De Nationale Trombose Dienst

Cliënttevredenheidsonderzoek 2025

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

Ede, juni 2026

ZONNEOORDLAAN 17
6718 TK EDE

T 088 003 8880

WWW.NTD.NL
INFO@NTD.NL

De Nationale Trombose Dienst

Inhoud

Voorwoord ... 3

Onderzoeksopzet ... 4

Onderzoeksperiode ... 4

Overzicht gestelde vragen ... 4

Beoordeling antwoorden ... 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 manier waarop u behandeld wordt door de NTD? ... 8

Vraag 4: Hoe heeft u de informatievoorziening, ingebruikname en het dagelijks gebruik van tweefactorbeveiliging (2FA) ervaren? ... 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: Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de NTD. ... 10

Vraag 9: De informatie die ik (telefonisch/schriftelijk) van de NTD krijg, is begrijpelijk voor mij. ... 11

Vraag 10: Ik heb het gevoel dat er op een veilige manier wordt omgegaan met mijn (medische) gegevens. ... 11

Vraag 11: Ik ben tevreden over de NTD, ik zou het een ander zeker aanbevelen. ... 12

Voorwoord

Hoe ervaren cliënten onze dienstverlening?

De Nationale Trombose Dienst (NTD) vindt het belangrijk om te weten hoe cliënten onze zorg en service ervaren. Wat gaat er goed? En wat kan beter? Daarom hebben we al onze cliënten uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen.

In deze vragenlijst konden zij hun mening geven over onze zorg en werkwijze. De uitkomsten daarvan zijn samengevat in dit rapport.

We zijn alle cliënten die hebben meegedaan aan het onderzoek ontzettend dankbaar voor hun tijd en waardevolle feedback!

Hugo Stoevelaar
Operationeel directeur

Onderzoeksopzet

Hoe is het onderzoek uitgevoerd?

Alle cliënten die langer dan drie maanden bij de Nationale Trombose Dienst (NTD) zijn aangesloten, hebben per e-mail een uitnodiging ontvangen om een online vragenlijst in te vullen.

De vragenlijst bestond uit 13 onderdelen. Tien daarvan waren vragen waarbij cliënten een waardering konden geven tussen 1 en 10 of een oneens/eens waardering. Daarnaast was er ruimte om een compliment of positieve ervaring te delen, en om suggesties of opmerkingen te geven ter verbetering van onze dienstverlening.

In totaal hebben 842 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld – een mooie respons waar we erg blij mee zijn!

Onderzoeksperiode

Mei 2026

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 manier waarop u behandeld wordt door de NTD?
4	Hoe heeft u de informatievoorziening, ingebruikname en het dagelijks gebruik van tweefactorbeveiliging (2FA) ervaren?
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	Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van NTD
9	De informatie die ik (telefonisch/schriftelijk) van de NTD krijg, is begrijpelijk voor mij.
10	Ik heb het gevoel dat er op een veilige manier wordt omgegaan met mijn (medische) gegevens.
11	Ik ben tevreden over de NTD, ik zou het een ander zeker aanbevelen.

Beoordeling antwoorden

Vraag 1 (geslacht) was bedoeld voor statistische doeleinden en is niet meegenomen in de beoordeling van de dienstverlening.

De vragen 2 tot en met 11 konden worden beantwoord met:

Een cijfer tussen 1 en 10;
of
Een waardering: helemaal niet mee eens (2)/ niet mee eens (4)/ niet mee eens en niet mee oneens (6)/ mee eens (8) of helemaal mee eens (10).

Voor elke vraag is het gemiddelde cijfer berekend door alle scores op te tellen en te delen door het aantal gegeven waarderingen. Er is geen extra gewicht toegekend aan bepaalde vragen of cijfers. Antwoorden waarbij "niet van toepassing" (NVT) is ingevuld, zijn in de berekening uitgesloten.

De vragen 12 en 13 waren open vragen. Bij vraag 12 konden cliënten een compliment of positieve ervaring delen, en bij vraag 13 konden zij suggesties of opmerkingen geven om onze dienstverlening te verbeteren.

