



Cliënttevredenheidsonderzoek 2019

Resultaten van het onderzoek naar de
cliënttevredenheid over de dienstverlening van
De Nationale Trombose Dienst (NTD)

Inhoud

Voorwoord.....	3
Onderzoeksopzet.....	4
Methode van onderzoek.....	4
Onderzoekperiode.....	4
Overzicht gestelde vragen.....	4
Beoordeling vragen.....	5
Uitkomst onderzoek.....	5
Conclusie.....	6
Ter afsluiting.....	6
Bijlage 1 - overzicht grafieken.....	7
Vraag 1: Wat is uw geslacht?.....	7
Vraag 2: Welk cijfer geeft u de tijd en aandacht die de NTD voor u heeft?	7
Vraag 3: Welk cijfer geeft u de deskundigheid van de NTD?.....	8
Vraag 4: Welk cijfer geeft u de manier waarop u behandeld wordt door de NTD?	8
Vraag 5: Welk cijfer geeft u de begeleiding bij een ingreep of opname?.....	9
Vraag 6: Welk cijfer geeft u het telefonisch contact met de NTD?.....	9
Vraag 7: Welk cijfer geeft u de afhandeling van bestellingen (meetmiddelen)?	10
Vraag 8: De informatie die ik van de NTD krijg, is begrijpelijk voor mij.	10
Vraag 9: Ik heb het gevoel dat mijn (medische) gegevens veilig zijn bij de NTD.....	11
Vraag 10: Ik ben tevreden over de NTD, ik zou het een ander zeker aanbevelen.....	11

Voorwoord

De Nationale Trombose Dienst (NTD) wil graag weten hoe de cliënt onze dienstverlening ervaart. Wat gaat goed en waar kan het beter? Om die reden hebben alle cliënten een uitnodiging ontvangen om een vragenlijst in te vullen. In deze vragenlijst konden alle cliënten hun mening geven over de zorg en de werkwijze van de NTD.

Dit rapport geeft een beeld van de resultaten van het tevredenheidsonderzoek. De NTD is alle cliënten die aan het onderzoek hebben meegewerkt zeer dankbaar!!

Hugo Stoevelaar
Operationeel directeur

Onderzoeksopzet

Methode van onderzoek

Er is per e-mail een uitnodiging gestuurd naar de cliënten van de NTD met een link naar een online vragenlijst. Alleen cliënten die langer dan 3 maanden cliënt waren hebben deze uitnodiging ontvangen. Deze vragenlijst bestond uit 10 vragen. De respondenten konden 10 vragen beantwoorden door middel van het geven van een cijfer tussen 1 en 10. Naast deze vragen was er nog de mogelijkheid om opmerkingen door te geven. Een totaal van 1699 cliënten heeft de online vragenlijst ingevuld.

Onderzoekperiode

Januari 2020

Overzicht gestelde vragen

Nr.	Vraag
1	Wat is uw geslacht?
2	Welk cijfer geeft u de tijd en aandacht die de NTD voor u heeft?
3	Welk cijfer geeft u de deskundigheid van de NTD?
4	Welk cijfer geeft u de manier waarop u behandeld wordt door de NTD?
5	Welk cijfer geeft u de begeleiding bij een ingreep of opname?
6	Welk cijfer geeft u het telefonisch contact met de NTD?
7	Welk cijfer geeft u de afhandeling van bestellingen (meetmiddelen)?
8	De informatie die ik (telefonisch/schriftelijk) van de NTD krijg, is begrijpelijk voor mij.
9	Ik heb het gevoel dat mijn (medische) gegevens veilig zijn bij de NTD.
10	Ik ben tevreden over de NTD, ik zou het een ander zeker aanbevelen.

Beoordeling vragen

Vraag 1 (geslacht) was slechts een statistische vraag en is verder niet meegenomen in de becijfering. De vragen 2 tot en met 7 konden met een cijfer worden beantwoord, te weten 1 t/m 10.

Het eindcijfer per vraag is bepaald door de gegeven cijfers te delen door het aantal gegeven waarderingen, er is geen zwaarte toegekend aan bepaalde cijfers of vragen. In geval van een NVT is er de waarde 0 (nul) aan toegekend en is dit cijfer niet meegenomen in het gemiddelde. De vragen 8, 9 en 10 konden worden beantwoord met de onderstaande antwoorden, hierbij is aan elk antwoord een cijfer toegekend en hiervan is het gemiddelde cijfer berekend door de gegeven cijfers te delen door het aantal gegeven waarderingen, er is geen zwaarte toegekend aan bepaalde cijfers of vragen.

