

# Praktijk voor Mondhygiëne Schonauwen

## Tevredenheidsonderzoek

---

Alle antwoorden zijn ingesloten in de resultaten.  
Totale antwoorden **24**, Verworpen **0**

### 1 Bereikbaarheid Praktijk

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 | n.v.t. |
|--|---|---|---|---|---|---|---|----|---|----|--------|
| Hoe tevreden bent u over de dagelijkse openingstijden van de praktijk?   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 12 | 5 | 6  | 0      |
| Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van de praktijk? | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 8  | 4 | 3  | 1      |
| Hoe tevreden bent u over de informatie verstrekking op onze website?     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 12 | 3 | 2  | 5      |
| Hoe tevreden bent u over de gebruiksvriendelijkheid van onze website?    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 11 | 3 | 3  | 6      |
| Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid bij spoed/ calamiteiten?      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2  | 1 | 1  | 19     |

### 2 Afspraken maken

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 | n.v.t. |
|--|---|---|---|---|---|---|---|----|---|----|--------|
| Hoe tevreden bent u over de bejegening door onze medewerkster aan de balie?                        | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 8 | 5  | 0      |
| Hoe tevreden bent u over de mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 7 | 6  | 0      |
| Hoe tevreden bent u over de informatie verstrekking op onze website?                               | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 11 | 3 | 2  | 5      |
| Hoe tevreden bent u over de termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling?                    | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 9  | 6 | 5  | 0      |

### 3 De Praktijk

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9  | 10 | n.v.t. |
|--|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|--------|
| Hoe tevreden bent u over de wachttijd bij een bezoek voor een controle of een behandeling? | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 10 | 5  | 3  | 0      |
| Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?                                | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 12 | 5  | 2  | 0      |
| Hoe tevreden bent u over de hygiëne/netheid in de praktijk?                                | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7  | 10 | 6  | 0      |
| Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 13 | 6  | 3  | 1      |

### 4 De zorgverlening door de mondhygiënist

|   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9  | 10 | n.v.t. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|--------|
| Hoe tevreden bent u over de uitleg van de mondhygiënist over de behandeling en waarom een behandeling plaats zal moeten vinden? | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 12 | 7  | 0      |
| Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking over de kosten van de behandeling?   | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 8 | 5  | 5  | 0      |
| Hoe tevreden bent u over de vakkundigheid van de mondhygiënist?   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 9  | 9  | 0      |
| Hoe tevreden bent u over de hygiëne tijdens de behandeling door de mondhygiënist?   | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 10 | 9  | 0      |
| Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de mondhygiënist?                          | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 9  | 11 | 0      |
| Hoe tevreden bent u over het rekening houden met uw evt. angst voor een behandeling door de mondhygiënist?                      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6  | 8  | 9      |
| Hoe tevreden bent u over het resultaat van de behandeling door de mondhygiënist?  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 10 | 8  | 0      |

### 5 Kent u de naam en de functie van uw behandelaar?

|     | Antwoord | Antwoorden | Ratio  |
|-----|----------|------------|--------|
| ja  |          | 23         | 95,8 % |
| nee |          | 1          | 4,2 %  |

## 6 Rekeningen en betalingen

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------|
| Hoe tevreden bent u over de specificatie van de kosten van de behandeling? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 7 | 4  | 1      |
| Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u de betaling kunt voldoen?       | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 6 | 8 | 5  | 1      |
| Hoe tevreden bent u over de factormaatschappij?                            | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 4  | 13     |

## 7 Service

|   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------|
| Hoe tevreden bent u over de afspraakherinnering (per e-mail) die wij versturen? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 7 | 10 | 0      |
| Hoe tevreden bent u over de nieuwsbrief die u een paar keer per jaar ontvangt?  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 7 | 4 | 4  | 5      |
| Hoe tevreden bent u over de oproepen die wij sturen?                            | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 5 | 7  | 6      |
| Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking via de TV in de wachtkamer?  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 8 | 3 | 5  | 4      |

