



# **NMT: Patiëntenenquête 2011**

**Resultaten van tandarts: mw.drs. MJJ Dogterom**

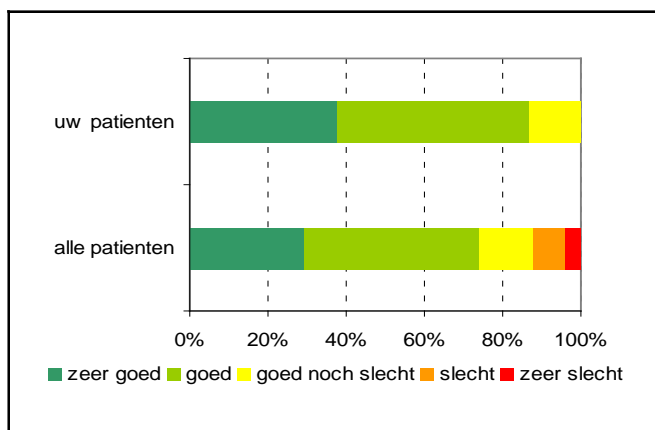
## Inleiding

Onlangs heeft u, samen met uw collega's, deelgenomen aan de najaarsronde 2011 van de NMT-patiëntenenquête. U hebt daartoe 300 formulieren ontvangen, om in een aaneengesloten periode mee te geven aan alle reguliere volwassen patiënten die de praktijk bezochten voor een controle of behandeling. De patiënten konden hun formulier schriftelijk invullen en opsturen, of het via een uniek inlognummer op de website van het Centraal Administratiepunt Peilstations (CAP) elektronisch beantwoorden. Op 5 januari is de inzendtermijn gesloten. Uw respons bedraagt 131 formulieren.

In deze rapportage wordt beknopt verslag gedaan van de uitkomsten van uw patiëntenenquête. U krijgt een beeld van het oordeel van patiënten over achtereenvolgens 'de bereikbaarheid van de praktijk', 'het maken van afspraken', 'de wachtruimte', 'de behandelruimte', 'de zorgverlening door de mondhygiënist en/of (preventie)assistente' (indien van toepassing), 'de behandeling door de tandarts', 'de informatieverstrekking door de tandarts', 'rekeningen en betalingen' en 'het algemene eindoordeel over de praktijk'. Elk van deze onderdelen bestaat uit een aantal items die de patiënten konden scoren van 'zeer slecht' tot 'zeer goed', c.q. met 'weet niet'.

## Toelichting

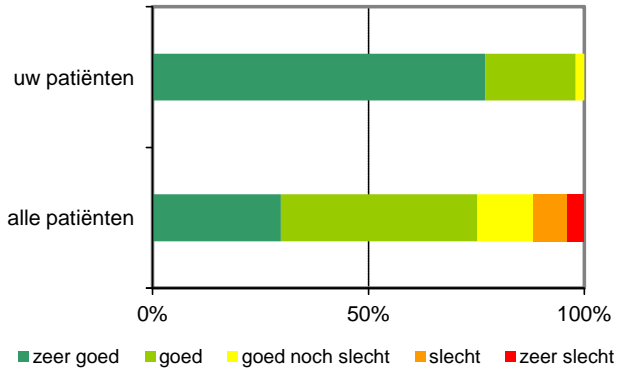
- De meningsverdeling van de ondervraagde patiënten wordt per item gepresenteerd in de vorm van een staafdiagram. De bovenste staaf laat steeds de verdeling van alleen uw eigen patiënten zien, de onderste staaf ter vergelijking die van alle patiënten van alle deelnemende tandartsen (inclusief die van uzelf) aan de NMT-patiëntenenquête sinds 2006. De patiënten die niets hebben ingevuld en degenen die de score 'weet niet' (geen mening / nooit mee te maken gehad) hebben gegeven, zijn daarbij steeds buiten beschouwing gelaten. U krijgt dus de meningsverdeling van de groep patiënten die een inhoudelijk oordeel heeft gegeven. Hieronder ziet u een voorbeeld van zo'n grafiek. Van alle patiënten die een oordeel gaven noemde 74% het betreffende onderdeel van de praktijk '(zeer) goed', oordeelde 14% neutraal en vond 12% het '(zeer) slecht'. Uw eigen patiënten scoorden in dit voorbeeld wat positiever: 87% '(zeer) goed' en 13% neutraal. De precieze percentages en aantallen (n) van elk item kunt u overigens vinden in de tabellen in de bijlage op pagina 16. Daar staat ook per item de respons vermeld, dat wil zeggen het aantal en percentage patiënten dat een inhoudelijk oordeel heeft gegeven.



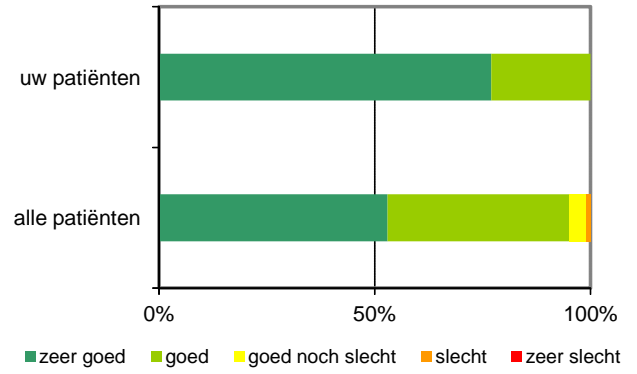
- De patiënten konden op het enquêteformulier aangeven wat er in de praktijk beter zou kunnen en hoe u dit zou kunnen veranderen. De integrale weergave van de verbeterpunten en suggesties van uw patiënten staat op pagina 14.
- Op het enquêteformulier is gevraagd naar enkele algemene gegevens van de patiënten. Zo krijgt u als tandarts een beeld van enkele kenmerken van uw ondervraagde patiëntengroep en kunt u nagaan hoe die zich verhouden tot uw totale patiëntenpopulatie. De betreffende gegevens vindt u op pagina 15.

## De bereikbaarheid van de praktijk

### De bereikbaarheid met openbaar vervoer



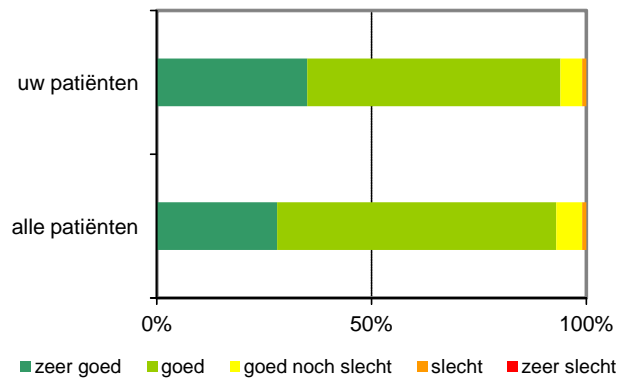
### De bereikbaarheid met eigen vervoer



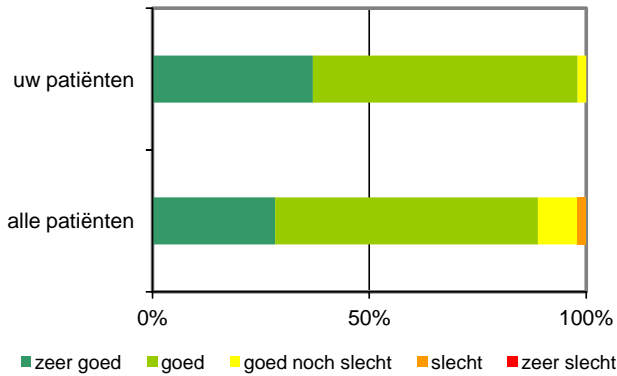
### De toegankelijkheid voor mensen die moeilijk ter been zijn



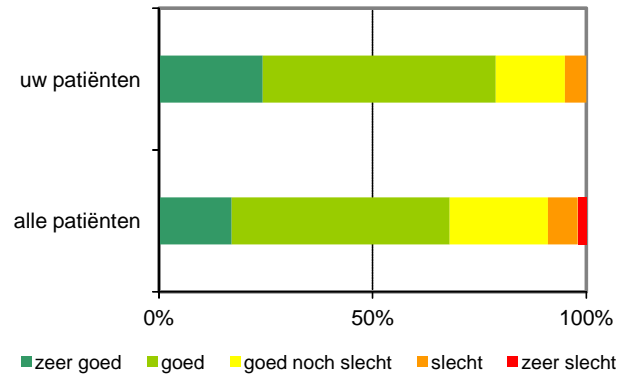
### De dagelijkse openingstijden



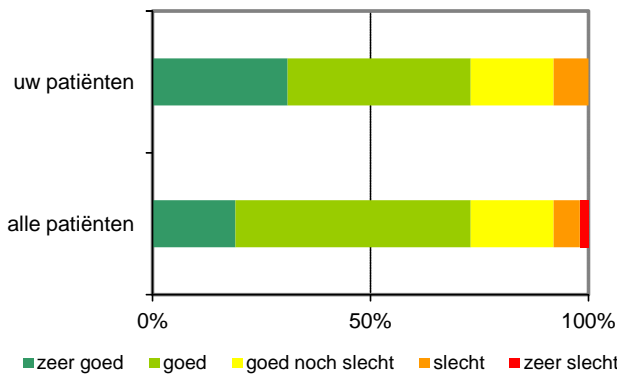
### De telefonische bereikbaarheid tijdens de dagelijkse openingstijden



