

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**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	3.1%	2
6	3.1%	2
7	7.7%	5
8	43.1%	28
9	24.6%	16
10	16.9%	11

Gemiddeld cijfer **8.4**

**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	4.6%	3
6	3.1%	2
7	15.4%	10
8	44.6%	29
9	20.0%	13
10	7.7%	5

Gemiddeld cijfer **8.0**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**Vraag** De bereikbaarheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De bereikbaarheid van een dienstdoende orthodontist buiten de dagelijkse openingstijden?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	1.5%	1
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	1.5%	1
5	1.5%	1
6	6.2%	4
7	18.5%	12
8	27.7%	18
9	9.2%	6
10	3.1%	2

Gemiddeld cijfer **7.5**

**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	6.2%	4
7	12.3%	8
8	33.8%	22
9	29.2%	19
10	15.4%	10

Gemiddeld cijfer **8.4**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**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	1.5%	1
5	0.0%	0
6	1.5%	1
7	13.8%	9
8	46.2%	30
9	26.2%	17
10	6.2%	4

Gemiddeld cijfer **8.2**

**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	1.5%	1
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	1.5%	1
6	9.2%	6
7	18.5%	12
8	26.2%	17
9	20.0%	13
10	18.5%	12

Gemiddeld cijfer **8.1**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**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	4.6%	3
7	13.8%	9
8	46.2%	30
9	20.0%	13
10	12.3%	8
Gemiddeld cijfer		<b>8.2</b>

**Vraag** **Afspraken maken**

Hoe tevreden bent u over:

De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	1.5%	1
2	0.0%	0
3	3.1%	2
4	3.1%	2
5	4.6%	3
6	6.2%	4
7	6.2%	4
8	36.9%	24
9	20.0%	13
10	10.8%	7
Gemiddeld cijfer		<b>7.7</b>

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**Vraag** **Afspraken maken**

Hoe tevreden bent u over:

Het zelfstandig kunnen maken van een afspraak bij de afspraakzuil?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	1.5%	1
3	3.1%	2
4	0.0%	0
5	3.1%	2
6	3.1%	2
7	7.7%	5
8	33.8%	22
9	16.9%	11
10	24.6%	16

Gemiddeld cijfer **8.2**

**Vraag** **De wachtkamer**

Hoe tevreden bent u over:

De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	1.5%	1
2	1.5%	1
3	1.5%	1
4	0.0%	0
5	6.2%	4
6	13.8%	9
7	12.3%	8
8	38.5%	25
9	12.3%	8
10	7.7%	5

Gemiddeld cijfer **7.4**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**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	3.1%	2
5	0.0%	0
6	4.6%	3
7	24.6%	16
8	32.3%	21
9	23.1%	15
10	10.8%	7

Gemiddeld cijfer **8.0**

**Vraag** De wachtkamer

Hoe tevreden bent u over:

Het comfort van de zitplaatsen in de wachtkamer?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	1.5%	1
4	1.5%	1
5	10.8%	7
6	15.4%	10
7	12.3%	8
8	36.9%	24
9	13.8%	9
10	4.6%	3

Gemiddeld cijfer **7.3**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**Vraag** De wachtkamer

Hoe tevreden bent u over:

De lectuur 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	6.2%	4
6	4.6%	3
7	12.3%	8
8	38.5%	25
9	23.1%	15
10	12.3%	8

Gemiddeld cijfer **8.1**

**Vraag** De wachtkamer

Hoe tevreden bent u over:

Het speelmateriaal voor kinderen in de wachtkamer?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	4.5%	3
2	1.5%	1
3	1.5%	1
4	1.5%	1
5	3.0%	2
6	12.1%	8
7	21.2%	14
8	18.2%	12
9	1.5%	1
10	3.0%	2

Gemiddeld cijfer **6.5**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen  
**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

<b>Vraag</b>	<b>Wachtkamer</b>		
	Mist u iets in de wachtkamer?		
<b>Antwoorden</b>	<b>Antwoord</b>	<b>Score in %</b>	<b>Aantal</b>
<b>Vraag</b>	<b>de behandelkamer</b>		
	Hoe tevreden bent u over:  De hygiëne/netheid in de behandelkamer?		
<b>Antwoorden</b>	<b>Cijfer</b>	<b>Score in %</b>	<b>Aantal</b>
	1	0.0%	0
	2	0.0%	0
	3	0.0%	0
	4	1.5%	1
	5	0.0%	0
	6	3.1%	2
	7	6.2%	4
	8	41.5%	27
	9	24.6%	16
	10	20.0%	13

Gemiddeld cijfer **8.5**



# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**Vraag** De behandelkamer

Hoe tevreden bent u over:

De privacy in de behandelkamer?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	1.5%	1
2	0.0%	0
3	3.1%	2
4	0.0%	0
5	9.2%	6
6	21.5%	14
7	29.2%	19
8	21.5%	14
9	6.2%	4
10	3.1%	2

Gemiddeld cijfer **6.8**

**Vraag** De behandelkamer

Hoe tevreden bent u over:

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

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	1.5%	1
3	1.5%	1
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	7.7%	5
7	21.5%	14
8	30.8%	20
9	20.0%	13
10	12.3%	8

Gemiddeld cijfer **7.9**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**Vraag** De behandelkamer

Hoe tevreden bent u over:

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

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	1.5%	1
5	0.0%	0
6	6.2%	4
7	15.4%	10
8	44.6%	29
9	16.9%	11
10	10.8%	7

Gemiddeld cijfer **8.0**

**Vraag** De zorgverlening door de assistent

Hoe tevreden bent u over:

De uitleg van de assistent tijdens de behandeling?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	1.5%	1
3	0.0%	0
4	3.1%	2
5	0.0%	0
6	1.5%	1
7	15.4%	10
8	40.0%	26
9	24.6%	16
10	9.2%	6

Gemiddeld cijfer **8.0**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**Vraag** De zorgverlening door de assistent

Hoe tevreden bent u over:

De vakkundigheid van de 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	4.6%	3
7	6.2%	4
8	47.7%	31
9	26.2%	17
10	10.8%	7

Gemiddeld cijfer **8.3**

**Vraag** De zorgverlening door de assistent

Hoe tevreden bent u over:

De hygiëne tijdens de behandeling door de assistent?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	1.5%	1
6	1.5%	1
7	9.2%	6
8	33.8%	22
9	26.2%	17
10	20.0%	13

Gemiddeld cijfer **8.5**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**Vraag** De zorgverlening door de assistent

Hoe tevreden bent u over:

De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de 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	6.2%	4
7	18.5%	12
8	40.0%	26
9	20.0%	13
10	12.3%	8

Gemiddeld cijfer **8.1**

**Vraag** De zorgverlening door de assistent

Hoe tevreden bent u over:

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

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	1.5%	1
6	6.2%	4
7	26.2%	17
8	30.8%	20
9	10.8%	7
10	10.8%	7

Gemiddeld cijfer **7.9**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**Vraag** De zorgverlening door de assistent

Hoe tevreden bent u over:

De manier van omgaan met kinderen door de 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	3.1%	2
7	21.5%	14
8	33.8%	22
9	23.1%	15
10	9.2%	6

Gemiddeld cijfer **8.2**

**Vraag** De behandeling door de orthodontist

Hoe tevreden bent u over:

de informatieverstrekking over de behandeling door de orthodontist?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	3.1%	2
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	1.5%	1
5	0.0%	0
6	7.7%	5
7	23.1%	15
8	33.8%	22
9	13.8%	9
10	12.3%	8

Gemiddeld cijfer **7.7**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**Vraag** De behandeling door de orthodontist

Hoe tevreden bent u over:

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

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	1.5%	1
2	0.0%	0
3	1.5%	1
4	4.6%	3
5	0.0%	0
6	6.2%	4
7	23.1%	15
8	35.4%	23
9	15.4%	10
10	7.7%	5

Gemiddeld cijfer **7.6**

**Vraag** De behandeling door de orthodontist

Hoe tevreden bent u over:

Het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de orthodontist?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	1.6%	1
6	1.6%	1
7	4.7%	3
8	34.4%	22
9	25.0%	16
10	25.0%	16

Gemiddeld cijfer **8.7**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**Vraag** De behandeling door de orthodontist

Hoe tevreden bent u over:

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

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	1.6%	1
3	0.0%	0
4	1.6%	1
5	1.6%	1
6	12.5%	8
7	23.4%	15
8	32.8%	21
9	12.5%	8
10	7.8%	5

Gemiddeld cijfer **7.6**

**Vraag** De behandeling door de orthodontist

Hoe tevreden bent u over:

De manier waarop de orthodontist omgaat met kinderen?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	0.0%	0
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	1.6%	1
6	10.9%	7
7	21.9%	14
8	39.1%	25
9	9.4%	6
10	10.9%	7

Gemiddeld cijfer **7.8**

# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen

**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**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	1.6%	1
4	1.6%	1
5	1.6%	1
6	7.8%	5
7	20.3%	13
8	39.1%	25
9	9.4%	6
10	3.1%	2

Gemiddeld cijfer **7.5**

**Vraag** Rekening en betaling

Hoe tevreden bent u over:

De wijze waarop u de betaling kunt voldoen?