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?	8,7
3	Welk cijfer geeft u de manier waarop u behandeld wordt door de NTD?	8,8
4	Hoe heeft u de informatievoorziening, ingebruikname en het dagelijks gebruik van tweefactorbeveiliging ervaren?	7,7
5	Welk cijfer geeft u de begeleiding bij een ingreep of opname?	8,8
6	Welk cijfer geeft u het telefonisch contact met de NTD?	8,8
7	Welk cijfer geeft u de afhandeling van bestellingen (meetmiddelen)?	9,1
8	Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de NTD.	9,0
9	De informatie die ik (telefonisch/schriftelijk) van de NTD krijg, is begrijpelijk voor mij.	8,9
10	Ik heb het gevoel dat mijn (medische) gegevens veilig zijn bij de NTD.	8,7
11	Ik ben tevreden over de NTD, ik zou het een ander zeker aanbevelen.	9,0
	Totale gemiddelde cijfer	**8,7**

De grafieken zijn geplaatst in Bijlage 1 - overzicht grafieken.

Conclusie

Tevredenheid over de dienstverlening van de NTD

Op basis van de resultaten kunnen we concluderen dat cliënten zeer tevreden zijn over de manier waarop de NTD haar diensten aanbiedt. De cijfers over 2025 komen vrijwel overeen met die van 2024 – op een afrondingsverschil na, zijn er geen noemenswaardige veranderingen. Wel heeft de tevredenheid over de tweefactorbeveiliging effect op het totale cijfer. Men geeft de informatievoorziening, ingebruikname en vooral het dagelijks gebruik van tweefactorbeveiliging (2FA) gemiddeld een 7.7, waardoor het totale cijfer daalt van een 8,9 naar een 8,7.

Net zoals vorig jaar was er een vraag waarin cliënten een compliment of positieve ervaring konden delen. Deze toevoeging is gedaan omdat er in eerdere jaren vaak al complimenten werden genoemd bij de vraag naar suggesties en verbeterpunten. Deze nieuwe opzet bleek vorig jaar een succes en vandaar dat deze vanaf nu standaard wordt opgenomen: er zijn maar liefst ruim 410 complimenten binnengekomen. Wat mooi om al die positieve reacties terug te lezen!

Is de NTD dan zo goed? Nee, zeker niet. Bij vraag 13 konden cliënten suggesties en opmerkingen geven om onze dienstverlening verder te verbeteren. Er zijn 128 inhoudelijke reacties binnengekomen. Genoemde punten, in hoofdlijnen zijn:

- Inloggen met tweefactorbeveiliging
- Aanpassen lotnummer en stripcode Micropoint qLabs
- Website/ app algemeen

In de komende nieuwsbrieven zullen we hier verder op ingaan.

Ter afsluiting

Bedankt voor de waardevolle input!

We willen alle cliënten nogmaals hartelijk bedanken voor het invullen van de vragenlijst en het delen van opmerkingen. Het is ontzettend fijn om alle complimenten te lezen – daar doen we het uiteindelijk voor: blije en tevreden mensen die de vrijheid ervaren van het zelf kunnen prikken.

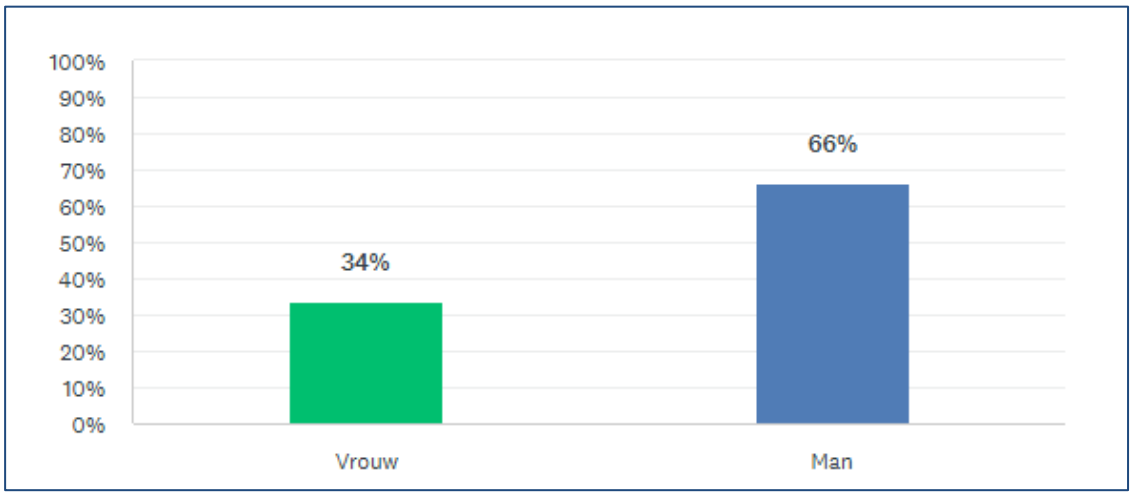
Alle reacties worden intern gedeeld, zodat iedereen binnen de NTD ze kan lezen. Met ruim 500 opmerkingen en complimenten hebben we voorlopig genoeg mooie en nuttige input om mee aan de slag te gaan!

