

# Managementsamenvatting

## Gegevens rapport

Patiëntenenquête:	Tandheekkundige praktijk Otten
Uitgevoerd door:	Roozeboom consulting b.v.
Periode:	juli 2018
Respons (aantal personen):	100

## Score vs. Spiegelinformatie

Hoe tevreden bent u over:	Uw score	AVG 2017
<b>Bereikbaarheid van de praktijk</b>	<b>8,5</b>	<b>7,9</b>
De dagelijkse openingstijden van de praktijk	8,6	8,2
De telefonische bereikbaarheid van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden	8,7	8,1
De informatieverstrekking op onze website	8,3	7,6
De gebruikersvriendelijkheid van onze website	8,2	7,7
<b>Afspraken maken</b>	<b>8,9</b>	<b>8,3</b>
De bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie	9,3	8,6
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip	8,9	8,3
De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling	8,7	8,1
<b>De praktijk</b>	<b>9,0</b>	<b>8,3</b>
De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling	9,2	7,9
De voorzieningen in de wachtkamer	8,7	8,4
De hygiëne/hetheid in de praktijk	9,2	8,7
De privacy in de praktijk	9,0	8,2
<b>De zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent</b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>
De uitleg van de mondhygiënist over de behandeling en waarom de behandeling plaats zal moeten vinden.	8,7	8,1
De informatieverstrekking over de kosten van de behandeling	8,3	7,6
De tijd die uitgetrokken wordt voor het beantwoorden van vragen door de mondhygiënist	8,7	8,4
De mondhygiëne-instructie van de mondhygiënist	8,7	8,2
De vakkundigheid van de mondhygiënist	8,8	8,2
De hygiëne tijdens de behandeling door de mondhygiënist	8,8	8,4
De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling door de mondhygiënist	8,8	8,3
Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de mondhygiënist	8,6	8,1
Het resultaat van de behandeling door de mondhygiënist	8,7	8,3
De manier van omgaan met kinderen door de mondhygiënist	8,9	8,3
<b>De behandeling door de tandarts</b>	<b>8,9</b>	<b>8,4</b>
De informatieverstrekking over de behandeling door de tandarts	8,8	8,4
De informatieverstrekking over de kosten van de behandeling	7,9	7,6
De tijd die uitgetrokken wordt voor het beantwoorden van vragen door de tandarts	8,8	8,4
Het resultaat van de uitgevoerde behandeling door de tandarts	9,0	8,6
De persoonlijke aandacht van de tandarts voor u tijdens de behandeling	9,0	8,5
De zorg van de tandarts om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden	9,2	8,6
Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling door de tandarts	8,9	8,5
De manier waarop de tandarts met u omgaat	9,1	8,6
De werksfeer tussen de tandarts en de medewerker(s)	9,3	8,5
De samenwerking tussen de tandarts en de medewerker(s)	9,2	8,5
<b>Rekeningen en betalingen</b>	<b>8,5</b>	<b>7,8</b>
De specificatie van de kosten van de behandeling	8,3	7,6
De wijze waarop u de betaling kunt voldoen	8,6	8,0
<b>Net Promotor Score</b>	<b>9,0</b>	<b>8,3</b>
Hoe waarschijnlijk is het dat u onze praktijk zou aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden	9,0	8,3