

# Rapport patiëntenenquête Tandartspraktijk Picavet - H.N.A. Picavet - april 2023



Roozeboom  
consulting

## Inleiding

### Doel van het onderzoek

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

## Bereikbaarheid van de praktijk

*Hoe tevreden bent u over:*

|  |     |
|--|-----|
| De dagelijkse openingstijden van de praktijk?  | 8,2 |
| De telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden? | 8,1 |
| De informatieverstrekking op onze website?   | 7,9 |
| De gebruikersvriendelijkheid van onze website?                                       | 7,7 |

## Afspraken maken

*Hoe tevreden bent u over:*

|   |     |
|---|-----|
| De bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie?                      | 8,2 |
| De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip? | 7,7 |
| De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling?                    | 7,5 |

## De praktijk

*Hoe tevreden bent u over:*

|   |     |
|---|-----|
| De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling? | 7,5 |
| De voorzieningen in de wachtkamer?                            | 7,7 |
| De privacy in de praktijk?                                    | 8,0 |

## 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? | 8,0 |
| De vakkundigheid van de assistent?  | 8,1 |
| De hygiëne tijdens de behandeling door de assistent?                                    | 8,1 |
| De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de assistent?               | 7,9 |
| Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de assistent?      | 8,2 |
| Het resultaat van de behandeling door de assistent?                                     | 8,0 |
| De manier van waarop de assistent met u omgaat?   | 7,9 |

### De behandeling door de tandarts

Hoe tevreden bent u over:

|  |     |
|--|-----|
| De informatieverstrekking over de behandeling door de tandarts?                        | 8,0 |
| De informatieverstrekking over de kosten van de behandeling?                           | 7,2 |
| De wijze waarop de tandarts u betreft bij het besluit om over te gaan tot behandeling? | 8,2 |
| De tijd die uitgetrokken wordt voor het beantwoorden van vragen door de tandarts?      | 8,1 |
| De persoonlijke aandacht van de tandarts voor u tijdens de behandeling?                | 8,2 |
| Het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de tandarts?                         | 8,1 |
| De hygiëne/netheid tijdens de behandeling?   | 8,4 |
| De zorg van de tandarts om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden?              | 8,1 |
| Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de tandarts?      | 7,8 |
| De manier waarop de tandarts met u omgaat?   | 8,1 |
| De werksfeer tussen de tandarts en de medewerker(s)?                                   | 7,7 |
| De samenwerking tussen de tandarts en de medewerker(s)?                                | 7,8 |

### Rekeningen en betalingen

Hoe tevreden bent u over:

|   |     |
|---|-----|
| De specificatie van de kosten van de behandeling? | 7,2 |
| De wijze waarop u de betaling kunt voldoen?       | 7,1 |

### Net Promotor Score

|   |     |
|---|-----|
| Hoe waarschijnlijk is het dat u onze praktijk zou aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden? | 8,1 |
|---|-----|

## Bereikbaarheid van de praktijk

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 3.3%       | 2         |
| 7      | 3.3%       | 2         |
| 8      | 21.7%      | 13        |
| 9      | 23.3%      | 14        |
| 10     | 48.3%      | 29        |

Totaal: 60

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.9 |
| Totaal Respons | 60  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 3.3%       | 2         |
| 7      | 5.0%       | 3         |
| 8      | 18.3%      | 11        |
| 9      | 31.7%      | 19        |
| 10     | 40.0%      | 24        |
| n.v.t. | 1.7%       | 1         |

Totaal: 60

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.8 |
| Totaal Respons | 59  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 3.3%       | 2         |
| 8      | 23.3%      | 14        |
| 9      | 21.7%      | 13        |
| 10     | 20.0%      | 12        |
| n.v.t. | 30.0%      | 18        |

**Totaal: 60**

#### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.7 |
| Totaal Respons | 42  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 6.7%       | 4         |
| 8      | 21.7%      | 13        |
| 9      | 21.7%      | 13        |
| 10     | 20.0%      | 12        |
| n.v.t. | 28.3%      | 17        |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.6 |
| Totaal Respons | 43  |

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

### Totale respons

### Respons

|   |  |
|---|--|
| 2 | Geen   |
| 1 | -  |
| 1 | Afspraken plannen via een agenda op de site of chat. |
| 1 | Bereikbaar is prima                                  |
| 1 | Geen. Loopt goed                                     |

**Totale  
respons****Respons**

1

Goed werk

1

Goed zeer te vreden

1

Goede telefonische uitleg

1

Heb nog nooit op de website gekeken.

