

Klanttevredenheidsonderzoek 2024

Begin 2024 heeft de praktijk een klanttevredenheidsonderzoek gehouden, hierin werd uitgebreid ingegaan op ervaringen van patiënten met de praktijk, de apotheek, de artsen, de assistentes en de praktijkondersteuners. Hieronder een samenvatting van de enquête.

De pluspunten zijn:

- De meeste respondenten gaven aan erg tevreden te zijn over het respect wat de artsen tonen en het feit dat er voldoende tijd werd genomen om over uw klachten te spreken
- De meeste respondenten gaven aan erg tevreden te zijn over onze assistentes, een grote meerderheid omschrijft hen als behulpzaam, respectvol en goede omgang met privacy
- De meeste respondenten gaven aan erg tevreden te zijn over onze praktijkondersteuners, zij nemen u serieus, zijn respectvol en zij luisteren aandachtig.
- De apotheek wordt door een meerderheid van de respondenten beoordeeld met een 8 of hoger
- Er is veel tevredenheid over de uitleg omtrent medicatie en het respect voor uw privacy in de apotheek

Verbeterpunten zijn:

- *Spreekuurtijden beter bewaken. Sommige respondenten hadden de ervaring dat zij soms langer dan 15minuten moesten wachten op hun afspraak bij de arts.*
- *Telefonische bereikbaarheid: Sommige respondenten hadden als opmerking dat het 's ochtends rond 8uur druk kan zijn aan de telefoon, ondanks het feit dat er sinds enkele jaren meer dokters-assistentes ingezet worden op drukke tijden. Daarnaast gaven enkele respondenten aan dat er tussen 11.00-14.00 momenten zijn dat de telefonische bereikbaarheid niet optimaal is.*