



Roozeboom  
consulting

# Rapportage patiëntenenquête Mondhygiënepraktijk de Ronde Venen

januari 2019

## 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:	januari 2019

## Responscijfers

Respons (aantal personen):	156
----------------------------	-----

## Gemiddelde cijfers per onderwerp

Bereikbaarheid van de praktijk:	8,8
Afspraken maken:	9,0
De praktijk:	9,0
De zorgverlening door de mondhygiënist	9,0
Rekeningen en betalingen	8,9

---

Gemiddeld cijfer voor de praktijk: 8,9

Net Promotor Score: 9,0

## Mondhygiënepraktijk De Ronde Venen - resultaten

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	1.3%	2	Totaal Respons	156
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.9
3	0.0%	0	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.6%	1		
6	0.6%	1		
7	4.5%	7		
8	26.3%	41		
9	26.3%	41		
10	40.4%	63		
n.v.t.	0.0%	0		
Totaal		156		

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	1.3%	2	Totaal Respons	156
2	0.0%	0	Gemiddelde	8.9
3	0.0%	0	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.6%	1		
6	0.0%	0		
7	3.2%	5		
8	28.2%	44		
9	30.1%	47		
10	34.0%	53		
n.v.t.	2.6%	4		
Totaal		156		

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

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.6%	1
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	1.3%	2
7	3.2%	5
8	26.9%	42
9	18.6%	29
10	23.1%	36
n.v.t.	26.3%	41
Totaal		156

#### Statistieken

Totaal Respons	156
Gemiddelde	8.7
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.6%	1
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	1.3%	2
7	3.2%	5
8	29.5%	46
9	18.0%	28
10	21.2%	33
n.v.t.	26.3%	41
Totaal		156

#### Statistieken

Totaal Respons	156
Gemiddelde	8.7
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

<b>Totale respons</b>	<b>Respons</b>
1	A'vonds openstelling
1	Afstand tot woonplaats maar mijn werk ligt in mijnrecht
1	Gaat altijd prima zelfs als er markt is
1	Gebruik website nooit , verder prima
1	Geen
1	Geen eigen parkeergelegenheid.
1	Goed in de buurt
1	Goed bereikbaar
1	Ik ben zeer tevreden met de bereikbaarheid van de praktijk.
1	Ik heb nog nooit gebruik gemaakt van de website
1	Ik maak eigenlijk geen gebruik van de website.
1	Is goed
1	Openstelling in de avonden zou ook prettig zijn bijv. Tot 19uur
1	Prima
1	Prima in orde
1	Prima bereikbaar
1	Prima bereikbaar en wordt netjes teruggebeld bv na mail
1	Prima bereikbaar.....kijk eigenlijk nooit op de website.
1	Zou graag later op dag of avond ivm werk

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	1.3%	2	Totaal Respons 156
2	0.0%	0	Gemiddelde 9.0
3	0.0%	0	Laagste cijfer 1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	1.3%	2	
8	23.7%	37	
9	30.8%	48	
10	40.4%	63	
n.v.t.	2.6%	4	
Totaal		156	

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.6%	1	Totaal Respons 156
2	0.0%	0	Gemiddelde 9.0
3	0.0%	0	Laagste cijfer 1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.6%	1	
6	1.3%	2	
7	5.1%	8	
8	19.9%	31	
9	30.8%	48	
10	41.7%	65	
n.v.t.	0.0%	0	
Totaal		156	

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken	
1	0.6%	1	Totaal Respons	156
2	0.6%	1	Gemiddelde	9.0
3	0.0%	0	Laagste cijfer	1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer	10.0
5	0.0%	0		
6	0.6%	1		
7	6.4%	10		
8	21.2%	33		
9	28.9%	45		
10	41.0%	64		
n.v.t.	0.6%	1		
Totaal		156		

Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

Totale respons	Respons
1	Afspraak verzetten is lastig duurt vaak lang
1	De praktijk zit snel vol qua afspraken
1	Debhgieniste is druk maar ik maak ruim op tijd afspraken dan komt t goed
1	Erg vriendelijke assistentes, vooral die met dat donkere haar; ik geloof dat ze Paulina heet
1	Geen
1	Geen bijzonderheden alles prima
1	Heel vriendelijk personeel en fijne behandeling.
1	Helemaal goed. Ik heb geen klacht over.
1	Plan altijd voor uit
1	Wij komen alleen op donderdag. De balie assistent en mondhygiënist maken ons bezoek aan de praktijk altijd heel gezellig. Wij zijn super tevreden.



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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.6%	1	Totaal Respons 156
2	0.0%	0	Gemiddelde 9.0
3	0.0%	0	Laagste cijfer 1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.6%	1	
6	1.9%	3	
7	5.1%	8	
8	18.6%	29	
9	32.1%	50	
10	40.4%	63	
n.v.t.	0.6%	1	
Totaal		156	

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.6%	1	Totaal Respons 156
2	0.6%	1	Gemiddelde 8.8
3	0.0%	0	Laagste cijfer 1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	0.6%	1	
7	3.9%	6	
8	29.5%	46	
9	32.7%	51	
10	31.4%	49	
n.v.t.	0.6%	1	
Totaal		156	

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

Waarde	Percentage	Totale respons
1	1.3%	2
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	1.3%	2
8	13.5%	21
9	38.5%	60
10	45.5%	71
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		156

### Statistieken

Totaal Respons	156
Gemiddelde	9.2
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage	Totale respons
1	1.3%	2
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.6%	1
6	0.0%	0
7	4.5%	7
8	19.2%	30
9	36.5%	57
10	34.6%	54
n.v.t.	3.2%	5
Totaal		156

### Statistieken

Totaal Respons	156
Gemiddelde	8.9
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

Totale respons	Respons
1	Alles zeer netjes.
1	B
1	Geen
1	Keurig verzorgd
1	Misschien dagelijkse krant in de wachtkamer
1	Top praktijk
1	Wachtkamer is schoon, temperatuur in de wachtkamer is ook goed
1	Werken altijd keurig op tijd
1	Ziet er allemaal netjes uit

Kent u de naam en functie van uw behandelaar?

