

resultaten patiënten tevredenheidsonderzoek NWP 2018
therapeuten A t/m K

		retour via T turflijst	retour via NWP anoniem	totaal
aantal benaderde therapeuten	141			
aantal afhakende ther. met reden				
aantal afhakende ther. zonder reden	56			
aantal enquetes / therapeut				
aantal enq verzonden door T	871			
aantal enquetes retour		675 100,0%	0 0,0%	675
patientenrespons in %				77,5

Aantal leden NWP 01-01-2018

304

therapeutenparticipatie	
totaal	aantal P-nrs
aantal P-nrs	retour turflijst + anoniem
141	85

therapeutenparticipatie	60,3	%
-------------------------	------	---

deel I enquête retour via therapeut / turflijst

onderwerp vragen :

- 1 de organisatie van de praktijk**
- 2 de praktijkruimte**
- 3 de informatievoorziening (mondelinge of schriftelijke info)**
- 4 werkwijze**
- 5 de bejegening**
- 6 effecten van de behandeling**
- 7 algemene indruk**

	zeer						
	oneens	mee oneens	tussen	mee eens	zeer eens	nvt	totaal
1a	0	2	9	229	399	36	675
1b	0	5	6	167	473	24	675
2a	0	3	3	204	438	27	675
2b	0	0	1	227	413	34	675
3a	0	0	8	202	438	27	675
3b	6	79	26	294	195	75	675
3c	1	7	3	220	402	42	675
3d	0	0	5	154	323	193	675
4a	0	3	5	184	450	33	675
5a	0	0	0	117	531	27	675
5b	0	0	3	169	477	26	675
6a	0	2	5	199	428	41	675
6b	0	2	4	252	316	101	675
6c	0	3	7	183	414	68	675
7a	2	0	4	111	470	88	675
						n =	675
	9	106	89	2912	6167	842	

- 1a de telefonische bereikbaarheid is goed
- 1b de financiële afhandeling (tijdige en duidelijke) nota's is goed
- 2a de bereikbaarheid met de auto of OV is goed
- 2b de inrichting van de spreekruimte is goed
- 3a de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de inhoud van de behandeling
- 3b de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de klachtenafhandeling
- 3c T heeft mij voldoende geïnformeerd over de tarieven en vergoedingsmogelijkheden
- 3d de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over het gebruik van de medicijnen
- 4a de therapeut betreft mij bij alle belangrijke besluiten tav de behandeling
- 5a de therapeut heeft respect voor mij en mijn omgeving
- 5b de therapeut spreekt begrijpelijke taal
- 6a t gaat regelmatig met mij na welke effecten de behandeling heeft en hoe ik die ervaar
- 6b T zal mij zonder aarzelen doorverwijzen naar een andere behandelaar bij onvold effect
- 6c de behandeling leidt tot duidelijke verbetering van mijn gezondheid / welzijn
- 7a ik zou een ander zeker aanraden om bij deze therapeut in behandeling te gaan

SCORE berekening: aantal geturfd x weegfactor / (totaal - aantal nvt)

**score patiënten tevredenheidsonderzoek NWP
2018
therapeuten A t/m K**

deel I enquête retour via therapeut / turflijst

	zeer oneens	mee oneens	tussen	mee eens	zeer eens	nvt	totaal weeg factor totaal score	
	1	3	5	7	9	x		
1a	0,0	0,0	0,1	2,5	5,6		8,2	
1b	0,0	0,0	0,0	1,8	6,5		8,4	
2a	0,0	0,0	0,0	2,2	6,1		8,3	
2b	0,0	0,0	0,0	2,5	5,8		8,3	
3a	0,0	0,0	0,1	2,2	6,1		8,3	
3b	0,0	0,4	0,2	3,4	2,9		7,0	
3c	0,0	0,0	0,0	2,4	5,7		8,2	
3d	0,0	0,0	0,1	2,2	6,0		8,3	
4a	0,0	0,0	0,0	2,0	6,3		8,4	
5a	0,0	0,0	0,0	1,3	7,4		8,6	
5b	0,0	0,0	0,0	1,8	6,6		8,5	
6a	0,0	0,0	0,0	2,2	6,1		8,3	
6b	0,0	0,0	0,0	3,1	5,0		8,1	
6c	0,0	0,0	0,1	2,1	6,1		8,3	
7a	0,0	0,0	0,0	1,3	7,2		8,6	
	gemiddelde score							8,25

