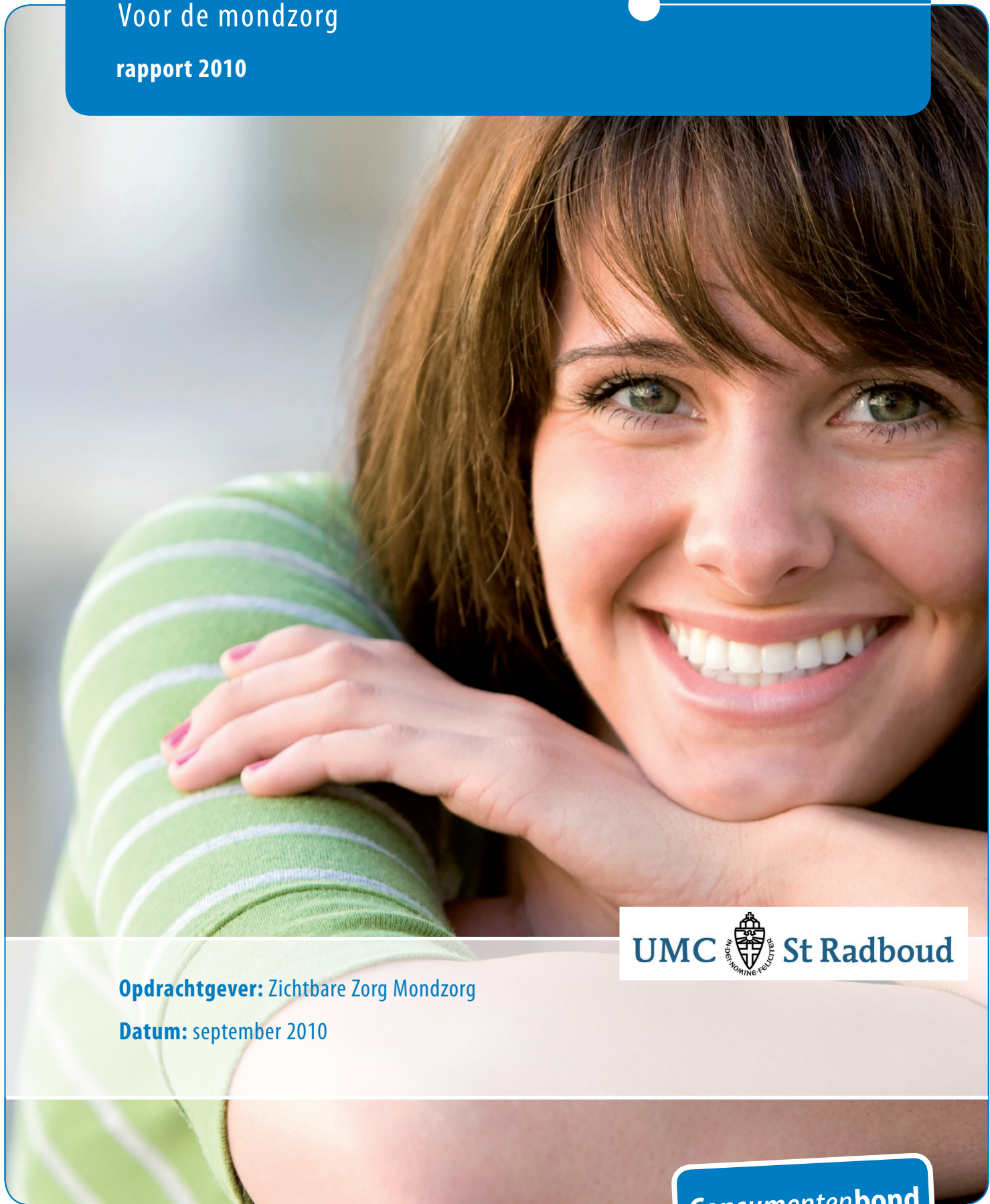


Etalage+-informatie

Voor de mondzorg
rapport 2010



Opdrachtgever: Zichtbare Zorg Mondzorg

Datum: september 2010



Consumentenbond

Dan weet je het.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1 Inleiding	3
2 Methode	4
2.1 Promotieonderzoek UMC St Radboud	4
2.2 Literatuurstudie.....	4
2.3 Focusgroepen.....	4
2.4 Groslijst	5
2.5 Digitale panel	5
2.6 Experts	5
2.7 Project- en stuurgroep	6
3 Resultaten	7
3.1 Literatuur	7
3.2 Focusgroepen.....	8
3.3 Digitale panel	8
3.4 Expertpanel	10
3.5 Project- en stuurgroep	10
4 Conclusie en aanbevelingen	12
5 Literatuur.....	14
Bijlage 1 Resultaat literatuuronderzoek en focusgroepen	17
Bijlage 2 Groslijst per discipline.....	20
Bijlage 3 Prioriteervragenlijsten Mondzorg	24
Bijlage 4 Top 10 keuzeaspecten	28
Bijlage 5 Eerste conceptvragenlijst mondzorgverleners.....	35
Bijlage 6 Eindversie vragenlijsten mondzorgverleners	56

Samenvatting

Binnen de gezondheidszorg wordt de patiënt steeds meer als consument beschouwd, waarbij transparantie en keuze-informatie voor de consument als belangrijke voorwaarden aangemerkt worden. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft daarom het programma Zichtbare Zorg opgericht. Dit ondersteunt de verschillende sectoren in de gezondheidszorg bij het opstellen van keuze-informatie en transparantie in de zorg.

Zichtbare Zorg Mondzorg heeft de Consumentenbond en de vakgroep Cariologie, Endodontologie, Pedodontologie en Sociale Tandheelkunde van het UMC St Radboud gevraagd etalage⁺-informatie voor de mondzorg te ontwikkelen.

Etalage⁺-informatie betreft informatie over de zorg die mondzorgverleners hun patiënten bieden. Het gaat daarbij vooral om structuurinformatie, waarop patiënten vanuit hun specifieke behoefte hun keuze kunnen baseren. De etalage⁺-informatie is geen indicator van kwaliteit maar geeft aan wat patiënten willen weten over mondzorgverleners.

UMC St Radboud en de Consumentenbond hebben literatuuronderzoek uitgevoerd en verschillende focusgroepen georganiseerd. Dit resulteerde in een lijst met aspecten die een rol spelen bij de keuze van een mondzorgverlener. Deze aspecten zijn vervolgens voorgelegd aan een digitaal panel van patiënten van de verschillende beroepsgroepen. De panelleden hebben de verschillende aspecten gewaardeerd. Hieruit volgde een top 10 met hoogst gewaardeerde keuzeaspecten. Op basis van deze keuzeaspecten is een conceptvragenlijst ontwikkeld die is voorgelegd aan experts van de verschillende beroepsgroepen. Met behulp van het commentaar van de experts en de leden van de Project- en Stuurgroep Zichtbare Zorg Mondzorg is een uiteindelijke vragenlijst opgesteld welke naar alle mondzorgverleners in Nederland opgestuurd kan worden. De vragenlijst bestaat uit een aantal basisvragen, die door alle mondzorgpraktijken ingevuld dienen te worden, en uit een aantal disciplinespecifieke vragen.

1 Inleiding

In het kader van meer marktwerking en transparantie in de gezondheidszorg wil de overheid de consument meer inzage geven in de (kwaliteit van) zorg. Hiervoor richtte, in opdracht van het Ministerie van VWS, de Inspectie voor de Gezondheidszorg in 2008 het bureau Zichtbare Zorg op.

Binnen het programma Zichtbare Zorg wordt voor diverse sectoren kwaliteit van zorg transparant gemaakt. Mondzorg is één van die sectoren. Het zichtbaar maken van gegevens in het kader van de programma's verloopt doorgaans via de volgende drie lijnen.

- Informatie over de geleverde prestatie. Hier worden zorginhoudelijke indicatoren voor opgesteld. Voor de mondzorg werkt ITS aan de zorg inhoudelijke indicatoren.
- Informatie over de kwaliteit zoals die door patiënten wordt ervaren. De CQ-index wordt hierbij vaak als standaard gekozen.
- Informatie die patiënten in staat stelt om keuzes te maken, de zogeheten etalage⁺-informatie, ook wel klantpreferenties genoemd.

De projectgroep Zichtbare Zorg Mondzorg heeft de Consumentenbond en de vakgroep Sociale Tandheelkunde van het UMC St Radboud gevraagd etalage⁺ -informatie te ontwikkelen voor de mondzorg.

De ontwikkeling van etalage⁺ -informatie is van belang, omdat dit de punten zijn op basis waarvan cliënten aangeven hun keuze te baseren. Etalage⁺ -informatie staat los van, en is een aanvulling op, de zorginhoudelijk indicatoren en de trajecten waarin klantervaringen worden gemeten. Bij etalage⁺-informatie gaat het vooral om structuurinformatie. De aspecten die voortvloeien uit de etalage⁺-informatie zijn geen indicatoren van kwaliteit, maar geven aan wat consumenten willen weten en bieden ondersteuning om een keuze te maken. Er kunnen wel overeenkomsten zijn met kwaliteitsindicatoren.

Dit rapport is als volgt opgebouwd: hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de gebruikte methode. Vervolgens bespreekt hoofdstuk 3 de resultaten van het onderzoek en tot slot presenteert hoofdstuk 4 de uiteindelijke vragenlijst en aanbevelingen met betrekking tot de implementatie van de vragenlijst. Daarnaast beschrijft hoofdstuk 4 de aspecten die niet in de vragenlijst zijn opgenomen.

Waar in dit rapport wordt gesproken van patiënt of cliënt, wordt hiermee ook de consument bedoeld.

2 Methode

Om transparantie in de mondzorg te bewerkstelligen is het van belang te weten welke aspecten de consumenten en hulpverleners in de mondzorg belangrijk vinden. Globaal zijn in de mondzorg vier soorten zorgverleners werkzaam: tandarts, mondhygiënist, orthodontist en tandprotheticus. Voor de etalage⁺-informatie is getracht één algemene vragenlijst te ontwikkelen en daarbij voor elk type zorgverlener een aantal “eigen” vragen. In de komende paragrafen wordt de methode besproken die gebruikt is bij de ontwikkeling van de vragenlijsten.

2.1 Promotieonderzoek UMC St Radboud

Als basis van het onderzoek is gebruik gemaakt van een promotieonderzoek van de vakgroep Cariologie, Endodontologie, Pedodontologie en Sociale Tandheelkunde van het UMC St Radboud. De onderzoeksvraag van dit onderzoek luidde: *‘welke informatie vinden patiënten en tandartsen belangrijk bij de beoordeling van een tandartsenpraktijk?’* Het onderzoek richtte zich daarbij op organisatorische aspecten. Voor het onderzoek is op basis van een literatuurstudie een conceptvragenlijst voor tandartsen en patiënten ontwikkeld. Vervolgens is door middel van een pilot onderzoek een concept vragenlijst opgezet en besproken met een Zorgbelang organisatie. Tijdens drie focusgroepsbijeenkomsten met patiënten en tandartsen is de vragenlijst geoptimaliseerd. Dit leidde tot een vragenlijst over 41 aspecten. Deze vragenlijst is getest in de praktijk en vervolgens uitgezet bij 5000 patiënten, verdeeld over 100 praktijken in Nederland en bij 500 willekeurige tandartsen. De respons van de patiënten was 63% en van de tandartsen 61%.

2.2 Literatuurstudie

Het hierboven genoemde promotieonderzoek vormde de basis van het literatuuronderzoek naar klantpreferenties in de mondzorg. Als aanvulling op het promotieonderzoek is in de literatuur gezocht naar overige aspecten die een rol spelen bij de keuze van een mondzorgverlener. In de wetenschappelijke literatuur is hier weinig over bekend. Wel zijn er verschillende onderzoeken naar de kwaliteit van de mondzorg gedaan, zoals de ontwikkeling van kwaliteitscriteria voor mondhygiënist door de NPCF. Vanwege het ontbreken van onderzoeksliteratuur over patiëntpreferenties is tijdens de literatuurstudie voornamelijk gezocht op diverse forums op internet over de mondzorg. Ook is onderzocht welke keuzeaspecten patiënten belangrijk vinden bij andere disciplines in de eerstelijns gezondheidszorg. Binnen de huisartsenzorg is hier meer over bekend: de NPCF en de Consumentenbond hebben in april 2009 onderzoek uitgevoerd naar etalage⁺-informatie binnen de huisartsenpraktijk.

Aan de hand van de literatuurstudie is een schaduwlijst opgesteld. De schaduwlijst is verdeeld in verschillende hoofdthema's welke ook gebruikt zijn bij de etalage⁺-informatie voor de huisartsenpraktijk. De schaduwlijst is gebruikt als checklist tijdens de verschillende focusgroepen.

2.3 Focusgroepen

In november 2009 zijn drie focusgroepbijeenkomsten georganiseerd voor patiënten van mondhygiënist, orthodontisten en tandprotheticus. Omdat binnen het promotieonderzoek van het UMC St Radboud eerder al drie focusgroepbijeenkomsten zijn georganiseerd met tandartspatiënten en tandartsen is voor patiënten van tandartsen geen bijeenkomst georganiseerd.

Om deelnemers te werven voor de focusgroepen en de prioriteerlijsten hebben de Consumentenbond en het UMC St Radboud oproepen geplaatst op websites en internetfora.

Hiernaast zijn er advertenties in enkele regionale dagbladen geplaatst. Dit leidde tot een goede animo voor de focusgroepen en de prioriteerlijsten.

Aan de deelnemers van de focusgroepen is eerst gevraagd tien aspecten op te schrijven die zij belangrijk vinden bij de keuze van de mondhygiënist, orthodontist of tandprotheticus (afhankelijk van de discipline waarvoor zij zich hadden aangemeld). Daarna zijn de aspecten besproken met de deelnemers en tot slot is gevraagd of zij de aspecten konden rangschikken. De opgestelde schaduwlijst diende tijdens de focusgroepen als checklist.

De deelnemers aan de focusgroepen waren enthousiast over het onderzoek. Zij ervoeren het onderzoek als een kans om te laten weten wat patiënten belangrijk vinden in de Nederlandse mondzorgverlening. In bijlage 1 is een lijst opgenomen met de keuzeaspecten die tijdens het literatuuronderzoek gevonden zijn en aspecten die tijdens de verschillende focusgroepen aan de orde kwamen.

