



Roozeboom  
consulting

# Rapportage patiëntenenquête Mondhygiënepraktijk De Ronde Venen

november 2016

## 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](http://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:	Mondhygiënepraktijk De Ronde Venen
Uitgevoerd door:	Roozeboom consulting b.v.
Periode:	november 2016

## Responscijfers

Respons (aantal personen):	153
----------------------------	-----

## Gemiddelde cijfers per onderwerp

Bereikbaarheid van de praktijk:	8,4
Afspraken maken:	8,6
De praktijk:	8,7
De zorgverlening door de mondhygiënist	8,7
Rekeningen en betalingen	8,4

---

Gemiddeld cijfer voor de praktijk: 8,5

Net Promotor Score: 8,7

## Mondhygiënepraktijk De Ronde Venen - resultaten

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

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.7%	1
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	1.3%	2
7	7.8%	12
8	39.9%	61
9	28.1%	43
10	20.3%	31
n.v.t.	2.0%	3
Totaal		153

### Statistieken

Totaal Respons	153
Gemiddelde	8.5
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.7%	1
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	1.3%	2
7	5.2%	8
8	40.5%	62
9	24.2%	37
10	15.7%	24
n.v.t.	12.4%	19
Totaal		153

### Statistieken

Totaal Respons	153
Gemiddelde	8.5
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

### Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking op onze website?

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.7%		1
2	0.0%		0
3	0.0%		0
4	0.0%		0
5	0.7%		1
6	0.7%		1
7	9.2%		14
8	35.3%		54
9	17.7%		27
10	7.8%		12
n.v.t.	28.1%		43
Totaal			153

#### Statistieken

Totaal Respons	153
Gemiddelde	8.2
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

### Hoe tevreden bent u over de gebruikersvriendelijkheid van onze website?

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.7%		1
2	0.0%		0
3	0.0%		0
4	0.0%		0
5	0.7%		1
6	0.7%		1
7	9.8%		15
8	36.6%		56
9	15.7%		24
10	5.9%		9
n.v.t.	30.1%		46
Totaal			153

#### Statistieken

Totaal Respons	153
Gemiddelde	8.1
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

**Totale  
respons Respons**

1	Bij mij is alles naar zin
1	De praktijk is makkelijk te bereiken. Met de trap en lift
1	De praktijk is prima te bereiken en gezellig zo in het centrum.
1	Geen
1	Geen opmerkingen
1	Geen opmerkingen, prima zo.
1	Geen opmerkingen.
1	Geen.
1	Goed
1	Goed bereikbaar
1	Goed bereikbaar.
1	Goed en makkelijk te bereiken
1	Helemaal goed.
1	Ik ga altijd op de fiets, en ij ben er in een goed kwartier
1	Ik heb liever openingstijden ook na 17:00 uur ivm werk
1	In de avond zou ook ok zijn qua dienstverlening
1	Maak (nog) geen gebruik van de website.
1	Midden in het dorp,prima
1	N.v.t
1	Prima
1	Prima bereikbaar, voldoende parkeergelegenheid
1	Prima te bereiken
1	Soms slechte parkeermogelijkheden
1	Uw website heb ik nog nooit bezocht...dus een goed gegeven.
1	Zeer goed bereikbaar.
1	Zoals jullie zien zijn mijn vrouw en ik zéér in onze nopjes met jullie.
1	de praktijk is goed te bereiken
1	fijn dat als ik inspreek , ik dezelfde dag of op zijn laatst de volgende dag wordt teruggebeld
1	geen
1	goed

**Totale  
respons Respons**

1	ik gebruik de website niet en kan daardoor geen waarde oordeel afgeven
1	nvt
1	ik maak altijd een volgende afspraak na de behandeling en heb nog nooit de praktijk gebeld of op de website gekeken.
1	Ik ben pas net klant bij jullie dus kan niet heel goed oordelen. Bereik jullie vooral telefonisch en dat gaat goed.
1	Ik ben erg te vrede over de praktijk. Ook vinden wij Reinout een een super aardige man,ook leuk voor de kinderen,vind ik erg belangrijk. En ook erg vriendelijke dames die er werken.
1	De afspraak die Ik heb gekregen voor de volgende x is voor mij voldoende informatie ! Ben heel tevreden over de behandeling en de goede adviezen
1	Ik heb overal op deze vragen nvt geantwoord, omdat als ik iets wil weten dan mail ik en heb ik altijd binnen korte tijd antwoord, dus dat is 10. Verder kijk ik niet op de website en weet ik de openingstijden niet. Ik maak altijd gelijk een volgende afspraak.
1	Geen extra opmerkingen. Via de parkeergarage goed bereikbaar en daarbuiten prima parkeergelegenheden.