- 1a de telefonische bereikbaarheid is goed
- 1b de financiële afhandeling (tijdige en duidelijke) nota's is goed
- 2a de bereikbaarheid met de auto of OV is goed
- 2b de inrichting van de spreekruimte is goed
- 3a de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de inhoud van de behandeling
- 3b de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de klachtenafhandeling
- 3c T heeft mij voldoende geïnformeerd over de tarieven en vergoedingsmogelijkheden
- 3d de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over het gebruik van de medicijnen
- 4a de therapeut betreft mij bij alle belangrijke besluiten tav de behandeling
- 5a de therapeut heeft respect voor mij en mijn omgeving

- 5b de therapeut spreekt begrijpelijke taal
- 6a t gaat regelmatig met mij na welke effecten de behandeling heeft en hoe ik die ervaar
- 6b T zal mij zonder aarzelen doorverwijzen naar een andere behandelaar bij onvold effect
- 6c de behandeling leidt tot duidelijke verbetering van mijn gezondheid / welzijn
- 7a ik zou een ander zeker aanraden om bij deze therapeut in behandeling te gaan

deel II enquête anoniem retour naar NWP

onderwerp vragen :

- 1 de organisatie van de praktijk
- 2 de praktijkruimte
- 3 de informatievoorziening (mondelijke of schriftelijke info)
- 4 werkwijze
- 5 de bejegening
- 6 effecten van de behandeling
- 7 algemene indruk

	zeer oneens	mee oneens	tussen	mee eens	zeer eens	nvt	totaal
1a	0	0	0	0	0	0	0
1b	0	0	0	0	0	0	0
2a	0	0	0	0	0	0	0
2b	0	0	0	0	0	0	0
3a	0	0	0	0	0	0	0
3b	0	0	0	0	0	0	0
3c	0	0	0	0	0	0	0
3d	0	0	0	0	0	0	0
4a	0	0	0	0	0	0	0
5a	0	0	0	0	0	0	0
5b	0	0	0	0	0	0	0
6a	0	0	0	0	0	0	0
6b	0	0	0	0	0	0	0
6c	0	0	0	0	0	0	0
7a	0	0	0	0	0	0	0
						n =	0

- 1a de telefonische bereikbaarheid is goed
- 1b de financiële afhandeling (tijdige en duidelijke) nota's is goed
- 2a de bereikbaarheid met de auto of OV is goed
- 2b de inrichting van de spreekruimte is goed
- 3a de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de inhoud van de behandeling
- 3b de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de klachtenafhandeling
- 3c T heeft mij voldoende geïnformeerd over de tarieven en vergoedingsmogelijkheden
- 3d de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over het gebruik van de medicijnen

- 4a de therapeut betreft mij bij alle belangrijke besluiten tav de behandeling
- 5a de therapeut heeft respect voor mij en mijn omgeving
- 5b de therapeut spreekt begrijpelijke taal
- 6a t gaat regelmatig met mij na welke effecten de behandeling heeft en hoe ik die ervaar
- 6b T zal mij zonder aarzelen doorverwijzen naar een andere behandelaar bij onvold effect
- 6c de behandeling leidt tot duidelijke verbetering van mijn gezondheid / welzijn
- 7a ik zou een ander zeker aanraden om bij deze therapeut in behandeling te gaan

**score patiënten tevredenheidsonderzoek NWP
2018
therapeuten A t/m K**

deel II enquête anoniem retour naar NWP

	zeer oneens	mee oneens	tussen	mee eens	zeer eens	nvt	totaal
	1	3	5	7	9	x	weegfactor
							totaal score
1a	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
1b	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
2a	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
2b	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
3a	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
3b	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
3c	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
3d	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
4a	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
5a	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
5b	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
6a	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
6b	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
6c	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!
7a	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!	#DEEL/0!		#DEEL/0!

gemiddelde score	#DEEL/0!
-------------------------	-----------------

- 1a de telefonische bereikbaarheid is goed
- 1b de financiële afhandeling (tijdige en duidelijke) nota's is goed
- 2a de bereikbaarheid met de auto of OV is goed
- 2b de inrichting van de spreekruimte is goed
- 3a de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de inhoud van de behandeling

- 3b de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de klachtenafhandeling
- 3c T heeft mij voldoende geïnformeerd over de tarieven en vergoedingsmogelijkheden
- 3d de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over het gebruik van de medicijnen
- 4a de therapeut betreft mij bij alle belangrijke besluiten tav de behandeling
- 5a de therapeut heeft respect voor mij en mijn omgeving
- 5b de therapeut spreekt begrijpelijke taal
- 6a t gaat regelmatig met mij na welke effecten de behandeling heeft en hoe ik die ervaar
- 6b T zal mij zonder aarzelen doorverwijzen naar een andere behandelaar bij onvold effect
- 6c de behandeling leidt tot duidelijke verbetering van mijn gezondheid / welzijn
- 7a ik zou een ander zeker aanraden om bij deze therapeut in behandeling te gaan

Geen anonieme enquête retour ontvangen.

