

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De bereikbaarheid van de praktijk**

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

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	1.1%	1
6	4.3%	4
7	16.0%	15
8	48.9%	46
9	19.1%	18
10	10.6%	10

Gemiddeld cijfer **8.1**

Vraag **De bereikbaarheid van de praktijk**

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

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	1.2%	1
6	1.2%	1
7	12.8%	11
8	46.5%	40
9	18.6%	16
10	10.5%	9

Gemiddeld cijfer **8.2**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De bereikbaarheid van de praktijk**

Hoe tevreden bent u over:
 De bereikbaarheid van een dienstdoende tandarts buiten de dagelijkse openingstijden?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	1.2%	1
4	1.2%	1
5	3.7%	3
6	7.3%	6
7	13.4%	11
8	14.6%	12
9	6.1%	5
10	0.0%	0

Gemiddeld cijfer **7.1**

Vraag **Afspraken maken**

Hoe tevreden bent u over:
 De bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
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	10.4%	8
8	42.9%	33
9	27.3%	21
10	15.6%	12

Gemiddeld cijfer **8.4**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **Afspraken maken**

Hoe tevreden bent u over:

De bejegening door onze medewerk(st)er aan de telefoon?

Antwoorden	Cijfer	Score in %	Aantal
	1	0.0%	0
	2	0.0%	0
	3	0.0%	0
	4	0.0%	0
	5	0.0%	0
	6	2.5%	2
	7	11.3%	9
	8	43.8%	35
	9	26.3%	21
	10	12.5%	10
		Gemiddeld cijfer	8.4

Vraag **Afspraken maken**

Hoe tevreden bent u over:

De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip?

Antwoorden	Cijfer	Score in %	Aantal
	1	0.0%	0
	2	0.0%	0
	3	0.0%	0
	4	1.3%	1
	5	0.0%	0
	6	2.5%	2
	7	7.5%	6
	8	40.0%	32
	9	33.8%	27
	10	15.0%	12
		Gemiddeld cijfer	8.5

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **Afspraken maken**

Hoe tevreden bent u over:

De termijn waarop u terecht kunt voor een controle?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
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	10.4%	8
8	44.2%	34
9	23.4%	18
10	19.5%	15

Gemiddeld cijfer **8.5**

Vraag **Afspraken maken**

Hoe tevreden bent u over:

De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	3.8%	3
7	15.0%	12
8	35.0%	28
9	30.0%	24
10	15.0%	12

Gemiddeld cijfer **8.4**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De wachtkamer**

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

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	1.3%	1
4	1.3%	1
5	2.5%	2
6	5.1%	4
7	19.0%	15
8	35.4%	28
9	25.3%	20
10	10.1%	8

Gemiddeld cijfer **8.0**

Vraag **De wachtkamer**

Hoe tevreden bent u over:
 Het aantal zitplaatsen in de wachtkamer?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
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	7.8%	8
8	25.5%	26
9	24.5%	25
10	42.2%	43

Gemiddeld cijfer **9.0**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De wachtkamer**

Hoe tevreden bent u over:

Het comfort van de zitplaatsen in de wachtkamer?

Antwoorden	Cijfer	Score in %	Aantal
	1	0.7%	1
	2	0.0%	0
	3	0.0%	0
	4	0.0%	0
	5	0.7%	1
	6	2.7%	4
	7	6.8%	10
	8	21.8%	32
	9	58.5%	86
	10	8.8%	13
	Gemiddeld cijfer 8.6		

Vraag **De wachtkamer**

Hoe tevreden bent u over:

De lectuur in de wachtkamer?

Antwoorden	Cijfer	Score in %	Aantal
	1	0.8%	1
	2	0.8%	1
	3	0.0%	0
	4	0.0%	0
	5	3.1%	4
	6	51.2%	66
	7	16.3%	21
	8	11.6%	15
	9	6.2%	8
	10	4.7%	6
	Gemiddeld cijfer 6.7		

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De wachtkamer**

Hoe tevreden bent u over:
 Het speelmateriaal voor kinderen in de wachtkamer?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	1.3%	1
2	0.0%	0
3	1.3%	1
4	1.3%	1
5	3.8%	3
6	9.0%	7
7	16.7%	13
8	15.4%	12
9	7.7%	6
10	5.1%	4

Gemiddeld cijfer **7.2**

Vraag **De behandelkamer**

Hoe tevreden bent u over:
 De hygiëne/netheid in de behandelkamer?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
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	6.7%	5
8	33.3%	25
9	36.0%	27
10	24.0%	18

