

Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over uw praktijk:

967, Groepspraktijk Huisartsen Holten, Keizersweg 32 HOLTEN

Datum aanmaak rapport: 21-3-2025

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 15-03-2024 tot en met 15-05-2024

Aantal patiënten lijsten dat bij de analyse betrokken is: 444

Uw gebouw

Tabel 1

Uw patiënten vinden dat:	% ja	Referentie waarde
De stoelen in de wachtkamer prettig zitten:	85,9%	85%
De speelgelegenheid in de wachtkamer voldoende is:	75,6%	79%
De wachtkamer voldoende licht en helder is:	94,6%	95%
Het klimaat in de wachtkamer aangenaam is:	88,3%	90%
Er voldoende leesmateriaal in de wachtkamer is:	51,6%	78%
Score (sommatie)	395,9%	427%

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:	14,9%	19%
Netheid en hygiëne in de praktijk beter kan:	4,7%	9%
Kan horen wat aan de balie besproken wordt:	15,5%	42%
Gespreksflarden uit de spreekkamer opvangt:	1,4%	7%
Vertrouwelijke informatie opvangt:	2,5%	5%
Score (sommatie)	38,9%	82%

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:	3,8 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:	95,9%	93%
De gewenste hulp bij spoed overdag biedt:	93,6%	93%
Duidelijke informatie over praktijkregels heeft:	84,8%	88%
Score (sommatie)	274,3%	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:	30,6%	40%
Opvang bij spoedeisende hulp in de praktijk kan verbeteren:	16,2%	24%
Zij bij het bellen van de praktijk vaker dan 1x een antwoordapparaat krijgt:	32,2%	36%
Score (sommatie)	79,0%	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:	95,2%	94%
Ze meestal op een geschikt moment terecht kunnen:	89,1%	91%
Ze de mogelijkheid hebben een langer consult af te spreken:	95,8%	93%
De huisarts gemakkelijk telefonisch te raadplegen is:	73,6%	75%
Score (sommatie)	353,6%	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:	54,4%	26%
De assistente een belemmering is voor contact met huisarts:	15,5%	14%
Score (sommatie)	69,9%	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:	83,8	82,7
de behulpzaamheid van de medewerkers in de praktijk:	86,4	86,6
het krijgen van een afspraak op het moment dat het hem/haar schikte:	79,8	82,6
de telefonische bereikbaarheid van de praktijk:	80,3	78,3
de mogelijkheid om de huisarts aan de telefoon te krijgen:	72,2	73,7
de wachttijd in de wachtkamer:	72,1	72,0
het verlenen van hulp bij gezondheidsproblemen die onmiddellijk aandacht vragen:	84,9	85,4
Gemiddelde score van de maximaal te halen 100:	80,0	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:	27,4%	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:	53,7%	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:	83,9%	83%
De huisarts geïnformeerd is over behandeling door waarnemer:	93,0%	93%
De vakanties van eigen huisarts goed waren aangegeven:	60,3%	79%
Score (sommatie)	237,2%	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:	62,0%	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:	47,0%	58%
aangeeft de mogelijkheid te hebben patiëntgegevens in te zien:	88,8%	84%

