

Rapport patiëntenenquête Orthodontiepraktijk Wilhelminapark - september 2026



Inleiding

Doel van het onderzoek

In dit rapport worden de resultaten beschreven van de patiëntenenquête die is afgenomen door Roozeboom consulting. Het meten van de tevredenheid van de patiënten zodat uw praktijk, indien nodig, verbeteringen kan doorvoeren op het gebied van kwaliteitsmanagement.

Doelgroep

De doelgroep is de patiëntenpopulatie in uw mondzorgpraktijk.

Onderzoeksmethode

Uw praktijk heeft een keuze gemaakt uit één van de volgende onderzoeksmethodes.

1. Verstrekken van kaartjes aan patiënten. Roozeboom consulting heeft kaartjes verstrekt aan uw praktijk met een unieke inlogcode. Uw patiënten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek door persoonlijk een kaartje te overhandigen. Patiënten hebben de vragenlijst via de site www.ktozorg.nl beantwoord.
2. Verzenden van een e-mail aan patiënten. Roozeboom consulting heeft voor dit onderzoek een emailbestand ontvangen van uw praktijk van patiënten die recent een afspraak hebben gehad. Deze patiënten hebben via de mail een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan het onderzoek. In de mail staat een link waarmee de enquête opgestart wordt en een link voor patiënten die zich voor dit onderzoek willen uitschrijven.
3. Ipad in de wachtkamer. Van Roozeboom consulting heeft u een link naar het onderzoek ontvangen. U heeft de link geplaatst op een ipad volgens de gebruiksaanwijzing. De ipad is verstrekt aan wachtende patiënten met het verzoek de vragenlijst in te vullen.

De enquête is anoniem. De unieke inlogcode is niet gekoppeld aan persoonlijke gegevens van de patiënt. Roozeboom consulting heeft na de sluitingsdatum en het behalen van de minimale respons de antwoorden verwerkt in dit eindrapport.

Verwerking van de gegevens

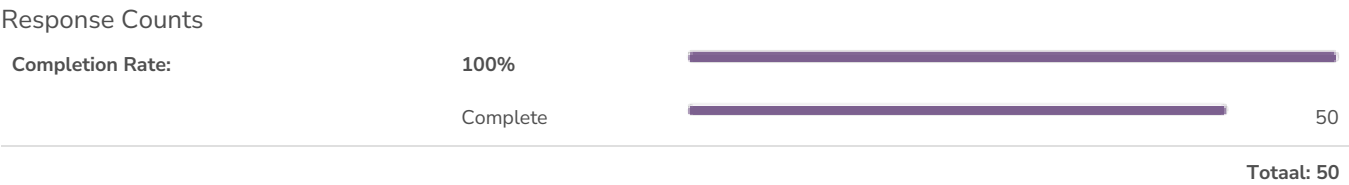
In dit rapport wordt per vraag gescoord op een 10 puntsschaal, waarbij tevens inzichtelijk wordt gemaakt 'hoe' het cijfer is opgebouwd. Tevens worden per onderwerp de op- en aanmerkingen van patiënten gerapporteerd. Wij adviseren u de resultaten van het onderzoek te bespreken met uw medewerkers. Op basis hiervan kunnen verbeteracties ondernomen worden. Het betreffende plan van aanpak en de conclusies kunnen worden opgenomen in het kwaliteitsjaarverslag. Het verbeterplan kan samen met de "managementsamenvatting" (de gemiddelde behaalde cijfers per onderwerp) gecommuniceerd worden met uw patiënten.