Gemiddeld cijfer **8.8**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De behandelkamer**

Hoe tevreden bent u over:
 De privacy in de behandelkamer?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	4.1%	3
7	10.8%	8
8	43.2%	32
9	28.4%	21
10	13.5%	10

Gemiddeld cijfer **8.4**

Vraag **De behandelkamer**

Hoe tevreden bent u over:
 De werksfeer tussen de tandarts en de medewerker(s)?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	2.7%	2
7	8.1%	6
8	40.5%	30
9	25.7%	19
10	20.3%	15

Gemiddeld cijfer **8.5**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De behandelkamer**

Hoe tevreden bent u over:
 De samenwerking tussen de tandarts en de medewerker(s)?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
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	10.7%	8
8	37.3%	28
9	28.0%	21
10	20.0%	15

Gemiddeld cijfer **8.6**

Vraag **De zorgverlening door de (preventie)assistent**

Hoe tevreden bent u over:
 De uitleg van de (preventie)assistent over de behandeling en waarom de behandeling plaats zal moeten vinden?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	1.3%	1
4	1.3%	1
5	1.3%	1
6	2.6%	2
7	10.3%	8
8	24.4%	19
9	12.8%	10
10	11.5%	9

Gemiddeld cijfer **8.1**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De zorgverlening door de (preventie)assistent**

Hoe tevreden bent u over:
 De vakkundigheid van de (preventie)assistent?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	2.7%	2
6	2.7%	2
7	14.7%	11
8	25.3%	19
9	20.0%	15
10	10.7%	8

Gemiddeld cijfer **8.2**

Vraag **De zorgverlening door de (preventie)assistent**

Hoe tevreden bent u over:
 De hygiëne tijdens de behandeling door de (preventie)assistent?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	2.4%	2
7	11.0%	9
8	30.5%	25
9	15.9%	13
10	19.5%	16

Gemiddeld cijfer **8.5**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De zorgverlening door de (preventie)assistent**

Hoe tevreden bent u over:
 De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de (preventie)assistent?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	1.4%	1
5	4.1%	3
6	4.1%	3
7	13.5%	10
8	28.4%	21
9	13.5%	10
10	12.2%	9

Gemiddeld cijfer **8.0**

Vraag **De zorgverlening door de (preventie)assistent**

Hoe tevreden bent u over:
 Het resultaat van de behandeling door de (preventie)assistent?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	1.4%	1
6	2.7%	2
7	17.6%	13
8	21.6%	16
9	17.6%	13
10	9.5%	7

Gemiddeld cijfer **8.1**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De zorgverlening door de (preventie)assistent**

Hoe tevreden bent u over:

Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de (preventie)assistent?

Antwoorden	Cijfer	Score in %	Aantal
	1	0.0%	0
	2	0.0%	0
	3	0.0%	0
	4	2.8%	2
	5	1.4%	1
	6	6.9%	5
	7	12.5%	9
	8	11.1%	8
	9	11.1%	8
	10	15.3%	11
			Gemiddeld cijfer 8.0

Vraag **De zorgverlening door de (preventie)assistent**

Hoe tevreden bent u over:

De manier van omgaan met kinderen door de (preventie)assistent?

Antwoorden	Cijfer	Score in %	Aantal
	1	1.3%	1
	2	0.0%	0
	3	0.0%	0
	4	0.0%	0
	5	2.6%	2
	6	3.9%	3
	7	11.8%	9
	8	10.5%	8
	9	11.8%	9
	10	2.6%	2
			Gemiddeld cijfer 7.6

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De behandeling door de tandarts**

Hoe tevreden bent u over:

De informatieverstrekking over de behandeling door de tandarts?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	2.8%	2
6	2.8%	2
7	8.3%	6
8	25.0%	18
9	34.7%	25
10	25.0%	18

Gemiddeld cijfer **8.6**

Vraag **De behandeling door de tandarts**

Hoe tevreden bent u over:

De tijd die uitgetrokken wordt voor het beantwoorden van vragen door de tandarts?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	4.2%	3
6	4.2%	3
7	6.9%	5
8	29.2%	21
9	31.9%	23
10	23.6%	17

Gemiddeld cijfer **8.5**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De behandeling door de tandarts**

Hoe tevreden bent u over:

Het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de tandarts?