## 8 Samenwerking andere zorgverleners

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | n.v.t. |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------|
| Hoe tevreden bent u over de manier waarop uw (tand)arts/ specialist u heeft doorverwezen naar onze praktijk?                                       | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2  | 9      |
| Hoe tevreden bent u over de wijze waarop de praktijk samen werkt met uw (tandarts)/ specialist?  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 9 | 5 | 2  | 3      |
| Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen (tand)arts/ specialist omtrent de voorbehouden handelingen (anesthesievoorschrijven recepten e.d.) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3  | 10     |
| Hoe tevreden bent u over de samenwerking omtrent nazorg bij calamiteiten na een behandeling?   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1  | 19     |

## 9 Algemeen (0= onwaarschijnlijk 10=zeer waarschijnlijk)

|   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9  | 10 | n.v.t. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|--------|
| Hoe waarschijnlijk is het dat u onze praktijk zou aanbevelen bij familie, vrienden en bekenden? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 10 | 7  | 1      |

## 10 Uw geslacht

|       | Antwoord | Antwoorden | Ratio  |
|-------|----------|------------|--------|
| Man   |          | 7          | 29,2 % |
| vrouw |          | 17         | 70,8 % |

## 11 Hoe vaak bezoekt u onze praktijk?

|                 | Antwoord | Antwoorden | Ratio  |
|-----------------|----------|------------|--------|
| incidenteel     |          | 1          | 4,2 %  |
| 3 maandelijks   |          | 12         | 50 %   |
| 4 maandelijks   |          | 3          | 12,5 % |
| 6 maandelijks   |          | 8          | 33,3 % |
| 1 keer per jaar |          | 0          | 0 %    |

## 12 Hoe lang bezoekt u al onze praktijk?

|                 | Antwoord | Antwoorden | Ratio  |
|-----------------|----------|------------|--------|
| tussen 0-1 jaar |          | 5          | 20,8 % |
| tussen 1-2 jaar |          | 3          | 12,5 % |
| tussen 2-3 jaar |          | 5          | 20,8 % |
| > 3 jaar        |          | 11         | 45,8 % |

## 13 Toelichting op bovenstaande vragen

- Zorgverlening: ik heb af en toe het gevoel (en dit is ook afhankelijk van de behandelend mondhygiëniste) dat er gezocht wordt naar problemen om te behandelen terwijl ik als patiënt geen problemen ondervindt. Dat vind ik vervelend. Ik wil gewoon dat mijn gebit gereinigd wordt en advies geven is prima, maar het moet niet erger gemaakt worden dan het is. Dat geeft het gevoel dat er gezocht wordt naar een manier

om meer geld aan mij te verdienen terwijl de evt behandeling niet strikt genomen noodzakelijk is.

- Factoringmaatschappij: Ik betaal al heel mijn leven mijn facturen op tijd. Het is ze, met een factuur van de tandarts, dus niet van jullie, gelukt om als eerste, en enige, een hoog oplopend en slepend conflict met mij te creëren. Terwijl ik dit type word ik er nog pissig om. Het is dezelfde partij, ik heb geen goed woord voor ze over.
- Rekening en betaling is nog niet gebeurd dus kan daar nog geen beoordeling over geven.
- Geen alles is toppie
- N.v.t. (8x)