Spiegelinformatie gemiddelde cijfers orthodontisten over 2025

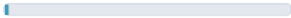
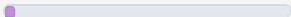
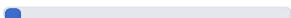
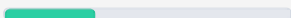
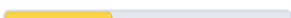
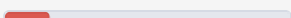
Hoe tevreden bent u over:

GEM 2025

Toegankelijkheid van de praktijk	
De bereikbaarheid (telefonisch/internet) van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden	8,0
De bereikbaarheid van een dienstdoende orthodontist buiten de dagelijkse openingstijden	7,7
Afspraken maken	
De bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie	8,0
De mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip	7,7
De termijn waarop u terecht kunt voor pijnklachten	7,9
De praktijk	
De wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling	7,8
De voorzieningen in de wachtkamer	8,0
De hygiëne/netheid in de praktijk	8,5
De privacy in de praktijk	7,3
De samenwerking tussen de orthodontist en de medewerker(s)	8,0
De behandeling	
De duidelijkheid van het behandelplan	7,5
De uitleg van de orthodontist tijdens de behandeling	8,0
De uitleg van de assistent tijdens de behandeling	7,6
De persoonlijke aandacht tijdens de behandeling	8,2
Het resultaat van de behandeling	8,1



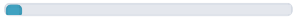
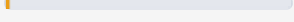
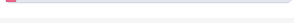
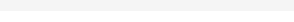
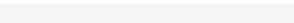
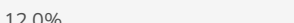
1. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid (telefonisch/ internet) van de praktijk tijdens de dagelijkse openingstijden?

Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
6	4.0% 	2
7	6.0% 	3
8	32.0% 	16
9	38.0% 	19
10	16.0% 	8
n.v.t.	2.0% 	1
		Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.4
Totaal Respons	49

2. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van een dienstdoende orthodontist buiten de dagelijkse openingstijden?

Waarde	Percentage	Responses
2	6.0% 	3
4	2.0% 	1
5	4.0% 	2
6	8.0% 	4
7	16.0% 	8
8	22.0% 	11
9	16.0% 	8
10	12.0% 	6
n.v.t.	14.0% 	7
		Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	7.4
Totaal Respons	43

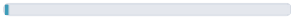
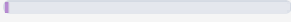
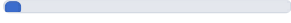
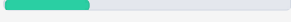
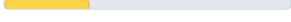
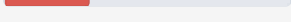
3. Graag uw opmerkingen en wensen over de bereikbaarheid van de praktijk:

ResponsID Respons

4	De website voor afspraken maken en veranderen heeft nog nooit gewerkt
7	We hadden de orthodontist buiten openingstijden meerdere malen gemaïld en er werd niet op gereageerd zelfs niet weken daarna.
8	Geen opmerking
9	Prima
10	De praktijk is goed bereikbaar
11	Tijdens de openingstijden goed bereikbaar! Maar vrij korte openingstijden, zou fijn zijn als je bi vrijdag ook kunt bellen
12	Ruim voldoende van de tijd
13	Goed
14	Goede bereikbaarheid!
15	Vaak bereikbaar, (dichtbij voor mij), niet al te lange wachttijden wanneer er een probleem is

ResponsID	Respons
16	Telefonisch goed bereikbaar en via de app ook makkelijk een afspraak in te plannen, alleen soms zijn er maar 1 of 2 afspraak momenten in de app beschikbaar waardoor je daar niet veel keuze in hebt
17	Nvt
20	Fietsen gaat goed, met de auto wat lastiger
21	24 uur is een 10
22	Telefonisch goed bereikbaar, maar buiten openingstijden niet bereikbaar
23	Goed telefonisch bereikbaar
25	Goed bereikbaar via mail en telefonisch, erg vriendelijk personeel
26	Ik vind alles goed zo
27	Die heb ik niet
28	Goed en snel bereikbaar en goede hulp/duidelijke hulp
29	Heel goed
31	Zeer bereikbaar en kan zeer snel terecht als er iets is
32	Ik vind het heel fijn hoe alles werkt, maar soms is het ingepland tijdens een toets en kan ik dat dan niet verplaatsen.
33	ALTIJD WEL EEN PLEKJE TE VINDEN.
34	Jammer dat je ze niet kan bereiken in het weekend maar voor de rest meer dan prima
36	Het was altijd gewoon goed bereikbaar
37	Heel duidelijk aangegeven wat te doen buiten de openingstijden
38	N.v.t
40	Het is een fijne praktijk om bij te zitten en staan de mensen klaar om je te helpen aan een mooi en recht gebit.
43	We hebben een keer naar de spoeddienst gebeld omdat we ons zorgen maakten over de beugel. De orthodontist belde ons meteen terug en heeft ons serieus genomen en gerust gesteld.
44	Goed te bereiken.
45	Krijg vaak snelle reacties via mail. Erg fijn 😊
46	Goed bereikbaar met ov/fiets
50	Vindt het erg vervelend dat er niet snel genoeg op mijn mail wordt gereageerd. Ook vind ik dat wanneer je belt je zelden meteen iemand kan spreken.
51	Is gewoon goed
53	Het is niet helemaal aansluitend met mijn werkrooster
54	Telefonisch goed te bereiken. Via mail vaak snel antwoord. Dit verschilt wel een beetje
55	Als ik bel wordt er snel opgenomen. Buiten openingstijden krijg ik de juiste info via antwoordapparaat.

