

Patient tevredenheidsonderzoek dr. De Zeeuw 2026

Verschillen patiënttevredenheidsonderzoek 2023 en 2026

Uit de vergelijking van het patiënttevredenheidsonderzoek uit 2023 en 2026 blijkt dat de waardering voor de huisartspraktijk in de loop der jaren **hoog en stabiel** is gebleven. In beide metingen ligt de gemiddelde tevredenheidsscore duidelijk **boven het gemiddelde van de referentiepraktijken**. In 2026 is zelfs sprake van een lichte verdere stijging van de totale score ten opzichte van 2023, wat wijst op een bestendige kwaliteit van zorg.

Op het gebied van **persoonsgerichte zorg en communicatie** laten beide jaren zeer positieve resultaten zien. Patiënten ervaren dat de huisarts goed luistert, voldoende tijd neemt en oprecht belangstelling toont voor de persoonlijke situatie. In 2026 worden deze aspecten nog iets consistentier en explicieter gewaardeerd, met name waar het gaat om continuïteit van zorg en het duidelijk uitleggen van het belang van adviezen en behandelingen. Dit komt ook terug in de open opmerkingen, waarin patiënten vaker aangeven zich gezien en gekend te voelen als mens.

De **organisatie van het spreekuur** laat in 2026 een duidelijke verbetering zien ten opzichte van 2023. De wachttijd voor het consult is verder afgenomen en patiënten ervaren minder onderbrekingen tijdens het consult. Ook de behoefte aan extra consulttijd is beperkt gebleven. Dit wijst op een efficiënt ingerichte praktijkvoering die door patiënten als prettig wordt ervaren.

Een aandachtspunt dat in beide jaren terugkomt, is de **voorlichting**, met name het gebruik van schriftelijk materiaal en uitleg over medicatiegebruik en bijwerkingen. Hoewel patiënten de mondelinge uitleg over het algemeen als goed beoordelen, blijven de scores op dit onderdeel in zowel 2023 als 2026 onder de referentiewaarden. Dit is in 2026 nauwelijks verbeterd en blijft daarmee een structureel ontwikkelpunt.

Ook de **samenwerking met de tweede lijn** laat tussen 2023 en 2026 slechts een lichte verbetering zien. Vooral het contact met patiënten tijdens een ziekenhuisopname wordt door een relatief klein deel van de respondenten ervaren, wat aangeeft dat dit voor patiënten niet altijd zichtbaar is.

Samenvattend laten de resultaten zien dat de huisartspraktijk zich tussen 2023 en 2026 verder heeft ontwikkeld op het gebied van organisatie, continuïteit en ervaren betrokkenheid, terwijl voorlichting en zichtbare afstemming met de tweede lijn belangrijke aandachtspunten blijven voor verdere kwaliteitsverbetering.

Verslag 2026

- **Algemeen beeld:** zeer hooggewaardeerde huisarts; totaalscore 89,5 vs. referentie 87,9.
- **Relatie & communicatie:** duidelijk boven gemiddeld (luisteren, betrokkenheid, vertrouwen).
- **Organisatie:** wachttijden en onderbrekingen uitstekend geregeld.
- **Verbeterpotentieel:** met name voorlichting (schriftelijk/medicatie) en samenwerking & nazorg.
- **Opmerkingen patiënten:** overwegend uitzonderlijk positief, met enkele kritische signalen over tijd/haast, doorverwijzing en nazorg bij medicatie.

Sterke punten (boven of op referentie)

1. Persoonsgerichte zorg

- Tijd nemen, luisteren, vertrouwen en vertrouwelijkheid: structureel >90.
- Betrekken bij beslissingen: iets onder referentie (87,4 vs 88,4), maar nog steeds hoog.
- Duidelijke uitleg en continuïteit ("weten wat er vorige keer is besproken"): boven gemiddeld.

Interpretatie: sterke therapeutische relatie; patiënten voelen zich gezien en veilig.

2. Wachttijd & spreekuurorganisatie

- Wachttijd: 6,9 min vs 10 min referentie → uitstekend.
- Weinig telefonische onderbrekingen.
- Beperkte behoefte aan extra consulttijd.

Interpretatie: organisatorisch goed ingericht spreekuur.

3. Kwalitatieve waardering (open opmerkingen)

- Terugkerende thema's: *empathisch, doortastend, deskundig, menselijk*.
- Vertrouwensband en continuïteit worden expliciet benoemd.

Aandachtspunten (onder referentie)

1. Voorlichting – belangrijkste verbeterkans

- Meekrijgen van folders: 21,3% vs 39%.

- Voorlichting medicatiegebruik: 86,2% vs 94%.
- Uitleg bij bijwerkingen iets lager dan norm.

Risico: verminderde therapietrouw en onduidelijkheid bij patiënten.

2. Samenwerking met de 2e lijn

- Contact houden tijdens opname: 33,3% vs 36%.
- Net onder referentie, maar door patiënten wel opgemerkt.

3. Nazorg & perceptie van tijd (open opmerkingen)

Een kleine minderheid ervaart:

- Gebrek aan tijd/ gehaast gevoel.
- Onvoldoende opvolging bij potentieel verslavende medicatie.
- Frustratie over (vertraagde) doorverwijzingen.

Belangrijk: deze opmerkingen wegen zwaar, ook al zijn ze in de minderheid.

Concrete verbeteracties (praktisch & haalbaar)

A. Voorlichting & medicatie (prioriteit)

Korte termijn

- Structureel verwijzen naar Thuisarts.nl (hardop benoemen → telt mee in beleving).
- Standaardzin in consult:

“Dit medicijn is hiervoor bedoeld, dit zijn de belangrijkste bijwerkingen, en als dit gebeurt moet u contact opnemen.”

Middellange termijn

- Assistenten/POH betrekken bij:
 - Uitdelen folders
 - Korte medicatie-uitleg of herhaalcheck
- Noteren in dossier: *bijwerking besproken – ja/nee.*

B. Nazorg versterken

- Bij start sterke pijnstilling/ potentieel verslavende middelen:
 - Automatische bel- of e-consultafspraken na 1–2 weken.
 - Vast afbouwplan benoemen en documenteren.

Dit sluit direct aan op de kritische patiëntopmerking en laat zien: *nazorg is ook zorg*.

C. Verwachtingen rond tijd & doorverwijzen

- Aan begin consult expliciet tijd kaderen:

“Waarmee kan ik u vandaag het beste helpen?”

- Bij (nog) niet verwijzen: uitleggen waarom, wat het vervolgstapmoment is en wanneer wél.

Dit verhoogt begrip en vermindert frustratie – zelfs als de uitkomst niet verandert.

D. Samenwerking 2e lijn

- Praktische mini-interventie:
 - Bij recente opname: 1 check-in vraag (“bent u opgenomen geweest sinds ons laatste contact?”).
- Eventueel vast agendapunt bij ontslagberichten.

Samenvattend oordeel

Dit rapport laat een zeer sterk functionerende huisarts zien met een uitzonderlijk goede patiëntrelatie. De verbeterpunten zijn niet fundamenteel, maar zitten vooral in zichtbaarheid van voorlichting, expliciteren van keuzes en nazorg. Juist dát maakt de stap van “zeer goed” naar “excellent”.