TOTAAL

deel I+II enquetes retour via therapeut + anoniem

onderwerp vragen :

- 1 de organisatie van de praktijk**
- 2 de praktijkruimte**
- 3 de informatievoorziening (mondelijke of schriftelijke info)**
- 4 werkwijze**
- 5 de bejegening**
- 6 effecten van de behandeling**
- 7 algemene indruk**

	zeer oneens	mee oneens	tussen	mee eens	zeer eens	nvt	Totaal
1a	0	2	9	229	399	36	675
1b	0	5	6	167	473	24	675
2a	0	3	3	204	438	27	675
2b	0	0	1	227	413	34	675
3a	0	0	8	202	438	27	675
3b	6	79	26	294	195	75	675
3c	1	7	3	220	402	42	675
3d	0	0	5	154	323	193	675
4a	0	3	5	184	450	33	675
5a	0	0	0	117	531	27	675
5b	0	0	3	169	477	26	675
6a	0	2	5	199	428	41	675
6b	0	2	4	252	316	101	675

6c	0	3	7	183	414	68	675
7a	2	0	4	111	470	88	675
							675

- 1a de telefonische bereikbaarheid is goed
- 1b de financiële afhandeling (tijdige en duidelijke) nota's is goed
- 2a de bereikbaarheid met de auto of OV is goed
- 2b de inrichting van de spreekruimte is goed
- 3a de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de inhoud van de behandeling
- 3b de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de klachtenafhandeling
- 3c T heeft mij voldoende geïnformeerd over de tarieven en vergoedingsmogelijkheden
- 3d de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over het gebruik van de medicijnen
- 4a de therapeut betreft mij bij alle belangrijke besluiten tav de behandeling
- 5a de therapeut heeft respect voor mij en mijn omgeving
- 5b de therapeut spreekt begrijpelijke taal
- 6a t gaat regelmatig met mij na welke effecten de behandeling heeft en hoe ik die ervaar
- 6b T zal mij zonder aarzelen doorverwijzen naar een andere behandelaar bij onvold effect
- 6c de behandeling leidt tot duidelijke verbetering van mijn gezondheid / welzijn
- 7a ik zou een ander zeker aanraden om bij deze therapeut in behandeling te gaan

**score patiënten tevredenheidsonderzoek NWP
2018 therapeuten A t/m K**

deel I+II enquetes retour via therapeut + anoniem

	zeer oneens	mee oneens	tussen	mee eens	zeer eens	nvt	totaal
	1	3	5	7	9	x	weegfactor
							totaal score
1a	0,00	0,01	0,07	2,5	5,6		8,2
1b	0,00	0,02	0,05	1,8	6,5		8,4
2a	0,00	0,01	0,02	2,2	6,1		8,3
2b	0,00	0,00	0,01	2,5	5,8		8,3
3a	0,00	0,00	0,06	2,2	6,1		8,3
3b	0,01	0,40	0,22	3,4	2,9		7,0
3c	0,00	0,03	0,02	2,4	5,7		8,2
3d	0,00	0,00	0,05	2,2	6,0		8,3
4a	0,00	0,01	0,04	2,0	6,3		8,4
5a	0,00	0,00	0,00	1,3	7,4		8,6
5b	0,00	0,00	0,02	1,8	6,6		8,5
6a	0,00	0,01	0,04	2,2	6,1		8,3
6b	0,00	0,01	0,03	3,1	5,0		8,1