4. Hoe tevreden bent u over de bejegening door onze medewerk(st)er aan de balie?

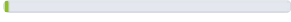
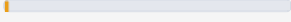
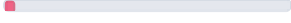
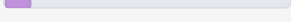
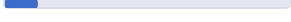
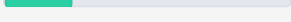
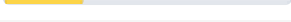
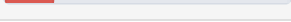
Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
6	2.0% 	1
7	6.0% 	3
8	30.0% 	15
9	30.0% 	15
10	30.0% 	15

Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.7
Totaal Respons	50

5. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheid om te kiezen voor een bepaalde afspraakdatum en tijdstip?

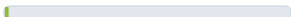
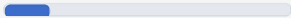
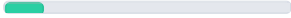
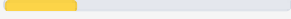
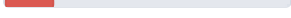
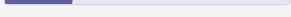
Waarde	Percentage	Responses
3	2.0% 	1
4	2.0% 	1
5	4.0% 	2
6	10.0% 	5
7	12.0% 	6
8	24.0% 	12
9	28.0% 	14
10	18.0% 	9

Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	3
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.0
Totaal Respons	50

6. Hoe tevreden bent u over de termijn waarop u terecht kunt voor pijnklachten?

Waarde	Percentage	Responses
3	2.0% 	1
7	16.0% 	8
8	14.0% 	7
9	26.0% 	13
10	18.0% 	9
n.v.t.	24.0% 	12
		Totaal: 50

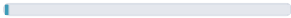
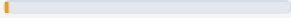
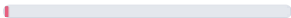
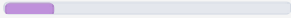
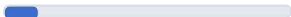
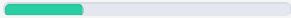
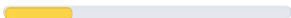
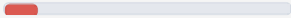
Statistieken

Laagste waarde	3
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	38

7. Graag uw opmerkingen en wensen over afspraken maken:

ResponsID	Respons
4	Geen
7	Kan aan de balie en bij de computer, gaat goed
8	Ze zijn soms beetje kortaf maar is prima
9	Algemeen tevreden! Alleen soms vervelend dat als je een afspraak verzet het soms gelijk een maand later is. Voor de rest prima
10	Gaat vaak best goed!
11	Top
12	Veel verschillende tijd mogelijkheden, inplannen in mijn eigen rooster. Heel fijn.
13	Afspraken gaat gemakkelijk via de Bali, app of telefonisch
14	Nvt
17	Fijn dat controle-afspraken online kunnen
20	Petra is de queen! Lukt elke x weer om snel en op een goede tijd geholpen te worden.
21	Afspraken maken is helemaal top!
22	Makkelijk afspraken te plannen en veel keuze
27	Fijn dat het digitaal kan
28	Veel keuze in tijden
31	Geen opmerkingen
33	Geen opmerkingen
34	Nooit problemen gehad en er waren altijd veel tijden beschikbaar
36	Prima zo
37	Jammer dat praktijk niet in het weekend open is.
38	Afspraken kunnen online gemaakt worden, wat ideaal voor mij is als ouder
40	Vind het baliepersoneel erg aardig. Ook vind ik dat je snel terecht kan bij een klacht. Soms zelfs diezelfde dag
44	Fijn dat je ook digitale afspraken kunt maken.
45	Er wordt niet geluisterd naar mijn persoonlijke schema. Hierdoor moet ik vaak dingen omzetten om aan de beurt te kunnen. Flexibiliteit is ver te zoeken hier.
46	Wel makkelijk soms komt slecht uit
50	Vaak vallen afspraken tijdens mijn werk
51	Kan vaak sneller terecht dan aangegeven
53	Gaat goed

