



Roozeboom
consulting

Rapportage patiëntenenquête Tandartspraktijk Julianadorp

juli 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:	Tandartspraktijk Julianadorp
Uitgevoerd door:	Roozeboom consulting b.v.
Periode:	juli 2017
Respons (aantal personen):	1085

Score vs. Spiegelinformatie

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

Tandartspraktijk Julianadorp - resultaten

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.4%		4	Totaal Respons	1,085
2	0.2%		2	Gemiddelde	8.8
3	0.3%		3	Laagste cijfer	1.0
4	0.1%		1	Hoogste cijfer	10.0
5	0.1%		1		
6	0.9%		10		
7	5.6%		61		
8	32.2%		349		
9	27.7%		300		
10	31.5%		342		
n.v.t.	1.1%		12		
Totaal			1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.4%		4	Totaal Respons	1,085
2	0.1%		1	Gemiddelde	8.8
3	0.1%		1	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.2%		2		
6	0.5%		5		
7	3.9%		42		
8	31.9%		346		
9	29.4%		319		
10	30.7%		333		
n.v.t.	3.0%		32		
Totaal			1,085		

Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking op onze website?

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.3%		3
2	0.0%		0
3	0.2%		2
4	0.1%		1
5	0.5%		5
6	1.2%		13
7	7.9%		86
8	27.1%		294
9	18.3%		199
10	14.4%		156
n.v.t.	30.1%		326
Totaal			1,085

Statistieken

Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	8.5
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

Hoe tevreden bent u over de gebruikersvriendelijkheid van onze website?

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.2%		2
2	0.0%		0
3	0.2%		2
4	0.1%		1
5	0.6%		6
6	1.7%		18
7	8.2%		89
8	26.6%		289
9	17.6%		191
10	13.6%		148
n.v.t.	31.2%		339
Totaal			1,085

Statistieken

Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	8.4
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.5%		5	Totaal Respons	1,085
2	0.0%		0	Gemiddelde	9.0
3	0.2%		2	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%		0		
6	0.3%		3		
7	3.0%		32		
8	23.1%		251		
9	35.8%		388		
10	37.0%		401		
n.v.t.	0.3%		3		
		Totaal	1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.5%		5	Totaal Respons	1,085
2	0.2%		2	Gemiddelde	8.7
3	0.4%		4	Laagste cijfer	1.0
4	0.3%		3	Hoogste cijfer	10.0
5	0.5%		5		
6	2.9%		31		
7	6.8%		74		
8	28.0%		304		
9	29.4%		319		
10	30.3%		329		
n.v.t.	0.8%		9		
		Totaal	1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.5%		5
2	0.4%		4
3	0.7%		7
4	0.6%		6
5	1.2%		13
6	4.3%		47
7	11.5%		125
8	28.9%		313
9	25.2%		273
10	24.6%		267
n.v.t.	2.3%		25
		Totaal	1,085

Statistieken

Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	8.4
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.5%		5
2	0.0%		0
3	0.1%		1
4	0.2%		2
5	0.1%		1
6	1.1%		12
7	7.3%		79
8	31.1%		337
9	32.5%		353
10	26.7%		290
n.v.t.	0.5%		5
		Totaal	1,085

Statistieken

Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	8.7
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.4%		4
2	0.1%		1
3	0.1%		1
4	0.2%		2
5	0.2%		2
6	1.1%		12
7	6.9%		75
8	32.5%		353
9	32.6%		354
10	25.4%		276
n.v.t.	0.5%		5
		Totaal	1,085

Statistieken

Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	8.7
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.5%		5
2	0.1%		1
3	0.0%		0
4	0.0%		0
5	0.0%		0
6	0.2%		2
7	2.0%		22
8	20.5%		222
9	35.6%		386
10	40.7%		441
n.v.t.	0.6%		6
		Totaal	1,085