Te geven antwoord	Toegekend cijfer
Helemaal niet mee eens	2
Niet mee eens	4
Niet mee eens en niet mee eens	6
Mee eens	8
Helemaal mee eens	10

Uitkomst onderzoek

Hieronder is een overzicht geplaatst van de resultaten per gestelde vraag.

Nr.	Vraag	Cijfer
1	Wat is uw geslacht?	n.v.t.
2	Welk cijfer geeft u de tijd en aandacht die de NTD voor u heeft?	8,6
3	Welk cijfer geeft u de deskundigheid van de NTD?	8,6
4	Welk cijfer geeft u de manier waarop u behandeld wordt door de NTD?	8,7
5	Welk cijfer geeft u de begeleiding bij een ingreep of opname?	8,6
6	Welk cijfer geeft u het telefonisch contact met de NTD?	8,5
7	Welk cijfer geeft u de afhandeling van bestellingen (meetmiddelen)?	9,0
8	De informatie die ik (telefonisch/schriftelijk) van de NTD krijg, is begrijpelijk voor mij.	8,9



9	Ik heb het gevoel dat mijn (medische) gegevens veilig zijn bij de NTD.	8,5
10	Ik ben tevreden over de NTD, ik zou het een ander zeker aanbevelen.	9,0
	Totale gemiddelde cijfer	8,7

De opmerkingen die gemaakt zijn, in totaal 848, zijn bekeken en geanalyseerd. De grafieken zijn geplaatst in bijlage 1 - overzicht grafieken.

Conclusie

Gezien de resultaten kan de NTD concluderen dat de cliënten een zeer grote mate van tevredenheid hebben over de manier waarop de NTD haar diensten aanbiedt. Is de NTD dan bijna perfect? Nee zeker niet, in de open vraag (vraag 11) was er de mogelijkheid om opmerkingen te geven. Behalve mooie complimenten, is ook een groot aantal inhoudelijke opmerkingen gemaakt. Op deze opmerkingen zullen wij de komende tijd - via onze nieuwsbrieven - verder ingaan.

Ter afsluiting

Ik wil nogmaals iedereen heel erg bedanken voor het invullen van de vragenlijst en het geven van opmerkingen. Alle complimenten die op deze manier gegeven worden zijn heel erg fijn om te lezen en stiekem is dit natuurlijk waarvoor wij dit werk doen; blij en tevreden mensen die kunnen genieten van de vrijheid door zelf te prikken. Intern zullen alle opmerkingen worden rondgestuurd, maar met ruim 800 opmerkingen en complimenten is iedereen nog wel even zoet.

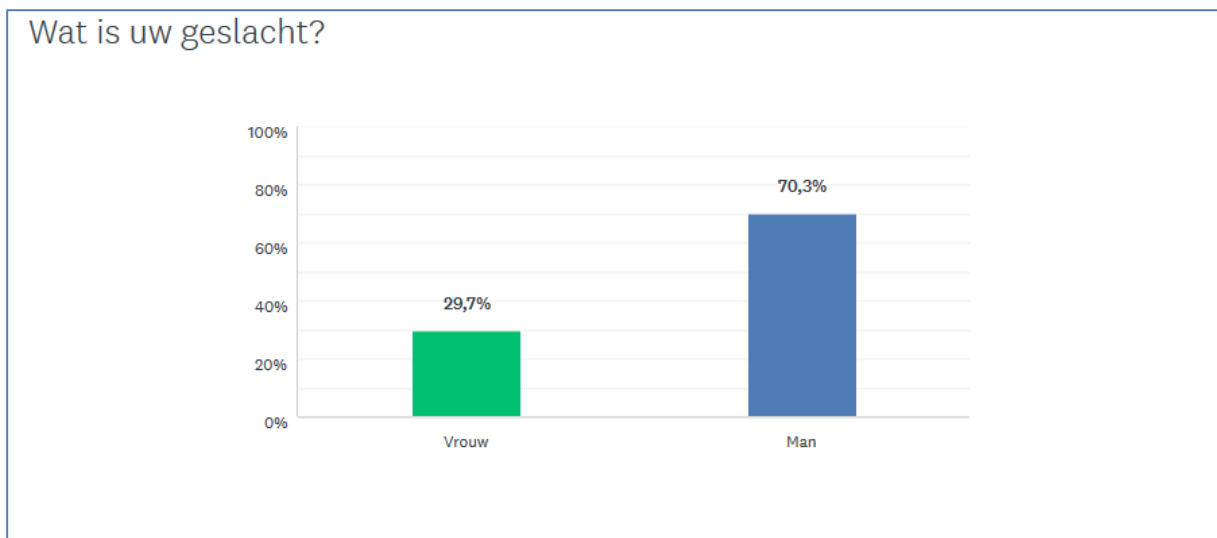
Hartelijke groet,
mede namens bestuur, directie en alle medewerkers van De Nationale Trombose Dienst