### De telefonische bereikbaarheid buiten de dagelijkse openingstijden

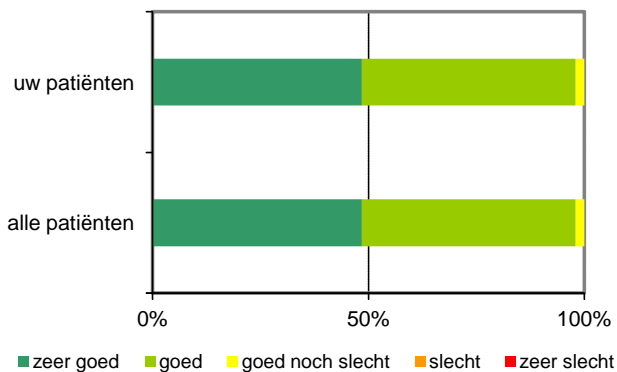


### De openingstijden voor spoedgevallen tijdens avonden en weekenden

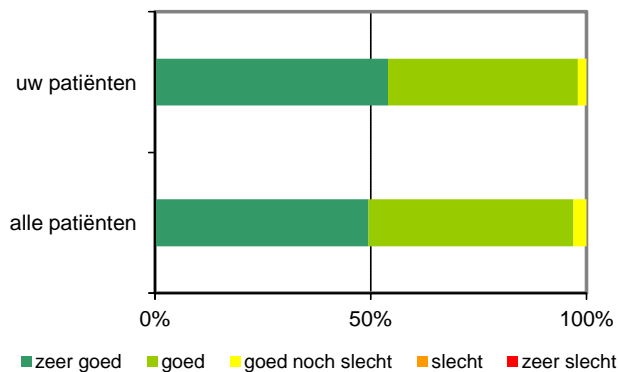


## Het maken van afspraken

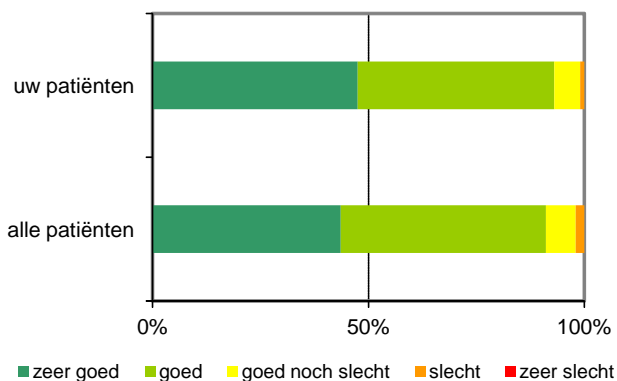
De manier waarop men aan de telefoon te woord wordt gestaan



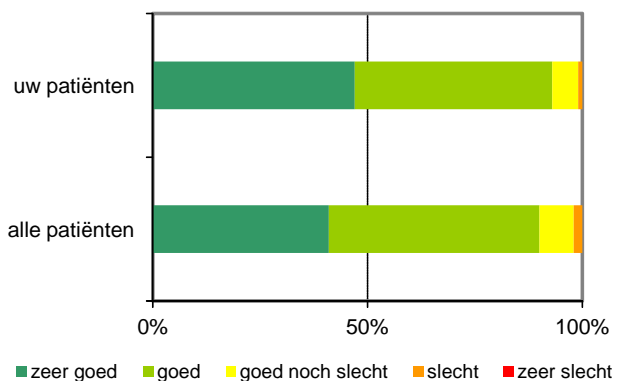
De manier waarop men aan de balie te woord wordt gestaan



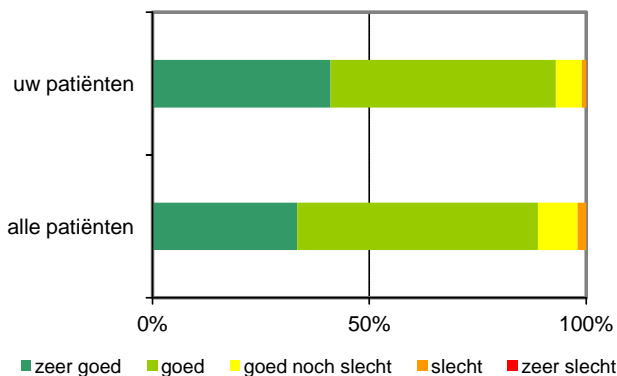
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum



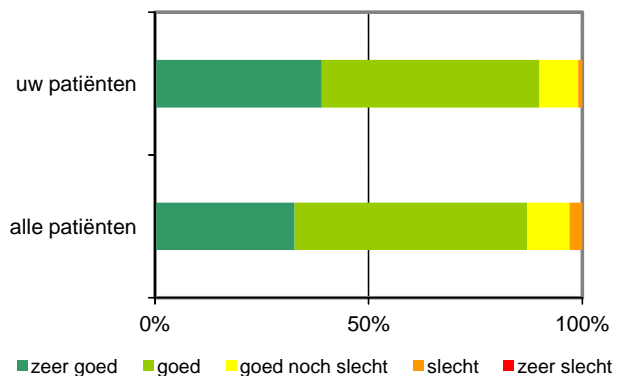
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaald afspraaktijdstip



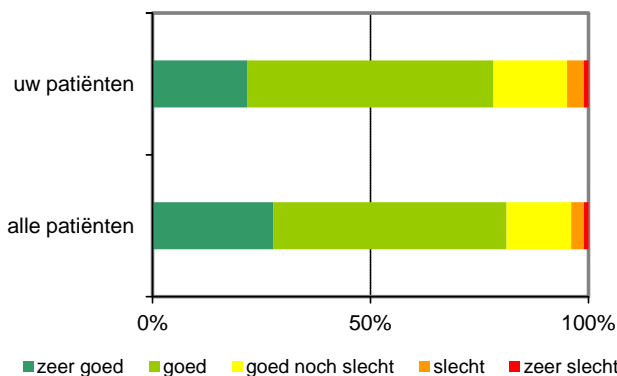
De termijn waarop men terecht kan voor een controle



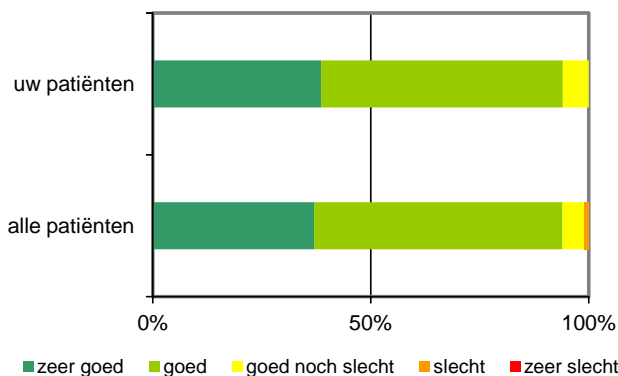
De termijn waarop men terecht kan voor een behandeling



