

## Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over uw praktijk:

**601, Huisartspraktijk De Waard, Voorstraat 11 KOLLUM**

**Datum aanmaak rapport: 3-5-2024**

### Leeswijzer

Deze rapportage geeft inzicht in hoe uw patiënten uw praktijkvoering op allerlei aspecten waarderen. De tabellen laten snel zien op welke punten u kunt verbeteren om uw patiënten (nog) beter te helpen. U kunt de uitkomsten van uw praktijk steeds vergelijken met de uitkomsten van andere praktijken. De referentiewaarden zijn van december 2023.

#### Let op

Bij de meeste tabellen geldt: hoe hoger uw score, hoe beter. Bij sommige tabellen geldt echter het omgekeerde en is juist een lagere score het streven. Dit wordt steeds onderaan de tabel toegeelicht.

#### De context van de uitslagen

Het is belangrijk steeds de context van de uitslagen in de gaten te houden. Stel dat uw praktijk een lage uitkomst heeft op informatievoorziening. Waar ligt dit dan aan? Vinden uw patiënten dat er onvoldoende mondelinge informatie wordt gegeven? Of is uw praktijkfolder of website niet duidelijk genoeg voor uw patiënten?

Tot zover de toelichting. Hieronder begint uw rapportage.

**Periode van 01-03-2024 tot en met 30-04-2024**

**Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 229**

### Uw gebouw

**Tabel 1**

| Uw patiënten vinden dat:                           | % ja           | Referentie waarde |
|--|----------------|-------------------|
| De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:        | 83,0 %         | 85%               |
| De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is: | 68,8 %         | 79%               |
| De wachtkamer voldoende licht en helder is:        | 98,2 %         | 95%               |
| Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:         | 96,3 %         | 90%               |
| Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:    | 72,7 %         | 78%               |
| <b>Score (sommatie)</b>                            | <b>419,1 %</b> | <b>427%</b>       |

In tabel 1 kunt u een score halen van maximaal 500% (het meest optimale resultaat). De referentie praktijken behaalden hier 427%. Zit u boven deze score? Dan zit u bij deze punten boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken. Zit u onder de gemiddelde score? Dan vinden uw patiënten dat uw praktijk het minder goed doet.

**Tabel 2**

| Uw patiënten vinden dat:                     | % ja          | Referentie waarde |
|--|---------------|-------------------|
| Het praktijkgebouw een opknopbeurt behoeft:  | 8,8 %         | 19%               |
| Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan: | 2,7 %         | 9%                |
| Kan horen wat aan de balie besproken wordt:  | 14,4 %        | 42%               |
| Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:  | 0,9 %         | 7%                |
| Vertrouwelijke informatie opvangt:           | 1,8 %         | 5%                |
| <b>Score (sommatie)</b>                      | <b>28,5 %</b> | <b>82%</b>        |

Let op: in tabel 2 is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 82%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten uw praktijk meer op deze punten.



### Bereikbaarheid en beschikbaarheid 1 (Telefonische) wachttijd en dienstregeling

De onderstaande tabel laat u zien hoe uw patiënten de (telefonische) wachttijd en dienstregeling (al dan niet bij spoed) ervaren. Factoren zoals 'stad of platteland' en 'afstand tot het ziekenhuis' zijn uiteraard van invloed op het oordeel van uw patiënten en de score die daaruit voortvloeit.

Tabel 3

| Wachttijd:                                    | Waarde  | Referentie waarde |
|---|---------|-------------------|
| Wachttijd voor telefonisch bereiken praktijk: | 4,0 min | 4,6 min           |

Tabel 4

| Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat: | % ja    | Referentie waarde |
|---|---------|-------------------|
| Bij spoed overdag gemakkelijk telefonisch bereikbaar is:                                      | 93,3 %  | 93%               |
| De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:   | 95,4 %  | 93%               |
| Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:  | 93,3 %  | 88%               |
| Score (sommatie)  | 282,0 % | 274%              |

In bovenstaande tabel kunt u maximaal 300% halen (het meest optimale resultaat). De referentie praktijken behaalden hier 274%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Heeft uw praktijk een lagere uitkomst? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

#### Analyse van uw telefoontjes

Heeft u een minder dan gemiddelde score? U kunt dan uw knelpunten onderzoeken, door bijvoorbeeld opnames te maken van telefoontjes en deze te analyseren. Dit levert vaak veel leerzame informatie op.