6c	0,00	0,01	0,06	2,1	6,1	8,3
7a	0,00	0,00	0,03	1,3	7,2	8,6

gemiddelde score	8,25
-------------------------	-------------

- 1a de telefonische bereikbaarheid is goed
- 1b de financiële afhandeling (tijdige en duidelijke) nota's is goed
- 2a de bereikbaarheid met de auto of OV is goed
- 2b de inrichting van de spreekruimte is goed
- 3a de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de inhoud van de behandeling
- 3b de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de klachtenafhandeling
- 3c T heeft mij voldoende geïnformeerd over de tarieven en vergoedingsmogelijkheden
- 3d de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over het gebruik van de medicijnen
- 4a de therapeut betreft mij bij alle belangrijke besluiten tav de behandeling
- 5a de therapeut heeft respect voor mij en mijn omgeving
- 5b de therapeut spreekt begrijpelijke taal
- 6a t gaat regelmatig met mij na welke effecten de behandeling heeft en hoe ik die ervaar
- 6b T zal mij zonder aarzelen doorverwijzen naar een andere behandelaar bij onvold effect
- 6c de behandeling leidt tot duidelijke verbetering van mijn gezondheid / welzijn
- 7a ik zou een ander zeker aanraden om bij deze therapeut in behandeling te gaan

	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2018
	totaal	totaal	totaal	totaal	totaal	totaal	totaal
	score	score	score	score	score	score	score
1a	7,7	7,8	7,7	7,7	8,0	8,1	8,2
1b	8,1	8,1	8,0	8,1	8,2	8,2	8,4
2a	7,9	7,9	7,9	8,0	8,0	8,1	8,3
2b	7,9	8,1	8,0	7,9	8,2	7,9	8,3
3a	8,0	8,2	8,1	8,0	8,0	8,1	8,3
3b	6,0	6,3	6,3	6,3	6,5	6,2	7,0
3c	7,8	8,0	7,8	7,8	7,9	7,9	8,2
3d	7,7	8,0	7,8	8,0	8,1	7,9	8,3
4a	8,0	8,2	8,0	8,1	8,1	8,1	8,4
5a	8,4	8,4	8,4	8,3	8,5	8,4	8,6
5b	8,2	8,3	8,2	8,1	8,3	8,2	8,5
6a	8,0	8,2	8,1	8,0	8,1	8,1	8,3
6b	7,8	8,0	7,9	7,8	7,9	7,9	8,1
6c	7,9	8,0	7,9	8,0	8,0	8,1	8,3
7a	8,3	8,4	8,3	8,3	8,3	8,4	8,6

	A t/m K 2006	L t/m Z 2008	A t/m K 2010	L t/m Z 2012	A t/m K 2014	L t/m Z 2016	A t/m K 2018
X	7,84	7,99	7,89	7,90	8,01	7,97	8,25
Y	37,3	50,0	47,3	71,9	67,9	63,6	77,5

X score
Y pat respons

- 1a de telefonische bereikbaarheid is goed
- 1b de financiële afhandeling (tijdige en duidelijke) nota's is goed
- 2a de bereikbaarheid met de auto of OV is goed
- 2b de inrichting van de spreekruimte is goed
- 3a de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de inhoud van de behandeling
- 3b de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de klachtenafhandeling
- 3c T heeft mij voldoende geïnformeerd over de tarieven en vergoedingsmogelijkheden
- 3d de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over het gebruik van de medicijnen
- 4a de therapeut betreft mij bij alle belangrijke besluiten tav de behandeling
- 5a de therapeut heeft respect voor mij en mijn omgeving
- 5b de therapeut spreekt begrijpelijke taal
- 6a t gaat regelmatig met mij na welke effecten de behandeling heeft en hoe ik die ervaar
- 6b T zal mij zonder aarzelen doorverwijzen naar een andere behandelaar bij onvold effect
- 6c de behandeling leidt tot duidelijke verbetering van mijn gezondheid / welzijn
- 7a ik zou een ander zeker aanraden om bij deze therapeut in behandeling te gaan

