



Huisartsenpraktijk  
**Jean-Paul Kleijne**

# Resultaten

## Klanttevredenheids-onderzoek

### December 2018.

Gebaseerd op 50 ingevulde vragenlijsten

Ervaringen met de zorg van uw huisarts en andere  
zorgverleners in uw huisartsenpraktijk.



## De Huisartsenpraktijk.

1. *Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact (spreekuur, huisbezoek, telefonisch consult) gehad met de huisartsenpraktijk?*
  - 1 keer **10%**
  - 2-4 keer **20%**
  - 5-9 keer **45%**
  - 10 keer of meer **25%**
2. *Vindt u de artsen en andere medewerkers van uw huisartsenpraktijk behulpzaam?*
  - Nooit
  - Soms **2%**
  - Meestal **16%**
  - Altijd **82%**
3. *Weet u voldoende over de organisatie van uw huisartsenpraktijk (spreekuurtijden, spoed-telefoonnummers, weekenddienstregelingen enz.)*
  - Ja **92%**
  - Nee **8%**
4. *Krijgt u binnen 5 minuten iemand aan de telefoon als u overdag de huisartsenpraktijk belt?*
  - Ja **84%**
  - Nee, het duurt gemiddeld: 7 minuten. **16%**
5. *Krijgt u binnen 2 minuten iemand aan de telefoon indien u het levensbedreigende spoednummer belt?*
  - Ja **100% (18% heeft vraag beantwoord)**
  - Niet ingevuld **82%**
6. *Als u overdag de huisartsenpraktijk belde, werd u dan goed geholpen?*
  - Nooit
  - Soms **2%**
  - Meestal **16%**
  - Altijd **82%**
7. *Heeft u het als een probleem ervaren dat u eerst uw verhaal aan de assistente moest vertellen, voordat u in contact kon komen met uw huisarts?*
  - Nooit **72%**
  - Soms **26%**
  - Meestal **2%**
  - Altijd
8. *Beoordeelde de assistente goed dat u een afspraak nodig had met de arts?*
  - Nooit
  - Soms
  - Meestal **14%**
  - Altijd **86%**
9. *Is het mogelijk om op redelijke termijn een afspraak te krijgen met uw huisarts?*
  - Nooit
  - Soms
  - Meestal **10%**
  - Altijd **90%**
10. *Is de huisartsenpraktijk open op tijdstippen die voor u gunstig zijn?*
  - Nooit
  - Soms
  - Meestal **24%**
  - Altijd **76%**
11. *Heeft u te veel moeite moeten doen om snel op het spreekuur terecht te kunnen?*
  - Nooit **90%**
  - Soms **10%**
  - Meestal
  - Altijd



# Huisartsenpraktijk Jean-Paul Kleijne

12. *Behandelt de assistente u met respect.*

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal <b>4%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>96%</b> |

13. *Heeft de assistente voldoende tijd voor u?*

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal <b>4%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>96%</b> |

14. *Is uw huisartsenpraktijk goed toegankelijk voor kinderwagens en mensen met een lichamelijke handicap?*

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ja <b>62%</b>  | <input type="checkbox"/> Nee |
| <input type="checkbox"/> Nvt <b>38%</b> |                              |

15. *Is de huisartsenpraktijk schoon?*

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal <b>14%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>86%</b>  |

16. *Kunnen mensen in de wachtkamer horen wat er aan de balie wordt besproken?*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nooit <b>30%</b> | <input type="checkbox"/> Meestal <b>6%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms <b>52%</b>  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>12%</b> |

17. *Kunnen mensen in de wachtkamer horen of zien wat er in de spreek- of onderzoekskamer gebeurt?*

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nooit <b>100%</b> | <input type="checkbox"/> Meestal |
| <input type="checkbox"/> Soms              | <input type="checkbox"/> Altijd  |

## De Huisarts.

18. *Helpt uw huisarts u binnen 15 minuten na de afgesproken tijd?*

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal <b>74%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>26%</b>  |

19. *Luistert uw huisarts aandachtig naar u?*

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal            |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>100%</b> |

20. *Toont uw huisarts belangstelling voor uw persoonlijke situatie?*

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal            |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>100%</b> |

21. *Neemt uw huisarts u serieus?*

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal            |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>100%</b> |

22. *Geeft uw huisarts u begrijpelijke uitleg over de resultaten van een onderzoek (lichamelijk onderzoek, laboratoriumuitslagen, röntgenfoto, hartfilmpje)?*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nooit          | <input type="checkbox"/> Meestal <b>4%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms <b>2%</b> | <input type="checkbox"/> Altijd <b>94%</b> |