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.7%	1	Totaal Respons	154
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.7
3	0.0%	0	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%	0		
6	0.7%	1		
7	3.9%	6		
8	41.6%	64		
9	26.6%	41		
10	24.0%	37		
n.v.t.	2.6%	4		
Totaal		154		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.7%		1	Totaal Respons	154
2	0.0%		0	Gemiddelde	8.6
3	0.0%		0	Laagste cijfer	1.0
4	0.7%		1	Hoogste cijfer	10.0
5	0.7%		1		
6	0.0%		0		
7	4.6%		7		
8	39.6%		61		
9	28.6%		44		
10	22.7%		35		
n.v.t.	2.6%		4		
Totaal			154		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.7%		1	Totaal Respons	154
2	0.0%		0	Gemiddelde	8.6
3	0.0%		0	Laagste cijfer	1.0
4	0.7%		1	Hoogste cijfer	10.0
5	0.7%		1		
6	0.7%		1		
7	4.6%		7		
8	39.0%		60		
9	25.3%		39		
10	24.0%		37		
n.v.t.	4.6%		7		
Totaal			154		

Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:



**Totale  
respons Respons**

1	Alles goed
1	Alles naar m'n wens, prima.
1	Bij verplaatsen afspraak moeilijk om op kortere termijn afspraak te maken
1	Een afspraak is altijd in goed overleg te maken
3	Geen
1	Geen alles prima.
1	Geen opmerkingen
1	Geen opmerkingen.
1	Goed
1	Ik kom elk half jaar en spreek die af wanneer ik bij jullie ben dus er is altijd wel plek
1	NVT
1	Nvt
1	Prima
1	Prima zo.
1	Top geregeld
1	Zeer prettig, flexibel en meedenkend
1	Zeer tevreden.
1	de baliemedewerkster is zeer vriendelijk, ga zo door
2	geen
1	goed
1	Mijn echtgenoot kan echter niet meer bij jullie terecht omdat hij op zijn vroegst 16.45u aanwezig kan zijn i.v.m zijn werk. Dit is erg jammer!
1	Van ter voren maak ik een afspraak en mocht die eventueel niet door kunnen gaan maak ik gewoon een nieuwe, geen probleem aan beide zijde.
1	Een '5' voor de termijn vraag omdat bij het verplaatsen van een afspraak het moeilijk is om op korte termijn een nieuwe afspraak te krijgen bij je eigen mondhygiëniste.
1	Wij zitten bij Monique de Bruin, en meestal maak ik een afspraak voor een half jaar of iets verder....dan hebben we nog genoeg keus, maar als er iets onverwachts op korte termijn moet en wij willen het bij Monique laten doen, dan is het wel lastig. Soms lukt het, soms niet.
1	Medewerkster(s) altijd vriendelijk. Tijdstip voor ons geen probleem en termijn al een half jaar van te voren geregeld. Top.

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.7%		1	Totaal Respons	154
2	0.0%		0	Gemiddelde	8.6
3	0.0%		0	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%		0		
6	1.3%		2		
7	3.9%		6		
8	36.4%		56		
9	37.0%		57		
10	18.8%		29		
n.v.t.	2.0%		3		
Totaal			154		

### Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.7%		1	Totaal Respons	154
2	0.0%		0	Gemiddelde	8.5
3	0.0%		0	Laagste cijfer	1.0
4	0.7%		1	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%		0		
6	1.3%		2		
7	6.5%		10		
8	39.0%		60		
9	31.8%		49		
10	19.5%		30		
n.v.t.	0.7%		1		
Totaal			154		

