

Patiënttevredenheidsonderzoek

HU Klinieken; Mondzorg, Huidtherapie, Oogzorg, Logopedie en Tandprothetiek

Onderzoeksrapport

Brittany Owusu Ansah

HU Klinieken
Bolognalaan 101
3584 CJ UTRECHT

Begeleider HU Klinieken
Karin Vernet

Hogeschool Utrecht
Faculteit Gezondheidszorg
Opleiding Farmakunde
Bolognalaan 101
3584 CJ Utrecht

Student Hogeschool Utrecht
Brittany Owusu Ansah
1613654

Datum: juni 2014

Voorwoord

De afgelopen negen weken heb ik als hoofdfase student Farmakunde stage gelopen bij de HU Klinieken op de Hogeschool Utrecht, faculteit gezondheidszorg. Ik heb de mogelijkheid gehad om de vaardigheden en kennis die ik tijdens mijn studie heb opgedaan in de praktijk toe te passen, door met plezier een patiënttevredenheidsonderzoek te doen in de HU Klinieken.

Ik wil Karin Vernet, manager van de HU Klinieken, bedanken voor de begeleiding en het geven van een mogelijkheid om stage te lopen bij de HU Klinieken. Ook wil ik de medewerkers van de HU Klinieken bedanken voor alle hulp tijdens de stage.

Utrecht, juni 2014
Brittany Owusu Ansah

Samenvatting

- **Aanleiding**
- **Onderzoeksmethode**
- **Resultaten**
- **Conclusie**
- **Aanbevelingen**

Aanleiding

Ieder twee jaar wordt er in de HU Klinieken onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de patiënten. De uitkomsten van het voorafgaande onderzoek waren zeer positief. Dit jaar is weer een patiënttevredenheidsonderzoek gedaan. De resultaten uit dit onderzoek zijn vergeleken met het voorafgaande patiënttevredenheidsonderzoek, om te achterhalen of de tevredenheid van de patiënten gedurende de afgelopen jaren veranderd is.

Het doel van dit onderzoek is om de mate van tevreden ten aanzien van de geboden dienstverlening te achterhalen. De volgende thema's zijn in dit onderzoek beoordeeld; behandelingen, wachttijden, ruimtes, informatievoorzieningen, contact, bereikbaarheid en verbeteringen. De onderzoeksvraag luidt; In welke mate zijn de patiënten tevreden zijn met de geboden dienstverlening in vergelijking met het voorafgaande kwantitatieve patiënttevredenheidsonderzoek?

Onderzoeksmethode

Het onderzoek is een kwantitatief onderzoek aan de hand van enquêtes met vast antwoordcategorieën (gestructureerd), gesloten vragen en één open vraag. Voor dit onderzoek wordt er aan een minimum van 68 respondenten gehouden. Hierbij is er gekozen voor een betrouwbaarheidspercentage van 90% en een foutmarge van 10%

Voor een betrouwbaar onderzoek moet een goede steekproef worden uitgevoerd. Daarom is er gebruik gemaakt van een minimum aantal respondenten.

Om de steekproefomvang te berekenen is de volgende formule toegepast:

$$n \geq \frac{N \times z^2 \times p(1-p)}{z^2 \times p(1-p) + (N-1) \times F^2}$$

Uiteindelijk zijn er 84 enquêtes ingevuld.
Dit is een betrouwbaarheidsniveau van 90,8%
Dit gaat gepaard met een foutmarge van 9,2%.

Resultaten

De resultaten zijn per thema beschreven. In de bijlage van dit rapport staan de resultaten per kliniek per enquêtevraag weergegeven. Uit de resultaten kan geconcludeerd worden in welke mate de patiënten van de HU Klinieken tevreden zijn over de geboden dienstenverlening.

Conclusie

Uit de resultaten blijkt dat de patiënten net als bij het voorafgaande onderzoek over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn over de HU Klinieken. Ook blijkt uit de resultaten dat de patiënten weinig gebruik maken van de informatievoorzieningen van de HU Klinieken. Daarnaast valt het op dat patiënten weinig geattendeerd zijn door brochure en het internet/HU Klinieken website. Dit was een

verbeterpunt in het voorafgaande onderzoek en ook in dit onderzoek.
Een andere punt was het tekort aan parkeerplekken.

Aanbevelingen

Uit de resultaten van het onderzoek komen enkele punten naar voren die voor verbetering vatbaar zijn.
Deze zijn terug te vinden in de conclusie van dit onderzoeksrapport.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Doel- en vraagstelling	8
1.1 De aanleiding.....	8
1.2 De probleemstelling	8
1.3 Het onderzoeksdoel	8
1.4 De onderzoeksvraag en deelvragen	8
Hoofdstuk 2: Onderzoeksmethode	9
2.1 De onderzoekspopulatie	9
2.1.1 Belangrijkste kenmerken van de doelgroep	9
2.1.2 Aantal personen benaderen en hoe?	9
2.2 De steekproef.....	9
2.2.1 Respondenten informeren over het onderzoek.....	9
2.3 Het onderzoeksontwerp en meetinstrument	9
2.3.1 Onderzoekstype	9
2.3.2 Onderzoeksontwerp	9
2.3.3 Meetinstrument: enquêtelijst	9
2.4 De validiteit en betrouwbaarheid van de enquêtelijst	9
2.4.1 Aantal benodigde respondenten	12
2.4.2 Het betrouwbaarheidsniveau	12
2.5 Verantwoording enquêtelijst	12
2.6 Bewerkings- en analyseplan	12
Hoofdstuk 3: Resultaten	12
3.1 De onderzoekspopulatie	12
3.2 Geattendeerd op de HU Klinieken	12
3.3 De behandelingen	12
3.4 De wachttijden.....	12
3.5 De ruimtes	12
3.6 De informatievoorzieningen	12
3.7 Het contact	12
3.8 De bereikbaarheid	12
3.9 De verbeteringen	12
Hoofdstuk 5: Conclusie en resultaten	20
Hoofdstuk 6: Conclusie en aanbevelingen.....	12
Hoofdstuk 7: Discussie	12

Bronnenlijst	29
Bijlage	30
Lege enquêtelijs	30
Brief naar patiënten Tandprothetiek	33
Resultaten per kliniek	34
Operationalisatie	37
Codeboek	42
Datamatrix	47

Hoofdstuk 1: Doel- en vraagstelling

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding tot het onderzoek beschreven. Verder worden de probleemstelling, de onderzoeksvraag en de bijbehorende deelvragen benoemd.

1.1 De aanleiding

De mening van patiënten, over de geboden dienstverlening, is van belang voor een organisatie. In de HU Klinieken wordt er ieder twee jaar een patiënttevredenheid onderzoek gedaan.

Van Karin Vernet (manager HU Klinieken) heb ik de opdracht gekregen om in het kader van mijn stage een onderzoek te doen naar de patiënttevredenheid bij de HU Klinieken. De resultaten van het onderzoek zijn vergeleken met het voorafgaande patiënttevredenheidsonderzoek. Er kan hieruit opgemaakt worden of de tevredenheid van de patiënten gedurende de afgelopen twee jaar veranderd is.

1.2 De probleemstelling

De HU Klinieken weten niet in welke mate patiënten tevreden zijn met de geboden dienstverlening in vergelijking met het voorafgaande kwantitatieve patiënttevredenheidsonderzoek. In het kader van het kwaliteitsbeleid is dit van belang.

1.3 Het onderzoeksdoel

Het doel van het onderzoek is om een betrouwbaar onderzoeksrapport te schrijven binnen 9 weken. De resultaten van het onderzoek vergeleken zullen worden met het voorafgaande patiënttevredenheidsonderzoek. Hieruit wordt de conclusie getrokken of en in welke mate de tevredenheid van de patiënten gedurende jaren veranderd is.

1.4 De onderzoeksvraag en deelvragen

De onderzoeksvraag voor dit onderzoek is: in welke mate zijn de patiënten tevreden met de geboden dienstverlening in vergelijking met het voorafgaande kwantitatieve patiënttevredenheidsonderzoek?

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, heb ik de volgende deelvragen opgesteld:

- In welke mate zijn patiënten tevreden met de behandelingen op de HU Klinieken?
- In welke mate zijn patiënten tevreden met de wachttijden?
- In welke mate zijn patiënten tevreden over de ruimtes in de HU Klinieken?
- In welke mate zijn patiënten tevreden over de bereikbaar van de HU Klinieken?
- In welke mate zijn patiënten tevreden met de informatievoorzieningen in de HU Klinieken?
- In welke mate zijn de patiënten tevreden over het contact met de HU Klinieken?
- Wat kan beter in de HU Klinieken volgens de patiënten?

Hoofdstuk 2: Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt de methode van het onderzoek beschreven. Aan de orde komt de onderzoeksofzet; de onderzoekpopulatie, het onderzoeksontwerp, het onderzoekstype en de methode van dataverzameling.

2.1 De onderzoekspopulatie

De groep mensen bij wie het onderzoek is gehouden zijn de patiënten van de HU Klinieken. De patiënt moet minimaal één keer bij de HU Klinieken voor een behandeling zijn geweest om deel te kunnen nemen aan dit onderzoek. Aangezien zij dan al ervaringen hebben met de HU Klinieken en de geboden dienstverlening kunnen beoordelen.

2.1.1 Belangrijkste kenmerken van de doelgroep

De doelgroep zijn mannen en vrouwen uit alle leeftijdsgroepen, een afspiegeling van de bestaande populatie.

2.1.2 Aantal personen benaderen en hoe?

Voor dit onderzoek wordt er aan een minimum van 68 respondenten gehouden. Het minimum is bepaald om het patiënttevredenheidsonderzoek met het voorgaande onderzoek goed te kunnen vergelijken. In paragraaf 3.4.1 wordt de benodigde respondenten aan de hand van een formule berekend. In de wachtkamer van de HU Klinieken staat de enquête op tafel. Wanneer patiënten de enquête invullen, ontvangen zij een presentje. Hiernaast worden patiënten ook persoonlijk benaderd, om de enquête in te vullen. Tevens zijn de patiënten van de kliniek Tandprothetiek via de post benaderd, omdat zij pas weer in september in de klinieken zijn.

2.2 De steekproef

Het onderzoek is een enkelvoudige aselechte steekproef. In een enkelvoudige aselechte steekproef heeft iedereen uit de onderzoekspopulatie een even grote kans om in de steekproef terecht te komen.

2.2.1 Respondenten informeren over het onderzoek

Het informeren wordt gedaan door persoonlijk patiënten van de HU Klinieken aan te spreken, om te kijken of zij geïnteresseerd zijn om deel te nemen aan het onderzoek. De gegevens van de respondenten worden anoniem gehouden en de antwoorden zullen alleen gebruik voor het onderzoek, dit wordt ook gecommuniceerd naar de patiënten en staat in de inleiding van de enquête.

2.3 Het onderzoeksontwerp en meetinstrument

2.3.1 Onderzoekstype

Het onderzoek is een kwantitatief onderzoek aan de hand van enquêtes met vast antwoordcategorieën (gestructureerd), gesloten vragen en één open vraag. Omdat het vaste antwoorden categorieën zijn kan de enquête kwantitatief verwerkt worden.

2.3.2 Ontwerp

Voor dit onderzoek wordt een nameting bij de experimentele groep gedaan. Met een nameting kan je het effect van de geboden diensten van de HU Klinieken meten bij de respondenten. Het ontwerp vergroot de validiteit van het onderzoek.

2.3.3 Meetinstrument: enquêtelijst

Enquêtes zijn handig om evaluatie onderzoeken mee te doen want je kunt op een eenvoudige manier vragen opstellen aan mensen. De enquêteur kan ook helpen als de respondent de vraag niet begrijpt. Bovendien kan de respondent de enquête op een zelf gekozen tijd en op eigen tempo invullen. Daarnaast heb je met een enquête direct respons. Dit patiënttevredenheidsonderzoek is gemeten met een enquête. Het type meetresultaten hierbij zijn cijfers.

2.4 De validiteit en betrouwbaarheid van de enquêtelijst

Een enquête met gesloten vragen is eenvoudig te verwerken hierdoor verhoogt de reproduceerbaarheid en ook de betrouwbaarheid. In de enquête zit één filtervraag, hiermee wordt de doelgroep geverifieerd.

Dit verhoogt de validiteit van de enquête. Bij filtervragen worden de onvoorspelbare antwoorden buiten de doelgroep gehouden. Dit maakt de enquête betrouwbaarder. De enquête heeft 5 antwoordcategorieën waardoor de respondent zich niet geforceerd voelt om één bepaald antwoord te kiezen. Het voorkomt sociaal wenselijke antwoorden. Dit verhoogt de betrouwbaarheid van de enquête. Om de validiteit te vergroten zijn de vragen duidelijk en eenvoudig geformuleerd. De enquête is overzichtelijk en er zijn geen suggestieve vragen geformuleerd.

2.4.1 Aantal benodigde respondenten

Om het aantal benodigde respondenten voor het onderzoek te achterhalen. Is er gebruik gemaakt van de formule hieronder:

$$n \geq \frac{N \times z^2 \times p(1-p)}{z^2 \times p(1-p) + (N-1) \times F^2}$$

$$N=10332$$

$$z=1.65$$

$$p=50\%(0,5)$$

$$F=10\%(0,1)$$

$$n \geq \frac{10332 \times 1.65^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{1.65^2 \times 0,5 \times (1-0,5) + (10332-1) \times 0,1^2}$$

$$4803 \times (1,65 \times 1,65) \times 0,5 \times (1-0,5)$$

$$1,65 \times 1,65 = 2.7225$$

$$0,5 \times (1-0,5) = 0,25$$

$$10332 \times 2.7225 = 28128.87$$

$$28128.87 \times 0,25 = 7032.2175$$

$$1.65^2 \times 0,5 \times (1-0,5) + (10332-1) \times 0,1^2$$

$$1,65 \times 1,65 = 2.7225$$

$$0,5 \times (1-0,5) = 0,25$$

$$10332-1 = 10331$$

$$0,1 \times 0,1 = 0,01$$

$$2.7225 \times 0,25 + 10331 \times 0,01 = 103.99062$$

$$7032.2175 / 103.99062 = 67.623575 \sim 68 \text{ respondenten}$$

2.4.2 Het betrouwbaarheidsniveau

Om het betrouwbaarheidsniveau van de steekproef te berekenen, is er gebruik gemaakt van de volgende website: <http://www.journalinks.be/steekproef/>

Bij het uitvoeren van een onderzoek is er een minimum aantal respondenten nodig om een betrouwbare/representatief beeld van de HU Klinieken te kunnen geven. In dit onderzoek is er gekozen voor een betrouwbaarheidspercentage van 90 procent en een foutmarge van 10 %. Het niet realistisch om een hoger betrouwbaarheidspercentage te gebruiken met betrekking tot de tijd die er voor het afnemen van de enquête beschikbaar is.

