

# Rapport patiëntenenquête Tandartspraktijk Picavet - H.N.A. Picavet - maart 2021



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.

## Spiegelinformatie gemiddelde resultaten 2018

### Bereikbaarheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De dagelijkse openingstijden van de praktijk	8,3
De telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden	8,2
De informatieverstrekking op onze website	8,1
De gebruikersvriendelijkheid van onze website	7,8

### Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over:

De bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie	8,7
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip	8,1
De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling	8,0

### De praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling	7,8
De voorzieningen in de wachtkamer	8,0
De privacy in de praktijk	8,1

### 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.	8,3
De vakkundigheid van de assistent	8,1
De hygiëne tijdens de behandeling door de assistent	8,5
De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de assistent	8,5
Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de assistent	8,3
Het resultaat van de behandeling door de assistent	8,5
De manier van omgaan met kinderen door de assistent	8,5

### De behandeling door de tandarts

Hoe tevreden bent u over:

De informatieverstrekking over de behandeling door de tandarts	8,5
De informatieverstrekking over de kosten van de behandeling	7,7
De wijze waarop de tandarts u betrekt bij het besluit om over te gaan tot behandeling?	8,3
De tijd die uitgetrokken wordt voor het beantwoorden van vragen door de tandarts?	8,5
De persoonlijke aandacht van de tandarts voor u tijdens de behandeling	8,7
Het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de tandarts?	8,4
De hygiëne/netheid tijdens de behandeling?	8,4
De zorg van de tandarts om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden?	8,7
Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de tandarts?	8,4
De wijze waarop de tandarts met u omgaat?	8,8
De werksfeer tussen de tandarts en de medewerker(s)?	8,6
De samenwerking tussen de tandarts en de medewerker(s)?	8,7

### Rekeningen en betalingen

**8,1**

Hoe tevreden bent u over:

De specificatie van de kosten van de behandeling	7,8
De wijze waarop u de betaling kunt voldoen	7,8

### Net Promotor Score

Hoe waarschijnlijk is het dat u onze praktijk zou aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden	8,3
--	-----

## Bereikbaarheid van de praktijk

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

Waarde	Percentage	Responses
5	1.1%	1
7	2.3%	2
8	21.8%	19
9	31.0%	27
10	42.5%	37
n.v.t.	1.1%	1

Totaal: 87

## Statistieken

Laagste cijfer	5
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	86

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


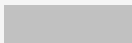





Waarde	Percentage	Responses
6	2.3%	2
7	3.4%	3
8	21.8%	19
9	28.7%	25
10	40.2%	35
n.v.t.	3.4%	3

Totaal: 87

## Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.0
Totaal Respons	84

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

Waarde		Percentage	Responses
5		1.1%	1
6		1.1%	1
7		5.7%	5
8		16.1%	14
9		24.1%	21
10		17.2%	15
n.v.t.		34.5%	30
			<b>Totaal: 87</b>

## Statistieken

Laagste cijfer	5
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.7
Totaal Respons	57

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

Waarde	Percentage	Responses
5	1.1%	1
6	2.3%	2
7	5.7%	5
8	16.1%	14
9	23.0%	20
10	16.1%	14
n.v.t.	35.6%	31
		<b>Totaal: 87</b>

## Statistieken

Laagste cijfer	5
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	56

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

### Totale respons Respons

2	Geen
1	-
1	Als ik zelf aan het werk ben, heb ik tijd om bijvoorbeeld tussen de middag te bellen en na het werk. Precies dan kan ik echter de praktijk niet bereiken.
1	De praktijk is makkelijk te bereiken. Soms is het zoeken naar een parkeerplek.
1	De website oogt erg steriel...