Achtergrondkenmerken respondenten

Tabel 14

Kenmerken:	Waarde	Referentie waarde
Gemiddelde leeftijd van de respondent:	58,1	54,6 jaar
Percentage manlijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	38,7%	37%
Percentage vrouwelijke respondenten. n= totaal aantal respondenten:	61,3%	63%
Gemiddeld aantal bezoeken aan/van de huisarts in de afgelopen 12 maanden:	2,7	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:
Ik ervaar de wachtruimte als klein, benauwd en saai. Uiteraard is dit een persoonlijke mening.
Vragen aan huisarts die ik via mijn gemak.
goede huisartsenpraktijk met veel aandacht voor patiënt
Dhr Drost is een fijne huisarts, vriendelijk, toegankelijk en bekwaam
Graag iets van zachte muziek in de wachtkamer. Dodelijke stilte. Hoorbaar wat er besproken wordt bij de balie.
Ik ben al een paar jaar niet in de huisartsenpraktijk geweest, deze vragenlijst is voor mij daardoor niet helemaal relevant .
Persoonlijk vind ik de zorg als erg afstandelijk. Weinig contact ook bij ernstige aandoeningen. Dat schaadt de vertrouwensrelatie met de arts. Ken hem niet. Voor de praktijkbegeleidster (is dat de juiste benaming?) heb ik veel respect.
Gelukkig weinig ervaring met de praktijk, dus mijn info weinig zeggend
vind wel dat je erg laat aan de beurt bent wanneer je word door gestuurd naar DZ specialist
Ik ben tevreden met de huisartsenpost en de huisarts. Wel vind ik de wand en vloerbekleding in de wacht en spreekkamer veel te druk. Er is geen enkel prikkelvrije muur of vloer.
Stuur dit soort enquetes direct via e-mail, nu heb ik 6 stappen nodig voor ik de enquête heb bereikt.
Waar ik NVT heb neergezet weet ik het niet omdat dit nog niet is voorgekomen.
Ik kom niet vaak bij de huisarts maar recent had ik wat problemen en werd prima geholpen.
Vindt het jammer dat ik elke keer uit moet leggen wat .m'n ziektebeeld is. Zowel vervanger als de secretaresse
Assistente moet zich meer inleven in de patiënt, ik voelde me tijdens een telefoongesprek in december jl als een klein kind behandeld.
Ik maak meestal online een afspraak bij mijn eigen huisarts. Meestal geen dringende zaken en dus is het prima dat het pas een paar weken later kan. Voor dringende zaken ben ik niet geweest, maar ik verwacht dan niet bij mijn eigen huisarts terecht te kunnen. Dat zou ik wel vervelend vinden.
Geen
Telefonisch bereikbaarheid assistentes (geen spoed) is voor verbetering vatbaar. Soms vrij lange wachttijd
Ondanks alle goede hulp van andere huisartsen zou ik toch graag vaker en liefst altijd door mijn 'eigen' huisarts geholpen willen worden. De binding komt dit zeker ten goede.