De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling

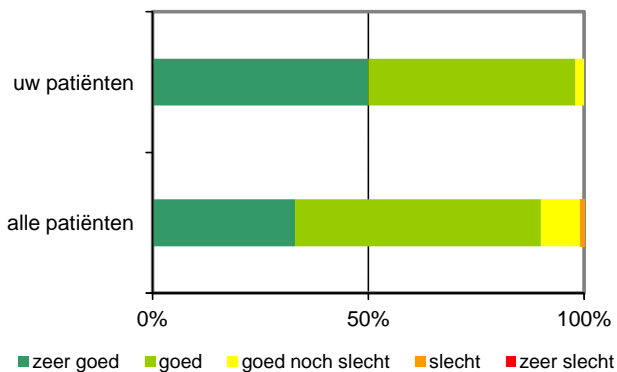


De manier waarop problemen rond een afspraak worden opgelost

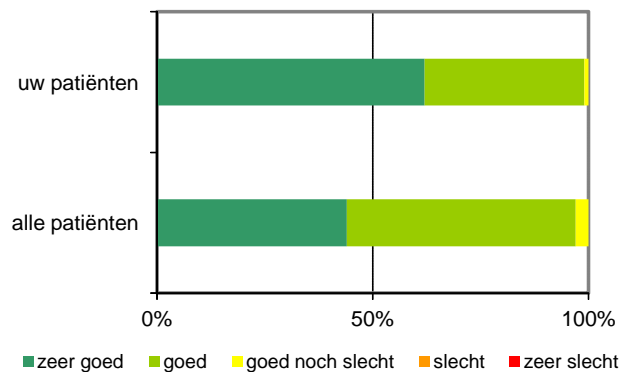


## De wachruimte

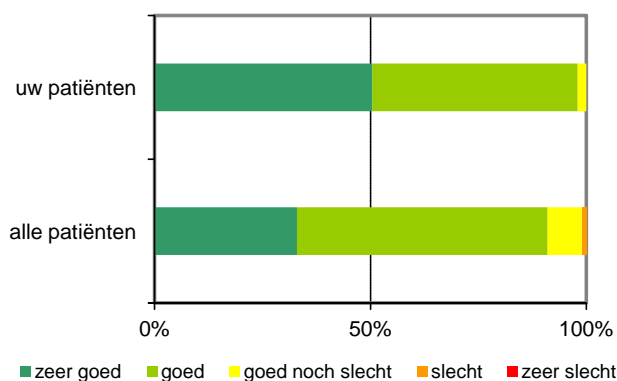
De grootte



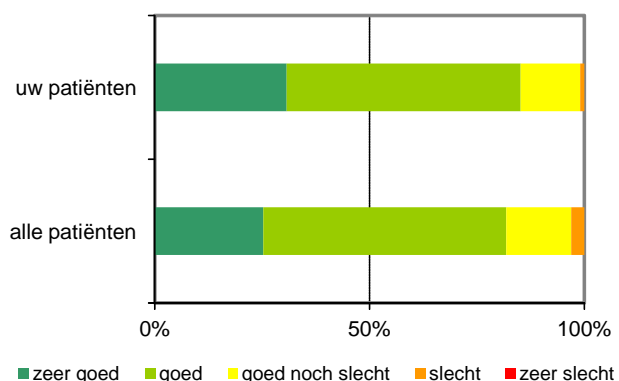
De netheid



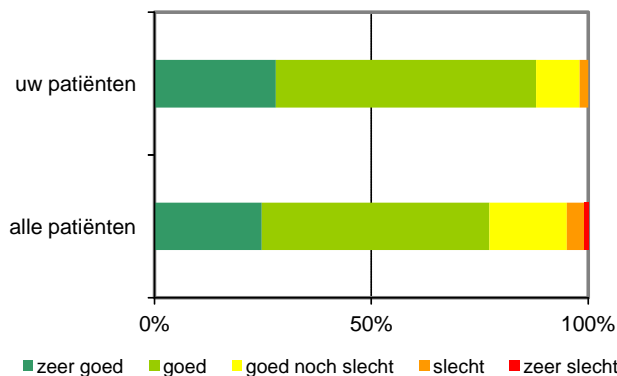
Het aantal stoelen / banken



Het comfort van de stoelen / banken



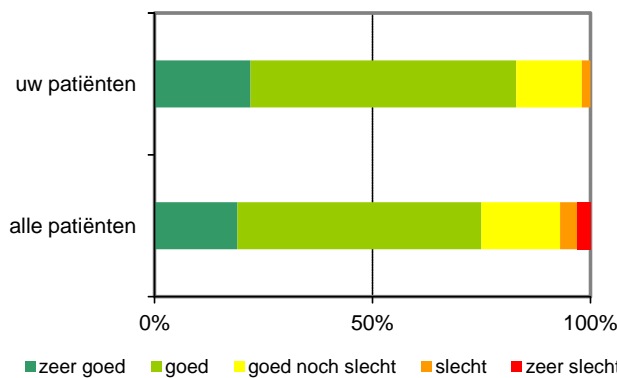
De lectuur



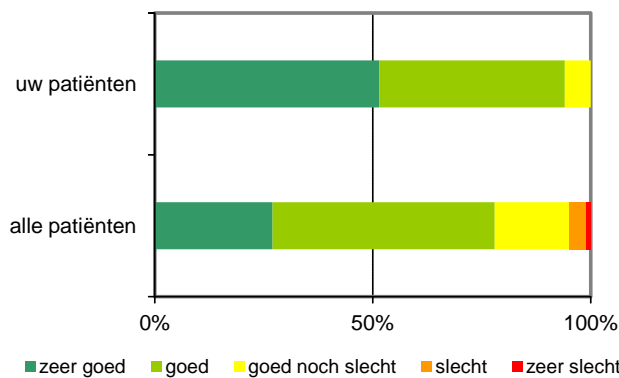
Het speelmateriaal voor kinderen



De achtergrondmuziek

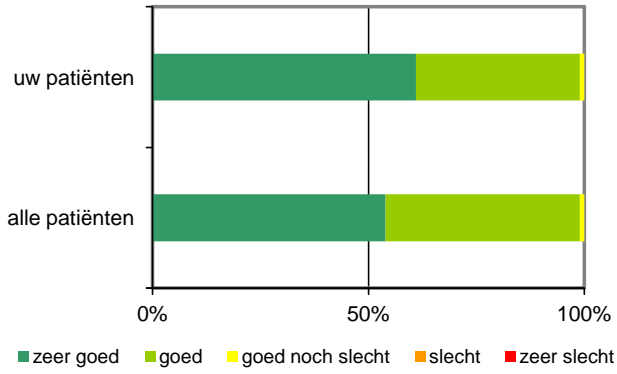


De isolatie tegen storende geluiden uit de behandelruimte

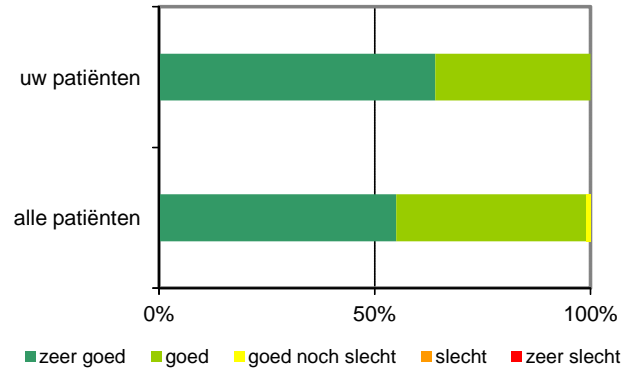


## De behandelruimte

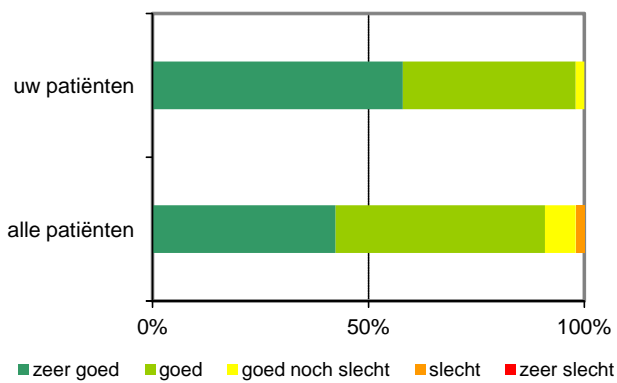
### De netheid



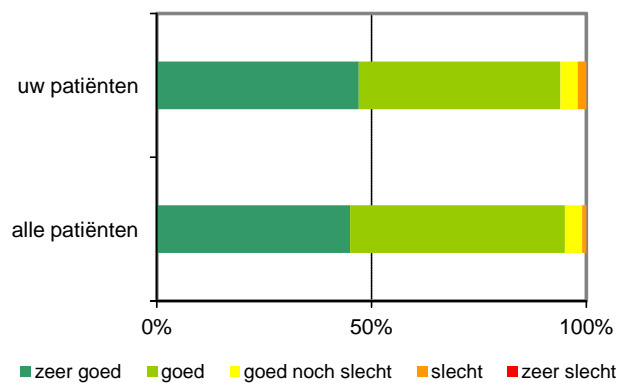
### De hygiëne



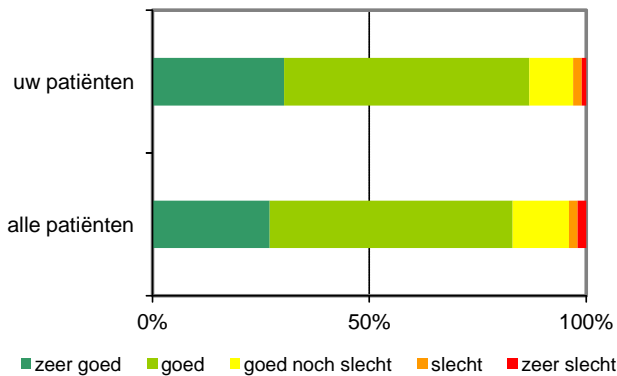
### De privacy



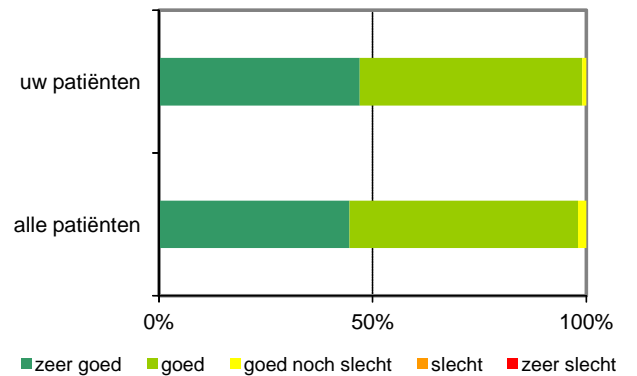
