



NMT

Nederlandse Maatschappij
tot bevordering
der Tandheelkunde

NMT: Patiëntenenquête 2012

resultaten van tandarts: drs. FH Ferguson, Rijnsburg

Inleiding

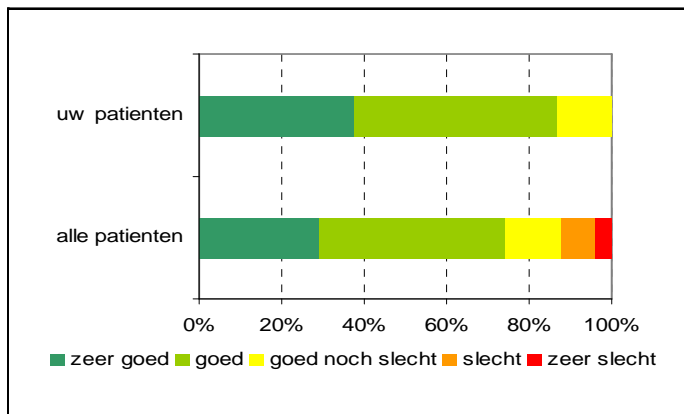
Onlangs heeft u, samen met uw collega's, deelgenomen aan de voorjaarsronde 2012 van de NMT-patiëntenenquête. U hebt daartoe 200 formulieren ontvangen, om in een aaneengesloten periode mee te geven aan alle reguliere volwassen patiënten die de praktijk bezochten voor een controle of behandeling. De patiënten 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 17 juli is de inzendingstermijn gesloten. Uw respons bedraagt 86 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)assistent' (indien van toepassing), 'de behandeling door de tandarts', 'de informatieverstrekking door de tandarts', 'rekeningen en betalingen' en 'het algemene eindoordeel over de praktijk'. 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)assistent' (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 fictief 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 fictieve 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.

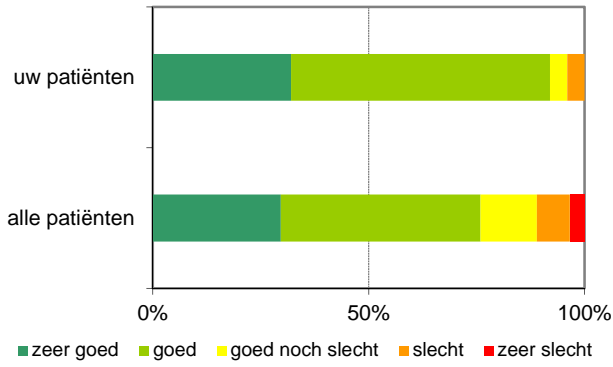


De patiënten konden op het enquêteformulier aangeven wat er in de praktijk beter zou kunnen en hoe u dit zou kunnen veranderen. De integrale weergave van de verbeterpunten en suggesties van uw patiënten staat op pagina 14.

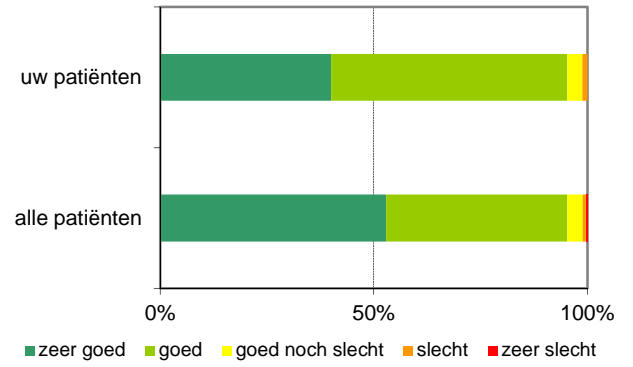
Op het enquêteformulier is gevraagd naar enkele algemene gegevens van de patiënten. Zo krijgt u als tandarts een beeld van enkele kenmerken van uw ondervraagde patiëntengroep en kunt u nagaan hoe die zich verhouden tot uw totale patiëntenpopulatie. De betreffende gegevens vindt u op pagina 15.

De bereikbaarheid van de praktijk

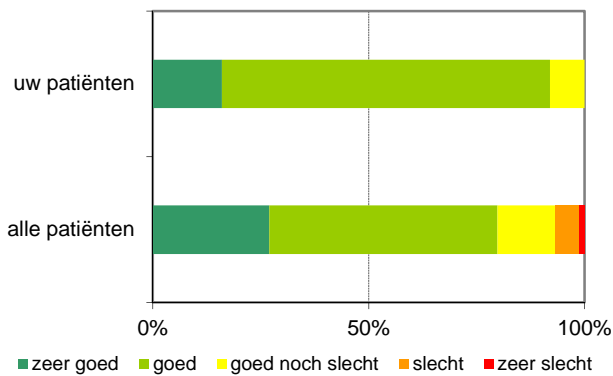
De bereikbaarheid met openbaar vervoer



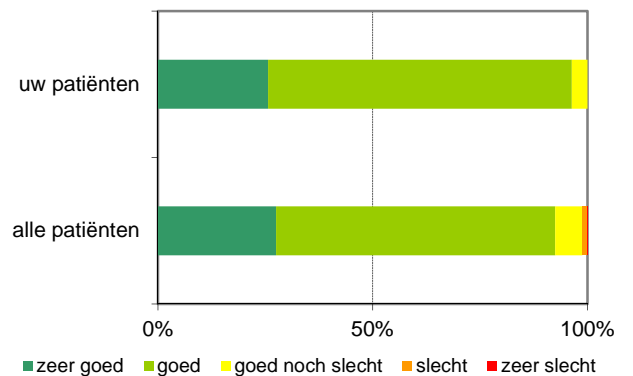
De bereikbaarheid met eigen vervoer



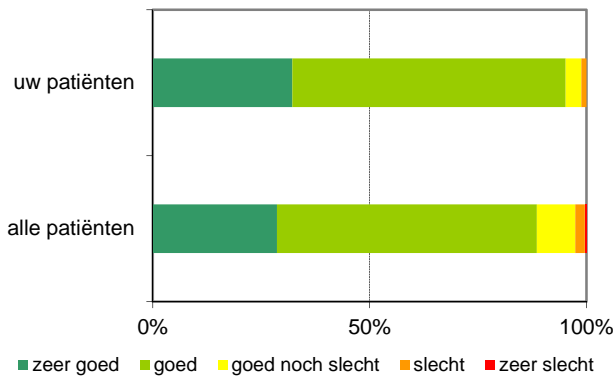
De toegankelijkheid voor mensen die moeilijk ter been zijn



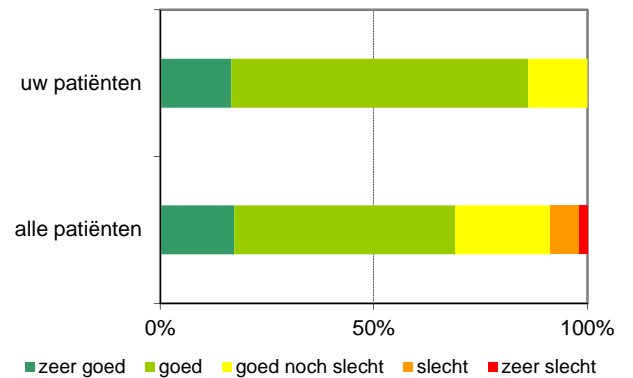
De dagelijkse openingstijden



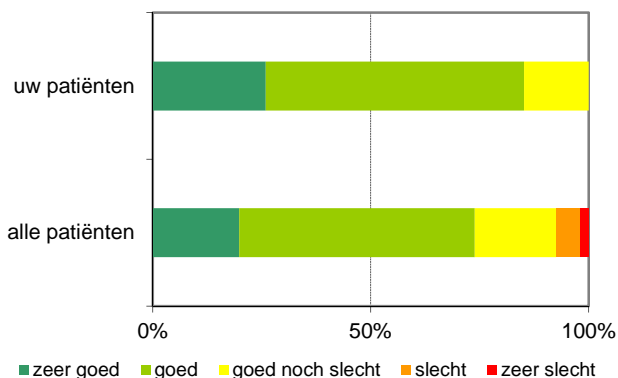
De telefonische bereikbaarheid tijdens de dagelijkse openingstijden



