacy bijna niet meer horen
1	je hoort wel de telefoongesprekken
1	waar is de lectuur gebleven in de wachtkamer Zag alleen maar een krant en kinderboeken liggen

De zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent

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

Waarde	Percentage	Responses
Tandarts	99.0%	97
Mondhygiënist	27.6%	27
Tandartsassistent	19.4%	19
Preventieassistent	17.3%	17

Statistieken

Totaal Respons 98

15. 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	Responses
1	2.0%	2
6	2.0%	2
7	11.2%	11
8	16.3%	16
9	22.4%	22
10	23.5%	23
n.v.t.	22.4%	22

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	76

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


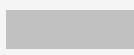

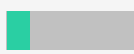

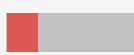

Waarde	Percentage	Responses
1	2.0%	2
4	1.0%	1
6	2.0%	2
7	6.1%	6
8	25.5%	25
9	19.4%	19
10	21.4%	21
n.v.t.	22.4%	22

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.4
Totaal Respons	76

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


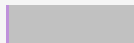





Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
6		1.0%	1
7		7.1%	7
8		19.4%	19
9		23.5%	23
10		24.5%	24
n.v.t.		22.4%	22

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	76

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


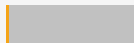






Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
6		2.0%	2
7		9.2%	9
8		18.4%	18
9		22.4%	22
10		23.5%	23
n.v.t.		22.4%	22

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	76

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


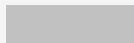






Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
4		2.0%	2
6		4.1%	4
7		8.2%	8
8		15.3%	15
9		13.3%	13
10		16.3%	16
n.v.t.		38.8%	38

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.1
Totaal Respons	60

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

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
4		1.0%	1
6		1.0%	1
7		5.1%	5
8		20.4%	20
9		21.4%	21
10		23.5%	23
n.v.t.		25.5%	25

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	73

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

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
4		1.0%	1
6		3.1%	3
7		10.2%	10
8		14.3%	14
9		25.5%	25
10		21.4%	21
n.v.t.		22.4%	22

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.4
Totaal Respons	76

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

Totale respons Respons

3	Geen
2	geen
1	Alleen maar lof. Professioneel en zeer vriendelijk!
1	Ben tevreden over behandeling maar vindt het altijd niet noodzakelijk en vreselijk duur.

Totale respons Respons






1	Ben zeer tevreden.
1	De mondhygiënist doet haar werk goed, maar ik vind het jammer dat de tandarts dat niet meer doet. Het moet allemaal wel betaald worden.
1	Er zit een groot verschil tussen de verschillende mondhygienistes in benadering en behandeling. Er zijn hele goede en wat mindere. De beoordeling is dan ook een gemiddelde.
1	Geen opmerkingen
1	Goede uitleg wat ze doen. Alleen mis ik het bekertje water na de behandeling. Vaak moet ik er om vragen
1	Goedendag Graag meer mechanisch schoonmaken dan alleen schrapen heb het gevoel dat dit meer schoonmaakt dit voldoet mij beter de vorige mondhygieniste deed dit perfect
1	Het bezoek wordt als prettig ervaren, correct en zorgvuldig
1	Ik ben blij met de huidige mondhygieniste omdat zij het nl met de hand doet en niet met het apparaatje. Daarnaast is het gewoon een leuk mens. Niet zo stijfjes, maar lekker los en informeel.
1	Ik vind mevrouw de Boer de beste mondhygiëniste die ik tot nu toe heb gehad. Vroeger had ik na een bezoek aan de mondhygiëniste altijd pijn maar nu niet meer en het voelt veel schoner aan.
1	Maakt tanden netjes schoon, had na behandeling helaas een ontsteking in mijn mond weet niet of dit door de mondhygieniste kwam
1	N.v.t
1	Nog niet geweest. Dus geen idee.
1	Nog nooit geweest
1	Praat wel veel, en ja je kunt niet terug praten.
1	Voldoet aan de verwachting
1	Vorig jaar moest bij mijn dochter haar kiezen worden geseald, dit was eerst gepland bij de assistente, helaas lukte dit niet doordat mijn dochter even angst had, ik kon merken dat de assistente hier geen zin in had. Dat is jammer, iets meer aandacht en uitleg had geholpen en voor kinderen zijn die watten niet te doen in hun mond. Ik heb daar geen goed gevoel aan over gehouden. Gelukkig ging het bij de tandarts zonder problemen, dit stelde mij gerust maar het had anders gekund.

Totale respons Respons

1	ben heel te vreden
1	daarom ben ik weg gegaan bij de mondhygiëniste en heb er nu een die ik beter vind
1	het is bijna te vergelijken met een schoonheidsbehandeling
1	mondhygiënist nog nooit geweest.
1	niks op aan te merken!
1	prima vakwerk, zie er nooit tegenop, en daarna fijn dat alles weer mooi glad is en de support helpt om mijn gebit goed te verzorgen.