1

Ik heb de website nog nooit gebruikt

1

Is altijd bereikbaar. Altijd zeer vriendelijk.

1

Je wordt snel geholpen.

1

Maak eigenlijk geen gebruik van website, dus kan hier geen oordeel over vellen.

1

Niet anders dan vol lof goed bereikbaar

1

Niet gekeken naar de site

1

Nooit op de website gekeken, vandaar net ingevuld.

1

Perfekte bereikbaarheid en geen lange wachttijden

1

Prima geen opmerking

1

Prima!

1

Prima, ook voldoende parkeerruimte

1

Zeer goed

1

geen

1

geen problemen ervaren mbt bereikbaarheid. website is volledig en wat nodig is, is goed vindbaar.

1

houden zo

1

ik gebruik uw website niet maar zal er eens op kijken

1

ik maak van de website geen gebruik

# 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      | 1.7%       | 1                 |
| 7      | 1.7%       | 1                 |
| 8      | 13.3%      | 8                 |
| 9      | 31.7%      | 19                |
| 10     | 51.7%      | 31                |
|        |            | <b>Totaal: 60</b> |

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 9.2 |
| Totaal Respons | 60  |

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



| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 3.3%       | 2         |
| 6      | 5.0%       | 3         |
| 7      | 11.7%      | 7         |
| 8      | 11.7%      | 7         |
| 9      | 30.0%      | 18        |
| 10     | 38.3%      | 23        |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.6 |
| Totaal Respons | 60  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 3.3%       | 2         |
| 5      | 1.7%       | 1         |
| 6      | 8.3%       | 5         |
| 7      | 11.7%      | 7         |
| 8      | 11.7%      | 7         |
| 9      | 26.7%      | 16        |
| 10     | 33.3%      | 20        |
| n.v.t. | 3.3%       | 2         |

Totaal: 60

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.4 |
| Totaal Respons | 58  |

9. Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

### Totale respons Respons

|   |                         |
|---|-------------------------|
| 2 | Geen                    |
| 1 | Altijd goed in overleg! |

## Totale respons Respons

|   |  |
|---|--|
| 1 | Dat verloopt soepel en naar wens   |
| 1 | Erg flexibel in het maken van afspraken. Fijn dat afspraken per mail gaan die direct in de agenda gezet kunnen worden.   |
| 1 | Erg tevreden   |
| 1 | Geen bijzonderheden...altijd voldoende gelegenheid om afspraken te maken   |
| 1 | Geen opmerking   |
| 1 | Geen veranderingen ,gaat prima,!   |
| 1 | Het is druk in de praktijk. Om die reden zit er vrij lange tijd tussen het maken van de afspraak en de afspraak zelf.  |
| 1 | Ik krijg een mail om een afspraak te maken voor halfjaarlijkse controle. Als ik dan bel kan ik pas 4 maanden later terecht. Assistentie gaf dat als eerste mogelijkheid. |
| 1 | Makkelijk en flexibel  |
| 1 | Moet altijd lang wachten zeker als je een afspraak wilt verzetten  |
| 1 | Mogelijkheid voor een controle afspraak ligt te ver in de tijd. Ook als je geen hoge eisen stelt.  |
| 1 | Proces loopt prima   |
| 1 | Verlopen vaak prima op tijd  |
| 1 | Vriendelijke en vakkundige behandeling aan de balie. Bij vragen wordt goed geluisterd en deskundig antwoord verstrekt.   |
| 1 | Wanneer er iets aan de hand is snel aan de beurt. Voor controleafspraak gaat er meer tijd overheen   |
| 1 | Ze proberen het altijd goed te regelen, de afspraken   |
| 1 | Zeer flexibel en erg vriendelijk.  |
| 1 | houden zo  |
| 1 | twee keer met spoed langs moeten komen vanwege een afgebroken kies. Kon de volgende ochtend direct langskomen  |