#### 14 Heeft u nog tips/ suggesties voor ons?

- Ik heb de behandelingen als prettig en persoonlijk ervaren. Wat nog kan verbeteren is de consistentie in adviezen. Ik heb bijvoorbeeld eerst het advies gekregen om een 'sensitive' borstelkop te nemen (en er 8 stuks in een voordeelpak van gekocht) en een paar weken later krijg ik het advies om een borstel met 'zowel korte als langere' borstelharen te nemen....tjsa, das jammer.
- te vaak wisseling van medewerker en de benadering m.n. de vraag hoe bent u verzekerd, oh dus u krijgt alles terug dan kunnen we wel een langere afspraak maken, voor meer kosten. Na afloop kreeg ik ook gelijk een hogere rekening, ja maar wij hebben wel -en toen volgde een opsomming van- minuten hiervoor, daarvoor, ook onze kosten. Dat is de reden dat ik weggegaan ben.
- Beperk je tot de gevraagde en benodigde behandeling en adviseer waar nodig. Probeer te vermijden dat de patiënt zich min of meer verplicht voelt behandelingen te ondergaan die eigenlijk helemaal niet nodig zijn of bangmakerij op dat punt. De meeste mensen gaan niet voor hun lol naar de mondhygiënist en je hebt kans dat je ze met deze aanpak wegjaagt.
- Op enig moment is me verteld dat de kosten van de behandeling mede bepaald worden door de duur. vanaf dat moment vind ik het lastig een vraag te stellen. de mondhygiëniste is nl heel zorgvuldig en geeft daarom uitgebreid antwoord.... eigenlijk jammer want ik stel haar houding zeer op prijs.
- Jullie zijn aller vriendelijkst en de praktijk is erg mooi, schoon en goed. Ook zijn jullie heel goed in jullie vak. Het enige wat me soms tegenstaat is de manier waarop jullie communiceren. Het zou op een normalere conversatietoon mogen en niet zo belerend. Verder ben ik meer dan tevreden.
- Telefonische bereikbaarheid kan beter. Tevens het afzeggen van een afspraak, 48 uur, is te lang. Normale gang van zaken is 24 uur. Voor het overige uitstekend.
- genieten van alles wat goed gaat en vooral zo doorgaan!

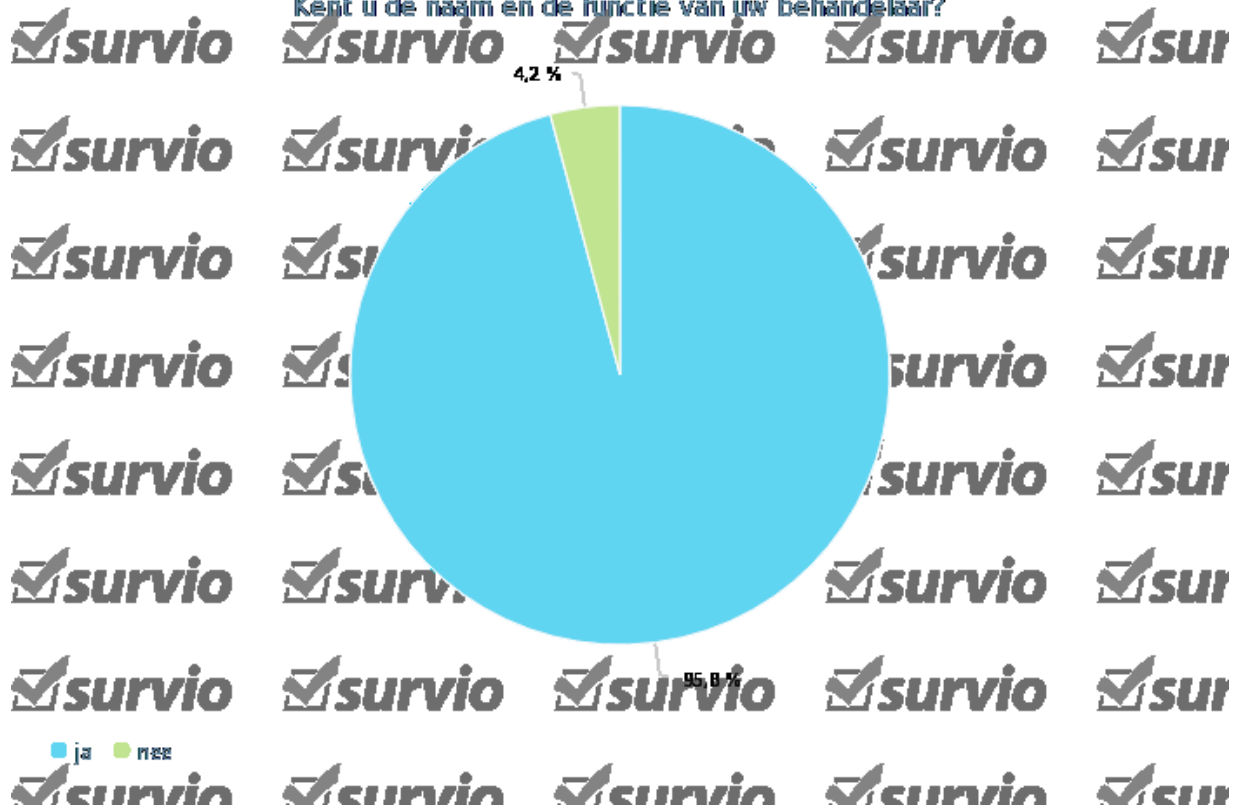
- Iets meer vermaak, bijv. leesmap in de wachtkamer zou ik erg op prijs stellen. Ik zit altijd 'wat verloren' te wachten.
- De doorloop snelheid van de TV mag wat mij betreft wat langzamer.
- Ga zo door een top praktijk al vanaf het eerste begin super.
- Wat warmer in de wachtkamer.
- N.v.t. (6x)



