



Roozeboom
consulting

Rapportage patiëntenenquête Mondzorg Jonker

juli 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 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:	Mondzorg Jonker
Uitgevoerd door:	Roozeboom consulting b.v.
Periode:	juli 2019

Responscijfers

Respons (aantal personen):	78
----------------------------	----

Gemiddelde cijfers per onderwerp

Bereikbaarheid van de praktijk:	8,9
Afspraken maken:	9,0
De praktijk:	8,9
De zorgverlening door de mondhygiënist	9,4
Rekeningen en betalingen	9,0

Gemiddeld cijfer voor de praktijk: 9,0

Net Promotor Score: 9,4

Mondzorg Jonker - resultaten

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Gemiddelde	9.4
2	0.0%		0	Laagste cijfer	8.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	0.0%		0		
6	0.0%		0		
7	0.0%		0		
8	11.5%		9		
9	34.6%		27		
10	52.6%		41		
n.v.t.	1.3%		1		
Totaal			78		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Gemiddelde	8.7
2	0.0%		0	Laagste cijfer	6.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	0.0%		0		
6	5.1%		4		
7	9.0%		7		
8	15.4%		12		
9	23.1%		18		
10	23.1%		18		
n.v.t.	24.4%		19		
Totaal			78		

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	0.0%		0
6	1.3%		1
7	2.6%		2
8	21.8%		17
9	24.4%		19
10	11.5%		9
n.v.t.	38.5%		30
		Totaal	78

Statistieken

Gemiddelde	8.7
Laagste cijfer	6.0
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	0.0%		0
6	0.0%		0
7	5.1%		4
8	19.2%		15
9	28.2%		22
10	10.3%		8
n.v.t.	37.2%		29
		Totaal	78

Statistieken

Gemiddelde	8.7
Laagste cijfer	7.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Totale respons	Respons
1	Alle parkeerplaatsen in de buurt kunnen bezet zijn
1	Bereikbaarheid goed
1	De praktijk Heeft nog geen mobiel nummer om te kunnen appen
1	De praktijk is goed te bereiken zowel vroeg in de ochtend als in de avond is erg prettig
1	Geen
1	Gewoon prima
1	Ik ben tevreden. Contact gaat via mail of telefonisch en dat werkt prima
1	Ik ben zeer tevreden maar er is altijd ruimte voor verbetering.
1	Ik heb de website nooit geraadpleegd
1	Ik heb nog nooit gebeld of de website bezocht
1	Ik heb nooit gebruik gemaakt van de website. Heb hier dus geen oordeel over.
1	Telefonisch af en toe lastig bereikbaar
1	Top! Fijn dat er nog een bevestiging per SMS/Whatsapp wordt verstuurd
1	Voor ons op loopafstand.!
1	Zeer tevreden met avond- en zaterdagochtend openingstijden.
1	de bereikbaarheid is slecht. Vaste parkeerplekken voor de praktijk is een oplossing.
1	er word snel terug gebeld als je iets inspreekt compliment hiervoor
2	geen
1	hier heb ik nog niet mee te maken gehad. Ik kom eens in het half jaar op afspraak.
1	hoef ze nooit te bellen ; afspraak wordt gemaakt en altijd goed opgevolgd met sms en reminders
1	ik heb website nooit bekeken; ik hoef de praktijk eigenlijk ook nooit te bellen
1	Toen ik een keer belde om wat te vragen, kreeg ik een antwoordapparaat en werd verwezen naar de website. Ik krijg tijdens kantooruren liever een persoon aan de telefoon!
1	Het is uitstekend. Ook e-mail om je aan de afspraak te herinneren en een SMS een dagvan tevoren, prima
1	Parkeren is vaak lastig. Het lukt meestal wel bij de flats iets verder op, maar dat is eigenlijk niet toegestaan.
1	Geweldig dat ik 's avonds terecht kan. Prettig dat je een reminder per mail krijgt. De website bezoek ik niet
1	Eerlijk gezegd nooit op de website gekeken !! Eerste afspraak gemaakt via een binnenloopmoment op de praktijk
1	De halfjaarlijkse afspraken lopen prima. Kort tevoren krijg ik een reminder. Tijdens de behandeling krijg ik tips. Ik heb eigenlijk geen reden om op de website te kijken.
1	Ik heb geen telefonisch contact, en bezoek de website niet. Ik woon naast de praktijk, vandaar "nvt" antwoorden.