Antwoorden	Cijfer	Score in %	Aantal
	1	0.0%	0
	2	0.0%	0
	3	0.0%	0
	4	0.0%	0
	5	1.4%	1
	6	1.4%	1
	7	8.5%	6
	8	28.2%	20
	9	36.6%	26
	10	23.9%	17
		Gemiddeld cijfer	8.7

Vraag **De behandeling door de tandarts**

Hoe tevreden bent u over:

De persoonlijke aandacht van de tandarts voor u tijdens de behandeling?

Antwoorden	Cijfer	Score in %	Aantal
	1	0.0%	0
	2	0.0%	0
	3	0.0%	0
	4	2.8%	2
	5	0.0%	0
	6	2.8%	2
	7	5.6%	4
	8	35.2%	25
	9	31.0%	22
	10	22.5%	16
		Gemiddeld cijfer	8.5

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De behandeling door de tandarts**

Hoe tevreden bent u over:

De zorg van de tandarts om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	2.8%	2
6	0.0%	0
7	8.3%	6
8	25.0%	18
9	34.7%	25
10	19.4%	14

Gemiddeld cijfer **8.6**

Vraag **De behandeling door de tandarts**

Hoe tevreden bent u over:

De manier waarop de tandarts omgaat met kinderen?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	1.4%	1
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	2.8%	2
6	1.4%	1
7	6.9%	5
8	20.8%	15
9	12.5%	9
10	8.3%	6

Gemiddeld cijfer **8.0**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag **De behandeling door de tandarts**

Hoe tevreden bent u over:

Het rekening houden met eventuele angst voor een behandeling door de tandarts?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	1.4%	1
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	4.2%	3
7	7.0%	5
8	28.2%	20
9	23.9%	17
10	16.9%	12

Gemiddeld cijfer **8.4**

Vraag **Rekeningen en betalingen**

Hoe tevreden bent u over:

De specificatie van de kosten van de behandeling?

Antwoorden

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	1.4%	1
4	2.8%	2
5	2.8%	2
6	8.5%	6
7	16.9%	12
8	32.4%	23
9	14.1%	10
10	8.5%	6

Gemiddeld cijfer **7.7**

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Vraag	Rekening en betalingen		
	Hoe tevreden bent u over: De wijze waarop u de betaling kunt voldoen?		
Antwoorden	Cijfer	Score in %	Aantal
	1	0.0%	0
	2	0.0%	0
	3	0.0%	0
	4	1.4%	1
	5	0.0%	0
	6	4.3%	3
	7	22.9%	16
	8	41.4%	29
	9	11.4%	8
	10	10.0%	7
		Gemiddeld cijfer 7.9	

Vraag **Tot slot**

Nogmaals hartelijk dank voor het meedoen aan het patiëntentevredenheidsonderzoek. Zoals eerder gemeld is het onderzoek anoniem. Indien u echter uw onvrede over een bepaald aspect met de tandarts persoonlijk wilt bespreken, dan kunt u in het onderstaande opmerkingen venster uw naam en telefoonnummer achterlaten. De tandarts zal dan contact met u opnemen.

Indien u nog vragen of opmerkingen hebt over onderwerpen die in de vragenlijst niet aan de orde zijn geweest, dan kunt u deze in het onderstaande opmerkingen venster alsnog vermelden.

Wilt u van bovenstaande opties geen gebruik maken, dan kunt u doorgaan naar de volgende vraag, waarmee u het onderzoek afrondt.

Antwoorden	Antwoord	Score in %	Aantal
------------	----------	------------	--------

Onderzoeksresultaten

Onderzoek KTO tandartsen
Klant Tandartspraktijk Bulsink

Opmerkingen geplaatst per vraag

De bereikbaarheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De dagelijkse openingstijden van de praktijk?

Toelichtingen

- *'s Morgens vind ik om 8.30 uur pas kunnen bellen voor een afspraak wel een beetje laat. Vanaf 8.00 uur vind ik beter.*
Het ingesproken bericht op het antwoordapparaat is heel duidelijk.
- *Je kunt altijd snel terecht als je belt voor een afspraak*
- *graag 's avonds open voor de mensen die ook de hele dag werken*
- *Zou 's middags iets langer mogen.*
- *jammer dat vrijdag's geen tel. consult mogelijk is.*
- *de openingstijd zou voor mij een uitkomst bieden om 8.00 uur dit i.v.m. mijn werk*
- *De praktijk was vanochtend aanvankelijk niet bereikbaar. Het antwoordapparaat bleef in bedrijf. Geen excuus.*
- *Het zou fijn zijn als het ook een keer na werktijd kan, of ervoor.*
- *Mogelijkheid voor een behandeling op een avond zou wenselijk zijn.*
- *Tot 17 uur open zou handiger zijn i.v.m. werk*
- *op vrijdagmiddag niet open, toch?*

De bereikbaarheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden?