Rekeningen en betalingen

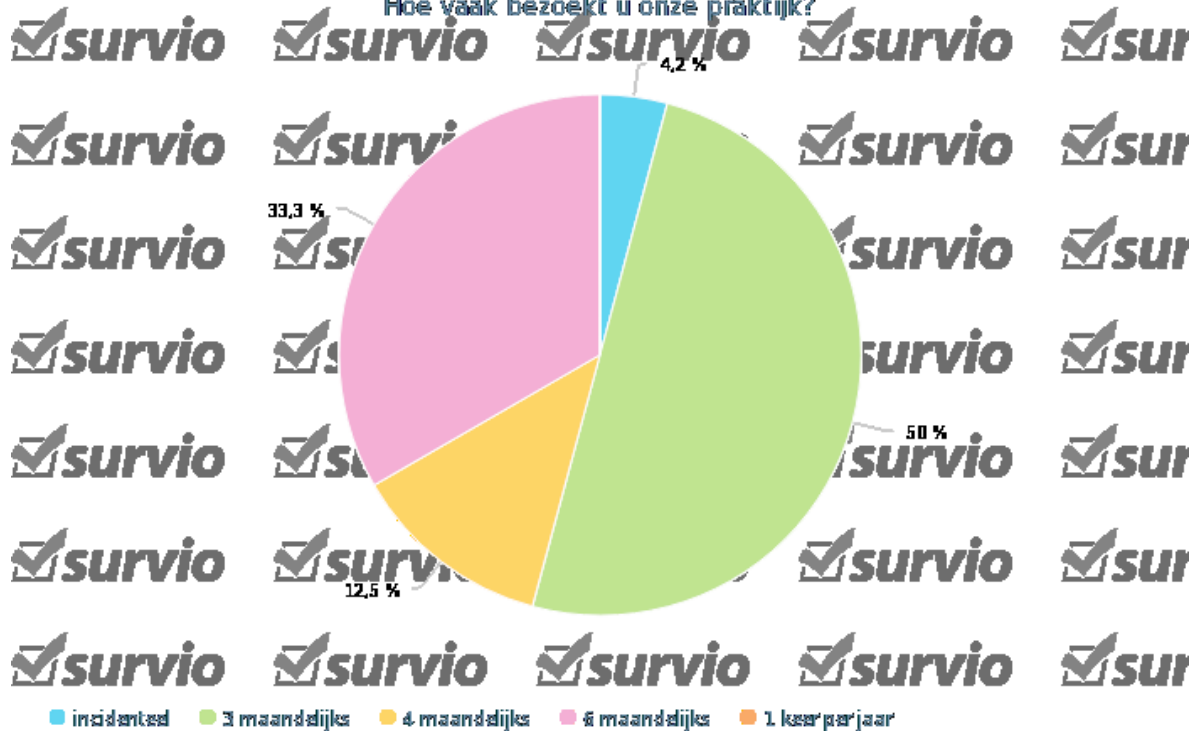


Kept u de naam en de functie van uw behandelaar?