Grote populatie: 10332

Spreiding: 50%

Betrouwbaarheidsniveau: 90%

Foutenmarge: 10%

Steekproefgrootte: 68

2.5 Verantwoording enquêtelijst

3.51 Gegevens analyseren

Nadat alle bruikbare vragen zijn verwerkt, kan de gegevens geanalyseerd worden om zo de enquêtevragen, de deelvragen en de uiteindelijke probleemstelling van het onderzoek te beantwoorden. De vragen uit de vragenlijst behoren elk tot één van de deelvragen van het onderzoek.

2.6 Bewerkings- en analyseplan

De meetresultaten zijn verwerkt door middel van het spreadsheetprogramma Microsoft Excel, waarin data statisch verwerkt kan worden. Om de meetresultaten op een overzichtelijke manier op te slaan, is er een codeboek en datamatrix in Excel gemaakt. Een codeboek is een lijst waarin te zien is hoe de gemeten kenmerken omgezet worden naar variabelen. In een datamatrix worden alle verzamelde gegevens ingevuld. Deze manier van verwerking pas bij een ordinaal meetniveau. (Verhoeven, 2011)

Het codeboek en datamatrix zijn als bijlage toegevoegd in dit onderzoeksrapport.

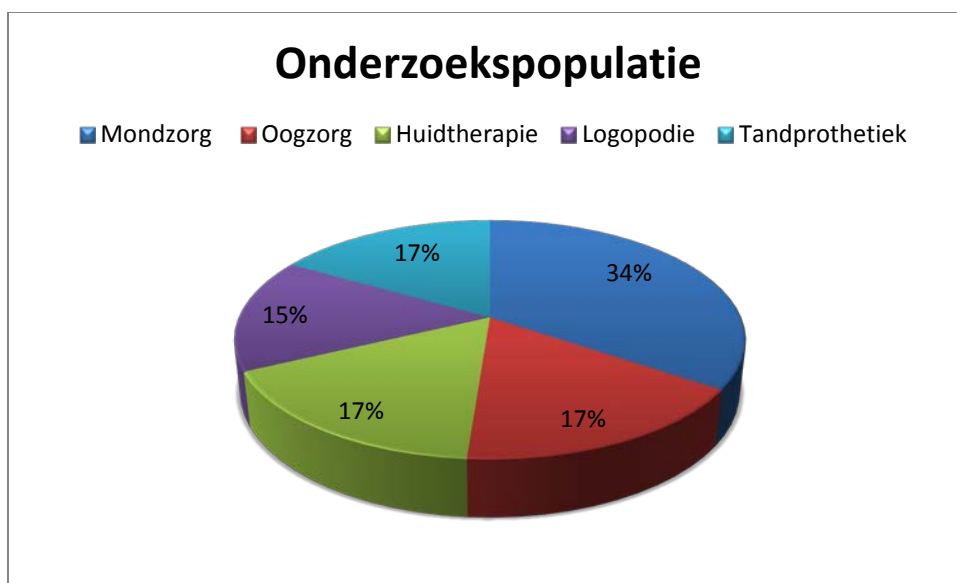
Hoofdstuk 3: Resultaten

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van het onderzoek weergegeven.

De antwoordmogelijkheden zijn op basis van de 5-puntschaal gedaan. De respondenten konden kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

- Helemaal mee eens = 5
- Mee eens = 4
- Niet mee eens of oneens = 3
- Mee oneens = 2
- Helemaal mee oneens = 1

3.1 Onderzoekspopulatie

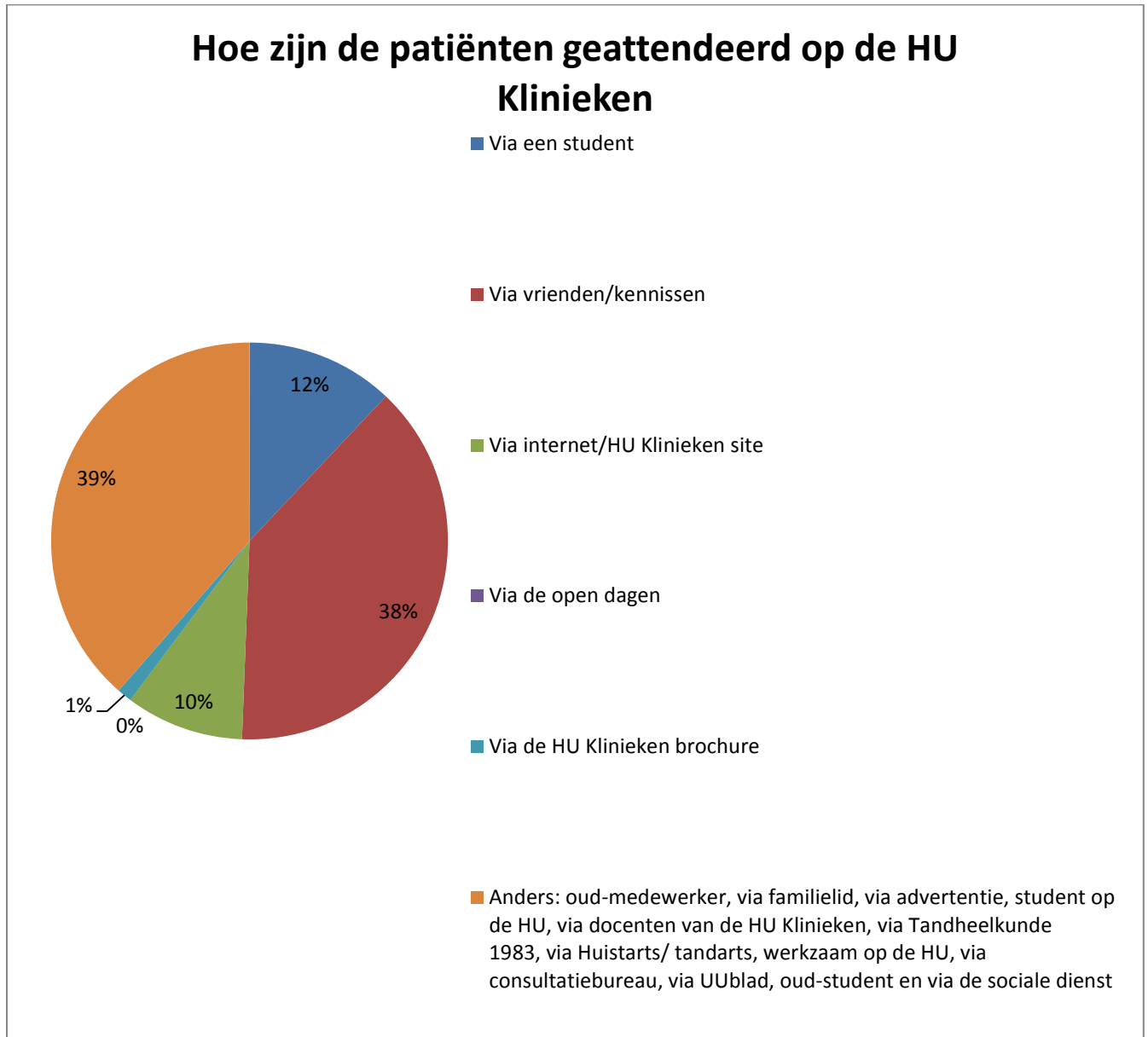


Cirkeldiagram 1: onderzoekspopulatie

In cirkeldiagram 1 staan het aantal respondenten uit het onderzoek uitgedrukt in percentages. Voor dit onderzoek was een minimum van 68 respondenten nodig om een betrouwbaarheidspercentage van 90% te krijgen. Echter heeft dit onderzoek 84 respondenten binnen gehaald. De kliniek Mondzorg heeft het grootste aantal respondenten. Van deze kliniek heeft 34% van de 6390 patiënten mee gedaan aan het onderzoek. Van de 2765 patiënten van kliniek Oogzorg hebben 17% van die patiënten deel genomen aan het onderzoek. Van de 843 patiënten van de kliniek Huidtherapie heeft 17% deel genomen aan het onderzoek. Het totaal aantal patiënten bij kliniek Tandprothetiek is 177 hiervan heeft 17% deel genomen aan het onderzoek. Alle drie hebben dus een gelijk aantal respondenten. Kliniek Logopedie heeft met minst respondenten. Van de 157 patiënten heeft 15% deel genomen aan het onderzoek.

3.2 Geattendeerd op de HU Klinieken

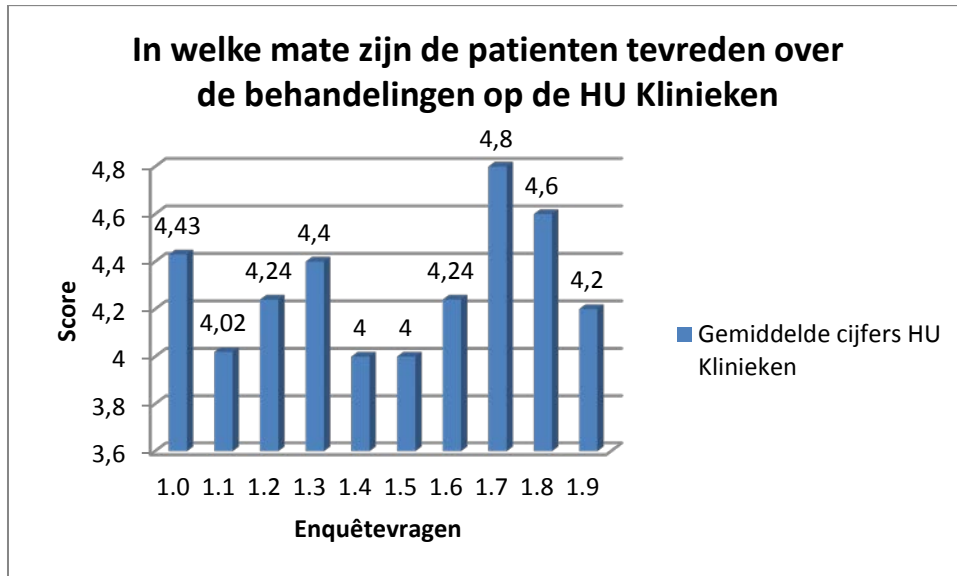
Uit cirkeldiagram 2 is af te lezen hoe patiënten geattendeerd zijn op de HU Klinieken. Een groot deel van de respondenten zijn net als bij het voorafgaande patiënttevredenheidsonderzoek op een ander manier dan via student, vrienden, internet of de brochure geattendeerd op de HU Klinieken. 0% procent van de respondenten zijn via de opendagen geattendeerd op de HU Klinieken.



Cirkeldiagram 2: geattendeerd op de HU Klinieken

3.3 De behandelingen

In grafiek 1 staan het gemiddeld gegeven cijfers door de respondenten van de HU Klinieken. Deze cijfers geven aan in welke mate patiënten tevreden zijn over de behandelingen op de HU Klinieken.



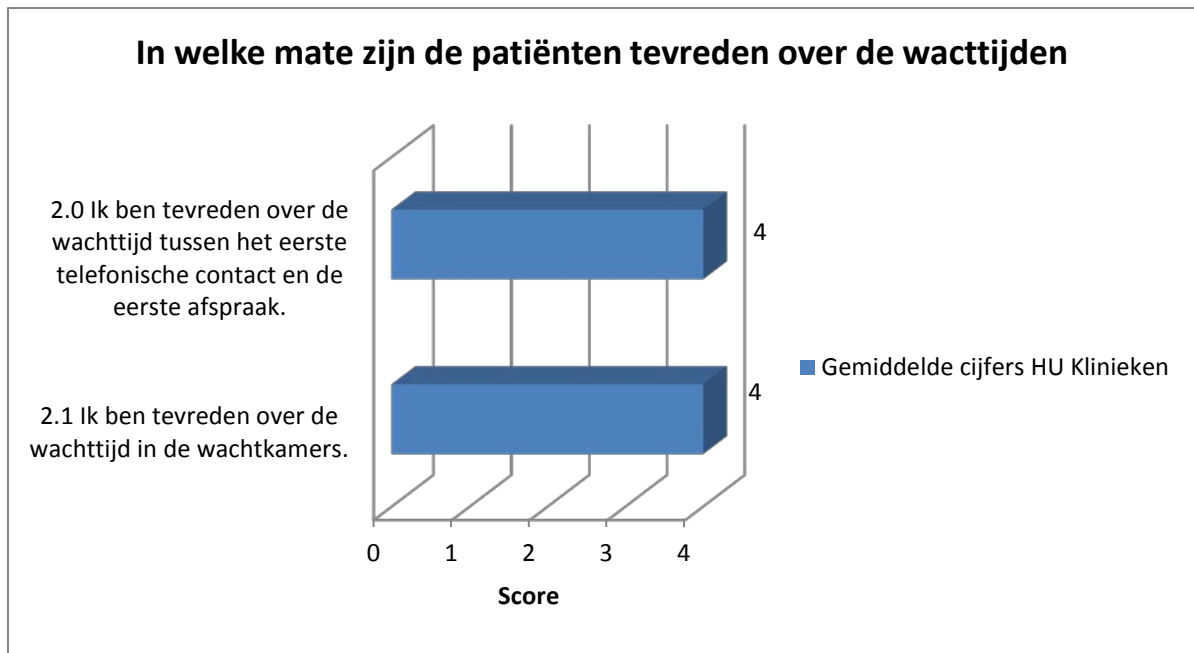
Grafiek 1: de behandelingen

Uit grafiek 1 is af te lezen dat het hoogste cijfer een 4,8 is op een 5-puntsschaal. Dit cijfer is gegeven voor de stelling 1.7 'Ik wordt met respect behandeld bij de HU klinieken.' Het laagste cijfer is een 4. Dit cijfer werd gegeven voor stelling 1.4 'Ik ben tevreden met de privacy tijdens de behandelingen.' en voor stelling 1.5 'Ik ben tevreden met de uitleg tijdens de behandelingen (bij beroepstermen).' Het gemiddelde cijfer van de HU Klinieken, omtrent de behandelingen scoren allemaal voldoende volgens de norm uit het implementatieplan kwaliteitsbeleid.

Als er op detail niveau per kliniek gekeken wordt (zie bijlage), valt het op dat de patiënten van kliniek Oogzorg op stelling 1.1 'Ik ben tevreden over de behandeldingsduur' een 3,3 hebben gegeven. Dit gegeven cijfer scoort een onvoldoende volgens de norm uit het implementatieplan kwaliteitssysteem. Het hierna laagst gegeven cijfer is een 3,9 door de patiënten van kliniek Huidtherapie op de stellingen 1.1 'Ik ben tevreden over de behandeldingsduur', 1.2 'Ik ben tevreden met de resultaten van de behandelingen' en 1.6 'Ik ben tevreden over de adviezen die mij gegeven worden. Volgens de norm is een 3,9 een voldoende. Verder scoren alle kliniek omtrent de behandelingen ook een voldoende.