**Totale  
respons    Respons**

1            Gb

1            Geen opm

1            Geen opmerkingen

1            Geen opmerkingen.

1            Geen problemen

1            Geen voorstellen

1            Ik heb de website nog nooit geraadpleegd.

1            Ik kom altijd op de fiets dus geen probleem met parkeren.

1            Ik maak altijd de afspraak voor 6 maanden later, verder geen tussentijds contact

1            Ik vind het prima te bereiken.

1            Ik wist niet dat jullie een website hadden.

1            Ik woon vlakbij en kijk nooit op de website. Alleen jammer dat de praktijk alleen vrijdagochtend open is.

1            In de avond spreekuren draaien zou zeker een aanvulling zijn

1            Is prima, je kan auto of fiets altijd kwijt

1            Prima

1            Prima

1            Prima bereikbaar

1            Tandartsenpraktijk Picavet is kundig, snel en vriendelijk.

1            Wij wonen op loopafstand van de praktijk en hebben geen opmerkingen over de bereikbaarheid.

1            Zeer goed,

1            geen opmerkingen


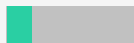


1            ik kijk zelden op de website

## Totale respons    Respons

1	ik wist niet dat de praktijk een website had.
1	kijk nooit op de website dus kan ik niet over oordelen
1	website niet bekeken

## Afspraken maken

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

Waarde		Percentage	Responses
7		3.4%	3
8		19.5%	17
9		34.5%	30
10		42.5%	37


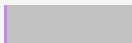



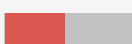
Totaal: 87

## Statistieken

Laagste cijfer	7
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	87

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



Waarde		Percentage	Responses
5		1.1%	1
6		2.3%	2
7		6.9%	6
8		17.2%	15
9		25.3%	22
10		47.1%	41
			<b>Totaal: 87</b>

### Statistieken

Laagste cijfer	5
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.0
Totaal Respons	87

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

Waarde		Percentage	Responses
2		1.1%	1
3		1.1%	1
4		1.1%	1
5		2.3%	2
6		2.3%	2
7		12.6%	11
8		19.5%	17
9		29.9%	26
10		28.7%	25
n.v.t.		1.1%	1

Totaal: 87

## Statistieken

Laagste cijfer	2
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	86

9. Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

### Totale respons Respons

2	-
1	De termijn tussen het maken van een afspraak en de werkelijke afspraak is vrij lang

## Totale respons Respons

1	De wachttijd is vaak te lang. Als je terug moet komen kan daar zomaar twee maanden tussen zitten
1	Geen
1	Geen opmerkingen
1	Geen opmerkingen, ben zeer tevreden
1	Geen opmerkingen. De service is prima.
1	Ik ben een tevreden bezoeker. Ik kom hier al van kinds af aan. Afspraken maken is erg simpel. Het zou handig zijn om afspraken ook online te kunnen maken door een online afspraken tool systeem. Daarmee beperk je ook het onnodige telefonische verkeer. Een groot deel van de bezoekers is bekend met het gebruik van internet. Een andere communicatie mogelijkheid zou kunnen zijn om een whatsapp nummer beschikbaar te stellen. Ik heb weleens gemaild, voor het annuleren van mijn afspraak. Wellicht zou het telefonisch via whatsapp wat makkelijker zijn.
1	Is prima
1	Lange wachttijd tussen het maken van de afspraak en de behandeling.
1	Meestal probeert het personeel met je mee te denken en te schuiven
1	Nooit een probleem. Ik maak altijd direct een afspraak voor de volgende controle en krijg een bevestiging via de mail.
1	Soms lang wachten voor afspraak
1	Soms lang wachten voor controle afspraak
1	Tandartenpraktijk Picavet is kundig, snel en vriendelijk.
1	Wellicht door Corona dat de controle pas na een paar maanden ingepland kan worden, ik vind dit persoonlijk geen probleem verder.
1	Wordt keurig en netjes behandeld
1	Zeer goed!
1	Zeer goed. Het gebruik van email werkt voor mij prima. Door de correcte, bijtijdse, informatie word je als het ware de praktijk binnengeleid.
1	Zie vorige opmerking

## Totale respons Respons

1 geen

1 ik heb geen ervaring met afspraken maken op korte termijn

1 prima geen wensen

## De praktijk

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

Waarde	Percentage	Responses
3	1.1%	1
5	3.4%	3
6	2.3%	2
7	9.2%	8
8	32.2%	28
9	25.3%	22
10	25.3%	22
n.v.t.	1.1%	1

Totaal: 87

## Statistieken

Laagste cijfer	3
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	86

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

Waarde	Percentage	Responses
4	1.1%	1
6	2.3%	2
7	9.2%	8
8	28.7%	25
9	28.7%	25
10	25.3%	22
n.v.t.	4.6%	4