#### Folder/website

Een praktijkfolder en/of website kan helpen om uw patiënten duidelijk te informeren op welke tijdstippen u het beste te bereiken bent.

Tabel 5

| Patiënten oordeel over bereikbaarheid en beschikbaarheid, percentage patiënten dat vindt dat: | % ja   | Referentie waarde |
|---|--------|-------------------|
| De dienstregeling kan verbeteren:   | 38,4 % | 40%               |
| Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:                                   | 12,3 % | 24%               |
| Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:                  | 33,3 % | 36%               |
| Score (sommatie)  | 84,0 % | 100%              |

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 100%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer op deze punten.

Het NHG geeft cursussen over de bereikbaarheid van de praktijk.



## Bereikbaarheid en beschikbaarheid 2 Spreekuurorganisatie

Hoe denken uw patiënten over uw spreekuurorganisatie? Daarover gaan de onderstaande drie tabellen. De antwoorden van uw patiënten bieden u goede aanknopingspunten om uw spreekuurorganisatie eventueel aan te passen.

Tabel 6

| Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat: | % ja    | Referentie waarde |
|--|---------|-------------------|
| Het spreekuur op geschikt tijdstip plaatsvindt:                            | 97,2 %  | 94%               |
| Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:                          | 95,9 %  | 91%               |
| Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:                | 94,4 %  | 93%               |
| De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:                      | 76,8 %  | 75%               |
| Score (sommatie)   | 364,4 % | 353%              |

U kunt hier maximaal 400% halen. De referentie praktijken behaalden hier 353%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

### De rol van uw assistente

Uw assistente plant met name een consult wanneer een zelfzorgadvies niet afdoende is. Maar bij een matige score in bovenstaande tabel, is het zinnig om na te gaan of patiënten het contact met de assistente misschien als een belemmering ervaren, en zo ja, waar dit door komt. Maak dit onderwerp bespreekbaar binnen uw team.

### Patiënten betrekken bij bepalen consultduur?

Het kan effectief zijn om een patiënt te betrekken bij het inschatten van de consultduur. Dit helpt u om zich veel beter aan de afgesproken tijd te houden. Het vraagt een aanpassing van de organisatie van de agenda en een goede telefonische gesprekstechniek van de assistente.

Tabel 7

| Patiënten oordeel over spreekuurorganisatie, het percentage dat vindt dat: | % ja   | Referentie waarde |
|--|--------|-------------------|
| Ze geregeld een andere huisarts krijgen:                                   | 26,9 % | 26%               |
| De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:                | 10,3 % | 14%               |
| Score (sommatie)   | 37,2 % | 40%               |

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken scoorden hier 40%. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer op deze punten.

### Het informeren van patiënten bij afwezigheid

Werkt u met veel wisselende huisartsen? Een wisselende bezetting is vaak onvermijdelijk. Door uw patiënten op tijd en goed over uw afwezigheid te informeren, krijgen zij de kans hierop te anticiperen.

In Tabel 8 ziet u hoe tevreden uw patiënten zijn over overige aspecten van uw spreekuurorganisatie.

Tabel 8

| Mate van tevredenheid van patiënten (op schaal van 0=slecht tot 100=uitstekend), in de afgelopen 12 maanden, betreffende: | Mate van tevredenheid | Referentie waarde |
|---|-----------------------|-------------------|
| het voorbereiden op wat hem/haar te wachten staat bij de specialist of het ziekenhuis:                                    | 90,7                  | 82,7              |
| de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk:  | 92,4                  | 86,6              |
| het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte:  | 86,3                  | 82,6              |
| de telefonische bereikbaarheid van de praktijk:   | 83,2                  | 78,3              |
| de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen:  | 76,0                  | 73,7              |
| de wachttijd in de wachtkamer:  | 75,9                  | 72,0              |
| het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen:  | 90,7                  | 85,4              |
| Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:  | 85,0                  | 80,2              |

U kunt hier maximaal een gemiddelde van 100 punten behalen. De referentie praktijken hebben een gemiddelde uitkomst van 80,1. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

Tot zover het onderdeel bereikbaarheid en beschikbaarheid.



## Aandacht voor preventie

Het oordeel van de patiënt over de aandacht die u besteedt aan preventie meet uiteraard vooral de tevredenheid over u als huisarts. Toch blijken veel patiënten goed te weten of hun huisarts wel of niet actief is op preventiegebied.