Ik vind het vervelend dat ik mijn eigen huisarts bijna nooit heb, ze is vaak al vol.
Hele fijne praktijk, altijd vriendelijk en behulpzaam
Vaker nvt ingevuld, omdat ik zelf geen ervaring met die vraag had
Ik ben een gelukkig , gezonde vrouw waardoor veel niet van belang is. Ik heb een jaarlijkse controle die ik kan plannen bij mijn eigen huisarts. Verder word ik altijd keurig te woord gestaan en is t een fijne praktijk
de website mijngezondheid.net is niet gebruikersvriendelijk; er worden steeds aanpassingen gedaan, waardoor het lastig is zaken terug te vinden. Bijv. de manier van bloeduitslagen tonen.
We zijn erg tevreden over dokter Lenaerts. Ze is altijd opgewekt, duidelijk en niet twijfelachtig. Ze is ook begaan met mijn vrouw en ik en is doortastend in haar optreden
-
er is een vreemde stilte in de wachtkamer als ik er zit(kan aan mij liggen??) Ik zou het persoonlijk wel prettig vinden dat er een achtergrondmuziekje is
Ik ben zeer tevreden over onze huisartsen praktijk. Het enige wat een nadeel is, is de afgesloten wachtkamer, het voelt niet prettig met bijv. Griepige hoestende mensen in een afgesloten ruimte te zitten. Verder complimenten aan de assistentes die altijd behulpzaam en vriendelijk zijn, en ook erg fijn dat je meestal dezelfde dag terecht kunt. Huisartsenpraktijk in Holten is een voorbeeld van hoe het moet zijn
Geen opmerkingen zeer tevreden.
Prima praktijk. Ik ben zeer tevreden.
Ik ben gewoon best tevreden. Alles wat een assistente of verpleegkundige de huisarts uit handen kan nemen is gewoon meegenomen.
In de wachtkamer zou het heel prettig zijn om een achtergrond muziekje te hebben , bijvoorbeeld de radio aan . Er heerst nu soms een ongemakkelijke stilte.
Nvt
Prima praktijk. Aardig. Deskundig. Meedenkend. Complimenten!
Geen
Spreekuur-tijden : zou fijn zijn als het ook ergens tussen 16.00-18.00 kan, na het werk. Nu vaak spoedplekken.
Bij metingen zou het prettig zijn dat het meetresultaten genoteerd wordt in het door patient inzichtelijk dossier ipv dat het resultaat goed is. Voorbeeld is psa waarde
Ik ben tevreden
Wachttijden in wachtkamer mogen korter
Iets gezelliger wachtkamer. Voorkeur voor muziek op de achtergrond. Mag evt gewoon een radiozender. Het is nu soms net een aula. Doodse stilte en ook die dode bladeren glaswand oogt niet vrolijk. Een beetje deprimerend. Als je komt om beter te worden mag er best een positieve, rustige sfeer zijn.
Geen
Prettige huisartsenpraktijk, rustige sfeer, geen haast, heel persoonlijk (fijn).
Ik ben erg tevreden over mijn huisartsenpraktijk.
Uiterst tevreden over mijn huisarts Dr De Jong
Vervelend dat je niet bij je eigen huisarts terecht kan op de dag wanneer je belt.
-
prima voor elkaar, dik tevreden, ga zo door!
Eigen huisarts heeft nooit tijd. Wordt altijd door waarnemend arts gezien. Dit is de laatste 4x het geval geweest.
Fijne praktijk, met goede medewerkers! Complimenten!
Nvt
Het is niet altijd mogelijk je eigen huisarts op dezelfde dag te spreken, maar enkele dagen later. Dat vindt ze i jammer omdat een waarnemer je toch minder goed kent.
nee
Nvt ingevuld als ik het antwoord niet wist of dat er iets anders moest staan dan een getal.
Relatief weinig contact, daardoor zijn een aantal vragen moeilijk te beantwoorden. Med Gemak is een Goed hulpmiddel
Nvt zijn ingevuld omdat hier geen ervaring mee is
Ik ben tevreden over de huisarts en de praktijk.
-
Telefonische bereikbaarheid is slecht. Assistentes plegen een kruisverhoor bij het maken van een afspraak, belachelijk. Is voor mij een reden om niet naar de huisarts te gaan. Als het noodzakelijk is direct naar de spoedpost.
Enige punt, de wachtkamer vind ik mooi qua kleur, maar als je hoofdpijn hebt of al draaierig/duizelig bent, versterkt dit door kleur/motief.



