

## PatiëntenEnquête September 2017

### Algemene gegevens

#### Enquête

Omvang steekproef: 2537 uitgegeven enquêtes.  
Omvang respons: 641  
Periode: 18 juni 2017 - 18 september 2017

#### Tandartsgegevens

Aanhef: Dhr.  
Voorletters: Aja  
Voornaam: Remy  
Achternaam: Hurx  
BIG-nummer: 39066844702

#### Praktijkgegevens

Naam praktijk: Tandartspraktijk Hurx  
Straat en huisnummer: Boulevard 25  
Postcode, plaats: 4701EN, Roosendaal  
Aantal patiënten: 8000  
Aantal stoelen: 2

#### Team-samenstelling

Tandartsen: Hurx  
Mondhygiënisten:  
Assistenten: Franchis  
Jolanda  
Praktijkmanager: Nee

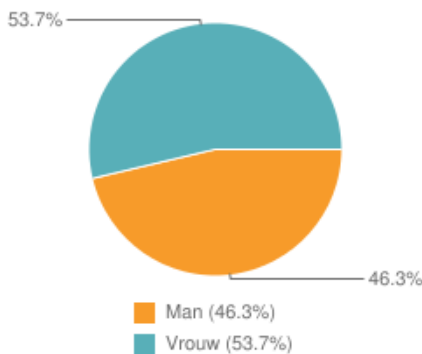
## Geanonimiseerd overzicht van meetgegevens

Welk rapportcijfer geeft u de praktijk?

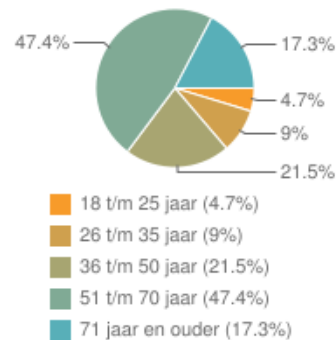
# 8.9

Hoe beoordeelt u de balie-assistente? (Bella)	9.6
Assistente Franchis	9.3
Tevredenheid over het tandheelkundig handelen	9.4
Assistente Jolanda	9.2
Bent u tevreden over de hygiëne in de praktijk?	9.7
Bent u tevreden over de openingstijden?	9
Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de praktijk?	8.5
Bent u tevreden over het maken van een afspraak?	9.3
Hoe goed wordt u geïnformeerd over kosten van de behandeling?	8.2
Tevredenheid over de manier van communiceren	9.4
Weet u altijd of u door een tandarts, mondhygiënist of (preventie)assistente behandeld wordt?	8.6

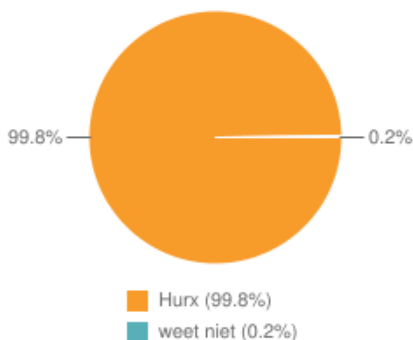
### Geslacht



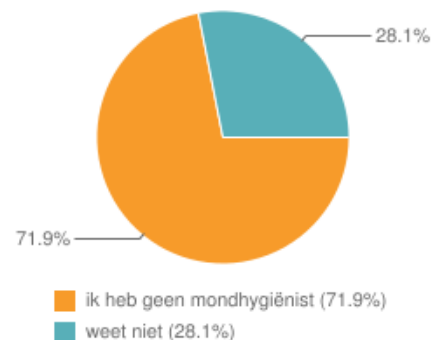
### Wat is uw leeftijd?



### Wat is de naam van uw tandarts?

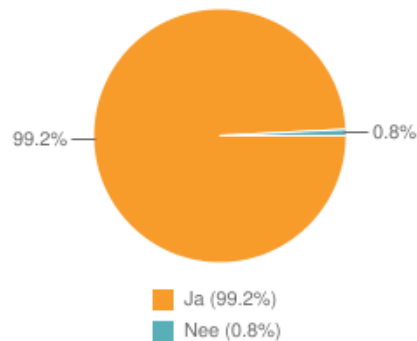
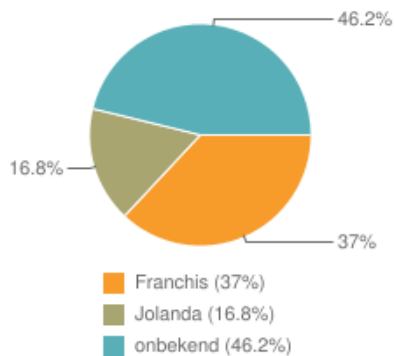


### Wat is de naam van uw mondhygiënist?



### Wat is de naam van uw (preventie)assistent(e)?

### Zou u deze praktijk aanraden bij vrienden en/of bekenden?



### De belangrijkste conclusies inclusief verbeterpunten:

Hoe beoordeelt u de balie-assistente? (Bella) 9.6

- + Vriendelijk, behulpzaam, aandacht voor de patiënt, correct
- Minder dan 5 negatieve beoordelingen