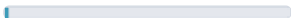
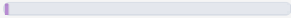
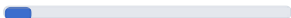
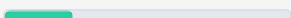
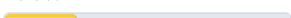
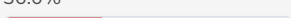
8. Hoe tevreden bent u over de wachttijd bij een bezoek voor een controle of behandeling?

Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
4	2.0% 	1
5	2.0% 	1
6	18.0% 	9
7	12.0% 	6
8	28.0% 	14
9	24.0% 	12
10	12.0% 	6
		Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	7.7
Totaal Respons	50

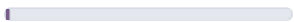
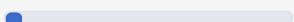
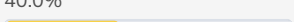
9. Hoe tevreden bent u over de voorzieningen in de wachtkamer?

Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
6	2.0% 	1
7	10.0% 	5
8	24.0% 	12
9	26.0% 	13
10	36.0% 	18
		Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.7
Totaal Respons	50

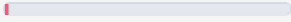
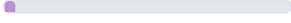
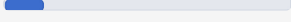
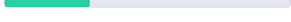
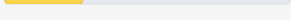
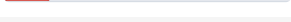
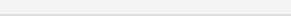
10. Hoe tevreden bent u over de hygiëne/netheid in de praktijk?

Waarde	Percentage	Responses
1	2.0% 	1
7	6.0% 	3
8	2.0% 	1
9	40.0% 	20
10	50.0% 	25
		Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	1
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	9.2
Totaal Respons	50

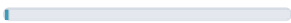
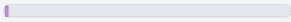
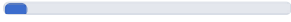
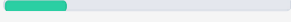
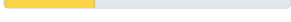
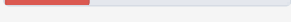
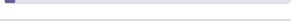
11. Hoe tevreden bent u over de privacy in de praktijk?

Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
5	2.0% 	1
6	4.0% 	2
7	14.0% 	7
8	30.0% 	15
9	28.0% 	14
10	16.0% 	8
n.v.t.	4.0% 	2
		Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.2
Totaal Respons	48

12. Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen de orthodontist en de medewerker(s)?

Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
6	2.0% 	1
7	8.0% 	4
8	22.0% 	11
9	32.0% 	16
10	30.0% 	15
n.v.t.	4.0% 	2
		Totaal: 50

Statistieken

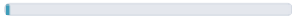
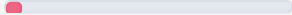
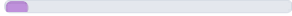
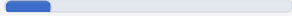
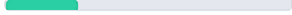
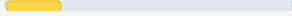
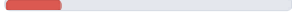
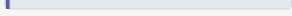
Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.7
Totaal Respons	48