De behandeling door de tandarts

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

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
7		2.0%	2
8		18.4%	18
9		27.6%	27
10		50.0%	49

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	98

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






Waarde	Percentage	Responses
1	2.0%	2
5	2.0%	2
6	2.0%	2
7	7.1%	7
8	25.5%	25
9	18.4%	18
10	30.6%	30
n.v.t.	12.2%	12

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	86



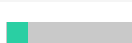
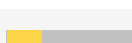

25. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop de tandarts u betreft bij het besluit om over te gaan tot behandeling?

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
7		4.1%	4
8		21.4%	21
9		25.5%	25
10		46.9%	46
			Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.0
Totaal Respons	98

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

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
7		2.0%	2
8		17.3%	17
9		28.6%	28
10		50.0%	49
			Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	98

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

Waarde	Percentage	Responses
1	2.0%	2
7	3.1%	3
8	19.4%	19
9	23.5%	23
10	50.0%	49
n.v.t.	2.0%	2

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	96

28. Hoe tevreden bent u over de hygiëne/netheid tijdens de behandeling?

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
7		2.0%	2
8		17.3%	17
9		29.6%	29
10		49.0%	48
			Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	98

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

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
7		4.1%	4
8		15.3%	15
9		28.6%	28
10		50.0%	49
			Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	98

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








Waarde	Percentage	Responses
1	2.0%	2
7	3.1%	3
8	17.3%	17
9	22.4%	22
10	48.0%	47
n.v.t.	7.1%	7

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	91


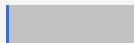



31. Hoe tevreden bent u over het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de tandarts?

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
6		1.0%	1
7		4.1%	4
8		16.3%	16
9		18.4%	18
10		31.6%	31
n.v.t.		26.5%	26
			Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	72


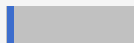




32. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop de tandarts met u omgaat?

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
7		2.0%	2
8		17.3%	17
9		25.5%	25
10		53.1%	52
			Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	98

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

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
7		6.1%	6
8		21.4%	21
9		26.5%	26
10		39.8%	39
n.v.t.		4.1%	4
			Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	94

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

Waarde	Percentage	Responses
1	2.0%	2
7	5.1%	5
8	20.4%	20
9	27.6%	27
10	40.8%	40
n.v.t.	4.1%	4

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	94

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

Totale respons Respons

3	Geen
3	geen
1	B. de Boer is een top tandarts!
1	Ben nog maar 3 jaar patiënt bij tandartsenpraktijk Grou.
1	Ben zeer tevreden! Zeer goede zorgvuldige deskundige tandarts!
1	Boven verwachting
1	De Boer is een tandarts die oog heeft voor zijn klanten! Altijd vriendelijk, er wordt goed uitgelegd wat hij gaat doen. Niet teveel maar erg prettig hoe hij met je omgaat. Een absolute 10 voor zijn manier van behandelen. Ook over de mondhygienistes ben ik heel erg tevreden! Al vind ik de behandelingen daar nooit prettig maar daar kunnen zij in mijn ogen niet veel aan doen. Het is noodzakelijk!
1	Deze tandarts begrijpt precies hoe het moet. Aandacht voor de patiënt, eerst een kort praatje (zit hij voor je en niet achter je), tussendoor goede uitleg en ook bij vragen alles goed uitleggen. Voor de kinderen is hij geweldig. Ik zou wel voor de kinderen het kanoetje iets leuker maken. Nu zit er steeds van die lullige dingetjes in het koffertje (die kreeg ik al toen ik klein was). Bij de action heb je van alles te koop voor een prikkie (leuke pennen, autootjes, etc).
1	Dit gaat allemaal naar tevredenheid. Gaat prima.
1	Een prima tandarts.
1	Een zware behandeling gehad. Vanaf moment van binnenkomst tot einde super begeleiding gehad. Tijdens de behandeling zeer goed uitleg. Ook laten zien wat die gebruikt heeft. Tussen door met spoed langs geweest vanwege ontsteking. Goed geholpen. Ook de informatie verstrekking van wat ik kon verwachten in de nacht tot week er na. Voor mij een 10 met griffel. Top tandarts.
1	Geen opmerkingen
1	Geen opmerkingen een 8 is een goed cijfer een 10 is voor de meester
1	Hij mag van mij het werk van de mondhygiënist er wel bij doen, scheelt de patiënt/klant ook weer tijd.
1	Ik ben zeer tevreden over de benadering van tandarts de Boer. Hij is rustig en vriendelijk en ik vertrouw hem voor 100%, dit was bij mijn oude tandarts wel anders.. het blijft niet mijn hobby maar ik heb geen onrust meer als ik heen moet. Super!