2.4 Groslijst

Na de focusgroepen is de schaduwlijst aangevuld met de punten die tijdens de focusgroepen aan de orde zijn gekomen. Dit resulteerde in een groslijst met keuzeaspecten voor alle vier de beroepsgroepen (zie bijlage 2). Tijdens het opstellen van de groslijst zijn een aantal aspecten geclusterd. Deze aspecten vertoonden veel overeenkomsten met elkaar. Hiernaast is gekeken naar de geschiktheid van de aspecten voor etalage⁺-informatie. Een aantal van de gevonden keuzeaspecten is niet verder meegenomen in het onderzoek. Aspecten zijn verwijderd wanneer zij:

- niet meetbaar waren;
- niet relevant waren;
- zorg inhoudelijke indicatoren waren;
- aspecten voor cliëntervaringsonderzoek waren;

De verwijderde aspecten staan onderaan de groslijst.

2.5 Digitale panel

Aan de hand van de groslijst is een prioriteerlijst met keuzeaspecten opgesteld. Deze prioriteerlijst bestaat uit twee delen: (1) een basis deel van toepassing op alle vier de beroepsgroepen, en (2) een deel met een aantal vragen van toepassing op een of meerdere beroepsgroepen. In bijlage 3 is de prioriteerlijst toegevoegd.

Patiënten van tandartsen, mondhygiënisten, orthodontisten en tandprotheticici konden zich via internet opgeven om deel te nemen aan een digitaal panel onderzoek. Bij inschrijving gaven zij aan over welke beroepsgroep zij vragen wilden ontvangen.

De prioriteerlijst is via een web-based applicatie voorgelegd aan het digitale panel. Het panel heeft de keuzeaspecten per beroepsgroep gewaardeerd. De prioriteerlijst is ingevuld door 62 patiënten van tandartsen, 50 patiënten van mondhygiënisten, 51 patiënten van orthodontisten en 66 patiënten van tandprotheticici.

2.6 Experts

Op basis van de prioritering door het digitale panel is voor elke beroepsgroep de top 10 van hoogst gewaardeerde keuzeaspecten bepaald (bijlage 4). Deze keuzeaspecten zijn voorgelegd aan inhoudelijke experts van de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT), de Associatie Nederlands Tandartsen (ANT), de Nederlandse Vereniging van Mondhygiënisten (NVM), de Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici (ONT) en de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). De experts namens de orthodontisten zijn via de NMT geworven. De experts zijn aangedragen door de Projectgroep Zichtbare Zorg Mondzorg. De experts

beoordeelden de keuzeaspecten op onderscheidend vermogen (zijn er verschillen te verwachten tussen de mondzorgverleners?) en technische haalbaarheid (kan een mondzorgverlener de gewenste informatie leveren?). Ook was er ruimte voor overige opmerkingen.

Aan de hand van de criterialijst en het commentaar van de experts is een eerste conceptvragenlijst samengesteld voor de vier beroepsgroepen (zie bijlage 5). Deze conceptvragenlijst is naar de experts opgestuurd voor feedback.

2.7 Project- en stuurgroep

Op basis van de feedback van de experts is de conceptvragenlijst aangepast. De vragenlijst is op 29 maart 2010 besproken in de projectgroepvergadering van Zichtbare Zorg Mondzorg. Na achterbanraadpleging door de verschillende organisaties vertegenwoordigd binnen Zichtbare Zorg Mondzorg is het rapport in juli 2010 aan de stuurgroep Zichtbare Zorg Mondzorg voorgelegd. Op 31 augustus 2010 is het rapport in definitieve vorm opgeleverd aan Zichtbare Zorg Mondzorg.

3 Resultaten

3.1 Literatuur

Aan de hand van de literatuur is een schaduwlijst opgesteld met daarin 66 aspecten. Deze zijn (samen met de aspecten uit de focusgroepen) in bijlage 1 weergegeven. De aspecten zijn onderverdeeld in 6 categorieën: (1) standaard praktijkinformatie, (2) bereikbaarheid van de praktijk, (3) spreekuur, (4) informatie over de mondzorgverlener, (5) zorgaanbod en (6) kwaliteitsverbetering. Een aantal aspecten kan onder verschillende categorieën passen.

Standaard praktijkinformatie

Wanneer consumenten informatie over een winkel of een dienst van de overheid willen achterhalen, willen zij bepaalde basisinformatie voorhanden hebben. Dit geldt ook voor een mondzorgpraktijk. Onder de standaard praktijkinformatie wordt die informatie verstaan die puur informatief van aard is, zoals een website en openingstijden, maar ook informatie over bijvoorbeeld klachtenregelingen, afspraken met verzekeraars, het aanbod van diensten en informatie over tarieven. Daarnaast valt te denken aan informatie die betrekking heeft op de praktijk zelf, bijvoorbeeld het aantal behandelaars of informatie over wachtkamervoorzieningen.

Bereikbaarheid

Een mondzorgpraktijk dient patiënten informatie te verstrekken over de bereikbaarheid van de praktijk. Dit kan zowel fysieke als telefonische bereikbaarheid zijn. Informatie over de telefonische bereikbaarheid behelst duidelijkheid over de aanwezigheid van een noodnummer en dergelijke. De fysieke bereikbaarheid gaat niet alleen over de openingstijden van de praktijk (bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend) maar ook over de toegankelijkheid: zijn er parkeerplaatsen aanwezig, is de praktijk toegankelijk voor rolstoelen. Daarnaast kan een praktijk ook informatie verstrekken over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer. Tot slot kan de praktijk ook informatie geven over de bereikbaarheid met betrekking tot het maken van afspraken (wanneer kan een patiënt terecht voor een intakegesprek) of de wachttijden in de praktijk zelf (loopt de mondzorgverlener uit?).

Spreekuur

Een mondzorgverlener kan verschillende soorten spreekuren hebben zoals een avondspreekuur, een spreekuur op bijvoorbeeld woensdagmiddag voor kinderen of speciaal voor ouderen. Ook kan een mondzorgverlener ervoor kiezen om een telefonisch spreekuur te houden, speciaal voor medisch inhoudelijke vragen. Dit laatste komt in de praktijk niet veel voor.

Informatie over de mondzorgverlener

Patiënten willen informatie over hun mondzorgverlener hebben. Men kan de voorkeur hebben voor een mannelijke of vrouwelijke zorgverlener of willen weten waar de mondzorgverlener zijn/haar opleiding heeft gevolgd en of er nog steeds aan bij- en nascholing gedaan wordt. Daarnaast zijn eventuele specialisaties van mondzorgverleners en het behandelingsaanbod essentiële informatie voor de patiënt.

Zorgaanbod

In de praktijk werken tandartsen vaak samen met mondhygiënist, orthodontisten en tandprothetic. Soms is dat in hetzelfde gebouw of in de directe omgeving. Voor patiënten is het van belang om te weten met wie er samenwerkingsverbanden zijn en of het bijvoorbeeld mogelijk is combinatieafspraken te maken. Daarnaast willen patiënten weten welke specialisaties er in de praktijk aanwezig zijn en wat de taken en bevoegdheden zijn van de mondzorgverlener. Wie voert de indicatiestelling uit, wordt er poetsinstructie gegeven, worden er nog nieuwe patiënten aangenomen, etc.

Kwaliteitsverbetering

Een van de aspecten die door de overheid en patiëntenorganisaties steeds belangrijker worden gevonden is het inzichtelijk maken van de kwaliteit van de praktijk. Dit is niet alleen de zorginhoudelijke kwaliteit maar kwaliteit in brede zin. Patiënten moeten in staat zijn een keuze te kunnen maken onder andere op basis van kwaliteit. Aspecten die patiënten hierbij belangrijk vinden, zijn een kwaliteitskeurmerk, bij- en nascholing van de mondzorgverleners, kwaliteitstoetsing van de praktijk en/of medewerkers (visitatie), patiënttevredenheidsonderzoek (of patiëntervarings-onderzoek, CQ-Index), medewerkerstevredenheidsonderzoek, garantie op verleende zorg, klachtencommissie en overlegvormen in de praktijk.

3.2 Focusgroepen

De patiënten die deelnamen aan de drie focusgroepen (patiënten van mondhygiënist, orthodontisten en tandprothetic) hebben aangegeven welke aspecten zij belangrijk vinden bij het kiezen van een mondzorgverlener. De aspecten die genoemd werden, zijn te vinden in bijlage 1.

Opvallend was dat bepaalde aspecten in alle drie de focusgroepen genoemd werden:

- o De praktijk beschikt over een website
- o De snelheid waarmee men terecht kan voor een afspraak
- o De telefonische bereikbaarheid van de praktijk
- o De fysieke bereikbaarheid van de praktijk
- o Aanwezigheid van avond- en of weekendsprekuren
- o De mondzorgverlener is aangesloten bij een beroepsorganisatie
- o De patiënt wordt steeds door dezelfde persoon behandeld
- o De praktijk heeft een klachtenregeling

Hieruit kan geconcludeerd worden dat patiënten veel waarde hechte aan een goede bereikbaarheid van de praktijk (waarbij het begrip 'bereikbaarheid' breed opgevat dient te worden) en een patiëntgerichte benadering.

3.3 Digitale panel

Via een digitale vragenlijst (zie bijlage 3) hebben patiënten de gevonden keuzeaspecten gewaardeerd. Op basis van de prioritering is per beroepsgroep een top 10 met de hoogst gewaardeerde keuzeaspecten vastgesteld (zie bijlage 4).

Per mondzorgverlener zijn hieronder de tien hoogst gewaardeerde keuzeaspecten aangegeven:

Tandarts

1. Ik vind het belangrijk dat ik voor de start van een behandeling informatie krijg over de behandeling en de bijbehorende kosten
2. Ik vind het belangrijk dat ik snel terecht kan voor een afspraak
3. Ik vind het belangrijk dat ik steeds door dezelfde tandarts word behandeld
4. Ik vind het belangrijk dat de praktijk telefonisch goed bereikbaar is voor het maken van afspraken en/of het stellen van vragen
5. Ik vind het belangrijk dat de tandarts en zijn/haar medewerkers aan bij- en nascholing doen
6. Ik vind het belangrijk dat mijn tandarts Nederlands spreekt
7. Ik vind het belangrijk dat de praktijk regelmatig getoetst wordt op kwaliteit en hygiëne
8. Ik vind het belangrijk dat de praktijk garantie geeft op bepaalde onderdelen van de geboden zorg
9. Ik vind het belangrijk dat de rekeningen die ik krijg begrijpelijke informatie bevatten
10. Ik vind het belangrijk dat mijn tandarts 'fixed price' behandelingen aanbiedt

Mondhygiënist

1. Ik vind het belangrijk dat ik voor de start van een behandeling informatie krijg over de behandeling en de bijbehorende kosten
2. Ik vind het belangrijk dat mijn mondhygiënist Nederlands spreekt
3. Ik vind het belangrijk dat ik steeds door dezelfde mondhygiënist word behandeld
4. Ik vind het belangrijk dat de mondhygiënist en zijn/haar medewerkers aan bij- en nascholing doen
5. Ik vind het belangrijk dat de praktijk telefonisch goed bereikbaar is voor het maken van afspraken en/of het stellen van vragen
6. Ik vind het belangrijk dat de praktijk regelmatig getoetst wordt op kwaliteit en hygiëne
7. Ik vind het belangrijk dat het mogelijk is om mijn afspraak bij de mondhygiënist te laten aansluiten op mijn afspraak met de tandarts
8. Ik vind het belangrijk dat ik snel terecht kan voor een afspraak
9. Ik vind het belangrijk dat de praktijk in bezit is van een kwaliteitskeurmerk
10. Ik vind het belangrijk dat mijn mondhygiënist in dienst is van een tandarts

Orthodontist

1. Ik vind het belangrijk dat ik voor de start van een behandeling informatie krijg over de behandeling en de bijbehorende kosten
2. Ik vind het belangrijk dat de praktijk telefonisch goed bereikbaar is voor het maken van afspraken en/of het stellen van vragen
3. Ik vind het belangrijk dat mijn orthodontist Nederlands spreekt
4. Ik vind het belangrijk dat ik steeds door dezelfde orthodontist wordt behandeld
5. Ik vind het belangrijk dat ik snel terecht kan voor een afspraak
6. Ik vind het belangrijk dat de orthodontist en zijn/haar medewerkers aan bij- en nascholing doen
7. Ik vind het belangrijk dat de praktijk regelmatig getoetst wordt op kwaliteit en hygiëne
8. Ik vind het belangrijk dat mijn orthodontist is aangesloten bij een beroepsvereniging
9. Ik vind het belangrijk dat de orthodontist mij een behandelplan laat ondertekenen voordat hij/zij de behandeling start
10. Ik vind het belangrijk dat de praktijk garantie geeft op bepaalde onderdelen van de geboden zorg

Tandprotheticus

1. Ik vind het belangrijk dat ik voor de start van een behandeling informatie krijg over de behandeling en de bijbehorende kosten
2. Ik vind het belangrijk dat ik snel terecht kan voor een afspraak
3. Ik vind het belangrijk dat ik steeds door dezelfde tandprotheticus wordt behandeld
4. Ik vind het belangrijk dat de praktijk telefonisch goed bereikbaar is voor het maken van afspraken en/of het stellen van vragen
5. Ik vind het belangrijk dat mijn tandprotheticus is aangesloten bij een beroepsvereniging
6. Ik vind het belangrijk dat mijn tandprotheticus Nederlands spreekt
7. Ik vind het belangrijk dat de tandprotheticus en zijn/haar medewerkers aan bij- en nascholing doen
8. Ik vind het belangrijk dat de praktijk garantie geeft op bepaalde onderdelen van de geboden zorg
9. Ik vind het belangrijk dat de praktijk regelmatig getoetst wordt op kwaliteit en hygiëne
10. Ik vind het belangrijk dat de tandprotheticus mij een behandelplan laat ondertekenen voordat hij/zij de behandeling start

Opvallend is dat vijf keuzeaspecten bij alle vier de beroepsgroepen in de top 10 van hoogst waardeerde aspecten staan:

- Ik vind het belangrijk dat ik voor de start van een behandeling informatie krijg over de behandeling en de bijbehorende kosten
- Ik vind het belangrijk dat ik steeds door dezelfde mondzorgverlener wordt behandeld
- Ik vind het belangrijk dat de praktijk telefonisch goed bereikbaar is voor het maken van afspraken en/of het stellen van vragen
- Ik vind het belangrijk dat de praktijk regelmatig getoetst wordt op kwaliteit en hygiëne
- Ik vind het belangrijk dat ik snel terecht kan voor een afspraak

Voor alle vier de beroepsgroepen geldt dat patiënten de informatieverstrekking m.b.t. de behandeling en kosten het allerbelangrijkste vinden wanneer zij een nieuwe mondzorgverlener uit moeten kiezen.