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

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.7%		1
2	0.0%		0
3	0.0%		0
4	0.0%		0
5	0.0%		0
6	0.0%		0
7	2.0%		3
8	29.9%		46
9	41.6%		64
10	25.3%		39
n.v.t.	0.7%		1
Totaal			154

#### Statistieken

Totaal Respons	154
Gemiddelde	8.9
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

### Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.7%		1
2	0.0%		0
3	0.0%		0
4	0.0%		0
5	0.7%		1
6	0.7%		1
7	7.1%		11
8	35.7%		55
9	34.4%		53
10	18.8%		29
n.v.t.	2.0%		3
Totaal			154

#### Statistieken

Totaal Respons	154
Gemiddelde	8.6
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

Totale respons	Respons
1	De praktijk ziet er hygiënisch en erg gezellig uit.
3	Geen
1	Geen opmerkingen
1	Geen opmerkingen, aardige balie-medewerkster.
1	Geen.
1	Goed
1	Helemaal tevreden
1	Het ziet er keurig uit, en de wachttijd ios bij mei nog nooit uitgelopen. Ik ben zeer tevreden.
1	Ik ben zeer tevreden.
1	Meestal wordt ik al eerder naar binnen geroepen erg fijn!
1	Mooie praktijk
1	NVT
1	Ook weer prima zo, en geen wensen.
1	Prachtige praktijk!
1	Zeer tevreden
1	geen
1	goed
1	graag weer Donald Duck's voor jong en oud!
1	Privacy in de praktijk kan voor een ander een probleem zijn vanwege de glazen stenen als afscheiding. Wij hebben er geen moeite mee maar ik kan mij voorstellen een ander wel. Beetje witkalk helpt al.
1	zowel de voorzieningen als de hygiene en netheid in de wachtkamer en in de praktijk zijn ruim voldoende
1	Graag de muziek een ietsiepietsie harder, nu kan ik als ik me concentreer toch de gesprekken volgen in de behandelkamers en andersom in de wachtruimte. ik vind het ook vervelend dat ik wel weet dat ik muziek hoor, maar nauwelijks hoor welke muziek het is, zo zacht staat het soms.
1	Ik vind de grote leestafel met de goed zittende stoelen en de mooie en recente tijdschriften heel prettig. Soms jammer dat de wachttijd altijd zo kort is

### Kent u de naam en functie van uw behandelaar?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
Ja	92.2%	142	Totaal Respons	154
Nee	7.8%	12		
Totaal		154		

### Hoe tevreden bent u over de uitleg van de mondhygiënist over de behandeling en waarom de behandeling plaats zal moeten vinden?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.7%	1	Totaal Respons	154
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.7
3	0.0%	0	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%	0		
6	0.7%	1		
7	3.3%	5		
8	36.4%	56		
9	38.3%	59		
10	20.8%	32		
n.v.t.	0.0%	0		
Totaal		154		

## De informatieverstrekking over de kosten van de behandeling door de mondhygiënist?

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.7%		1
2	1.3%		2
3	0.0%		0
4	0.0%		0
5	1.3%		2
6	4.6%		7
7	12.3%		19
8	28.6%		44
9	19.5%		30
10	11.7%		18
n.v.t.	20.1%		31
		Totaal	154

Statistieken	
Totaal Respons	154
Gemiddelde	8.1
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

## Hoe tevreden bent u over de vakkundigheid van de mondhygiënist?

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.7%		1
2	0.0%		0
3	0.0%		0
4	0.0%		0
5	0.7%		1
6	0.0%		0
7	2.6%		4
8	32.5%		50
9	39.0%		60
10	24.7%		38
n.v.t.	0.0%		0
		Totaal	154

Statistieken	
Totaal Respons	154
Gemiddelde	8.8
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

### Hoe tevreden bent u over de hygiëne tijdens de behandeling door de mondhygiënist?

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.7%		1	Totaal Respons	154
2	0.0%		0	Gemiddelde	8.9
3	0.0%		0	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%		0		
6	0.7%		1		
7	0.7%		1		
8	30.5%		47		
9	42.9%		66		
10	24.7%		38		
n.v.t.	0.0%		0		
		Totaal	154		

### Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de mondhygiënist?

