

Patiënttevredenheidsonderzoek praktijk 2026

Ontwikkeling patiënttevredenheid: vergelijking 2023–2026

De patiënttevredenheid is in 2026, net als in 2023, over het geheel genomen hoog. Patiënten blijven positief over de kwaliteit van zorg, de spreekuurorganisatie en de inzet, vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers. Tegelijkertijd laten de resultaten van 2026 zien dat patiënten wat kritischer zijn geworden en meer verbeterpunten benoemen in vergelijking met 2023.

Een belangrijk verschil ten opzichte van 2023 betreft de **privacybeleving**. Waar de praktijk destijds bovengemiddeld scoorde op balieprivacy en vertrouwelijkheid, ervaren patiënten in 2026 vaker dat gesprekken aan de balie hoorbaar zijn en dat de wachtkamer minder privacy biedt. Privacy is daarmee een duidelijk aandachtspunt geworden.

Ook de **telefonische bereikbaarheid** laat een kleine achteruitgang zien. In 2023 werd deze over het algemeen als goed beoordeeld, terwijl patiënten in 2026 toch langere wachttijden en het antwoordapparaat ervaren. Dit knelpunt wordt versterkt door het ontbreken van voldoende kennis bij de patiënt wat betreft de digitale contactmogelijkheden, die de jaren uitgebreid zijn.

Daarnaast zijn de verwachtingen rondom **communicatie en informatievoorziening** veranderd. Waar in 2023 veel informatie als voldoende werd ervaren, wensen patiënten in 2026 actieve en duidelijke communicatie over praktijkregels, afwezigheid en waarneming. De bekendheid met de klachtenregeling lijkt onvoldoende bekend te zijn bij de populatie.

De meest opvallende ontwikkeling is zichtbaar op het gebied van **digitalisering**. In 2023 werd het gebrek aan online diensten nog vooral als gemis benoemd; in 2026 ervaren patiënten dit als een tekortkoming die de toegankelijkheid van de praktijk direct beïnvloedt. Het beperkte aanbod van online afspraken leidt tot extra druk op de telefoon.

Tot slot geven patiënten in 2026 vaker aan dat zij meer aandacht verwachten voor **preventie**, en blijven **taakdelegatie en samenwerking** aandachtspunten. Samenvattend is de basiszorg stabiel en goed gewaardeerd gebleven, maar vragen veranderende patiëntverwachtingen en maatschappelijke ontwikkelingen om verdere doorontwikkeling van de praktijk.

Verslag 2026

Huisartsenpraktijk Hage

Periode: 1 december 2025 – 14 april 2026

Aantal respondenten: 60

1. Algemene indruk

Patiënten zijn over het algemeen **zeer tevreden** over de praktijk. Op de meeste onderdelen scoort de praktijk **boven het gemiddelde van vergelijkbare praktijken**, met name op:

- Behulpzaamheid van medewerkers
- Spreekuurorganisatie
- Wachtijd in de wachtkamer
- Spoedzorg overdag

Tegelijkertijd zijn er duidelijke **verbeterpunten**, vooral op het gebied van:

- Privacy (balie/ wachtkamer)
- Telefonische bereikbaarheid
- Communicatie en informatievoorziening
- Digitalisering
- Preventie en taakdelegatie

2. Samenvatting sterke punten

Deze punten worden structureel goed gewaardeerd en verdienen borging:

- **Spreekuurorganisatie:** patiënten kunnen meestal op een geschikt moment terecht; mogelijkheid tot langer consult wordt gewaardeerd
- **Medewerkers:** assistentes worden als vriendelijk, deskundig en behulpzaam ervaren
- **Spoedzorg:** goede bereikbaarheid en hulp bij spoed overdag
- **Wachtijd in de praktijk:** relatief laag en beter dan gemiddeld

3. Verbeterpunten (analyse)

3.1 Privacy en praktijkomgeving

Signalen

- Patiënten kunnen gesprekken aan de balie horen (63,2% vs. 42% referentie)
- Muziek in de wachtkamer wordt soms als storend ervaren
- Praktijk wordt vaker dan gemiddeld gezien als toe aan een opknapbeurt

Risico

- Privacybeleving en vertrouwensgevoel komen onder druk te staan

3.2 Telefonische bereikbaarheid

Signalen

- Gemiddelde telefonische wachttijd: **6,5 minuten** (referentie 4,6)
- Patiënten krijgen vaker dan gemiddeld een antwoordapparaat
- Bereikbaarheid van de huisarts per telefoon scoort lager dan gemiddeld

3.3 Communicatie en informatievoorziening

Signalen

- Slechts 54% weet waar men terecht kan met een klacht
- Praktijkregels en afwezigheid zijn niet altijd duidelijk

3.4 Digitalisering

Signalen uit opmerkingen

- Beperkte mogelijkheid tot **online afspraken**
- Geen mogelijkheid voor een account op Uw Zorg Online voor minderjarige kinderen ten behoeve van een e-consult

3.5 Preventie

Signaal

- 30,8% van de patiënten vindt dat er **meer aandacht aan preventie** besteed kan worden (boven referentie)

3.6 Taakdelegatie en samenwerking

Signalen

- Patiënten vinden dat de huisarts **meer taken kan delegeren**
- Samenwerking en informatie-uitwisseling in de eerste lijn kan beter

4. Plan van aanpak

4.1 Privacy en praktijkomgeving

Acties

- Herinrichting balie, front- en backoffice
- Tijdens bovenstaande rekening houden met geluidsoverdracht
- Kleine opfrisbeurt wachtkamer (licht, kleur, aankleding)

Verantwoordelijk: Maatschap

Termijn: maximaal 2 jaar

4.2 Telefonische bereikbaarheid

Acties

- Mogelijkheden onderzoeken voor analyse belmomenten en piekuren
- Overwegen extra belmomenten of terugbelservice

Verantwoordelijk: Praktijkmanagers en maatschap huisartsen

Termijn: 3 maanden

4.3 Communicatie & informatie

Acties

- Klachtenregeling controleren op toegankelijkheid (website, wachtkamer, folder)
- Overwegen van e-mailcommunicatie bij:
 - Vakantie of sluiting

- Waarneming
- Praktijkinformatie actualiseren (website/folder)

Verantwoordelijk: Praktijkmanager

Termijn: 2 maanden

4.4 Digitalisering

Acties

- Onderzoek en implementatie:
 - Uitbreiden van online afspraken maken
 - Uitleg op website voor een account bij UZO voor kinderen
- Patiënten actiever informeren over digitale mogelijkheden

Verantwoordelijk: Praktijkmanager, assistentes

Termijn: 6–9 maanden

4.5 Preventie

Acties

- Preventie structureel benoemen tijdens consulten
- Preventie-aanbod zichtbaar maken voor patiënten

Verantwoordelijk: Huisartsen + POH

Termijn: doorlopend

4.6 Taakdelegatie en samenwerking

Acties

- Inventarisatie taken die (beter) gedelegeerd kunnen worden d.m.v. werkproces analyses
- Verbeteren overdracht in HIS bij waarneming en samenwerking 1e lijn

Verantwoordelijk: Huisartsen + praktijkmanager

Termijn: 6 maanden

5. Borging en evaluatie

- Jaarlijkse evaluatie in teamoverleg
- Terugkoppeling verbeteringen aan patiënten d.m.v. jaarverslag
- Vergelijking met volgende patiënttevredenheidsmeting