3.4 Expertpanel

De 10 hoogst gewaardeerde keuzeaspecten zijn per e-mail voorgelegd aan door de Projectgroep aangedragen experts van de verschillende beroepsgroepen.

Op basis van de uitkomsten van de prioritering en de feedback van de experts is per beroepsgroep een eerste conceptvragenlijst ontwikkeld. Naast vragen over de tien hoogst gewaardeerde keuzeaspecten zijn in de vragenlijst vragen opgenomen over standaard praktijkinformatie. Daarnaast is besloten om enkele keuzeaspecten die niet bij alle vier de disciplines in de top 10 met hoogst gewaardeerde keuzeaspecten voorkwamen toch in het algemene deel van de vragenlijst op te nemen. Een voorbeeld hiervan is de vraag over het ondertekenen van het behandelplan. Deze vraag zou in eerste instantie alleen in het discipline specifieke onderdeel voor orthodontisten worden meegenomen, maar gezien de maatschappelijke ontwikkelingen en de toekomstige nieuwe Wet Cliëntenrechten Zorg, is de vraag toch voor alle zorgverleners meegenomen.

De eerste conceptvragenlijst is ter consultatie naar de experts opgestuurd. In bijlage 5 is de totale conceptvragenlijst opgenomen: hierin zijn de vragen voor alle beroepsgroepen opgenomen. De verschillende beroepsgroepen kregen echter alleen de basisvragen en de beroepsgroepspecifieke vragen aangeboden die voor hun eigen beroepsgroep gelden. Het commentaar van de experts op de conceptvragenlijst is in bijlage 5 per vraag gebundeld. Per commentaar is aangegeven of en hoe het commentaar in de tweede versie van de vragenlijst is meegenomen.

Aan de hand van het commentaar van de experts is een tweede versie van de vragenlijst opgesteld. Hierin zijn een aantal taalkundige aanpassingen gedaan en een aantal vragen verwijderd. De experts hadden met name kritiek op de vragen omtrent garantie op zorg en fixed prices. Hoewel de patiënten graag zien dat mondzorgverleners garantie op de geboden zorg bieden en vaste prijzen hanteren voor behandeltrajecten, blijkt uit het commentaar van de experts dat garantie op zorg en fixed prices op dit moment niet goed te realiseren zijn. De vragen over deze onderwerpen zijn daarom uit de vragenlijst verwijderd. De vragen over de praktijkvorm, taakdelegatie en opleiding van tandartsen die orthodontistische behandelingen uitvoeren zijn ook verwijderd, omdat deze overlap vertoonden met andere vragen. Op aanraden van de experts zijn er vragen toegevoegd over de fysieke bereikbaarheid van de praktijk (aanwezigheid van openbaarvervoer-halte en bereikbaarheid voor minder validen).

3.5 Project- en stuurgroep

Op 29 maart 2010 is de vragenlijst in de projectgroepvergadering Zichtbare Zorg Mondzorg besproken. De vragenlijst werd over het algemeen goed ontvangen. De projectgroepleden hadden

enkele opmerkingen en aanvullingen. De projectgroep had enkele aanvullingen en tekstuele suggesties. Op aanraden van de projectgroep zijn vier vragen toegevoegd aan de vragenlijst: een vraag m.b.t. de klachten- en bezwaarregeling van de mondzorgpraktijk, een vraag over specialisatie van de mondzorgverleners in de behandeling van bijvoorbeeld angstige patiënten of kinderen, een vraag over het garantiefonds voor de mondzorg en een vraag voor tandartsen over het Kwaliteitsregister Tandartsen (KRT).

Wat betreft de vragen over bij- en nascholing en deelname aan visitatie verzocht de projectgroep de onderzoekers in overleg te treden met ITS. Deze aspecten vertoonden namelijk overlap met conceptindicator 6 van de zorg inhoudelijke indicatoren. Hierover is afgesproken dat ITS conceptindicator 6 laat vervallen.

Tot slot zijn er in dit rapport op aanraden van de projectgroep een aantal aanbevelingen opgenomen m.b.t. de implementatie van de vragenlijst.

In juli 2010 is de vragenlijst besproken in de stuurgroepvergadering Zichtbare Zorg Mondzorg. De vragenlijst werd goed ontvangen. De projectgroep had een klein aantal opmerkingen. Deze opmerkingen zijn in augustus 2010 in de vragenlijst verwerkt.

4 Conclusie en aanbevelingen

Binnen de mondzorg is, in vergelijking met andere eerstelijns disciplines, weinig keuze-informatie beschikbaar. Met de ontwikkeling van deze vragenlijst is een stap gezet richting een transparantere mondzorg. Gezien de enthousiaste reacties van deelnemers aan de focusgroepen en het aantal deelnemers aan het digitale panel kan geconcludeerd worden dat het beschikbaar stellen van keuze-informatie voor patiënten over mondzorgpraktijken relevant is.

De vragenlijst is bedoeld als hulpmiddel voor consumenten bij de keuze voor een mondzorgverlener. De vragenlijst geeft nadrukkelijk geen (directe) indicatie over de geleverde kwaliteit van de mondzorg; hiervoor worden zorg inhoudelijke indicatoren ontwikkeld.

Bij het opstellen van de vragenlijsten is met grote zorgvuldigheid te werk gegaan. Het uitgangspunt hierbij zijn de wensen van patiënten, waarbij het uiteraard belangrijk is dat de verschillende beroepsgroepen goed met de vragenlijst uit de voeten kunnen. De technische haalbaarheid van bepaalde aspecten sluit wellicht op dit moment nog niet helemaal aan op de praktijk (zoals het hebben van een website) maar de verwachting is wel dat in de (nabije) toekomst steeds meer mondzorgverleners hiervan gebruik gaan maken. Vandaar dat deze aspecten toch in de vragenlijst zijn opgenomen.

Hoewel de patiënten van de vier beroepen binnen de mondzorg veel overeenkomsten en wensen hebben ten aanzien van keuzeaspecten, blijken er toch ook relevante verschillen te bestaan tussen de verschillende beroepsgroepen. Daarom is het aan te bevelen om de disciplinespecifieke vragen binnen de vragenlijst te blijven handhaven.

Nu de vragenlijsten voor de verschillende mondzorgverleners klaar zijn, is het van belang dat de vragenlijsten worden getest in de praktijk samen met de zorg inhoudelijke indicatoren. Dit staat gepland voor de zomer van 2010.

Aanbevelingen met betrekking tot de implementatie

Met het verschijnen van deze rapportage is een meetinstrument beschikbaar dat etalage⁺ - informatie over de Nederlandse mondzorgverleners in kaart brengt. Voor zowel patiënten als mondzorgverleners is het van belang dat deze keuze-informatie op korte termijn ter beschikking komt.

De ontwikkelde vragenlijst wordt via een nader te bepalen internetapplicatie uitgezet onder de Nederlandse mondzorgpraktijken. Het is hierbij van belang dat de juiste vragen aan de juiste mondzorgverleners worden gesteld. Bij de uitvraag dient daarom rekening gehouden te worden met het feit dat binnen een praktijk meerdere disciplines kunnen werken. Elke mondzorgpraktijk dient de basisvragenlijst in te vullen. Afhankelijk van de aanwezige disciplines dient de praktijk een of meerdere disciplinespecifieke vragen in te vullen. Aangeraden wordt om de internetapplicatie zo te programmeren dat op basis van de antwoorden op vraag 1.2 automatisch de juiste disciplinespecifieke vragen worden aangeboden. Op basis van vraag 1.2 kunnen ook de aanwezige disciplines en/of de namen van mondzorgverleners worden voor ingevuld bij de volgende vragen: 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, vraag A en B voor tandartsen, vraag C voor mondhygiënist, vraag A voor orthodontisten en vraag A en B voor tandprothetici.

Wanneer deze etalage⁺-informatie beschikbaar komt, is het van belang dat de patiënt kan zien hoe actueel de gegevens zijn. Actualiteit is met name van belang bij informatie over het aannemen van nieuwe patiënten, maar dit speelt ook mee bij informatie over gevolgde bij- en nascholing. Het is

aan te raden om aan te geven wanneer de gegevens voor het laatst zijn ingevuld. Wellicht is het mogelijk om de praktijkeigenaren de mogelijkheid te geven om (door middel van een inlogcode) aspecten over hun praktijk te wijzigen, of om de gegevens één keer per jaar door te geven (zoals bij de indicatoren voor ziekenhuizen).

Om de gebruiksvriendelijkheid van etalage⁺-informatie te vergroten, is aan te bevelen dat eventueel jargon bij de presentatie vertaald wordt naar leekentaal. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om woorden als 'tandprotheticus', 'endodontoloog', 'paradontoloog' en 'implantoloog'. Het is ook aan te raden het verschil uit te leggen tussen een orthodontist en een tandarts die orthodontistische behandelingen uitvoert.

Vraag 2.1 van de vragenlijst gaat onder andere in op de wachttijden voor spoedbehandelingen. Bij de presentatie van de uitkomsten dient hierbij aangegeven te worden dat het gaat om de spoedbeleving van de mondzorgverlener. De spoedbeleving van de mondzorgverlener en de patiënt is in praktijk namelijk niet altijd hetzelfde.

Vraag 5.1 van de vragenlijst gaat onder andere in op het uitvoeren van een patiënttevredenheidsonderzoek. Naast patiënttevredenheidsonderzoeken bestaan er ook patiëntervaringsonderzoeken. Het verschil tussen de onderzoeken is dat een ervaringsonderzoek vraagt naar de ervaringen van patiënten en een patiënttevredenheidsonderzoek puur de tevredenheid meet. Voor de mondzorg is echter nog geen patiëntervaringsonderzoek (CQ-Index) beschikbaar. Indien er in de toekomst wel een CQ-Index voor de mondzorg beschikbaar komt, kan deze in vraag 5.1 worden opgenomen.

Bij het presenteren van informatie over kwaliteitsregisters, deelname aan het garantiefonds voor de mondzorg en keurmerken wordt aanbevolen links toe te voegen naar websites met informatie over deze onderwerpen, zodat patiënten makkelijk kunnen opzoeken wat deze zaken inhouden.

5 Literatuur

Literatuuronderzoek tandartsen

- Samenstellen vragenlijst (1-33)

- 1) Björnberg A, Garrofé BC, Lindblad S. Euro Health Consumer Index 2009. Brussels: Health Consumer Powerhouse AB; 2009.
- 2) Brennan DS, Spencer AJ. The role of dentist, practice and patient factors in the provision of dental services. *Community Dent Oral Epidemiol* 2005 Jun;33(3):181-95.
- 3) Brennan DS, Spencer AJ. Dentist preferences for patients: dimensions and associations with provider, practice, and service characteristics. *Int J Behav Med* 2006;13(1):69-78.
- 4) Brinkmann A, Steffen P, Pfaff H. [Patient surveys as an element of quality management in outpatient care: development and assessment of a questionnaire]. *Gesundheitswesen* 2007 Nov;69(11):585-92.
- 5) Campbell SM, Braspenning J, Hutchinson A, Marshall M. Research methods used in developing and applying quality indicators in primary care. *Qual Saf Health Care* 2002 Dec;11(4):358-64.
- 6) Corah NL, O'Shea RM, Pace LF, Seyrek SK. Development of a patient measure of satisfaction with the dentist: the Dental Visit Satisfaction Scale. *J Behav Med* 1984 Dec;7(4):367-73.
- 7) Delnoij DM, ten AG, Arah OA, de Koning JS, Stam P, Poll A, et al. Made in the USA: the import of American Consumer Assessment of Health Plan Surveys (CAHPS) into the Dutch social insurance system. *Eur J Public Health* 2006 Dec;16(6):652-9.
- 8) Dowell D, Manwell LB, Maguire A, An PG, Paluch L, Felix K, et al. Urban outpatient views on quality and safety in primary care. *Healthc Q* 2005;8(2):suppl-8.
- 9) Engels Y, Campbell S, Dautzenberg M, van den HP, Brinkmann H, Szecsenyi J, et al. Developing a framework of, and quality indicators for, general practice management in Europe. *Fam Pract* 2005 Apr;22(2):215-22.
- 10) Engels Y, Dautzenberg M, Campbell S, Broge B, Boffin N, Marshall M, et al. Testing a European set of indicators for the evaluation of the management of primary care practices. *Fam Pract* 2006 Feb;23(1):137-47.
- 11) Garratt AM, Danielsen K, Hunskaar S. Patient satisfaction questionnaires for primary care out-of-hours services: a systematic review. *Br J Gen Pract* 2007 Sep;57(542):741-7.
- 12) Gonzalez GZ, Klazinga N, ten AG, Delnoij DM. Performance indicators used to assess the quality of primary dental care. *Community Dent Health* 2006 Dec;23(4):228-35.
- 13) Grol R, Wensing M, Mainz J, Ferreira P, Hearnshaw H, Hjortdahl P, et al. Patients' priorities with respect to general practice care: an international comparison. European Task Force on Patient Evaluations of General Practice (EUROPEP). *Fam Pract* 1999 Feb;16(1):4-11.
- 14) Grol R, Dautzenberg M, Brinkmann H. Quality Management in Primary Care. European Practice Assessment. Gütersloh: Verlag Bertelmann Stiftung; 2004.
- 15) Hakeberg M, Heidari E, Norinder M, Berggren U. A Swedish version of the Dental Visit Satisfaction Scale. *Acta Odontol Scand* 2000 Feb;58(1):19-24.
- 16) Jung HP, Wensing M, Grol R. What makes a good general practitioner: do patients and doctors have different views? *Br J Gen Pract* 1997 Dec;47(425):805-9.
- 17) Jung HP, Wensing M, Olesen F, Grol R. Comparison of patients' and general practitioners' evaluations of general practice care. *Qual Saf Health Care* 2002 Dec;11(4):315-9.
- 18) Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie. Programma 'Zeven rechten voor de cliënt' in de zorg. Tweede Kamer der Staten Generaal, editor. 15-10-2008.
Ref Type: Personal Communication
- 19) Newsome PR, McGrath C. Patient-centred measures in dental practice: 3. Patient