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.7%		1	Totaal Respons	154
2	0.0%		0	Gemiddelde	8.8
3	0.0%		0	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%		0		
6	0.7%		1		
7	2.0%		3		
8	31.2%		48		
9	40.9%		63		
10	24.0%		37		
n.v.t.	0.7%		1		
		Totaal	154		

## De wijze waarop de mondhygiënist met u omgaat?

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.7%		1
2	0.0%		0
3	0.0%		0
4	0.0%		0
5	0.0%		0
6	0.7%		1
7	2.6%		4
8	27.9%		43
9	40.9%		63
10	27.3%		42
n.v.t.	0.0%		0
Totaal			154

### Statistieken

Totaal Respons 154

Gemiddelde 8.9

Laagste cijfer 1.0

Hoogste cijfer 10.0

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

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.7%		1
2	0.0%		0
3	0.0%		0
4	0.0%		0
5	0.0%		0
6	0.7%		1
7	2.0%		3
8	22.7%		35
9	24.7%		38
10	13.6%		21
n.v.t.	35.7%		55
Totaal			154

### Statistieken

Totaal Respons 154

Gemiddelde 8.7

Laagste cijfer 1.0

Hoogste cijfer 10.0



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

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.7%		1
2	0.0%		0
3	0.7%		1
4	0.0%		0
5	0.0%		0
6	0.0%		0
7	1.3%		2
8	35.1%		54
9	35.1%		54
10	27.3%		42
n.v.t.	0.0%		0
Totaal			154

Statistieken	
Totaal Respons	154
Gemiddelde	8.8
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over de zorgverlening door de mondhygiënist:

Totale respons	Respons
1	Als iets goed is komt het er vanzelf goed uit te zien.
1	De zorgverlening is uitstekend
1	Duwen soms wat hard op de lippen tijdens de behandeling
2	Geen
1	Geen opmerkingen
1	Geen opmerkingen, word altijd prima geholpen.
1	Geen, zeer tevreden
1	Geen.
1	Goed geen bijzonderheden
1	Het was prima in orde, maar ik heb slechts één ervaring
1	Ik ben heel erg tevreden over Monique, ze heeft altijd aandacht voor je.
1	Ik heb geen angst, maar kan geen NVT invullen...dus een 8 gedaan.
1	Is allemaal goed geregeld
1	Is altijd prima
1	Marieke ga zo door, je doet het prima!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
1	NVT
1	Over de kosten wordt mij niets verteld.
1	Prima behandeling!
1	Prima mondhygieniste.
1	Prima tevreden
1	Zeer tevreden
1	goed
1	ik ben tevreden
1	ik wordt altijd erg goed geholpen, vandaar de 10 en
1	Ik vind de behandeling zeer goed afgestemd op hoe Ik het graag wil, ik heb sommige erg gevoelige plekken, wordt zeer vakkundig aandacht aan gegeven.
1	De allereerste keer had ik geen goed gevoel, maar dat heb ik bij de volgende afspraak besproken en nu is het helemaal top!

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

Waarde	Percentage		Totale respons
1	0.7%		1
2	0.7%		1
3	0.7%		1
4	0.0%		0
5	1.3%		2
6	0.7%		1
7	8.4%		13
8	35.1%		54
9	20.1%		31
10	12.3%		19
n.v.t.	20.1%		31
Totaal			154

#### Statistieken

Totaal Respons	154
Gemiddelde	8.2
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	0.7%		1
2	0.0%		0
3	0.7%		1
4	0.0%		0
5	1.3%		2
6	0.7%		1
7	7.8%		12
8	27.9%		43
9	26.0%		40
10	16.9%		26
n.v.t.	18.2%		28
Totaal			154

#### Statistieken

Totaal Respons	154
Gemiddelde	8.5
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over rekeningen en betalingen:

**Totale  
respons Respons**

1	Alles word afgehandeld naar de zorgverzekeraar. Goede service.
1	Behandeling wordt rechtstreeks afgehandeld met mijn zorgverzekeraar.
1	De rekeningen worden doorgezonden naar de zorgverzekering.
3	Geen
1	Geen opmerkingen
1	Geen opmerkingen.
1	Goed ruim tijd om te betalen
1	Ik ben er tevreden over
1	Ik betaal altijd direct met mijn pasje
1	Ik heb nog nooit een rekening gezien
1	Ik mag kiezen of ik gelijk betaal of het thuis overmaak.
1	Ik zie meestal geen rekening, gaat rechtstreeks naar zilveren kruis, dus...
1	Kortom: ik ben dik tevreden. De rekeningen gaan via de zorgverzekeraar, dus....
1	Loopt automatisch via de verzekering
1	Mijn rekening wordt direct doorgestuurd!
1	NVT
1	Nog geen rekening gekregen
1	Rechtstreekse declaraties bij Centraal Beheer niet mogelijk (ligt aan GB)
1	Rekening wordt doorgestuurd naar verzekeraar , zie dus geen specificatie
1	Volgens mij gaat dit rechtstreeks via de verzekering
1	Zeer tevreden
1	Zie geen specificatie, gaat rechtstreeks naar zorgverzekeraar!
1	geen
1	goed
1	ik ben verzekerd . de rekening gaat direct aan mijn verzerkering. Ik ben aanvullend.
1	Specificaties zien we zelden omdat de verzekering de rekening betaald. Moeten we zelf iets betalen omdat het buiten de polis valt staat het keurig gespecificeerd. Je kunt toch pinnen? Prima dus en anders een rekening direct mee.
1	ik krijg direct een rekening per mail, die ik gelijk kan verwerken naar mijn ziektekostenverzekering. betalen kan ik ook direct, dan is alles gelijk geregeld.
1	Daar hebben wij geen zicht op. Rekeningen en specificaties gaan rechtstreeks via de zorgverzekeraar

**Totale  
respons Respons**

1	Ik vind het heel vervelend dat wij direct na de behandeling moeten pinnen. Bij de tandarts krijg ik de rekening mee en kan met een betalingstermijn betalen. Vind ik veel beter. Ik krijg hier het gevoel dat we wanbetalers zijn. Niet prettig.
1	Specificatie zie ik niet, omdat ik er niet op let, want ik vertrouw dat wel. Gaat gelijk naar verzekering.
1	goed, er is een goede specificatie, en als het eens anders is dan normaal, sturen ze een briefje mee. Ik kan ook altijd bellen voor informatie; helemaal top!

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.7%	1	Totaal Respons	154
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.7
3	0.0%	0	Laagste cijfer	1.0
4	0.7%	1	Hoogste cijfer	10.0
5	1.3%	2		
6	0.0%	0		
7	3.9%	6		
8	37.0%	57		
9	30.5%	47		
10	26.0%	40		
Totaal		154		

Hartelijk dank voor het invullen van de patiëntenenquête. Zoals eerder gemeld is het onderzoek anoniem. Indien u bepaalde aspecten met de mondhygiënist persoonlijk wilt bespreken, dan kunt u in onderstaand venster uw naam en telefoonnummer achterlaten. De mondhygiënist 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.

<b>Totale respons</b>	<b>Respons</b>
---------------------------	----------------

1	Geldt voor de hele praktijk: ga zo door!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
1	Heel plezierig dat er altijd puzzeltjes op het plafond te vinden zijn!
1	Iets meer mogelijkheden voor mensen die geen ruimte hebben om voor 16.30u te kunnen komen.
1	Tja, eigenlijk geen negatieve zaken te noemen. :)
1	Veel succes met de praktijk
1	geen
1	ja sorry ik geef nooit een 10 anders hadden jullie die zeker gekregen
1	Kortom ik ben super tevreden over jullie praktijk. Ik ben in behandeling bij Monique de Bruin.
1	Zou in de enquête ook een vraag willen zien over medicatie. Ben zelf hartpatiënt en vind dit toch wel belangrijk.
1	Enige jaren geleden had ik een slechte ervaring bij een andere mondhygiënist. De eerste keer ging ik erg nerveus naar jullie praktijk, maar al tijdens de eerste behandeling bij Jelleke, verdween mijn angst volledig. Ze is ontzettend lief, rustig en kundig. Ik ben ontzettend blij met haar.
1	Mondhygiënist is een aantal xx van persoon veranderd, vandaar dat het onthouden van de persoon en naam lastig was .
1	Ik lig bij andere mondhygiënistes te zweten op de stoel, bin Jelleke voel ik me beter op mijn gemak.