Assistente Franchis 9.3

- + Goede pijnloze verdoovingen, stelt op gemak, vriendelijk maar zakelijk, vriendelijk naar kinderen
- Minder dan 5 negatieve beoordelingen

Assistente Jolanda 9.2

- + Vriendelijk, stelt gerust, behulpzaam
- Minder dan 5 negatieve beoordelingen

Veel mensen geven aan nog geen ervaring te hebben gehad met Jolanda (werkt sinds 2013 bij ons)

Tevredenheid over het tandheelkundig handelen 9.4

- + Vriendelijk, zachtheid tav behandelen, goede/duidelijke uitleg, professioneel, empathisch, eerlijk advies, luisteren, snelle spoedbehandeling, verzorgde praktijk, transparantie tav kosten, wachttijd, werkt op tijd, snelle behandeling, goede sfeer
  - Wachttijd reguliere afspraak is soms wat lang, parkeren, direct vullen van klein gaatje, voorlichting kosten
- Opmerking Hurx: de lengte van de wachttijd heeft onze volle aandacht. We zijn op dit moment bezig verbeteringen aan te brengen, helaas gaat dit zeer traag. Mijn advies is eventueel te bellen. Tav het parkeren probeer ik de gemeente te overtuigen middels deze enquête

Bent u tevreden over de hygiëne in de praktijk? 9.7

- + Schoon en steriel, fris, modern, mondkapjes en handschoenengebruik
- Minder dan 5 negatieve beoordelingen

Bent u tevreden over de openingstijden? 9

- + Makkelijk inplannen, altijd geschikte momenten agenda, zelf inplannen, loopt niet uit, spoed dezelfde dag, afspraakherinnering
  - Jammer dat de avondspreekuren verdwenen zijn, controlemaand snel vol, druk, telefonische bereikbaarheid 's middags
- Opmerking Hurx: een avondspreekuur zit er voorlopig niet meer in, ivm personele bezetting (ivm kinderen), helaas.. Aan het vollopen van de controlemaand wordt gewerkt, digitaal is dit nog lastig oplosbaar. Ik adviseer eventueel te bellen. Mijn wens is ma-do een balie-assistente aan te nemen en de bereikbaarheid te verruimen

Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de praktijk? 8.5

- + Parkeerkaarten\*, met fiets goed bereikbaar, auto bij supermarkt
  - Parkeerkaarten, parkeren, telefonische bereikbaarheid 's middags, parkeren ivm rolstoelgebruikers
- \*Dat de parkeerkaarten niet meer beschikbaar zijn, ivm een wijziging door de gemeente tav kentekencontrole, is helaas bij veel mensen nog niet bekend

Opmerking Hurx: de uitslag van de enquête zal worden gebruikt om een oplossing te vinden in samenspraak met de gemeente. (althans een poging hiertoe) Dan is het probleem tav rolstoelgebruikers wellicht ook opgelost.

Bent u tevreden over het maken van een afspraak? 9.3

- + Digitaal inplannen, reminder, 'Beller is sneller', meedenken met mogelijkheden
- Controleherinnering tav beschikbare tijd, digitaal inplannen lastig voor grote gezinnen, telefonische bereikbaarheid 's middags

Hoe goed wordt u geïnformeerd over kosten van de behandeling? 8.2

- + Open, eerlijk, uitleg, offerte, meedenken, transparant
  - Geen idee wat behandelingen kosten, teveel uitleg,
- Opmerking Hurx: deze uitslag bevreedt mij eigenlijk wel, omdat ik dacht dat we het zo goed deden qua transparantie. Althans: dat wordt ook vaak positief onderstreept, maar teveel mensen geven aan niet op de hoogte te zijn. Nu speelt mee

dat wij offertes alleen meegeven indien gevraagd of bij behandelingen duurder dan 250 euro. Ivm teveel bureaucratie willen we deze grens niet verlagen. (Maar desgevraagd wordt deze gegeven). Er is ook onduidelijkheid tav de tarieven en dat ze landelijk zijn vastgesteld. Een mogelijk verbeterpunt is een lijst op internet en in de wachtkamer.

Het is wel belangrijk dat de tandarts geen verzekeringsagent wordt of financieel adviseur. Meedenken is goed, maar zoals vaker aangegeven door patiënten (en terecht) moet een behandelaar zich daar niet teveel mee bezig houden.

Tevredenheid over de manier van communiceren 9,4

+ duidelijk, vriendelijk, mails zijn handig, gezellig praatje, vriendelijk naar kinderen, samenwerking team,  
- afspraakkaartje terug

Opmerking Hurx: het afspraakkaartje komt weer terug! Een volledige digitalisering bleek niet werkbaar.

Weet u altijd of u door een tandarts, mondhygiënist of (preventie)assistente behandeld wordt? 8,6

+ duidelijkheid tav functie  
- assistentes vaker voorstellen

---

Datum afgifte: 18 september 2017