**Antwoorden**

Cijfer	Score in %	Aantal
1	1.6%	1
2	0.0%	0
3	0.0%	0
4	0.0%	0
5	0.0%	0
6	3.1%	2
7	20.3%	13
8	29.7%	19
9	14.1%	9
10	6.3%	4

Gemiddeld cijfer **7.9**



# Onderzoeksresultaten

**Onderzoek** KTO tandartsen  
**Klant** Praktijk voor orthodontie Vlissingen

---

**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 orthodontist persoonlijk wilt bespreken, dan kunt u in het onderstaande opmerkingen venster uw naam en telefoonnummer achterlaten. De orthodontist zal dan contact met u opnemen.

Indien u nog vragen of opmerken heeft 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**

<b>Antwoord</b>	<b>Score in %</b>	<b>Aantal</b>
-----------------	-------------------	---------------

---

## Opmerkingen geplaatst per vraag

---

### De bereikbaarheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De dagelijkse openingstijden van de praktijk?

#### Toelichtingen

- *ik ben altijd om 16.15 huis en kan dan niet meer naar de orthodontist om nieuwe elastiekjes te vragen.*
- *graag ruimere openingstijden voor het maken van afspraken*
- *De openingstijden zijn goed, maar als je om 5 voor 4 belt, wordt er niet opgenomen.. Dat heb ik al meerdere keren gehad.*
- *Mijn vrije dagen zijn precies op de dagen dat er geen controle plaats kan vinden. Hierdoor moest ik of mijn partner uren opnemen. Bij problemen wel snel hulp*
- *Er zijn vaste tijden om te bellen, als dat niet lukt heb ik meestal zelf niet goed op de tijd gelet. Na inspreken van het antwoordapparaat worden we over het algemeen heel snel teruggebeld.*
- *ja hij is makkelijk te vinden*
- *De tijden zijn goed maar misschien kan het zaterdag ook open.*
- *ik vind dat ze het goed doen. Ze geven ook goede uitleg, wat ze gaan doen. Dat is heel erg fijn, want dan weet je wat er gebeurt.*
- *de openingstijden vallen bijna altijd onder schooltijd. Zou dat ook later kunnen?*

### De bereikbaarheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden?

#### Toelichtingen

- *goed, we krijgen snel iemand aan de lijn.*
- *zie voerige vraag*
- *Voor sluitingstijd niet te bereiken en na openingstijd ook niet.*
- *als ik tot het achtste uur les heb, moet ik wat inspreken omdat het niet meer telefonisch bereikbaar is.*
- *soms moet je in de wachtrij*
- *Is goed*
- *Ps. geen gebruik van gemaakt.*  
*Was al goed voorgelicht en er waren geen wijzigingen.*
- *er is altijd wel iemand om de telefoon aan te nemen.*
- *Ik vind het jammer dat je in het weekend niet kan bellen, want ik er was vrijdagavond een bracket los, en ik kon pas maandag terecht, en dat draadje prikte in mijn wang en dat deed best wel pijn.*
- *vaak in gesprek*

### De bereikbaarheid van de praktijk

Hoe tevreden bent u over:

De bereikbaarheid van een dienstdoende orthodontist buiten de dagelijkse openingstijden?

#### Toelichtingen

- *hier heb ik nog geen gebruik van gemaakt, dus kan ik geen antwoord geven*
- *zou het eigenlijk niet weten maar denk dat het wel goed zit.*
- *geen ervaring mee*
- *Nog niet van toepassing geweest!*
- *Heb ik nog niet meegemaakt.*
- *weet ik niet, geen ervaring.*
- *Geen ervaring mee.*
- *weet ik niet*
- *nog niet meegemaakt.*

- *ga zo door !*

### Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over:

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

### Toelichtingen

- *de blonde mevrouw is erg aardig*
- *aardig en vriendelijk, ben snel tevreden*
- *Wisselend, soms heel aardig, maar ook werd mijn zoon verweten dat hij zijn elastiekjes niet droeg, terwijl hij ze juist altijd in had. Een conclusie de de baliemedewerkster helemaal had kunnen maken.*
- *2 balie medewerkers, de ene vriendelijker dan de andere*
- *Dat gaat allemaal prima!*  
*Ze houden rekening met je school en privé zaken.*
- *wordt regelmatig door de baliemedewerkster gepraat met een van de andere assistentes (niet over het werk)*
- *Het is een aardige mevrouw*
- *meestal heel vriendelijk*
  
- *Geeft goede informatie, en is duidelijk*

### Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over:

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

### Toelichtingen

- *ben tevreden er over.*
- *Zie vorige vraag*
- *Er wordt serieus aandacht besteed aan vragen of problemen*
- *Soms niet echt goed verstaanbaar, maar wel gewoon vriendelijk.*
- *Het is een aardige mevrouw*
- *goed.*