3.4 De wachttijden

In grafiek 2 staan de gemiddeld gegeven cijfers door de respondenten van de HU Klinieken. Deze cijfers geven aan in welke mate patiënten tevreden zijn over de wachttijden op de HU Klinieken.



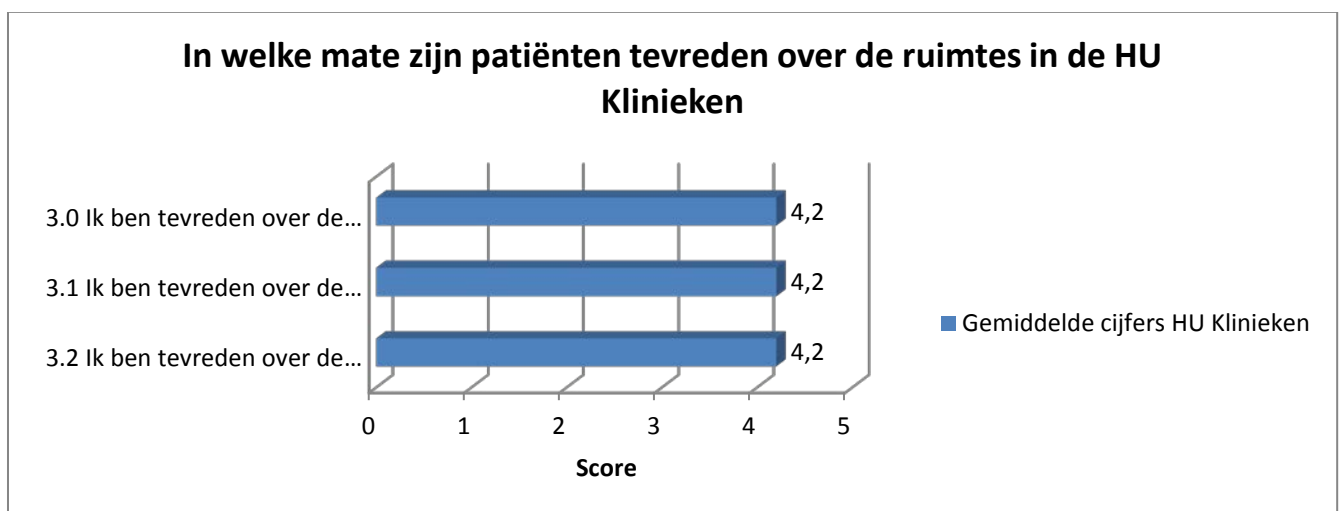
Grafiek 2: wacttijden

Uit grafiek 2 is af te lezen dat voor de stelling 2.1 'Ik ben tevreden over de wacttijd in de wactkamers' en de stelling 2.0 'Ik ben tevreden over de wacttijd tussen het eerste telefonische contract en de eerste afspraak.' gemiddeld een 4 heeft gescoord. Alle cijfers die gegeven zijn omtrent de wacttijden zijn voldoende volgens de norm uit het implementatieplan kwaliteitsbeleid.

Als er op detail niveau per kliniek gekeken wordt (zie bijlage), valt het op dat de patiënten van kliniek Huid therapie en Logopedie het laagst cijfer hebben gegeven, een 3.8. Dit cijfer is gegeven voor de stelling 2.0 'Ik ben tevreden over de wacttijd tussen het eerst telefonische contact en de eerste afspraak'. Ook de patiënten van kliniek Tandprothetiek geven een niet zo hoog cijfer voor stelling 2.0. De patiënten gaven de stelling een 3.9. Desondanks scoren alle kliniek een voldoende.

3.5 De ruimtes

In grafiek 3 staan het gemiddeld geven cijfers door de respondenten van de HU Klinieken. Deze cijfers geven aan in welke mate patiënten tevreden zijn over de ruimtes in de HU Klinieken.

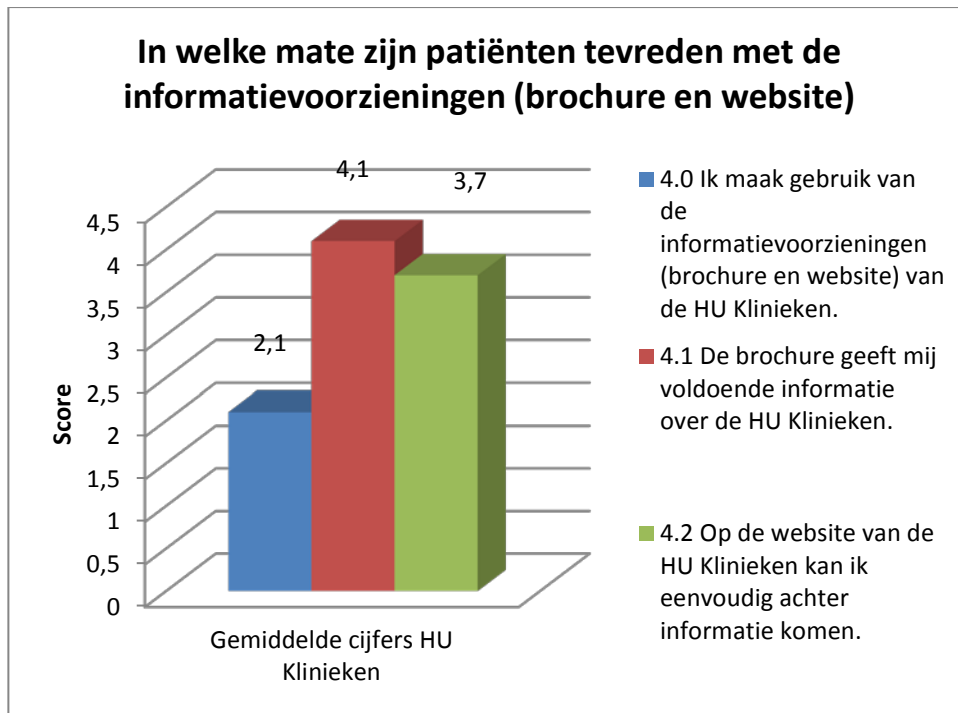


Grafiek 3: ruimtes

Uit grafiek 3 is af te lezen dat voor de stellingen 3.0 'Ik ben tevreden over de wachtruimte van de HU Klinieken', 3.1 'Ik ben tevreden over de spreekkamers' en 3.2 'Ik ben tevreden over de behandelkamers' het cijfer 4,2 gemiddeld gegeven is. Alle cijfers die gegeven zijn omtrent de ruimtes zijn voldoende volgens de norm uit het implementatieplan kwaliteitsbeleid.

Er is niets opvallend op detail niveau per kliniek.

3.6 De informatievoorzieningen.



Grafiek 4 informatievoorzieningen: brochure en website

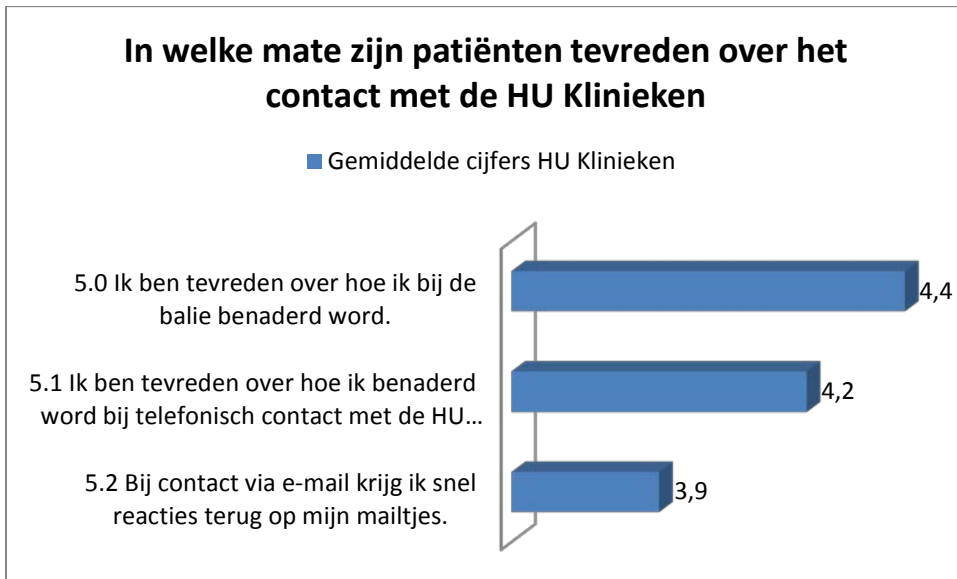
Grafiek 4 weergeeft het gemiddeld geven cijfers door de respondenten van de HU Klinieken. Deze cijfers geven aan in welke mate patiënten tevreden zijn over de informatievoorzieningen (brochure en website) op de HU Klinieken.

De stelling 'De brochure geeft mij voldoende informatie over de HU Klinieken' gegeven cijfer was het hoogst met een 4.1. De stelling 'Ik maak gebruik van de informatievoorzieningen (brochure en de hu klinieken website) van de HU Klinieken' scoorde het laagst met een 2,1. Volgens de norm uit het implementatieplan kwaliteitsbeleid, is een 2,1 een onvoldoende. Verder zijn alle cijfers die gegeven zijn omtrent de informatievoorzieningen voldoende.

Als er op detail niveau per kliniek gekeken wordt (zie bijlage), valt het op dat de patiënten van kliniek Tandprothetiek wel een hoog score hebben gegeven op de stelling 4.0 'Ik maak gebruik van de informatievoorzieningen (brochures en website) van de HU Klinieken', in vergelijking met de andere klinieken. De patiënten gegeven cijfer is een 3,6. De kliniek Tandprothetiek scoort op stelling 4.0 dus een voldoende.

Op stelling 4.2 'Op de website van de HU Klinieken kan ik eenvoudig achter informatie komen' scoort kliniek Huidtherapie een 3. Het is opvallend dat dit alleen bij Kliniek Huidtherapie naar voren komt. Op stelling 4.2 scoort kliniek Huidtherapie een onvoldoende.

3.7 Het contact



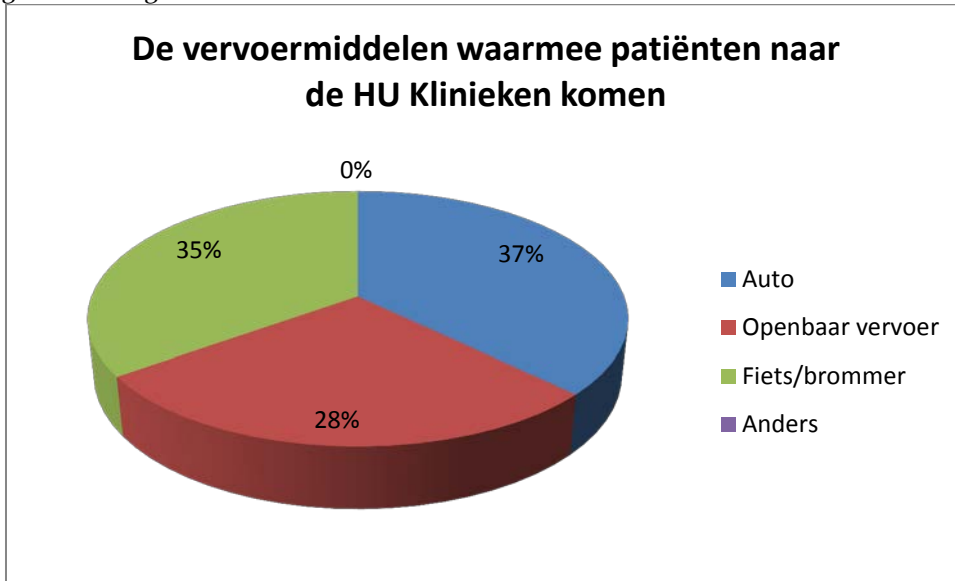
Grafiek 5: contact

In grafiek 5 staan het gemiddeld geven cijfers door de respondenten van de HU Klinieken. Deze cijfers geven aan in welke mate patiënten tevreden zijn over het contact met de HU Klinieken. Het laagst cijfer is een 3,9 voor de stelling 'Bij contact via e-mail krijg ik snel reacties terug op mijn mailtjes'. Het hoogste cijfer is een 4,4 voor stelling 'Ik ben tevreden over hoe ik bij de balie benaderd word.' Alle cijfers die gegeven zijn omtrent het contact zijn voldoende volgens de norm uit het implementatieplan kwaliteitsbeleid.