Toelichtingen

- *Zie opmerking bij vorige vraag.*
- *Volgens mij nog geen gebruik van gemaakt, we plannen altijd meteen afspraak voor de volgende keer.*

De bereikbaarheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De bereikbaarheid van een dienstdoende tandarts buiten de dagelijkse openingstijden?

Toelichtingen

- *geen mening nog nooit nodig geweest*
- *geen ervaring*
- *Bij erge kiespijn ben je behoorlijk ongelukkig want je kan nergens terecht , behalve 2 keer een half uurtje op zaterdag en zondag*
- *geen ervaring mee*
- *Geen ervaring mee.*
- *vervelend als er niks in meppel is en je naar een andere stad moet reizen*
- *geen*
- *Nog niet mee te maken gehad*
- *ik ben tot nog toe geen ander zijn hulp nodig gehad*
- *geen ervaring*
- *Nog niet aan de orde geweest.*
- *nvt*
- *geen mening*
- *Nvt*
- *weet niet geen gebruik van gemaakt*
- *nog nooit gebruik van hoeven te maken*
- *Nog niet aan de orde geweest*
- *Geen ervaringen mee.*

- *Geen mening, nog geen gebruik van gemaakt.*
- *geen ervaring mee*
- *Geen idee ik bel altijd overdag*
- *geen ervaring mee*
- *geen ervaring mee, vandaar een neutraal cijfer*
- *geen ervaring mee*

Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over:

De bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie?

Toelichtingen

- *Netjes en correct.*
- *Geen ervaring mee.*
- *Is vaak wel later binnen dan de 1e patiënten.*

Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over:

De bejegening door onze medewerk(st)er aan de telefoon?

Toelichtingen

- *Accuraat, goed*
- *Geen excuus voor het niet bereikbaar zijn, nadat ik dat had aangegeven.*
- *nog niet meegemaakt, maar ga er vanuit dat het net als aan de balie netjes verloopt*

Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over:

De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip?

Toelichtingen

- *Dat vind ik fijn, zodat het ook voor mij een goed tijdstip is i.c.m. mijn werk elders in het land.*
- *je kunt altijd erg snel terecht als je een afspraak wilt maken*
- *Ik kon met een acuut probleem vrijwel direct geholpen worden.*
- *Zie opm. bij vraag 1. Avondbehandeling zou wenselijk zijn*
- *Eerder dan 8.30 of later dan 16.00 is helaas niet mogelijk.*
- *deze keer lastig, komt ook door vakantie*
- *er is altijd overleg mogelijk.*
- *alles in over leg als het niet past kan je veranderen wat je beste uit komt*

Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over:

De termijn waarop u terecht kunt voor een controle?

Toelichtingen

- *Goed. Het is nu halfjaarlijks. Ik hoop dat het zo kan blijven.*
- *Zie opmerking bij vorige vraag.*
- *Dat is wel anders geweest. In het verleden duurde het soms weken voor je een keer terecht kon*
- *Plannen we altijd vooruit*
- *ik maak momenteel voor de volgende controle weer direct een afspraak.*
- *plannen het gelijk na de controle*

Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over:

De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling?

Toelichtingen

- *Ik vind het prettig als er een behandeling nodig is, dat deze zo snel mogelijk plaatsvindt. Mijn ervaring tot nu toe is dat het geval.*
- *nvt*
- *Zie opmerking bij vorige vraag.*
- *Altijd een week of twee weken later*
- *zie 2 vragen terug*
- *soms moet je enkele dagen wachten, maar bij ernstige klachten kan het op kortere termijn*
- *als je last hebt kun je binnen een dag terecht dat vindt ik prettig*

De wachtkamer

Hoe tevreden bent u over:

De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling?