### Het comfort van de behandelstoel



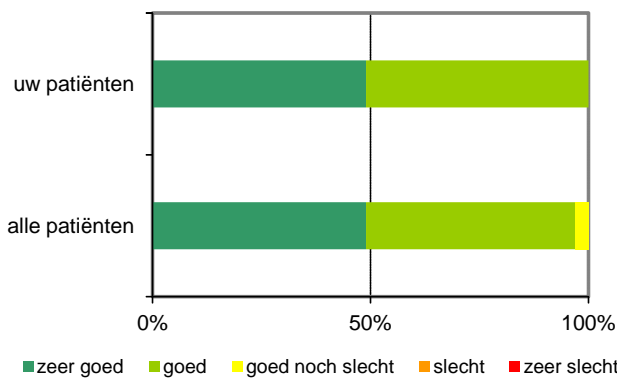
### De achtergrondmuziek



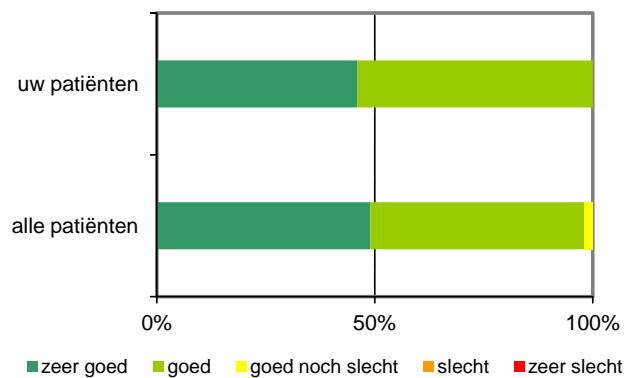
### De aanwezige behandelapparatuur



### De werksfeer tussen tandarts en medewerker(s)

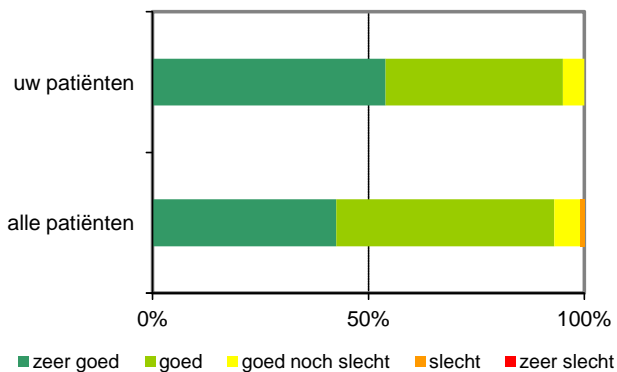


### De samenwerking tussen tandarts en medewerker(s)

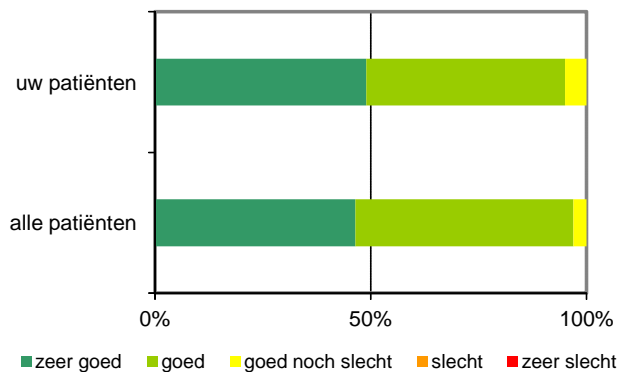


## De zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent

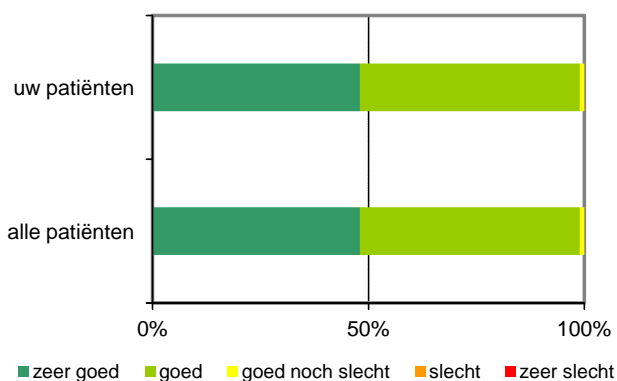
De uitleg over wat er gaat gebeuren en waarom



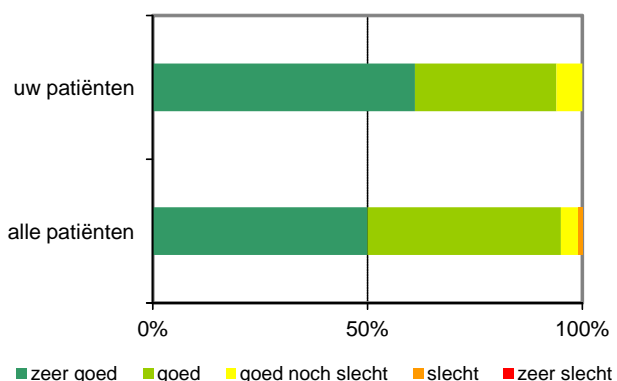
De vakkundigheid



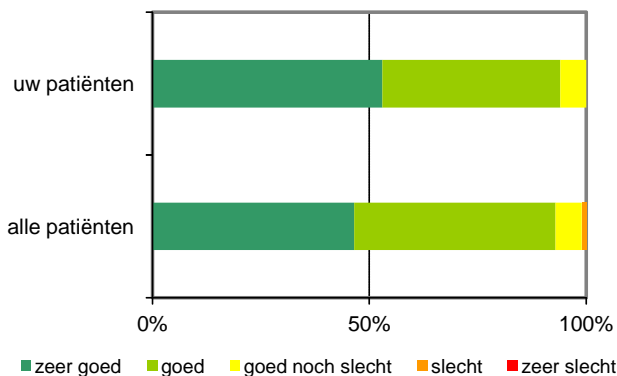
De hygiëne



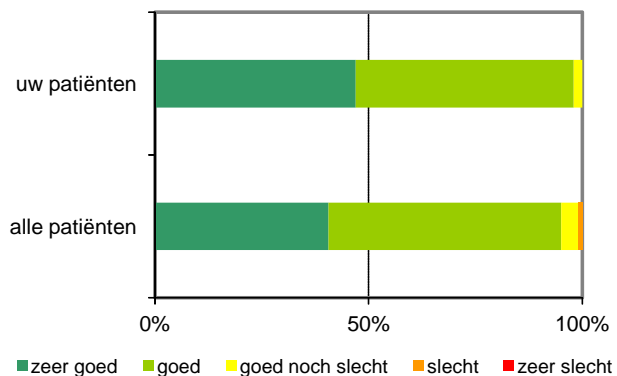
De persoonlijke aandacht tijdens de behandeling



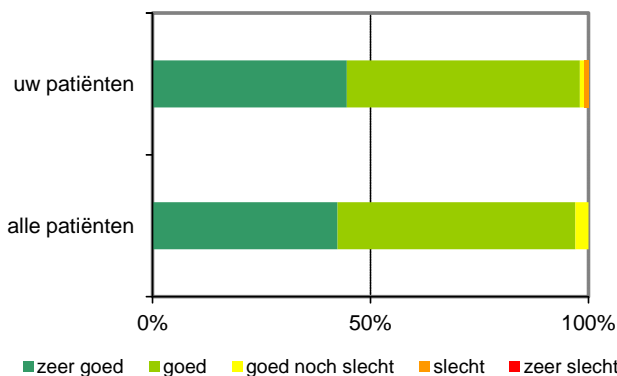
Het rekening houden met eventuele angst voor een behandeling



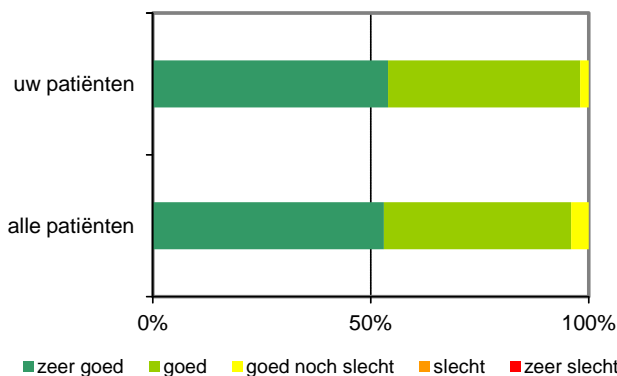
De tijd die wordt uitgetrokken voor de behandeling