## De praktijk

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

| Waarde | Percentage | Responses         |
|--------|------------|-------------------|
| 1      | 1.7%       | 1                 |
| 6      | 1.7%       | 1                 |
| 7      | 21.7%      | 13                |
| 8      | 23.3%      | 14                |
| 9      | 30.0%      | 18                |
| 10     | 21.7%      | 13                |
|        |            | <b>Totaal: 60</b> |

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.4 |
| Totaal Respons | 60  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 1.7%       | 1         |
| 6      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 10.0%      | 6         |
| 8      | 25.0%      | 15        |
| 9      | 28.3%      | 17        |
| 10     | 31.7%      | 19        |
| n.v.t. | 1.7%       | 1         |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.7 |
| Totaal Respons | 59  |

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

| Waarde | Percentage | Responses         |
|--------|------------|-------------------|
| 1      | 1.7%       | 1                 |
| 5      | 1.7%       | 1                 |
| 6      | 1.7%       | 1                 |
| 7      | 15.0%      | 9                 |
| 8      | 25.0%      | 15                |
| 9      | 25.0%      | 15                |
| 10     | 30.0%      | 18                |
|        |            | <b>Totaal: 60</b> |

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.5 |
| Totaal Respons | 60  |

13. Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

## Totale respons Respons

|   |  |
|---|--|
| 2 | Geen   |
| 1 | Bij uitloop van afspraken bij binnenkomst in de wachtruimte alvast even aangeven zodat iemand ervoor kan kiezen nog even naar buiten te gaan.  |
| 1 | De planning loopt vaak uit. Meestal 10 a 15 minuten extra wachten  |
| 1 | Gauw aan de beurt. Als je eventueel moet wachten zijn er tijdschriften om te lezen!  |
| 1 | Geen bijzonderheden  |
| 1 | Geluid is niet voldoende bij gesloten deuren   |
| 1 | Graag een verse courant.   |
| 1 | Heb nog nooit echt lang moeten wachten. Maar bijvoorbeeld een beeldscherm met info over: Wachttijden, behandelmethodes, openingstijden, ..... interessanter om de wachttijd te vullen tov de tijdschriften die er nu liggen. |
| 1 | Hoef nooit lang te wachten   |
| 1 | Modern, verzorgd   |
| 1 | Nvt  |
| 1 | Prima ruimte en niet te lange wachttijden  |
| 1 | Ruim en schoon   |
| 1 | Wachttijd kan wel eens een enkele keer uitlopen als gevolg van spoedgeval, echter dit is geen punt want als men zelf een spoedgeval is is het prettig dat je ook spoedig wordt geholpen.                                     |
| 1 | Wat een saaie leesbladen liggen er.  |
| 1 | Zeer nette praktijk, modern ingericht. 100% privacy.   |
| 1 | Zeer tevreden  |
| 1 | Zelden langer dan 5 minuten moeten wachten (t.o.v. afgesproken tijd). Zelf ben ik altijd een kwartier te vroeg. Soms betekend dat zelfs dat je voor de afgesproken tijd geholpen wordt. Erg fijn!                            |
| 1 | het is best gehorig in de wachtruimte vanuit de behandelkamers. Nu maken de apparaten natuurlijk sowieso lawaai, maar soms kun je gesprekken bijna 1 op 1 meeluisteren.  |

## De zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent

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

| Waarde             | Percentage | Responses |
|--------------------|------------|-----------|
| Tandarts           | 93.3%      | 56        |
| Mondhygiënist      | 41.7%      | 25        |
| Tandartsassistent  | 43.3%      | 26        |
| Preventieassistent | 20.0%      | 12        |
| Onbekend           | 1.7%       | 1         |