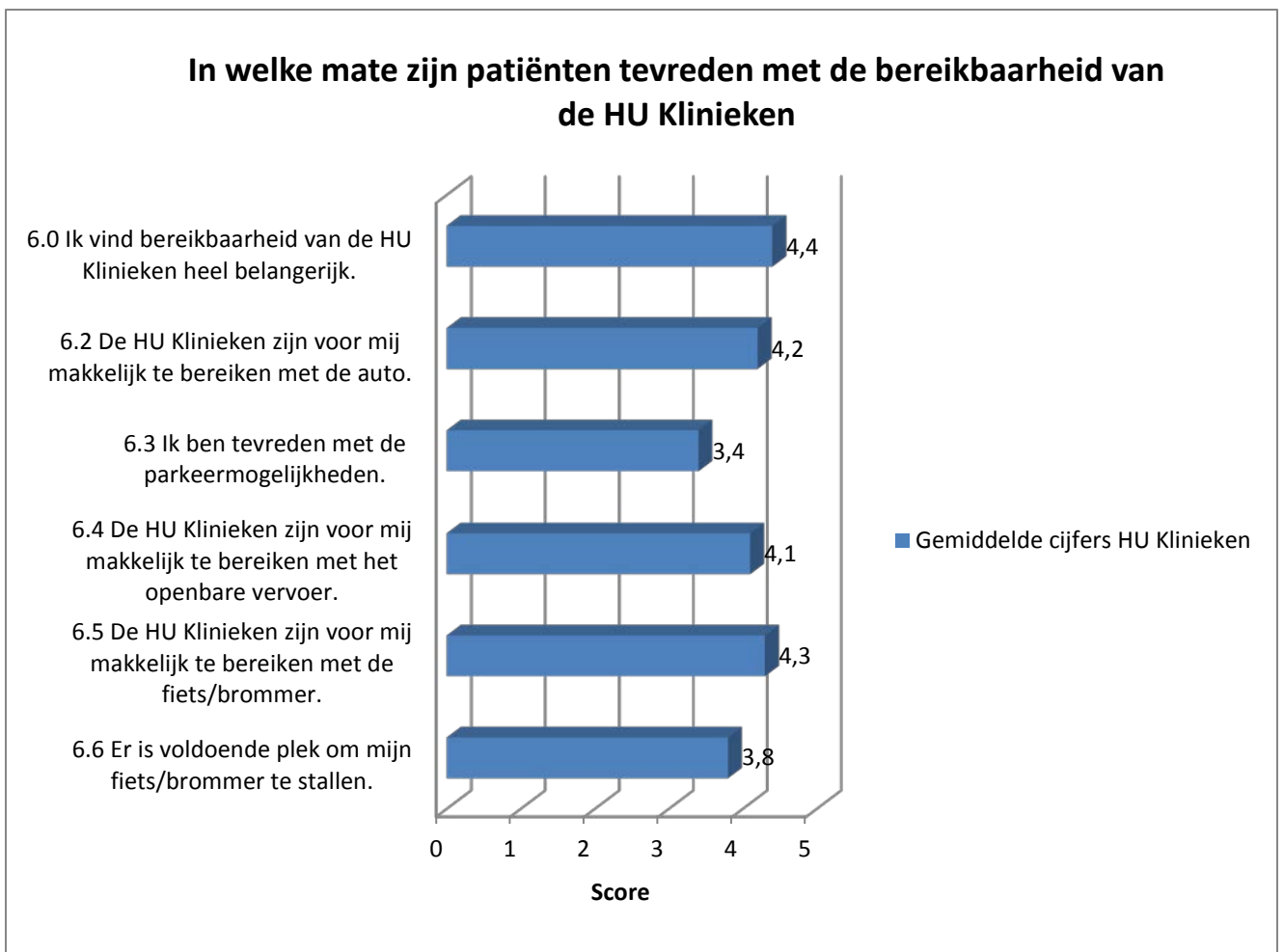
Als er op detail niveau per kliniek gekeken wordt (zie bijlage), valt het op dat de patiënten van kliniek Oogzorg een 3 hebben gegeven voor stelling 5.2 'Bij contact via e-mailtjes krijg ik snel reacties terug op mijn mailtjes'. Voor stelling 5.2 is er ook een 3,2 gegeven door de patiënten van kliniek Huidtherapie. Volgens de norm uit het implementatieplan kwaliteitsbeleid scoren deze twee klinieken een onvoldoende op stelling 5.2.

3.8 Bereikbaarheid

In cirkeldiagram 3 staan de vervoermiddelen waarmee patiënten naar de HU Klinieken komen. Een grootdeel van de respondenten maakt gebruik van de auto. Het openbare vervoer wordt het minst gebruik van gemaakt.



Cirkeldiagram 3: vervoermiddelen



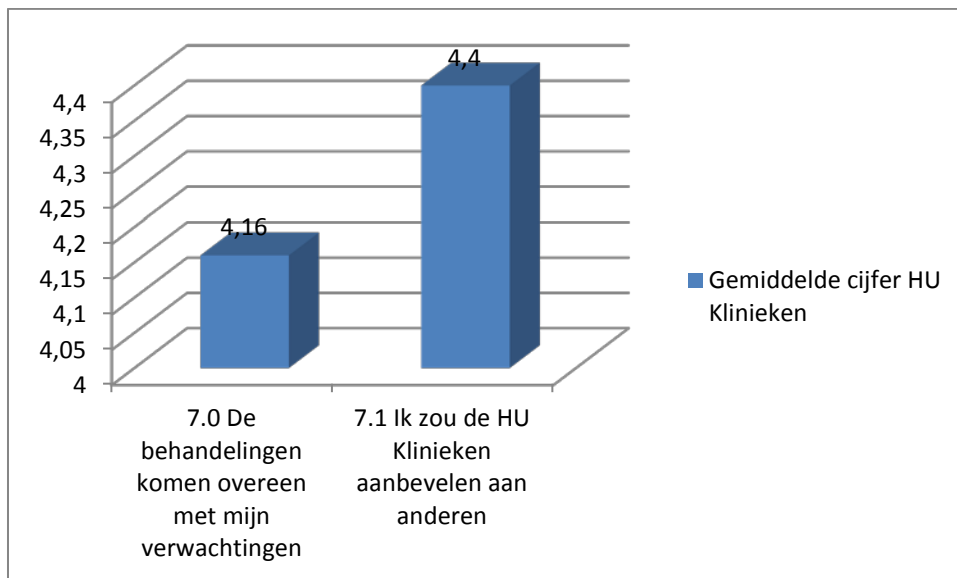
Grafiek 6: bereikbaarheid HU Klinieken

In grafiek 6 is af te lezen in welke mate de respondenten tevreden zijn met de bereikbaarheid van de HU Klinieken. Voor de stelling 'Ik vind bereikbaarheid van de HU Klinieken heel belangrijk.' is het hoogst cijfer, een 4,4 gegeven. Het laagst cijfer is een 3,4. Dit cijfer is gegeven voor de stelling 'Ik ben tevreden over de parkeer mogelijkheden'. Desondanks zijn alle stellingen over de bereikbaarheid een voldoende volgens de norm uit het implementatieplan kwaliteitsbeleid.

Als er op detail niveau per kliniek gekeken wordt (zie bijlage), valt het op dat de patiënten van kliniek Huidtherapie een vrij laag cijfer hebben gegeven voor de stelling 6.3 'Ik ben tevreden over de parkeermogelijkheden'. Het gegeven cijfer was een 2,7. Ook bij kliniek Oogzorg kreeg de stelling geen hoog score. Het gegeven cijfer was een 3. Beide klinieken scoren op de stelling 6.3 een onvoldoende.

3.9 Verbetering

In de enquête is één open vraag aanwezig. Op de open vraag zijn de antwoorden heel verschillend. Uit de antwoorden van het onderzoek viel op dat een aantal respondenten behoefte heeft aan meer behandelingen. 4 van 14 respondenten van de kliniek Huidtherapie heeft behoefte op meer behandelingen. Verder willen de respondenten frequenter afspraken kunnen maken. Dit bleek uit de antwoorden van de patiënten van kliniek Logopedie. Uit de antwoorden komt ook een ontevredenheid naar voren over de koffie/thee faciliteiten. De respondenten hebben liever geen chipknip automaat. Dat waren 2 van de 14 respondenten van Tandprothetiek en 1 van de 29 van Mondzorg. In de datamatrix toegevoegd in de bijlage van dit rapport zijn alle antwoorden per kliniek te vinden.



Grafiek 7: overeenkomende verwachtingen en aanbevelingen aan anderen

In grafiek 7 is af te lezen of de behandelingen overeenkomen met de verwachtingen van de patiënten en/of de patiënten de HU Klinieken zouden aanbevelen aan anderen. Alle cijfers die gegeven zijn, zijn voldoende volgens de norm uit het implementatieplan kwaliteitsbeleid.

Als er op detail niveau per kliniek gekeken wordt (zie bijlage), valt het op dat de patiënten van kliniek Huidtherapie en Logopedie een 3,9 hebben gegeven voor de stelling 7.0 'De behandelingen komen overeen met mijn verwachtingen'. Dit is het laagst gegeven cijfer. Volgens de norm is een 3,9 een voldoende. Verder scoren alle kliniek omtrent de behandelingen ook een voldoende.

Hoofdstuk 5: Conclusie resultaten

Relaties en vergelijkingen resultaten

Welke kliniek – hoe binnen gekomen?

Hierin wordt onderzocht of er een verband is tussen hoe de patiënten bij de HU Klinieken binnen zijn gekomen en bij welke kliniek de patiënt zit.

Tandprothetiek

Hoe binnen gekomen?	Aantal
Student	-
Vrienden/kennissen	6
Internet/ HU Klinieken site	1
Open dagen	-
HU Klinieken brochure	-
Anders	7

Tabel 1: Tandprothetiek, hoe binnen gekomen?

Mondzorgkunde

Hoe binnen gekomen?	Aantal
Student	3
Vrienden/kennissen	15
Internet/ HU Klinieken site	1
Open dagen	-
HU Klinieken brochure	-
Anders	10

Tabel 2: Mondzorgkunde, hoe binnen gekomen?

Oogzorg

Hoe binnen gekomen?	Aantal
Student	2
Vrienden/kennissen	2
Internet/ HU Klinieken site	1
Open dagen	-
HU Klinieken brochure	-
Anders	9

Tabel 3: Oogzorg, hoe binnen gekomen?

Logopedie

Hoe binnen gekomen?	Aantal
Student	1
Vrienden/kennissen	7
Internet/ HU Klinieken site	3
Open dagen	-
HU Klinieken brochure	-
Anders	2

Tabel 4: Logopedie, hoe binnen gekomen?

Huidtherapie

Hoe binnen gekomen?	Aantal
Student	4
Vrienden/kennissen	2
Internet/ HU Klinieken site	2
Open dagen	-
HU Klinieken brochure	1
Anders	5

Tabel 5: Huidtherapie, hoe binnen gekomen?

Uit de bovenstaande tabellen blijkt dat bij Mondzorgkunde de meeste patiënten komen op aanraden van kennissen/vrienden. Dit is in overeen met de resultaten uit het voorafgaande patiënttevredenheidsonderzoek. Het valt op dat bij alle klinieken de meeste patiënten binnen komen met de reden anders. Ook valt het op dat er weinig patiënten de HU Klinieken weten te vinden via de HU Klinieken website en de brochure. In de onderstaande tabellen is per kliniek aangegeven hoe de patiënten binnen zijn gekomen.

Tevredenheid behandelingen- behandelingsresultaat

Hierin wordt onderzocht of er een verband is tussen de tevredenheid van de behandeling en de tevredenheid van de resultaten van de behandeling.

Voor de tevredenheid van de patiënten zijn de volgende stellingen uitgekozen om te vergelijken met de tevredenheid over de kwaliteit van de behandeling.

Stelling 1.0: Ik vind het prettig dat er tijdens de behandeling een docent aanwezig is.

Stelling 1.1: Ik ben tevreden met de behandelingsduur.

Stelling 1.3: De behandelingen worden op een professionele wijze uitgevoerd.

Stelling 1.4: Ik ben tevreden met de privacy tijdens de behandelingen.

Stelling 1.5: Ik ben tevreden met de uitleg tijdens de behandelingen (bij beroepstermen).

Stelling 1.6: Ik ben tevreden met de adviezen die mij gegeven worden.

Stelling 1.7: Ik word met respect behandeld bij de HU Klinieken.

Stelling 1.8: De student stelt mij op mijn gemak tijdens de behandelingen.

Stelling 1.9: De student houdt mij zowel voor als tijdens de behandeling op de hoogte van de handelingen.

Stelling 1.2: Ik ben tevreden met de resultaten van de behandelingen.

Stelling	Gemiddelde:
Stelling 1.0	4,4
Stelling 1.1	4,0
Stelling 1.3	4,24
Stelling 1.4	4,42
Stelling 1.5	4,15
Stelling 1.6	4,27
Stelling 1.7	4,55
Stelling 1.8	4,38
Stelling 1.9	4,29
Totale gemiddelde:	4,3

Tabel 6: behandelingen

De cijfers van de bovenstaande stellingen worden vergeleken met de volgende stelling:

Stelling 1.2: Ik ben tevreden met de resultaten van de behandelingen.

Het gemiddeld gegeven cijfer voor stelling 1.2 is: 4,3

Uit de vergelijking blijkt dat de patiënten even tevreden zijn over de behandeling en het resultaat van de behandelingen.

Tevredenheid verschillende klinieken

Hierin wordt onderzocht of er een verschil is in de tevredenheid van de patiënten tussen de verschillende klinieken omtrent de wachttijden.

Klinieken	Gemiddeld gegeven cijfer voor de wachttijd tussen het eerste telefonische contact en de eerste afspraak	Gemiddeld gegeven cijfer voor de wachttijd in de wachtkamer
Tandprothetiek	3,9	4
Mondzorg	4,3	4
Oogzorg	4,1	4
Logopedie	3,8	4
Huidtherapie	3,8	4

Tabel 7: wachttijden

Uit tabel 7 valt op dat de patiënten meer tevreden zijn over de wachttijden in de wachtkamers dan de wachttijd tussen het eerste telefonische contact en de eerste afspraak. De klinieken Logopedie en Huidtherapie gemiddeld gegeven cijfer was het laagst. Beide klinieken gemiddelde cijfer is een 3,8. Het hoogst gemiddeld cijfer was een 4,3 voor kliniek Mondzorg.

Tevredenheid- ruimtes in de HU Klinieken

Hierin wordt onderzocht of er een verband is in de tevredenheid van de patiënten over de ruimtes (wachtruimte, spreekkamers, behandelkamer) in de HU Klinieken.

Wachtruimtes	Spreekkamers	Behandelkamers
4,2	4,2	4,2

Tabel 8: ruimtes

Uit tabel 7 is af te lezen dat er geen verschil is in de tevredenheid van de patiënten omtrent de ruimtes van de HU Klinieken.

Brochure – HU Klinieken website

Hierin wordt onderzocht of er een verschil is in de tevredenheid van de patiënten over de informatievoorzieningen (HU Klinieken website en brochure) in de HU Klinieken.

Brochure	HU Klinieken website
4,1	3,72

Tabel 9: informatievoorzieningen

Uit tabel 9 blijkt dat de patiënten meer tevreden zijn met de informatie uit de brochure dan van de HU Klinieken website. De HU Klinieken kregen dit cijfer doordat de patiënten Huidtherapie lage cijfers hebben gegeven. In de onderstaande tabel staan het gemiddelde cijfer per kliniek

	4.1 De brochure geeft mij voldoende informatie over de HU Klinieken	4.2 Op de website van de HU Klinieken kan ik eenvoudig achter informatie komen
Mondzorg	4,4	3,7
Oogzorg	4	3,8
Huidtherapie	3,7	3
Logopedie	4	3,8
Tandprothetiek	4,4	4,3

Tabel 10: informatievoorzieningen per kliniek

Persoonlijk contact- telefonisch contact- contact via e-mail

Hierin wordt onderzocht of er een verschil is in de tevredenheid van de patiënten over het contact (Persoonlijk contact, telefonisch contact en contact via e-mail met de HU Klinieken).

Persoonlijk contact	Telefonisch contact	Contact via e-mail
4,4	4,2	3,86

Tabel 11: contact

Uit tabel 11 blijkt dat patiënten meer tevreden zijn over het persoonlijk contact met de HU Klinieken. De patiënten gaven het een 4,4. Met het contact via e-mail zijn de patiënten minder tevreden over, deze gaven zij een 3,86. De HU Klinieken kregen dit cijfer doordat de patiënten van Oogzorg en Huidtherapie lage cijfers hebben gegeven. In de onderstaande tabel staan het gemiddelde cijfer per kliniek.