Totaal: 87

## Statistieken

Laagste cijfer	4
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	83

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

Waarde		Percentage	Responses
3		1.1%	1
4		2.3%	2
5		2.3%	2
6		3.4%	3
7		5.7%	5
8		26.4%	23
9		29.9%	26
10		27.6%	24
n.v.t.		1.1%	1

Totaal: 87

### Statistieken

Laagste cijfer	3
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	86

## 13. Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

### Totale respons Respons

1	-
1	-
1	Alles loopt op rolletjes, geen toevoegingen dus

## Totale respons Respons

1	Alles prima.
1	Betreffende de laatste vraag: de behandelkamer van de tandarts grenst aan de wachtruimte, evt. gesprek tussen tandarts en patiënt is te horen.....
1	De praktijk is erg gehorig
1	De wacht- en 'verkeersruimte' is vrij krap
1	Door de korte wachttijden hoeft de wachtkamer niet luxe te zijn. Een goede logistiek leidt als vanzelf naar korte wachttijden.
1	Erg gehorig
1	Geen
1	Geen opm
1	Geen opmerkingen
1	Geen opmerkingen
1	Geen opmerkingen.
1	Geen, prima
1	Goed!
1	Ik vind het prima. De praktijk is goed opgeknapt. Ziet er modern uit en erg schoon!
1	In verband met corona is de wachtkamer niet meer dan een wachtkamer.
1	Kale boel zonder bladen maar begrijpelijk op dit moment
1	Met Corona geen leesblaadjes in de wachtkamer. Een tv met goede instructiefilmpjes, bijv tandenpoetsen flossen etc zou een aanvulling kunnen zijn
1	Mooie locatie, beetje gehorig ivm gesprekken in de behandel kamers
1	Namen, afspraken, eigenlijk alles wat besproken wordt in balie en behandelkamers is te verstaan.
1	Prima
1	Tandartenpraktijk Picavet is kundig, snel en vriendelijk.

## Totale respons Respons

1	Wachttijd kan beter, maar ben ik wel tevreden mee.
1	Wachttijden zijn soms erg lang. Ik zat er een keer 20 minuten te wachten. De privacy vind ik niet goed. Er kwam iemand iemand uitschrijven, omdat diegene was overleden en ik kon dat allemaal horen. Zelf vind ik dat niet netjes
1	Weinig privacy aan de balie
1	Zitbank is te hoog
1	er ligt niets meer te lezen in de wachtkamer (i.v.m. Corona maatregelen?)
1	g.b.
1	geen

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

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

Waarde	Percentage	Responses
Tandarts	95.4%	83
Mondhygiënist	55.2%	48
Tandartsassistent	40.2%	35
Preventieassistent	13.8%	12
Onbekend	2.3%	2

## Statistieken

Totaal Respons

87



15. Hoe tevreden bent u over de uitleg van de mondhygiënist/(preventie)assistent over de behandeling en waarom de behandeling plaats zal moeten vinden?


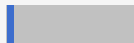




Waarde		Percentage	Responses
2		1.1%	1
6		1.1%	1
7		1.1%	1
8		21.8%	19
9		35.6%	31
10		32.2%	28
n.v.t.		6.9%	6

Totaal: 87

### Statistieken

Laagste cijfer	2
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.0
Totaal Respons	81






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

Waarde		Percentage	Responses
2		1.1%	1
7		4.6%	4
8		20.7%	18
9		36.8%	32
10		28.7%	25
n.v.t.		8.0%	7
			<b>Totaal: 87</b>

## Statistieken

Laagste cijfer	2
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	80


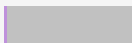




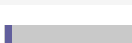
17. Hoe tevreden bent u over de hygiëne tijdens de behandeling door de mondhygiënist/(preventie)assistent?

Waarde		Percentage	Responses
7		2.3%	2
8		21.8%	19
9		33.3%	29
10		37.9%	33
n.v.t.		4.6%	4
			<b>Totaal: 87</b>

## Statistieken

Laagste cijfer	7
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	83

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

Waarde		Percentage	Responses
5		2.3%	2
6		2.3%	2
7		3.4%	3
8		21.8%	19
9		34.5%	30
10		31.0%	27
n.v.t.		4.6%	4

**Totaal: 87**

## Statistieken

Laagste cijfer	5
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	83

19. Hoe tevreden bent u over het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de mondhygiënist/(preventie)assistent?