### Statistieken

Totaal Respons

60

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      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 1.7%       | 1         |
| 8      | 26.7%      | 16        |
| 9      | 25.0%      | 15        |
| 10     | 36.7%      | 22        |
| n.v.t. | 8.3%       | 5         |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.9 |
| Totaal Respons | 55  |

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

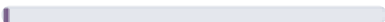
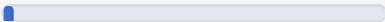
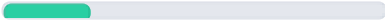
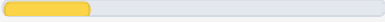
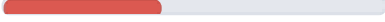
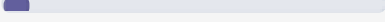
| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 1.7%       | 1         |
| 8      | 26.7%      | 16        |
| 9      | 26.7%      | 16        |
| 10     | 36.7%      | 22        |
| n.v.t. | 6.7%       | 4         |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.9 |
| Totaal Respons | 56  |

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

| Waarde | Percentage   | Responses |
|--------|--|-----------|
| 1      | 1.7%<br>  | 1         |
| 7      | 3.3%<br>  | 2         |
| 8      | 23.3%<br> | 14        |
| 9      | 23.3%<br> | 14        |
| 10     | 41.7%<br> | 25        |
| n.v.t. | 6.7%<br>  | 4         |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 9.0 |
| Totaal Respons | 56  |

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

| Waarde | Percentage | Responses         |
|--------|------------|-------------------|
| 1      | 1.7%       | 1                 |
| 6      | 1.7%       | 1                 |
| 7      | 1.7%       | 1                 |
| 8      | 25.0%      | 15                |
| 9      | 21.7%      | 13                |
| 10     | 41.7%      | 25                |
| n.v.t. | 6.7%       | 4                 |
|        |            | <b>Totaal: 60</b> |

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.9 |
| Totaal Respons | 56  |

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      | 1.7%       | 1                 |
| 5      | 1.7%       | 1                 |
| 6      | 5.0%       | 3                 |
| 7      | 5.0%       | 3                 |
| 8      | 21.7%      | 13                |
| 9      | 6.7%       | 4                 |
| 10     | 33.3%      | 20                |
| n.v.t. | 25.0%      | 15                |
|        |            | <b>Totaal: 60</b> |

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.6 |
| Totaal Respons | 45  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 1.7%       | 1         |
| 8      | 23.3%      | 14        |
| 9      | 21.7%      | 13        |
| 10     | 45.0%      | 27        |
| n.v.t. | 6.7%       | 4         |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 9.1 |
| Totaal Respons | 56  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 1.7%       | 1         |
| 6      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 1.7%       | 1         |
| 8      | 23.3%      | 14        |
| 9      | 23.3%      | 14        |
| 10     | 41.7%      | 25        |
| n.v.t. | 6.7%       | 4         |

Totaal: 60

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 9.0 |
| Totaal Respons | 56  |

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

### Totale respons Respons

|   |   |
|---|---|
| 3 | Geen  |
| 1 | Bij laatste bezoek werd nieuw apparaat gebruikt zonder dat dit was aangekondigd. Kreeg wel goed antwoord op mijn vraag achteraf hierover, maar had beter vooraf gemeld kunnen worden. |
| 1 | Bijzonder aardig en vakkundig personeel   |