Het resultaat van de behandeling



De manier van omgaan met kinderen

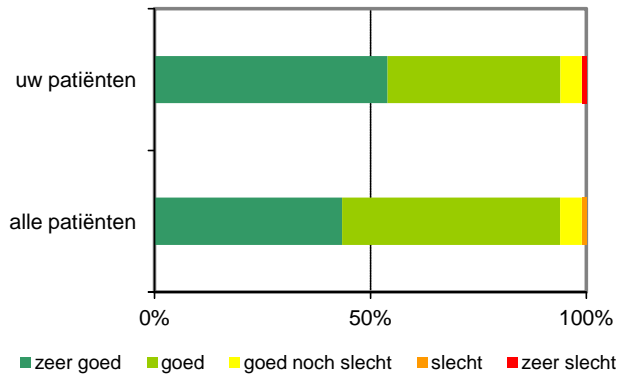


## De zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent

---

De informatie over de juiste verzorging van het gebit

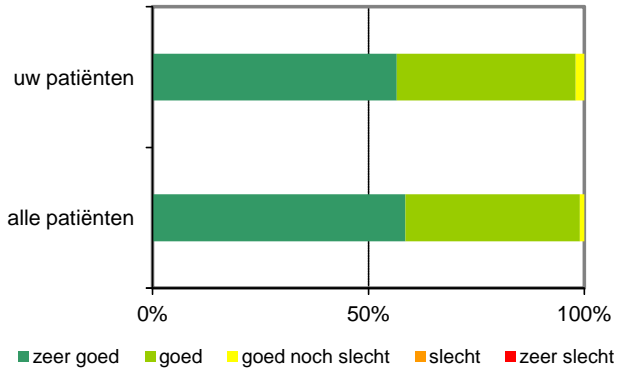
---



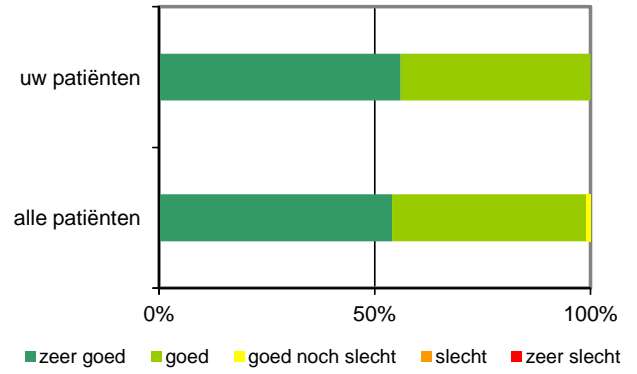


## De behandeling door de tandarts

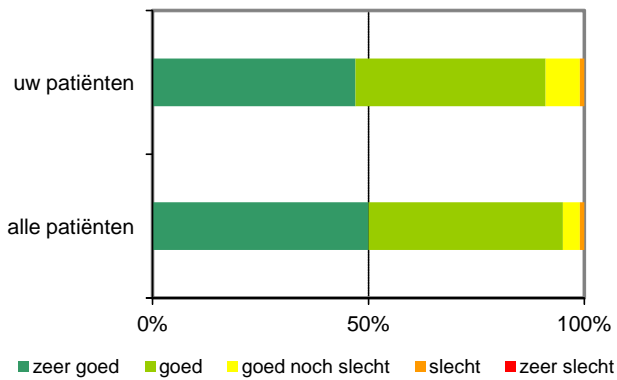
### De vakkundigheid



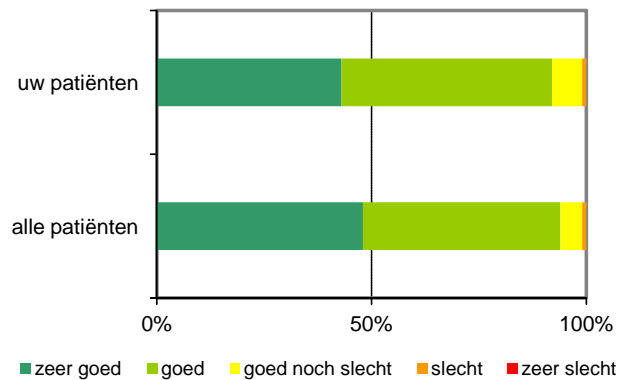
### De hygiëne



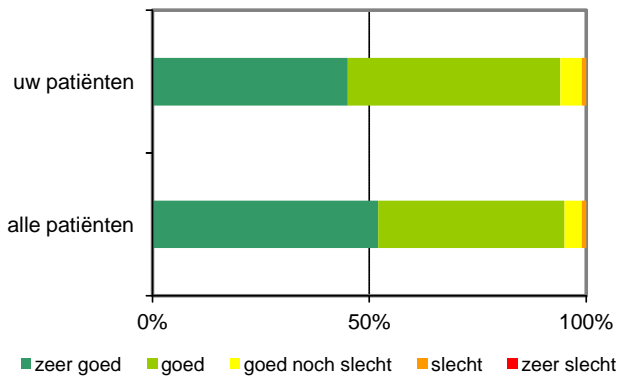
### De tijd die wordt uitgetrokken om vragen te beantwoorden



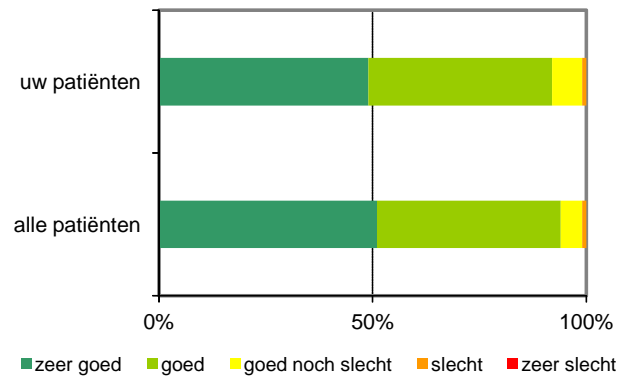
### De gelegenheid tot overleg over een behandeling



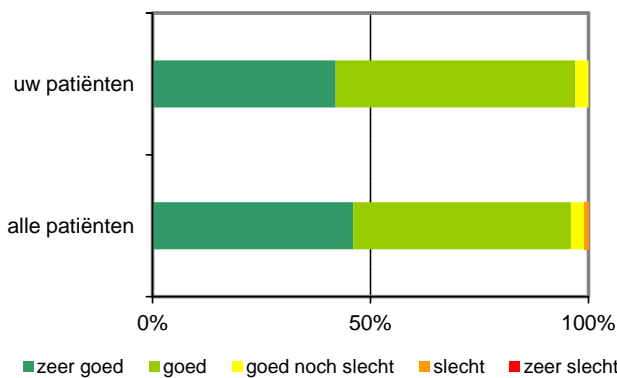
### De persoonlijke aandacht tijdens de behandeling



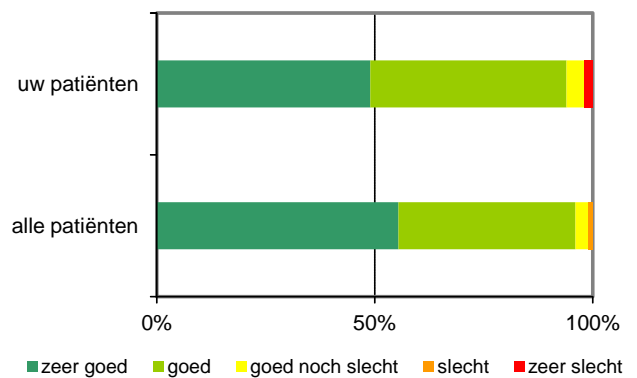
### Het rekening houden met eventuele angst voor een behandeling



### De tijd die wordt uitgetrokken voor de behandeling

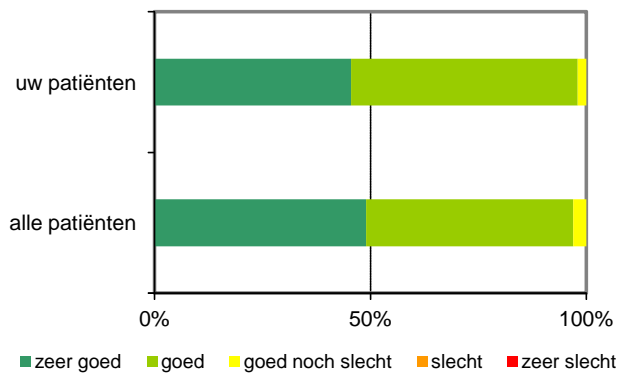


### De zorg om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden

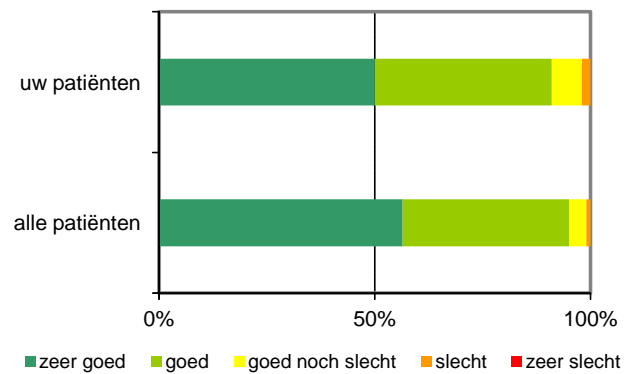


## De behandeling door de tandarts

Het resultaat van de behandeling

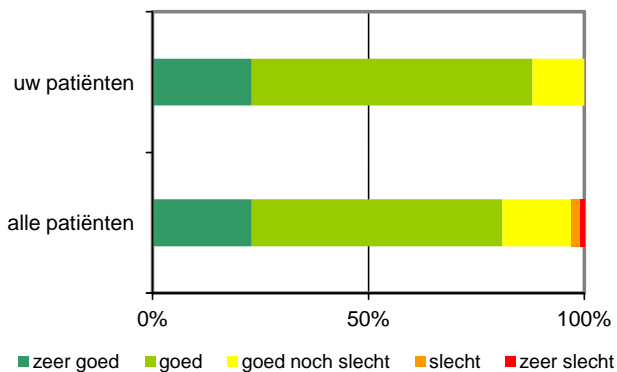


De manier van omgaan met kinderen

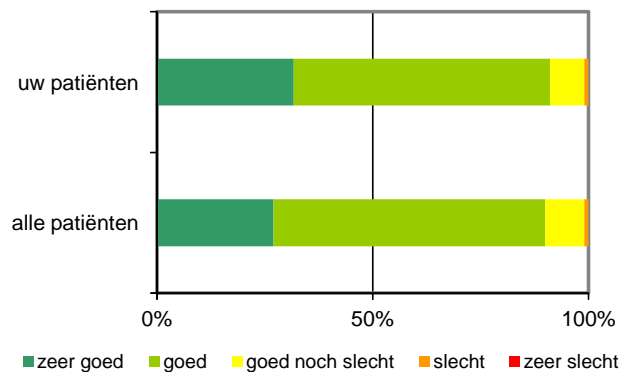


## De informatieverstrekking door de tandarts

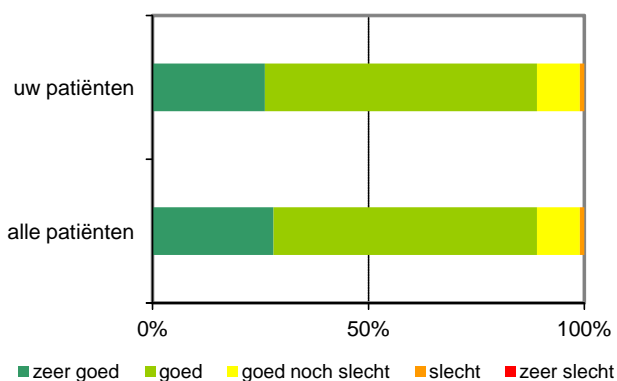
De toestand van het gebit van de patiënt