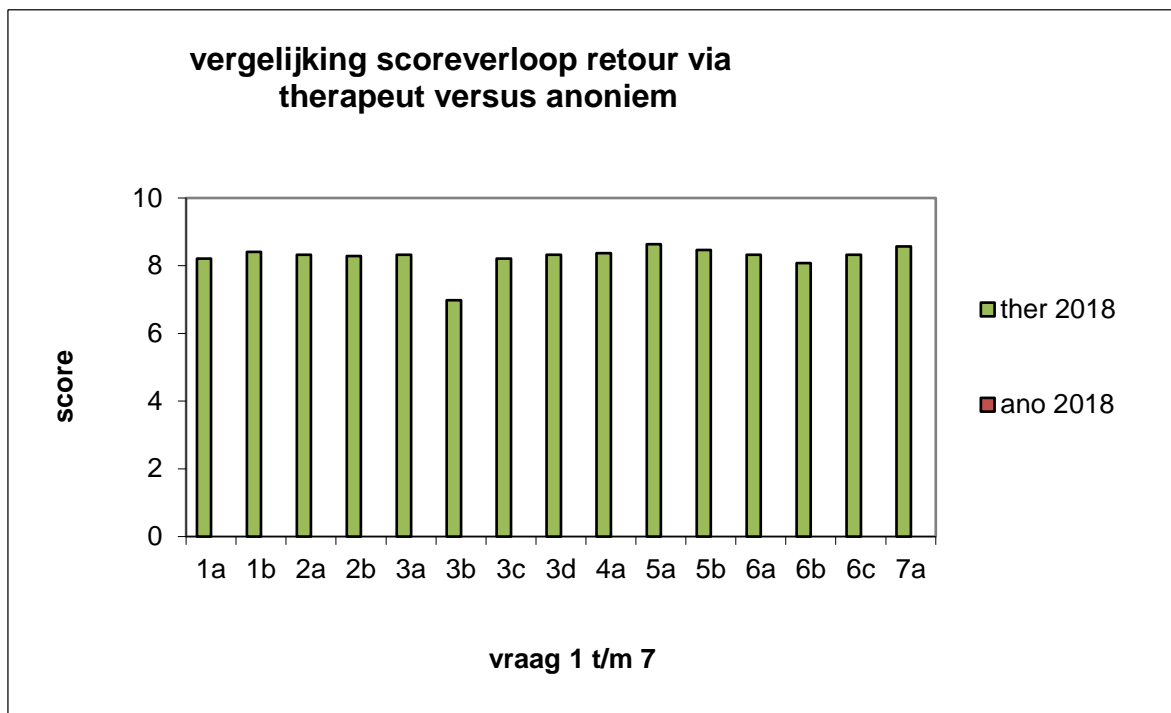
	L t/m Z 2008	A t/m K 2010	L t/m Z 2012	A t/m K 2014
ther participatie	53,6	51,1	48,8	45,5
error bars	0	0	0	0
error bars	0	0	0	0
aantal enquetes uitgezet	1080	1120	1560	1580
aantal enquetes retour	540	530	630	629
totale patienten respons	50%	47%	40,4%	39,8%
aantal aangeschreven therapeuten	138	141	156	158
aantal meewerkende therapeuten	74	72	95	134
therapeutenparticipatie	54%	51%	61%	85%

T-participatie na corr voor afhakers

	2008	2010	2012	2014
gemiddelde respons per T in %	73,0	73,6	66,3	46,9
aantal T	74	72	95	134
niet-meewerkende T met opgaaf van redenen	30	29	24	24
niet-meewerkende T zonder opgaaf van redenen	32	40	37	42

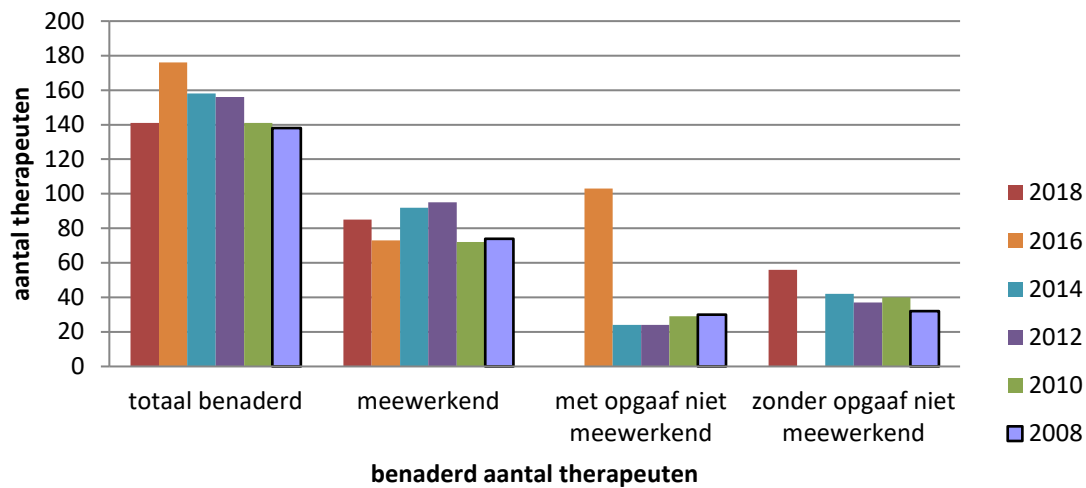
vraag	retour via ther 2018	retour ano 2018
1a	8,2	#DEEL/0!
1b	8,4	#DEEL/0!
2a	8,3	#DEEL/0!
2b	8,3	#DEEL/0!
3a	8,3	#DEEL/0!
3b	7,0	#DEEL/0!
3c	8,2	#DEEL/0!
3d	8,3	#DEEL/0!