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
Ja	88.5%	138	Totaal Respons 156
Nee	11.5%	18	
Totaal		156	

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	0.0%	0	Totaal Respons 156
2	1.3%	2	Gemiddelde 9.1
3	0.0%	0	Laagste cijfer 2.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	2.6%	4	
8	18.0%	28	
9	37.2%	58	
10	40.4%	63	
n.v.t.	0.6%	1	
Totaal		156	

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.0%	0	Totaal Respons 156
2	0.6%	1	Gemiddelde 8.5
3	0.0%	0	Laagste cijfer 2.0
4	0.6%	1	Hoogste cijfer 10.0
5	0.6%	1	
6	3.9%	6	
7	8.3%	13	
8	26.3%	41	
9	25.0%	39	
10	21.2%	33	
n.v.t.	13.5%	21	
Totaal		156	

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.6%	1	Totaal Respons 156
2	0.6%	1	Gemiddelde 9.2
3	0.0%	0	Laagste cijfer 1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	2.6%	4	
8	12.8%	20	
9	37.8%	59	
10	45.5%	71	
n.v.t.	0.0%	0	
Totaal		156	

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.6%	1	Totaal Respons 156
2	0.6%	1	Gemiddelde 9.2
3	0.0%	0	Laagste cijfer 1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	1.9%	3	
8	12.8%	20	
9	37.8%	59	
10	46.2%	72	
n.v.t.	0.0%	0	
Totaal		156	

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	1.3%	2	Totaal Respons 156
2	0.0%	0	Gemiddelde 9.2
3	0.0%	0	Laagste cijfer 1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	4.5%	7	
8	10.9%	17	
9	36.5%	57	
10	46.8%	73	
n.v.t.	0.0%	0	
Totaal		156	

### De wijze waarop de mondhygiënist met u omgaat?

Waarde	Percentage	Totale respons
1	1.3%	2
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	3.2%	5
8	12.8%	20
9	33.3%	52
10	49.4%	77
n.v.t.	0.0%	0
Totaal		156

### Statistieken

Totaal Respons	156
Gemiddelde	9.2
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	0.6%	1
2	0.0%	0
3	0.6%	1
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.0%	0
7	2.6%	4
8	12.8%	20
9	22.4%	35
10	28.2%	44
n.v.t.	32.7%	51
Totaal		156

### Statistieken

Totaal Respons	156
Gemiddelde	9.0
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	Statistieken
1	0.6%	1	Totaal Respons 156
2	0.6%	1	Gemiddelde 9.2
3	0.0%	0	Laagste cijfer 1.0
4	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	2.6%	4	
8	15.4%	24	
9	34.6%	54	
10	46.2%	72	
n.v.t.	0.0%	0	
Totaal		156	

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

Totale respons	Respons
1	Alles gaat via de verzekering
1	Alles is vO Volkomen naar wens, nu
1	Geen op aanmerkingen
1	Gewoon hele goede behandeling
1	Onze mondhygiënist is de beste en de liefste.
1	Prima!
1	Ze is een heel goed mondhygiënist. Super tevreden
1	Zeer blij met Monique
1	Tevreden want ik heb eerder andere mondhygiënist gehad maar deze is gewoon goed waar ik graag kom

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

Waarde	Percentage	Totale respons
1	0.6%	1
2	0.0%	0
3	0.6%	1
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	1.9%	3
7	7.1%	11
8	20.5%	32
9	26.9%	42
10	24.4%	38
n.v.t.	18.0%	28
Totaal		156

#### Statistieken

Totaal Respons	156
Gemiddelde	8.7
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%	1
2	0.0%	0
3	0.6%	1
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	0.6%	1
7	1.9%	3
8	19.2%	30
9	25.0%	39
10	36.5%	57
n.v.t.	15.4%	24
Totaal		156

#### Statistieken

Totaal Respons	156
Gemiddelde	9.0
Laagste cijfer	1.0
Hoogste cijfer	10.0



Graag uw opmerkingen en wensen over rekeningen en betalingen:

Totale respons	Respons
1	Alles gaat via de verzekering
1	Bedankt Handelaar gaat direct naar verzekering. Dus ik heb geen flauw idee van de kosten
1	Gaat rechtstreeks naar de verzekering.
1	Geen
1	Ik zie nooit een rekening gaat rechtstreeks naar de verzekering
1	Loopt allemaal via de verzekering.
1	Prima
1	Rechtstreeks naar zorgverzekering

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	1.3%	2	Totaal Respons 156
2	0.0%	0	Gemiddelde 9.0
3	0.0%	0	Laagste cijfer 1.0
4	0.6%	1	Hoogste cijfer 10.0
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	4.5%	7	
8	18.0%	28	
9	34.0%	53	
10	41.7%	65	
Totaal		156	

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	Kom met plezier naar de mondhygiënist . Vriendelijk attent behulpzaam geduld netjes . Chapeau
1	Mis een kapstok in de wachtruimte
1	Uitermate tevreden met Monique en de praktijk
1	Zeer tevreden, mijn dank voor de goede zorgen. Groet, brigitte
1	Waardering is zeer persoonsgebonden. Ik ben heel blij met Monique. Daarop heb ik de enquête ingevuld. Haar vervangers zouden wat lager hebben gescoord.