Mijn indruk is dat jullie bewust bezig zijn om goede zorg te leveren en voor de mensen willen klaar staan. Ik heb een goed gevoel bij de huisartsenpraktijk, ondanks dat ik er niet veel kom. De assistentes staan mij vriendelijk te woord en ik word goed verder geholpen met telefonisch advies. Dankjulliewel voor jullie inzet, elke dag weer!
Ik maak afspraken en stel vragen via MGN
Ik vind dat de doktoren sommige dingen best serieuzer mogen nemen. Eerder doorsturen naar een ziekenhuis bijvoorbeeld.
Prima tevreden
In de wachtkamer is er vaak een ongemakkelijke sfeer. Dit komt doordat het er zo stil is. Door wat muziek op de achtergrond kan dit worden voorkomen.
Patiëntendossier niet toegankelijk via mijn gezondheidsnet.
Ik ben regelmatig van het kastje naar de muur gestuurd. Betreft vragen voor/van ziekenhuizen/huisarts
Eigenlijk wel tevreden over de gang van zaken in deze praktijk.
Ik vind het fijn dat je makkelijk met een waarneembare huisarts een afspraak kan maken
geen
Het zou prettig zijn om altijd bij je eigen huisarts terecht te kunnen. Dit is meestal niet het geval.
De praktijk is in mijn ogen toegankelijk en vriendelijk opgezet. Voor uiteenlopende klachten kan iedereen hier goed terecht. En wordt vriendelijk en correct behandeld.
Wellicht aangeven met bordjes waar de uitgang is? Na een bezoek aan de spreekkamer ervaar ik dit als onduidelijk. En een top; fijn dat de mogelijkheid voor een online e consult bestaat, effectief en efficiënt!
Ik kom in algemeen weinig bij huisarts. Ben tevreden en blij met de plaatselijke mogelijkheid.
De afwisseling van artsen is een groot nadeel. Plus als er wat door de ene arts gezegd word, word dat door een andere weer tegen gesproken. Ook worden klachten NIET serieus genomen, en afgeschreven met een zalfje (waar ik dan weer allergisch voor ben).
geen op of aanmerkingen
De assistentes zijn vriendelijk, maar doen soms heel moeilijk als je een afspraak wilt maken. We bellen niet snel, dus als we bellen, is dat omdat we het niet vertrouwen en gezien willen worden door een arts. Het is bij mijn vriendin zelfs gebeurd dat ze geen afspraak kon krijgen voor haar behoorlijke zieke zoon. Ze heeft uiteindelijk enorm aangedrongen en hij bleek een flinke longontsteking te hebben. Dat moet echt wel anders. Verder zijn we heel tevreden over de praktijk en onze eigen huisarts (Leenaers). Ook zijn we prima geholpen bij vervangende huisartsen.
Assistentes willen ook te vaak voor huisarts spelen en je moet bij iedereen aan de telefoon alles opnieuw uitleggen. Dit is heel slecht. Gewoon een betere database met de basisinformatie op het scherm als iemand belt. Zodat je kan zien is het een zeurpiet die iedere week belt of iemand die zelden belt met een echt probleem. En een prive gesprek als nazorg in de kantine kan echt niet.
Uitstekende huisartsenpraktijk in Holten.
Met name het kunnen maken van een afspraak is vaak moeilijk Het is mij overkomen dat ik 3 dagen moest wachten voor problemen met mijn gezondheid waardoor mijn gezondheid dermate achteruit ging dat ik langdurig thuis moest blijven
Blijft moeilijk om eigen arts te krijgen, dan ben je al gauw 14 dgn verder
Ik heb eerlijk gezegd geen idee wie mijn huisarts is, maar de keren dat ik hier geweest ben, was het allemaal prima in orde.
De huisartsen leveren uitstekende zorg. De enquête vragen zijn niet altijd doeltreffend. Indien bv een bepaalde zorgvorm niet gebruikt is, wordt geen goed alter atief geboden naast ja of nee.
Gewoon goede praktijk met bekwame medewerkers.
Met name de gesloten gehorige wachtkamer zonder directe contact is vervelend
een afspraak maken bij eigen huisarts kan vaak niet voor dezelfde dag. Het zou handig zijn, als op de website vermeld zou staan, wanneer welke huisarts aanwezig is in de praktijk!! Dat was eerder wel zo. Dan kun je zelf, bij evt niet spoed dingen, rekening houden op welke dag je de afspraak wilt maken bij je huisarts.
Ik vond het erg moeilijk om de assistente zo ver te krijgen om een afspraak met de arts te maken
De arts zou zich wat meer kunnen inleven in de klacht van de patiënt en eerst luisteren en niet direct in zijn computer duiken om met de verkeerde conclusies te komen
De huisartsondersteuning neemt te veel de rol van huisarts over.
Ik heb geen opmerkingen ben zeer tevreden.
De contacten die ik heb gehad waren goed
Fijne persoonlijke benadering van de huisartsenpraktijk. Wel graag meer aandacht voor preventieve behandelingen (moest "smeken" om cholesterol onderzoek. Eindelijk gekregen en inderdaad te hoog. Onderzoeken al bloeddruk, cholesterol, uitstrijkjes, mammograms, suiker, gewicht, dikke darm enz zouden een leven lang periodiek automatisch moeten zijn.
Belachelijk dat je nu nog steeds een mondkapje op moet bij keel/hoestklachten. Geen enkele andere praktijk gehoord waar dat nu nog moet...
Personeel in de Praktijk werkt prima. Ze zijn professioneel en ook nog eens aardig. Enige probleem wat ik tegenkom is, dat het spreekuur vol is. Betekent dat ik 2 dagen moet wachten om gezien te worden. Dit vind ik niet oke.
-
In de wachtkamer is het erg stil. Radio aan zal al prettig zijn.
Het onderzoek 'vergeet' de mogelijkheid om de huisarts (eerst) digitaal te benaderen, zeker bij meer sluimerende zaken.