	5.0 Ik ben tevreden over hoe ik bij de balie benaderd word	5.1 Ik ben tevreden over hoe ik benaderd word bij telefonisch contact met de HU Klinieken	5.2 Bij contact via e-mail krijg ik snel reacties terug op mijn mailtjes
Mondzorg	5	4,3	4,5
Oogzorg	4	3,8	3
Huidtherapie	5	4,2	3,2
Logopedie	4	4,3	4,3
Tandprothetiek	4	4,4	3,86

Tabel 11: contact per kliniek

Vershil in tevredenheid in vervoermiddelen

Hierin wordt onderzocht of er een verschil is in de tevredenheid tussen de gebruikte vervoermiddelen die de patiënten van de HU Klinieken gebruik van maken.

vervoermiddel	Percentage van de respondenten	Tevreden met de bereikbaarheid	Tevreden met de parkeermogelijkheden
Auto	37%	4,24	3,44

vervoermiddel	Percentage van de respondenten	Tevreden met de bereikbaarheid	Tevreden met de stalling mogelijkheden
Fiets/ brommer	35%	4,34	3,78

vervoermiddel	Percentage van de respondenten	Makkelijk te bereiken
Openbaar vervoer	28%	4,1

Tabel: 12 vervoermiddelen

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat door alle drie de vervoermiddelen de HU Klinieken makkelijk te bereiken zijn voor de patiënten. Het openbaar vervoer scoort hier het laagst met een 4,1. Het hoogst gegeven cijfer is een 4,34 voor de fiets/brommer. Ook blijkt eruit tabel 1 dat de patiënten niet erg tevreden zijn met de parkeermogelijkheden in tegenstelling tot de fiets/ brommer stalling mogelijkheden. De patiënten die gebruik maken van de auto, gaven het cijfer 3,44. De fietsen/ brommer stalling mogelijkheden scoorde een 3,78.

Hoofdstuk 6: Conclusie & aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de hoofdvraag.

Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten en beantwoording van de deelvragen wordt de hoofdvraag van dit onderzoek antwoord op gegeven

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: in welke mate zijn de patiënten tevreden zijn met de geboden dienstverlening in vergelijking met het voorafgaande kwantitatieve patiënttevredenheidsonderzoek? De patiënten waren net als bij het voorafgaande onderzoek over het algemeen tevreden over de HU Klinieken, wel kwamen enkelen verbeterpunten naar voren.

Om te kunnen bepalen of de gegeven cijfers voldoende of onvoldoende is er gekeken naar de norm uit het implementatieplan kwaliteitsbeleid voor een patiënt tevredenheidsonderzoek.

Op een 10-puntsschaal moet er minimaal een 7 staan voor een voldoende. Bij dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een 5-punsschaal.

Hieronder staat de norm uitgerekend voor op een 5-puntsschaal:

$3,4 \leq$ = Onvoldoende

$3,5 \geq$ = Voldoende

Volgens de bovenstaande norm zijn de gemiddelde cijfers voor de HU Klinieken $3,5 \geq$. Bijna alle stellingen zijn over het algemeen een voldoende. De onderstaande punten zijn onvoldoende volgens de norm.

Conclusie & aanbevelingen HU klinieken

- Stelling 4.0 *'Ik maak gebruik van de informatievoorzieningen (brochure en website) van de HU Klinieken'* heeft in dit onderzoek een 2,1 gescoord. Door dit cijfer kan er geconcludeerd worden dat patiënten weinig gebruik maken van de informatievoorzieningen (brochure en website). Uit de antwoorden van de patiënten is niet te achterhalen waarom er weinig gebruik wordt gemaakt van de brochure en de website. Aanbevolen wordt om eerst uit te zoeken waarom men niet tevreden is. Dit kan door open interviews te houden met een aantal patiënten van de klinieken.
- Zoals het al in de resultaten van dit onderzoek naar te voren is gekomen, is een grootdeel van de patiënten niet geattendeerd via de brochure of het internet op de HU Klinieken. Dit is opzicht geen probleem, want er is momenteel geen tekort aan patiënten bij de klinieken. Dit is wel een aandachtspunt voor de klinieken.
- Een andere stelling die ook gemiddeld laag scoorde bij de klinieken is stelling 6.3 *'Ik ben tevreden over de parkeermogelijkheden'*. Stelling 6,3 scoorde een 3,4. Deze lage gemiddelde score komt door de klinieken oogzorg en Huidtherapie. Er wordt aanbevolen het beperkte aantal parkeerplaatsen door te communiceren naar de patiënten van de klinieken. Dit kan door nieuwe patiënten te attenderen via een brief. Tevens kan de informatie vermeldt, worden in de brochures en op de website. Uit de resultaten van dit onderzoek kwam naar voren dat een klein aantal van de patiënten gebruik maken van de informatievoorzieningen. Daarom wordt er aanbevolen om ook via e-mail patiënten op de hoogte te stellen over de beperkte parkeermogelijkheden.

Conclusie & aanbevelingen op detail niveau

- De patiënten van kliniek Oogzorg hebben stelling 1.1 *'Ik ben tevreden met de behandelingsduur'* een 3,3 geven. Uit de antwoorden van de patiënten is niet te achterhalen waarom zij niet tevreden zijn met de behandelingsduur. Er wordt daarom aanbevolen om eerst uit te zoeken waarom men niet tevreden is. Dit kan door open interviews te houden met een aantal patiënten van de kliniek Oogzorg. Daarnaast zouden de patiënten ook benaderd kunnen worden via post. Door een open vragenlijst op te sturen, om zo de meningen van de patiënten te achterhalen betreffende de behandelingsduur.

- De respondenten van Kliniek huidtherapie gaven stelling 4.2 *‘Op de website van de HU Klinieken kan ik eenvoudig achter informatie komen’* een 3. Uit de antwoorden van de patiënten is niet te achterhalen of de patiënten van kliniek Huidtherapie de informatie op de website eenvoudig of te beperkt vinden. Daarom is het verstandig om eerst uit te zoeken waarom de patiënten niet tevreden zijn. Dit kan door open interviews of via open vragenlijst.
- De klinieken Oogzorg en Huidtherapie hadden op stelling 5.2 *‘Bij contact via e-mail krijg ik snel reacties terug op mijn mailtjes’* een 3 en een 3,2 gegeven. Er wordt aanbevolen om binnen 24 uur reacties te geven op e-mails van de patiënten van de klinieken Oogzorg en Huidtherapie. Dit komt de tevredenheid van de patiënten ten goede.

Hoofdstuk: 7 Discussie

In dit hoofdstuk wordt van de verkregen resultaten een interpretatie en evaluatie gemaakt.

5.1 Type onderzoek: Kwantitatief

Voor dit onderzoek is er gekozen voor een kwantitatief onderzoek aan de hand van enquêtes met vast antwoord categorieën (gestructureerd), gesloten vragen en één openvraag. Op deze manier krijg je alleen antwoord op de geformuleerde vragen. Ik heb ook gekozen voor een 5-puntschaal waardoor de respondenten zich niet gedwongen voelen om een bepaald antwoord te geven. Het probleem bij een 5-puntschaal is dat mensen gauw geneigd zijn om het meest neutrale antwoord uit te kiezen. Ondanks de mogelijkheid om neutraal antwoord te geven, heeft een klein aantal van de respondenten neutrale antwoorden gegeven.

5.3 Surveyonderzoek: face to face (persoonlijke) enquêtes

Ik heb een surveyonderzoek uitgevoerd, een survey is een gestructureerd dataverzamelmethode. Dit wordt ook wel een enquête genoemd. De enquête vergroot de validiteit van het onderzoek, want niet alleen 'wat vragen' wordt beantwoord maar ook 'hoe kom het'-vragen. Het nadeel bij enquêtes is dat je niet kan natrekken waarom een respondent een bepaald antwoord geeft.

5.4 Steekproeftrekking

Het onderzoek is een niet-selectieve steekproef. Dat wil zeggen dat alle patiënten van de HU Klinieken terecht kunnen komen in de steekproef. Dit maakt de steekproef generaliseert en betrouwbaar.

5.5 Discussie over resultaten

In het vorige patiëntteredenheidsonderzoek zijn de enquêtevragen anders opgesteld. Bij het onderzoek werd de tevredenheid van de patiënten betref de behandelingen, de wachttijden, informatievoorzieningen en de ruimtes onderzocht. In dit onderzoek is er onderzoek gedaan naar behandelingen, wachttijden, ruimtes, informatievoorzieningen, contact, bereikbaarheid en verbeteringen. Hierdoor waren de resultaten verschillend en waren niet alle thema's vergelijkbaar.

Het voorafgaande onderzoek had uiteindelijk een steekproefgrootte van 127 respondenten. In dit onderzoek zijn er relatief minder respondenten (84). In dit onderzoek is er gekeken naar ongeveer zelfde hoeveelheid respondenten per kliniek, om zo het validiteit van het onderzoek te waarborgen. In het voorafgaande onderzoek is dit niet gedaan.

Bronnenlijst

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Bloom Lemma uitgevers.

Gritt, R. (2011). *Project management*. Groningen: Noordhoff Uitgevers bv.

Schopping, J. B. (2011). *Patiënttevredenheid*. Utrecht: HU Klinieken.

Vernet, K. (2014). *Kwaliteitszorg HU Klinieken*. Utrecht: HU Klinieken.

Verschoore, S. (2012). *Kwaliteitsbeleid HU Klinieken*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Raosoft, Inc. (sd). *Bereken de steekproefgrootte*. Opgeroepen op mei 18, 2014, van Journalinks.be: <http://www.journalinks.be/steekproef/>

Encyclo. (2014). Opgeroepen op mei 5, 2014, van Encyclo.nl: <http://www.encyclo.nl/begrip/informatievoorziening>

Hogeschool Utrecht. (sd). *HU Klinieken*. Opgeroepen op juni 20, 2014, van hu.nl: <http://www.hu.nl/Producten/HU%20Klinieken.aspx>

Van dale. (2014). *Gratis woordenboek*. Opgeroepen op april 28, 2014, van Van dale: <http://www.vandale.nl>

Woorden.org. (2014). Opgeroepen op april 28, 2014, van <http://www.woorden.org/woord/wachttijd>

Vernet, K. (2013). *Implementatieplan Kwaliteitsbeleid*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Bijlage

lege enquête

Het doel van dit onderzoek is om de tevredenheid van patiënten ten aanzien van de geboden dienstverlening te achterhalen, in opdracht van de HU Klinieken wordt het onderzoek uitgevoerd. Het beantwoorden van deze vragen duurt ongeveer vijf minuten. Uw antwoorden zullen alleen gebruikt worden voor dit onderzoek en verder blijven de gegevens volstrekt anoniem. Bij onduidelijkheden of vragen kunt u mailen naar brittany.owusu-ansah@student.hu.nl.

Bij elke vraag cirkelt en/of kruist u het antwoord dat het beste bij u past. Er zijn bij het invullen van de enquête geen 'goede' of 'foute' antwoorden. Ik wil graag uw persoonlijke ervaringen met de HU Klinieken weten.

Hieronder vindt u een voorbeeld van hoe de enquêtevragen gesteld worden.

Enquêtevragen uitleg: De vetgedrukte zin is het onderwerp van de vragen. Als u antwoord wil geven op een stelling, cirkelt u 1,2,3,4 of 5. 1= helemaal mee oneens 2= mee oneens 3= niet mee eens of eens 4= mee eens 5= helemaal mee eens					
1. In welke mate patiënten tevreden zijn met de behandelingen op de HU Klinieken.	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens of oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1.0 De Informatie die gegeven wordt door de studenten en de docenten is duidelijk.	1	2	3	4	5

Vul eerst de onderstaande vragen in voordat u begint met de enquêtevragen.

1. Bent u eerder bij de bij de HU Klinieken geweest?

 Ja Nee

Zo ja? Ga verder met het beantwoorden van de enquêtelijst. Zo nee? U kunt deze enquête helaas niet invullen.

2. Bij welke HU Kliniek bent u patiënt? (meerdere klinieken mogelijk)

 Tandprothetiek Logopedie Mondzorgkunde Huidtherapie Oogzorg

3. Hoe bent u bij de HU Klinieken terecht gekomen?

 Via een student Via de open dagen Via vrienden/kennissen Via de HU Klinieken brochure Via internet/HU Klinieken site Anders, namelijk:.....

.....

1. In welke mate bent u tevreden over de <i>behandelingen</i> op de HU Klinieken.	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens of oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
1.0 Ik vind het prettig dat er tijdens de behandeling een docent aanwezig is.	1	2	3	4	5
1.1 Ik ben tevreden met de behandelingsduur.	1	2	3	4	5
1.2 Ik ben tevreden met de resultaten van de behandelingen.	1	2	3	4	5
1.3 De behandelingen worden op een professionele wijze uitgevoerd.	1	2	3	4	5
1.4 Ik ben tevreden met de privacy tijdens de behandelingen.	1	2	3	4	5
1.5 Ik ben tevreden met de uitleg tijdens de behandelingen (bij beroepstermen).	1	2	3	4	5
1.6 Ik ben tevreden met de adviezen die mij gegeven worden.	1	2	3	4	5
1.7 Ik word met respect behandeld bij de HU Klinieken.	1	2	3	4	5
1.8 De student stelt mij op mijn gemak tijdens de behandelingen.	1	2	3	4	5
1.9 De student houdt mij zowel voor als tijdens de behandeling op de hoogte van de handelingen.	1	2	3	4	5

2. In welke mate bent u tevreden over de <i>wachttijden</i>.	Helemaal oneens eens	Mee oneens	Niet eens of oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
2.0 Ik ben tevreden over de wachttijd tussen het eerste telefonische contact en de eerste afspraak.	1	2	3	4	5
2.1 Ik ben tevreden over de wachttijd in de wachtkamer.	1	2	3	4	5

3. In welke mate bent u tevreden over de <i>ruimtes</i> in de HU Klinieken.	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens of oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
3.0 Ik ben tevreden over de wachtruimte van de HU Klinieken.	1	2	3	4	5
3.1 Ik ben tevreden over de spreekkamers van de HU Klinieken.	1	2	3	4	5
3.2 Ik ben tevreden over de behandelkamer van de HU Klinieken.	1	2	3	4	5

4. In welke mate bent u tevreden over de <i>informatievoorzieningen</i> in de HU Klinieken?	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens of oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
4.0 Ik maak gebruik van de informatievoorzieningen (brochure en website) van de HU Klinieken. <i>Maakt u geen gebruik van de informatievoorzieningen? Ga dan verder met vraag 5.0.</i>	1	2	3	4	5
4.1 De brochure geeft mij voldoende informatie over de HU Klinieken.	1	2	3	4	5
4.2 Op de website van de HU Klinieken kan ik eenvoudig achter informatie komen.	1	2	3	4	5