Toelichtingen

- *Dat zou iets beter kunnen. Maar ik weet ook dat er op een dag onvoorziene afspraken o.i.d. tussen komen. Een paar keer bij een controle afspraak meegemaakt, dat al bij de eerste afspraak van de dag later wordt begonnen dat het tijdstip waarop wij hadden afgesproken. Dat begint dan niet goed.*
- *Geholpen op afgesproken tijd.*
- *Begint vaak iets na 8.30*
- *ik heb er begrip voor, dat de spreekuren soms wat uitlopen.*
- *zo lang het 5 minuten is vind ik dat goed*
- *tot nu toe niet langer dan 10 minuten na afgesproken tijd hoeve wachten*

De wachtkamer

Hoe tevreden bent u over:

Het aantal zitplaatsen in de wachtkamer?

Toelichtingen

- *het aantal stoelen is ok. Het comfort van de stoelen is ver te zoeken. Hier wil je niet lang in zitten, zeker niet als je bv rugpatient bent*
- *slechte lektuur*
- *Ruim voldoende.*
- *Ruim voldoende*
- *plaats genoeg mag van mij wel minder*
- *Meer dan genoeg*

De wachtkamer

Hoe tevreden bent u over:

Het comfort van de zitplaatsen in de wachtkamer?

Toelichtingen

- *ronduit slecht*
- *Hoog genoeg en stevig genoeg.*
- *Helemaal prima!*
- *de zitplaatsen zitten goed en ook de opstelling vind ik prima.*
- *zeer goede*

De wachtkamer

Hoe tevreden bent u over:

Het speelmateriaal voor kinderen in de wachtkamer?

Toelichtingen

- *geen ervaring geen*
- *mening over geen*
- *ervaring mee Geen*
- *ervaring mee. nvt*
- *Ook geen acht op gegeven*
- *weet niet let ik niet op.*
- *geen gebruik van gemaakt*
- *niet op gelet*
- *Weinig speelmateriaal.*
- *nvt*
- *geen idee heb er niet op gelet want ik heb zelf geen kinderen.*
- *Geen mening. Geen gebruik van gemaakt.*
- *weet niet*
- *kan ik niks over zeggen spel ik niet mee*
- *Volgens mij prima, maar let ik niet echt op, heb (nog) geen kinderen.*
- *voor meiden een leuk blad?*
- *geen ervaring mee*
- *Geen idee ik heb geen kinderen*
- *geen ervaring*

De behandelkamer

Hoe tevreden bent u over:

De hygiëne/netheid in de behandelkamer?

Toelichtingen

- *M.b.t. hygiene: voor zover ik het kan beoordelen.
Het ziet er in ieder geval netjes en verzorgd uit.
Ook fijn als er muziek te horen is.*
- *SUPER*
- *Voor zover te beoordelen: uitstekend.*
- *Ziet er allemaal zeer netjes en schoon uit!*
- *het ziet er altijd keurig uit.*
- *zeer netjes ga zo door*

De behandelkamer

Hoe tevreden bent u over:

De privacy in de behandelkamer?

Toelichtingen

- *Uitstekend, maar niet in de wachtkamer. De balie bevindt zich ongeveer tussen de stoelen van de wachtenden. Gesprekken met de baliemedwerkster zijn woordelijk te volgen.*
- *Prima, voldoende afgeschermd en geluidsdicht op spraakniveau*

De behandelkamer

Hoe tevreden bent u over:

De werksfeer tussen de tandarts en de medewerker(s)?

Toelichtingen

- *Heb het gevoel dat dit wel goed zit. Tijdens de behandeling praten ze niet over 'koetjes en kalfjes'. Daarom een 8 op gevoel.*
- *let ik niet op zal wel oke zijn*
- *Ik vind de sfeer altijd een beetje koel en niet hartelijk naar elkaar.*
- *Geen mening. Er was geen medewerkster in de behandelkamer.*
- *Goed, altijd rustig, geen haast*
- *voor zover ik kan beoordelen gaat dit goed.*
- *zeer goed ze lachen altijd en grapjes maken*

De behandelkamer

Hoe tevreden bent u over:

De samenwerking tussen de tandarts en de medewerker(s)?

Toelichtingen

- *Geen mening. Er was geen medewerkster.*
- *Volgens mij prima*

De zorgverlening door de (preventie)assistent

Hoe tevreden bent u over:

De uitleg van de (preventie)assistent over de behandeling en waarom de behandeling plaats zal moeten vinden?