Statistieken

Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	9.1
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.4%	4
2	0.1%	1
3	0.1%	1
4	0.1%	1
5	0.4%	4
6	2.0%	22
7	7.0%	76
8	28.9%	314
9	30.3%	329
10	29.0%	315
n.v.t.	1.7%	18
Totaal		1,085

Statistieken	
Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	8.7
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage	Totale respons
Tandarts	91.9%	997
Mondhygiënist	53.3%	578
Tandartsassistent	13.8%	150
Preventieassistent	0.6%	6
Onbekend	0.7%	8
Totaal		1,085

Statistieken	
Totaal Respons	1,085

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	0.7%	8	Totaal Respons 1,085
2	0.0%	0	Gemiddelde 8.5
3	0.2%	2	Laagste cijfer 1.0
4	0.3%	3	Hoogste cijfer 10.0
5	1.4%	15	
6	2.0%	22	
7	7.2%	78	
8	24.7%	268	
9	22.3%	242	
10	18.7%	203	
n.v.t.	22.5%	244	
Totaal		1,085	

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.7%	8	Totaal Respons 1,085
2	0.1%	1	Gemiddelde 8.5
3	0.0%	0	Laagste cijfer 1.0
4	0.2%	2	Hoogste cijfer 10.0
5	1.0%	11	
6	1.8%	19	
7	6.4%	69	
8	25.1%	272	
9	23.0%	250	
10	18.8%	204	
n.v.t.	23.0%	249	
Totaal		1,085	

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.6%		6	Totaal Respons	1,085
2	0.1%		1	Gemiddelde	8.7
3	0.0%		0	Laagste cijfer	1.0
4	0.1%		1	Hoogste cijfer	10.0
5	0.9%		10		
6	1.2%		13		
7	4.7%		51		
8	22.3%		242		
9	24.9%		270		
10	22.8%		247		
n.v.t.	22.5%		244		
Totaal			1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.7%		8	Totaal Respons	1,085
2	0.1%		1	Gemiddelde	8.6
3	0.3%		3	Laagste cijfer	1.0
4	0.1%		1	Hoogste cijfer	10.0
5	1.4%		15		
6	1.9%		21		
7	6.4%		69		
8	22.6%		245		
9	23.4%		254		
10	20.8%		226		
n.v.t.	22.3%		242		
Totaal			1,085		

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	0.6%		6	Totaal Respons	1,085
2	0.2%		2	Gemiddelde	8.5
3	0.3%		3	Laagste cijfer	1.0
4	0.3%		3	Hoogste cijfer	10.0
5	1.5%		16		
6	1.5%		16		
7	5.8%		63		
8	17.7%		192		
9	17.2%		187		
10	16.5%		179		
n.v.t.	38.5%		418		
Totaal			1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.8%		9	Totaal Respons	1,085
2	0.1%		1	Gemiddelde	8.6
3	0.1%		1	Laagste cijfer	1.0
4	0.1%		1	Hoogste cijfer	10.0
5	1.4%		15		
6	1.8%		19		
7	6.5%		70		
8	22.0%		239		
9	24.1%		261		
10	20.4%		221		
n.v.t.	22.9%		248		
Totaal			1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.7%		7	Totaal Respons	1,085
2	0.3%		3	Gemiddelde	8.5
3	0.1%		1	Laagste cijfer	1.0
4	0.4%		4	Hoogste cijfer	10.0
5	1.6%		17		
6	2.4%		26		
7	5.8%		63		
8	21.6%		234		
9	23.1%		251		
10	21.3%		231		
n.v.t.	22.9%		248		
Totaal			1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.7%		7	Totaal Respons	1,085
2	0.0%		0	Gemiddelde	9.0
3	0.0%		0	Laagste cijfer	1.0
4	0.2%		2	Hoogste cijfer	10.0
5	0.5%		5		
6	0.4%		4		
7	3.4%		37		
8	21.7%		235		
9	37.0%		401		
10	35.5%		385		
n.v.t.	0.8%		9		
Totaal			1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.7%		8	Totaal Respons	1,085
2	0.3%		3	Gemiddelde	8.5
3	0.3%		3	Laagste cijfer	1.0
4	0.8%		9	Hoogste cijfer	10.0
5	1.0%		11		
6	4.2%		45		
7	9.3%		101		
8	22.2%		241		
9	23.5%		255		
10	25.4%		276		
n.v.t.	12.3%		133		
Totaal			1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.6%		6	Totaal Respons	1,085
2	0.0%		0	Gemiddelde	8.9
3	0.3%		3	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.6%		6		
6	0.7%		7		
7	4.3%		47		
8	25.2%		273		
9	32.8%		356		
10	33.0%		358		
n.v.t.	2.7%		29		
Totaal			1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.6%		6	Totaal Respons	1,085
2	0.1%		1	Gemiddelde	8.9
3	0.2%		2	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.3%		3		
6	0.8%		9		
7	3.7%		40		
8	23.3%		253		
9	34.5%		374		
10	34.4%		373		
n.v.t.	2.2%		24		
Totaal			1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.6%		6	Totaal Respons	1,085
2	0.1%		1	Gemiddelde	9.0
3	0.1%		1	Laagste cijfer	1.0
4	0.2%		2	Hoogste cijfer	10.0
5	0.2%		2		
6	0.7%		7		
7	3.0%		32		
8	21.8%		236		
9	36.1%		392		
10	36.4%		395		
n.v.t.	1.0%		11		
Totaal			1,085		