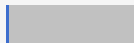




Waarde		Percentage	Responses
1		1.1%	1
5		1.1%	1
6		1.1%	1
7		2.3%	2
8		13.8%	12
9		17.2%	15
10		25.3%	22
n.v.t.		37.9%	33

Totaal: 87

### Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	54

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

Waarde		Percentage	Responses
6		2.3%	2
7		3.4%	3
8		18.4%	16
9		34.5%	30
10		35.6%	31
n.v.t.		5.7%	5
			<b>Totaal: 87</b>

## Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.0
Totaal Respons	82

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

Waarde	Percentage	Responses
3	1.1%	1
6	2.3%	2
7	3.4%	3
8	20.7%	18
9	34.5%	30
10	33.3%	29
n.v.t.	4.6%	4
		<b>Totaal: 87</b>

## Statistieken

Laagste cijfer	3
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	83

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

### Totale respons Respons

2	-
2	Geen
1	Altijd vriendelijk, en werkt prima
1	Bij mijn vorige tandarts ging het er nogal hardhandig aan toe.
1	Buitengewoon net en attent benaderd, complimenten.

## Totale respons Respons

1	E. Sharifanov is een topper.
1	Elcin verricht goed werk. Hij werkt zorgvuldig, hygiënisch en oplossingsgericht. Heeft de nodige kennis en kunde. Ik ben een tevreden bezoeker.
1	Er wordt goed uitleg gegeven. Komt erg kundig op mij over.
1	Erg kleinerend
1	Geen opm
1	Geen opmerkingen
1	Geen problemen.
1	Goede uitleg, de behandeling is verder prima.
1	Hoe kan ik nou weten of de assistent vakkundig is? Gekke vraag. Dus kan ik ook niets zeggen over het resultaat.
1	Ik ben gewoon tevreden en vind het prima allemaal. Een 10 zou perfect zijn, en dat is niemand, maar ik heb alleen positieve ervaringen.
1	Ik denk dat ze haar dag niet had
1	Ik vind het erg fijn dat door de (preventie-)assistente steeds bij elke stap verteld wordt wat ze gaat doen, dat ze let op mijn non-verbale signalen, dat ze rekening houdt met mijn tandarts angst, en dat er vaak tijd is voor een persoonlijk gesprekje als er gewacht moet worden. Dat ze weten wie je bent, en wie er bij jouw gezin hoort, dat is prettig.
1	In één woord: uitmuntend!
1	Nvt
1	Positief: er wordt goed naar de patiënt geluisterd.
1	Prima in orde geen opmerkingen.
1	Vakkundigheid is moeilijk te beoordelen, heb er niet in gestudeerd. Wordt er voor iedere patiënt een schone of nieuwe afzuigslang gebruikt?
1	Vriendelijk rustig persoonlijk met kennis van zaken. Vakkundig
1	Zij doen het goed
1	assistent/hygiënist is kundig, snel en vriendelijk.

## Totale respons Respons

1	erg aardige klantvriendelijke jonge vrouw,
1	geen
1	ik mis een doekje bij het spoelen.

## De behandeling door de tandarts

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

Waarde	Percentage	Responses
7	3.4%	3
8	23.0%	20
9	35.6%	31
10	35.6%	31
n.v.t.	2.3%	2









**Totaal: 87**

## Statistieken

Laagste cijfer	7
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	85



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

Waarde		Percentage	Responses
1		1.1%	1
3		1.1%	1
6		2.3%	2
7		6.9%	6
8		12.6%	11
9		21.8%	19
10		31.0%	27
n.v.t.		23.0%	20

Totaal: 87

### Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	67

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		1.1%	1
4		1.1%	1
6		2.3%	2
7		1.1%	1
8		20.7%	18
9		28.7%	25
10		31.0%	27
n.v.t.		13.8%	12

Totaal: 87

## Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	75

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

Waarde		Percentage	Responses
3		1.1%	1
5		1.1%	1
6		1.1%	1
7		3.4%	3
8		25.3%	22
9		23.0%	20
10		31.0%	27
n.v.t.		13.8%	12