Toelichtingen

- *geen ervaring mee*
- *Geen ervaring mee.*
- *nvt*
- *Geen ervaring mee*
- *? nvt*
- *nvt*
- *er wordt slecht tot niets uitgelegd wanneer je met je kind komt, die een verdoving krijgt en een kies gevuld krijgt.*
- *Geen mening, geen gebruik gemaakt van preventie-assistent*
- *Nvt.*
- *geen ervaring mee*
- *Preventie assistent? volgens mij legt de tandarts altijd gewoon uit waar er geboord moet worden en waarom*
- *geen ervaring mee*

De zorgverlening door de (preventie)assistent

Hoe tevreden bent u over:

De vakkundigheid van de (preventie)assistent?

Toelichtingen

- *Geen ervaring mee.*
- *nvt*
- *geen mening*
- *Nvt.*
- *Volgens mij goed*
- *geen ervaring mee*

De zorgverlening door de (preventie)assistent

Hoe tevreden bent u over:

De hygiëne tijdens de behandeling door de (preventie)assistent?

Toelichtingen

- *n.v.t.*
- *geen mening*
- *Nvt.*
- *volgens mij goed*
- *geen ervaring mee*
- *goed altijd nieuwe schoone handschoenen*

De zorgverlening door de (preventie)assistent

Hoe tevreden bent u over:

De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de (preventie)assistent?

Toelichtingen

- *Geen ervaring mee.*
- *er wordt niet met je gepraat tijdens de behandeling*
- *geen mening*
- *Nvt.*
- *We zeggen elkaar goeidedag, verder geen gesprekken, ook niet nodig*
- *geen ervaring mee*

De zorgverlening door de (preventie)assistent

Hoe tevreden bent u over:

Het resultaat van de behandeling door de (preventie)assistent?

Toelichtingen

- *Geen ervaring mee.*
- *Geen ervaring mee*
- *???? vraagstelling????*
- *nvt*
- *geen mening*
- *Nvt.*
- *geen ervaring mee*
- *volgens mij tot nu toe steeds door tandarts behandeld die ondersteund werd door assistent*

De zorgverlening door de (preventie)assistent

Hoe tevreden bent u over:

Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de (preventie)assistent?

Toelichtingen

- *geen mening*
- *Geen ervaring mee.*
- *Geen ervaring mee*
- *niet van toepassing*
- *Niet aan de orde*
- *nvt*
- *???? vraagselling*
- *ik heb geen angst voor de tandarts*
- *geen mening*
- *er wordt geen rekening meegehouden*
- *geen mening*
- *Nvt.*
- *geen angst kennende*
- *Na jarenlang een verkeerde tandarts gehad te hebben, die weinig communicatief was, is mijn huidige het tegenovergestelde, die ook wel open staat voor uitleg t.a.v. mijn angsten of wensen voor een bepaalde behandeling.*
- *Doet meer de tandarts, benoemt altijd dat ik hand kan opsteken als 't niet gaat, blijft altijd rustig, benoemt me proberen te ontspannen, benoemt altijd bij elke stap wat er gedaan wordt en hoe het kan voelen, en ik mag altijd verdoving als ik dat wil*
- *niet van toepassing*
- *geen ervaring mee*
- *zeer goed als het pijn doet hand om hoog en ze stoppen*
- *geen angst, maar ik vind het belangrijk te zien dat er voor de kinderen rustig de tijd wordt genomen. kinderen vinden het daarom wel spannend, maar niet vervelend. ze zijn erg dapper in de stoel en lijken zich redelijk op hun gemak te voelen*

De zorgverlening door de (preventie)assistent

Hoe tevreden bent u over:

De manier van omgaan met kinderen door de (preventie)assistent?

Toelichtingen

- *ik heb geen kinderen*
- *geen ervaring*
- *geen ervaring mee*
- *Geen ervaring mee.*
- *nvt*
- *Geen ervaring mee*
- *niet van toepassing geen kleine kinderen meer*
- *nvt*
- *n.v.t.*
- *nvt*
- *ik heb geen kinderen dus geen idee*
- *geen mening*
- *zeer slecht. Een kind krijgt geen uitleg. Mondkapje van de assistent niet meer opdoen. Wanneer een kind niet direct in de stoel gaat zitten, wordt er door de assistent en tandarts niet aantrekkelijk gemaakt om wel te gaan zitten. Het lijkt als niet zeuren!!*
- *geen mening*
- *Nvt.*
- *geen ervaring hiermee*
- *geen ervaring hiermee*
- *n.v.t*

- *geen ervaring mee*
- *Geen idee, heb (nog) geen kinderen*
- *geen ervaring mee*
- *n v t*
- *Geen idee ik heb geen kinderen*
- *weet niet*

De behandeling door de tandarts

Hoe tevreden bent u over:

De informatieverstrekking over de behandeling door de tandarts?