Hugo Stoevelaar
Operationeel directeur

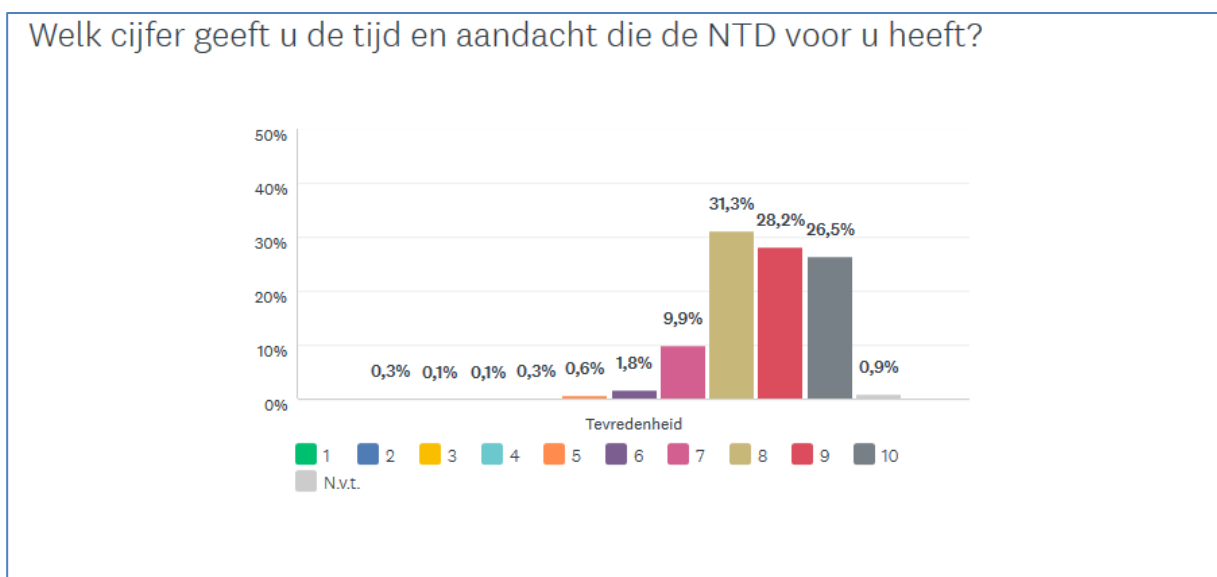


Bijlage 1 - overzicht grafieken

Vraag 1: Wat is uw geslacht?