### Afspraken maken

Hoe tevreden bent u over:

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

### Toelichtingen

- *de datum komen mij altijd uit alleen de tijden zijn wat rottig.*
- *goed, het wordt lastiger als het op kort termijn moet*
- *doordat je een afspraak met een computer is het moeilijk een passend tijdstip te vinden, bepaalde dagen zijn geblokt, maar iemand die niet op zijn afspraak is verschenen wordt gebeld en mag wel op zo'n dag komen, vreemd!! ik heb er aal meerdere keren als ouder vrij voor moeten nemen en kind van school moeten halen, ik snap dat het niet altijd na schooltijd kan, maar af en toe moet toch lukken.*
- *De tijd waarop ik wil afspreken kan altijd wel, maar dan moet het wel meteen een paar weken later dan de eerste beschikbare datum. Ook zeggen ze dat je elke maand erheen moet, maar dat is dus echt niet waar. Daar is het te druk voor.*
- *blijft lastig om buiten schooltijden iets te plannen.*
- *zie opmerking vraag 1*
- *Wel maak ik de volgende afspraak liever aan de balie dan aan de zuil. Juist om uit meer mogelijkheden te kunnen kiezen, of even te overleggen.*
- *Het heeft mogelijkheden en dat is goed.*
- *je kan komen, wanneer het je uitkomt, en dan kijken ze of er plaats is en meestal is dat wel zo.*
- *ik zou liever meer afspraken buiten de schooltijden kunnen maken*



### **Afspraken maken**

Hoe tevreden bent u over:

De termijn waarop u terecht kunt voor een controle?

### **Toelichtingen**

- *heel goed! als er een slotje los zit kan ik gelijk op de zelfde dag geholpen worden!*
- *de termijn wordt door de assistente zelf aangegeven en in die week kan je dan ook terecht*
- *Zie opmerkingen vorige vraag.*
- *geen ervaring*
- *Kan eigenlijk altijd in de week van de gestelde termijn. Behalve als er een afspraak verzet moet worden, dan duurt het wel eens langer. Dat lijkt me echter logisch.*
- *Dat is goed*

### **Afspraken maken**

Hoe tevreden bent u over:

De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling?

### **Toelichtingen**

- *ben er tevreden over.*
- *De wachttijd voor de eerste afspraak (bijna 2 jaar) was wel wat lang*
- *wachttijd voor consult niet meegenomen*
- *Als hier wordt bedoeld, het starten van een behandeling.  
4 gezien de wachttijd*
- *Duurt te lang.*
- *weet niet, geen ervaring.*
- *Dat is ook goed.*
- *betreft begin van de behandeling: de wachttijd vind ik heel lang*

### **Afspraken maken**

Hoe tevreden bent u over:

Het zelfstandig kunnen maken van een afspraak bij de afspraakzuil?

### **Toelichtingen**

- *het is makkelijk en eenvoudig!*
- *liever gewoon bij een assistente.*
- *Nog niet gedaan, balie medewerker maakt altijd gelijk een afspraak*
- *Redelijk.*
- *heel vaak loopt het uit, dan heb je een afspraak om 3 uur, kan je pas om kwart voor 4*
- *Dat kan wel goed, vind ik alleen niet prettig.*
- *Dat gaat goed*
  
- *nvt, geen gebruik van gemaakt.*
- *Dat vind ik heel erg handig !!!*

### **De wachtkamer**

Hoe tevreden bent u over:

De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling?

#### **Toelichtingen**

- *vaak ben je na al een minut aan de beurt!*
- *nauwelijks wachttijden*
- *nauwelijks wachttijd, zodra men weet dat je bent gearriveerd*
- *Dat duurt dus echt veel te lang, ze kunnen logistiek echt niet plannen.*
- *slechts een keer moeten wachten"(25 minuten)*
- *Soms lange wachttijden w.s omdat patiënten met problemen tussendoor komen. Zelf ben ik ook blij dat ik bij problemen snel geholpen word.*
- *moet vaak heel lang wachten voor de ortho komt*
- *Als we zelf op tijd zijn, zijn we altijd op of zelfs voor de afgesproken tijd aan de beurt.*
- *Soms duurt het wat langer dan gedacht.*
- *ik had ook een keer dat we driekwartier moesten wachten.*
- *Je moet soms wel lang wachten, omdat het erg druk is .*
- *als je op tijd bent ben je snel aan de beurt en als je iets te laat bent moet je nog iets langer wachten*

### **De wachtkamer**

Hoe tevreden bent u over:

Het aantal zitplaatsen in de wachtkamer?