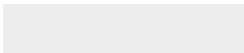
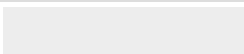
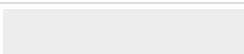
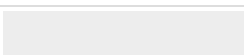
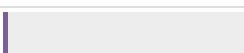
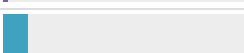
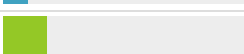
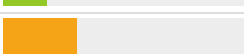
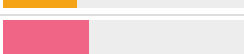
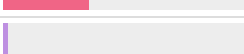
Hoe tevreden bent u over de wijze waarop onze medewerk(st)er aan de balie met u omgaat?

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Gemiddelde	9.1
2	0.0%		0	Laagste cijfer	6.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	0.0%		0		
6	1.3%		1		
7	1.3%		1		
8	21.8%		17		
9	29.5%		23		
10	38.5%		30		
n.v.t.	7.7%		6		
Totaal			78		

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	Gemiddelde	9.1
2	0.0%		0	Laagste cijfer	7.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	0.0%		0		
6	0.0%		0		
7	6.4%		5		
8	18.0%		14		
9	32.1%		25		
10	43.6%		34		
n.v.t.	0.0%		0		
Totaal			78		

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	0.0%		0
5	0.0%		0
6	2.6%		2
7	10.3%		8
8	18.0%		14
9	30.8%		24
10	35.9%		28
n.v.t.	2.6%		2
Totaal			78

Statistieken

Gemiddelde	8.9
Laagste cijfer	6.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

**Totale
respons Respons**

1	Dit gaat probleem. De wensen van de patiënt staan bovenaan.
1	Fijn dat er 's avonds altijd plek is
1	Geen
1	Ik maak afspraken een half jaar van te voren, dan is er ruim voldoende keuze.
1	Kan snel terecht en ook op tijdstip dat mij goed uitkomt
1	N.v.t.
1	Nog geen spoedsituaties meegemaakt. Ik maak mijn afspraken direct een half jaar vooruit
1	Termijn is soms wel lastig; ik plan mijn afspraken daarom een half jaar vantevoren in
1	ben erg te spreken over de openingstijden en het personeel
2	geen
1	ik maak half jaar tevoren afspraak
1	kwestie van ruim vooruit plannen
1	Ik wil graag bij mijn vaste mondhygieniste en daarom verschuift de datum bij het eventueel moeten verzetten van mijn afspraak nogal. Maar dat is dan mijn eigen keuze. Want ik zou wel sneller bij een andere terecht kunnen....zo is mijn ervaring.
1	Afspraken gaan via de behandelaar . tot op heden weinig/geen contact gehad via de baliemedewerkster
1	Afspraak maken is erg fijn en kan voor het hele jaar dus kan je er goed rekening mee houden en kan er aan je wensen worden voldaan

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Gemiddelde	9.1
2	0.0%		0	Laagste cijfer	6.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	0.0%		0		
6	1.3%		1		
7	6.4%		5		
8	11.5%		9		
9	41.0%		32		
10	38.5%		30		
n.v.t.	1.3%		1		
Totaal			78		

Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Gemiddelde	8.2
2	0.0%		0	Laagste cijfer	5.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	1.3%		1		
6	9.0%		7		
7	21.8%		17		
8	25.6%		20		
9	21.8%		17		
10	20.5%		16		
n.v.t.	0.0%		0		
Totaal			78		

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	0.0%		0
8	16.7%		13
9	32.1%		25
10	51.3%		40
n.v.t.	0.0%		0
		Totaal	78

Statistieken

Gemiddelde	9.3
Laagste cijfer	8.0
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	0.0%		0
7	9.0%		7
8	18.0%		14
9	29.5%		23
10	42.3%		33
n.v.t.	1.3%		1
		Totaal	78

Statistieken

Gemiddelde	9.1
Laagste cijfer	7.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