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

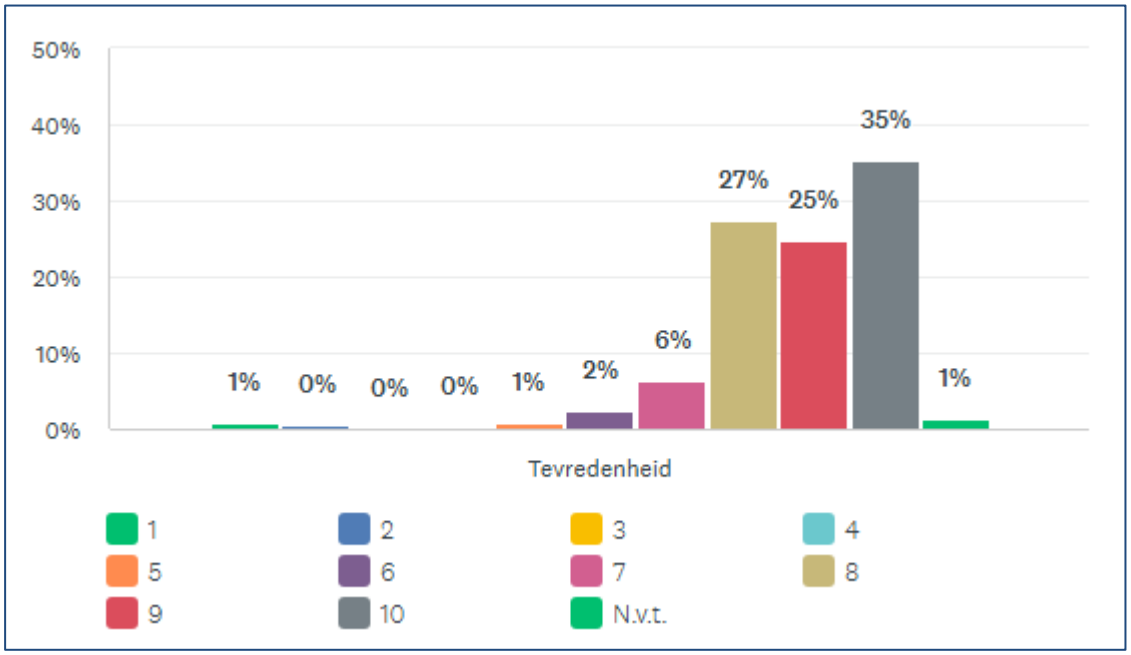
Hugo Stoevelaar
Operationeel directeur

Bijlage 1 - overzicht grafieken