#### **Toelichtingen**

- *vandaag liep het erg uit, 1 persoon zat op de grond en 6 stonden, de overige stoelen waren bezet, dus erg druk, te druk*
- *er zijn zelfs te VEEL zitplaatsen het is vaak heel rustig.*
- *Dat is voldoende, maar je moet toch lang wachten dus is het soms echt te druk daar.*
  
- *mogen er wel iets meer zijn*
- *is meestal wel goed*
- *Dat is goed want meestal zijn er nog zitplaatsen over.*
- *er is altijd genoeg plaats*
- *er is genoeg ruimte*

### **De wachtkamer**

Hoe tevreden bent u over:

Het comfort van de zitplaatsen in de wachtkamer?

#### **Toelichtingen**

- *ik heb er geen moeite mee ben niet voor de stoelen maar voor de afspraak ha!*
- *Zit echt niet lekker.*
- *Automaat met iets te drinken zou fijn zijn voor ouders/verzorgers die meekomen en soms van hun werk gelijk doorrijden*
- *je zit er goed en liggen blaadjes*
- *het zit wel goed, maar ik heb liever een zachte stoel*
- *We zitten er nooit zo lang! Als het lang duurt zijn de klapstoelen niet ideaal.*
- *Dat is goed*
- *goed !*

## De wachtkamer

Hoe tevreden bent u over:

De lectuur in de wachtkamer?

### Toelichtingen

- *Lectuur is logisch gericht op jongeren. Ben wat ouder..*
- *zijn hele leuke boekjes/stripjes!*
- *Er liggen Duckies!!!*
- *Van alles wat! Prima vooral de Donald Duck*
- *Er zijn leuke boeken tussen*
- *goed*
- *er liggen tijdschriften voor volwassenen en voor kinderen*

## De wachtkamer

Hoe tevreden bent u over:

Het speelmateriaal voor kinderen in de wachtkamer?

### Toelichtingen

- *hier maak ik geen gebruik van, de evt. mogelijkheden zijn mij dan ook niet opgevallen*
- *nou ja er is alleen maar een pc om meer te weten over je gebit maar dat houdt de kleintjes wel bezig*
- *eh...?*
- *Ligt dat er dan?*
- *weet niet, geen ervaring*
- *dat is er niet, alleen tijdschriften*
- *Niet op gelet eigenlijk. Er zijn toch boekjes?*
- *Het is er volgens mij niet dus komt niet van toepassing*
- *niet op gelet*
- *goed, leuke tijdschriften !*
- *IS er speelmateriaal voor kinderen?*
- *nvt*

## Wachtkamer

Mist u iets in de wachtkamer?

### Toelichtingen

- *nee*
- *Nee*
- *nee*
- *Nee erg zorgvuldig samengesteld.*
- *nee*
- *nee*
- *nee kijk er eigenlijk ooit zo naar ben meer bezig met wat er allemaal gaat gebeuren als ik aan de beurt ben ha!*
- *nee*
- *nee*
- *Nee.*
- *een deur naar de behandelruimte*
- *Stoeltjes misschien iets comfortabeler, verder goed de ruimte!*
- *nee*

*ik ben tevreden over de wachtruimte, prettig dat de pzc er ook ligt*

- *Nee*
- *Nee, kan ik niet zo snel bedenken. Misschien iets te drinken, want soms zit je daar een half uur.*
- *koffie*



- muziek
- Zie vorige vraag over automaat
- nee
- evt. koffie/thee voor wachtende ouders bij langere afspraken
- water en koffie of thee
- nee
- nee
- nee
- nee
- Soms kun je horen wat iemand op het antwoordapparaat inspreekt, of het gesprek van de balliemedewerkster volgen. Dat hoeft voor mij niet zo nodig :o)
- nee.
- wat meer sfeer mag wel, het is zo kaal en misschien iets van een tv aan de muur met een muziekkzender erop leuk voor de jongeren.
- nee
- Misschien kan er wel wat muziek worden gedraait
- ja een koffie/thee hoekje misschien voor zelfservice.  
Voor als je moet wachten.  
Maar dit was voor ons niet nodig werden al snel geholpen.
- nee
- speelgoed kleine kinderen
- Nee
- een kinderhoekje  
voor eventuele kleine broertjes zusjes
- nee
- alles prima geregeld!
- tv
- nee hoor, alles is er !
- nee
- het aanbod tijdschriften is best gevarieerd en meestal zit er iets leuks tussen. Voor wachtende ouders mogen de stoelen misschien een beetje comfortabeler zijn
- nee
- nee
- Nee.
- nee hoor het is er altijd rustig en relaxt
- nee
- nee
- Een koptelefoon bij de computer die uitleg geeft ove de behandeling. Is een beetje genant met een wachtkamer vol mensen.
- nee

### **de behandelkamer**

Hoe tevreden bent u over:

De hygiëne/netheid in de behandelkamer?