De telefonische bereikbaarheid buiten de dagelijkse openingstijden

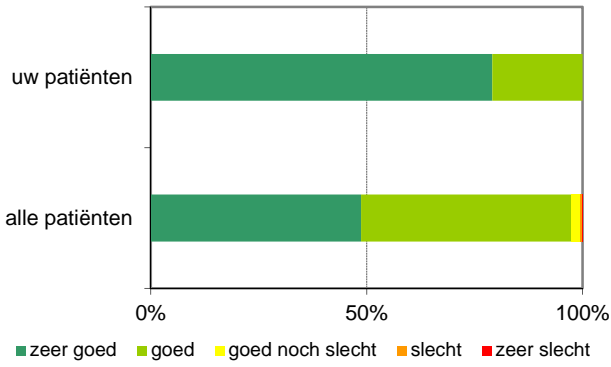


De openingstijden voor spoedgevallen tijdens avonden en weekenden

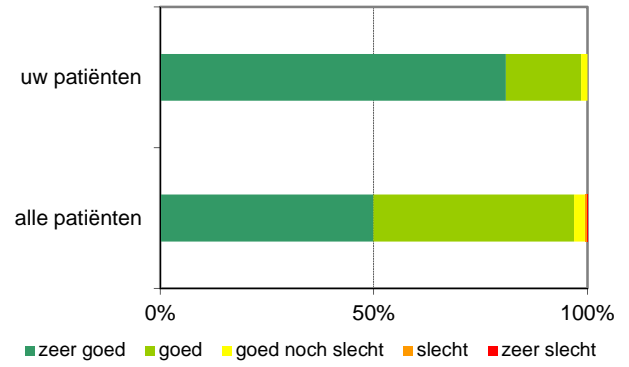


Het maken van afspraken

De manier waarop u aan de telefoon te woord wordt gestaan



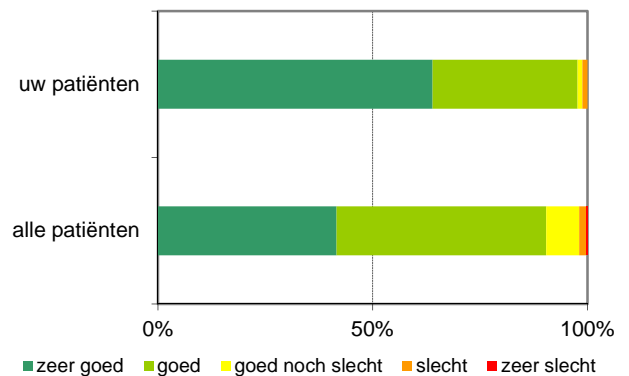
De manier waarop u aan de balie te woord wordt gestaan



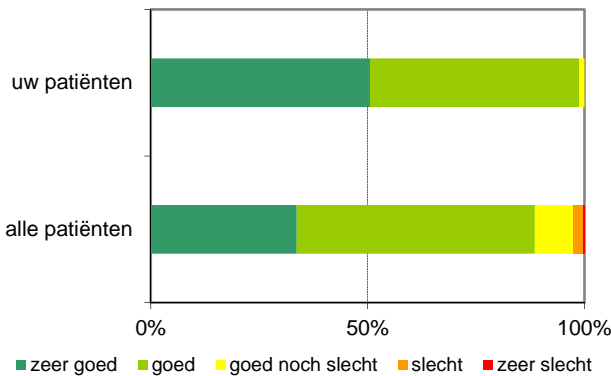
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum



De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaald afspraktijdstip



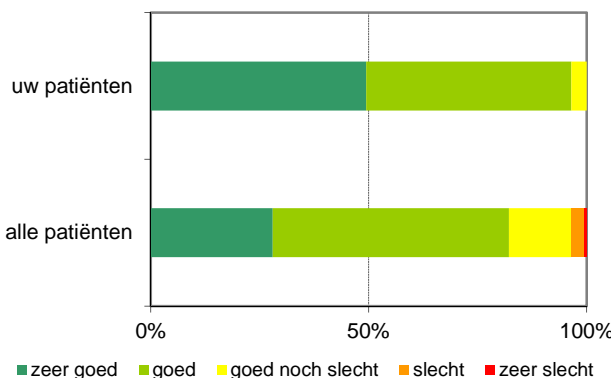
De termijn waarop u terecht kunt voor een controle



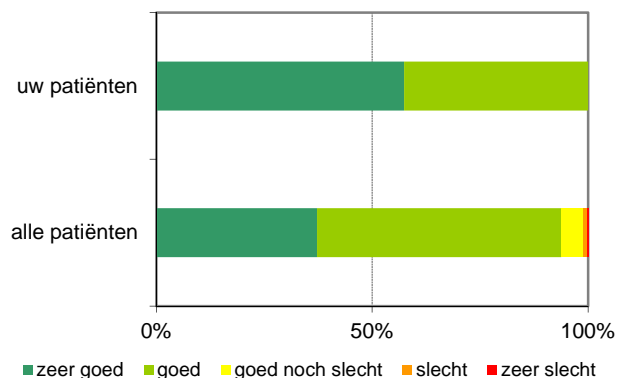
De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling



De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling

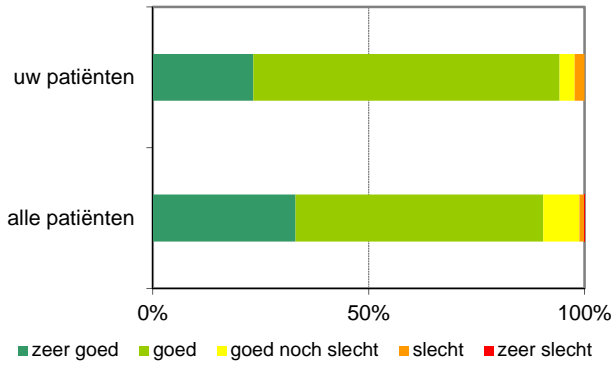


De manier waarop problemen rond een afspraak worden opgelost

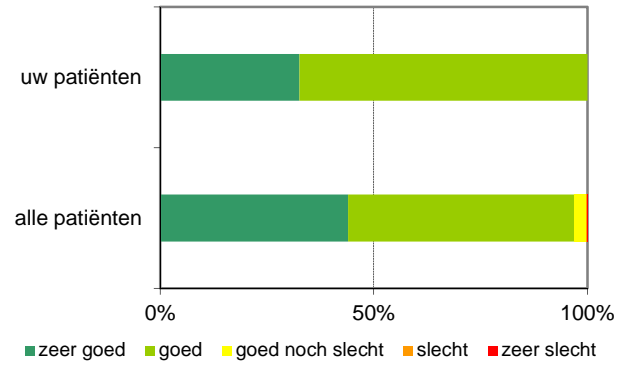


De wachtruimte

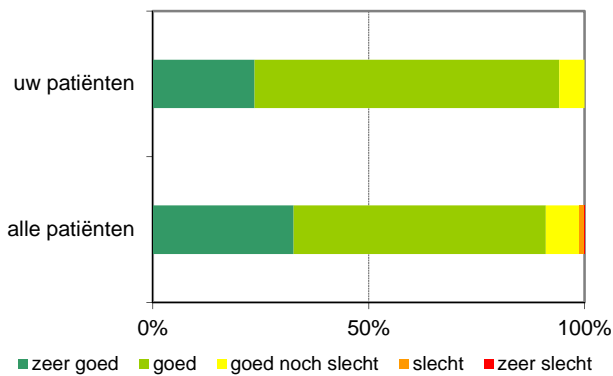
De grootte



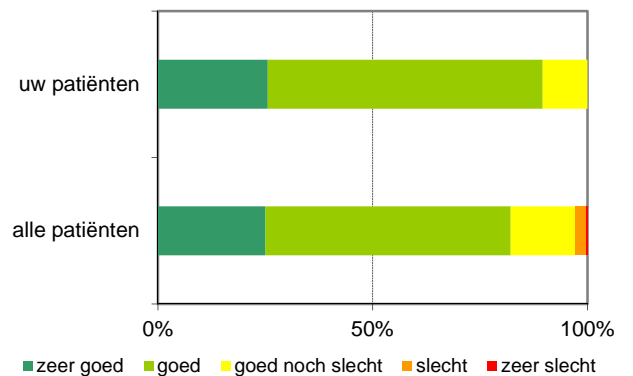
De netheid



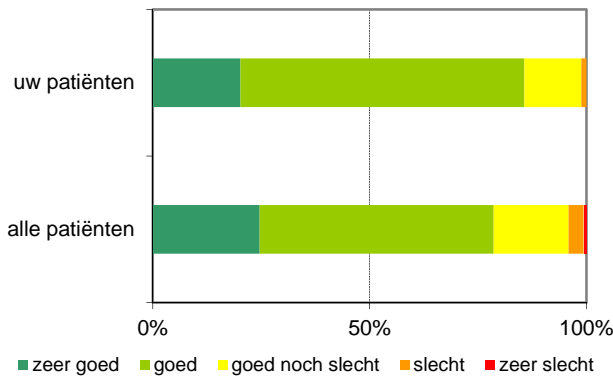
Het aantal stoelen / banken



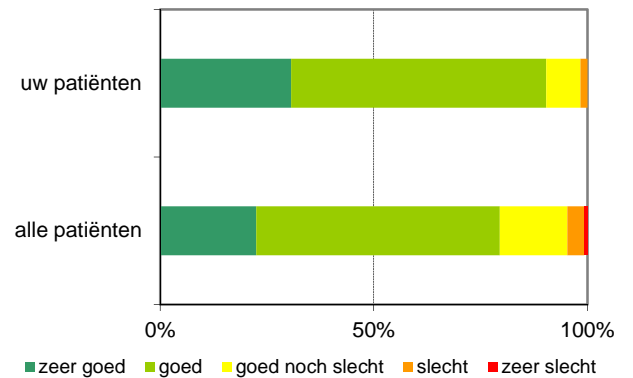
Het comfort van de stoelen / banken



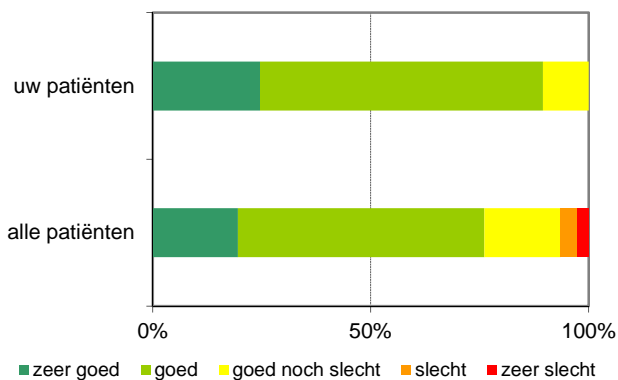
De lectuur



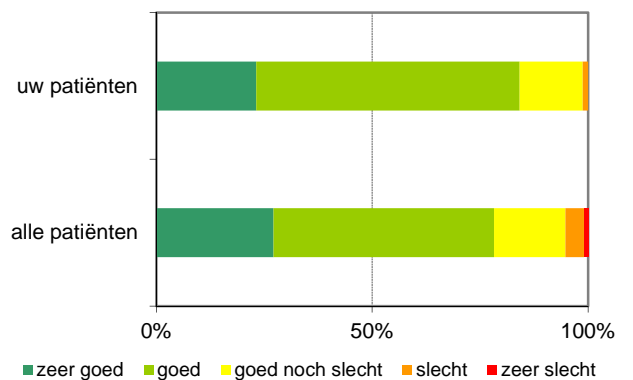
Het speelmateriaal voor kinderen



De achtergrondmuziek

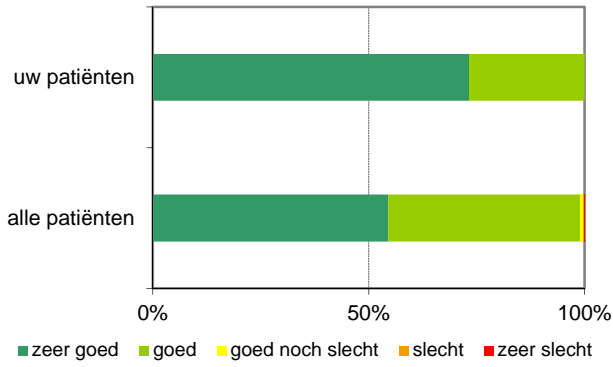


De isolatie tegen storende geluiden uit de behandelruimte

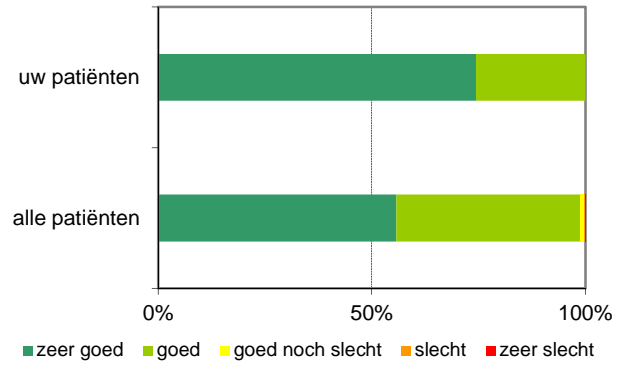


De behandelruimte

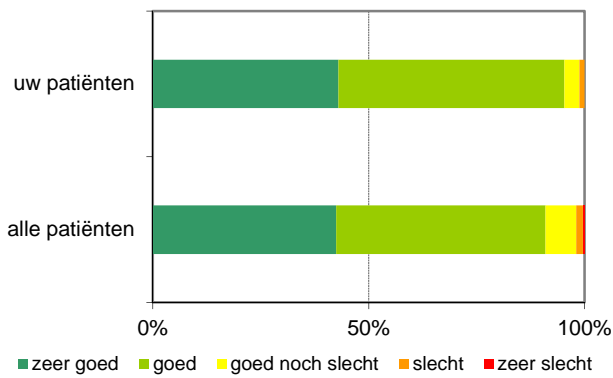
De netheid



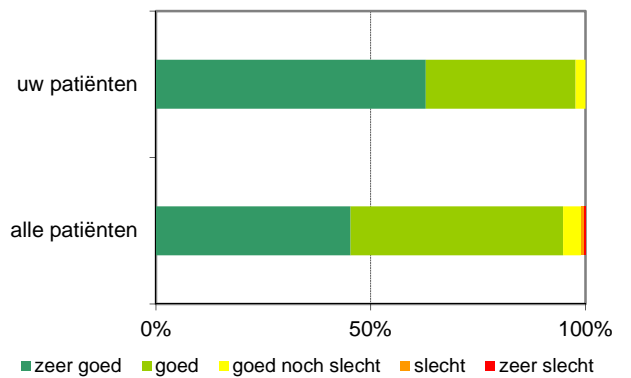
De hygiëne



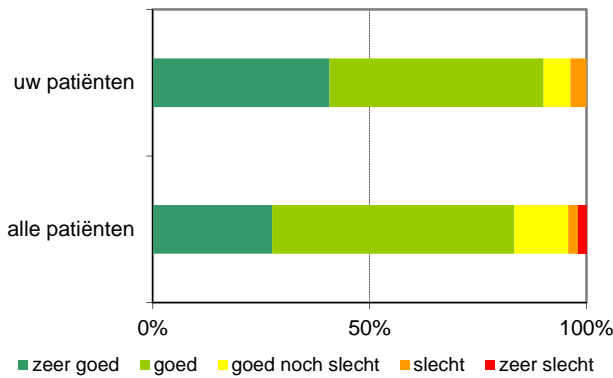
De privacy



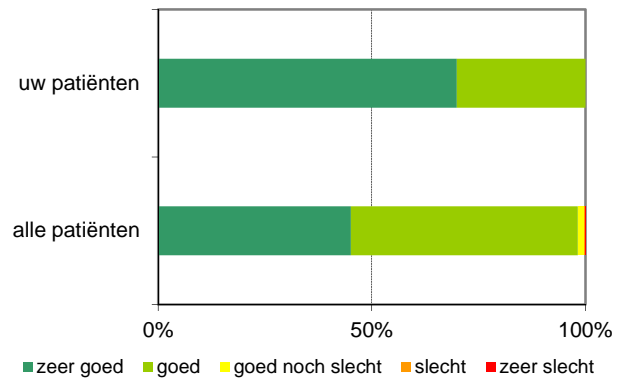
Het comfort van de behandelstoel



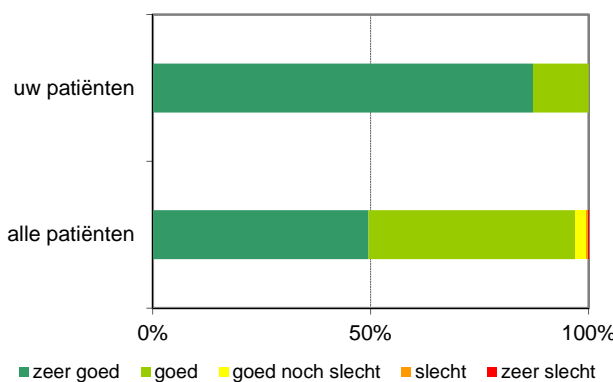
De achtergrondmuziek



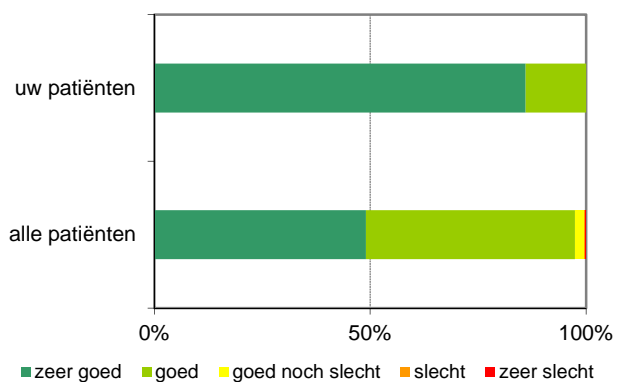
De aanwezige behandelapparatuur



De werksfeer tussen tandarts en medewerker(s)