<p>Bellen naar de praktijk is altijd een belemmering voor mij. Dit hoor ik van meerdere mensen om mij heen. Dit heeft met name te maken met de wat afstandelijke houding van de assistente.</p> <p>Op het moment van bellen moeten veel mensen al een drempel over en ,om voor mezelf te spreken, voel ik mij wat kwetsbaar. Het maakt dan echt een verschil of er zakelijk of empathisch gereageerd wordt.</p> <p>Ik vind het meestal erg zakelijk en niet prettig.</p>
<p>Ik begrijp dat er triage plaats moet vinden door de assistentes maar de vriendelijkheid daarbij laat soms te wensen over. Ik ben zeker geen frequente dokterbezoeker, dat kan in mijn dossier nagekeken worden. Ik verwacht dan ook niet dat als ik wél een keer bel om een afspraak te maken dat ik wordt doorverwezen naar Thuisarts.nl.</p>
<p>Wachttijden tel erg lang</p>
<p>Bij vraag 37 en 38 had ik graag de optie weet ik niet willen invullen. Wat mij betreft zou het fijner zijn als je vaker bij je eigen huisarts terecht kunt.</p>
<p>Ik heb gelukkig weinig de huisarts nodig.</p>
<p>Prima groepspraktijk, waar je klachten altijd serieus worden genomen. Er heerst een prettige sfeer.</p>
<p>Ik vind het vervelend als er geen spoed is een afspraak pas 4 of meer werkdagen later mogelijk is</p>
<p>Tevreden over de praktijk in Holten.</p>
<p>een aantal vragen kan ik niet beantwoorden en ben ik wel benieuwd naar, bijv. of een waarnemend arts op de hoogte is van het klachten en een eerder stadium, evenals of de eigen huisarts op de hoogte is.</p>
<p>Over het algemeen heel tevreden over de dienstverlening! Jullie gaan mee met de tijd en hebben tegelijkertijd ook persoonlijke aandacht voor de patiënt. Ik voel me gehoord en begrepen, ook als er iets is met de kinderen. Misschien is dat nog wel belangrijker dan een directe oplossing.</p>
<p>Ik ben erg tevreden over mijn eigen huisarts, mevrouw Leenaers.</p> <p>De wachtruimte vind ik sinds de laatste verbouwing een regelrechte ramp. De woorden kil, onpersoonlijk en mislukt design zijn hierop volledig van toepassing. Een wachtruimte moet niet de huisartsen bevallen, maar de patiënten. DIE MOETEN ER ZITTEN!</p>
<p>geen</p>
<p>Prima praktijk!</p>
<p>nvt</p>
<p>Deskundig en open</p>
<p>ik mis in de hele vragenlijst de super goede mogelijkheid van het digitaal contact kunnen hebben met de praktijk.</p> <p>Door digitale mogelijkheid heb ik heldere uitleg in bericht ontvangen, dan is een gesprek zeker niet noodzakelijk voor mij! Ook kan ik digitaal afspraken maken, perfect toch?!</p>
<p>Geen opmerkingen.</p>
<p>Diverse vragen n.v.t. aangezien ik hier geen ervaring in heb</p>
<p>Ik ben over het algemeen heel tevreden over de huisartsenpraktijk Holten</p>