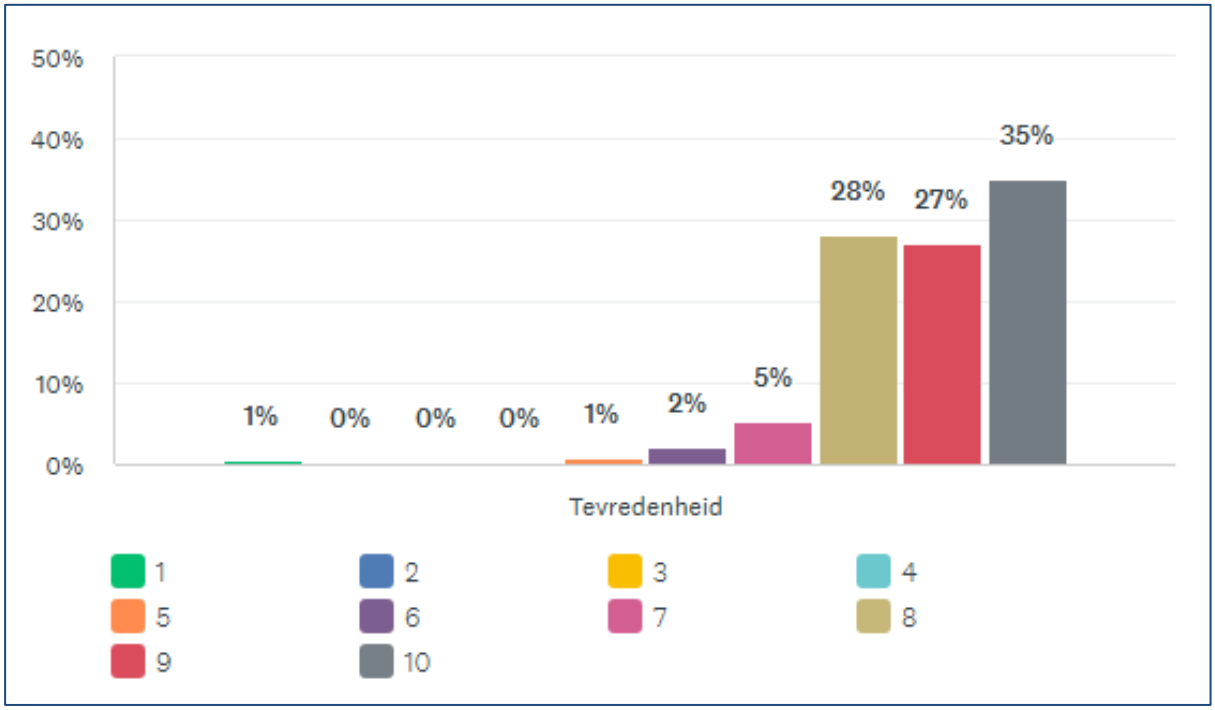
Vraag 1: Wat is uw geslacht?



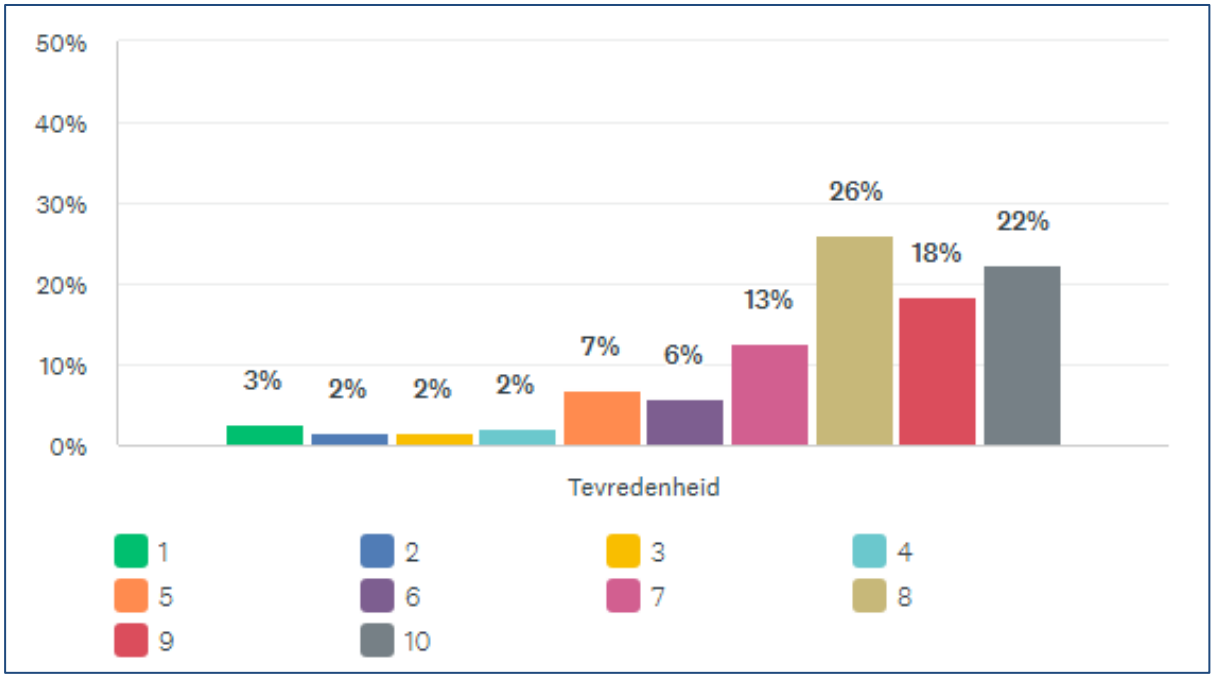
Vraag 2: Welk cijfer geeft u de tijd en aandacht die de NTD voor u heeft?