Totale respons	Respons
1	De wachttijden zijn altijd kort, dus vind ik de wachtruimte daarvoor ruim voldoende.
1	Geen
1	Ik voel me altijd wat ongemakkelijk als je gesprekken van de balieassistente kan horen
1	Ik zou niet weten welke faciliteiten er in de wachtruimte zijn. Maak hier nooit gebruik van.
1	Misschien een water en of koffie apparaat
1	N.v.t.
1	Nog nooit hoeven wachten
1	Ziet er altijd netjes en schoon uit heel belangrijk
3	geen
1	Telefoongesprekken in het baliekantoor zijn in de wachtkamer letterlijk te volgen.Vaak niet erg ,maar hoort niet denk ik.
1	wachtkamer is een beetje krap. Je zit in een smalle gang waar ook mensen uit de ouderenzorg langs komen.
1	Patiënten kunnen veelal het gesprek tussen receptioniste en patiënt volgen Privacy is niet gewaarborgd.
1	Geen uitgebreide faciliteiten in de wachtkamer, maar voldoende Wel tevreden over de privacy in behandelkamer, maar geen privacy in wachtruimte
1	één woord! "uitstekend".

Kent u de naam en functie van uw behandelaar?

Waarde	Percentage	Totale respons
Ja	94.9%	74
Nee	5.1%	4
Totaal		78

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	Gemiddelde	9.5
2	0.0%		0	Laagste cijfer	8.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	0.0%		0		
6	0.0%		0		
7	0.0%		0		
8	9.0%		7		
9	35.9%		28		
10	53.9%		42		
n.v.t.	1.3%		1		
Totaal			78		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Gemiddelde	8.9
2	0.0%		0	Laagste cijfer	6.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	0.0%		0		
6	1.3%		1		
7	7.7%		6		
8	21.8%		17		
9	26.9%		21		
10	33.3%		26		
n.v.t.	9.0%		7		
Totaal			78		

Hoe tevreden bent u over de vakkundigheid van de mondhygiënist?

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	2.6%		2
8	3.9%		3
9	30.8%		24
10	62.8%		49
n.v.t.	0.0%		0
		Totaal	78

Statistieken

Gemiddelde	9.5
Laagste cijfer	7.0
Hoogste cijfer	10.0

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

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	1.3%		1
8	10.3%		8
9	25.6%		20
10	62.8%		49
n.v.t.	0.0%		0
		Totaal	78

Statistieken

Gemiddelde	9.5
Laagste cijfer	7.0
Hoogste cijfer	10.0

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Gemiddelde	9.6
2	0.0%		0	Laagste cijfer	8.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	0.0%		0		
6	0.0%		0		
7	0.0%		0		
8	9.0%		7		
9	23.1%		18		
10	68.0%		53		
n.v.t.	0.0%		0		
Totaal			78		

De wijze waarop de mondhygiënist met u omgaat?

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Gemiddelde	9.6
2	0.0%		0	Laagste cijfer	8.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	0.0%		0		
6	0.0%		0		
7	0.0%		0		
8	5.1%		4		
9	33.3%		26		
10	61.5%		48		
n.v.t.	0.0%		0		
Totaal			78		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Gemiddelde	9.5
2	0.0%		0	Laagste cijfer	8.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	0.0%		0		
6	0.0%		0		
7	0.0%		0		
8	6.4%		5		
9	19.2%		15		
10	33.3%		26		
n.v.t.	41.0%		32		
		Totaal	78		

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

Waarde	Percentage		Totale respons	Statistieken	
1	0.0%		0	Gemiddelde	9.6
2	0.0%		0	Laagste cijfer	8.0
3	0.0%		0	Hoogste cijfer	10.0
4	0.0%		0		
5	0.0%		0		
6	0.0%		0		
7	0.0%		0		
8	9.0%		7		
9	26.9%		21		
10	64.1%		50		
n.v.t.	0.0%		0		
		Totaal	78		