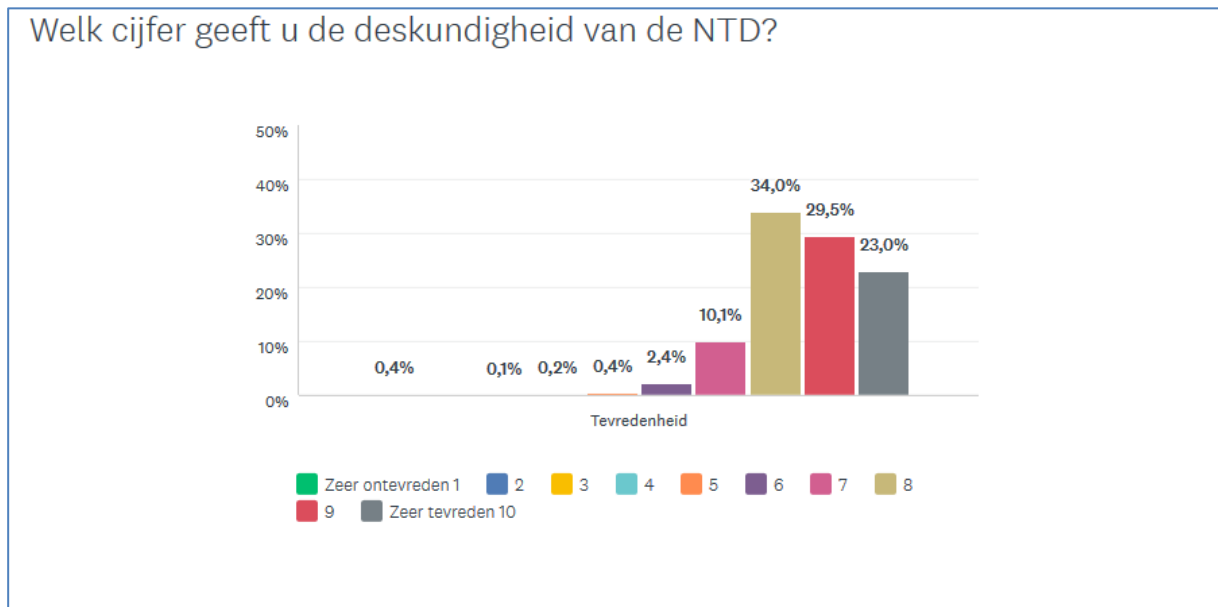


Vraag 2: Welk cijfer geeft u de tijd en aandacht die de NTD voor u heeft?

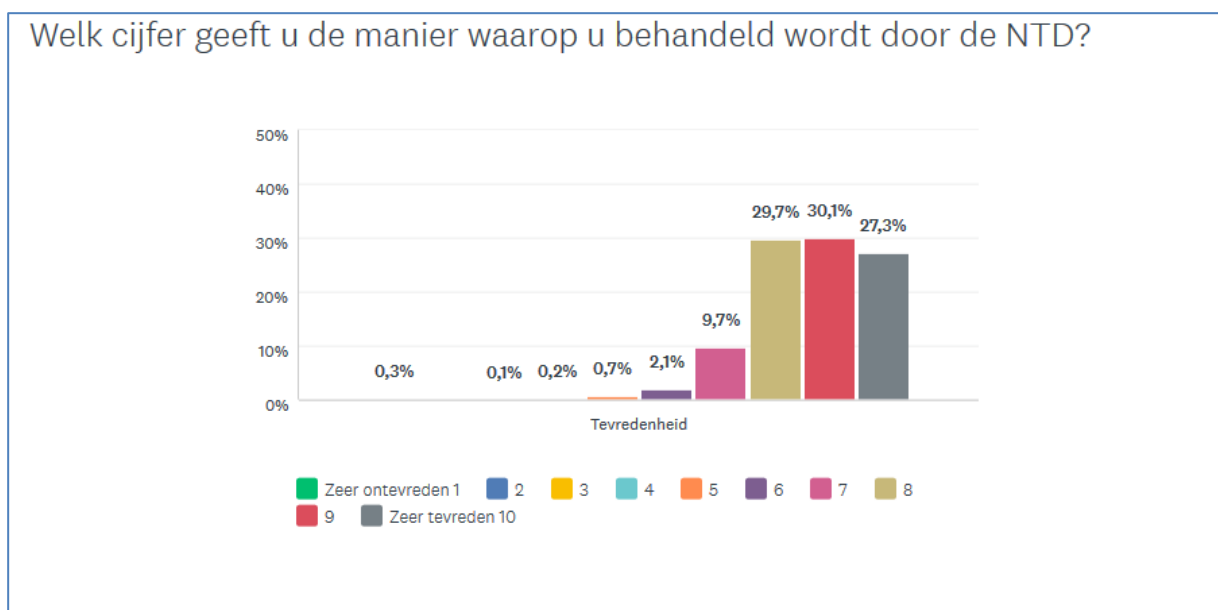




Vraag 3: Welk cijfer geeft u de deskundigheid van de NTD?