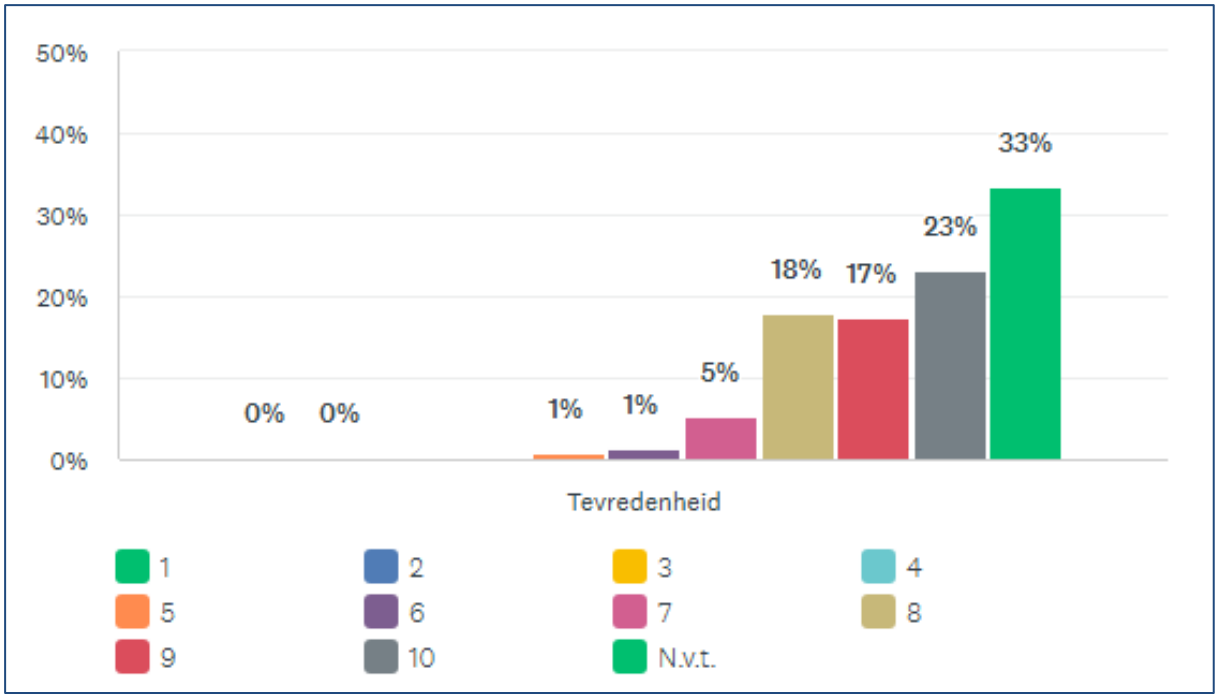
Vraag 3: Welk cijfer geeft u de manier waarop u behandeld wordt door de NTD?



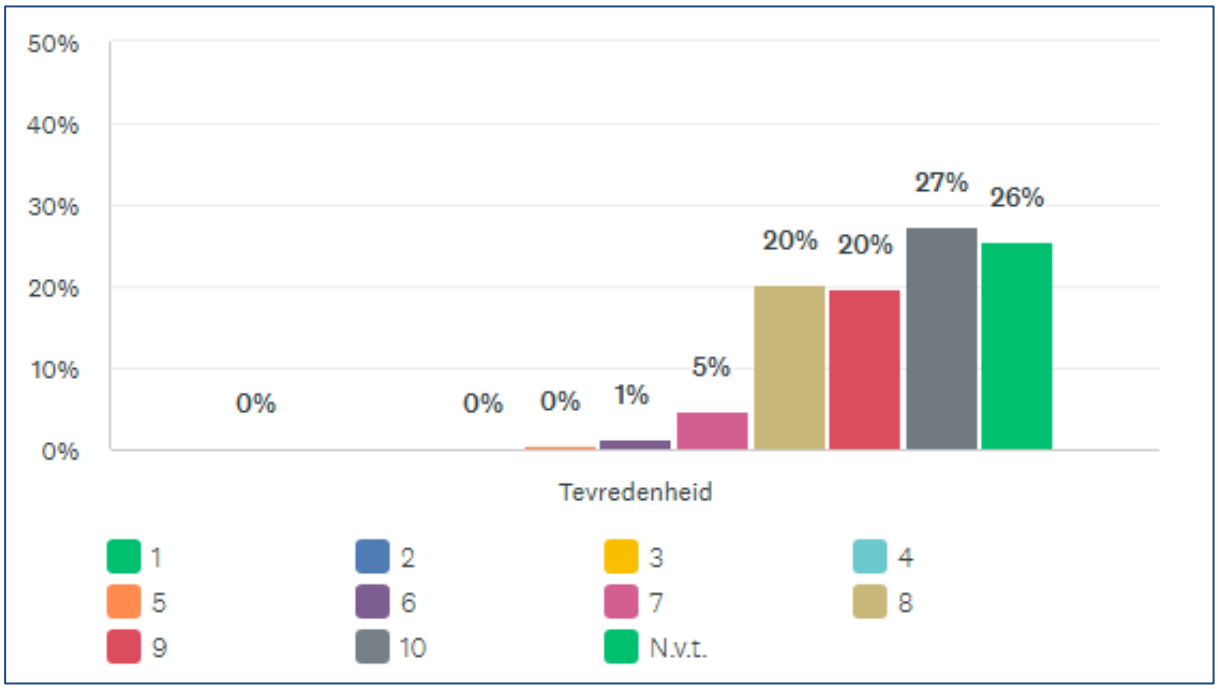
Vraag 4: Hoe heeft u de informatievoorziening, ingebruikname en het dagelijks gebruik van tweefactorbeveiliging (2FA) ervaren?