# Huisartsenpraktijk Jean-Paul Kleijne

23. *Vertelt uw huisarts u wat u wil weten over uw klacht/ gezondheidsprobleem?*
- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal            |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>100%</b> |
24. *Legt uw huisarts u dingen op een begrijpelijke manier uit?*
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nooit          | <input type="checkbox"/> Meestal <b>6%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms <b>2%</b> | <input type="checkbox"/> Altijd <b>92%</b> |
25. *Werd u door uw huisarts goed geïnformeerd over de verschillende behandelmogelijkheden voor uw gezondheidsklachten?*
- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal <b>14%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>86%</b>  |
26. *Kunt u meebeslissen over de behandeling of hulp die u krijgt?*
- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal <b>26%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>74%</b>  |
27. *Informeert uw huisarts u over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven geneesmiddelen?*
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit <b>4%</b> | <input type="checkbox"/> Meestal <b>12%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms <b>34%</b> | <input type="checkbox"/> Altijd <b>50%</b>  |
28. *Maakt uw huisarts u duidelijk waarom het belangrijk is zijn/haar instructies/advies op te volgen?*
- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal <b>30%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>70%</b>  |
29. *Krijgt u voldoende hulp bij het 'vinden van de weg' in de gezondheidszorg (zoals informatie over behandelaars, ziekenhuizen, wachtlijsten, het maken van een afspraak en dergelijke)?*
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Niet beantwoord <b>12%</b> | <input type="checkbox"/> Meestal <b>6%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms <b>2%</b>             | <input type="checkbox"/> Altijd <b>80%</b> |
30. *Werkt uw huisarts goed samen met uw andere zorgverleners (zoals fysiotherapeuten, thuiszorg, specialisten ed.)?*
- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal <b>2%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>98%</b> |
31. *Heeft uw huisarts aandacht voor mogelijke emotionele problemen die te maken hebben met uw gezondheid?*
- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal <b>8%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>92%</b> |
32. *Biedt uw huisarts u hulp aan bij het voorkomen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid (bijvoorbeeld door controle van gewicht of bloeddruk, het geven van adviezen over voeding of leefstijl)?*
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit <b>2%</b> | <input type="checkbox"/> Meestal <b>52%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms <b>8%</b>  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>38%</b>  |



# Huisartsenpraktijk Jean-Paul Kleijne

33. *Behandelt uw huisarts u met respect?*

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal            |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>100%</b> |

34. *Heeft uw huisarts voldoende tijd voor u?*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nooit          | <input type="checkbox"/> Meestal <b>2%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms <b>4%</b> | <input type="checkbox"/> Altijd <b>94%</b> |

35. *Zorgt de behandeling van uw huisarts ervoor dat uw gezondheidsproblemen verminderen?*

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal <b>38%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>62%</b>  |

36. *Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van uw huisarts?*

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nooit | <input type="checkbox"/> Meestal <b>8%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms  | <input type="checkbox"/> Altijd <b>92%</b> |

37. *Is uw huisarts bereid met u te praten over fouten of over zaken die, naar uw mening, niet goed zijn gegaan?*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Niet beantwoord <b>44%</b> | <input type="checkbox"/> Meestal <b>6%</b> |
| <input type="checkbox"/> Soms                       | <input type="checkbox"/> Altijd <b>50%</b> |

38. *Heeft u de afgelopen 12 maanden in de praktijk met een andere zorgverlener dan de huisarts of assistente een afspraak gemaakt.*

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> Nee <b>28%</b>                             |
| <input type="checkbox"/> Ja, met de praktijkondersteuner <b>40%</b> |
| <input type="checkbox"/> Niet beantwoord <b>32%</b>                 |

## Algemeen.

39. *Welk cijfer geeft u aan de huisartsenpraktijk? (0 = heel erg slecht tot 10 = uitstekend)*

- |                            |                            |                            |                                      |                                       |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 6           | <input type="checkbox"/> 8 <b>18%</b> |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 7 <b>2%</b> | <input type="checkbox"/> 9 <b>76%</b> |

**4% heeft zelf een blokje met het getal 10 aangemaakt.**

40. *Zou u uw huisartsenpraktijk bij uw vrienden en familie aanbevelen?*

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Beslist niet        | <input type="checkbox"/> Waarschijnlijk wel <b>16%</b> |
| <input type="checkbox"/> Waarschijnlijk niet | <input type="checkbox"/> Beslist wel <b>84%</b>        |

41. *Als u een ding zou kunnen veranderen aan de zorg die u krijgt van uw huisartsenpraktijk, wat zou dat dan zijn?*

*Meest relevante uitspraken:*

- “Sommige kamers zijn erg klein (ruimtegebrek?)”
- “Een camera ophangen in de wachtkamer”
- “ruimte tussen wachtkamer en balie vergroten. Nu kun je gesprekken opvangen”
- “Opnieuw avondspreekuur invoeren”
- “Niet steeds wisselen van werkzame huisartsen” (zwangerschapsverlof)



# Huisartsenpraktijk Jean-Paul Kleijne

- “Telefoon is niet altijd direct bereikbaar, soms krijg je een bandje”

42. Welke punten ervaart u als zeer positief in de zorg die uw huisartsenpraktijk levert?

*Meest relevante uitspraken:*

- “Zorgvuldige en betrokken huisartsen”
- “Nu ook een vrouwelijke huisarts erbij die heel fijn is”
- “Luistert heel goed en weet mij vaak precies te raken”
- “Warme en vriendelijke mensen, ook de assistentes”
- “Kundige assistentes die weten wanneer ze de huisarts erbij moeten roepen”
- “Prachtige website, heel gebruiksvriendelijk”
- “De online agenda is een grote verbetering, werkt super goed”
- “TOP huisartsenpraktijk!”
- “Hele kindvriendelijke praktijk”