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	0.5%		5	Totaal Respons	1,085
2	0.1%		1	Gemiddelde	8.9
3	0.1%		1	Laagste cijfer	1.0
4	0.2%		2	Hoogste cijfer	10.0
5	0.5%		5		
6	0.9%		10		
7	4.2%		46		
8	19.2%		208		
9	31.3%		340		
10	32.0%		347		
n.v.t.	11.1%		120		
Totaal			1,085		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.6%		6	Totaal Respons	1,085
2	0.2%		2	Gemiddelde	8.9
3	0.2%		2	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.1%		1		
6	0.7%		7		
7	4.3%		47		
8	18.3%		199		
9	24.8%		269		
10	27.8%		302		
n.v.t.	23.0%		250		
Totaal			1,085		

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

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.7%	8
2	0.1%	1
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.2%	2
6	0.6%	6
7	2.3%	25
8	19.5%	211
9	35.9%	390
10	39.8%	432
n.v.t.	0.9%	10
Totaal		1,085

Statistieken

Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	9.1
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.5%	5
2	0.1%	1
3	0.1%	1
4	0.1%	1
5	0.4%	4
6	0.7%	8
7	3.1%	34
8	24.9%	270
9	34.4%	373
10	31.2%	339
n.v.t.	4.5%	49
Totaal		1,085

Statistieken

Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	8.9
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.5%		5
2	0.1%		1
3	0.1%		1
4	0.0%		0
5	0.5%		5
6	0.4%		4
7	3.4%		37
8	25.6%		278
9	34.1%		370
10	31.0%		336
n.v.t.	4.4%		48
Totaal			1,085

Statistieken	
Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	8.9
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.6%		6
2	0.1%		1
3	0.3%		3
4	0.4%		4
5	0.4%		4
6	3.8%		41
7	12.1%		131
8	28.4%		308
9	20.8%		226
10	19.4%		210
n.v.t.	13.9%		151
Totaal			1,085

Statistieken	
Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	8.4
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.6%		6
2	0.3%		3
3	0.2%		2
4	0.3%		3
5	0.3%		3
6	1.7%		18
7	9.4%		102
8	27.1%		294
9	22.2%		241
10	21.6%		234
n.v.t.	16.5%		179
Totaal			1,085

Statistieken

Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	8.5
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.6%		6
2	0.2%		2
3	0.1%		1
4	0.3%		3
5	0.7%		8
6	0.7%		7
7	3.4%		37
8	20.2%		219
9	26.5%		287
10	47.5%		515
Totaal			1,085

Statistieken

Totaal Respons	1,085
Gemiddelde	9.1
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0