## Totale respons Respons

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Dat je er niet altijd wat aan kan doen je doet al veel poetsen met tanden stoker enz en dan nog zou je dit of dat   |
| 1 | De heer Sharifanov stelt mij op mijn gemak. Ik ben dankbaar dat hij mijn gebit pijnloos en uitstekend onderhoudt.   |
| 1 | Erg fijn dat er begrip is voor mijn autisme en alles duidelijk wordt uitgelegd. Ook fijn dat ik oordopjes in mag tijdens het tandsteen verwijderen. Het geluid is voor mij erg pijnlijk en veroorzaakt een piep in mijn oren nadien. De oordopjes blokken niet al het geluid maar maakt het wel een stukje dragelijker. Bedankt hiervoor! |
| 1 | Geen opmerkingen, tot nu toe verloopt zorgverlening prima   |
| 1 | Geen.   |
| 1 | Goede uitleg bij nieuw apparaat wat hij ging gebruiken  |
| 1 | Heb geen angst,die vraag kon ik voor mij eigen goed beantwoorden. Altijd een praatje+uitleg wat ze gaat doen. Prima hoor!   |
| 1 | Ik was vroeger altijd bang voor de tandarts en sinds dat ik bij deze praktijk zit gaat het helemaal goed vriendelijke mondhygieniste en vakundige tandarts ga nog steeds met een staart tussen me benen naar binnen maar het komt altijd weer goed.   |
| 1 | Nvt   |
| 1 | Omgang prettig, vriendelijk en deskundig  |
| 1 | Prima behandeling gehad. Netjes uitleg en advies. En de tijd genomen voor de behandeling  |
| 1 | Volgens mij nog nooit geholpen door een mondhygienist/(preventie)assistent, alleen door tandarts en assistent.  |
| 1 | Zeer tevreden, uitleg vooraf mag iets meer.   |
| 1 | vriendelijk en accuraad   |
| 1 | één van de belangrijkste redenen om bij jullie praktijk te zitten is omdat ik in m'n broek .... van angst. Jullie zijn altijd helder in wat jullie gaan doen. Verdoving kan altijd. Heerlijk!. En wat is de nieuwe manier van tandsteen verwijderen een verademing!. geen koud water meer. Heerlijk!                                      |

## De behandeling door de tandarts



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

| Waarde | Percentage | Responses         |
|--------|------------|-------------------|
| 1      | 1.7%       | 1                 |
| 7      | 3.3%       | 2                 |
| 8      | 25.0%      | 15                |
| 9      | 23.3%      | 14                |
| 10     | 46.7%      | 28                |
|        |            | <b>Totaal: 60</b> |

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 9.0 |
| Totaal Respons | 60  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 6.7%       | 4         |
| 6      | 5.0%       | 3         |
| 7      | 8.3%       | 5         |
| 8      | 11.7%      | 7         |
| 9      | 18.3%      | 11        |
| 10     | 33.3%      | 20        |
| n.v.t. | 16.7%      | 10        |

Totaal: 60

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.2 |
| Totaal Respons | 50  |

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      | 1.7%       | 1                 |
| 5      | 1.7%       | 1                 |
| 6      | 1.7%       | 1                 |
| 7      | 6.7%       | 4                 |
| 8      | 23.3%      | 14                |
| 9      | 18.3%      | 11                |
| 10     | 40.0%      | 24                |
| n.v.t. | 6.7%       | 4                 |
|        |            | <b>Totaal: 60</b> |

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.8 |
| Totaal Respons | 56  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 1.7%       | 1         |
| 5      | 1.7%       | 1         |
| 6      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 15.0%      | 9         |
| 8      | 23.3%      | 14        |
| 9      | 16.7%      | 10        |
| 10     | 38.3%      | 23        |
| n.v.t. | 1.7%       | 1         |

Totaal: 60

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.6 |
| Totaal Respons | 59  |

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

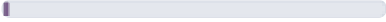
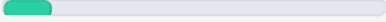
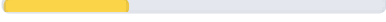
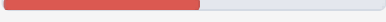
| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 1.7%       | 1         |
| 6      | 1.7%       | 1         |
| 8      | 25.0%      | 15        |
| 9      | 16.7%      | 10        |
| 10     | 53.3%      | 32        |
| n.v.t. | 1.7%       | 1         |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 9.1 |
| Totaal Respons | 59  |

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

| Waarde            | Percentage   | Responses |
|-------------------|--|-----------|
| 1                 | 1.7%<br>  | 1         |
| 8                 | 13.3%<br> | 8         |
| 9                 | 33.3%<br> | 20        |
| 10                | 51.7%<br> | 31        |
| <b>Totaal: 60</b> |  |           |