De samenwerking tussen tandarts en medewerker(s)

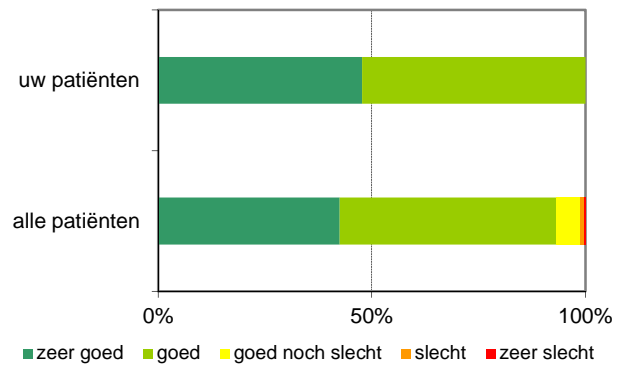


De zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent

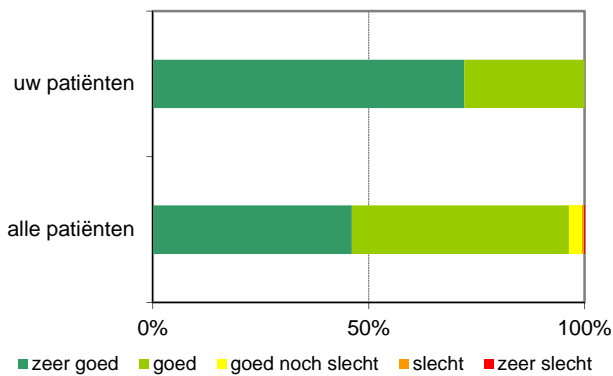
Duidelijkheid over behandeling door mondhygiënist of (preventie)assistent i.p.v. door tandarts



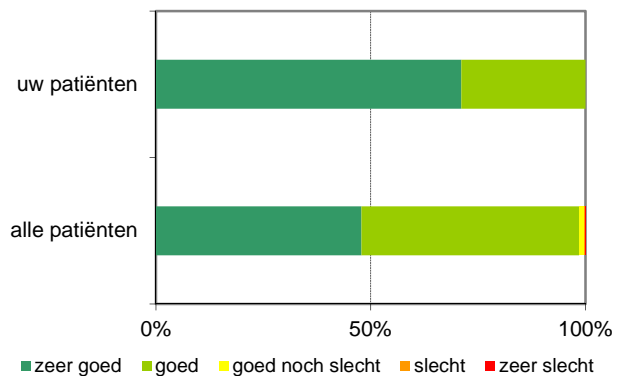
De uitleg over wat er gaat gebeuren en waarom



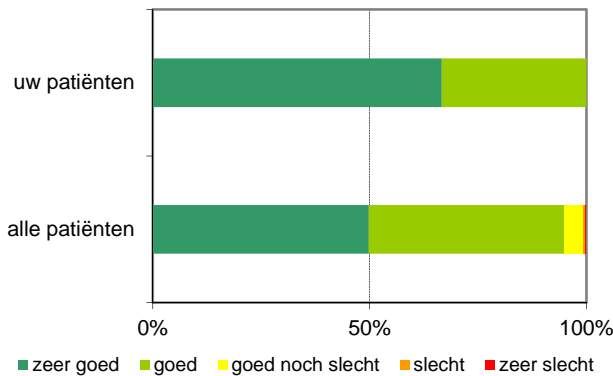
De vakkundigheid



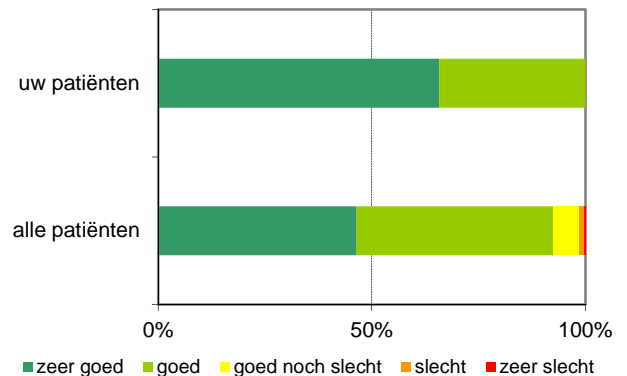
De hygiëne



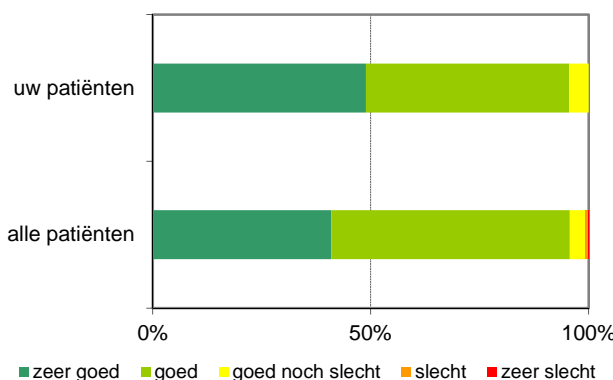
De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling



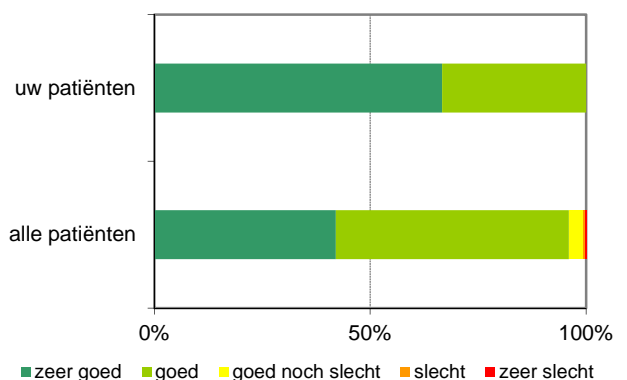
Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling



De tijd die wordt uitgetrokken voor de behandeling

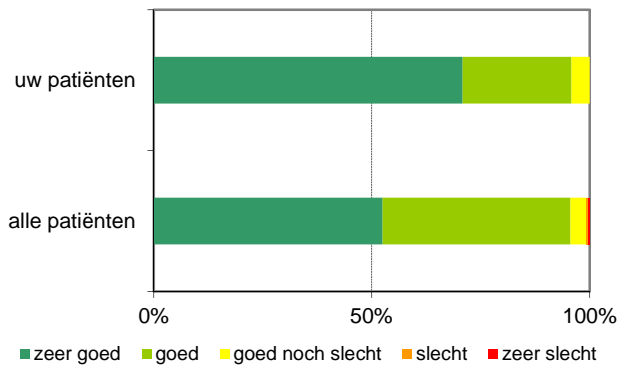


Het resultaat van de behandeling

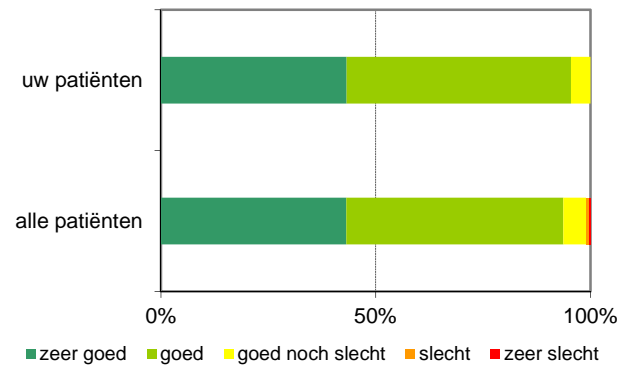


De zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent

De manier van omgaan met kinderen

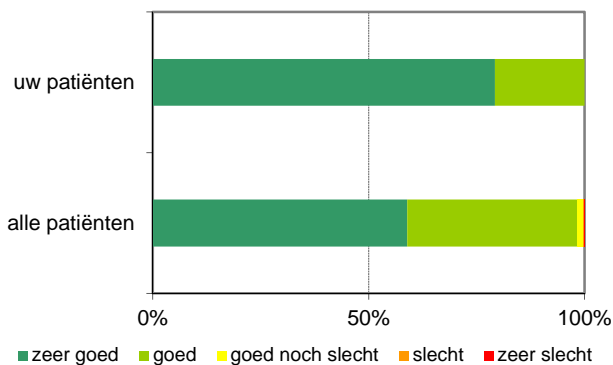


De informatie over de juiste verzorging van uw gebit

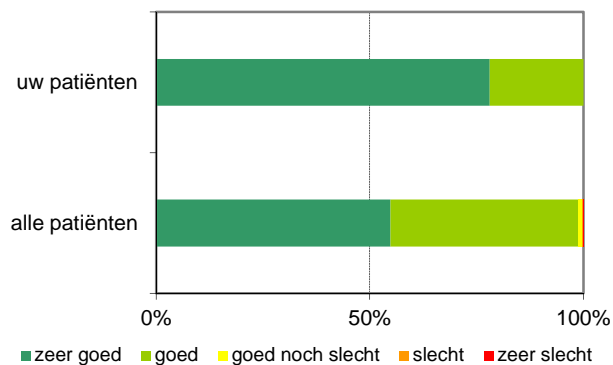


De behandeling door de tandarts

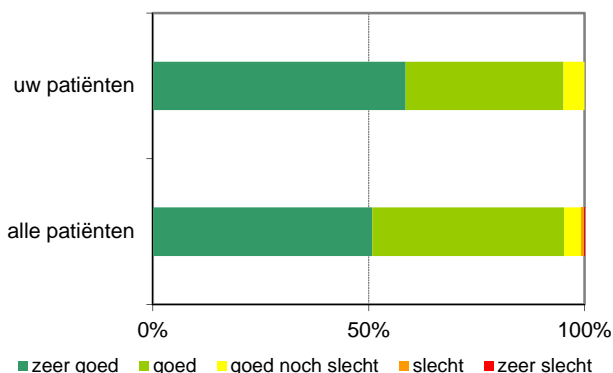
De vakkundigheid



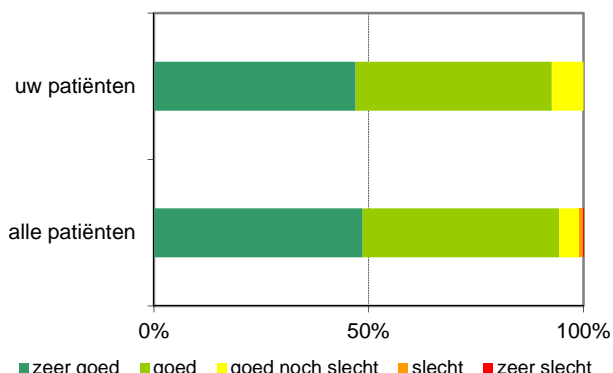
De hygiëne



De tijd die wordt uitgetrokken om vragen te beantwoorden



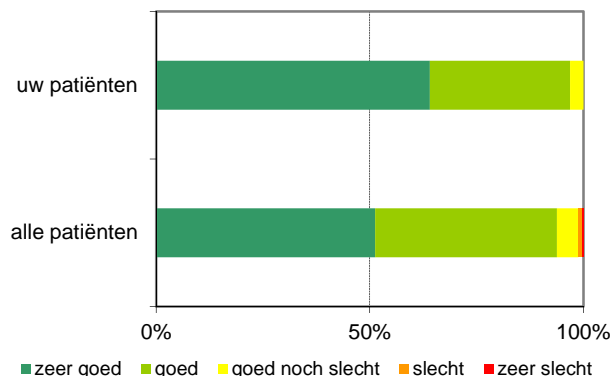
De gelegenheid tot overleg over een behandeling



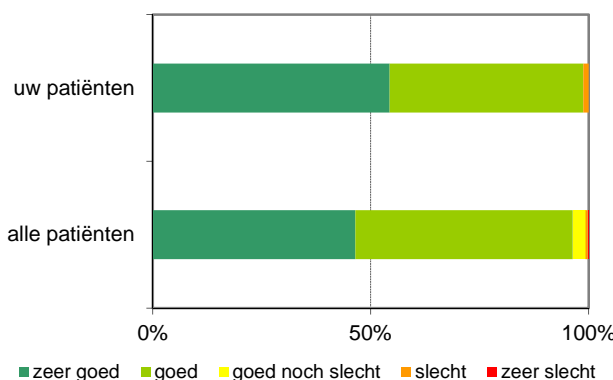
De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling



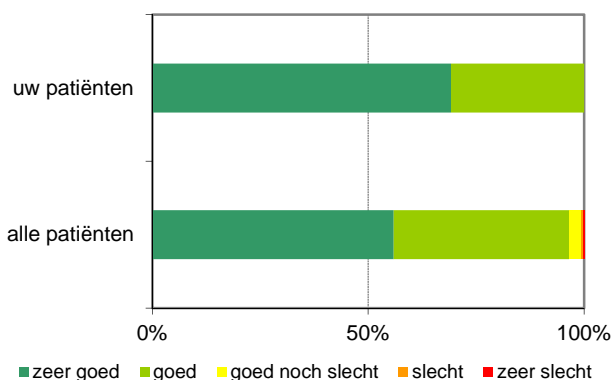
Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling



De tijd die wordt uitgetrokken voor de behandeling

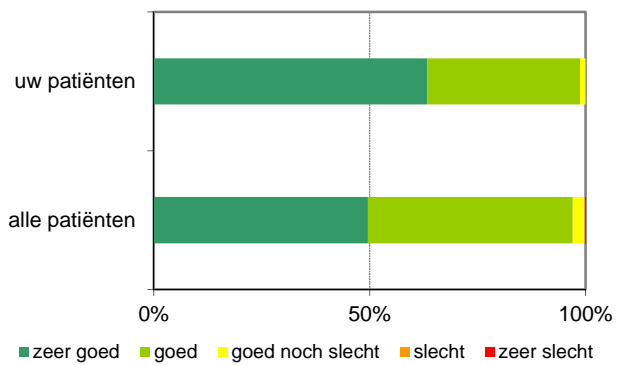


De zorg om een tand of kies zo lang mogelijk te behouden

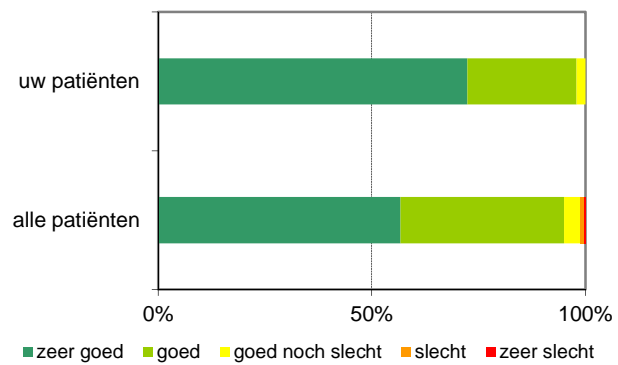


De behandeling door de tandarts

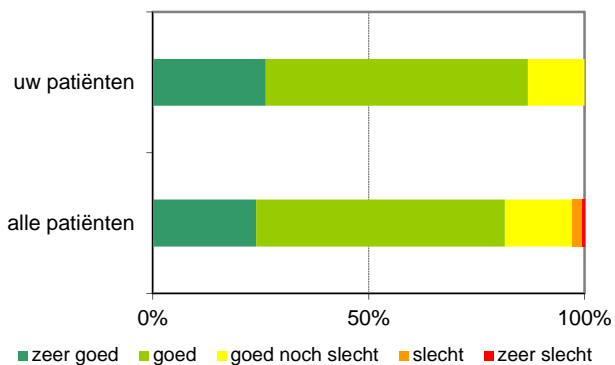
Het resultaat van de behandeling



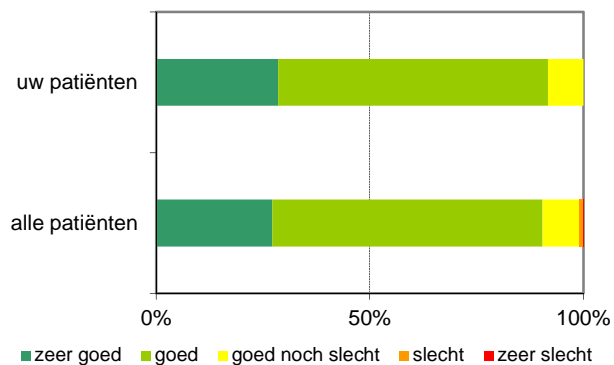
De manier van omgaan met kinderen



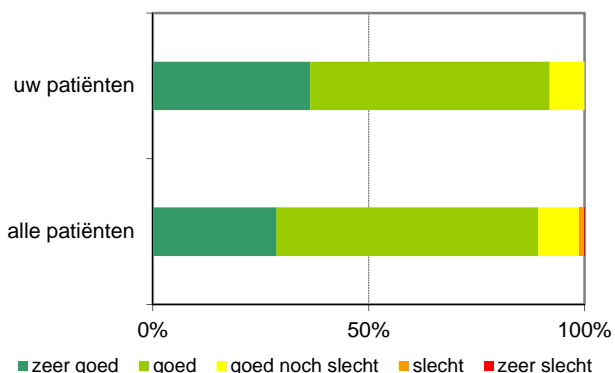
De toestand van uw gebit



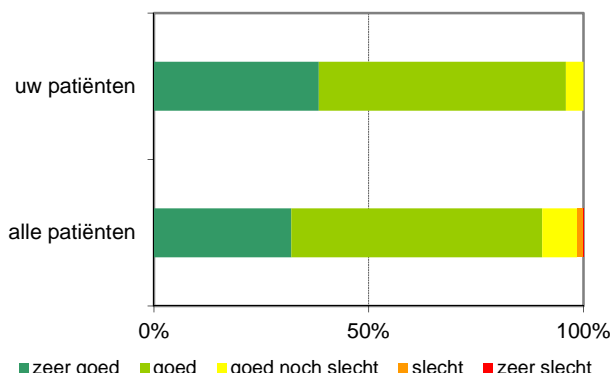
De juiste verzorging van uw gebit



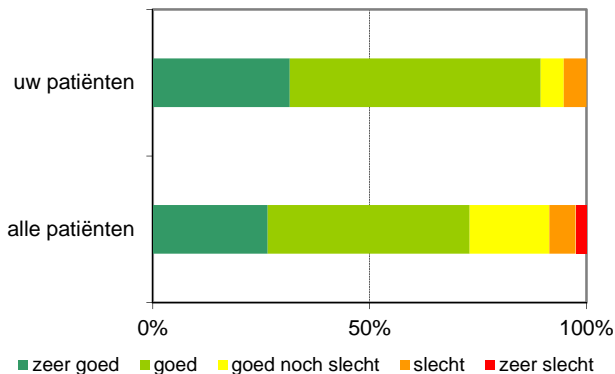
De verschillende behandelmogelijkheden



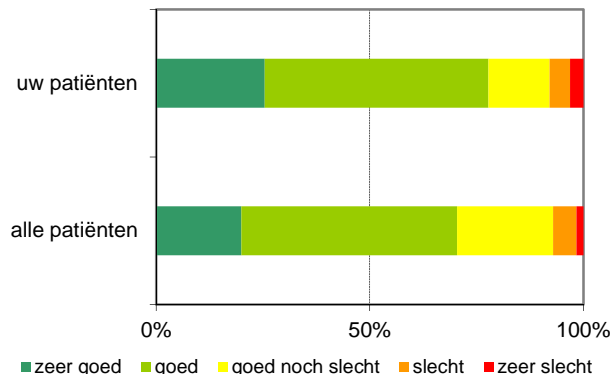
De reden(en) waarom een bepaalde behandeling voor u de beste is



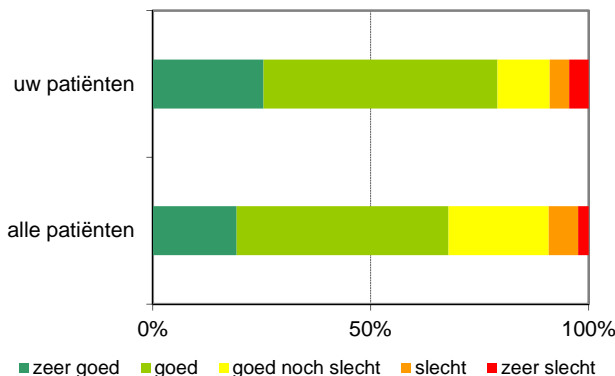
De mogelijkheid van een 'second opinion' bij een andere tandarts



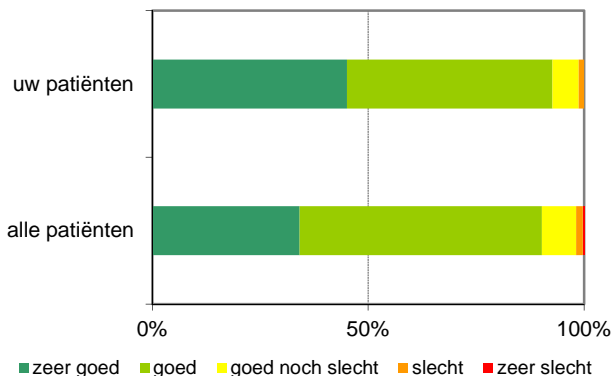
De kosten van een behandeling / behandelplan



De vergoedingsmogelijkheden van behandelingen door uw zorgverzekeraar

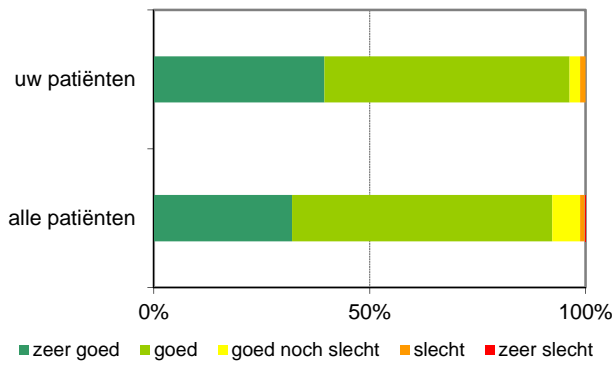


Wat er bij een behandeling precies gebeurt

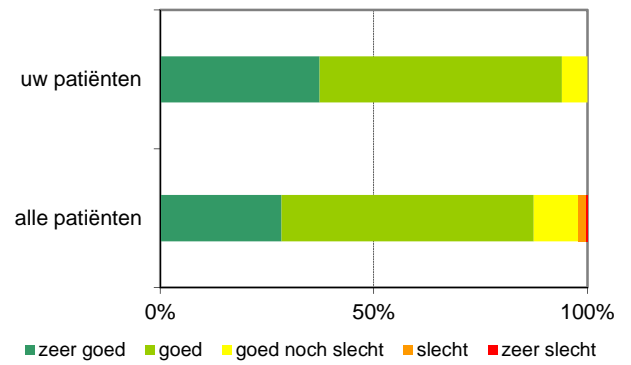


De informatieverstrekking door de tandarts

Het resultaat dat u mag verwachten van een behandeling

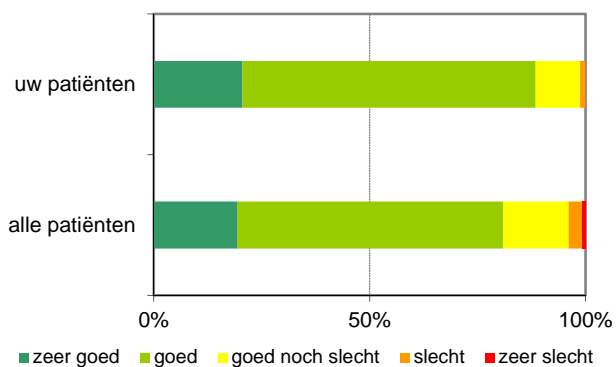


Eventuele vervelende gevolgen van een behandeling (pijn, ongemak e.d.)