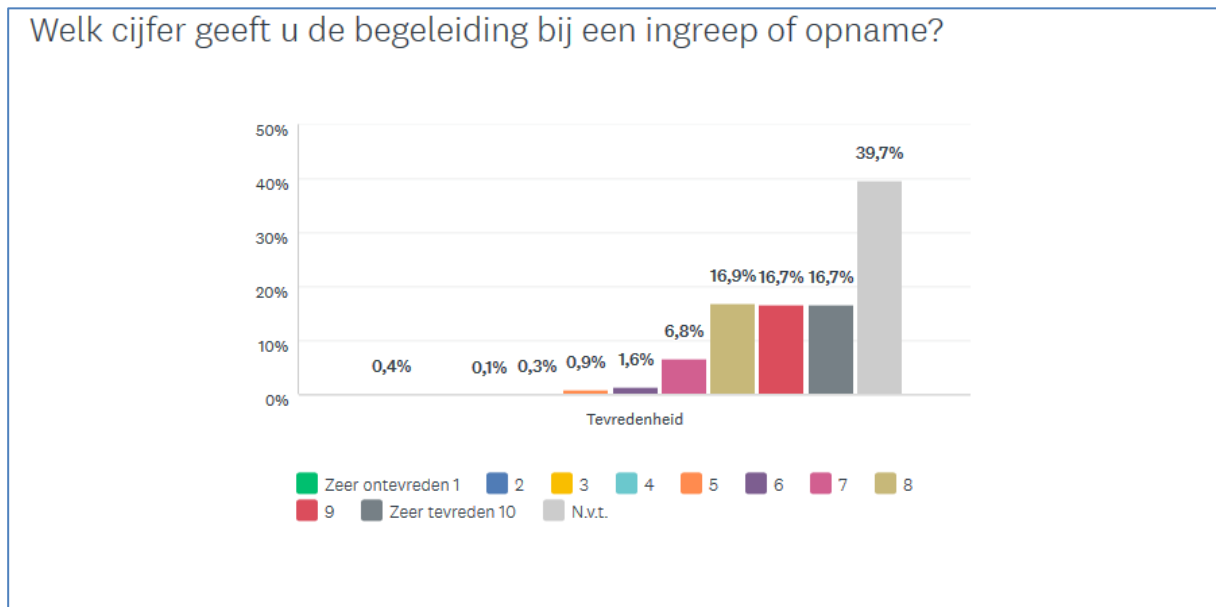


Vraag 4: Welk cijfer geeft u de manier waarop u behandeld wordt door de NTD?

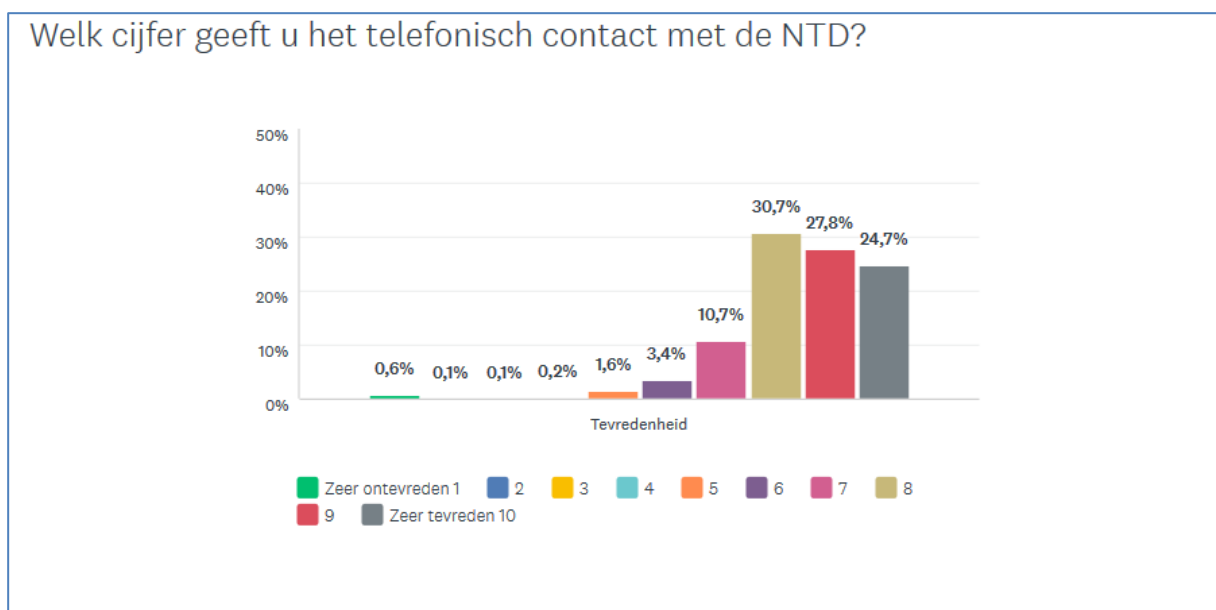




Vraag 5: Welk cijfer geeft u de begeleiding bij een ingreep of opname?