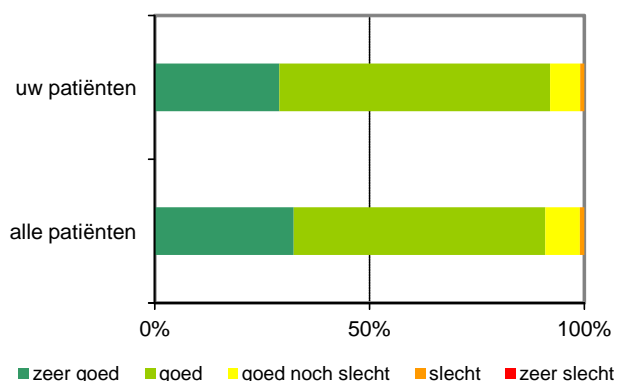
De juiste verzorging van het gebit



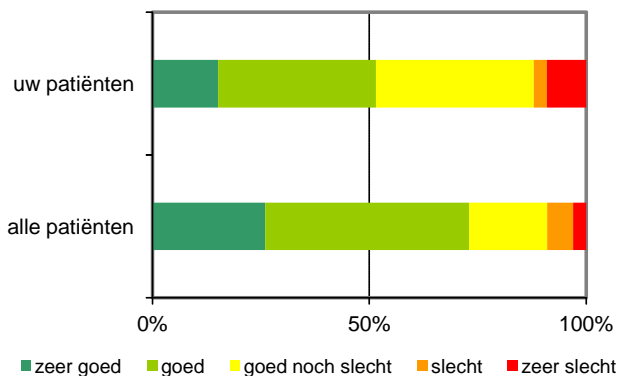
De verschillende behandelmogelijkheden



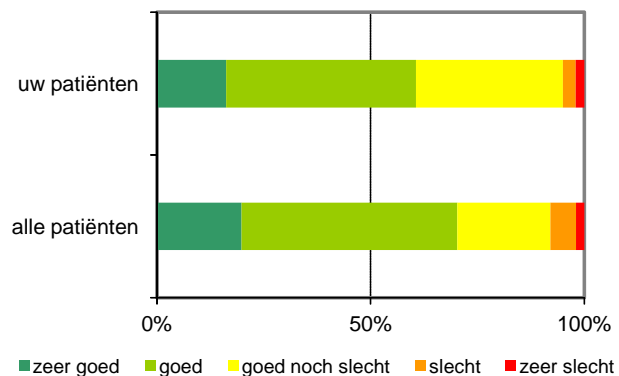
De reden(en) waarom een bepaalde behandeling voor u de beste is



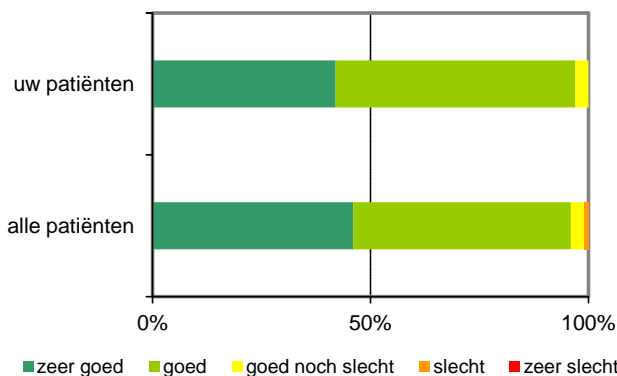
De mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere tandarts



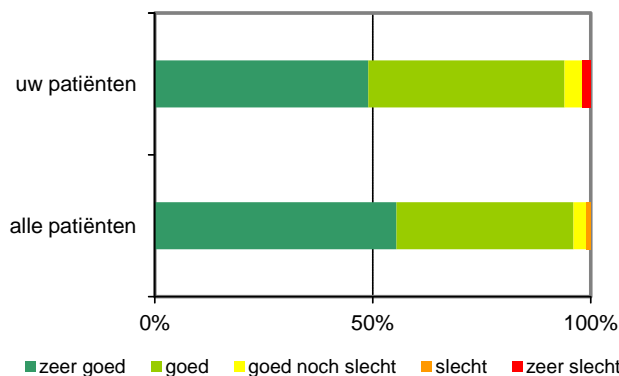
De kosten van een behandeling / behandelplan



De vergoedingsmogelijkheden van behandelingen door de zorgverzekeraar van de patiënt

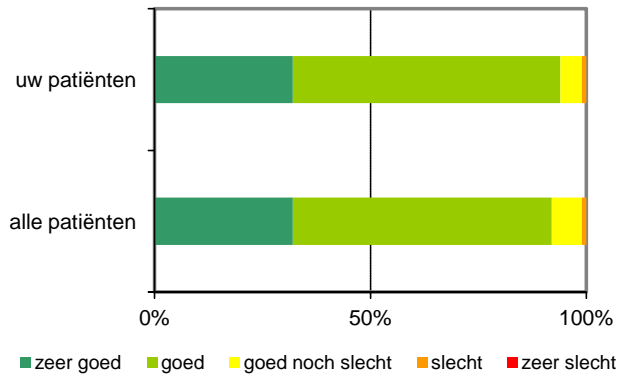


Wat er bij een behandeling precies gebeurt

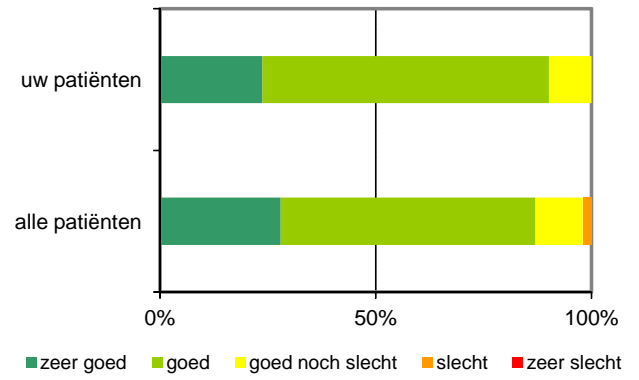


## De informatieverstrekking door de tandarts

Het resultaat dat de patiënt mag verwachten van de behandeling

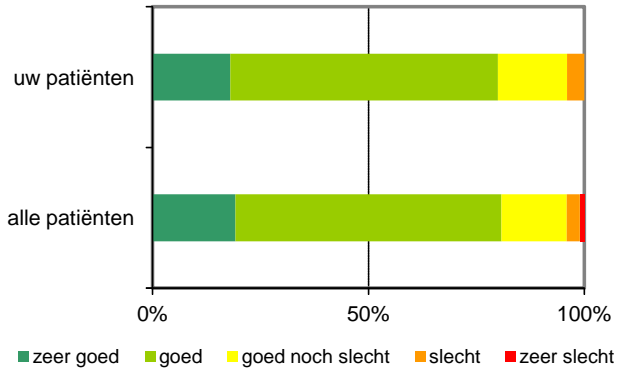


Eventuele vervelende gevolgen van een behandeling (pijn, ongemak e.d.)

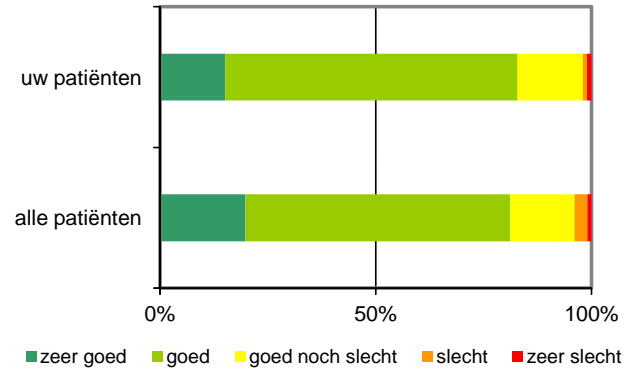


## Rekeningen en betalingen

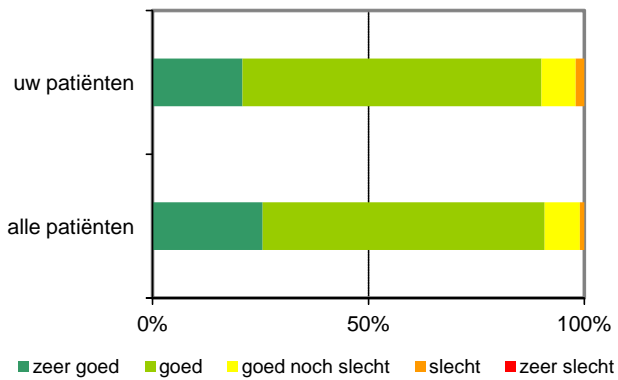
De omschrijving van de behandeling waarvoor men moet betalen



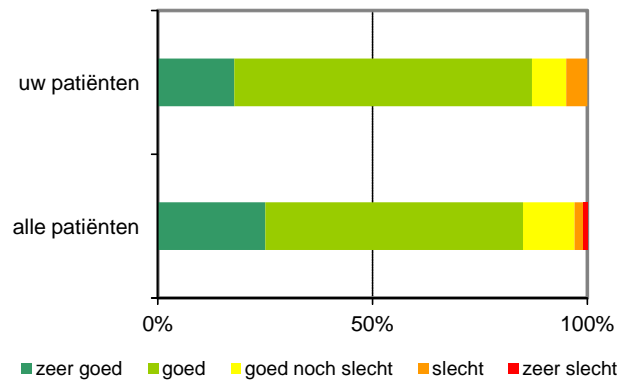
De specificatie van de kosten van de behandeling



De duidelijkheid over de manier waarop men kan betalen

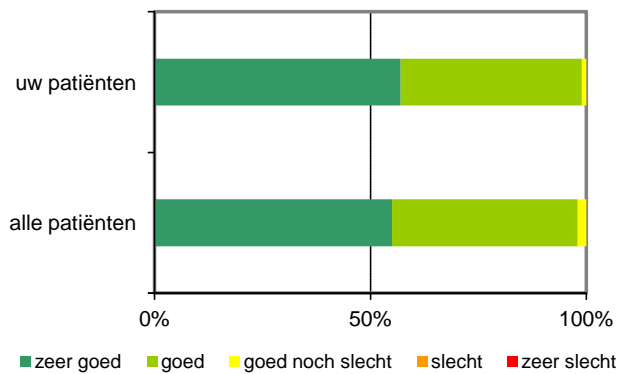


De manier waarop problemen rond een rekening / betaling worden opgelost

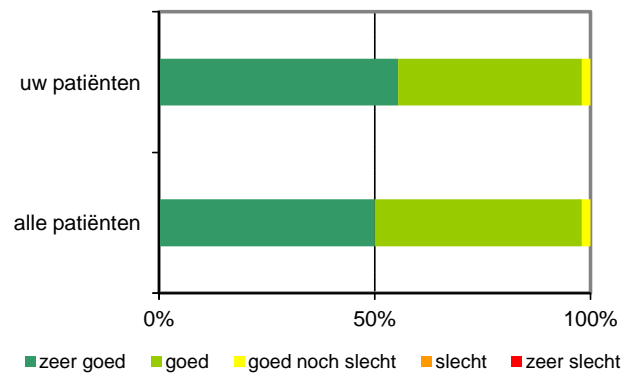


## Algemeen eendoordeel over de praktijk

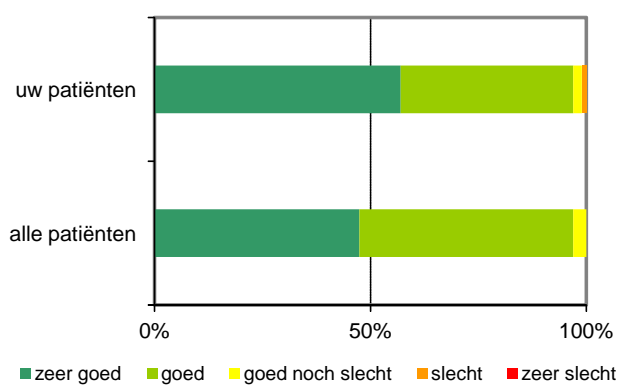
De klantvriendelijkheid van de zorgverlener(s) en de medewerker(s)