5. In welke mate bent u tevreden over het contact met de HU Klinieken?	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens of oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
5.0 Ik ben tevreden over hoe ik bij de patiëntenbalie benaderd word.	1	2	3	4	5
5.1 Ik ben tevreden over hoe ik benaderd word bij telefonisch contact met de HU Klinieken. <i>Heeft u geen contact met de HU Klinieken via de telefoon? Ga dan verder met vraag 6.0.</i>	1	2	3	4	5
5.2 Bij contact via e-mail krijg ik snel reacties terug op mijn mailtjes. <i>Heeft u geen contact met de HU Klinieken via e-mail? Ga dan verder met vraag 6.0.</i>	1	2	3	4	5

6. In welke mate bent u tevreden over de bereikbaarheid van de HU Klinieken?	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens of oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
6.0 Ik vind bereikbaarheid van de HU Klinieken heel belangrijk.	1	2	3	4	5

6.1 Ik maak gebruik van Auto Openbare vervoer Fiets/brommer Anders, namelijk.....

6.2 De HU Klinieken zijn voor mij makkelijk te bereiken met de auto. <i>Alleen invullen als u met de auto komt.</i>	1	2	3	4	5
6.3 Ik ben tevreden met de parkeermogelijkheden. <i>Alleen invullen als u met de auto komt.</i>	1	2	3	4	5
6.4 De HU Klinieken zijn voor mij makkelijk te bereiken met het openbare vervoer. <i>Alleen invullen als u met het openbare vervoer komt.</i>	1	2	3	4	5
6.5 De HU Klinieken zijn voor mij makkelijk te bereiken met de fiets/brommer. <i>Alleen invullen als u met de brommer/fiets komt.</i>	1	2	3	4	5
6.6 Er is voldoende plek om mijn fiets/ brommer te stallen.	1	2	3	4	5

7. Wat kan beter in de HU Klinieken.	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens of oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
7.0 De behandelingen komen overeen met mijn verwachtingen.	1	2	3	4	5
7.1 Ik zou de HU Klinieken aanbevelen aan anderen.	1	2	3	4	5

7.2 Wat vindt u dat beter kan in de HU Klinieken?

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek, u kunt uw enquête bij de balie afgeven of in de enquête box doen!

Brief naar patiënten tandprothetiek

Onderwerp

Patienttevredenheidsonderzoek

Datum

Utrecht, 20 mei 2014

Bijlage

Enquête

Geachte mevrouw/ meneer,

U bent patiënt bij de HU Klinieken. Wij hechten veel waarde aan uw oordeel over de dienstverlening van de HU Klinieken. Wij doen daarom eens in de twee jaar een tevredenheidsonderzoek onder onze patiënten. Ik wil u vragen hieraan mee te doen, door de bijgevoegde enquête in te vullen en op te sturen middels de bijgevoegde retourenveloppe.

Ik ben mij er van bewust dat u na afronding van uw behandeling al een evaluatieformulier van de opleiding tandprothetiek heeft ingevuld. De HU Klinieken zijn nu echter bezig met een patiënttevredenheidsonderzoek onder alle patiënten, waarbij het van belang is dat ook de mening van de patiënten tandprothetiek word meegenomen. Vandaar dat wij u nogmaals om uw mening vragen.

U helpt ons enorm wanneer u de enquête invult en opstuurd. Ik wil u alvast danken voor de genomen moeite.

Met vriendelijke groet,

Brittany Owusu Ansah

Stagiaire HU Klinieken

HU Klinieken

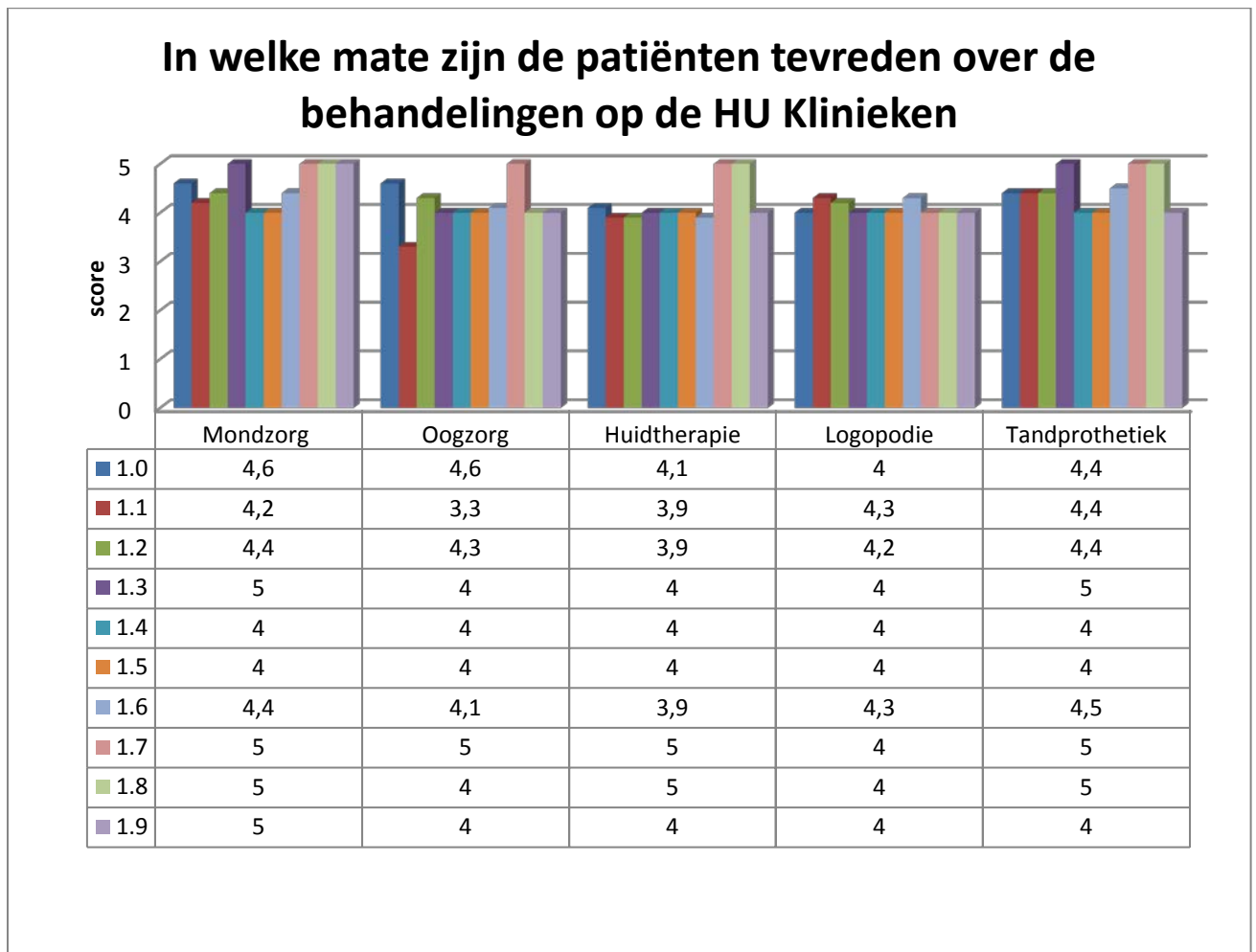
Bezoekadres Bolognalaan 101, Utrecht

Tel 088-481 5777

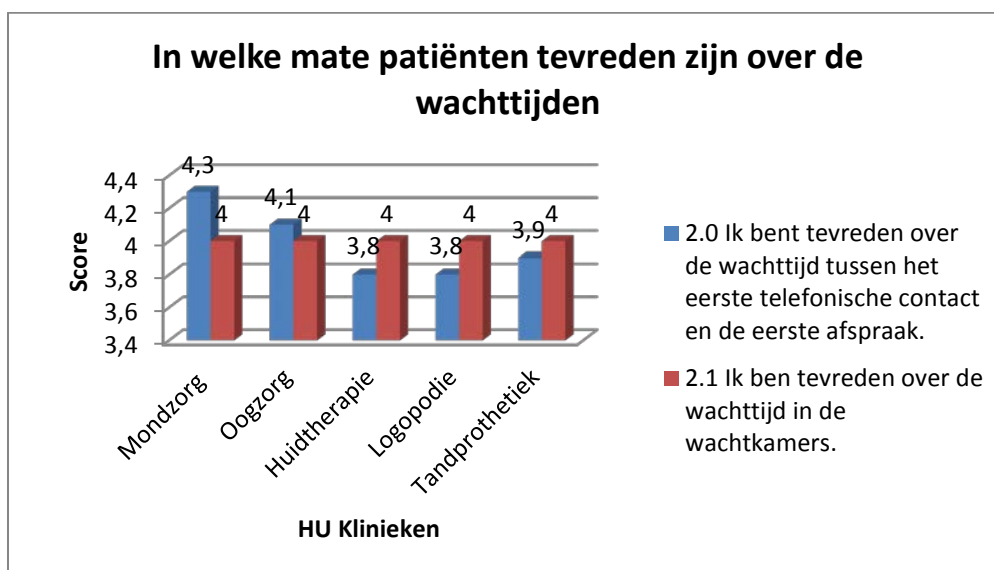
huklinieken@hu.nl, www.klinieken.hu.nl

Resultaten per kliniek

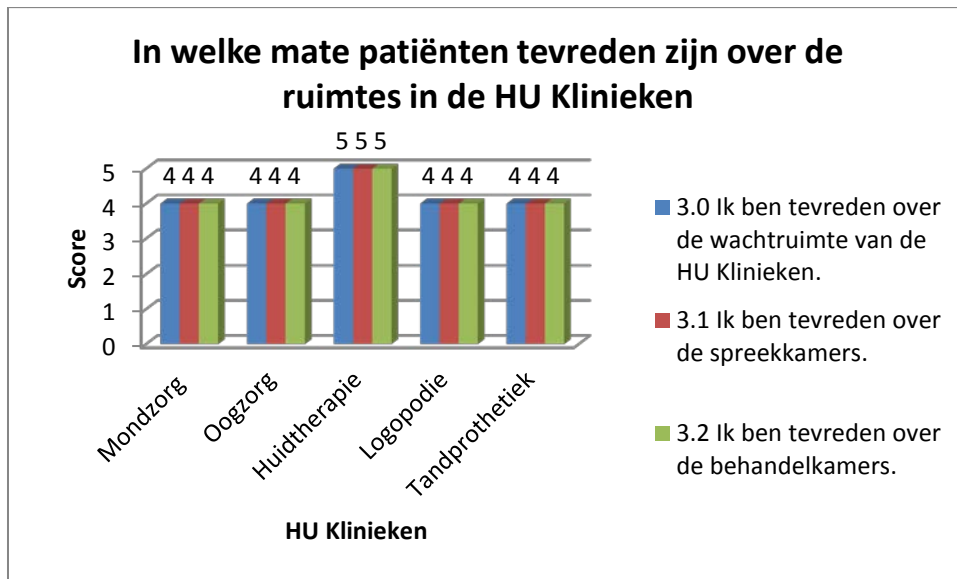
Behandelingen



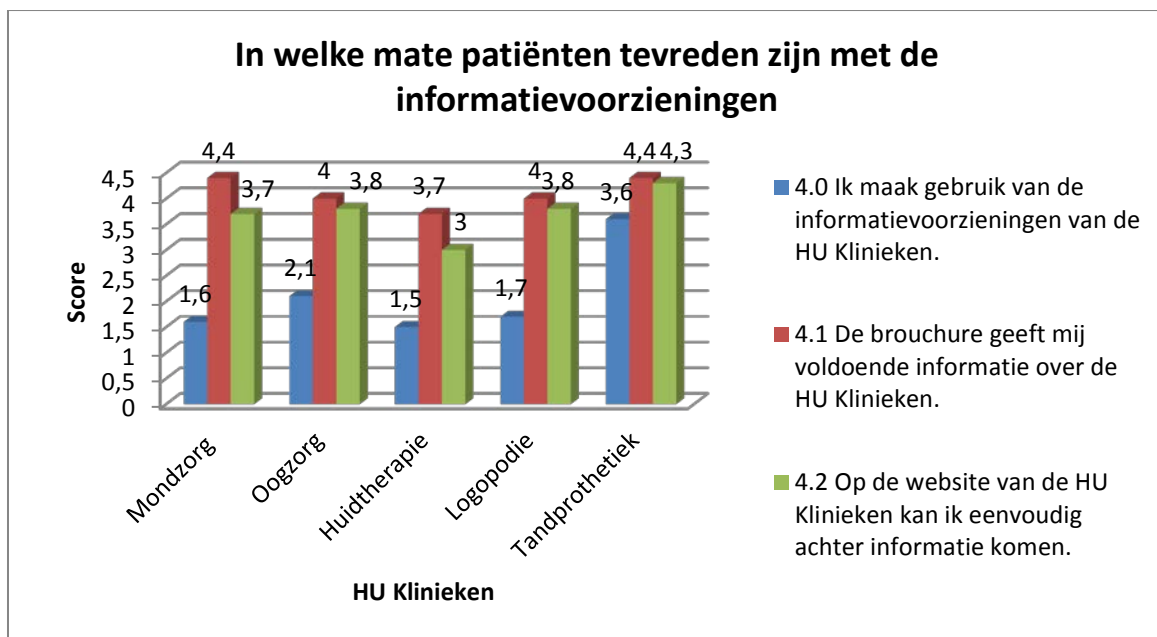
Wachttijden



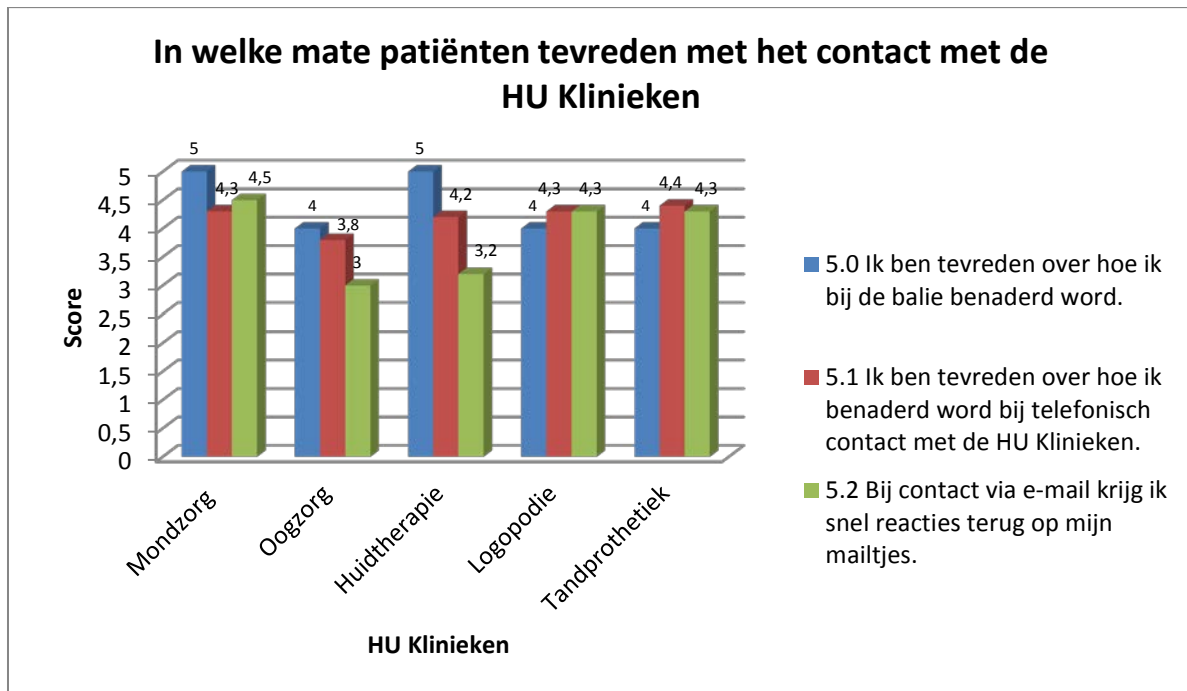
Ruimtes



Informatievoorzieningen



Contact



Operationalisatie

- In welke mate zijn patiënten tevreden met de behandelingen op de HU Klinieken?