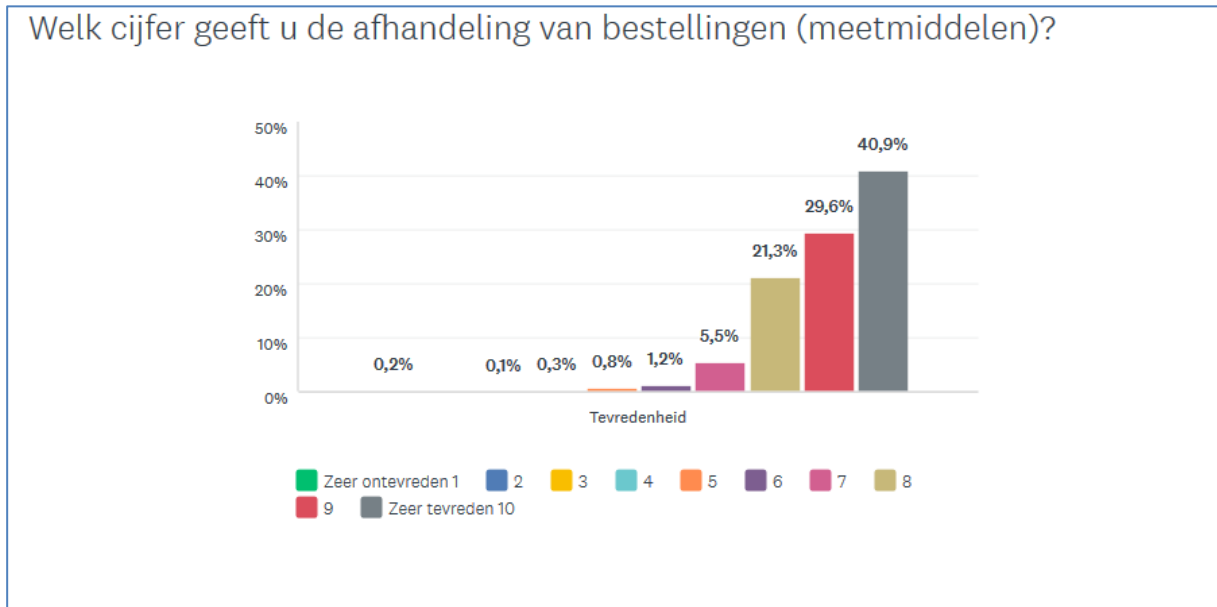


Vraag 6: Welk cijfer geeft u het telefonisch contact met de NTD?