- satisfaction. Dent Update 2007 Mar;34(2):87-8, 90.
- 20) NPCF. Kwaliteitscriteria voor Tandartsenzorg vanuit cliëntenperspectief. Utrecht: Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie; 2005.
 - 21) Papa L, Seaberg DC, Rees E, Ferguson K, Stair R, Goldfeder B, et al. Does a waiting room video about what to expect during an emergency department visit improve patient satisfaction? CJEM 2008 Jul;10(4):347-54.
 - 22) Poorterman JHG, Van Weert CM, Eijkman MAJ. Quality assurance in dentistry: the Dutch approach. International Journal for Quality in Health Care 1998 Aug;10(4):345-50.
 - 23) Prins AH, bu-Hanna A. Requirements analysis of information services for patients on a general practitioner's website--patient and general practitioner's perspectives. Methods Inf Med 2007;46(6):629-35.
 - 24) Redsell S, Stokes T, Jackson C, Hastings A, Baker R. Patients' accounts of the differences in nurses' and general practitioners' roles in primary care. J Adv Nurs 2007 Jan;57(2):172-80.
 - 25) Rhydderch M, Edwards A, Elwyn G, Marshall M, Engels Y, van den HP, et al. Organizational assessment in general practice: a systematic review and implications for quality improvement. J Eval Clin Pract 2005 Aug;11(4):366-78.
 - 26) Sakalauskiene Z, Maciulskiene V, Sertvytyte A. Testing of the questionnaire on dental care satisfaction in a sample of adult patients visiting dental clinics at Faculty of Odontology, Kaunas University of Medicine. A pilot study. Stomatologija 2005;7(3):84-9.
 - 27) Schattner A, Bronstein A, Jellin N. Information and shared decision-making are top patients' priorities. BMC Health Serv Res 2006;6:21.
 - 28) Stubbe JH, Brouwer W, Delnoij DM. Patients' experiences with quality of hospital care: the Consumer Quality Index Cataract Questionnaire. BMC Ophthalmol 2007;7:14.
 - 29) van der Sanden WJ, Mettes DG, Plasschaert AJ, van't Hof MA, Grol RP, Verdonchot EH. Clinical practice guidelines in dentistry: opinions of dental practitioners on their contribution to the quality of dental care. Qual Saf Health Care 2003 Apr;12(2):107-11.
 - 30) van der PE, Depla MF, Shekelle P, Rigter H, Mackenbach JP. Developing quality indicators for general practice care for vulnerable elders; transfer from US to The Netherlands. Qual Saf Health Care 2008 Aug;17(4):291-5.
 - 31) Wensing M, Grol R, van MP, Smits A. Indicators of the quality of general practice care of patients with chronic illness: a step towards the real involvement of patients in the assessment of the quality of care. Qual Health Care 1996 Jun;5(2):73-80.
 - 32) Zhu HW, McGrath C, McMillan AS, Li LS. Can caregivers be used in assessing oral health-related quality of life among patients hospitalized for acute medical conditions? Community Dent Oral Epidemiol 2008 Feb;36(1):27-33.
 - 33) Zichtbare Zorg. www.ZichtbareZorg.nl. 2009.
Ref Type: Internet Communication

Literatuuronderzoek mondhygiënist

- 1) <http://forum.www.trosradar.nl/viewtopic.php?f=46&t=63033&view=next>
 - o Duidelijke taakverdeling tussen tandarts en mondhygiënist
 - o Uitleg over behandeling
 - o Informatie over tarieven

Literatuuronderzoek orthodontisten

- 1) <http://www.tandarts.nl/phpBB/viewtopic.php?f=24&t=16730>
 - o Informatie over tarieven
- 2) <http://www.tandarts.nl/phpBB/viewtopic.php?f=24&t=17110>
 - o Keuze uit verschillende kleuren elastiekjes
- 3) <http://www.tandarts.nl/phpBB/viewtopic.php?f=24&t=17015>

- o Garantie op zorg
- 4) <http://www.tandarts.nl/phpBB/viewtopic.php?f=24&t=16164>
 - o Garantie op zorg
- 5) <http://www.tandarts.nl/phpBB/viewtopic.php?f=24&t=15994>
 - o Snelheid tot afspraak bij klachten
- 6) <http://www.tandarts.nl/phpBB/viewtopic.php?f=24&t=14748>
 - o Factuur in duidelijk Nederlands
- 7) <http://www.tandarts.nl/phpBB/viewtopic.php?f=24&t=13443>
 - o Voorschriften over eten
- 8) <http://www.tandarts.nl/phpBB/viewtopic.php?f=24&t=11883>
 - a. Info over vergoedingen door verzekeraar
- 9) <http://forum.www.trosradar.nl/viewtopic.php?t=46712>
 - o Info over klachtenprocedure
 - o Garantie op zorg

Literatuuronderzoek tandprothetici

- 1) <http://www.gezondheidsplein.nl/oordeelme/107/Kunstgebit-of-implantaat.html>
 - o Openingstijden in weekend
 - o Voorlichting over verzorging gebit
 - o Informatie over vergoedingen
 - o Informatie over eten
- 2) <http://www.medischforum.nl/onderwerp/16606>
 - o Informatie over eten

Bijlage 1 Resultaat literatuuronderzoek en focusgroepen

Bronnen

- 1 Onderzoek informatiebehoeften patiënten en tandartsen
- 2 focusgroep mondhygiënist
- 3 focusgroep orthodontisten
- 4 focusgroep tandprothetici
- 5 Etalage informatie huisartsenzorg
- 6 <http://forum.www.trosradar.nl/viewtopic.php?f=46&t=63033&view=next>
- 7 <http://tandarts.nl/phpBB>
- 8 <http://forum.www.trosradar.nl/viewtopic.php?t=46712>
- 9 <http://www.gezondheidsplein.nl/oordeelmee/107/Kunstgebit-of-implantaat.html>
- 10 <http://www.medischforum.nl/onderwerp/16606>

Standaard praktijkinformatie	Bron
Informatie vergoeding verzekeraar	2,4,7,9
Wachtkamervoorzieningen	1
betalingsmogelijkheden	1
Informatie behandeling (behandelopties, pijnbestrijding, resultaten, aantal behandelingen, intakegesprek, voor- en nadelen, complicaties)	1,2,4,6
Informatie factuur	1,2,7
Informatie internet	1
Informatie klachten	1,2,8
Duidelijke uitleg kosten van behandeling (offerte)	4
Ontvangst factuur	1
wachttijden in wachtkamer	1,2,3
aanname nieuwe patiënten	4
Met welke verzekeraar contracten aanwezig zijn	4
Website	1,2,3,4,5
Tarieven	3,4,6,7
Aanwezigheid andere mondzorgverleners	4
Bereikbaarheid van de praktijk	
Snelheid afspraak maken	1,2,3,4,7
Email mogelijkheid (afspraak maken, vragen)	1,2,4
Telefonische bereikbaarheid	1,2,3,4
Toegankelijkheid gehandicapten	1,2,4
Betaald parkeren	1
Fysieke bereikbaarheid (OV, dichtbij huis)	1,2,3,4
meldt in de wachtkamer als consult uitloopt	2
Parkeergelegenheid	1,2
Soorten spreekuur	
Telefonisch spreekuur	1,2
Vragen stellen per e-mail	2,5
Avond/weekend spreekuur	1,2,3,4,9
Pijn/angstspreekuur	4

Informatie over mondzorgverlener

Aangesloten bij tandartsenpraktijk	2
Vrijgevestigd	2
de orthodontist ziet de patiënt bij elk bezoek	3
Aangesloten bij beroepsorganisatie	2,3,4,5
Overleg collegae	1
Overleg technicus	1
Overleg zorgverzekeraar	1
Stagiaire begeleiding	2
Behandeling door zelfde hulpverlener	1,2,3,4
diploma's (mondhygiënisten)	2
NL sprekende hulpverlener	1,2,3
Uitvoer van taken (wel/niet boren)	1,2,6
Verantwoordelijkheden	1,2
Beschikt over een keurmerk	2
Wordt periodiek gecontroleerd op hygiëne	2
Ervaring	3,4
vriendelijke bejegening	2
Bejegening	3,4
Gemiddeld aantal behandelingen per patiënt	3

Zorgaanbod

Herinnering PMO	1
Inplannen nieuwe afspraak aan einde consult	2
indicatiestelling door tandarts	2
Specialisaties in de praktijk	1
Combinatieafspraak met tandarts	2
Mogelijkheid om meteen behandeld te worden na controle	2
Hoeveelheid tijd die wordt ingepland voor bezoek	2
Levert nazorg/belt na	2,4
Samen met patiënt behandelplan bespreken	4
Laat de patiënt het behandelplan ondertekenen	2,3
Laat de patient een formulier over zijn/haar medische toestand invullen	2
Nazorg	3
geeft advies mee	2
Poetsinstructie/verzorging	3,9
Overleg over niet vergoede kosten zorgverzekeraar	3
Keuzemogelijkheden soorten beugel en kleuren	3,7
Keuzemogelijkheden kleur en materiaal gebit	4
Aanwezigheid mondhygiënist	3
Fixed price behandelaanbod	3
Standaard schoonmaken beugel en tanden	3
Optie voor noodgebit	4
Aanname nieuwe patiënten	4
Geeft oud gebit mee naar huis	4

Eetvoorschriften	7,9,10
Kwaliteitsverbetering	
Aansprakelijkheidsverzekering	1
Aangesloten bij klachtencommissie	1,4
zorgverzekeraar kan inzicht krijgen in medisch dossier	1
Bij- en nascholing mondzorgverlener	1,2,4
Controle materialen	1,2
werkt hygiënisch	2
Garantie op zorg	1,4,7,8
Gebruik richtlijnen en protocollen (hygiëne)	1,2
Intervisie	1
Patiëntenoverleg	1
Mening van andere patiënten	3,4
Patiënttevredenheidsonderzoek/CQ	1,3,4
patiënt kan behandelplan opvragen	3
RIE	1
Klachtencommissie	1,2,3,4
Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)	1
Diploma's	3
openstaan voor kritiek	3
Kwaliteitskeurmerk	3
Ideeënbus	3
Kwaliteit/vakmanschap	3
Geen oplichting/zwart werken	4
Gebruik prof standaard	1
Mening van andere zorgverleners	4
Kwaliteitstoetsing	1,3
Visitatie (toetsing door collega's)	1,4
Audit (toetsing door keuringsinstantie op processen)	2,4
Aanbeveling door zorgverzekeraar	4

Bijlage 2 Groslijst per discipline

Standaard praktijk informatie						
Item		Toelichting	Tandarts	Mondh	Ortho	Tandpr
1	Wachtkamer-voorzieningen	lectuur aanwezig	X	X	X	X
		Kindervoorzieningen aanwezig	X	X	X	-
2	Betalingsmogelijkheden	Praktijk biedt betalingsmogelijkheden naar voorkeur patiënt aan	X	X	X	X
3	Info tarieven	Duidelijke informatie beschikbaar over de tarieven van de zorgaanbieder	X	X	X	X
4	Info behandeling	Inhoud behandeling	X	X	X	X
		Te verwachten resultaten	X	X	X	X
		Te verwachten aantal behandelingen	X	X	X	X
5	Info kosten en vergoedingen	Te verwachten kosten	X	X	X	X
		Vergoedingen verzekeraar	X	X	X	X
6	Info klachten	Voor de patiënt is duidelijk wat deze kan doen bij een klacht	X	X	X	X
7	Duidelijke factuur	Factuur vermeldt verrichtingen (in duidelijke taal), kosten, behandelaar, datum, betalingstermijn	X	X	X	X
8	Ontvangst factuur	Het is duidelijk van wie de patiënt de factuur ontvangt	X	X	X	X
9	Aanwezigheid website	De praktijk beschikt over een website met informatie over de praktijk en behandelingen, etc.	X	X	X	X
10	Info over aanname nieuwe patiënten	Het is duidelijk of de praktijk nieuwe patiënten aanneemt	X	X	X	X
11	Herinnering PMO	Patiënten krijgen een herinnering voor het periodiek mondonderzoek	X	X	-	X
12	Aanwezigheid andere mondzorgverleners	In de praktijk werken wel/geen andere mondzorgverleners.	X	X	X	X
Bereikbaarheid van de praktijk						
Item		Toelichting	Tandarts	Mondh	Ortho	Tandpr
13	Snelheid afspraak maken	De termijn waarbinnen de patiënt een afspraak kan maken	X	X	X	X
14	Bereikbaarheid per e-mail	Het is mogelijk om via email een afspraak te maken en/of vragen te stellen	X	X	X	X
15	Telefonische bereikbaarheid	De tijden waarop de praktijk telefonisch bereikbaar is om afspraken te maken en/of vragen te stellen	X	X	X	X
		De aan/afwezigheid van een keuzemenu als de patiënt de praktijk belt	X	X	X	X
16	Toegankelijkheid gehandicapten	De praktijk is goed bereikbaar voor minder validen	X	X	X	X

Informatie over de mondzorgverlener

Item	Toelichting	Tandarts	Mondh	Ortho	Tandpr
17	Aangesloten bij tandartsenpraktijk	-	X	-	-
18	Aangesloten bij beroepsorganisatie	X	X	X	X
19	Stagiaire begeleiding	X	X	X	X
20	Behandeling door zelfde hulpverlener	X	X	X	X
21	NL sprekende mondzorgverlener	X	X	X	X
22	Uitvoer van taken (wel/niet boren)	-	X	-	-
23	Ervaring zorgverlener	X	X	X	X
24	Verantwoordelijkheden	X	-	-	-

Zorgaanbod

Item	Toelichting	Tandarts	Mondh	Ortho	Tandpr
25	Indicatiestelling door tandarts	-	X	-	-
26	Specialisaties in de praktijk	X	X	-	-
27	Ondertekening behandelplan	X	X	X	X
28	Combinatieafpraak met tandarts	-	X	-	-
29	Fixed price behandelplan	X	X	X	X
30	Garantie op zorg	X	-	X	X

Kwaliteitsverbetering

Item	Toelichting	Tandarts	Mondh	Ortho	Tandpr
31	Aansprakelijkheidsverzekering	X	X	X	X
32	Aangesloten bij klachtencommissie	X	X	X	X
33	Bij- en nascholing mondzorgverlener	X	X	X	X
34	Controle materialen	X	X	X	X
35	Patiëntenoverleg	X	X	X	X
36	Patiënttevredenheidsonderzoek	X	X	X	X
37	Diploma's	X	X	X	X

	assistenten	van de assistentes				
38	Kwaliteitskeurmerk	De praktijk heeft wel/geen kwaliteitskeurmerk van bijv. HKZ, KRT, KRM of zorgverzekeraar	X	X	X	X
39	Kwaliteitstoetsing, audit en visitatie	De praktijk wordt periodiek getoetst op kwaliteit (incl. hygiëne)	X	X	X	X

X= aspect is besproken in focusgroep of gevonden in literatuur

Aspecten die niet zijn opgenomen in de groslijst

Aspecten die standaard worden meegenomen in de uitvraag aan praktijken:

1. betaald parkeren
 - de parkeerplaatsen zijn betaald bij de praktijk
2. fysieke bereikbaarheid (OV, dichtbij huis)
 - de praktijk is goed bereikbaar met bus/metro (lijn..., halte...)
3. parkeergelegenheid
 - bij de praktijk zijn ... parkeerplaatsen
4. Openingstijden incl. avond/weekend spreekuur
 - De praktijk is geopend van ...uur tot ...uur op ...dag tot en met ...dag

Aspecten die beter passen in patiëntervaringsonderzoek:

5. vriendelijke bejegening
6. geeft advies mee (incl. voorschriften m.b.t. voeding)
7. openstaan voor kritiek
8. Geen oplichting/zwart werken
9. heeft kennis van aandoeningen die effect hebben op gebitdiploma's
10. wachttijden in wachtkamer
 - er is in de wachtkamer informatie met de uitlooptijden/wachttijden van de zorgverlener
11. levert nazorg/belt na
 - bij intensieve behandelingen wordt de patiënt na gebeld
12. persoonlijke verzorging zorgverlener
13. samen met patiënt behandelplan bespreken
 - het behandelplan wordt met de patiënt besproken
14. laat de patiënt een formulier over zijn/haar medische toestand invullen
 - de patiënt vult voor de behandeling een anamneseformulier in
15. poetsinstructie
16. keuzemogelijkheden soorten beugel en kleuren
 - de patiënt kan meebeslissen over de soorten materialen die gebruikt worden
17. Keuzemogelijkheden kleur en materiaal gebit
18. standaard schoon maken beugel
 - bij elk bezoek aan de orthodontist wordt standaard de beugel schoongemaakt
19. mening van andere patiënten
20. de orthodontist ziet de patiënt bij elk bezoek

Aspecten die beter passen in zorginhoudelijke indicatoren:

21. gebruikt moderne apparatuur
22. kwaliteit/vakmanschap

Aspecten die zeer waarschijnlijk geen keuzeaspecten vormen:

- 23. ideeënbus
 - er is in de praktijk een ideeënbus aanwezig
- 24. overleg collegae
 - er is ... keer per maand overleg met collegae
- 25. overleg technicus
 - er is ... keer per maand overleg met ...
- 26. overleg zorgverzekeraar
 - er is ... keer per jaar overleg met zorgverzekeraars
- 27. meegeven "oude" gebit
 - bij vervanging van een prothese krijgen patiënten hun "oude" gebit mee
- 28. MTO
 - Er wordt eens in de ... jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd

Overige verwijderde aspecten

Verwijderd aspect	Redenatie
29. patiënt kan behandelplan opvragen	kan altijd
30. gebruik prof standaard	niet te meten
31. mening van andere zorgverleners	niet te meten
32. heeft kennis van aandoeningen die effect hebben op gebit	niet te meten
33. hoeveelheid tijd die wordt ingepland voor bezoek	valt onder informatie over behandeling
34. gebruik prof standaard	niet te meten, lokt sociaal wenselijke antwoorden uit
35. met welke verzekeraar contracten aanwezig zijn	er zijn op dit moment weinig prestatiecontracten met verzekeraars
36. optie voor noodgebit	Wordt bijna altijd aangeboden (niet onderscheidend)
37. gebruik richtlijnen en protocollen (hygiëne)	Lokt sociaal wenselijk antwoord uit
38. Mogelijkheid om meteen behandeld te worden na een controleafspraak	Is niet altijd te garanderen
39. Deelname aan intervisie	Te vaag begrip
40. Uitvoering Risicoinventarisatie en Evaluatie	Overlap met audit/visitatie
41. Inplannen nieuwe afspraak aan einde consult	Kan bijna altijd (niet onderscheidend)
42. Gemiddeld aantal behandelingen	Valt onder informatie over de behandeling

Bijlage 3 Prioriteervragenlijsten Mondzorg

De Consumentenbond en het UMC St. Radboud willen graag weten wat u belangrijk vindt bij de keuze van een (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist). Bij een aantal vragen staat een . Er verschijnt aanvullende informatie als u met uw muis over de  beweegt.

We stellen u eerst een aantal algemene vragen.

1. U bent:

- Man
- Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?

.....

3. Hieronder staan items die mogelijk belangrijk zijn bij het kiezen van een (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist). Klik maximaal 15 items aan die u het belangrijkste vindt. Klik daarna op 'volgende'.

De items die alleen bij een bepaald vakgebied horen, staan apart. Deze zijn alleen zichtbaar voor dat specifieke vakgebied.

STANDAARD PRAKTIJKINFORMATIE

Ik vind het belangrijk dat:

- Ik mijn rekening kan betalen via de betalingsmogelijkheid van mijn voorkeur 
 Bijvoorbeeld via contante betaling, pin, machtiging, factuur, betalingsregeling of via de zorgverzekeraar.
- Ik voor de start van een behandeling informatie krijg over de behandeling en de bijbehorende kosten
- Ik informatie krijg over de klachtenprocedure van de praktijk 
 Waar kan ik terecht als ik een klacht heb?
- De rekeningen die ik krijg begrijpelijke informatie bevatten
- Ik mijn rekening direct via de praktijk ontvang 
 In plaats van via de zorgverzekeraar of een factureringsbedrijf.
- De praktijk beschikt over een website
- Het duidelijk is of de praktijk nog plek heeft voor nieuwe patiënten
- Er ook andere mondzorgverleners in de praktijk werken 
 Bijvoorbeeld een mondhygiënist, paradontoloog, tandarts, orthodontist etc.
- (tandprotheticus) De wachtruimte is uitgerust met lectuur
- (tandarts, orthodontisten, mondhygiënist) De wachtruimte is uitgerust met lectuur en kinderspeelgoed
- (tandarts, tandprotheticus, mondhygiënist) De praktijk mij een herinnering stuurt als het tijd is voor een controleafspraak

BEREIKBAARHEID

Ik vind het belangrijk dat:

- Ik snel terecht kan voor een afspraak
- Ik per e-mail of via de website van de praktijk een afspraak kan maken of vragen kan stellen

14. De praktijk telefonisch goed bereikbaar is voor het maken van afspraken en/of het stellen van vragen
15. De praktijk toegankelijk is voor gehandicapten

INFORMATIE OVER TANDARTS EN PERSONEEL

Ik vind het belangrijk dat:

16. Mijn (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist) is aangesloten bij een beroepsvereniging
17. De praktijk stagiaires begeleidt
18. Ik steeds door dezelfde (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist) wordt behandeld
19. Mijn (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist) Nederlands spreekt
20. Ik weet hoeveel jaar werkervaring mijn (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist) heeft
21. (tandarts) De tandarts en zijn/haar-medewerkers volgens een vaste taakverdeling werken
22. (mondhygiënist) Mijn mondhygiënist in dienst is van een tandarts 
-  Ongeveer 30% van de mondhygiënisten werkt volledig zelfstandig.
23. (mondhygiënist) De mondhygiënist mij verwijst naar de tandarts als er geboord moet worden  Mondhygiënisten mogen zelf ook kleine gaatjes boren en vullen. Sommige patiënten stellen het echter op prijs als dit door de tandarts wordt gedaan.

ZORGAANBOD

Ik vind het belangrijk dat:

24. De (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist) mij een behandelplan laat ondertekenen voordat hij/zij de behandeling start
25. De (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist) 'fixed price' behandelingen aanbiedt 
-  Deze behandelingen kennen een vaste prijs, ongeacht het aantal behandelingen dat nodig is.
26. (tandarts, orthodontisten, tandprotheticus) De praktijk garantie geeft op bepaalde onderdelen van de geboden zorg 
-  Garantie op zorg betekent dat de praktijk instaat voor de kwaliteit van bijvoorbeeld een vulling, beugel, of prothese.
27. (mondhygiënist en tandarts) De tandarts gespecialiseerd is in de behandeling van bijvoorbeeld kinderen, gehandicapten of angstige patiënten
28. (mondhygiënist) Een tandarts de indicatie (de zorgvraag) van de patiënten vaststelt 
-  Het vaststellen van de zorgvraag kan ook door de mondhygiënist zelf gebeuren
29. (mondhygiënist) Het mogelijk is om mijn afspraken bij de mondhygiënist te laten aansluiten op mijn afspraken met de tandarts

KWALITEITSVERBETERING

Ik vind het belangrijk dat:

30. De (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist) een aansprakelijkheidsverzekering heeft 
-  Een aansprakelijkheidsverzekering zorgt voor financiële vergoeding als u letselschade hebt opgelopen in de tandartsenpraktijk.
31. De (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist) is aangesloten bij een klachtenregeling/commissie
32. De (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist) en zijn/haar medewerkers aan bij- en nascholing doen
33. De praktijk een systeem hanteert voor het controleren van de houdbaarheid van materialen (zoals verdoving en vulmateriaal)

34. De praktijk regelmatig overleg voert over patiëntgerelateerde zaken
 35. De praktijk periodiek onderzoek doet naar de tevredenheid van haar patiënten
 36. Ik weet welke diploma's de medewerkers van de praktijk hebben
 37. De praktijk in het bezit is van een kwaliteitskeurmerk
 38. De praktijk regelmatig getoetst wordt op kwaliteit en hygiëne 
-  Door bijvoorbeeld een collega of een kwaliteitsinstantie.

Indien maximaal 10 items zijn geselecteerd:

In de vorige vraag heeft u de onderstaande <aantal vraag 4> items geselecteerd die voor u belangrijk zijn bij de (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist).

Indien meer dan 10 items zijn geselecteerd:

In de vorige vraag heeft u de onderstaande items geselecteerd die voor u belangrijk zijn bij de (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist). Zet hiervan maximaal 10 items op volgorde van belangrijkheid.

4. Kunt u een rangorde bepalen binnen de items die u belangrijk vindt bij het kiezen van een (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist)?

Sleep het item dat voor u absoluut onmisbaar is naar de eerste plaats in de rechterkolom. Het item dat u het op één na belangrijkste vindt, sleept u naar de tweede plaats, enzovoorts. U kunt de rangorde wijzigen door de items met elkaar te wisselen. Uw keuze ligt vast als u op de button 'Volgende' klikt.

Het slepen werkt als volgt:

Klik met de linkermuisknop op een item in de linkerkolom. Terwijl u de muisknop ingedrukt houdt, sleept u het item naar de rechterkolom. Laat de muisknop los zodra het item op de juiste plaats staat.

Door u gekozen punten	Gekozen punten op volgorde van belangrijkheid. Waarbij 1 het belangrijkste is.
1.	1e plaats:
2.	2e plaats
3.	3e plaats
4.	4e plaats
5.	5e plaats
6.	6e plaats
7.	7e plaats
8.	8e plaats
9.	9e plaats
10.	10e plaats
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	

Als bij vraag 3 item '2' is aangeklikt als **wel** belangrijk.

U heeft aangegeven dat u de informatievoorziening belangrijk vindt als u een (tandarts/mondhygiënist/tandprotheticus/orthodontist) uitkiest.

5. Kunt u aangeven over welke aspecten u zeker informatie wilt ontvangen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- De inhoud van de behandeling
- De te verwachten resultaten
- Het verwachte aantal benodigde behandelingen
- De te verwachte kosten van de behandeling
- Vergoedingen door de verzekeraar

Tot slot

6. Wij streven ernaar om onze vragenlijsten zo klantvriendelijk mogelijk te maken. Opmerkingen of tips kunt u hieronder aangeven.

--

Bedankt voor uw medewerking!

Bijlage 4 Top 10 keuzeaspecten

Resultaten mondhygiënisten (n=50)		Aantal respondenten	Gemiddelde score	waarde
1	Ik voor de start van een behandeling informatie krijg over de behandeling en de bijbehorende kosten	36	7,2	5,2
2	Mijn mondhygiënist Nederlands spreekt	29	5,4	3,2
3	Ik steeds door dezelfde mondhygiënist wordt behandeld	27	5,6	3,0
4	De mondhygiënist en zijn/haar medewerkers aan bij- en nascholing doen	33	4,5	3,0
5	De praktijk telefonisch goed bereikbaar is voor het maken van afspraken en/of het stellen van vragen	34	4,2	2,9
6	De praktijk regelmatig getoetst wordt op kwaliteit en hygiëne	32	4,2	2,7
7	Het mogelijk is om mijn afspraken bij de mondhygiënist te laten aansluiten op mijn afspraken met de tandarts	26	4,8	2,5
8	Ik snel terecht kan voor een afspraak	21	4,9	2,1
9	De praktijk in het bezit is van een kwaliteitskeurmerk	16	6,3	2,0
10	Mijn mondhygiënist in dienst is van een tandarts	13	7,5	1,9
11	Mijn mondhygiënist is aangesloten bij een beroepsvereniging	22	4,3	1,9
12	De mondhygiënist mij verwijst naar de tandarts als er geboord moet worden	18	5,1	1,8
13	Een tandarts de indicatie (de zorgvraag) van de patiënten vaststelt	12	6,0	1,4
14	Ik mijn rekening kan betalen via de betalingsmogelijkheid van mijn voorkeur	17	4,0	1,4
15	De rekeningen die ik krijg begrijpelijke informatie bevatten	23	2,7	1,3
16	De mondhygiënist is aangesloten bij een klachtenregeling/commissie	10	4,2	0,8
17	De praktijk een systeem hanteert voor het controleren van de houdbaarheid van materialen	12	3,5	0,8
18	Ik weet welke diploma's de medewerkers van de praktijk hebben	7	5,4	0,8
19	De mondhygiënist een aansprakelijkheidsverzekering heeft	7	5,1	0,7
20	De mondhygiënist mij een behandelplan laat ondertekenen voordat hij/zij de behandeling start	8	4,0	0,6
21	De praktijk periodiek onderzoek doet naar de tevredenheid van haar patiënten	7	4,0	0,6
22	Ik per e-mail of via de website van de praktijk een afspraak kan maken of vragen kan stellen	6	4,2	0,5
23	Er ook andere mondzorgverleners in de praktijk werken	7	3,4	0,5
24	De praktijk mij een herinnering stuurt als het tijd is voor een controleafspraak	10	2,4	0,5
25	De praktijk regelmatig overleg voert over patiëntgerelateerde zaken	5	4,0	0,4
26	De mondhygiënist 'fixed price' behandelingen aanbiedt	7	2,9	0,4