Totale respons Respons

1	Ik vind de Mr de boer een zeer professioneel en vakbekwame tandarts. Vriendelijk en prettig in omgang. De tandarts assistente daarin tegen een dikke onvoldoende.... Nee hoor grapje ze zijn beiden zeer vakkundig en prettig in omgang, niks op aan te merken!
1	Informatie verstrekking kosten nog nooit met de tandarts besproken
1	Laat niets te wensen over!
1	Meer wat de kosten zijn in overleg
1	N.v.t
1	Prima tandarts net als ter Pelkwijk
1	Prima tandarts!
1	Super tevreden en blij met mijn tandarts, veel vertrouwen in hem en ben niet bang (meer) door de rustige werkwijze en de uitleg vooraf maar ook tijdens de behandeling. Er is alle tijd voor mij, -ook als het druk is- er wordt goed geluisterd en er is altijd overleg. De rust die de tandarts uitstraalt stelt mij ook op mijn gemak. Ook het tonen van het resultaat na de behandeling dmv een spiegel vind ik heel fijn, je weet waarvoor je het doet! Deskundigheid en voor mijn gevoel plezier in het vak en in de omgang met patienten. Chapeau!
1	Tandarts Bate de Boer is absoluut een topper. Wat een correcte man en qua werk absoluut niks op aan te merken. Altijd een feest om naar deze tandarts te gaan. Ga zo door!
1	Van mij mag het allemaal wel wat informeler, dan geeft meer een thuisgevoel. Je en jij zou ik prima accepteren. Een grapje en een grolletje mag best, soms voelt het allemaal wat plastisch aan.
1	Veel lof voor de professionele zorg door de tandarts en de assistente. De werksfeer voelt als zakelijk, afstandelijk en professioneel. Zou wat mij betreft iets lossier mogen.
1	Voor het eerst weer sinds jaren vertrouwen!
1	Vraag: Hoe tevreden bent u over het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de tandarts? * Echt prima zelfs een 10 en die geef ik niet zomaar:)
1	Werkt goed samen met assistente en kijkt goed naar de behandelde patient
1	Zeer tevreden!
1	heel te vreden
1	het is allemaal heel vriendelijk en gemoedelijk

Totale respons Respons

1	ik ben heel tevreden met deze tandarts
1	we hebben het volgens mij nooit over de kosten van de behandeling

Rekeningen en betalingen

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

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
2		1.0%	1
5		1.0%	1
6		1.0%	1
7		13.3%	13
8		31.6%	31
9		18.4%	18
10		18.4%	18
n.v.t.		13.3%	13

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.2
Totaal Respons	85

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

Waarde	Percentage	Responses
1	3.1%	3
6	1.0%	1
7	7.1%	7
8	32.7%	32
9	20.4%	20
10	24.5%	24
n.v.t.	11.2%	11

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.4
Totaal Respons	87


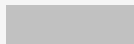




38. Graag uw opmerkingen en wensen over rekeningen en betalingen:

Totale respons Respons

4	Geen
3	geen
1	Beetje onzin vragen. De kosten zijn niet Meer te betalen. Erg duur.
1	Correcte wijze van het aanbieden van rekeningen etc.
1	Er wordt constructief meegedacht. Dat is fijn.
1	Goede uitleg waar de kosten zitten
1	Hou me daar eerlijk gezegd niet zo mee bezig, behandelingen zijn beperkt en te overzien. Heb verder een goede aanvullende tandverzekering.
1	Krijg weinig rekeningen. Dus tevreden.
1	Meeste gaat bij mij via verzekering
1	Minder belangrijk maar voldoet aan verwacht
1	N.v.t
1	Nog geen kennis mee.
1	Prima service door infomedics, mooie roze enveloppen ook, die vallen wel op met daarbij ook nog het woord vertrouwelijk, het doet een beetje overdreven aan, ik vind het geen fijne enveloppe om open te maken, als het allemaal wat gewoner zou zijn, zou dit gevoel verdwijnen. Gewoon een witte enveloppe en infomedics erop zonder vertrouwelijk.
1	Rekeningen graag lager
1	Tja de tandarts wordt een dure gelegenheid.
1	kijk ik nooit naar
1	prima
1	rekeningen en betalingen gaan grotendeels uit de aanvullende zorgverzekering
1	wordt automatisch geregeld via ziektekostenverzekeraar en kosten worden per jaar altijd binnen de perken gehouden

Net Promotor Score

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

Waarde		Percentage	Responses
1		2.0%	2
5		1.0%	1
7		2.0%	2
8		32.7%	32
9		26.5%	26
10		35.7%	35

Totaal: 98

Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	98

Vraag tot slot

40. 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	Ga Zo Door!
1	Ik beveel jullie aan bij iedereen die over zijn of haar tandarts begint...!
1	N.v.t
1	Naar een tandarts gaat vrijwel niemand met plezier. Toch weet men in deze praktijk de 'last' minimaal te houden. Ik ben zeer tevreden met deze praktijk!
1	Tegenwoordig zie je bij MCL van die schermen hangen met informatie (narrowcasting). Dit is misschien een mooie aanvulling voor de in de wachtkamer. Sinds Koopmans weg is is het een stuk verbeterd. Niet alleen de service en de tandartsen zelf maar ook de aankleding van het interieur. En vriendelijke receptionistes. Sommigen preventie-assistentes mogen wel wat meer glimlachen in de gang. Ga zo door!!
1	Wellicht in de wachtruimte een tv met nieuws en een zacht achtergrondmuziekje.
1	Zeer tevreden over B. de boer en Tandarts assistente. Goede samenwerking en beide prettig in omgang.
1	ga zo door. en de tafel in de wachtruimte en al het 'leesvoer' is heel plezierig.
1	met vriendelijk groet Siete Meeter
1	prettige praktijk