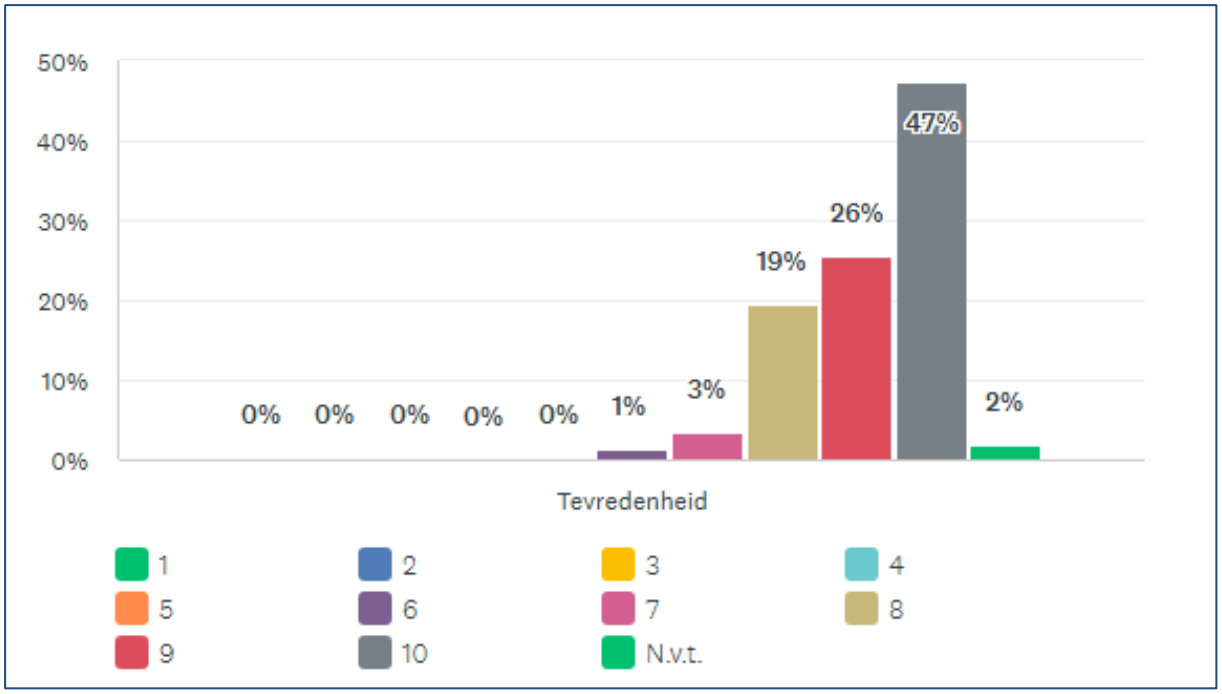
Vraag 5: Welk cijfer geeft u de begeleiding bij een ingreep of opname?