Begrip	Definitie	Operationalisatie
Tevreden	niet meer dan begeerd; voldaan (Van dale, 2014)	Patiënten zijn compleet tevreden over de geboden dienstverlening van de HU Klinieken.
Patiënten	zieke die onder behandeling is (Van dale, 2014)	De mensen die gebruik maken van de HU Klinieken geboden diensten.
Behandelingen	het behandelen: onder behandeling zijn onder doktershanden (Van dale, 2014)	<p>Patiënten kunnen zich laten behandelen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huidtherapie acné, littekens, overbeharing, rode adertjes in het gezicht, vochtophoping (oedeem), vlekjes of verkleuringen. • Logopedie spraak-, stem- en andere communicatieproblemen. • Mondzorgkunde reguliere behandeling t.b.v. de mondhygiëne, teruggetrokken tandvlees of andere tandvleesproblemen, gevoelige tandhalzen, slechte adem, beginnende gaatjes. U heeft wel een eigen tandarts nodig. • Oogzorg (Optometrie en Orthoptie) reguliere preventieve oogcontrole, wazig of dubbelzien, vermoeide, rode, jeukende, pijnlijke of geïrriteerde ogen, regelmatig hoofdpijn, lichtflitsen in uw oog, (aanmeting) contactlenzen, moeite met scherpstellen, kind met zichtproblemen of scheel kijken. • Tandprothetiek reguliere volledige gebitsprothese, een klikgebit, tandimplantaten.
HU Klinieken	Hogeschool Utrecht Klinieken.	De HU Klinieken zijn onderdeel van de Faculteit Gezondheidszorg van Hogeschool Utrecht en vormen een belangrijk onderdeel van het gezondheidszorg onderwijs. In 2008 zijn de HU klinieken opgericht. Binnen de HU Klinieken zitten klinieken van verschillende opleidingen: Mondzorgkunde, Oogzorg, Logopedie, Huidtherapie en Tandprothetiek. Zij zijn samengevoegd en worden centraal georganiseerd.

- In welke mate zijn patiënten tevreden met de wachttijden?

Begrip	Definitie	Operationalisatie
Tevreden	niet meer dan begeerd; voldaan (Van dale, 2014)	Patiënten zijn compleet tevreden over de geboden dienstverlening van de HU Klinieken.
Patiënten	zieke die onder behandeling is (Van dale, 2014)	De mensen die gebruik maken van de HU Klinieken geboden diensten.
Wachttijden	Periode dat je op iets of iemand moet wachten (Woorden.org, 2014)	De tijd dat een patiënt moet wachten in de wachtruimte van de HU Klinieken.

- In welke mate zijn patiënten tevreden over de ruimtes in de HU Klinieken?

Begrip	Definitie	Operationalisatie
Tevreden	niet meer dan begeerd; voldaan (Van dale, 2014)	Patiënten zijn compleet tevreden over de geboden dienstverlening van de HU Klinieken.
Patiënten	zieke die onder behandeling is (Van dale, 2014)	De mensen die gebruik maken van de HU Klinieken geboden diensten.
Ruimtes	plaats om zich uit te strekken een door grenzen bepaalde plaats: holle ruimten; (onderwijs) vrije ruimte voor niet-verplichte vakken beschikbare tijd onbegrensde verzameling van plaatsen; het heelal: (informeel) gezwam in de ruimte waar je niets aan hebt	De wachtruimte, spreekkamer en behandelkamer van de HU Klinieken.
HU Klinieken	Hogeschool Utrecht Klinieken.	De HU Klinieken zijn onderdeel van de Faculteit Gezondheidszorg van Hogeschool Utrecht en vormen een belangrijk onderdeel van het gezondheidszorg onderwijs. In 2008 zijn de HU klinieken opgericht. Binnen de HU Klinieken zitten klinieken van verschillende opleidingen: Mondzorgkunde, Oogzorg, Logopedie, Huidtherapie en Tandprothetiek. Zij zijn samengevoegd en worden centraal georganiseerd.

- In welke mate zijn patiënten tevreden over de bereikbaarheid van de HU Klinieken?

Begrip	Definitie	Operationalisatie
Tevreden	niet meer dan begeerd; voldaan (Van dale, 2014)	Patiënten zijn compleet tevreden over de geboden dienstverlening van de HU Klinieken.
Patiënten	zieke die onder behandeling is (Van dale, 2014)	De mensen die gebruik maken van de HU Klinieken geboden diensten.
bereikbaarheid	1plaats om zich uit te strekken 2een door grenzen bepaalde plaats: holle ruimten; (onderwijs) vrije ruimte voor niet-verplichte vakken 3beschikbare tijd 3onbegrensde verzameling van plaatsen; het heelal: (informeel) gezwam in de ruimte waar je niets aan hebt	Onder bereikbaarheid wordt bedoeld of de patiënten op een goede en eenvoudige manier op de HU Klinieken terecht kunnen komen.
HU Klinieken	Hogeschool Utrecht Klinieken.	De HU Klinieken zijn onderdeel van de Faculteit Gezondheidszorg van Hogeschool Utrecht en vormen een belangrijk onderdeel van het gezondheidszorg onderwijs. In 2008 zijn de HU klinieken opgericht. Binnen de HU Klinieken zitten klinieken van verschillende opleidingen: Mondzorgkunde, Oogzorg, Logopedie, Huidtherapie en Tandprothetiek. Zij zijn samengevoegd en worden centraal georganiseerd.

- In welke mate zijn patiënten tevreden met de informatievoorzieningen in de HU Klinieken?

Begrip	Definitie	Operationalisatie
Tevreden	niet meer dan begeerd; voldaan (Van dale, 2014)	Patiënten zijn compleet tevreden over de geboden dienstverlening van de HU Klinieken.
Patiënten	zieke die onder behandeling is (Van dale, 2014)	De mensen die gebruik maken van de HU Klinieken geboden diensten.
Informatievoorzieningen	Het geheel van handelingen, samenhangend met de inrichting en het beheer van informatiesystemen. (Encyclo, 2014)	De brochures en de website.
HU Klinieken	Hogeschool Utrecht Klinieken.	De HU Klinieken zijn onderdeel van de Faculteit Gezondheidszorg van Hogeschool Utrecht en vormen een belangrijk onderdeel van het

		gezondheidszorg onderwijs. In 2008 zijn de HU klinieken opgericht. Binnen de HU Klinieken zitten klinieken van verschillende opleidingen: Mondzorgkunde, Oogzorg, Logopedie, Huidtherapie en Tandprothetiek. Zij zijn samengevoegd en worden centraal georganiseerd.
--	--	--

- In welke mate zijn de patiënten tevreden over het contact met de HU Klinieken?

Begrip	Definitie	Operationalisatie
Tevreden	niet meer dan begeerd; voldaan (Van dale, 2014)	Patiënten zijn compleet tevreden over de geboden dienstverlening van de HU Klinieken.
Patiënten	zieke die onder behandeling is (Van dale, 2014)	De mensen die gebruik maken van de HU Klinieken geboden diensten.
Contact	1 aanraking, verbinding, voeling: in contact komen (met) 2 onderlinge aanraking van elektrische geleidingen (Van dale, 2014)	De patiënt heeft met de HU klinieken contact via de telefoon, per mail en op locatie (patiënten balie).
HU Klinieken	Hogeschool Utrecht Klinieken.	De HU Klinieken zijn onderdeel van de Faculteit Gezondheidszorg van Hogeschool Utrecht en vormen een belangrijk onderdeel van het gezondheidszorg onderwijs. In 2008 zijn de HU klinieken opgericht. Binnen de HU Klinieken zitten klinieken van verschillende opleidingen: Mondzorgkunde, Oogzorg, Logopedie, Huidtherapie en Tandprothetiek. Zij zijn samengevoegd en worden centraal georganiseerd.

- Wat kan beter in de HU Klinieken volgens de patiënten?

Begrip	Definitie	Operationalisatie
Patiënten	zieke die onder behandeling is (Van dale, 2014)	De mensen die gebruik maken van de HU Klinieken geboden diensten.
Verbeteren	1beter maken: een fout met rode inkt verbeteren 2 beter worden	De patiënten tevredenheid vergroten aan de hand van de verbeteringen.
HU Klinieken	Hogeschool Utrecht Klinieken.	De HU Klinieken zijn onderdeel van de Faculteit Gezondheidszorg van Hogeschool Utrecht en vormen een belangrijk onderdeel van het

		gezondheidszorg onderwijs. In 2008 zijn de HU klinieken opgericht. Binnen de HU Klinieken zitten klinieken van verschillende opleidingen: Mondzorgkunde, Oogzorg, Logopedie, Huidtherapie en Tandprothetiek. Zij zijn samengevoegd en worden centraal georganiseerd.
--	--	--

Codeboek

Filtervraag: Vraag 1	Bent u eerder bij de bij de HU Klinieken voor behandelingen geweest?	1 = ja 2 = nee
Algemene informatie: Vraag 2	Bij welke HU Kliniek bent u patiënt? (meerdere klinieken mogelijk)	1 = Tandprothetiek 2 = Mondzorgkunde 3 = Oogzorg 4 = Logopedie 5= Huidtherapie
Algemene informatie: Vraag 3	Hoe bent u bij de HU Klinieken terecht gekomen?	1 = Via een student 2 = Via vrienden/kennissen 3 = Via internet/HU Klinieken site 4 = Via de HU Klinieken brochure 5= Anders namelijk...
Vraag 1.0	Ik vind het prettig dat er tijdens de behandeling een docent aanwezig is.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5= Helemaal mee eens
Vraag 1.1	Ik ben tevreden met de behandelingsduur.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5= Helemaal mee eens
Vraag 1.2	Ik ben tevreden met de resultaten van de behandelingen.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5= Helemaal mee eens
Vraag 1.3	De behandelingen worden op een professionele wijze uitgevoerd.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5= Helemaal mee eens
Vraag 1.4	Ik ben tevreden met de privacy tijdens de behandelingen.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens

		4 = Mee eens 5= helemaal mee eens
Vraag 1.5	Ik ben tevreden met de uitleg tijdens de behandelingen (bij beroepstermen).	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5= Helemaal mee eens
Vraag 1.6	Ik ben tevreden met de adviezen die mij gegeven worden.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5= Helemaal mee eens
Vraag 1.7	Ik word met respect behandeld bij de HU Klinieken.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5= Helemaal mee eens
Vraag 1.8	De student stelt mij op mijn gemak tijdens de behandelingen.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5= Helemaal mee eens
Vraag 1.9	De student houdt mij zowel voor als tijdens de behandeling op de hoogte van de handelingen.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5 = Helemaal mee eens
Vraag 2.0	Ik ben tevreden over de wachttijd tussen het eerste (telefonische) contact en de eerste afspraak.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5 = Helemaal mee eens
Vraag 2.1	Ik ben tevreden over de wachttijden in de wachtkamer.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5 = Helemaal mee eens
Vraag 3.0	Ik ben tevreden over de wachtruimte van de HU Klinieken.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens

		<p>3 = Niet eens of oneens</p> <p>4 = Mee eens</p> <p>5 = Helemaal mee eens</p>
Vraag 3.1	Ik ben tevreden over de spreekkamers van de HU Klinieken.	<p>1 = Helemaal mee oneens</p> <p>2 = Mee oneens</p> <p>3 = Niet eens of oneens</p> <p>4 = Mee eens</p> <p>5 = Helemaal mee eens</p>
Vraag 3.2	Ik ben tevreden over de behandelkamer van de HU Klinieken.	<p>1 = Helemaal mee oneens</p> <p>2 = Mee oneens</p> <p>3 = Niet eens of oneens</p> <p>4 = Mee eens</p> <p>5 = Helemaal mee eens</p>
Vraag 4.0	Ik maak gebruik van de informatievoorzieningen van de HU Klinieken. <i>Maakt u geen gebruik van de informatievoorzieningen? Ga dan verder met vraag 5.0.</i>	<p>1 = Helemaal mee oneens</p> <p>2 = Mee oneens</p> <p>3 = Niet eens of oneens</p> <p>4 = Mee eens</p> <p>5 = Helemaal mee eens</p>
Vraag 4.1	De brochure geeft mij voldoende informatie over de HU Klinieken.	<p>1 = Helemaal mee oneens</p> <p>2 = Mee oneens</p> <p>3 = Niet eens of oneens</p> <p>4 = Mee eens</p> <p>5 = Helemaal mee eens</p>
Vraag 4.2	Op de website van de HU Klinieken kan ik eenvoudig achter informatie komen.	<p>1 = Helemaal mee oneens</p> <p>2 = Mee oneens</p> <p>3 = Niet eens of oneens</p> <p>4 = Mee eens</p> <p>5 = Helemaal mee eens</p>
Vraag 5.0	Ik ben tevreden over hoe ik bij de patiëntenbalie behandeld word.	<p>1 = Helemaal mee oneens</p> <p>2 = Mee oneens</p> <p>3 = Niet eens of oneens</p> <p>4 = Mee eens</p> <p>5 = Helemaal mee eens</p>
Vraag 5.1	Ik ben tevreden over hoe ik behandeld word bij telefonisch contact met de HU Klinieken. <i>Heeft u geen contact met de HU Klinieken via de telefoon? Ga dan verder met vraag 6.0.</i>	<p>1 = Helemaal mee oneens</p> <p>2 = Mee oneens</p> <p>3 = Niet eens of oneens</p> <p>4 = Mee eens</p> <p>5 = Helemaal mee eens</p>
Vraag 5.2	Bij contact via e-mail krijg ik snel reacties terug op mijn mailtjes. <i>Heeft u geen contact met de HU Klinieken via e-mail? Ga dan verder met vraag 6.0.</i>	<p>1 = Helemaal mee oneens</p> <p>2 = Mee oneens</p> <p>3 = Niet eens of oneens</p> <p>4 = Mee eens</p>