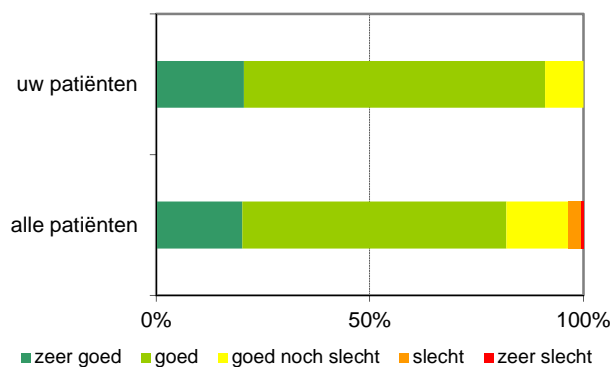


Rekeningen en betalingen

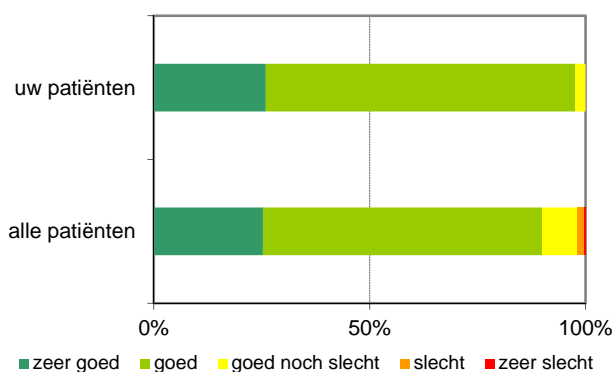
De omschrijving van de behandeling waarvoor u moet betalen



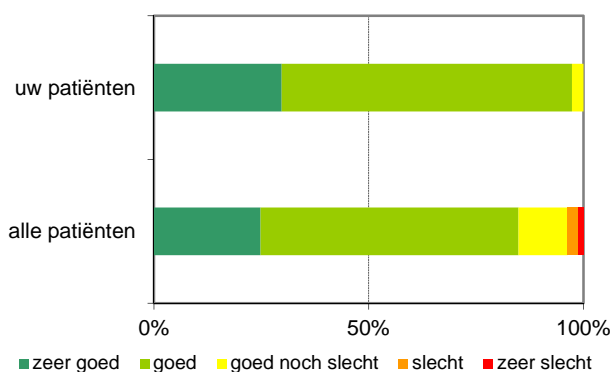
De specificatie van de kosten van de behandeling



De duidelijkheid over de manier waarop u kunt betalen

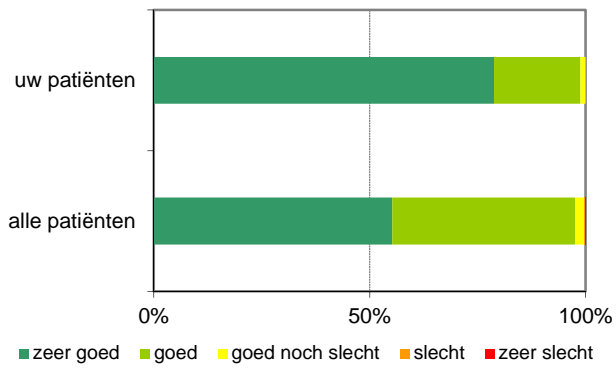


De manier waarop problemen rond een rekening / betaling worden opgelost

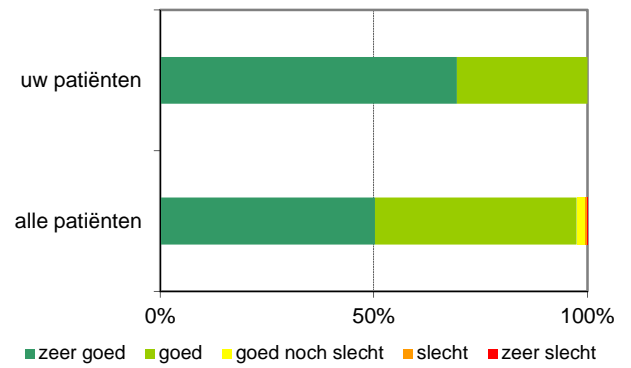


Algemeen eendoordeel over de praktijk

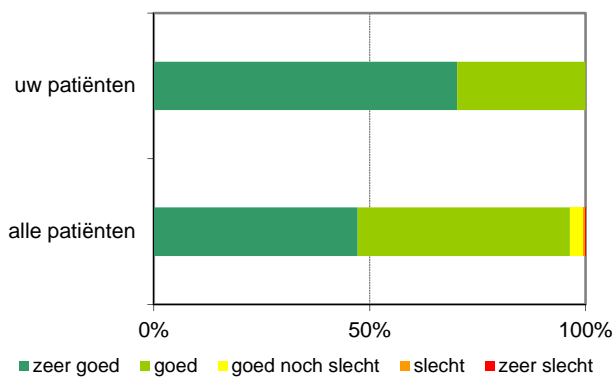
De klantvriendelijkheid van de zorgverlener(s) en de medewerker(s)



De tandheelkundige behandeling door de zorgverlener(s)



De manier waarop de praktijk is georganiseerd



Opmerkingen van uw patiënten

1. Als er om 8.00 uur een afspraak is, dan niet 10 min. later beginnen. Ik moet altijd wachten, mijn partner nooit. Ra, ra hoe kan dat.
2. Het is een heel goede praktijk, ik heb geen bijzonderheden.
3. Een betere uitleg voor en tijdens een behandeling. Vaak worden er medische termen doorgegeven aan de assistent die ik niet begrijp en waarvan ik niet weet waar het over gaat.
4. Achtergrondmuziek in de wachtkamer, een speelhoek voor de kinderen en graag recenter leesvoer!
5. Een glas water na de behandeling.
6. Een prima praktijk en medewerkers. Het ziet er goed uit.
7. Ik kan me geen betere tandarts wensen!
8. Het praten met medewerkers tijdens het behandelen van de patiënt zou wat minder kunnen.
9. Over kosten hoor je niets, daar moet je echt naar vragen. De verwijzing naar de mondhygiënist wordt ook zó gedaan, zonder de vraag of je dat nu wilt of niet.
10. De stoelen in de wachtkamer maken veel lawaai en schuiven moeilijk.
11. Avondopenstelling?
12. Het is een super praktijk, ik heb geen angst meer.
13. De wachtkamer is wat klein/krap/saai. Vroeger hing er nog een leuk 'kijk hoe je tanden witter zouden kunnen zijn' schermpje; dat is nu een soort saai reclameding voor de praktijk geworden. Ik vind dat er niet echt leuke blaadjes liggen (meer Donald Ducks zou geen kwaad kunnen!), en echt gezelligheid straalt de kamer ook niet uit.
14. De muziek, en meer stoelen in de wachtruimte
15. Ik ben heel tevreden over de deskundigheid van de tandarts en de doortastendheid en vriendelijkheid van de assistentes! Fijne ontspannen muziek in de behandelkamer zorgt ervoor dat ik de bezoeken als plezierig ervaar!

Enkele algemene kenmerken van de ondervraagde patiënten

Geslacht		
	uw patiënten	alle patiënten
man	30%	41%
vrouw	70%	59%
Aantal respondenten	86	21535

Leeftijd		
	uw patiënten	alle patiënten
29 jaar of jonger	15%	10%
30-39 jaar	24%	15%
40-49 jaar	31%	24%
50-59 jaar	19%	22%
60 jaar of ouder	12%	28%
gemiddelde leeftijd	43,3	49,6
Aantal respondenten	85	21432

Aanvullend verzekerd		
	uw patiënten	alle patiënten
ja	91%	82%
nee	6%	14%
weet niet	4%	4%
Aantal respondenten	85	21513

Aantal jaren patiënt in de praktijk		
	uw patiënten	alle patiënten
korter dan 2 jaar	2%	11%
2 tot 5 jaar	6%	17%
5 tot 10 jaar	17%	16%
10 jaar of langer	74%	56%
Aantal respondenten	86	21536

Frequentie bezoek aan de praktijk		
	uw patiënten	alle patiënten
2 maal per jaar of vaker	92%	85%
1 maal per jaar	6%	13%
1 maal per 2 jaar	2%	1%
minder dan 1 maal per 2 jaar	0%	1%
Aantal respondenten	86	21540

Oordeel over gezondheid eigen gebit		
	uw patiënten	alle patiënten
zeer slecht	0%	1%
slecht	2%	6%
noch slecht, noch goed	29%	32%
goed	62%	55%
zeer goed	7%	7%
Aantal respondenten	86	21258

Opzien tegen bezoek aan de tandarts		
	uw patiënten	alle patiënten
niet of nauwelijks	67%	58%
enigszins	20%	26%
tamelijk	7%	9%
erg	5%	4%
heel erg	1%	4%
Aantal respondenten	86	21548

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	25	29%	32%	60%	4%	4%	0%
alle tandartsen	9342	43%	30%	46%	13%	8%	3%

De bereikbaarheid met eigen vervoer							
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	85	99%	40%	55%	4%	1%	0%
alle tandartsen	21241	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	50	58%	16%	76%	8%	0%	0%
alle tandartsen	13986	64%	27%	53%	13%	6%	1%

De dagelijkse openingstijden							
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	82	95%	26%	71%	4%	0%	0%
alle tandartsen	20453	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	84	98%	32%	63%	4%	1%	0%
alle tandartsen	20735	95%	29%	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	36	42%	17%	69%	14%	0%	0%
alle tandartsen	7341	34%	17%	52%	22%	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	27	31%	26%	59%	15%	0%	0%
alle tandartsen	5141	24%	20%	54%	19%	6%	2%