Totaal: 87

## Statistieken

Laagste cijfer	3
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	75

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

Waarde		Percentage	Responses
6		1.1%	1
7		1.1%	1
8		19.5%	17
9		34.5%	30
10		37.9%	33
n.v.t.		5.7%	5
			<b>Totaal: 87</b>

### Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	82

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

Waarde		Percentage	Responses
6		1.1%	1
7		1.1%	1
8		18.4%	16
9		34.5%	30
10		43.7%	38
n.v.t.		1.1%	1
			<b>Totaal: 87</b>

## Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	86

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

Waarde	Percentage	Responses
6	2.3%	2
7	9.2%	8
8	19.5%	17
9	33.3%	29
10	34.5%	30
n.v.t.	1.1%	1

Totaal: 87

## Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	86

30. Hoe tevreden bent u over de zorg van de tandarts om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden?

Waarde	Percentage	Responses
6	1.1%	1
7	3.4%	3
8	11.5%	10
9	26.4%	23
10	32.2%	28
n.v.t.	25.3%	22
		<b>Totaal: 87</b>

### Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	65


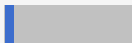




31. Hoe tevreden bent u over het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de tandarts?

Waarde		Percentage	Responses
1		1.1%	1
2		1.1%	1
4		1.1%	1
6		1.1%	1
7		2.3%	2
8		12.6%	11
9		21.8%	19
10		21.8%	19
n.v.t.		36.8%	32
			<b>Totaal: 87</b>

## Statistieken

Laagste cijfer	1
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.7
Totaal Respons	55

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

Waarde		Percentage	Responses
6		1.1%	1
7		6.9%	6
8		17.2%	15
9		33.3%	29
10		40.2%	35
n.v.t.		1.1%	1
			<b>Totaal: 87</b>

## Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.1
Totaal Respons	86

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



Waarde		Percentage	Responses
4		1.1%	1
5		1.1%	1
6		1.1%	1
7		8.0%	7
8		26.4%	23
9		28.7%	25
10		28.7%	25
n.v.t.		4.6%	4

Totaal: 87

### Statistieken

Laagste cijfer	4
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.7
Totaal Respons	83

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

Waarde	Percentage	Responses
5	1.1%	1
6	2.3%	2
7	4.6%	4
8	23.0%	20
9	35.6%	31
10	29.9%	26
n.v.t.	3.4%	3
		<b>Totaal: 87</b>

## Statistieken

Laagste cijfer	5
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	84

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

### Totale respons Respons

2	Geen
2	Geen opmerkingen
1	-
1	Altijd vriendelijk en heel duidelijk over evt behandeling en kosten.
1	Aub. stoppen met de onzin van mondspoeling met waterstofperoxide- schijnveiligheid- vervelend in naderking voor de cliënt- geen toegevoegde waarde, zeker niet bij volledig afgeschermd behandelaar en assistent

## Totale respons Respons





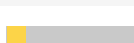
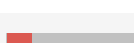
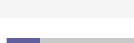
1	De sfeer in de praktijk is prettig en de samenwerking verloopt vloeïend. M.i. wordt er goed overleg gepleegd.
1	De tandarts is een no-nonsense figuur, maakt wel vaak een gehaaste indruk. Bij mij zelf is dat geen probleem, maar ik kan me ook voorstellen dat dit een goede communicatie in de weg staat. Bekijk je het positief dan zou je kunnen zeggen dat hij zeer efficiënt werkt.
1	De tandarts is wat vluchtig in zijn contact De andere medewerkers hebben ook meer tijd. Dus begrijpelijk. Verder volmaakt tevreden. Voorheen was er zeker wel eens wat wrevel tussen tandarts en andere medewerkers te bemerken. Laatste jaren niet
1	Dr. Picavet komt een beetje over of hij haast heeft/ het druk heeft, wat waarschijnlijk ook het geval is. Niet persé een klacht.
1	Geen behandeling vd tandarts gehad, dus geen beoordeling.
1	Geen opm
1	Ik was vroeger bang voor de tandarts en ik kwam er echt niet graag. Ik had altijd wel veel problemen met mijn gebit. Gebroken tanden, scheve tanden, gaatjes etc. Hij heeft altijd goed werk geleverd. Ik heb niks te klagen. Ik kom nu erg graag bij de tandarts, want door al die jaren heen kent hij mijn gebit als geen ander en weet waar de zwakke plekken zitten en hoe hij zijn behandeling erop moet aanpassen.
1	In verband met wisseling tandarts nog geen intensieve behandeling van deze tandarts gehad. Preventie assistent doet tot nu toe meeste werk.
1	Nvt
1	Ontspannen sfeer
1	Samenwerking en communicatie van tandarts en medewerkers is als cliënt lastig te beoordelen. In de spreekkamer lijkt het altijd correct en ontspannen. Ik weet niet hoe dat achter gesloten deuren is.
1	Samenwerking tussen tandarts en medewerkers: lijkt me goed op elkaar afgestemd. De tandarts geeft op verzoek uitleg over de behandeling inclusief evt. offerte/kosten daarvan. Bij behandeling die evt. gaat plaatsvinden, is altijd overleg mogelijk, dan wordt het voor de patiënt ook duidelijk.
1	Tandarts Picavet is kundig, snel en vriendelijk.
1	Tijd is geld en als je met je mond open ligt valt er weinig te zeggen.
1	Vriendelijk en deskundig