**Tabel 9**

| Patiënten oordeel over preventie, het percentage dat vindt dat: | % ja   | Referentie waarde |
|---|--------|-------------------|
| De huisarts meer aandacht aan preventie dient te besteden:      | 16,3 % | 21%               |

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 21%. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Het is dan het overwegen waard om meer aan preventie te gaan doen.

## Team: delegatie en samenwerking

Dit onderdeel wordt besproken in drie tabellen, die weergeven hoe uw patiënten de samenwerking en taakdelegatie beoordelen:

- Delegatie van taken binnen de praktijk (Tabel 10)
- Waarneming en vakantiemelding (Tabel 11)
- Samenwerking met andere hulpverleners (Tabel 12)

**Tabel 10**

| Patiënten oordeel over delegatie van taken, het percentage dat vindt dat: | % ja   | Referentie waarde |
|---|--------|-------------------|
| De huisarts meer kan delegeren:   | 59,7 % | 52%               |

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 52%. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. U kunt dan overwegen meer taken te delegeren.

### Delegeren

Patiënten vinden veelal dat de huisarts meer handelingen aan de praktijkmedewerker kan delegeren, blijkt uit onderzoek.

**Tabel 11**

| Patiënten oordeel over samenwerking met collegae, percentage patiënten dat aangeeft dat: | % ja    | Referentie waarde |
|--|---------|-------------------|
| De waarnemer op de hoogte is van hun medische problemen:                                 | 88,4 %  | 83%               |
| De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:                             | 98,6 %  | 93%               |
| De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:                                   | 91,9 %  | 79%               |
| Score (sommatie)   | 278,8 % | 254%              |

De meest optimale score in tabel 11 is 300%. De referentie praktijken behaalden hier 254%. Zit uw uitkomst boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk meer gewaardeerd op deze punten. Is de uitkomst van uw praktijk lager dan 254%? Dan waarderen uw patiënten de praktijk minder dan gemiddeld.

**Tabel 12**

| Patiënten oordeel over samenwerking met collegae, percentage patiënten dat aangeeft dat:      | % ja   | Referentie waarde |
|---|--------|-------------------|
| De hulpverleners in de 1e lijn beter op de hoogte zouden kunnen zijn van elkaars behandeling: | 46,0 % | 62%               |

Let op: in bovenstaande tabel is het meest optimale resultaat 0%. Hoe lager uw uitkomst, hoe beter dus. De referentie praktijken behaalden hier 62%. Is uw score lager? Dan waarderen uw patiënten de praktijk meer dan gemiddeld op deze punten. Zit u boven deze score? Dan zit u boven het gemiddelde van de deelnemende NPA praktijken en wordt uw praktijk minder gewaardeerd. Het kan dan interessant zijn om meer aandacht te besteden aan de informatie uitwisseling in de 1e lijn.

### HIS

Goede verslaglegging in het HIS wordt toenemend belangrijk door de diversiteit aan betrokken hulpverleners en de wisselende bezetting. De patiënt kan signaleren wanneer een hulpverlener niet goed op de hoogte is van zijn situatie.



## Klachtregeling en inzage dossier

Elke patiënt heeft het recht zijn/haar eigen patiëntgegevens in te zien. Alleen werkaantekeningen (notities) van de arts mogen verwijderd worden. Wanneer de patiënt zich belemmerd voelt in het inzien van de eigen gegevens is dat een slechte zaak. Patiëntgegevens dienen tenminste 15 jaar bewaard te worden. De patiënt kan om vernietiging van zijn dossier vragen, maar u kunt weigeren wanneer de gegevens voor anderen (bijv. kinderen bij erfelijke ziektes) van belang zijn. Voor kopieën kunt u een vergoeding vragen.

### Zichtbaarheid klachtenregeling

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is opgenomen dat u patiënten erop wijst dat zij een klacht kunnen indienen (bijvoorbeeld in de praktijkfolder, op de praktijk-website of met een zichtbare klachtenbus).

Tabel 13

| Patiënten oordeel over het klachtenmanagement en inzage eigen gegevens, percentage patiënten dat: | % ja   | Referentie waarde |
|---|--------|-------------------|
| weet waar ze terecht kan met een klacht:  | 56,9 % | 58%               |
| aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien:                                    | 97,5 % | 84%               |

## Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 14

| Kenmerken:  | Waarde | Referentie waarde |
|---|--------|-------------------|
| Gemiddelde leeftijd van de respondent:                                    | 61,8   | 54,6 jaar         |
| Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:          | 47,2 % | 37%               |
| Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:       | 52,8 % | 63%               |
| Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden: | 3,0    | 4.2 keer          |

## Opmerkingen van uw patiënten

Hieronder volgt een overzicht van de opmerkingen die uw patiënten onderaan de vragenlijst hebben gemaakt.