<p>Geen</p>
<p>Ik heb mijn eigen huisarts eigenlijk in de 5 jaar dat hij mijn huisarts is eigenlijk nog nooit zelf gezien of gesproken. Bij het maken van een afspraak word ik eigenlijk altijd bij een andere huisarts ingedeeld.</p>
<p>We zijn positief tevreden over onze huisarts cq praktijk.</p>
<p>Bij sommige vragen had ik graag de keuze : geen idee willen hebben. Of dat je bij iedere vraag wat info kon toevoegen.</p>
<p>Blij met dokter Lenaers.</p>
<p>Ik ben erg tevreden over de deskundige benadering</p>
<p>N.v.t.</p>
<p>Antwoorden enquête beetje beperkt: ja/soms/nee/nvt</p>
<p>geen</p>
<p>De praktijk als geheel is erg ongezellig. De belangrijkste reden daarvoor, kunnen jullie niks aan doen, dat is de grootschaligheid. Altijd een assistente bij de balie (iets kleiner maken) zou al helpen. En de wachtkamer wat gezelliger maken (een paar planten, een muziekje, een paar leuke tijdschriften, speelgoed, een spelletje ook voor volwassenen). In de wachtkamer wachten is heel onprettig. Mensen durven amper adem te halen van de spanning en het gebrek aan afleiding. Ik was zelf nog nooit eerder in zo'n ongemakkelijke echkamer geweest. De vorm werk misschien ook niet mee. Ik weet niet precies wat het is. Qua sfeer vind ik het een onprettige praktijk.</p>
<p>Er is altijd ruimte voor verbetering, ookal is het op dit moment goed.</p> <p>Ik ben zeer tevreden over de praktijk.</p>
<p>apotheek is zeer slecht klopt niks meer. van verkeerde medicijnen. dan veel te vroeg dan te laat</p> <p>nou heb ik weer hele party verkeerde inhalers foster rood .in plaats van paars.</p> <p>als je wat besteld krijg je geen mail. moet je er weer heen. dan hebben ze het niet klaar liggen. moet je nog een keer komen . een en al ellende.</p>
<p>Mijn huisarts heb ik al jaren voor mijzelf gezien, alleen voor de kinderen. op veel antwoorden heb ik nvt ingevuld, omdat ik het niet weet</p>
<p>Betreft telefonische bereikbaarheid, persoonlijk maak ik afspraken via mijn gezondheid en hou ook via dit medium contact met mijn huisarts</p>
<p>Ik ben over het algemeen tevreden met onze huisartsenpraktijk.</p> <p>Alleen het parkeren laat te wensen over. Vanwege lange wegwerkzaamheden</p>
<p>Beantwoording vragen vaak te zwart wit. Alleen maar ja, nee of n.v.t.</p>
<p>We wonen nog maar kort in Holten. Pas 2x de huisarts gezien. Ervaring was prima</p>
<p>Ik ben zeer tevreden of de huisarts, de praktijk en de ondersteuners. Steeds goed geholpen.</p>
<p>Ze laten je vaak doorlopen met dingen, en dan moet je al snel naar het ziekenhuis, terwijl dat voor mijn gevoel niet nodig had kunnen zijn. Er wordt niet altijd goed geluisterd naar je klachten en je zorg. Verder wel een mooie praktijk.</p>