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 9.3 |
| Totaal Respons | 60  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 1.7%       | 1         |
| 5      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 8.3%       | 5         |
| 8      | 21.7%      | 13        |
| 9      | 26.7%      | 16        |
| 10     | 40.0%      | 24        |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.8 |
| Totaal Respons | 60  |

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      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 1.7%       | 1         |
| 8      | 18.3%      | 11        |
| 9      | 25.0%      | 15        |
| 10     | 41.7%      | 25        |
| n.v.t. | 11.7%      | 7         |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 9.1 |
| Totaal Respons | 53  |

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



| Waarde | Percentage | Responses         |
|--------|------------|-------------------|
| 1      | 1.7%       | 1                 |
| 5      | 1.7%       | 1                 |
| 6      | 1.7%       | 1                 |
| 7      | 3.3%       | 2                 |
| 8      | 15.0%      | 9                 |
| 9      | 25.0%      | 15                |
| 10     | 33.3%      | 20                |
| n.v.t. | 18.3%      | 11                |
|        |            | <b>Totaal: 60</b> |

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.8 |
| Totaal Respons | 49  |

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

| Waarde | Percentage | Responses         |
|--------|------------|-------------------|
| 1      | 1.7%       | 1                 |
| 7      | 1.7%       | 1                 |
| 8      | 25.0%      | 15                |
| 9      | 25.0%      | 15                |
| 10     | 46.7%      | 28                |
|        |            | <b>Totaal: 60</b> |

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 9.1 |
| Totaal Respons | 60  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 3.3%       | 2         |
| 6      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 3.3%       | 2         |
| 8      | 25.0%      | 15        |
| 9      | 30.0%      | 18        |
| 10     | 31.7%      | 19        |
| n.v.t. | 5.0%       | 3         |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.7 |
| Totaal Respons | 57  |

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

| Waarde | Percentage | Responses         |
|--------|------------|-------------------|
| 1      | 1.7%       | 1                 |
| 6      | 3.3%       | 2                 |
| 7      | 1.7%       | 1                 |
| 8      | 26.7%      | 16                |
| 9      | 25.0%      | 15                |
| 10     | 38.3%      | 23                |
| n.v.t. | 3.3%       | 2                 |
|        |            | <b>Totaal: 60</b> |

## Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.8 |
| Totaal Respons | 58  |

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

### Totale respons Respons

|   |   |
|---|---|
| 4 | Geen  |
| 1 | Alles loopt als een geoliede machine. Komt professioneel over maar komt soms ook wat afstandelijk over. Weinig grapjes of gesprekken tussen personeel en/of patient |

## Totale respons Respons

- 1 De behandeling gaat bij de tandarts altijd wel heel erg snel. Vragen moeten wel paraat staan, want anders is het alweer klaar. Verder geen specifieke dingen. Kundig en duidelijk over wat er gebeuren moet en gaat. Altijd een angst gehad voor de tandarts maar dat is hier niet meer van toepassing.
- 1 De tandarts zelf is altijd wat kort aanwezig voor de behandeling en daardoor is er weinig tijd voor vragen/uitleg en overleg over behandeling. Ik heb altijd het idee dat hij te weinig tijd daarvoor heeft/te druk is.
- 1 Erg fijne tandarts, heel vriendelijk en professioneel. Legt ook duidelijk uit wat hij gaat doen. Geeft ook vaak tips/advies.
- 1 Geen opmerkingen altijd prettig bezoek
- 1 Geen, correct vakkundig.
- 1 Goed en duidelijk contact
- 1 Goede behandeling en erg prettig de duidelijke uitleg vooraf en tijdens de behandeling.
- 1 Heb geen angst. Altijd correct behandeld, goede uitleg. Samen werking met medewerkers goed.
- 1 Ik heb het idee dat er een relaxte sfeer hangt en dat iedereen zichzelf kan zijn.
- 1 Ik heb uitsluitend positieve ervaring met alle personeel bij tandartspraktijk Picavet. Medewerkers zijn vriendelijk en voor zover ik kan beoordelen zeer kundig.
- 1 Misschien nét wat meer tijd nemen voor een consult. De tandarts werkt zeer efficiënt en zeer goed, dat in ieder geval.
- 1 Nvt
- 1 Tandarts is erg professioneel, to-the-point, werkt efficiënt en heb veel vertrouwen in hoe hij mijn gebit verzorgd.
- 1 Tevreden. Inzicht in kosten krijgen was mij onbekend, ik zie dat pas bij de rekening. Maar misschien staat daar wat over op de website, ik zal eens kijken
- 1 Tijdens de behandeling voel je een bepaalde negatieve spanning hangen tussen tandarts/assistente/mondhygiënist.
- 1 Uiterst vriendelijke tandarts en zeer vakkundig.
- 1 Veilige omgeving met tijd voor ontspanning...
- 1 Werksfeer mag blijken uit de ondertekening van het verzoek voor deze enquête. Is ondertekend door TEAM van Tandartspraktijk Picavet en niet alleen door tandarts Pikavet. Dit zegt wel iets over de onderlinge verhoudingen en werksfeer