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

**Totale
respons Respons**

1	Annelies is een TOPPERTJE!
2	Geen
1	Ik ben heel blij met mijn mondhygieniste
1	Met een score van 9 heb ik hier niets bij toe te voegen!
1	N.v.t
1	Super service!
1	TOP
1	Zeer tevreden!
1	annelies zorgt dat een ieder zich snel op zijn gemak voelt
1	ben erg tevreden
1	geen
1	ik vind het geweldig dat ik met elke vraag kan komen, alles is bespreekbaar . Zeer deskundig
1	Mondhygieniste neemt altijd de tijd bespreekt met mij de problemen geef ook advies wat ik aan de tandarts kan doorgeven erg fijn na de eerste behandeling was mijn angst weggenomen dat is nu 2 jaar geleden als er echt problemen zijn neemt zij ook contact met de tandarts op.
1	Fijn dat ze (Laura) van te voren aankondigt waar ze begint en wat ze gaat doen, ze werkt rustig, komt prettig over.
1	Ik ben zo blij met en tevreden over mijn behandelaar dat ik nooit wil veranderen. Ik heb er aardig wat meegemaakt in mijn leven en deze staat op eenzame hoogte qua professionaliteit. Ik schrijf dit soort meningen niet snel (if ever).
1	Het resultaat van de behandeling is niet alleen afhankelijk van de behandelaar. Mijn eigen bijdrage aan het resultaat is niet optimaal dus dat heeft wel degelijk invloed op het resultaat !!

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	0.0%		0
4	0.0%		0
5	0.0%		0
6	0.0%		0
7	6.4%		5
8	26.9%		21
9	35.9%		28
10	24.4%		19
n.v.t.	6.4%		5
Totaal			78

Statistieken

Gemiddelde	8.8
Laagste cijfer	7.0
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	0.0%		0
5	0.0%		0
6	0.0%		0
7	3.9%		3
8	25.6%		20
9	25.6%		20
10	41.0%		32
n.v.t.	3.9%		3
Totaal			78

Statistieken

Gemiddelde	9.1
Laagste cijfer	7.0
Hoogste cijfer	10.0

Graag uw opmerkingen en wensen over rekeningen en betalingen:

Totale respons	Respons
1	Geen
1	Handig om meteen te kunnen pinnen
1	Ik vind het prettig dat ik meteen kan betalen
1	Machtigen zou fijn zijn
1	Met een lach: "Het moet".
1	N.v.t.
1	Zou fijn zijn als de rekening ook naar de zorgverzekering werd gestuurd
1	geen
1	ik zou graag contant willen betalen ipv pinnen
1	De specificaties zeggen me niet zoveel. Volgens mij staat erop de rekening wat erop moet staan voor de verzekering.
1	De meeste bedrijven hebben hun betaalproces tegenwoordig goed ingericht. Dat is min of meer vanzelfsprekend.
1	Specificatie zijn allemaal codes, logisch maar voor een "leek" natuurlijk niet te begrijpen. Vind ik niet erg, moet toch betalen cq dien de rekening in bij de zorgverzekeraar

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

Waarde	Percentage	Totale respons	Statistieken
1	0.0%	0	Gemiddelde 9.4
2	0.0%	0	Laagste cijfer 7.0
3	0.0%	0	Hoogste cijfer 10.0
4	0.0%	0	
5	0.0%	0	
6	0.0%	0	
7	1.3%	1	
8	16.7%	13	
9	25.6%	20	
10	56.4%	44	
Totaal		78	

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.

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

1	Geen Bijzonderheden
1	Jan de Kreek 0627217193
1	Mis alleen nog een lekker kopje kofie met een koekje in de wachtkamer
1	geen
1	Ik ben zeer tevreden! De Mondhygieniste verwijst mij ook naar de tandarts als zij denkt dat het nodig is.
1	Nog even over de website, ben ik vergeten, zit geen zoekfunctie op. Persoonlijk vind ik dat wel handig. Ik mis ook de prijzen van de diverse behandelingen die worden aangeboden. Wellicht is het een idee om een doorlink te maken bij iedere behandeling met korte uitleg en wat het kost en of dat het wel/niet wordt vergoed door een verzekering als je die hebt afgesloten. Verder een meer dan top praktijk. Stuur iedereen er naar door!
1	Mijn complimenten voor de vriendelijkheid, betrokkenheid en vakkundigheid van mw. L. van der Bruggen.