4a	8,4	#DEEL/0!
5a	8,6	#DEEL/0!
5b	8,5	#DEEL/0!
6a	8,3	#DEEL/0!
6b	8,1	#DEEL/0!
6c	8,3	#DEEL/0!
7a	8,6	#DEEL/0!



therapeutenparticipatie	2008	2010	2012	2014
totaal benaderd	138	141	156	158
meewerkend	74	72	95	92
met opgaaf niet meewerkend	30	29	24	24
zonder opgaaf niet meewerkend	32	40	37	42

therapeutenparticipatie PTO 2008 t/m 2018



	zeer oneens	mee oneens	tussen	mee eens	zeer eens	nvt	totaal
1a	0	2	9	229	399	36	675
1b	0	5	6	167	473	24	675
2a	0	3	3	204	438	27	675
2b	0	0	1	227	413	34	675
3a	0	0	8	202	438	27	675
3b	6	79	26	294	195	75	675
3c	1	7	3	220	402	42	675
3d	0	0	5	154	323	193	675
4a	0	3	5	184	450	33	675
5a	0	0	0	117	531	27	675
5b	0	0	3	169	477	26	675
6a	0	2	5	199	428	41	675
6b	0	2	4	252	316	101	675
6c	0	3	7	183	414	68	675
7a	2	0	4	111	470	88	675
							675

tabel tbv patienteninfo over PTO

	zeer oneens	mee oneens	tussen	mee eens	zeer eens	nvt	totaal
1a	0%	0%	1%	34%	59%	5%	100%
1b	0%	1%	1%	25%	70%	4%	100%
2a	0%	0%	0%	30%	65%	4%	100%
2b	0%	0%	0%	34%	61%	5%	100%
3a	0%	0%	1%	30%	65%	4%	100%
3b	1%	12%	4%	44%	29%	11%	100%
3c	0%	1%	0%	33%	60%	6%	100%
3d	0%	0%	1%	23%	48%	29%	100%
4a	0%	0%	1%	27%	67%	5%	100%
5a	0%	0%	0%	17%	79%	4%	100%
5b	0%	0%	0%	25%	71%	4%	100%
6a	0%	0%	1%	29%	63%	6%	100%
6b	0%	0%	1%	37%	47%	15%	100%
6c	0%	0%	1%	27%	61%	10%	100%
7a	0%	0%	1%	16%	70%	13%	100%

675

- 1a de telefonische bereikbaarheid is goed
- 1b de financiële afhandeling (tijdige en duidelijke) nota's is goed
- 2a de bereikbaarheid met de auto of OV is goed
- 2b de inrichting van de spreekruimte is goed
- 3a de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de inhoud van de behandeling
- 3b de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over de klachtenafhandeling
- 3c T heeft mij voldoende geïnformeerd over de tarieven en vergoedingsmogelijkheden
- 3d de therapeut heeft mij voldoende geïnformeerd over het gebruik van de medicijnen
- 4a de therapeut betreft mij bij alle belangrijke besluiten tav de behandeling
- 5a de therapeut heeft respect voor mij en mijn omgeving
- 5b de therapeut spreekt begrijpelijke taal
- 6a t gaat regelmatig met mij na welke effecten de behandeling heeft en hoe ik die ervaar
- 6b T zal mij zonder aarzelen doorverwijzen naar een andere behandelaar bij onvold effect
- 6c de behandeling leidt tot duidelijke verbetering van mijn gezondheid / welzijn
- 7a ik zou een ander zeker aanraden om bij deze therapeut in behandeling te gaan

L t/m Z 2016	A t/m K 2018
-----------------	-----------------

55,9	46,4
0	0
0	0

1760	1410
464	675
26,4%	47,9%

176	141
73	85
41%	60%

2016	2016
63,6	79,4
73	85

103	0
-----	---

0	56
---	----

2016	2018
176	141
73	85
103	0
0	56