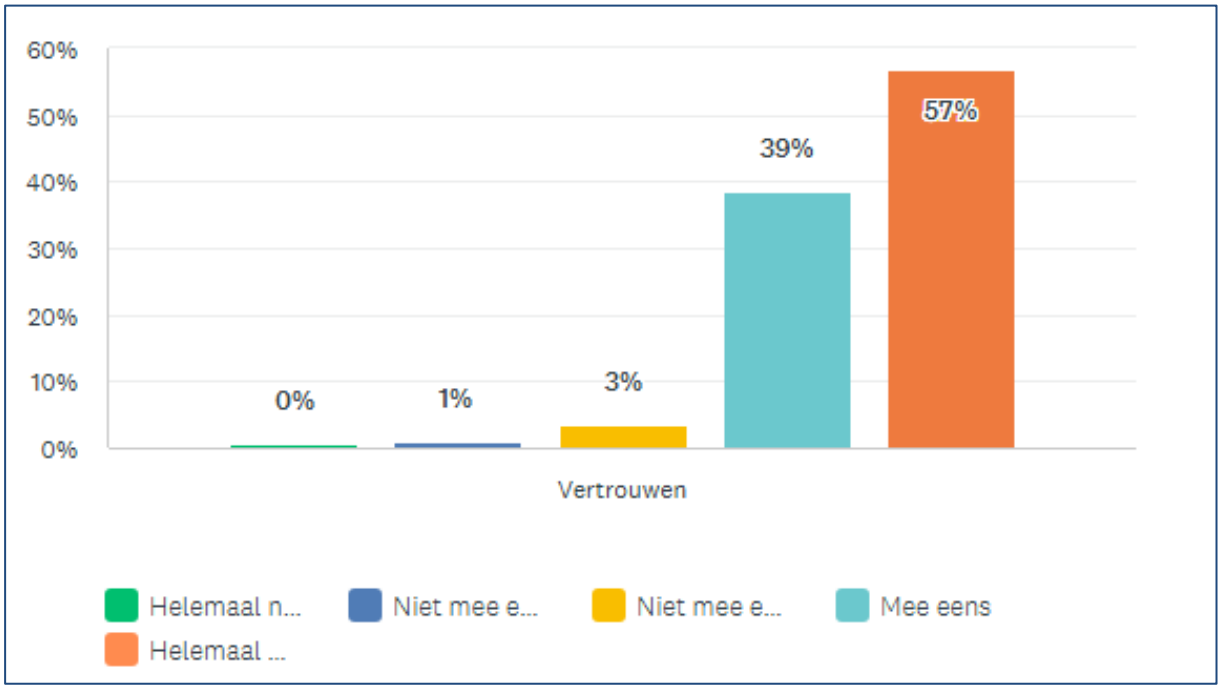
Vraag 6: Welk cijfer geeft u het telefonisch contact met de NTD?



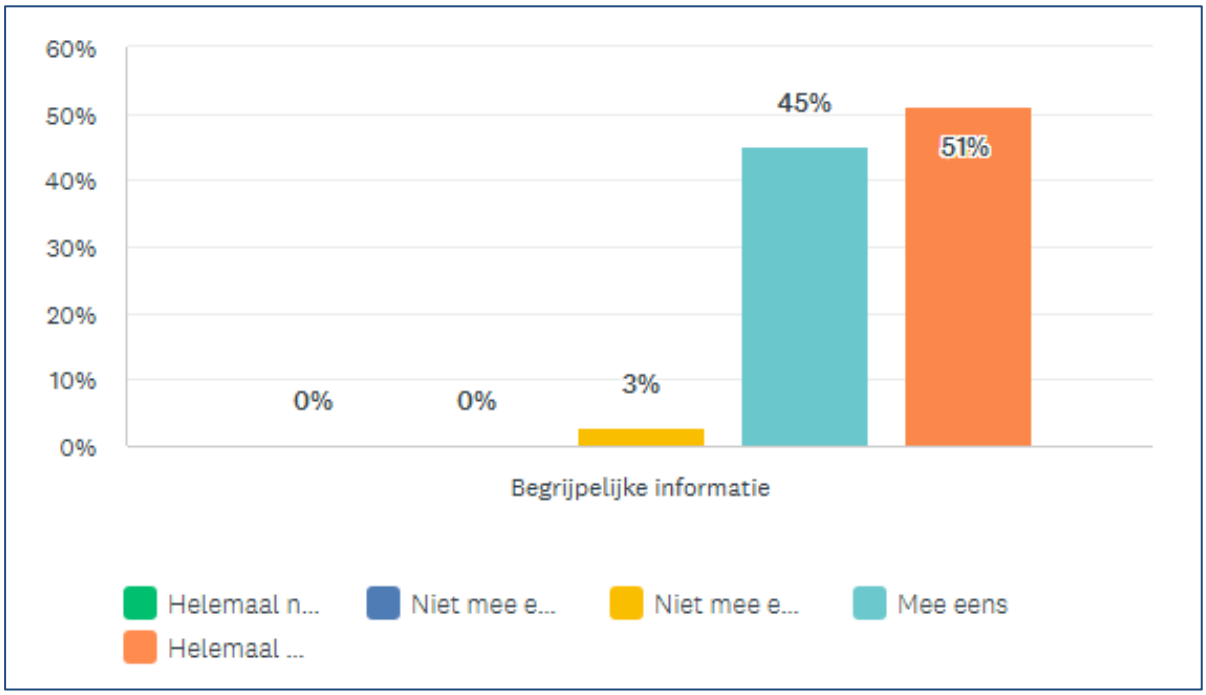
Vraag 7: Welk cijfer geeft u de afhandeling van bestellingen (meetmiddelen)?