Tabel 15

| Opmerkingen patiënten over de praktijk:   |
|---|
| Onlogische antwoord opties. Ik bel bijvoorbeeld nooit, doe alles via de app. En hoe kan ik weten of de waarnemer de huisarts achteraf informeert? Het is niet alsof ik daarna nog ga navragen of dit wel is gebeurd en de huisarts zegt zoiets zelf ook niet, die vraagt gewoon hoe het nu gaat, wat je klachten zijn etc. Hoe kan ik weten of er meer aan preventie kan worden gedaan als ik alleen mijn eigen ervaring heb? Hoe weet ik hoe de assistent wordt ingezet en of dit beter kan? |
| Geen  |
| eigenlijk geen werkelijke problemen met de praktijk, probeer zeuren te voorkomen  |
| Uiterst tevreden over onze huisartsen praktijk.<br>Ook het meedoen aan nieuwe ontwikkelingen<br>Ervaren we als prettig.   |
| Vragen stellen via mijngezondheidnet ga makkelijk en snel.  |
| Nvt   |
| Ik ben tevreden.  |
| Niet van toepassing   |
| De meeste n.v.t. antwoorden worden bedoeld met "weet ik niet"   |
| Ben zeer tevreden over onze huisarts en zijn team.  |
| Te lang verhaal door assistente vooraf, kan korter en efficiënter...  |
| Nvt   |
| geen opmerkingen  |
| Ik ben tevreden   |
| Ben zeer tevreden over de praktijk van dokter de waard ,dus houden zo   |
| Ga zo door  |
| Via de app contact zoeken met de arts werkt heel fijn, er wordt snel gereageerd   |
| Zeker te vreden . Tijd is soms een dingetje maar het blijft mensen werk .   |
| Allemaal goed.  |