geen
geen
Ik ben heel tevreden over de huisartspraktijk Mis alleen een muzikje in de wachtruimte
Ben zeer tevreden.
Graag wat sneller bij eigen huisarts dit kan soms weken duren
Geen, enquêtes zijn vaak niet eenduidig en geheel objectief in te vullen
Geen
Muziekje in de wachtkamer zou fijn zijn. Dat maakt het niet zo steriel.
heb soms het gevoel dat een huisarts me niet echt serieus neemt en daardoor ga ik het liefste helemaal niet. Waardoor ik dus soms zorg mijd, wat ook weer niet altijd slim is ... Opmerkingen bv van huisarts dat ze moet bekijken of mijn zorgvraag/ doorverwijzing wel zinvol is...terwijl ik soms jaren niet naar een huisarts ga ,geven mij dit gevoel.
-
Geen
Ik ben zeer tevreden met de Holtens huisartsenpraktijk
Huisarts loopt meestal een half uur uit
Ik maak soms maar geen afspraak, terwijl ik haar wel nodig heb: ze is er toch niet, ze zit al vol, ik weet dat ze druk is en vindt mezelf minder belangrijk. De drempel is hoger geworden en dat is jammer. Voel me ook gejaagd tijdens een consult. Volle wachtkamer, ze loopt al achter.....
Vind persoonlijk dat de assistenten soms teveel voor huisarts spelen. En bepalen dat je niet ziek genoeg bent om te komen. Ik voel mij dan bezwaard om toch een afspraak door te drukken..
Ik vind mijn gezondheidsnet een hele fijne toevoeging aan alles wat er in de praktijk zelf plaats vindt. Ik voel me op m'n gemak in de praktijk, dus wat mij betreft geen verbeterpunten!
Zorgvuldiger omgaan met klachten van patiënten. Vooral patiënten die niet voor elke kleinigheid bij de huisarts komen, dus serieus nemen als ze met serieuze klachten komen.
De huisart zou meer bevoegdheden voor doorverwijzing moeten hebben t.a.v. het stellen van een diagnose. Nu komt het wel eens neer op symptoombestrijding dan het zoeken naar de oorzaak van het ziektebeeld.
Aandacht voor de balie. Deze is slecht bezet. Zeker voor ouderen onder ons is dit erg lastig. Ik zie mensen erg lang wachten, soms gaan ze zelfs weer weg
Soms zijn de wachttijden echt lang. Te lang. Enige duidelijkheid mag dan wel geboden worden, bijvoorbeeld bij een spoedgeval. Er wordt namelijk niet iets gecommuniceerd als dit het geval is.
Voor rest prima!
Ik ben over het algemeen erg tevreden. Ook de online consulting werkt goed.
ik heb bijna overal nvt ingevoerd, omdat ik al niet eens een afspraak kan maken bij/met mijn huisarts omdat ik(bijna) dood moet zijn om überhaupt een afspraak te kunnen maken. En als er dan al een afspraak gemaakt kan worden zal dat zeer wrs ook niet bij mijn eigen huisarts zijn. De assistentes maken het er na, dat je of niet meer gaat of dat je de post in het ziekenhuis gaat bellen. Ik neem aan, dat de assistentes geen opleiding tot assistent huisartsen hebben gevolgd, dus hoe kunnen zij in vredesnaam bepalen of ik een huisarts MAG zien. Daarbij krijg je nog eens verkeerd advies zoals hoestdranken oi voorgeschreven door hen! In een woorde WAARDELOOS! Er zal het nodige veranderd moeten gaan worden voor diegene die nauwelijks een huisarts bezoeken en dan graag een afspraak willen, maar domweg tegen gehouden worden door de assitentes > zeer slecht!
Ander voorbeeld > als oude bellen voor een minderjarig kind mag ook niet want ze willen dan alsnog het kind spreken! Hoezo!
Ik hoop met recht dat er iets aan gedaan wordt want het is bedroevend! hier in Holten!
Mijn huisarts is meneer Drost. Meer dan tevreden ben ik over hem. Een zeer professionele arts die mij en mijn kinderen met veel respect behandelt. Wij voelen ons door hem altijd serieus genomen. Topper van een huisarts
Alles is prima geregeld in de huisartsenpraktijk.
Om een dubbele afspraak te maken is het niet mogelijk om het digitaal te doen.
Er was een vraag of je privacy medische informatie kon horen, dat is niet vanuit de spreekkamers, wel dat mede patiënten onderling met elkaar spreken waar ze voor komen, welk traject ze hebben gehad, etc, etc.
ik bel zelden, maar bespreek kleine vragen via de mail. Dat werkt prima en ik heb altijd snel een duidelijk antwoord. Dit verdient zeker 5 punten
Geen
Avondspreekuur invoeren
/
Worden vaak helemaal niet serieus genomen hier. Een doorverwijzing krijgen gaat lastig . Iedere keer een andere arts want sommigen werken niet vaak.
Ik kan sneller een afspraak maken met een dierenarts dan de huis arts, als ik bel duurt het doorgaans erg lang voor ik een assistente aan de lijn heb, ik begrijp ook dat u lastig wordt gevallen voor veel kleine dingen, dat is mijn insteek, mensen gaan veel sneller naar een arts dan vroeger? Ik ga 1x per jaar een controle laten doen, dat doet een praktijkassistent, maar ik vraag mij werkelijk af of dit wel goed is, ik heb best wel wat kleine klachten en mijn gewicht kan ik maar met moeite op peil houden, zou daar een arts niet veel beter op zijn plek zijn. ik zie mijn huisarts zo wie zo eigenlijk nooit meer.
Tot nu toe gelukkig weinig beroep hoeven doen op de praktijk/huisarts dus sommige vragen niet kunnen beantwoorden of beoordelen.....
Nvt