De tandheelkundige behandeling door de zorgverlener(s)



De manier waarop de praktijk is georganiseerd



## Opmerkingen van uw patiënten

---

1. Niets! Zeer vriendelijke en vakkundige tandartsen en mondhygiënist. Zeer begaan met de patiënt.
2. Graag iets meer aandacht voor de patiënt zelf. Geen advies geven over zaken die niet eerst besproken zijn met de patiënt, dit kan betweterig overkomen.
3. Graag de openingstijden verruimen, eventueel ook een avondopenstelling.
4. Ik heb soms het idee dat de tandarts een duurdere behandeling aanprijst dan echt nodig is!
5. Graag de afspraaktijd niet te ver laten overschrijden, proberen beter in te plannen.
6. Ik ben uitermate tevreden over de dienstverlening van deze praktijk!
7. Aangeven wat een behandeling gaat kosten.
8. Niet te lang te hoeven wachten in de wachtkamer. En verder als er een controle plaats vindt en je hebt een gaatje, dat dit gelijk gevuld wordt.
9. Voor de behandeling begint iets meer aandacht voor de positie in de stoel, vooral de ligging van nek. Als de behandeling eenmaal gestart is kun je alleen gebaren, en niets meer zeggen. Bij het plaatsen van het rubber lapje wordt de bovenlip soms per ongeluk om de boventanden opgespannen. Wanneer de tandarts dan met de linkerhand druk uitoefent -dit gebeurt soms stevig- gaan de boventanden door de lip. Je voelt dan pijn maar ligt weer met de mond open. De tandarts ziet het niet vanwege het lapje.
10. Jullie doen het prima!
11. Regelmatig is de baliemedewerker niet op haar plaats, maar elders in het gebouw. Dat vind ik niet prettig.
12. Ik zou graag steeds dezelfde mondhygiënist/preventieassistent hebben, nu is er elke keer een ander.
13. Graag aangeven wanneer je over je eigen risico gaat. En eventueel de kosten spreiden over twee jaar (niet alle behandelingen in één jaar stoppen).
14. Rekeningen en betalingen lopen via de zorgverzekeraar ( 8a en 8b).
15. Graag een duidelijkere omschrijving van de behandeling op de rekening zodat die ook voor de leek/patiënt te begrijpen is. Er staan nu teveel vaktermen.
16. Graag de prijzen omlaag, omdat het voor veel mensen het erg duur is en ze dat moeilijk kunnen betalen. Je hebt al een dure tandartsverzekering en dan moet je voor veel dingen nog bijbetalen, zoals voor kronen of een wortelkanaalbehandeling.
17. De moderne behandelstoelen geven geen goede steun in de rug. Dit is slecht voor mensen met een zwakke rug.
18. Ik heb een gloeiende hekel aan wachten dat niet nodig is. Voor behandeling door een mondhygiënist zou het mogelijk moeten zijn op de afgesproken tijd te worden geholpen. Voor een tandartsbehandeling die uitloopt heb ik begrip, maar het zou goed zijn als een assistent of wie dan ook even meldt dat het uitloopt. Het gaat mij niet om die 5 of 10 minuten, maar om het respect voor de gezamenlijke afspraak. Deze erge eis geldt overigens voor alle afspraken in de gezondheidszorg, van huisarts/tandarts tot ziekenhuizen. Gewoon een kwestie van zorgvuldige organisatie van het eigen werk.
19. Ik ben zeer tevreden, ondanks mijn angst voor de tandarts. Dus geen dingen om te verbeteren. Het is een geweldige praktijk en fijne tandartsen en mondhygiënist en assistenten.
20. Voorzieningen als een kapstok/ophangmogelijkheden in de praktijk zelf in plaats van in de wachtkamer. Zo heb je meer toezicht op je eigendommen!
21. De wachttijd bekorten.
22. Af en toe iets vriendelijker zijn voor kinderen. Men is soms iets te streng tegen kinderen als het gaat om de verzorging van het gebit. En graag meer overleg over het betalen in relatie tot zorgverzekeraar.
23. Als ik behandeld word, zou ik graag willen weten wat ik kan verwachten qua pijn. Als dan het moment van 'eventuele' pijn voorbij is, lig ik wellicht iets meer ontspannen in de tandartsstoel.
24. Ik ben altijd stipt op tijd (zelfs eerder), maar ik moet altijd 10 minuten wachten tot ik geroepen word. Het komt zelfs voor dat degene die later mijn behandelaarster blijkt te zijn, eerst nog uitgebreid blijft staan kletsen met de vorige patiënt of met een collega.
25. Graag meer schriftelijke informatie over reconstructie / kosten / alternatieven, een en ander een beetje 'op een rijtje gezet voor de patiënt' in plaats van alleen mondelinge informatie. Ik heb nog nooit een offerte mogen ontvangen....

## Enkele algemene kenmerken van de ondervraagde patiënten

<b>Geslacht</b>		
	uw patiënten	alle patiënten
man	39%	41%
vrouw	61%	59%
Aantal respondenten	127	18346

<b>Leeftijd</b>		
	uw patiënten	alle patiënten
29 jaar of jonger	7%	10%
30-39 jaar	15%	16%
40-49 jaar	29%	25%
50-59 jaar	18%	22%
60 jaar of ouder	31%	27%
gemiddelde leeftijd	49.7	49.2
Aantal respondenten	125	18299

<b>Aanvullend verzekerd</b>		
	uw patiënten	alle patiënten
ja	81%	82%
nee	17%	14%
weet niet	2%	4%
Aantal respondenten	127	18336

<b>Aantal jaren patiënt in de praktijk</b>		
	uw patiënten	alle patiënten
korter dan 2 jaar	13%	11%
2 tot 5 jaar	22%	18%
5 tot 10 jaar	16%	16%
10 jaar of langer	49%	55%
Aantal respondenten	127	18345

<b>Frequentie bezoek aan de praktijk</b>		
	uw patiënten	alle patiënten
2 maal per jaar of vaker	88%	86%
1 maal per jaar	10%	13%
1 maal per 2 jaar		1%
minder dan 1 maal per 2 jaar	2%	1%
Aantal respondenten	127	18348

<b>Oordeel over gezondheid eigen gebit</b>		
	uw patiënten	alle patiënten
zeer slecht		1%
slecht	7%	6%
noch slecht, noch goed	26%	32%
goed	61%	55%
zeer goed	7%	7%
Aantal respondenten	123	18104

<b>Opzien tegen bezoek aan de tandarts</b>		
	uw patiënten	alle patiënten
niet of nauwelijks	61%	57%
enigszins	23%	26%
tamelijk	10%	9%
erg	2%	4%
heel erg	3%	4%
Aantal respondenten	126	18356



## Bijlage

### De bereikbaarheid van de praktijk

	De bereikbaarheid met openbaar vervoer						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	90	69%	77%	21%	2%	0%	0%
alle tandartsen	8049	43%	30%	46%	13%	8%	4%

	De bereikbaarheid met eigen vervoer						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	128	98%	77%	23%	0%	0%	0%
alle tandartsen	18094	97%	53%	42%	4%	1%	0%

	De toegankelijkheid voor mensen die moeilijk ter been zijn						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	79	60%	53%	42%	3%	3%	0%
alle tandartsen	11963	64%	27%	52%	14%	6%	1%

	De dagelijkse openingstijden						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	119	91%	35%	59%	5%	1%	0%
alle tandartsen	17430	94%	28%	65%	6%	1%	0%

	De telefonische bereikbaarheid tijdens de dagelijkse openingstijden						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	124	95%	37%	61%	2%	0%	0%
alle tandartsen	17674	95%	28%	60%	9%	2%	0%

	De telefonische bereikbaarheid buiten de dagelijkse openingstijden						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	37	28%	24%	54%	16%	5%	0%
alle tandartsen	6223	33%	17%	51%	23%	7%	2%

	De openingstijden voor spoedgevallen tijdens avonden en weekenden						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	26	20%	31%	42%	19%	8%	0%
alle tandartsen	4313	23%	19%	54%	19%	6%	2%

## Het maken van afspraken

	De manier waarop men aan de telefoon te woord wordt gestaan						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	126	96%	48%	49%	2%	0%	0%
alle tandartsen	18108	97%	48%	49%	2%	0%	0%

	De manier waarop men aan de balie te woord wordt gestaan						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	130	99%	54%	44%	2%	0%	0%
alle tandartsen	17605	95%	49%	47%	3%	0%	0%

	De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	127	97%	48%	46%	6%	1%	0%
alle tandartsen	18325	98%	44%	48%	7%	2%	0%