13. Graag uw opmerkingen en wensen over de praktijk:

ResponsID Respons

4	Heerlijke koffie en professioneel team
6	Ze werken goed samen
7	De glazen muren tussen de stoelen zijn een beetje ongemakkelijk haha
8	Fijne praktijk
9	Helemaal prima allemaal
10	Niks op te merken! Prima!
11	Erg fijn
12	Goed alleen soms lang wachten als het druk is
13	Goed
14	Zomervakantie periode was wat lastiger afspraak te maken en. 1 setje bitjes moest toen wel erg lang mee
17	Fijne praktijk, geen opmerkingen
21	Er is koffie en het ruikt fris met voldoende licht. Ik werk hier niet maar ik heb de orthodontist nog nooit horen schelden tegen het personeel
22	Wachttijd loopt soms uit tot wel 20 minuten, verder is alles helemaal perfect
25	Ga vooral zo door
27	Het is een fijne plek, met vriendelijke medewerkers
28	Super goed
31	De wc mag nog net iets schoner
33	Er is een vriendelijke sfeer en er wordt goed geluisterd.
34	Fijne en veilige sfeer
36	De samenwerking werkt heel vloeiend
37	Heerlijke koffie in de wachtkamer
40	Ben erg tevreden, zou het zeker aanraden
44	Maximale tijd dat ik heb hoeven wachten was een kleine 5 minuutjes. Helemaal super. Alles ziet er goed uit en ik voel me erg welkom!
45	Het is zijn twee fijne orthodontisten met oog voor de patiënt
46	Vond ooit een hele berg papier naast de prullenbak. Erg onsmakelijk. Ook vind ik het niet fijn dat er veel gelachen wordt. Ik voel me dan erg zelfbewust en onwelkom. Mag aan gewerkt worden
50	Ziet gewoon goed uit heb verder niet echt tips
51	Het zou fijn zijn als de praktijk vrijdag ook geopend zou zijn
53	Privacy wordt verkregen via glazen scheidingswanden. Dit werkt best goed, maar kan misschien nog beter
56	Fijne praktijk
58	Ik kan voor vragen goed terecht, zowel bij de assistenten als bij de orthodontist

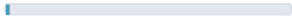
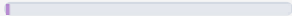
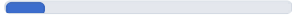
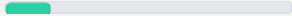
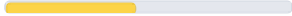
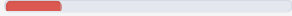
14. Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van het behandelplan?

Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
5	6.0% 	3
6	8.0% 	4
7	16.0% 	8
8	26.0% 	13
9	20.0% 	10
10	20.0% 	10
n.v.t.	2.0% 	1
Totaal: 50		

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.0
Totaal Respons	49

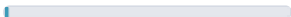
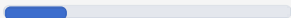
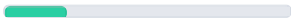
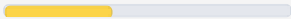
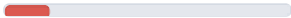
15. Hoe tevreden bent u over de uitleg van de orthodontist tijdens de behandeling?

Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
6	2.0% 	1
7	14.0% 	7
8	16.0% 	8
9	46.0% 	23
10	20.0% 	10
Totaal: 50		

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.6
Totaal Respons	50

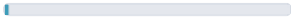
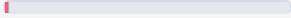
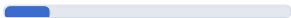
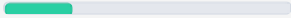
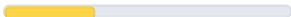
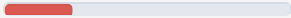
16. Hoe tevreden bent u over de uitleg van de assistent tijdens de behandeling?

Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
7	22.0% 	11
8	22.0% 	11
9	38.0% 	19
10	16.0% 	8
		Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.4
Totaal Respons	50

17. Hoe tevreden bent u over de persoonlijke aandacht tijdens de behandeling?

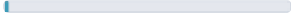
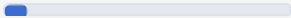
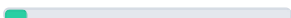
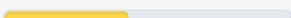
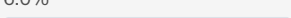
Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
5	2.0% 	1
7	16.0% 	8
8	24.0% 	12
9	32.0% 	16
10	24.0% 	12

Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.5
Totaal Respons	50

18. Hoe tevreden bent u over het resultaat van de behandeling?

Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
7	8.0% 	4
8	8.0% 	4
9	44.0% 	22
10	32.0% 	16
n.v.t.	6.0% 	3

Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.9
Totaal Respons	47

19. Graag uw opmerkingen en wensen over de behandeling:

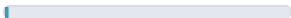
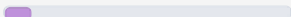
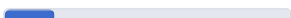
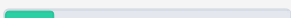
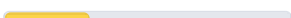
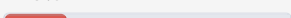
ResponsID Respons