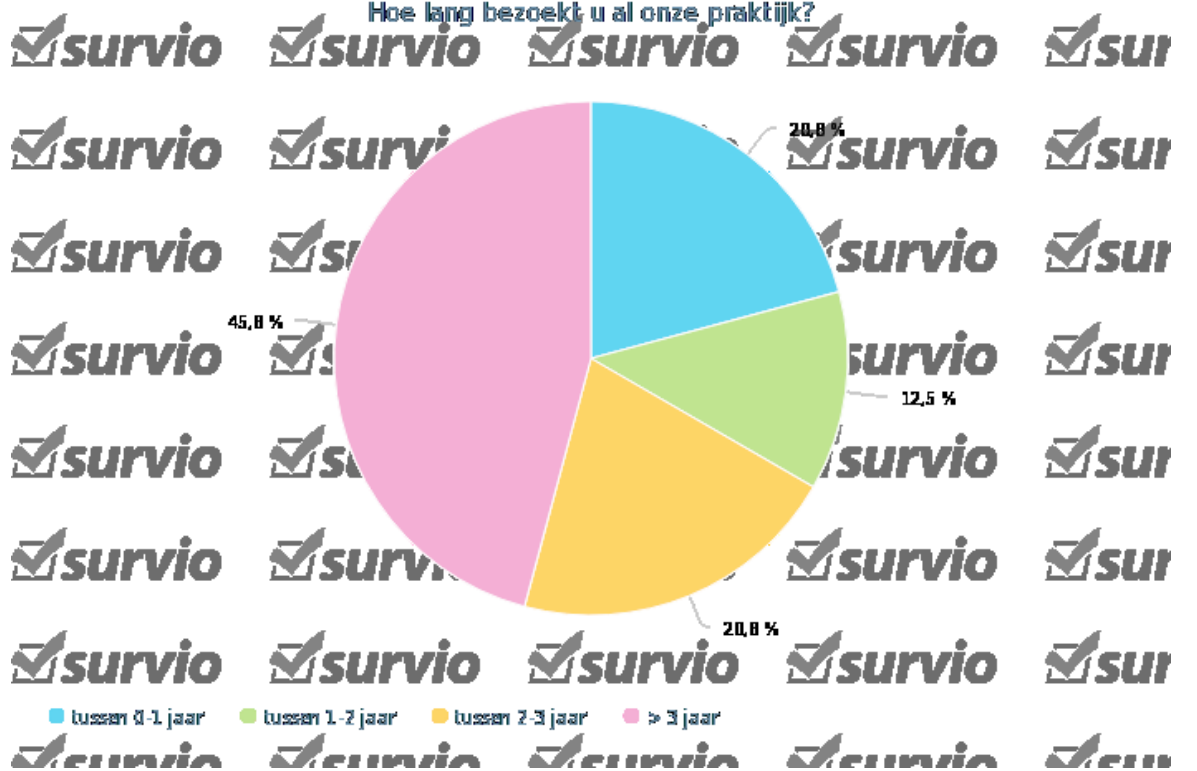




Hoe vaak bezoekt u onze praktijk?



Hoe lang bezoekt u al onze praktijk?



De zorgverlening door de mondhygiënist



De Praktijk



Bereikbaarheid Praktijk



Algemeen (0= onwaarschijnlijk 10= zeer waarschijnlijk)