27	Ik weet hoeveel jaar werkervaring mijn mondhygiënist heeft	5	3,6	0,4
28	De mondhygiënist gespecialiseerd is in de behandeling van bijvoorbeeld kinderen, gehandicapten of angstige patiënten	3	3,0	0,2
29	De praktijk beschikt over een website	1	8,0	0,2
30	Het duidelijk is of de praktijk nog plek heeft voor nieuwe patiënten	2	4,0	0,2
31	Ik mijn rekening direct via de praktijk ontvang	8	0,8	0,1
32	De wachtruimte is uitgerust met lectuur en kinderspeelgoed	3	1,3	0,1
33	De praktijk toegankelijk is voor gehandicapten	2	2,0	0,1
34	Ik informatie krijg over de klachtenprocedure van de praktijk	1	0,0	0,0
35	De praktijk stagiaires begeleidt	0	10,0	0,0

Resultaten orthodontist (n=51)		Aantal respondenten	Gemiddelde score	waarde
1	Ik voor de start van een behandeling informatie krijg over de behandeling en de bijbehorende kosten	45	7,4	6,5
2	De praktijk telefonisch goed bereikbaar is voor het maken van afspraken en/of het stellen van vragen	39	5,4	4,1
3	Mijn orthodontist Nederlands spreekt	32	5,3	3,3
4	Ik steeds door dezelfde orthodontist wordt behandeld	30	5,4	3,2
5	Ik snel terecht kan voor een afspraak	25	6,0	2,9
6	De orthodontist en zijn/haar medewerkers aan bij- en nascholing doen	31	4,1	2,5
7	De praktijk regelmatig getoetst wordt op kwaliteit en hygiëne	30	4,1	2,4
8	Mijn orthodontist is aangesloten bij een beroepsvereniging	23	5,0	2,3
9	De orthodontist mij een behandelplan laat ondertekenen voordat hij/zij de behandeling start	16	6,4	2,0
10	De praktijk garantie geeft op bepaalde onderdelen van de geboden zorg	25	4,1	2,0
11	De rekeningen die ik krijg begrijpelijke informatie bevatten	27	3,6	1,9
12	De praktijk in het bezit is van een kwaliteitskeurmerk	18	4,8	1,7
13	De orthodontist 'fixed price' behandelingen aanbiedt	12	4,2	1,0
14	Het duidelijk is of de praktijk nog plek heeft voor nieuwe patiënten	5	8,0	0,8
15	De orthodontist is aangesloten bij een klachtenregeling/commissie	14	2,9	0,8
16	Er ook andere mondzorgverleners in de praktijk werken	9	4,1	0,7
17	Ik mijn rekening kan betalen via de betalingsmogelijkheid van mijn voorkeur	13	2,7	0,7
18	De praktijk periodiek onderzoek doet naar de tevredenheid van haar patiënten	12	2,5	0,6
19	Ik weet welke diploma's de medewerkers van de praktijk hebben	4	6,5	0,5
20	Ik per e-mail of via de website van de praktijk een afspraak kan maken of vragen kan stellen	9	2,8	0,5
21	De praktijk een systeem hanteert voor het controleren van de houdbaarheid van materialen	4	3,5	0,3
22	De praktijk regelmatig overleg voert over patiëntgerelateerde zaken	4	3,5	0,3
23	Ik informatie krijg over de klachtenprocedure van de praktijk	4	3,3	0,3
24	De orthodontist een aansprakelijkheidsverzekering heeft	5	2,6	0,3
25	De praktijk beschikt over een website	8	1,1	0,2
26	De praktijk toegankelijk is voor gehandicapten	3	2,7	0,2
27	Ik weet hoeveel jaar werkervaring mijn orthodontist heeft	3	2,3	0,1
28	De praktijk stagiaires begeleidt	1	5,0	0,1
29	Ik mijn rekening direct via de praktijk ontvang	2	2,5	0,1

Resultaten tandarts (n=62)		Aantal respondenten	Gemiddelde score	waarde
1	Ik voor de start van een behandeling informatie krijg over de behandeling en de bijbehorende kosten	53	6,2	5,3
2	Ik snel terecht kan voor een afspraak	39	7,0	4,4
3	Ik steeds door dezelfde tandarts wordt behandeld	44	6,2	4,4
4	De praktijk telefonisch goed bereikbaar is voor het maken van afspraken en/of het stellen van vragen	46	5,1	3,8
5	De tandarts en zijn/haar medewerkers aan bij- en nascholing doen	44	5,3	3,8
6	Mijn tandarts Nederlands spreekt	37	5,3	3,2
7	De praktijk regelmatig getoetst wordt op kwaliteit en hygiëne	36	4,3	2,5
8	De praktijk garantie geeft op bepaalde onderdelen van de geboden zorg	27	4,0	1,8
9	De rekeningen die ik krijg begrijpelijke informatie bevatten	28	3,7	1,7
10	De tandarts 'fixed price' behandelingen aanbiedt	17	4,6	1,3
11	Mijn tandarts is aangesloten bij een beroepsvereniging	21	3,0	1,0
12	De praktijk in het bezit is van een kwaliteitskeurmerk	15	4,1	1,0
13	Ik mijn rekening kan betalen via de betalingsmogelijkheid van mijn voorkeur	14	3,6	0,8
14	De praktijk een systeem hanteert voor het controleren van de houdbaarheid van materialen	14	3,6	0,8
15	De tandarts een aansprakelijkheidsverzekering heeft	15	3,3	0,8
16	Er ook andere mondzorgverleners in de praktijk werken	8	5,8	0,7
17	De praktijk mij een herinnering stuurt als het tijd is voor een controleafspraak	11	3,8	0,7
18	De tandarts is aangesloten bij een klachtenregeling/commissie	18	2,3	0,7
19	Ik per e-mail of via de website van de praktijk een afspraak kan maken of vragen kan stellen	10	3,9	0,6
20	De praktijk periodiek onderzoek doet naar de tevredenheid van haar patiënten	10	3,3	0,5
21	De tandarts mij een behandelplan laat ondertekenen voordat hij/zij de behandeling start	5	5,4	0,4
22	Ik weet hoeveel jaar werkervaring mijn tandarts heeft	6	4,3	0,4
23	Ik mijn rekening direct via de praktijk ontvang	10	2,5	0,4
24	De tandarts en zijn/haar medewerkers volgens een vaste taakverdeling werken	5	4,4	0,4
25	Het duidelijk is of de praktijk nog plek heeft voor nieuwe patiënten	6	3,5	0,3
26	Ik informatie krijg over de klachtenprocedure van de praktijk	4	4,8	0,3
27	De tandarts gespecialiseerd is in de behandeling van bijvoorbeeld kinderen, gehandicapten of angstige patiënten	4	4,0	0,3
28	De praktijk toegankelijk is voor gehandicapten	2	6,5	0,2
29	De praktijk regelmatig overleg voert over patiëntgerelateerde zaken	3	4,0	0,2
30	De praktijk beschikt over een website	3	2,7	0,1

31	Ik weet welke diploma's de medewerkers van de praktijk hebben	4	1,3	0,1
32	De praktijk stagiaires begeleidt	3	1,3	0,1
33	De wachtruimte is uitgerust met lectuur en kinderspeelgoed	2	1,5	0,0

Resultaten tandprothetici (n=66)		Aantal respondenten	Gemiddelde score	waarde
1	Ik voor de start van een behandeling informatie krijg over de behandeling en de bijbehorende kosten	53	7,2	5,8
2	Ik snel terecht kan voor een afspraak	40	7,0	4,3
3	Ik steeds door dezelfde tandprotheticus wordt behandeld	41	6,0	3,8
4	De praktijk telefonisch goed bereikbaar is voor het maken van afspraken en/of het stellen van vragen	42	4,6	2,9
5	Mijn tandprotheticus is aangesloten bij een beroepsvereniging	32	5,6	2,7
6	Mijn tandprotheticus Nederlands spreekt	25	6,6	2,5
7	De tandprotheticus en zijn/haar medewerkers aan bij- en nascholing doen	36	4,1	2,2
8	De praktijk garantie geeft op bepaalde onderdelen van de geboden zorg	32	4,4	2,2
9	De praktijk regelmatig getoetst wordt op kwaliteit en hygiëne	34	4,1	2,1
10	De praktijk in het bezit is van een kwaliteitskeurmerk	21	4,1	1,3
11	De tandprotheticus is aangesloten bij een klachtenregeling/commissie	24	3,2	1,2
12	Ik mijn rekening kan betalen via de betalingsmogelijkheid van mijn voorkeur	22	3,3	1,1
13	De praktijk mij een herinnering stuurt als het tijd is voor een controleafspraak	17	3,9	1,0
14	De rekeningen die ik krijg begrijpelijke informatie bevatten	25	2,6	1,0
15	De tandprotheticus 'fixed price' behandelingen aanbiedt	17	3,1	0,8
16	Er ook andere mondzorgverleners in de praktijk werken	11	4,5	0,7
17	De praktijk een systeem hanteert voor het controleren van de houdbaarheid van materialen	16	3,0	0,7
18	Ik per e-mail of via de website van de praktijk een afspraak kan maken of vragen kan stellen	10	4,7	0,7
19	De tandprotheticus mij een behandelplan laat ondertekenen voordat hij/zij de behandeling start	12	3,3	0,6
20	De praktijk toegankelijk is voor gehandicapten	10	3,7	0,6
21	Ik weet hoeveel jaar werkervaring mijn tandprotheticus heeft	6	5,2	0,5
22	De tandprotheticus een aansprakelijkheidsverzekering heeft	11	2,7	0,5
23	Ik informatie krijg over de klachtenprocedure van de praktijk	6	2,5	0,2
24	Het duidelijk is of de praktijk nog plek heeft voor nieuwe patiënten	3	3,7	0,2
25	Ik mijn rekening direct via de praktijk ontvang	5	2,0	0,2
26	De praktijk periodiek onderzoek doet naar de tevredenheid van haar patiënten	7	1,1	0,1
27	Ik weet welke diploma's de medewerkers van de praktijk hebben	3	2,3	0,1

28	De praktijk beschikt over een website	2	3,0	0,1
29	De praktijk stagiaires begeleidt	3	2,0	0,1
30	De praktijk regelmatig overleg voert over patiëntgerelateerde zaken	3	2,0	0,1
31	De wachtruimte is uitgerust met lectuur	0	10,0	0,0

Bijlage 5 Eerste conceptvragenlijst mondzorgverleners

1. Standaard praktijk informatie

BASIS Conceptvraag	
1.1 Wat is: - De praktijknaam - Het praktijkadres² - Het algemeen telefoonnummer van de praktijk - Het spoednummer van de praktijk - Het algemeen e-mailadres van de praktijk - Het websiteadres van de praktijk	
²Indien de praktijk op meerdere adressen is gevestigd, gaarne per praktijkadres de gegevens invullen	

Commentaar experts	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Ik vraag me af of men dit zal willen invullen. Anonimiteit is niet gewaarborgd. Het is beter om in zijn algemeenheid te vragen hoe de praktijk bereikbaar is, of er een spoedgevallenummer is en of er een website is.	Niet verwerkt	De bedoeling van etalage+ -informatie is juist dat de informatie te koppelen is aan de praktijk. Anonimiteit is geen optie.
De naam van de zorgverlener en evt agb code toevoegen	Verwerkt	Bij 1.2 worden ook de namen van de behandelaars uitgevraagd

BASIS Conceptvraag	
1.2 Volgens welke praktijkvorm is de praktijk georganiseerd? ☐ Solopraktijk ☐ Groepspraktijk ☐ Gezondheidscentrum (met andere disciplines buiten de mondzorg) ☐ Anders namelijk	

Commentaar experts	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Komt er een i-tje bij de informatie voor patiënten? Als je er met de muis op gaat staan dat er dan uitleg komt over wat het precies is? Het zal niet iedereen patiënt duidelijk zijn wat het verschil tussen een groepspraktijk en een gezondheidscentrum is bijvoorbeeld.		Vraag is verwijderd. Men kan ook uit 1.3 afleiden wat voor een praktijk het betreft.
worden de verschillen uitgelegd?		
Is dit relevante informatie voor de patiënt? Opmerking over wie verantwoordelijk is voor de behandelingen, of patiënt gekoppeld is aan een tandarts en dergelijke lijkt me zinnigere informatie.		
In plaats van solopraktijk gaat de voorkeur van de NMT uit naar een 1 tandartspraktijk daar ook solo werkende tandartsen onderdeel van een team uitmaken (al is het maar omdat ze samenwerken met een tandtechnisch laboratorium).		
Er kan een verschil bestaan in de juridische vorm en de verschijnings vorm. Voorbeeld Ik zelf heb een maatschap met een collega tandprotheticus maar zit in een groter centrum met tandartsen en mondhygienisten. Maar voor het publiek worden we gezien als een groepspraktijk of een centrum voor mondzorg.		

BASIS Conceptvraag**1.3 Welke specialisaties zijn in de praktijk aanwezig?**

Specialisme	Aantal
Tandarts	
Mondhygiënist	
Preventieassistent	
Orthodontist	
Tandprotheticus	
Parodontoloog	
Endodontoloog	
Anders, namelijk:	

Commentaar experts	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Is een endodontoloog duidelijk voor iedereen? Voor mij niet namelijk.	Deels verwerkt	Er is in het verslag een aanbeveling gedaan om dit op kiesbeter.nl aan te geven
Voor veel mensen is een parodontoloog en endodontoloog onbekend. Uitleg?	Deels verwerkt	zie hierboven
Is er een reden waarom dit niet persoonlijker gemaakt wordt? Bv met namen van de tandartsen, geslacht erbij, specialisatie. Of is er een link naar de website van de praktijk, of wordt uiteindelijk die mogelijkheid geboden?	Niet verwerkt	Het website-adres wordt reeds uitgevraagd. Het keuzeaspect 'specialisaties van de mondzorgverleners' is tijdens de prioritering niet hoog gewaardeerd door de patiënt. De namen van de mondzorgverleners uitvragen is ongebruikelijk voor etalage+-informatie
Zou nog toevoegen "implantoloog"	Verwerkt	De discipline implantoloog is opgenomen in het lijstje
'Specialisaties' en 'specialisme' vervangen door 'mondzorgverlener(s)'	Deels verwerkt	Specialisaties' is vervangen door 'disciplines'
Alle bovenstaande disciplines zijn geen specialisten! De Nederlandse wet kent slechts de kaakchirurg en de orthodontist als specialist. Het is dus beter om de benaming specialisme te vervangen door discipline.	Verwerkt	Zie hierboven
Specialisaties vervangen door 'disciplines'.	Verwerkt	Zie hierboven
Dit word ligt binnen de tandheelkundige wereld gevoelig. Specialisatie betreft alleen orthodontisten en kaakchirurgen. Beter is het om te vragen: Welke zorgaanbieders zijn in de praktijk aanwezig?	Verwerkt	Zie hierboven
Als deze lijst alleen bedoeld is voor tandprotheticici dan zal hier alleen een tandprotheticus ingevuld kunnen worden. Wellicht in de vraag stellen Als u anders dan in een solopraktijk werkzaam bent welke specialisaties zijn dan in de praktijk aanwezig.	Niet verwerkt	Vraag 1.2 wordt verwijderd, daarom blijft vraag 1.3 een basisvraag

BASIS Conceptvraag**1.4 Worden er op dit moment nieuwe patiënten aangenomen?**

- ☐ Ja
☐ Nee

[Toelichting: Bij de keuze-informatie voor de consument moet te zien zijn wanneer de data voor het laatst geüpdate is. Daarnaast is het raadzaam om een informatieveld in te voegen waarin staat dat men voor recente gegevens de praktijk moet raadplegen. Er kunnen uitzonderingen gelden.]

