

Clienttevredenheidsonderzoek 2011

Dit jaar is ons jaarlijkse clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door een extern bureau, te weten Roozeboom consulting. Dit onderzoek is gedaan als onderdeel van onze HKZ-certificering. Een HKZ-certificering, HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteit Zorg, is een landelijke norm. Door hieraan te voldoen geven we aan dat al onze praktijkprocessen beschreven zijn en door ons zo uitgevoerd worden. Hiermee borgen we de kwaliteit van onze zorg.

Roozeboom consulting heeft het afgelopen jaar voor 50 orthodontiepraktijken een clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van deze onderzoeken zijn verwerkt in de onderstaande matrix. U vindt ze in de kolom "gemiddeld". Onze resultaten zijn in de kolom ernaast weergegeven.

In onze praktijk zijn 200 uitnodigingen uitgedeeld om het clienttevredenheidsonderzoek via internet in te vullen. 32 personen hebben de vragenlijst op internet ingevuld. Van die 32 personen heeft niet iedereen alle vragen beantwoord. De respons is al met al dus helaas erg laag.

Onderaan dit document vindt u de apart vermelde opmerkingen.

Nr.	Vraag: Hoe tevreden bent u over:	gemiddeld	van 't Veen, orthodontie
1	De dagelijkse openingstijden van de praktijk	8,0	8.1
2	De telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de openingstijden	7,8	8.2
3	De bereikbaarheid van een dienstdoende orthodontist buiten de openingstijden	6,9	6.6
4	De bejegening door onze medewerker aan de balie	8,4	8.2
5	De bejegening door onze medewerker aan de telefoon	8,3	8.1
6	De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip	8,0	7.5
7	De termijn waarop u terecht kunt voor een controle	7,9	7.6
8	De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling	7,8	7.4
9	De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling	7,2	7.4
10	Het aantal zitplaatsen in de wachtkamer	8,5	7.4
11	Het comfort van de zitplaatsen in de wachtkamer	7,4	6.7
12	De lectuur in de wachtkamer	6,8	7.4

13	Het speelmateriaal voor kinderen in de wachtkamer	6,6	6.1
14	De hygiëne/netheid in de behandelkamer	8,6	8.3
15	De privacy in de behandelkamer	6,9	6.9
16	De werksfeer tussen de orthodontist en de medewerkers	8,1	8.1
17	De samenwerking tussen de orthodontist en de medewerkers	8,2	8.2
18	De uitleg van assistent over de behandeling	8,1	8.3
19	de vakkundigheid van de assistent	8,1	7.9
20	De hygiëne tijdens de behandeling door de assistent	8,3	8.1
21	De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de assistent	8,0	7.9
22	Het rekening houden met uw eventuele angst door de assistent	7,6	7.8
23	De manier van omgaan met kinderen door de assistent	8,1	8.0
24	De informatieverstrekking over de behandeling door de orthodontist	8,0	8.2
25	De tijd die uitgetrokken wordt voor het beantwoorden van vragen door de orthodontist	8,0	8.3
26	Het resultaat van de behandeling door de orthodontist	8,4	8.1
27	De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de orthodontist	8,4	8.1
28	De manier van omgaan met kinderen door de orthodontist	8,2	8.3
29	De specificatie van de kosten en de wijze waarop u de betaling kunt voldoen	7,3	7.4
30	De wijze waarop u de betaling kunt voldoen	7,3	8.0
	Gemiddelde waardering alle vragen	7,8	8.0

Opmerkingen geplaatst per vraag

Hieronder vindt u de letterlijke weergave. De opmerkingen zijn door ons niet gecorrigeerd op taal- en spellingsfouten.

De dagelijkse openingstijden van de praktijk

- . telefonisch soms moeilijk te bereiken
- . Perfect rekening gehouden met werkende clienten en schoolgaande kinderen.
- . Mijn dochter wordt regelmatig ingepland op tijden dat ze school heeft en moet dus steeds van school weg en dat vind ik zeer storend want zo mist ze steeds belangrijke lessen. Het zou fijn zijn als de praktijk 's-avonds langer open is en bijv. later open gaat in de ochtend.
- . Graag meer mogelijkheden in de avond zodat er minder op school verzuimd hoeft te worden
- . Graag meer tijdens na schooltijd
- . ik vind het wel fijne als hij ook open is op vrijdag

De telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden

- . Is goed te bereiken
- . niet altijd bereikbaar tijdens de openingstijden
- . Soms is de pauze onder de middag erg lang en is er niemand te bereiken, misschien gedeelde pauzes??

De bereikbaarheid van een dienstdoende orthodontist buiten de dagelijkse openingstijden

- . weten we niet, niet nodig gehad
- . Nog niet nodig gehad dus daar kan ik geen mening over geven.
- . nog nooit mee te maken gehad
- . is nog niet van toepassing geweest bij ons
- . In onze beleving is er geen bereikbaarheidsregeling
- . 1 x meegemaakt. Wel verweg om naar toe te gaan omdat regio Den Haag ook mee doet.
- . Nog niet nodig gehad.
- . Nog niet nodig gehad.
- . geen idee

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

- . wel-goed soms moet je lang wachten als ze aan de telefoon zijn
- . Altijd vriendelijk

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

- . ook wel goed

De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip

- . soms zit het snel vol,
onhandig dat ze de ene week avond en de andere week s'ochtends werken
- . Er valt weinig te kiezen, ik heb het al menig maal geprobeerd maar het kan nooit, ze zitten altijd vol! Verbeterpunt!!!
- . Vaak weinig mogelijkheden buiten schooltijden
- . Ja en eventueel op kort termijn nog aan te passen indien nodig
- . Niet veel keuze, graag willen we zoveel als kan buiten de schooltijden.