## Rekeningen en betalingen

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 1.7%       | 1         |
| 6      | 5.0%       | 3         |
| 7      | 13.3%      | 8         |
| 8      | 21.7%      | 13        |
| 9      | 13.3%      | 8         |
| 10     | 33.3%      | 20        |
| n.v.t. | 11.7%      | 7         |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.5 |
| Totaal Respons | 53  |

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

| Waarde | Percentage | Responses |
|--------|------------|-----------|
| 1      | 1.7%       | 1         |
| 7      | 5.0%       | 3         |
| 8      | 30.0%      | 18        |
| 9      | 16.7%      | 10        |
| 10     | 36.7%      | 22        |
| n.v.t. | 10.0%      | 6         |

Totaal: 60

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 8.8 |
| Totaal Respons | 54  |

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

## Totale respons    Respons

|   |  |
|---|--|
| 4 | Geen   |
| 2 | Geen opmerkingen   |
| 1 | Betalingen lopen via IZA   |
| 1 | De specificatie is duidelijk, alleen schrik ik wel van alle bedragen en kosten..... Dat is overigens niet gericht op deze praktijk, dit bedoel ik in het algemeen. |
| 1 | Gaat via zorgverzekering   |
| 1 | Geen   |
| 1 | Geen bijzonderheden  |
| 1 | Geen opmerkingen.  |
| 1 | Ik geef maar een acht omdat ik denk dat het altijd goed gaat. Ben er voor verzekerd en zie nooit een rekening. Dat houd ik graag zo :-)                            |
| 1 | Nog geen rekening gehad  |
| 1 | Nvt  |
| 1 | Opbouw van kosten kan transparanter, bijvoorbeeld door er ook een "dit kost het per x-minuten"-prijs bij te zetten. Nu staat er enkel het totaalbedrag.            |

## Net Promotor Score

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



| Waarde | Percentage | Responses         |
|--------|------------|-------------------|
| 1      | 1.7%       | 1                 |
| 7      | 1.7%       | 1                 |
| 8      | 16.7%      | 10                |
| 9      | 20.0%      | 12                |
| 10     | 60.0%      | 36                |
|        |            | <b>Totaal: 60</b> |

### Statistieken

|                |     |
|----------------|-----|
| Laagste cijfer | 1   |
| Hoogste cijfer | 10  |
| Gemiddelde     | 9.3 |
| Totaal Respons | 60  |

### 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 | Al jaren, jaren een hele goede tandarts Bravo. We komen zelfs uit het noorden van het land om naar deze goede tandarts te gaan. |
| 1 | Een fijne en deskundige tandarts en zijn team.  |
| 1 | Gaat zo door!   |
| 1 | Ik heb jarenlang angst gehad bij de tandarts. Die angst is nu volledig verdwenen.   |
| 1 | Zeer tevreden!  |
| 1 | Zeer vriendelijk en heel kundig....zeer tevreden.   |
| 1 | houden zo   |