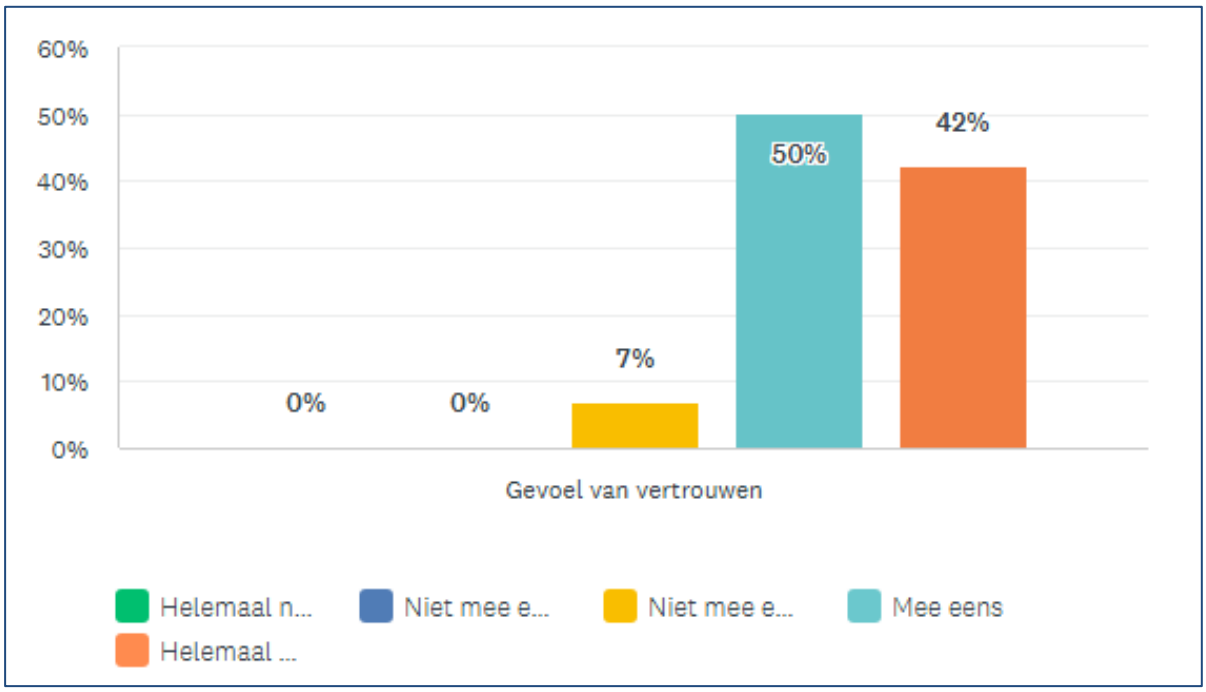
Vraag 8: Ik heb vertrouwen in de deskundigheid van de NTD.



Vraag 9: De informatie die ik (telefonisch/schriftelijk) van de NTD krijg, is begrijpelijk voor mij.



Vraag 10: Ik heb het gevoel dat er op een veilige manier wordt omgegaan met mijn (medische) gegevens.



Vraag 11: Ik ben tevreden over de NTD, ik zou het een ander zeker aanbevelen.