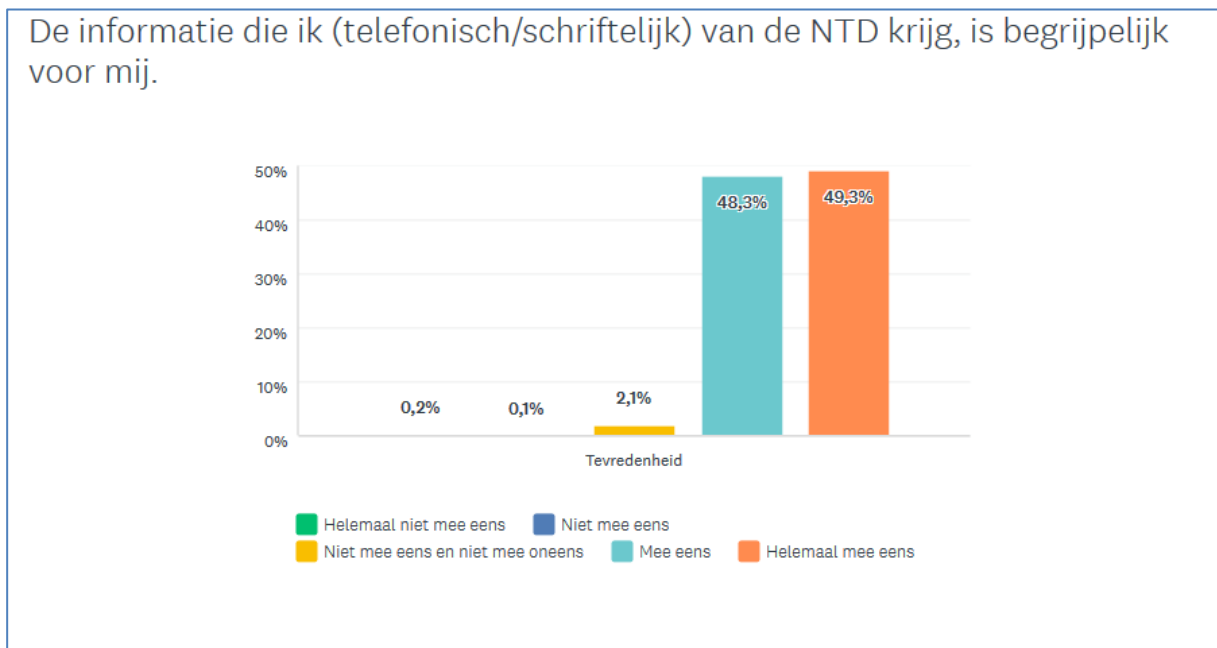




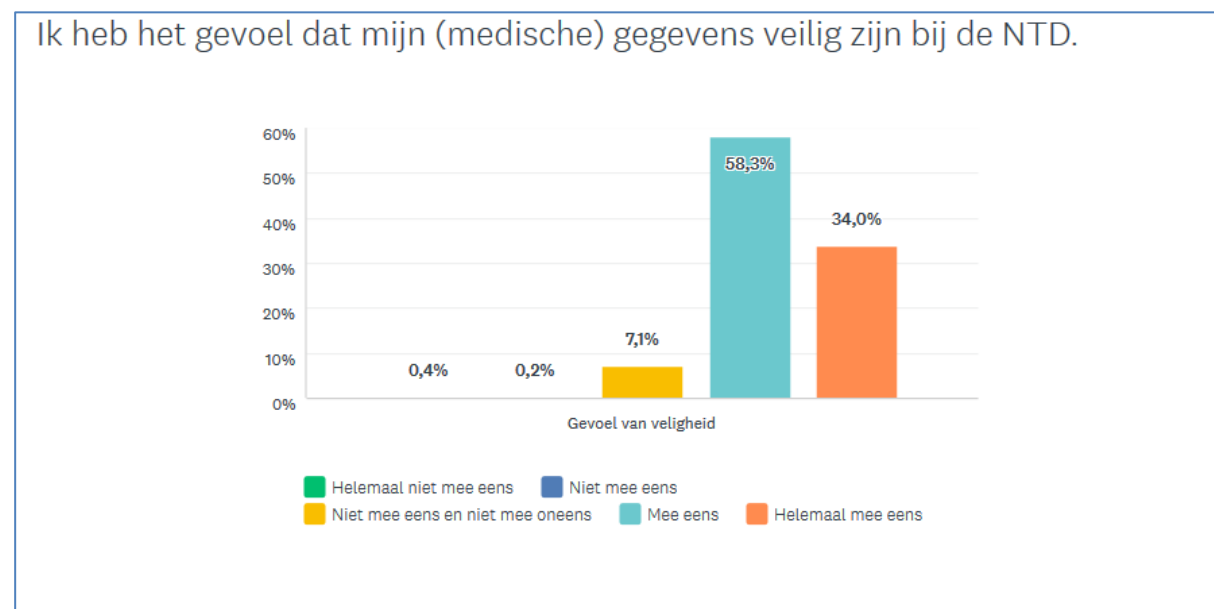
Vraag 7: Welk cijfer geeft u de afhandeling van bestellingen (meetmiddelen)?



Vraag 8: De informatie die ik (telefonisch/schriftelijk) van de NTD krijg, is begrijpelijk voor mij.



Vraag 9: Ik heb het gevoel dat mijn (medische) gegevens veilig zijn bij de NTD.



Vraag 10: Ik ben tevreden over de NTD, ik zou het een ander zeker aanbevelen.