		5 = Helemaal mee eens
Vraag 6.0	Ik vind bereikbaarheid van de HU Klinieken heel belangrijk.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5 = Helemaal mee eens
Vraag 6.1	Ik maak gebruik van...	1 = Auto 2 = Openbare vervoer 3 = Fiets/brommer 4 = Anders namelijk...
Vraag 6.2	De HU Klinieken zijn voor mij makkelijk te bereiken met de auto. <i>Alleen invullen als u met de auto komt.</i>	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5 = Helemaal mee eens
Vraag 6.3	Ik ben tevreden met de parkeermogelijkheden. <i>Alleen invullen als u met de auto komt.</i>	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5 = Helemaal mee eens
Vraag 6.4	De HU Klinieken zijn voor mij makkelijk te bereiken met het openbaar vervoer. <i>Alleen invullen als u met het openbare vervoer komt.</i>	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5 = Helemaal mee eens
Vraag 6.5	De HU Klinieken zijn voor mij makkelijk te bereiken met de fiets/brommer. <i>Alleen invullen als u met de brommer/fiets komt.</i>	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5 = Helemaal mee eens
Vraag 6.6	Er is voldoende plek om mijn brommer/fiets te stallen.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5 = Helemaal mee eens
Vraag 7.0	De behandelingen komen overeen met mijn verwachtingen.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens 4 = Mee eens 5 = Helemaal mee eens
Vraag 7.1	Ik zou de HU Klinieken aanbevelen aan anderen.	1 = Helemaal mee oneens 2 = Mee oneens 3 = Niet eens of oneens

		4 = Mee eens 5 = Helemaal mee eens
Vraag 7.2	Wat vindt u dat beter kan ik de HU Klinieken?	

Datamatrix

Mondzorg

Respondent	1	2	3	1.0	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0	2.1	3.0	3.1	3.2	4.0	4.1	4.2	5.0	5.1	5.2	6.0	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	7.0	7.1	7.2	
1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 n.v.t	n.v.t	5	5 n.v.t	5	1	5	5 n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5 koffie automaat zonder chipknip		
2	1	2	6	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 n.v.t	n.v.t	4	4 n.v.t	4	1	4	4 n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	4	4 n.v.t		
3	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 n.v.t	n.v.t	5	4 n.v.t	5	2 n.v.t	n.v.t	5 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5 n.v.t			
4	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	1 n.v.t	n.v.t	5	5 n.v.t	5	1,2	4	4	5 n.v.t	n.v.t	5	5	5 n.v.t			
5	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 n.v.t	n.v.t	5	5	5	5	1	5	3 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5 n.v.t		
6	1	2	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1 n.v.t	n.v.t	5	5	5	5	2 n.v.t	n.v.t	5 n.v.t	n.v.t	4	4	4 n.v.t			
7	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 n.v.t	4	4	4 n.v.t	4	2 n.v.t	n.v.t	4 n.v.t	n.v.t	4	4	4 n.v.t				
8	1	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 n.v.t	n.v.t	4	4 n.v.t	5	2 n.v.t	n.v.t	4 n.v.t	n.v.t	4	4	4 n.v.t				
9	1	2	1	4	3	4	4	4	2	3	4	5	4 n.v.t	3	5	3	4	1 n.v.t	n.v.t	4 n.v.t	n.v.t	4	4 n.v.t	4	2 n.v.t	n.v.t	5 n.v.t	n.v.t	4	5	5 n.v.t				
10	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	1 n.v.t	n.v.t	4	4 n.v.t	4	4	1	5	4 n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	5	5 n.v.t			
11	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	3	5	5	5 rokers voor de deur bij de hogeschool			
12	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	3	4 n.v.t	n.v.t	n.v.t	3	4	4 schoner units		
13	1	2	6	5	4	3	3	4	1	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	1	5	2 n.v.t	5	2 n.v.t	n.v.t	3 n.v.t	n.v.t	5	3	5	3 beter en langere behandelingen			
14	1	2	6	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 n.v.t	n.v.t	4 n.v.t	n.v.t	5	1	5	5 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5 behandelingen door dezelfde mondhygiëniste			
15	1	2	6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1 n.v.t	n.v.t	5	5	5	5	1	5	5 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5 n.v.t			
16	1	2	6	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	2	4	4	4	1 n.v.t	n.v.t	5 n.v.t	n.v.t	5	1	5	3 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5 n.v.t				
17	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,2	5	5	5 n.v.t	n.v.t	5	5	5 n.v.t			
18	1	2	2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	1 n.v.t	n.v.t	5	5 n.v.t	4	1	4	3 n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	5	4	5 n.v.t			
19	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 n.v.t	n.v.t	5	5	5	5	1	5	5 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5 n.v.t		
20	1	2	6	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1 n.v.t	n.v.t	5	5 n.v.t	5	3 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	4	5	5	5 behandelingen door dezelfde mondhygiëniste			
21	1	2	6	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1 n.v.t	n.v.t	5 n.v.t	n.v.t	4	1	4	1 n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	5	4	5 n.v.t			
22	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1 n.v.t	n.v.t	4	4 n.v.t	5	1	4	4 n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	4	4 n.v.t				
23	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 n.v.t	n.v.t	5	5 n.v.t	5	1	5	3 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5 n.v.t			
24	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	1 n.v.t	n.v.t	4 n.v.t	n.v.t	4	3 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	4	4	4	4	4 n.v.t			
25	1	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 n.v.t	n.v.t	3	4 n.v.t	3	1	4	2 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5 parkeervergoeding			
26	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 n.v.t	n.v.t	4	4 n.v.t	4	2 n.v.t	n.v.t	4 n.v.t	n.v.t	4	4	4	4	4 meer duidelijkheid over vervolg behandeling		
27	1	2	6	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2,3	n.v.t	n.v.t	3	4	3	4	5 door lopend agenda		
28	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1 n.v.t	n.v.t	4	4 n.v.t	4	2 n.v.t	n.v.t	4 n.v.t	n.v.t	4	4	4	4	4 meer duidelijkheid over vervolg behandeling		
29	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1 n.v.t	n.v.t	5	5 n.v.t	5	1	5	3 n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5 n.v.t			
Gemiddelde	x	x	x	4,6	4,2	4,4	5	4	4	4,4	5	5	5	4,3	4	4	4	4	4	1,6	4,4	3,7	5	4,3	4,5	4,6	x	4,5	3,7	4,3	4,8	3,5	4,5	4,6	

Oogzorg

Respondent	1	2	3	1.0	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0	2.1	3.0	3.1	3.2	4.0	4.1	4.2	5.0	5.1	5.2	6.0	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	7.0	7.1	7.2	
1	1	3	6	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	n.v.t	4	1,2,3	4	3	3	4	4	4	4	4	n.v.t
2	1	3	1	4	4	4	2	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	n.v.t
3	1	3	6	5	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	4	4	n.v.t	4	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	4	4	4	4	4 kortere behandelingen
4	1	3	2	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	1	4	2	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	n.v.t	
5	1	3	1	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	1	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	5	2	n.v.t	n.v.t	5	n.v.t	n.v.t	4	5	n.v.t	
6	1	3	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	4	2	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	4	4	n.v.t	
7	1	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	n.v.t	5	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	4	5	5	n.v.t	
8	1	3	6	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	2	n.v.t	n.v.t	4	2	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	4	4	n.v.t	
9	1	3	6	5	2	4	3	4	3	2	5	1	3	5	5	5	5	5	1	n.v.t	n.v.t	4	3	n.v.t	4	1,3	1	1	n.v.t	4	2	3	2	meer aandacht voor jonge kinderen	
10	1	3	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	n.v.t	n.v.t	5	4	n.v.t	5	1	5	5	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	n.v.t	
11	1	3	6	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	1	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	4	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	n.v.t	4	4	meer toelichting over procedure en handeling	
12	1	3	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2,3	n.v.t	n.v.t	4	5	4	4	4	minder lange wachttijd bij het maken van afspraken	
13	1	3	6	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	4	2	n.v.t	4	1	4	2	n.v.t	n.v.t	n.v.t	3	3	lenzen worden niet toegestuurd	
14	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	n.v.t	5	1,3	5	5	5	5	5	5	5	n.v.t	
Gemiddelde	x	x	x	4,6	3,3	4,3	4	4	4	4,1	5	4	4	4,1	4	4	4	4	2,1	4	3,8	4	3,8	3	4,3	x	3,7	3	4,1	4,5	3,9	4,1	4,1		

Huidtherapie

Respondent	1	2	3	1.0	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0	2.1	3.0	3.1	3.2	4.0	4.1	4.2	5.0	5.1	5.2	6.0	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	7.0	7.1	7.2	
1	1	5	1	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	1	n.v.t	n.v.t	5	5	n.v.t	5	1	5	2	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	5	weinig parkeermogelijkheid	
2	1	5	1	4	4	4	2	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	administratie kan beter
3	1	5	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	4	3	4	uitgebreider behandelingen	
4	1	5	2	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4	4	1	n.v.t	n.v.t	5	5	n.v.t	3	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	4	5	5	beter behandlingsplan	
5	1	5	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	5	4	4	5	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5	5	meer behandelingen	
6	1	5	6	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	n.v.t	4	3	n.v.t	1	n.v.t	5	5	3	4	meer behandelingen	
7	1	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	1	n.v.t	n.v.t	5	5	n.v.t	3	1	4	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	comfortabeler behandelafels	
8	1	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	n.v.t	n.v.t	5	4	n.v.t	4	1	5	4	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	5	verschillende adviezen	
9	1	5	6	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	n.v.t	n.v.t	5	5	5	5	1,2,3	5	2	4	4	5	4	5	n.v.t	
10	1	5	6	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	3	3	3	verslaglegging in dossier	
11	1	5	1	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	5	4	n.v.t	5	1	5	4	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	5	n.v.t	
12	1	5	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	4	4	n.v.t	4	2	n.v.t	n.v.t	5	n.v.t	n.v.t	4	4	n.v.t	
13	1	5	6	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	n.v.t	5	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	1	4	5	meer behandelingen	
14	1	5	6	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	4	4	1	5	2,3	n.v.t	n.v.t	5	5	4	2	4	beter voorlichting	
Gemiddelde	x	x	x	4,1	3,9	3,9	4	4	4	3,9	5	5	4	3,8	4	5	4	4	1,5	3,7	3	5	4,2	3,2	4,3	x	4,5	2,7	4,5	4,7	3,9	3,9	4,5		

Logopedie

Respondent	1	2	3	1.0	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0	2.1	3.0	3.1	3.2	4.0	4.1	4.2	5.0	5.1	5.2	6.0	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	7.0	7.1	7.2		
1	1	4	6	3	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	1	n.v.t	n.v.t	5	n.v.t	n.v.t	4	2	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	3	4	meerdere afspraken in één week	
2	1	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	n.v.t	n.v.t	5	5	5	4	2,3	n.v.t	n.v.t	4	5	5	5	4	n.v.t	
3	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	n.v.t	n.v.t	4	4	4	4	1	4	4	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	4	n.v.t	
4	1	4	2	4	4	n.v.t	3	4	3	n.v.t	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	beter behandelingsplan	
5	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	4	2	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	4	4	n.v.t	
6	1	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	1	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	5	2	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	4	5	n.v.t	
7	1	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	5	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	4	3	4	n.v.t	
8	1	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	4	4	4	4	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	4	4	4	4	n.v.t
9	1	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	4	5	5	n.v.t	
10	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	1	4	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	3	4	meerdere afspraken in één week		
11	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	4	4	n.v.t	5	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	5	4	4	n.v.t		
12	1	4	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	4	4	4	5	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	3	4	4	4	n.v.t	
13	1	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	n.v.t	n.v.t	4	1	4	4	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	4	n.v.t	
Gemiddelde	x	x	x	4	4,3	4,2	4	4	4	4,3	4	4	4	4	3,8	4	4	4	4	1,7	4	3,8	4	4,3	4,3	4,3	x	4	3,5	4	3,9	4,3	3,9	4,2		

Tandprothetiek

Respondent	1	2	3	1.0	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0	2.1	3.0	3.1	3.2	4.0	4.1	4.2	5.0	5.1	5.2	6.0	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	7.0	7.1	7.2			
1	1	1	6	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	n.v.t	5	1	4	4	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	zeer tevreden			
2	1	1	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	2	2	4	1	n.v.t	n.v.t	3	5	n.v.t	4	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	1	4	4	4	beter plek om fiets te stallen		
3	1	1	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	n.v.t	n.v.t	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	bij drukte weinig zitplaatsen in de wachtkamers	
4	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	n.v.t			
5	1	1	6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	wachtruimtes
6	1	1	6	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1	2	2	3	4	1	n.v.t	n.v.t	2	3	n.v.t	4	1	4	4	1	1	1	3	4	4	nazorg: nacontrole prothese		
7	1	1	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	n.v.t	5	1	5	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	5	n.v.t			
8	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	n.v.t	4	4	4	1	n.v.t	n.v.t	4	n.v.t	n.v.t	5	1	5	5	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	n.v.t			
9	1	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	n.v.t	n.v.t	4	1,2	4	4	4	n.v.t	n.v.t	4	4	4	geen koffieautomaat met chipknip	
10	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	n.v.t			
11	1	1	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	n.v.t
12	1	1	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	5	5	5	5	5	bij drukte weinig zitplaatsen in de wachtkamers	
13	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	n.v.t	n.v.t	n.v.t	5	4	n.v.t		
14	1	1	6	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	2	3	1	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	1	5	4	n.v.t	n.v.t	n.v.t	4	4	4	4	koffie/thee faciliteiten voor wachtende gratis/ betere privacy
Gemiddelde	x	x	x	4,4	4,4	4,4	5	4	4	4,5	5	5	4	3,9	4	4	4	4	5	3,6	4,4	4,3	4	4,3	4,4	4,5	x	4,5	4,3	3,6	3,8	3,3	4,4	4,6			