#### **Toelichtingen**

- *ze wassen hun handen gelijk na een behandeling ze vervangen vieze doekjes of anders ik ind het goed.*
- *Goed voor zover ik kan beoordelen.  
Men past handhygiene toe tussen 2 cliënten*
- *De orthodontist gebruikt dezelfde handschoenen voor alle patienten.. best wel een vies idee.*
- *Ziet er keurig uit dacht ik...*
- *het is erg vies op het plafon bij de fentie latie*
- *Het ziet er allemaal heel erg verzorgt uit*
  
- *goed.*

### **De behandelkamer**

Hoe tevreden bent u over:

De privacy in de behandelkamer?

#### **Toelichtingen**

- *goed ze kloppen eerst en dan pas komen ze binnen. of ik hoor ze wel lopen achter de deur maar dan gaan ze weer weg.*
- *Veel privacy is er niet, maar dat geeft eigenlijk niet.*
- *persoonlijk vind ik het niks om te zien hoe er bij "de buurman" in zijn mond wordt gewroet, aparte kamers of schotten is prettiger, je durft dan ook sneller je vragen te stellen.*
- *Er is niet zoveel privacy. ik heb er geen last van. Bespreken van behandelingen vinden plaats in een afgescheiden deel van de behandelruimte*
- *Er is daar geen privacy!*
- *privacy is niet echt mogelijk met drie patienten in een ruimte*
- *er staan 3 stoelen naast elkaar en iedereen kan dus zien wat ze bij jou doen.*
- *Weinig privacy, maar is tnt niet nodig geweest*
- *Ik moet erg wennen aan die stoelen naast elkaar en blijf toch het fabrieksidee hebben. Het zal wel makkelijk werken.*
- *Dat is wel goed*
- *goed, niemand die erbij is .*
- *er is maar een stoel met een beetje privacy. de andere behandelaatsen misschien scheiden m.b.v. gordijnen of paravents*
- *geen privacy*
- *eigenlijk zou je tussen elke stoel zo'n schotje moeten plaatsen*

### **De behandelkamer**

Hoe tevreden bent u over:

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

#### **Toelichtingen**

- *ze doen alsof ze elkaar al jaren kennen gewoon heel normaal helpen elkaar een beetje ik vind het prima*
- *om te snijden. Misschien heb ik het een keertje niet getroffen, maar toen kreeg de medewerkster op een hele vervelende manier de wind van voren, waar wij bij zaten. Dat kon echt niet!*
- *professioneel*
- *Goed, maar je moet vaak heel lang wachten op de ortho.*
- *zakelijke sfeer*
- *Kan ik niet goed beoordelen. Ik vind de samenwerking altijd grappig om te zien. Ze zijn prima op*

*elkaar ingespeeld, lijkt me en dat zou niet zo goed gaan als er onderling wrijving is (of juist wel, want er worden weinig woorden gewisseld).*

- *Ze zijn allemaal aardige mensen en werken goed samen*
- *goed, laten elkaar hun gang gaan zonder te storen.*
- *goed. ze zijn aardig*

### **De behandelkamer**

Hoe tevreden bent u over:

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

#### **Toelichtingen**

- *goed bij mij was zo de ene geeft de slotjes aan de ander plak ze er op.*
- *vlot, er wordt hard gewerkt*
- *Je moet vaak lang wachten op de orthodontist.*
- *goed op elkaar afgestemd, komt professioneel over, wel zakelijk*
- *zie vorige vraag*
- *Dat is goed*
- *ook goed, ontspannen sfeer.*
- *goed, ze zijn aardig en lief*
- *bij elke behandeling of controle komt de orthodontist even kijken hoe het zit*

### **De zorgverlening door de assistent**

Hoe tevreden bent u over:

De uitleg van de assistent tijdens de behandeling?

#### **Toelichtingen**

- *goed ik begrijp het goed ze praten rustig dus ik kan het goed volgen.*
- *Ondanks dat ik er altijd naar informeer en wel antwoord krijg, snap ik nauwelijks iets van het proces; wat gaat er gebeuren en vooral waarom...*
- *is goed*
- *Goed.*
- *soms wat kort en zakelijk. Weinig aandacht voor persoonlijk contact.*
- *dat is wel goed*
- *zeer goed.*
- *goede uitleg ! heel duidelijk*
- *Kan een stuk beter, het ligt eraan door welke assistent je behandeld wordt. De een legt goed uit wat ze gaat doen, de ander bijna niet.*
- *goed, niets op aan te merken*
- *hij/zij legt precies uit wat hij/zij gaat doen*

### **De zorgverlening door de assistent**

Hoe tevreden bent u over:

De vakkundigheid van de assistent?