	De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaald afspraaktijdstip						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	127	97%	47%	46%	6%	1%	0%
alle tandartsen	18220	98%	41%	49%	8%	2%	0%

	De termijn waarop men terecht kan voor een controle						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	127	97%	41%	52%	6%	1%	0%
alle tandartsen	18209	98%	33%	55%	9%	2%	0%

	De termijn waarop men terecht kan voor een behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	123	94%	39%	51%	9%	1%	0%
alle tandartsen	17895	96%	33%	55%	10%	3%	0%

	De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	130	99%	22%	57%	17%	4%	1%
alle tandartsen	18366	99%	28%	54%	15%	3%	1%

	De manier waarop problemen rond een afspraak worden opgelost						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	88	67%	39%	56%	6%	0%	0%
alle tandartsen	12892	69%	37%	57%	5%	1%	0%

## De wachtruimte

	De grootte						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	131	100%	50%	48%	2%	0%	0%
alle tandartsen	18491	99%	33%	57%	9%	1%	0%

	De netheid						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	131	100%	62%	37%	1%	0%	0%
alle tandartsen	18518	99%	44%	53%	3%	0%	0%

	Het aantal stoelen / banken						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	131	100%	50%	47%	2%	0%	0%
alle tandartsen	18499	99%	33%	58%	8%	1%	0%

	Het comfort van de stoelen / banken						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	131	100%	31%	55%	14%	1%	0%
alle tandartsen	18453	99%	25%	56%	15%	3%	0%

	De lectuur						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	118	90%	28%	60%	10%	2%	0%
alle tandartsen	17390	93%	25%	53%	18%	4%	1%

	Het speelmateriaal voor kinderen						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	63	48%	19%	65%	10%	5%	2%
alle tandartsen	10469	56%	23%	56%	16%	4%	1%

	De achtergrondmuziek						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	94	72%	22%	61%	15%	2%	0%
alle tandartsen	11955	64%	19%	56%	18%	4%	3%

	De isolatie tegen storende geluiden uit de behandelruimte						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	126	96%	52%	43%	6%	0%	0%
alle tandartsen	17503	94%	27%	51%	17%	4%	1%

## De behandelruimte

	De netheid						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	131	100%	61%	38%	1%	0%	0%
alle tandartsen	18521	99%	54%	45%	1%	0%	0%

	De hygiëne						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	131	100%	64%	36%	0%	0%	0%
alle tandartsen	18329	98%	55%	44%	1%	0%	0%

	De privacy						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	131	100%	58%	40%	2%	0%	0%
alle tandartsen	18461	99%	42%	48%	7%	2%	0%

	Het comfort van de behandelstoel						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	131	100%	47%	47%	4%	2%	0%
alle tandartsen	18461	99%	45%	50%	4%	1%	0%

	De achtergrondmuziek						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	96	73%	30%	56%	10%	2%	1%
alle tandartsen	12699	68%	27%	56%	13%	2%	2%

	De aanwezige behandelapparatuur						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	122	93%	47%	52%	1%	0%	0%
alle tandartsen	17272	93%	45%	54%	2%	0%	0%

	De werksfeer tussen tandarts en medewerker(s)						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	121	92%	49%	51%	0%	0%	0%
alle tandartsen	17908	96%	49%	48%	3%	0%	0%

	De samenwerking tussen tandarts en medewerker(s)						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	123	94%	46%	54%	0%	0%	0%
alle tandartsen	17830	96%	49%	49%	2%	0%	0%

## De zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent

	De uitleg over wat er gaat gebeuren en waarom						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	119	91%	54%	41%	5%	0%	0%
alle tandartsen	12882	69%	43%	51%	6%	1%	0%

	De vakkundigheid						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	115	88%	49%	46%	5%	0%	0%
alle tandartsen	12734	68%	46%	50%	3%	0%	0%

	De hygiëne						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	118	90%	48%	51%	1%	0%	0%
alle tandartsen	12810	69%	48%	51%	1%	0%	0%

	De persoonlijke aandacht tijdens de behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	119	91%	61%	33%	6%	0%	0%
alle tandartsen	12909	69%	50%	45%	4%	1%	0%

	Het rekening houden met eventuele angst voor een behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	88	67%	53%	41%	6%	0%	0%
alle tandartsen	10240	55%	46%	46%	6%	1%	0%

	De tijd die wordt uitgetrokken voor de behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	119	91%	47%	51%	2%	0%	0%
alle tandartsen	12821	69%	41%	55%	4%	1%	0%

	Het resultaat van de behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	119	91%	45%	54%	1%	1%	0%
alle tandartsen	12732	68%	42%	54%	3%	0%	0%

	De manier van omgaan met kinderen						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	41	31%	54%	44%	2%	0%	0%
alle tandartsen	4683	25%	53%	43%	4%	0%	0%

	De informatie over de juiste verzorging van het gebit						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	119	91%	54%	40%	5%	0%	1%
alle tandartsen	12606	68%	43%	50%	5%	1%	0%

## De behandeling door de tandarts

	De vakkundigheid						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	126	96%	56%	41%	2%	0%	0%
alle tandartsen	17804	96%	58%	40%	1%	0%	0%

	De hygiëne						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	128	98%	56%	44%	0%	0%	0%
alle tandartsen	17825	96%	54%	45%	1%	0%	0%

	De tijd die wordt uitgetrokken om vragen te beantwoorden						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	127	97%	47%	44%	8%	1%	0%
alle tandartsen	17788	96%	50%	45%	4%	1%	0%

	De gelegenheid tot overleg over een behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	122	93%	43%	49%	7%	1%	0%
alle tandartsen	17314	93%	48%	46%	5%	1%	0%

	De persoonlijke aandacht tijdens de behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	128	98%	45%	49%	5%	1%	0%
alle tandartsen	17870	96%	52%	43%	4%	1%	0%

	Het rekening houden met eventuele angst voor een behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	88	67%	49%	43%	7%	1%	0%
alle tandartsen	14195	76%	51%	43%	5%	1%	0%

	De tijd die wordt uitgetrokken voor de behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	128	98%	42%	55%	3%	0%	0%
alle tandartsen	17806	96%	46%	50%	3%	1%	0%

	De zorg om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	114	87%	49%	45%	4%	0%	2%
alle tandartsen	16062	86%	56%	41%	3%	1%	0%

	Het resultaat van de behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	125	95%	46%	53%	2%	0%	0%
alle tandartsen	17680	95%	49%	48%	3%	0%	0%

	De manier van omgaan met kinderen						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	46	35%	50%	41%	7%	2%	0%
alle tandartsen	7223	39%	57%	39%	4%	1%	0%

## De informatieverstrekking door de tandarts

	De toestand van het gebit van de patiënt						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	117	89%	23%	65%	12%	0%	0%
alle tandartsen	17215	92%	23%	58%	16%	2%	1%

	De juiste verzorging van het gebit						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	117	89%	32%	60%	8%	1%	0%
alle tandartsen	17088	92%	27%	63%	9%	1%	0%

	De verschillende behandelmogelijkheden						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	108	82%	26%	63%	10%	1%	0%
alle tandartsen	15214	82%	28%	61%	10%	1%	0%

	De reden(en) waarom een bepaalde behandeling voor u de beste is						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	106	81%	29%	63%	7%	1%	0%
alle tandartsen	14708	79%	32%	58%	8%	1%	0%

	De mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere tandarts						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	33	25%	15%	36%	36%	3%	9%
alle tandartsen	5257	28%	26%	47%	18%	6%	3%

	De kosten van een behandeling / behandelplan						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	86	66%	16%	44%	34%	3%	2%
alle tandartsen	13001	70%	20%	51%	22%	6%	2%

	De vergoedingsmogelijkheden van behandelingen door de zorgverzekeraar van de patiënt						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	93	71%	13%	52%	27%	3%	5%
alle tandartsen	13514	73%	19%	49%	23%	7%	2%

	Wat er bij een behandeling precies gebeurt						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	111	85%	30%	63%	6%	1%	0%
alle tandartsen	16574	89%	34%	56%	8%	2%	0%

	Het resultaat dat de patiënt mag verwachten van de behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	114	87%	32%	62%	5%	1%	0%
alle tandartsen	16410	88%	32%	60%	7%	1%	0%

	Eventuele vervelende gevolgen van een behandeling (pijn, ongemak e.d.)						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	93	71%	24%	67%	10%	0%	0%
alle tandartsen	14146	76%	28%	59%	11%	2%	0%

## Rekeningen en betalingen

	De omschrijving van de behandeling waarvoor men moet betalen						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	95	73%	18%	62%	16%	4%	0%
alle tandartsen	16073	86%	19%	61%	15%	3%	1%

	De specificatie van de kosten van de behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	91	69%	15%	67%	15%	1%	1%
alle tandartsen	15961	86%	20%	62%	15%	3%	1%

	De duidelijkheid over de manier waarop men kan betalen						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	92	70%	21%	70%	8%	2%	0%
alle tandartsen	15964	86%	25%	64%	8%	1%	0%

	De manier waarop problemen rond een rekening / betaling worden opgelost						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	40	31%	18%	70%	8%	5%	0%
alle tandartsen	7525	40%	25%	60%	12%	2%	1%



## Algemeen eendoordeel over de praktijk

	De klantvriendelijkheid van de zorgverlener(s) en de medewerker(s)						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	129	98%	57%	42%	1%	0%	0%
alle tandartsen	18300	98%	55%	43%	2%	0%	0%

	De tandheelkundige behandeling door de zorgverlener(s)						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	127	97%	56%	43%	2%	0%	0%
alle tandartsen	18050	97%	50%	48%	2%	0%	0%

	De manier waarop de praktijk is georganiseerd						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	127	97%	57%	40%	2%	1%	0%
alle tandartsen	17910	96%	47%	49%	3%	0%	0%