De termijn waarop u terecht kunt voor een controle

- . meestal wel goed
- . Echter vaak niet op gewenst moment

De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling

- . soms zit er een lange tijd tussen

De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling

- . soms duurt het wel erg lang
- . Soms even 10-20 minuten langer wachten dan gepland, maar dat is niet te vermijden natuurlijk.
- . Als het uitloopt graag wel melden en waardoor dit komt
- . Duurt hooguit een paar minuten.

Het aantal zitplaatsen in de wachtkamer

- . Af en toe is er plaats te kort
- . als het druk is kan niet iedereen altijd zitten
- . Tijdens ~~en~~ van de bezoeken te weinig zitplaatsen. Over het algemeen voldoende.
- . Is voldoende.
- . Genoeg omdat afspraken vlekkeloos verlopen.

Het comfort van de zitplaatsen in de wachtkamer

- . iets zachtere zitting
- . misschien een ideetje: een massagestoel?
- . Kussentjes
- . Niet luxe maar je praat over een wachtkamer dus logisch.

De lectuur in de wachtkamer

- . niet altijd een autotijdschrift
- . Voor ieder wat wils.
- . misschien wat meer jongerentijdschriften
- . Breed aanbod.

Het speelmateriaal voor kinderen in de wachtkamer

- . geen idee n.v.t.
- . Ik mis de leuke spelletjes ;o). Verder n.v.t.
- . Niet op gelet, die leeftijd zijn wij voorbij
- . niet op gelet
- . hebben ze niet, maar is ook niet nodig vind ik.
- . nvt
- . Niet van toepassing.
- . Geen mening. 2 zonen van 15 en 18 onder behandeling gehad. Spelen niet meer, lezen alleen.
- . geen mening

De hygiëne/netheid in de behandelkamer

- . wel netjes
- . Vaker de handschoenen wisselen. Ruiken niet altijd even fris meer. Kans op bacterie-overdracht is dan groter

De privacy in de behandelkamer?

- . je ligt wel met z'n twee naast elkaar
- . Scheidingsmuur tussen de eerste twee stoelen?

- . De stoelen staan redelijk dicht bij elkaar en je kunt elkaars gesprekken volgen. Iets meer privacy is gewenst!
- . 1 kamer heeft dat zeker niet.

De werksfeer tussen de orthodontist en de medewerker(s)

- . altijd wel gezellig
- . Graag meer een tijd opgeven qua prognose hoe lang nog te moeten gaan met de beugel
- . 1x een verkeerd slotje van een kies afgehaald per ongeluk door waarschijnlijk onjuist informatie. Verder wel goed.

De samenwerking tussen de orthodontist en de medewerker(s)

- . bijna altijd goed
- . Gaat altijd erg professioneel.
- . Geeft best duidelijk instructie.

De uitleg van de assistent tijdens de behandeling

- . wel goed
- . netjes, ook open voor vragen.

De vakkundigheid van de assistent

- . vaak verschillende assistent
- . Onduidelijk of ze veel verstand van zaken hebben.

De hygiëne tijdens de behandeling door de assistent?

- . Zie hygiëne orthodontist, vaker handschoenen verwisselen
- . ?

De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de assistent?

-

Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de assistent

- . n.v.t.
- . n.v.t.
- . Niet mee te maken gehad.

De manier van omgaan met kinderen door de assistent

- . n.v.t.
- . Heel duidelijk, aardig en met geduld.
- . Vriendelijk.

de informatieverstrekking over de behandeling door de orthodontist

- . Prognose beter vermeldde en misschien hier ook eeng espre over aangaan met de client buiten de behandelingen door.

. Slordig en slecht!

Geen uitleg vanuit de ortho je moet hier echt zelf om vragen!

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

- . Meer tijd graag voor uittrekken

Het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de orthodontist

- . uiteindelijk ben ik er wel blij mee

. Behandeling is goed en er is verschil te zien maar het is niet bereikt in de vooraf aangegeven tijdbestek

De persoonlijke aandacht van de orthodontist voor u tijdens de behandeling

. Duidelijke uitleg aan het kind (ook al is de ouder aanwezig).

De manier waarop de orthodontist omgaat met kinderen

. n.v.t.

. Dit vind ik echt heel goed hier. Alles wordt de kinderen goed uitgelegd, het is erg op het kind gericht (ook al is de ouder aanwezig). Wanneer de kinderen het gebit/beugel niet goed onderhouden wordt hen op een goede manier de belangrijkheid/consequenties daarvan uitgelegd.

De specificatie van de kosten van de behandeling

- . rekening in 2voud toesturen
- . gaat rechtstreeks naar zorgverzekering
- . Veel vaktaal.

De wijze waarop u de betaling kunt voldoen

. Graag zou ik willen dat dit rechtstreeks naar de verzekeraar gestuurd kan worden (deze betaald nl alles)

Extra toelichtingen

- . Zeer tevreden over de praktijk van Van 't Veen.
- . Kan hlaas niet terug naar een vorige vraag. Soms vergeten een cijfer in te vullen maar alleen een opmerking geplaatst. N.v.t. keuze is niet mogelijk dus daardoor soms niets ingevuld.
- . Ik vind het een zeer goede orthodontiepraktijk en er zijn een aantal verbeter puntjes wat mij betreft en ik hoop dat er iets mee gedaan wordt!
- . Enige onderdelen waren voor ons (nog) niet van toepassing. Een keuzemogelijkheid "niet van toepassing" was derhalve welkom geweest!