#### **Toelichtingen**

- *prima*
- *Goed, het doet geen pijn als zij iets aan je beugel veranderen, wel als de orthodontist dat doet.*
- *Kan ik niet beoordelen*
- *Meestal kunnen ze zelf wel dingen maar de beugel plaatsen doet de orthodontist*
- *goed. ga zo door !*

### **De zorgverlening door de assistent**

Hoe tevreden bent u over:

De hygiëne tijdens de behandeling door de assistent?

#### **Toelichtingen**

- *goed*
- *goed mijns inziens*
- *Goed.*
- *Ik zit me nu af te vragen of handschoenen tussentijds verwisseld worden en handen gewassen....  
Daar heb ik me bij een collega ooit over verbaasd, maar hoe dat hier is? Geen idee.*
- *Gaat goed*
- *goed.*

### **De zorgverlening door de assistent**

Hoe tevreden bent u over:

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

#### **Toelichtingen**

- *ze zijn bezig met een beugel dus echt aandacht geven zit er ook weer niet in maar soms als het een beetje zeer gaat doen dan stoppen ze even om je tijd te geven.*
- *Er wordt altijd gevraagd, hoe het gaat en korte uitleg gegeven.*
- *Ze zijn vaak superaardig, alleen eentje niet.*
- *behandeling is zakelijk, zou voor kinderen prettig zijn als er wat meer persoonlijke aandacht is. Dat kan kinderen gerust stellen.*
- *Het gaat doorgaans heel snel. In de stoel, even kijken etc. en klaar.*
- *Dat doen ze ook goed*
- *goed, duidelijk en vriendelijk*
- *bij een enkele assistente is het jammer dat alleen het hoognodige wordt gezegd.  
de grootste doelgroep die behandelt wordt zijn jongeren. een praatje/lolletje tussendoor zou een stuk spanning weg kunnen nemen.*
- *bij iedereen is een andere assistent er is nooit een assistent bij 2 personen*

### **De zorgverlening door de assistent**

Hoe tevreden bent u over:

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

#### **Toelichtingen**

- *nvt*
- *ze leggen uit en doen het voorzichtig ze houden je rustig en geven je alletijd om er doorheen te komen.*
- *Sommige gaan daar goed mee om, de anderen niet.*
- *geen ervaring*
- *Behandeling wordt kort, bondig, maar duidelijk uitgelegd. Blijft zakelijk.*
- *Ja daar houden ze wel rekening mee*
- *kan nog wel iets in verbeterd worden. een enkele assistent is er wat stug in. let wel; een enkele!!! het overige personeel heel attent!*
- *goed, je kan zeggen wanneer je pijn hebt*

### **De zorgverlening door de assistent**

Hoe tevreden bent u over:

De manier van omgaan met kinderen door de assistent?

#### **Toelichtingen**

- *ze leggen alles uit en geven complimenten voor het moed hebben om rustig of sterk te blijven vind ik wel heel leuk.*
- *Goed.*
- *Met de ene assistente is er meer een klik dan met de andere.*
- *Niet bijzonder*
- *Dat gaat goed*
  
- *een enkele assistent komt wat stug over, dat is jammer. sommige kinderen liggen toch met spanning in de stoel en met wat meer lolletjes en nog meer uitleg is het voor hun wat relaxter.*
- *goed hoor !*

### **De behandeling door de orthodontist**

Hoe tevreden bent u over:

de informatieverstrekking over de behandeling door de orthodontist?

#### **Toelichtingen**

- *warrig - ik denk het te snappen, maar eigenlijk snap ik er helemaal niets van*
- *Kort, bondig en compleet.*  
*Misschien iets meer over mogelijke complicaties vertellen. Hoewel, alles is te vinden op internet*
- *Die zegt nooit wat hij doet en wat er nog allemaal moet gebeuren.*
- *de uitleg is duidelijk, het lijkt echter of de orthodontist altijd gehaast is.*
- *Zakelijk en compleet.*
- *Soms moeten we wel doorvragen en goed terugkoppelen of we het wel goed begrepen hebben. Meer of vaker herhalen van het plan, ook na de start, zou meer duidelijkheid over de behandeling geven.*
- *Dat is goed want je weet dan wat je te wachten staat*
- *kort maar krachtig :-)*
- *is duidelijk, ook naar het kind toe.*  
*soms wel wat gehaast.*
- *goede uitleg*

### **De behandeling door de orthodontist**

Hoe tevreden bent u over:

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

#### **Toelichtingen**

- *Vragen worden zo snel mogelijk beantwoord en bijna onverstaanbaar.*
- *geen ervaring*
- *Er is een strak werkschema, maar ik ben ervan overtuigd dat we wel terecht kunnen als er vragen zijn. Desnoods in een aparte of langere afspraak. Tijdens regulier controles is er m.i. eigenlijk geen tijd voor.*
- *Dat ging wel goed*  
*maar meestal zijn er geen vragen*
- *goed + uitleg*
- *goed !*

### **De behandeling door de orthodontist**

Hoe tevreden bent u over:

Het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de orthodontist?