|   |
|---|
| Ik mis een vraag over het afspraak maken per medgemak app of zowiezo de app. Deze vind ik geweldig. Je kunt er een afspraak maken - een vraag stellen etc.  |
| Ben zeer tevreden   |
| Bezoek de praktijk zeer weinig.<br>Contact via "mijn gezondheid" is erg prettig; duidelijk en op voor mij prettige wijze om met de huisarts contact op te nemen.<br>Preventie zou zeker meer moeten bij de HA, maar dan moet er landelijk/politiek/financieel andere keuzes gemaakt worden.   |
| Geen opmerkingen  |
| Zeer tevreden met de huisartsen en medewerkers. Je wordt serieus genomen.   |
| De stoelen in de wachtruimte zijn voor mensen die corpulent zijn niet prettig. Hier zouden beter andere stoelen gebruikt kunnen worden.   |
| Altijd correct behandeld  |
| Ben tevreden over deze huisartsen praktijk  |
| Ik ben in jaren niet op de praktijk geweest, kan dus niet alle vragen oprecht beantwoorden. Heb ze dan met nvt ingevuld.  |
| Het perceel waarop de praktijk staat ligt er vaak wat onverzorgd bij en zou nog makkelijk vergroend/aangekleed kunnen worden.   |
| Compliment voor de praktijk   |
| wanneer ik er geen ervaring mee heb gehad heb ik NVT ingevuld, daar ik mij daar geen oordeel over kan vellen  |
| prima zo by de arts   |
| Ik ben heel tevreden over de zorg, vriendelijkheid en behulpzaamheid van alle artsen en assistenten.  |
| Ik heb geen klachten .  |
| neffens my is it in praktyk dy't goed rint. Freonlik en deskundige hulp. Tiid foar de pasjint.  |
| Soms moeilijk om eigen dokter te spreken omdat iedereen naar eigen dokter wil denk ik.  |
| VEEL VRAGEN N.V.T. GEANTWOORD, HIER GEEN ERVARING MEE   |
| geen  |
| Ik ben heel tevreden over de praktijk en de digitale mogelijkheden  |
| m.b.t. weekend diensten, de huisartsen post voldoet absoluut niet. Veel te lange wachttijden en je wordt met je klacht het riet ingestuurd. Onder het mom van "neem maar een paracetamol!". Echt niet goed, moet veel beter.  |
| Als je de problemen in de media hoort die betrekking hebben op huisartsenpraktijken dan mogen wij ontzettend blij zijn met deze artspraktijk  |
| Ga voor al zo door, alleen maar prettige ervaringen gehad   |
| De leeshoek zijn zeer oude tijdschriften.   |
| Geen opmerkingen.   |
| muziekje in de wachtkamer   |
| praktijkmedewerkers zijn altijd vriendelijk en behulpzaam. Ik maak veel gebruik van MedGemak en mijngezondheid.net, zodat contact met de huisarts ook vaak via tekstberichten gaat als ik een vraag heb. Dit werkt meestal uitstekend. Evenals de ontvangst van lab.uitslagen. Deze worden ook via mijngezondheid.net gedeeld, zodat ik daarvoor niet hoeft te bellen.  |
| Ik ervaar het als een fijne praktijk waar de patiënt centraal staat.  |
| Nvt   |
| Geen opmerkingen, zeer tevreden over de praktijk, artsen en assistenten.  |
| Mooi, ruim opgezette praktijk met veel now how en expertise .   |
| Zeer tevreden over onze huisartsen en alle assistenten.   |
| Geen bijzonderheden   |
| Een vraag over mijn gezondheid doe ik vaak via MGN en daar krijg ik altijd snel antwoord op.  |
| Persoonlijk vind ik het koud in de wachtkamer, de stoelen te smal voor brede mensen en te koud .  |
| Via de app heb ik met regelmaat contact met de huisarts dus telefonisch niet nodig. Als ik een vraag heb dan krijg ik dezelfde dag vaak al antwoord.  |
| Wij zijn heel te vreden over onze huisartsen  |
| Ik vindt dat de arts in opleiding eerst een uitslag moet overleggen met arts voordat het gaat naar patiënt, dit omdat ik eerst een uitslag krijg zonder aanpassen medicijnen en een week later ineens verandering van medicijnen krijg dat is gewoon heel vervelend   |
| -   |
| Ga zo door  |
| Soms wordt er aangegeven nvt. Ik heb geen ervaring met die dingen die ik zo heb aangegeven. B.v. spoedeisende hulp heb ik nvt omdat ik er nog nooit gebruik van heb gemaakt.  |
| De balie waar eigenlijk een assistent hoort te zijn, is regelmatig onbemand. Begrijpelijk vanuit efficiëntie-denken, maar een fysiek aanspreekpunt is voor veel praktijkbezoekers en dagelijkse situaties toch prettig voor allerlei praktische vraagjes, niet zijnde medische vragen. Er is al veel gedigitaliseerd, dat is mooi, maar de mogelijkheden van een fysieke vragenbalie heeft voor veel mensen toch de voorkeur. |