Toelichtingen

- *Uitleg goed. Tandarts geeft uitleg bij de foto wat gemaakt is en wat dan de beste behandeling is. Alleen m.b.t. kosten (zoals bij een kroon) vind ik dat je hierbij de juiste informatie (lees: bedrag) moet doorgeven. Wij hebben meegemaakt dat je uitgaat van een bepaald bedrag, maar dat deze uiteindelijk veel hoger was. Dat valt dan erg tegen. Juist in deze tijd dat de tandartsen zelf de behandelkosten mogen bepalen is het van belang dat deze informatie ook beschikbaar is.*
- *je krijgt weinig info*
- *Uitstekend.*
- *Alles wordt altijd duidelijk en rustig uitgelegd*
- *de tandarts geeft steeds aan wat er gaat gebeuren.*

De behandeling door de tandarts

Hoe tevreden bent u over:

De tijd die uitgetrokken wordt voor het beantwoorden van vragen door de tandarts?

Toelichtingen

- *Hij neemt goed de tijd maar ik heb het eigenlijk nooit nodig*
- *er is weinig interesse, dus daarom ook weinig tijd voor een praatje of vragen beantwoorden*
- *Uitstekend.*
- *Ik krijg nooit een haastig gevoel*
- *soms wat kortaf*

De behandeling door de tandarts

Hoe tevreden bent u over:

Het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de tandarts?

Toelichtingen

- *Voel me erg op m'n gemak en het resultaat is goed.*
- *Een verdovingsprik is altijd onaangenaam.*
- *nooit naklachten naast de gevoeligheid als de verdoving eruit trekt*
- *ik moest een keertje terugkomen voor een klacht, die niet over was.*

De behandeling door de tandarts

Hoe tevreden bent u over:

De persoonlijke aandacht van de tandarts voor u tijdens de behandeling?

Toelichtingen

- *er is geen persoonlijke aandacht*
- *Uitstekend.*
- *zeer goed ga op deze manier door*

De behandeling door de tandarts

Hoe tevreden bent u over:

De zorg van de tandarts om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden?

Toelichtingen

- *Ligt er aan, niet ten koste van veel gedoe, pijn en lapmiddelen. Ik vind belangrijk dat er goed naar de 'klant' wordt geluisterd. Als de klant zijn tand of kies wil laten trekken, omdat dat voor hem/haar de keus is, vind ik dat een tandarts zijn haar advies mag geven, maar dat hij de keus van de klant moet respecteren.*
- *ik zou er wel graag vanaf willen zijn.*
- *nvt*
-
- *De kies kon niet worden behouden en daar was alle begrip voor. Maar wel jammer natuurlijk.*
- *volgens mij gericht op zo lang mogelijk behoud van het gebit als dit meerwaarde heeft*
- *goed maar hij zecht ook als dit de laatste keer is als ik weer last krijg*
- *geen ervaring*

De behandeling door de tandarts

Hoe tevreden bent u over:

De manier waarop de tandarts omgaat met kinderen?

Toelichtingen

- *geen kinderen*
- *Tandarts Bulsink is zelf heel rustig. Zo komt hij ook over op de kinderen. Hij legt goed uit, betreft hen ook bij de foto's die er zijn. Legt stap voor stap de behandeling uit. Prima.*
- *geen ervaring*
- *geen ervaring mee*
- *Geen ervaring mee.*
- *nvt*
- *Geen ervaring mee*
- *niet van toepassing grote kinderen*
- *nvt*
- *n.v.t.*
- *nvt*
- *geen idee*
- *geen mening*
- *zeer slecht, zie uitleg bij assistente*
- *Nvt.*
- *geen ervaring hiermee*
- *n.v.t*
- *n.v.t*
- *geen ervaring mee*
- *Geen idee, heb (nog) geen kinderen*
- *geen ervaring mee*
- *Ik heb geen kinderen*
- *10+*

De behandeling door de tandarts

Hoe tevreden bent u over:

Het rekening houden met eventuele angst voor een behandeling door de tandarts?