#### **Toelichtingen**

- *soms heb je er last van maar dat hoort er eemaal bij he*
- *Tot nu toe.....nu nog niet klaar met de behandeling*
- *Mijn tanden zijn nu supermooi!*
  
- *alles wordt binnen zo kort mogelijke tijd gerealiseerd. geweldig!*
- *We wachten het af.*
- *de behandeling is nog bezig*
- *het is ongelooflijk mooi*
- *heeft de werkzaamheden gecontroleerd.  
die waren ok.*
- *èèn zoon is net uitbehandelt en is zeer tevreden*
- *ik bne nog niet aan het einde vna mijn behandeling  
maar ziet er nu al goed uit.*
- *tevreden*

### **De behandeling door de orthodontist**

Hoe tevreden bent u over:

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

#### **Toelichtingen**

- *het is niet zo'n prater hoor, hij gaat van de ene patient naar de andere als een soort lopende band*
- *de orthodontist is druk*
- *Is er bijna niet. Hij doet je best veel pijn. En zegt niets.*
- *Zakelijk*
- *Het gaat allemaal in een kort tijdsbestek.*
- *goed*
- *kwam wanneer nodig. Is toch goed!*
- *praat zacht en meestal alleen het hoognodige*
- *soms krijg je het idee dat de orthodontist een beetje druk is - maar dat is misschien maar een indruk*

### **De behandeling door de orthodontist**

Hoe tevreden bent u over:

De manier waarop de orthodontist omgaat met kinderen?

#### **Toelichtingen**

- *nou ja soms druk hij/zij wel erg had waardoor het pijn gaat doen of doe alles heel vlug waardoor je in de war raakt met wat er nou allemaal gebeurt.*
- *Gaat wel.*
- *Niet bijzonder, wel vriendelijk. In de stoel, kijken, passen meten en klaar! Het is gewoon de orthodontist, geen kinderopvang (en dat is trouwens ook niet nodig).*
- *Goed*
- *komt wat gehaast over. verder vriendelijk en geeft goede uitleg wat hij gaat doen.*

## Rekeningen en betalingen

Hoe tevreden bent u over:

De specificatie van de kosten van de behandeling?

### Toelichtingen

- *Veel te duur. Je zit urenlang te wachten en dan zo'n superduure rekening.*
- *niet van toepassing*
- *geen idee*
- *nog niet in verdiept.*
- *maar ik vind dat de verzekering het standaard helemaal moet vergoeden want als je er twee op drie kinderen heb lopen word het heel duur*

## Rekening en betaling

Hoe tevreden bent u over:

De wijze waarop u de betaling kunt voldoen?

### Toelichtingen

- *nog geen rekening gezien, ik denk dat dit rechtstreeks naar de verzekering gestuurd wordt*
- *Ik krijg de rekening liever zelf, dan achteraf via de verzekering.*
- *Dat doen mijn ouders.*
- *geen ervaring*
- *niet van toepassing*
  
- *geen idee daar ga ik niet over*
- *Dat gaat goed*
- *ok , deze gaat via de zorgverzekering.  
zo is het het prettigst geregeld.*

## 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 orthodontist persoonlijk wilt bespreken, dan kunt u in het onderstaande opmerkingen venster uw naam en telefoonnummer achterlaten. De orthodontist zal dan contact met u opnemen.

Indien u nog vragen of opmerken heeft 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

- *Wij zijn zeer tevreden!*
- *wifi in de wachtkamer?*
- *toen ik voor de allereerste keer op de praktijk kwam, ben ik geschrokken van de hoeveelheid behandelstoelen. Het leek mij toen massaproductie, lopende bandwerk. Echter gaandeweg de behandelingen heb ik anders ervaren.*
- *mijn tanden zijn heel mooi geworden*
- *Kortom, vindt het moeilijk cijfers te geven.  
Behandeling is tot nu toe goed gedaan, met zorg, zeker een compliment voor de assistente die de beugel heeft geplaatst.  
Vriendelijk, relaxed en fijne omgeving voor een behandeling. Hopen dat het resultaat mooi zal zijn.*
- *We zijn net drie keer geweest en hebben eerste beugel, maar tot nu toe heel professioneel en zeer tevreden over hoe het gaat!*