|  |
|--|
| De planten in de grote hal misschien wat meer aandacht geven?<br>Oud blad verwijderen bv !   |
| n.v.t.   |
| Niet van toepassing  |
| Als ik ooit verhuizen moet wil ik deze huisartsenpraktijk "meenemen", dat zegt genoeg denk ik.   |
| Ik heb "nvt" aangeklikt bij die vragen waarbij ik geen ervaring heb met de situatie, waardoor ik daarover ook geen mening heb.   |
| Hallo ik bel weinig met de praktijk, doe veel via de app (medgemak.) Bevalt prima krijg vaak snel antwoord.  |
| Ik ben erg tevreden!   |
| Geen klachten. Dokter de Waard is een zeer kundig arts.  |
| Vriendelijk, accuraat  |
| Een gezonde discussie op zijn tijd kan geen kwaad en hebben we wel eens, maar we weten van elkaar goed wat we aan elkaar hebben, en zijn blij met onze dokter de de Waard.   |
| Geen   |
| geen   |
| Geen   |
| Ben zeer tevreden over de praktijk<br>En de medewerkers !  |
| .  |
| Vooral de informatie bij het bellen, bandje, irritant en veeeeel te lang   |
| Geen   |
| Wat mij opvalt dat er wel veel assistentes zijn  |
| De huisarts heeft veel geduld om naar zijn patiënten te luisteren over zijn of haar klachten.<br>Ook ben ik tevreden over mijn thuiszorg, en mijn specialisten van het ziekenhuis in drachten en Leeuwarden en dokkum.<br>Ook ben ik tevreden over mijn therapeut in Kollum.<br>Daarom geef ik een dikke 10 als waardering.  |
| Prima praktijk. Zeer tevreden. Ik bel zelden maar digitaal krijg ik altijd snel antwoord ( werd niet gevraagd)   |
| Heel veel nvt ingevuld.<br>Heb gelukkig geen ervaring  |
| In de wachtkamer vind ik de filmpjes met geluid nogal storend, omdat als je even moet wachten de filmpjes herhaaldelijk ziet en hoort. Als je wilt lezen leidt het erg af.<br>Ook vind ik het niet altijd duidelijk wanneer de assistente bereikbaar is als je belt.<br>Verder vind ik het een kundige en prettige praktijk waar ik vertrouwen in heb.   |
| Kapstok/Garderobe in de hal  |
| ik mis "weet ik niet" in de antwoorden. Daar heb ik maar "n.v.t." ingevuld.  |
| De wachtruimte vind ik rommelig, overal wat stoelen, ergens een tafel...maar echt van belang is dat natuurlijk niet: het is er schoon en je zit te wachten... Verder is alles prima!   |
| Opknappen wachtruimte. Gedateerde muurschilderingen.   |
| Fijne huisarts! Vriendelijk, kundig, vertrouwd.<br>Soms is het lastig om voorbij de assistente te komen....maar ik bel echt niet voor niks.<br>Jammer dat de digitale systemen voor mij zo ingewikkeld zijn, ik vind dat onprettig....maar begrijp wel dat het steeds meer zo gaat. Ik had liever een meer persoonlijk contact   |
| Tevreden!  |
| Prettige huisartsenpraktijk.   |
| zijn zeer tevreden   |
| nvt  |
| Mijn eigen huisarts is weinig beschikbaar voor afspraken. Dat is jammer.   |
| Algemene dingen waar je toch niks aan kunt doen.<br>De tijden veranderen nu eenmaal, blij dat er nog een huisarts is!  |
| Ik zou het wel op prijs stellen, dat er eens een enkele keer zou worden geïnformeerd hoe het met je is!  |
| geen opmerkingen voor zover  |
| Ik vind het een goede praktijk.  |
| Over de praktijk ben ik zeer tevreden.<br>Voor een spoedgeval met ons zontje kon ik ook meteen terecht.<br>Via de MedGemak app kunnen afspraken gemaakt worden wanneer het mij past, dat is fijn. En het contact met dokter De Waard is goed, ik had niet beter kunnen wensen!<br>1 assistent is lastig om mee te praten en houdt je lang aan de lijn en uiteindelijk kom je tot niks: overal is tijdgebrek in de zorg, zij heeft blijkbaar erg veel tijd over.<br>Margreet de Groof is een grote aanfluiting, en verdient haar geld zeer gemakkelijk gezien haar functie: als je op deze manier handelt kan iemand van Caparis deze functie ook prima uitoefenen. |
| Voor de rest ben ik hartstikke tevreden!   |
| mn dokterswachter is slecht bereikbaar, daarom al meerdere keren 112 moeten vragen om contact te krijgen met een deskundige  |



Ik vind de praktijk ook via de MedMij/MedGemak uitstekend bereikbaar. Heel modern en toegankelijk. De entree en wachtkamer van de praktijk vind ik persoonlijk niet heel erg aangekleed. Je zit altijd wat verloren en versnipperd in de grote ruimte. Dat kan sfeervoller. Ik zou wat vernieuwing in het lesmateriaal zeer aanbevelen, te meer omdat tijdschriften uit 2019 ook niet het meest recente medische / leefstijl nieuws bevatten. En het voelt ook wat onhygiënisch, zo'n blaadje wat 5 jaar lang is doorgebladerd. Verder super tevreden over jullie zorg. We hebben een fantastische huisartsenpraktijk, ik en wij als gezin zijn erg blij met jullie. Complimenten voor de kundig- en toegankelijkheid!

-

### Privacy van uw patiënten

Vanwege de privacy wetgeving hebben we uw patiënten uitdrukkelijk verzocht geen persoonlijke gegevens of gezondheidsklachten in te vullen.

Mocht een patiënt dit toch hebben ingevuld, geef dit a.u.b. door aan NPA via [bureau@praktijkaccreditering.nl](mailto:bureau@praktijkaccreditering.nl). Wij verwijderen dit dan direct.