Het maken van afspraken

		De manier waarop u aan de telefoon te woord wordt gestaan						
		<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score		86	100%	79%	21%	0%	0%	0%
alle tandartsen		21226	97%	49%	49%	2%	0%	0%

		De manier waarop u aan de balie te woord wordt gestaan						
		<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score		68	79%	81%	18%	1%	0%	0%
alle tandartsen		20609	94%	50%	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		85	99%	66%	34%	0%	0%	0%
alle tandartsen		21489	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		86	100%	64%	34%	1%	1%	0%
alle tandartsen		21363	98%	42%	49%	8%	2%	0%

		De termijn waarop u terecht kunt voor een controle						
		<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score		85	99%	51%	48%	1%	0%	0%
alle tandartsen		21356	98%	34%	55%	9%	2%	0%

		De termijn waarop u terecht kunt voor een behandeling						
		<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score		85	99%	54%	44%	2%	0%	0%
alle tandartsen		20989	96%	33%	55%	9%	2%	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		85	99%	49%	47%	4%	0%	0%
alle tandartsen		21540	99%	28%	54%	14%	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		61	71%	57%	43%	0%	0%	0%
alle tandartsen		15109	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	86	100%	23%	71%	3%	2%	0%
alle tandartsen	21685	99%	33%	57%	8%	1%	0%

	De netheid						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	86	100%	33%	67%	0%	0%	0%
alle tandartsen	21719	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	85	99%	24%	71%	6%	0%	0%
alle tandartsen	21690	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	86	100%	26%	64%	10%	0%	0%
alle tandartsen	21643	99%	25%	57%	15%	2%	0%

	De lectuur						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	84	98%	20%	65%	13%	1%	0%
alle tandartsen	20393	93%	25%	54%	17%	3%	1%

	Het speelmateriaal voor kinderen						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	62	72%	31%	60%	8%	2%	0%
alle tandartsen	12253	56%	23%	57%	16%	4%	1%

	De achtergrondmuziek						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	57	66%	25%	65%	11%	0%	0%
alle tandartsen	13963	64%	20%	57%	17%	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	82	95%	23%	61%	15%	1%	0%
alle tandartsen	20537	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	86	100%	73%	27%	0%	0%	0%
alle tandartsen	21727	100%	55%	44%	1%	0%	0%

		De hygiëne					
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	86	100%	74%	26%	0%	0%	0%
alle tandartsen	21508	99%	56%	43%	1%	0%	0%

		De privacy					
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	86	100%	43%	52%	3%	1%	0%
alle tandartsen	21659	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	86	100%	63%	35%	2%	0%	0%
alle tandartsen	21658	99%	45%	49%	4%	1%	0%

		De achtergrondmuziek					
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	81	94%	41%	49%	6%	4%	0%
alle tandartsen	14800	68%	28%	56%	12%	2%	2%

		De aanwezige behandelapparatuur					
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	83	97%	70%	30%	0%	0%	0%
alle tandartsen	20262	93%	45%	53%	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	86	100%	87%	13%	0%	0%	0%
alle tandartsen	20942	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	86	100%	86%	14%	0%	0%	0%
alle tandartsen	20825	95%	49%	48%	2%	0%	0%

De zorgverlening door de mondhygiënist/(preventie)assistent

		Duidelijkheid over behandeling door mondhygiënist of (preventie)assistent i.p.v. door tandarts					
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	33	38%	39%	55%	6%	0%	0%
alle tandartsen	1585	49%	37%	55%	6%	1%	0%

		De uitleg over wat er gaat gebeuren en waarom					
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	44	51%	48%	52%	0%	0%	0%
alle tandartsen	14708	67%	42%	51%	6%	1%	0%

		De vakkundigheid					
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	43	50%	72%	28%	0%	0%	0%
alle tandartsen	14547	67%	46%	50%	3%	0%	0%

		De hygiëne					
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	45	52%	71%	29%	0%	0%	0%
alle tandartsen	14642	67%	48%	51%	1%	0%	0%

		De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling					
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	45	52%	67%	33%	0%	0%	0%
alle tandartsen	14754	68%	50%	45%	4%	1%	0%

		Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling					
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	38	44%	66%	34%	0%	0%	0%
alle tandartsen	11651	53%	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	45	52%	49%	47%	4%	0%	0%
alle tandartsen	14649	67%	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	45	52%	67%	33%	0%	0%	0%
alle tandartsen	14553	67%	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	24	28%	71%	25%	4%	0%	0%
alle tandartsen	5365	25%	52%	43%	4%	0%	0%

		De informatie over de juiste verzorging van uw gebit					
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	44	51%	43%	52%	5%	0%	0%
alle tandartsen	14408	66%	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	82	95%	79%	21%	0%	0%	0%
alle tandartsen	20887	96%	59%	39%	1%	0%	0%

	De hygiëne						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	82	95%	78%	22%	0%	0%	0%
alle tandartsen	20911	96%	55%	44%	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	82	95%	59%	37%	5%	0%	0%
alle tandartsen	20866	96%	51%	44%	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	81	94%	47%	46%	7%	0%	0%
alle tandartsen	20315	93%	49%	46%	5%	1%	0%

	De persoonlijke aandacht voor u tijdens de behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	81	94%	54%	42%	4%	0%	0%
alle tandartsen	20960	96%	52%	43%	4%	1%	0%

	Het rekening houden met uw eventuele angst voor een behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	64	74%	64%	33%	3%	0%	0%
alle tandartsen	16565	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	81	94%	54%	44%	0%	1%	0%
alle tandartsen	20884	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	78	91%	69%	31%	0%	0%	0%
alle tandartsen	18868	86%	56%	41%	3%	0%	0%

	Het resultaat van de behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	82	95%	63%	35%	1%	0%	0%
alle tandartsen	20749	95%	50%	47%	2%	0%	0%

	De manier van omgaan met kinderen						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	47	55%	72%	26%	2%	0%	0%
alle tandartsen	8514	39%	57%	38%	4%	1%	0%

De informatieverstrekking door de tandarts

	De toestand van uw gebit						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	84	98%	26%	61%	13%	0%	0%
alle tandartsen	20238	93%	24%	58%	16%	2%	0%

	De juiste verzorging van uw gebit						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	84	98%	29%	63%	8%	0%	0%
alle tandartsen	20086	92%	27%	63%	9%	1%	0%

	De verschillende behandelmogelijkheden						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	74	86%	36%	55%	8%	0%	0%
alle tandartsen	17890	82%	29%	61%	9%	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	73	85%	38%	58%	4%	0%	0%
alle tandartsen	17290	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	19	22%	32%	58%	5%	5%	0%
alle tandartsen	6162	28%	26%	47%	18%	6%	2%

	De kosten van een behandeling / behandelplan						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	63	73%	25%	52%	14%	5%	3%
alle tandartsen	15253	70%	20%	50%	22%	5%	2%

	De vergoedingsmogelijkheden van behandelingen door uw zorgverzekeraar						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	67	78%	25%	54%	12%	4%	4%
alle tandartsen	15781	72%	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	82	95%	45%	48%	6%	1%	0%
alle tandartsen	19487	89%	34%	56%	8%	2%	0%

	Het resultaat dat u mag verwachten van een behandeling						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	81	94%	40%	57%	2%	1%	0%
alle tandartsen	19275	88%	32%	60%	6%	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	67	78%	37%	57%	6%	0%	0%
alle tandartsen	16619	76%	28%	59%	10%	2%	0%

Rekeningen en betalingen

	De omschrijving van de behandeling waarvoor u moet betalen						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	78	91%	21%	68%	10%	1%	0%
alle tandartsen	18862	86%	19%	62%	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	78	91%	21%	71%	9%	0%	0%
alle tandartsen	18737	86%	20%	62%	15%	3%	1%

	De duidelijkheid over de manier waarop u kunt betalen						
	<i>respons</i>	<i>respons-%</i>	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht
uw score	81	94%	26%	72%	2%	0%	0%
alle tandartsen	18731	86%	25%	65%	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	37	43%	30%	68%	3%	0%	0%
alle tandartsen	8760	40%	25%	60%	11%	3%	1%

Algemeen eindoordeel 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	85	99%	79%	20%	1%	0%	0%
alle tandartsen	21472	98%	55%	42%	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	85	99%	69%	31%	0%	0%	0%
alle tandartsen	21170	97%	50%	47%	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	84	98%	70%	30%	0%	0%	0%
alle tandartsen	21021	96%	47%	49%	3%	0%	0%