Commentaar experts	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Er zijn praktijken denkbaar die wel PT aan nemen alleen via het zogenaamde via via terrein. Dat wordt dan uiteraard niet wereldkundig gemaakt. Deze informatie hangt dus sterk af van het type praktijk...	Niet verwerkt	Het gaat er bij het beantwoorden van deze vraag om wat de praktijk hierover naar de buitenwereld wil communiceren.
Wellicht beter om 'op dit moment' weg te laten, want hoe lang duurt dit moment? (een enquête lang?)	Niet verwerkt	Er is in het verslag een aanbeveling gedaan om op kiesbeter.nl aan te geven wanneer deze informatie is ingevuld en dat de patiënt voor de meest actuele informatie contact op moet nemen met de praktijk
Een tandprotheticus zal nooit een patiënten stop hebben Wij behandelen patiënten en zien ze dan pas in principe pas een aantal jaren later weer als er een nieuwe gemaakt moet worden	Niet verwerkt	

BASIS Conceptvraag

1.5 Binnen hoeveel werkdagen kunnen patiënten op dit moment terecht voor de onder genoemde afspraken?

Soort afspraak	Termijn waarbinnen patiënt terecht kan
Intake nieuwe patiënt	Binnen.... werkdagen
Controleafspraak	Binnen.... werkdagen
Behandeling (geen spoed)	Binnen.... werkdagen
Spoed behandeling	Binnen.... werkdagen

[Toelichting: Bij de keuze-informatie voor de consument moet te zien zijn wanneer de data voor het laatst geüpdate is. Daarnaast is het raadzaam om een informatieveld in te voegen waarin staat dat men voor recente gegevens de praktijk moet raadplegen. Er kunnen uitzonderingen gelden.]

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Onderscheid in zorgvraag lijkt me goed maar is de indeling van de patiënt dezelfde als die van de orthodontist, mondhygiëniste, tandarts etc.? Kan een verschil in ervaring van urgentie zijn. En kan daardoor vervelend zijn bij het maken van een afspraak.	Niet verwerkt	Het gaat er bij deze vraag om wanneer de praktijk plek heeft, niet om wanneer de patiënt tijd heeft.
Dit soort informatie zeker als dit niet geüpdate wordt/is, is m.i. tendentius voor praktijken die actief aan het werven zijn....Is dit relevant voor patiënten?	Niet verwerkt	Dit aspect is hoog gescoord door patiënten en is dus zeker belangrijk. Er wordt in het verslag een aanbeveling gedaan om op kiesbeter.nl aan te geven wanneer deze informatie is ingevuld.
De toelichting snap ik niet.	Niet verwerkt	De toelichting is bedoeld als een aanbeveling voor implementatie.
De vraagstelling en met name de toelichting lijkt er vanuit te gaan dat afspraken via internet worden gemaakt hetgeen in de meerderheid der praktijken niet gebruikelijk is. Het lijkt mij ook van belang om bij de vraag te noemen dat het gaat om de mogelijkheden in de tandartsenpraktijk en niet om de beschikbaarheid van de patiënt want daar ligt vaak het probleem als een afspraak te ver naar voren wordt geschoven.	Niet verwerkt	Het gaat er bij deze vraag om wanneer de praktijk plek heeft, niet om wanneer de patiënt tijd heeft.
Vraag specifiek op situatie orthodontische behandeling afstemmen. 'Start nieuwe behandeling' i.p.v. 'behandeling geen spoed'. 'Controle afspraak' verwijderen	Deels verwerkt	De betreffende deelvraag is aangepast naar: 'Start van nieuwe behandeling (geen spoed)'
Spoedbehandeling bij een tandprotheticus zal bestaan uit reparatie van een kunstgebit		

2. Bereikbaarheid

BASIS Conceptvraag

2.1 Op welke tijden is de praktijk geopend?

Maandag	tussen - uur (en - uur)
Dinsdag	tussen - uur (en - uur)
Woensdag	tussen - uur (en - uur)
Donderdag	tussen - uur (en - uur)
Vrijdag	tussen - uur (en - uur)
Zaterdag	tussen - uur (en - uur)

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
De praktijk is geopend, dus om fysiek langs te komen bedoel je hiermee? Zit er dan ook op deze tijden iemand aan de balie? Soms niet, lijkt me goed dit onderscheid er bij te maken.	Niet verwerkt	Het gaat om de tijden waarop behandelingen plaats kunnen vinden.
Er wordt niets over fysieke toegankelijkheid gevraagd, als stoep, baan voor rolstoel etc. De toegankelijkheid in de praktijk maar ook de toegankelijkheid van behandeling in de rolstoel kan voor tandartsen zeer onderscheidend zijn. Waarom wordt deze vraag niet opgenomen, of kan er ruimte geboden worden aan de praktijk om de eigen bijzonderheden toe te lichten?	Verwerkt	Fysieke toegankelijkheid is toegevoegd aan de vragenlijst.
Zou een optie toevoegen met "elke werkdag geopend van tot "Je hebt praktijken die elke dag open zijn en op zaterdag en in shifts werken.	Niet verwerkt	Veel praktijken zijn niet elke werkdag geopend en moeten de tijden dus per dag apart invullen.
Het is jarenlang ongebruikelijk en onwenselijk in Nederland geweest dat tandartsen op zaterdag werkten buiten spoeddiensten om. Ik zou daarom adviseren om de zaterdagbenoeming tussen haakjes te zetten of erbij te vermelden "voor zover van toepassing".	Niet verwerkt	Patiënten vinden het belangrijk dat zij op tijden behandeld kunnen die voor hen handig uitkomen.

BASIS Conceptvraag

2.2 Op welke tijden is de praktijk telefonisch bereikbaar voor het maken van afspraken en het stellen van vragen? (een antwoordapparaat/spoedlijn buiten beschouwing gelaten)

Maandag	tussen - uur (en - uur)
Dinsdag	tussen - uur (en - uur)
Woensdag	tussen - uur (en - uur)
Donderdag	tussen - uur (en - uur)
Vrijdag	tussen - uur (en - uur)
Zaterdag	tussen - uur (en - uur)

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Duidelijk maken wat het verschil is tussen vraag 2.1 en 2.2, wel goed dat het onderscheid gemaakt wordt.	Niet verwerkt	Dit verschil is volgens ons al duidelijk.
Hier ook eventueel een optie toevoegen "op werkdagen altijd telefonisch bereikbaar"	Niet verwerkt	Deze optie werkt volgens ons sociaal wenselijke antwoorden in de hand.
Zie commentaar 2.1	Niet verwerkt	Patiënten vinden het belangrijk dat zij op tijden behandeld kunnen die voor hen handig uitkomen.
Maken van afspraken via de website is niet genoemd!!!	Niet verwerkt	Bereikbaarheid per e-mail wordt in vraag 2.3 behandeld

BASIS Conceptvraag

2.3 Voor welke doeleinden kunnen patiënten de praktijk per e-mail bereiken?

- ☐ Voor het maken van afspraken
- ☐ Voor het stellen van algemene vragen
- ☐ Voor het stellen van medisch inhoudelijke vragen
- ☐ Voor het inschrijven van nieuwe patiënten

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Voor welke doeleinden, binnen welke termijn? Zit er een basisvraag voor of de praktijk überhaupt via email te bereiken is, anders zou hier ook het kopje nvt toegevoegd moeten worden.	Deels verwerkt	In de vragenlijst is de volgende vraag toegevoegd: 'binnen hoeveel werkdagen worden de e-mails doorgaans beantwoord?'
Toevoegen: voor het wijzigen van adres en verzekeringsgegevens	Verwerkt	Deze optie is in het lijstje opgenomen
Optie 'niet per e-mail bereikbaar voor de patiënt' toevoegen.	Verwerkt	Deze optie is in het lijstje opgenomen

3. Informatie over de zorgverlener

BASIS Conceptvraag

3.1 Welke talen worden beheerst (op ten minste mavoniveau) door ten minste één mondzorgverlener in de praktijk?

- ☐ Nederlands
- ☐ Engels
- ☐ Duits
- ☐ Frans
- ☐ Spaans
- ☐ Turks
- ☐ Marokkaans
- ☐ Anders, namelijk....

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Marokkaans lijkt me geen taal. Volgens mij gaat het hier om Berbers en Marokkaans (modern) Arabisch.	Verwerkt	Dit is vervangen in de vragenlijst.
Waarom is deze vraag opgenomen?		Patiënten vinden dit zeer relevant.
Mavoniveau, bestaat dat nog?	Verwerkt	Mavoniveau is in de vragenlijst vervangen door VMBO niveau.
Het lijkt mij goed om hierbij te vermelden dat het uitgangspunt is dat alle medewerkers de Nederlandse taal goed beheersen maar dat daarbij het spreken van een of meer buitenlandse talen nuttig voor patiënten kan zijn	Niet verwerkt	Dit is volgens ons vanzelfsprekend.

BASIS Conceptvraag**3.2 Doet de praktijk aan taakdelegatie?**

- ☐ Ja
☐ Nee

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Voor de patiënt komt er duidelijke uitleg met hoe dit vorm heeft gekregen neem ik aan. Verstaan alle prof's hier wel hetzelfde onder? Duidelijk beschrijven wat dit inhoudt lijkt me heel raadzaam.		Vraag is verwijderd. Vraag 3.3 geeft al genoeg informatie over het bijbehorende keuzeaspect (Ik vind het belangrijk om steeds door dezelfde mondzorgverlener behandeld te worden).
wat taakdelegatie is en wat jullie eronder verstaan		
PT zullen deze formulering niet begrijpen...wat betekent concreet voor mij delegering? Ben ik te min etc.?		
Ik denk dat het beter is om te vragen hoe taakdelegatie in de praktijk is geregeld, want het opnemen van de telefoon door een medewerker kan ook als taakdelegatie worden beschouwd in de grond van de zaak. Hetzelfde geldt voor de samenwerking met een tandtechnisch laboratorium.		
Dit is wel heel eenvoudig gevraagd. Wat wordt bedoeld? Als een assistente enige elastiekjes vastzet, is dat delegatie? Of bedoelen jullie een orthodontist die een tandarts zakenlaten doen? Bij het laten doen van handelingen door anderen is het feitelijk veel belangrijker of de behandelaar zelf altijd in de praktijk aanwezig is om te kunnen controleren en evt. ingrijpen of niet!!		
Weet een patiënt wat taak delegatie is. Men weet naar mijn mening niet altijd dat men niet door de tandarts behandeld wordt maar bv door een assistente		

BASIS Conceptvraag

3.3 Wordt de patiënt tijdens een behandeltraject bij iedere behandeling door dezelfde mondzorgverleners behandeld?

- ☐ Ja
- ☐ Wisselend, afhankelijk van de beschikbaarheid
- ☐ Nee

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Mondzorgverleners is meervoud. Men kan hier dus ook 'ja' invullen en denken aan het vaste team van de praktijk? De vraag is mogelijk te breed gesteld op deze manier.	Verwerkt	De vraag is aangepast naar: Worden de patiënten doorgaans bij elk bezoek door dezelfde mondzorgverlener behandeld? Ja/Nee/Indien de patiënt dit wenst
'Anders' is hier ook nog een optie, bv als iemand aangeeft deze wens te hebben.	Verwerkt	zie hierboven
Mondzorgverleners in meervoud?	Verwerkt	Dit is omgezet naar enkelvoud
Optie: afhankelijk per beschikbaarheid van de betreffende discipline.	Deels verwerkt	De vraag is aangepast. Er wordt gevraagd of de patiënten doorgaans door bij elk bezoek door dezelfde mondzorgverlener worden behandeld. 'Doorgaans' geeft aan dat de beschikbaarheid van de discipline hierbij in acht wordt genomen.
Deze vraag is niet specifiek genoeg en zal altijd met ja worden beantwoord. Immers, het is altijd hetzelfde team. De vraag brengt dus geen kwalitatief onderscheid. Dus beter: Wordt de patiënt tijdens een behandeltraject bij iedere controle gezien en gecontroleerd door dezelfde behandelaar die ook de intake heeft verzorgd en het behandelplan heeft opgesteld?	Deels verwerkt	zie hierboven
Weet een patiënt wat taak delegatie is. Men weet naar mijn mening niet altijd dat men niet door de tandarts behandeld wordt maar bv door een assistente	Deels verwerkt	zie hierboven

Conceptvraag voor tandartsen

3.4 Voert/voeren de tandarts(en) orthodontische behandelingen uit en indien ja, heeft/hebben de tandarts(en) een SRC (Specialisten Registratie Commissie) erkende specialisatie orthodontie afgerond?

Naam tandarts	Voert orthodontistische behandelingen uit?	Heeft SRC erkende specialisatie afgerond?
Naam tandarts 1	☐ Ja ☐ Nee	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandarts 2	☐ Ja ☐ Nee	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandarts 3	☐ Ja ☐ Nee	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandarts	☐ Ja ☐ Nee	☐ Ja ☐ Nee

[Toelichting: Bij de keuze-informatie voor de consument wordt aangeraden een informatieveld in te voegen waarin het verschil wordt uitgelegd tussen orthodontisten en tandartsen die orthodontie bedrijven (orthodontisten hebben een vierjarige specialisatie gevolgd na de tandartsopleiding. Hierbij dient ook vermeldt te worden dat een groep orthodontisten zich bewust hebben laten uitschrijven als orthodontist, i.v.m. het huidige declaratiesysteem]

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Geen commentaar op de inhoud echter is dit relevant voor de patiënt?	Deels verwerkt	Vraag is verwijderd. Bij vraag 1.3 wordt aan de optie 'orthodontist' toegevoegd: 'erkend door de Specialisten Registratie Commissie'
Ingewikkelde vraag voor de consument; wat voor doel dient het onderscheid?	Deels verwerkt	
Dit is een onzin vraag die ook al bij 1.3 ter sprake komt waar hij wel relevant is.	Verwerkt	

Conceptvraag voor mondhygiënisten

3.5 Is/zijn de mondhygiënist(en) zelfstandig gevestigd of in dienst van een tandarts?

- ☐ Zelfstandig gevestigd
- ☐ In dienst van een tandarts

3.5.1 (Indien de mondhygiënist(en) in dienst zijn van een tandarts): Is het mogelijk om een behandeling van de mondhygiënist te combineren met een behandeling van een tandarts?