Met sommige situaties waar ik nvt heb ingevuld heb ik geen ervaring.
Ik heb in 2021 (erg lang geleden) m'n oren uit laten spuiten. De assistente heeft toen m'n trommelvlies kapot gespoten. Ik ben toen 3x naar het Deventer ziekenhuis geweest en de kosten waren voor mijn rekening. Mijn vraag is of de huisartsenpraktijk verzekerd is voor medische missers.
Een muziekje in de wachtkamer zou fijn zijn
Juist als je niet geregeld over de vloer komt en ook zelf in de zorg actief bent, niet af doen met rust en kijk nog maar even aan. meer inschieten op preventie en leefstijl
Ik mis bij sommige vragen de mogelijkheid: ik weet het niet
Punt van aandacht: gesprekken aan de balie (telefonisch als fysiek) zijn hoorbaar in de wachtkamer.
Ik kom praktisch niet bij de huisartsen praktijk. Dus was het wat lastig invullen. Op de site is er ook veel info te vinden. Er werken meerdere huisartsen in deze praktijk. Is je eigen huisarts er niet, is er altijd wel een andere huisarts beschikbaar. En heb je ook nog de keuze of je liever bij een man of vrouw wilt als je dat wenst.
Ik wil graag mijn waardering over de praktijk uitspreken.
Geen
Afspraken maak ik vooral online, fijner dan telefonisch en goed overzicht van mogelijkheden. Dossier: zeker oudere info kan ik niet inzien. Weet dat er meer instaat dan ik online kan zien.
Geen opmerkingen. Erg positief.
Omdat er een huisarts wegging kreeg ik een andere huisarts. Op zich is dat prima, maar niet als je dat van de assistente moet horen omdat je ergens voor belt. Een huisarts die geen (persoonlijk) afscheid van je neemt, en geen introductie van een nieuwe huisarts (soort welkom/achtergrond) vind ik eigenlijk niet kunnen qua zorg en aandacht.
wachttijden aan de telefoon blijven te lang. muziek in het bandje komt erg irritant op mij over. kan dat niet rustgevender muziek worden? of maandelijks wisselen. afspraak maken met je eigen huisarts kan gemiddeld pas na 3 weken! de zorg is zo erg versnipperd dat is jammer.

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. Wij verwijderen dit dan direct.