## Totale respons Respons

1	Werksfeer en samenwerking tussen tandarts en andere medewerkers kan ik niet beoordelen. Van wat ik als patient meekrijg is het gewoon goed. Als de sfeer of samenwerking niet goed zou zijn dan merk ik daar als patient niets van. Professioneel dus.
1	Zeer goed!
1	geen
1	tandarts in persoon zie/spreek je minder dan voor de verbouwing

## Rekeningen en betalingen

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

Waarde		Percentage	Responses
5		2.3%	2
6		1.1%	1
7		11.5%	10
8		24.1%	21
9		14.9%	13
10		19.5%	17
n.v.t.		26.4%	23

Totaal: 87

## Statistieken

Laagste cijfer	5
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	64

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

Waarde	Percentage	Responses
6	1.1%	1
7	4.6%	4
8	25.3%	22
9	18.4%	16
10	25.3%	22
n.v.t.	25.3%	22

Totaal: 87

## Statistieken

Laagste cijfer	6
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	8.8
Totaal Respons	65

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

## Totale respons Respons

3	Geen
2	-
2	Geen opmerkingen
1	Alles is tegenwoordig (te) duur. Daar doe je niks aan.
1	Behandeling zit tot nu toe in verzekering.
1	Betalingen worden via zorgverzekeraar verrekend en in het geval van een eigen bijdrage dan loopt dat ook goed. Geen klachten.
1	De specificatie is redelijk duidelijk. Omdat het vaak een technisch verhaal is, maar van tevoren de offerte met de tandarts kan worden besproken, lijkt me dat de specificatie wel aannemelijk is.
1	Gaan altijd via de zorgverzekering. Mocht er een behandeling volgen zijn de kosten heel transparant. Je krijgt direct een kostenplaatje mee.
1	Geen opm
1	Geen opmerkingen
1	Het was voor mij wel een verrassing dat er op een gegeven moment een apart bedrag in rekening gebracht werd voor het reinigen van het gebit terwijl ik een afspraak had voor een halfjaarlijkse controle, terwijl hier van te voren geen mededeling over gedaan was.
1	Nvt
1	Tevreden
1	Tot op heden werden de kosten vergoed door de CZ
1	Zeer goed!
1	gaat automatisch via zorgverzekering, weinig kijk op
1	geen
1	loopt via verzekeraar

Net Promotor Score

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

Waarde		Percentage	Responses
4		1.1%	1
6		1.1%	1
7		3.4%	3
8		13.8%	12
9		28.7%	25
10		51.7%	45

Totaal: 87

### Statistieken

Laagste cijfer	4
Hoogste cijfer	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	87

### 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 -

1 .

1 Ben erg blij met mijn tandarts en praktijk! Efficient, schoon, kan snel terecht bij klachten en op alle fronten betrouwbaar. Ik hoop er nog lang plezier van te hebben.

1 Complimenten.

1 Fijne kundige praktijk Goede informatie over behandelingen etc

1 Geen gebruik, veel succes en tot hoors

1 Ik zou iets meer tijd willen hebben voor vragen. Het is soms wel heel gehaast, zodat je eigenlijk geen vragen durft te stellen, omdat hij het zo druk heeft.