Toelichtingen

- *geen mening*
- *Geen ervaring mee*
- *Rustig, duidelijke uitleg, geruststellend.*
- *ik heb geen angst*
- *geen mening*
- *we wordt geen rekening mee gehouden, zie uitleg bij assistente*
- *Recht door zee en daar houd ik wel van.*
- *geen angst*
- *Was al eerder toegelicht*
- *ik heb mijn angst bij aanmelding aangegeven en er wordt altijd rustig mee omgegaan*
- *nvt*

Rekeningen en betalingen

Hoe tevreden bent u over:

De specificatie van de kosten van de behandeling?

Toelichtingen

- *Ik beschik niet over de kennis en de medische terminologie die op de factuur van DFA staan. Het maakt het voor ons wel lastiger om te bepalen of een factuur ook klopt met de behandeling die wij hebben gehad. 'Jip en Janneke taal' zou hierbij veel duidelijker zijn.*
- *te duur*
- *duur*
- *er is geen specificatie, maar die kun je wel opvragen als je dat wilt*
- *Wel vermelden wat de kosten zijn*
- *Nvt.*
- *dit wordt overgelezen aan een ingehuurd bureau*
- *Letten we niet zo op, volgens mij wel goed, altijd een klein bedrag wat we nog moeten betalen, omdat we goed verzekerd zijn*
- *tot nu toe gaat dit goed, maar over dit jaar kan ik het nog niet goed beoordelen, omdat de declaraties nu anders gaan.*
- *mag altijd goedkoper*
- *Rekening gaat naar de verzekering ik krijg daar niet mee te maken*

Rekening en betalingen

Hoe tevreden bent u over:

De wijze waarop u de betaling kunt voldoen?

Toelichtingen

- *Via acceptgiro betalen aan DFA (na verrekening met de zorgverzekeraar) gaat goed en is redelijk kort na de behandeling. Wel vind ik het een verspilling dat DFA voor 1,21 EUR een acceptgiro moet versturen. Kosten om dit te verwerken zijn hoger dan de opbrengst.*
- *Nog niet aan de orde.*
- *Altijd thuis via internetbankieren*
- *Gaat via de verzekering*

Tot slot

Nogmaals hartelijk dank voor het meedoen aan het patiëntentevredenheidsonderzoek. Zoals eerder gemeld is het onderzoek anoniem. Indien u echter uw onvrede over een bepaald aspect met de tandarts persoonlijk wilt bespreken, dan kunt u in het onderstaande opmerkingen venster uw naam en telefoonnummer achterlaten. De tandarts zal dan contact met u opnemen.

Indien u nog vragen of opmerkingen hebt over onderwerpen die in de vragenlijst niet aan de orde zijn geweest, dan kunt u deze in het onderstaande opmerkingen venster alsnog vermelden.

Wilt u van bovenstaande opties geen gebruik maken, dan kunt u doorgaan naar de volgende vraag, waarmee u het onderzoek afrondt.

Toelichtingen

- *Even een opmerking aan de onderzoekers: ik mis een link om terug te gaan naar de VORIGE vraag. Misschien een tip voor de volgende keer. Ik heb nu niet terug kunnen lezen. Ik wens jullie veel succes met het uitvoeren van dit onderzoek.*
- *als er mensen in de wachtkamer zitten en er wordt teruggekomen uit een pauze dan kan men wel even goedemorgen/middag zeggen dit doet vriendelijker aan als helemaal niets zeggen dit geldt voor iedereen in het centrum.*
- *zeer tevreden over tandarts echter wat een zeer slecht onderzoek zowel qua vorm , inhoud en tijd/voortgang*
- *Een dikke tien voor het team bestaande uit: Geertje en Jenny! Top! Ondanks al mijn stress blijven ze heel deskundig en rustig hun werk doen. Zo af en toe wat leuke kreten tussendoor maakt de behandeling iets minder stress vol. Muziekje op de achtergrond, prima!*

Groet,

- *Gezien het feit dat wij alleen met de tandarts zelf te maken hebben gehad in de afgelopen jaren, heb ik de vragen over de (preventie)assistent met 6, als zijnde neutraal, beantwoord.*
- *De gesprekken aan de balie kunnen woordelooijk gevolgd worden door de wachtenden in de wachtkamer. Geen privacy dus.*
- *Ongeveer anderhalf jaar geleden was er een vervanger. Begrip voor de situatie, maar dit vond ik geen prettige man: gehaast, liet spullen vallen, liet mijn dochter heel lang wachten om vervolgens haar nieuwe afspraak te laten maken!*
- *Tandarts Bulsink is een aardige en kundige man waar wij heel tevreden over zijn.*