5	Soms Engelse collega, iets lastiger voor mij
6	Het is super mooi geworden
7	Nvt
9	Heel blij met het resultaat
10	Soms is niet alles duidelijk maar niet extreem erg ofzo
11	Soms was het onduidelijk hoe ver in het proces ik was, maar voor de rest ben ik wel heel blij met het resultaat
12	Gaat goed!
13	Niks
14	Goed
20	Nvt
21	De orthodontist legt plan uit en dit krijgen we ook op papier mee. De assistentes zijn vriendelijk en we kunnen met vragen ook bij hen terecht
22	Resultaat is nog een eind weg maar ik ben nog geen tand of kies verloren dus dat is een pre.
23	Goed resultaat
25	Gaat goed vooral zo doorgaan
27	Ben blij met het eind resultaat wat is bereikt
28	Veel uitleg en goed te begrijpen
31	Alles staat weer mooi recht
32	Tevreden over resultaat en uitleg behandeling. Enige 'verbeterpunt' is duidelijkheid aan het begin van het Invisalign traject dat er vaak meerdere scans en dus fases in de behandeling zijn, dat was mij niet bekend. Deel vragenlijst per ongeluk overgeslagen (ipv terug kreeg ik de volgende vraag)
34	Zeer tevreden over het resultaat.
36	Geen opmerkingen
37	Ik had een grote overbeet die is nu weg
40	Heel prettig en professioneel allemaal
44	Er werd goed naar mijn wensen geluisterd

ResponsID Respons

45	Mijn vragen werden goed beantwoord en ik ben super tevreden met het resultaat. Zeker vergeleken met verhalen van vrienden. Het voelt alsof ze de behandeling perfect aanvliege.
46	Er werd duidelijk gecommuniceerd met mij tijdens het behandel traject.
50	Ik vond dat de orthodontist mij wisselvallig benaderde. Ook had ik een aantal wensen en voorkeuren die "geen goed optie" waren. Erg vervelend. Tanden staan nu prima, maar op oncomfortabele wijze.
51	Kan alles vragen en ze praten duidelijk hier alleen soms snapte ik het niet maar let niet altijd even goed op. Ben blij nu met me tanden
53	Sommige uitleg onduidelijk. Dit kan aan mij hebben gelegen
56	Altijd goed geholpen, assistentes zijn heel vriendelijk
58	Mooi geworden

20. Hoe waarschijnlijk is het dat u onze praktijk zou aanbevelen aan familie, vrienden of bekenden?

Waarde	Percentage	Responses
2	2.0% 	1
6	10.0% 	5
7	18.0% 	9
8	18.0% 	9
9	30.0% 	15
10	22.0% 	11
		Totaal: 50

Statistieken

Laagste waarde	2
Hoogste waarde	10
Gemiddelde	8.2
Totaal Respons	50

21. Hartelijk dank voor het invullen van de patiëntenenquête. Zoals eerder gemeld is het onderzoek anoniem. Indien u bepaalde aspecten met de orthodontist persoonlijk wilt bespreken, dan kunt u in onderstaand venster uw naam en telefoonnummer achterlaten. De orthodontist zal dan contact met u opnemen. Indien u nog vragen of opmerkingen heeft over onderwerpen die in de vragenlijst niet aan de orde zijn geweest, dan kunt u deze in onderstaand venster alsnog vermelden. Wilt u van bovenstaande opties geen gebruik maken, dan kunt u de enquête versturen.

ResponsID Respons

4	Goede praktijk
10	Nee dat is oké!
22	Zeer tevreden, complimenten aan het team. Praktijk is schoon, medewerkers zijn altijd vriendelijk en beleefd.
23	Wat een mooie ingerichte praktijk met een positieve flow.
45	Hopelijk wordt er goed gekeken naar deze enquête. Als mijn punten serieus in acht genomen zouden worden zal deze praktijk nog een beetje fatsoenlijk kunnen worden.
50	Zeer tevreden