- ☐ Ja, dat is (bijna) altijd mogelijk
- ☐ Dat is soms mogelijk
- ☐ Nee, dat is (bijna) nooit mogelijk

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
De relevantie van 3.5 is mij niet helemaal duidelijk. Kwaliteit met gewoon geleverd worden door wie dan ook.	Niet verwerkt	Etalage+- informatie is niet bedoeld om kwaliteit van zorg te meten. Patiënten geven aan dat zij het belangrijk vinden om te weten of de mondhygiënist zelfstandig werkt of in dienst is van een tandarts. Daarom is dit belangrijke keuze-informatie.
Klopt het dat de vraag over samenwerking met andere professionals niet meer terugkomt in alle vragenlijsten? Bv afspraken op elkaar laten aansluiten met tandarts, alleen bij mondhygiëniste maar dit is ook relevant voor tandarts?	Niet verwerkt	Dit aspect is alleen door de patiënten van mondhygiënisten hoog gescoord. Dit wordt minder relevant geacht voor andere disciplines
Van 3.4.1 zou ik een aparte vraag maken die hoort bij de praktijkgebonden gegevens. Bij het maken van afspraken of er een gecombineerde afspraak gemaakt kan worden.	Niet verwerkt	Dit is disciplinespecifieke vraag en kan daarom niet aan de basisvragenlijst worden toegevoegd.

Conceptvraag voor tandprotheticus

3.6 Is/zijn de tandprotheticus/tandprotheticus aangesloten bij de beroepsorganisatie ONT?

Naam tandprotheticus	Is de tandprotheticus lid van ONT?
Naam tandprotheticus 1	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus 2	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus 3	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus	☐ Ja ☐ Nee

[Toelichting: Bij de keuze-informatie voor de consument wordt aangeraden een informatieveld in te voegen waarin staat uitgelegd wat de eisen zijn om lid te worden van ONT. Ook voordelen van lidmaatschap noemen, zoals klachtenregeling]

4. Informatie over de behandeling

BASIS Conceptvraag

4.1 Via welke kanalen informeert de praktijk de patiënten over onderstaande aspecten?

	Mondeling	Schriftelijk (bijv. folder)	Via eigen website	Via verwijzing naar andere website
Behandeling (algemeen)	☐	☐	☐	☐
Te verwachten (medische) resultaten van behandeling	☐	☐	☐	☐
Risico's van de behandeling	☐	☐	☐	☐
Te verwachten kosten van behandeling	☐	☐	☐	☐
Te verwachten duur behandeling	☐	☐	☐	☐
Vergoedingen verzekeraar	☐	☐	☐	☐

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Dit blijft een gekke vraag. Het kan niet zo zijn dat er geen informatie wordt gegeven over de behandeling, en bij voorkeur uiteraard mondeling, maar mogelijk ondersteunend op andere manieren. De vraagstelling is behoorlijk breed en ik vraag me af wat daar in de praktijk van terug komt, en hoe de etalage+ informatie voor de patiënt er dan uitziet.	Deels verwerkt	Patiënten vinden dit aspect het meest belangrijk bij het kiezen van een mondzorgverlener. In het verslag is een aanbeveling opgenomen om de informatie gestructureerd op kiesbeter.nl aan te geven
Met betrekking tot vergoedingen verzekeraar zou de tandarts de patiënt altijd naar zijn of haar verzekeraar moeten verwijzen. Er zitten veel verschillen in de diverse pakketten en dat is niet transparant voor de tandarts. Verder moet de tandarts ook niet op de stoel van de verzekeraar gaan zitten tenzij hij/zij in dienst is van een bepaalde verzekeraar en exact weet waarover hij het heeft. Anders leidt dat tot veel misverstanden en onenigheid waar noch de patiënt noch de tandarts op zitten te wachten.	Verwerkt	Dit aspect is uit de vragenlijst verwijderd. Informatie bieden over verzekerde zorg is op dit moment niet haalbaar voor de zorgverleners.
Meerder vakjes mogelijk om in te vullen ?	Verwerkt	Ja, het is mogelijk om meerdere vakjes in te vullen. Dit is aangegeven bij de vraag

Conceptvraag voor tandartsen en orthodontisten

4.2 Worden orthodontistische behandelplannen ondertekend door de patiënt en tandarts/orthodontist?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, vanaf een bepaald bedrag, namelijk ... euro
- ☐ Nee

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Duidelijke uitleg wat het inhoud en wat de consequentie is voor beide partijen. Het kan zijn dat de prof er iets anders onder verstaat dan straks voor de patiënt wordt uitgelegd, dus duidelijk uitleggen bij de vraag.	Niet verwerkt	
Ik weet hier te weinig van, waarom is dit alleen bij orthodontistische behandeling van toepassing?	Verwerkt	Deze vraag is aangepast. Hij is nu van toepassing op alle type behandelingen.
Valt onder deze vraag fixed price niet?	Niet verwerkt	Dit is iets anders: fixed price is een vaste prijs voor een bepaalde behandeling onafhankelijk van de individuele patiënt.
Welke relevantie valt hier te betrachten, lijkt me altijd handig behandelplannen voor akkoord te laten tekenen, dus geen onderscheid maken tussen de verschillende disciplines	Verwerkt	Deze vraag is aangepast. Hij is nu van toepassing op alle type behandelingen.
Waarom wordt specifiek de orthodontie genoemd, de WGBO verlangt dat wij van alle behandelingen eigenlijk een behandelplan en begroting maken, niet alleen bij ortho. Maak de vraag algemeen en voeg de vraag van de begroting toe.	Verwerkt	zie hierboven
Deze vraag lijkt alleen betrekking te hebben op ortho-behandelingen, maar waarom niet voor alle behandelingen? Veranderen in: "Worden behandelplannen ondertekend door de patiënt en de eindverantwoordelijke mondzorgverlener(s)?"	Verwerkt	zie hierboven
Dit is een overbodige vraag. Als we naar transparantie voor de patiënt streven zou het usance moeten zijn dat ongeacht welke behandeling de patiënt bij een behandelplan boven een bepaald bedrag altijd een goedkeuring middels handtekening of iets dergelijks geeft. Verder is het zo dat het merendeel van de orthodontisch behandelde patiënten bestaat uit minderjarigen wier tekenbevoegdheid geen wettelijk kader kent en dus is de vraag onjuist en onjuist gesteld Mijn advies is >>laat hem vervallen.	Deels verwerkt	In de toelichting van de vraag is opgenomen: patiënt wil zeggen de patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger
Ik zou een vraag 4.3 inlassen : Krijgt de patient van tevoren een informed consent (omvang behandeling, risico's , etc) dat ondertekend geretourneerd moet worden?	Deels verwerkt	Deze term is opgenomen in de vraagstelling

Conceptvraag voor tandartsen

4.3 Biedt/bieden de tandarts(en) 'fixed price' behandelingen* aan?

☐ Ja, voor de volgende behandelingen:

- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

☐ Nee

** Met 'fixed price' wordt bedoeld dat er voorafgaand aan het behandeltraject een vaste prijs wordt afgesproken met de patiënt. Onvoorziene omstandigheden zijn meegenomen in het tarief.*

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Ik verwacht niet dat het business wise is dat te doen zolang we geen vrije tarieven kunnen hanteren	Verwerkt	Vraag is verwijderd
Fixed price leidt tot afname van kwaliteit (zie mijn vorig document aan u). Als tandheelkundige beroepsgroep moeten we streven naar een goede voorlichting van de patiënt zodat deze kan overzien wat de aangeboden zorg behelst en kost maar wel met inzicht in prijsopbouw. Fixed price is veelal verkapte korting en het moet uit de lengte of de breedte want men zal toch een inkomen moeten verdienen en heeft onkosten voor het voeren van een praktijk. Mijns inziens dus geen fixed prices want handje klap met de patiënt. Hoort op de koeienmarkt thuis en niet in de tandheelkundige zorg	Verwerkt	

Conceptvraag voor tandartsen

4.4 Welke informatie staat op de rekeningen die de patiënten ontvangen van de praktijk?

- ☐ Naam behandelde patiënt
- ☐ Naam behandelaar
- ☐ Datum behandeling
- ☐ UPT-Codes van uitgevoerde verrichtingen
- ☐ Lekenvertaling UPT-codes
- ☐ Uitleg gebruikte afkortingen
- ☐ Informatie over klachtenregeling
- ☐ Betalingstermijn
- ☐ Totaal te betalen bedrag

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Bij vraag 4.4 van de tandartsenlijst wordt er over informatie op de rekeningen gesproken. De antwoordmogelijkheden die gegeven worden lijken me niet allemaal relevant omdat rekeningen niet zonder een naam van patiënt of te betalen bedrag kunnen neem ik aan? Is jullie idee hierbij dat patiënten dan kunnen kiezen voor die tandarts die in begrijpelijke taal de rekening uitgelegd? Zijn deze zaken niet vooral de operationalisatie die je zoekt? ☐ Lekenvertaling UPT-codes ☐ Uitleg gebruikte afkortingen ☐ Informatie over klachtenregeling	Niet verwerkt	In de praktijk is er veel verschil tussen rekeningen van mondzorgverleners. We willen daarom niets als vanzelfsprekend aannemen.
Leken vertaling/klachtenregeling acht ik geen informatie op een factuur, terwijl op het behandelplan Jip en Janneke taal gebezigd kan worden en bij de algemene praktijk informatie hoort mi de informatie over de klachtenregeling en dergelijke.	Deels verwerkt	Patiënten hebben in de focusgroepen herhaaldelijk aangegeven dat zij vaak niet weten waar zij informatie over klachtenregelingen kunnen vinden. Zij vinden het handig als dit op de factuur staat. De term klachtenregeling is vervangen door 'bezwaarprocedure'
Heb nog nooit een rekening gezien met daarop informatie over klachtenregeling ... waar komt dat vandaan? Mag er van mij uit.	Niet verwerkt	zie hierboven
Op rekeningen staat eigenlijk altijd wel een verwijzing naar de betalingsvoorwaarden en vaak staan ze achterop, dat zou ik als item opnemen.	Niet verwerkt	Informatieverstrekking over betalingstermijn is reeds opgenomen in de vragenlijst.
Informatie over de klachtenregeling hoort niet op een factuur thuis! Maar bij de algemene voorwaarden van een praktijk.		Patiënten hebben in de focusgroepen herhaaldelijk aangegeven dat zij vaak niet weten waar zij informatie over klachtenregelingen kunnen vinden. Zij vinden het handig als dit op de factuur staat. De term klachtenregeling is vervangen door 'bezwaarprocedure'

5. Kwaliteitsverbetering

BASIS Conceptvraag

5.1 Heeft de praktijk de afgelopen 5 jaar deelgenomen aan een kwaliteitstoetsing*?

- ☐ Ja,de praktijk heeft deelgenomen aan een officiële visitatie* jaar geleden
- ☐ Ja,de praktijk heeft deelgenomen aan een audit* jaar geleden
- ☐ Nee

* Visitatie is het toetsen van praktijk door collega's, erkend door de beroepsorganisatie

* Audit is het toetsen van processen in de praktijk door derden

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Hier nog optie anders toevoegen? Bv een tevredenheids of ervaringsmeting onder de patiënten gehouden, en wanneer?	Verwerkt	De optie patiënttevredenheidsmeting is toegevoegd
Zolang de kwaliteit toetsing nog een wassen neus is dien je mi niet de valse indruk te wekken dat jouw praktijk de "beste" is.....	Niet verwerkt	Patiënten vinden het belangrijk om te weten of de praktijk getoetst is. Deze vragenlijst is niet geschikt om de kwaliteit van de kwaliteitstoetsing in kaart te brengen. Etalage+-informatie is niet bedoeld om kwaliteit in kaart te brengen.
Het is in Nederland geen wettelijke eis dat er op kwaliteit in een praktijk wordt getoetst, gevisiteerd of geaudit. Deze vraag hoort hier niet thuis, zeker niet gezien het feit dat vraag 5.2 wordt gesteld en bij een keurmerk verplicht de praktijk zich vrijwillig tot bepaalde condities en dat is wel legitiem. Het zou beter zijn om de tandarts te vragen of hij/zij is ingeschreven bij het KRT (kwaliteitsregister tandartsen) en of de in de praktijk werkende mondhygiënist zijn ingeschreven in het KRM (kwaliteitsregister mondhygiënist)	Niet verwerkt	Deze vragenlijst is niet bedoeld om te meten of de praktijken aan wettelijke eisen voldoen. De vraag omtrent inschrijving in het kwaliteitsregister is toegevoegd aan vraag 5.2

BASIS Conceptvraag**5.2 Beschikt de praktijk over een keurmerk?**

☐ ja, namelijk

Naam keurmerk	Vervaldatum dd/mm/jjjj

☐ Nee

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Voor patiënt wordt beschreven wat er precies onder het keurmerk valt, met een i-tje bv uiteindelijk in de lijst?	Deels verwerkt	Er zijn voorbeelden van keurmerken toegevoegd
de keurmerken worden die duidelijk gemaakt?	Deels verwerkt	Er zijn voorbeelden van keurmerken toegevoegd
Zelfde mi als bovenstaande concept vraag...geeft PT vals gevoel van kwaliteit die er tandheelkundig inhoudelijk helemaal niet hoeft te zijn	Niet verwerkt	Zie uitleg bij vraag 5.1
Welke keurmerken worden bedoeld KRT, Keurmerkinstituut, ISO? Misschien is een toelichting wat bedoeld wordt handig.	Deels verwerkt	Er zijn voorbeelden van keurmerken toegevoegd

Conceptvraag voor orthodontisten**5.3 Heeft/hebben de orthodontist(en) in de afgelopen 5 jaar bij- en nascholing gevolgd volgens de normen van de VVO* en zo nee, hoeveel uur bij- en nascholing heeft/hebben de orthodontist(en) dan gevolgd?**

Naam orthodontist	Voldoet aan bij- en nascholingsnormen VVO?	Indien nee, uren bij- en nascholingsuren gevolgd in de afgelopen 5 jaar?
Naam orthodontist 1	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam orthodontist 2	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam orthodontist 3	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam orthodontist....	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd

**de normen voor bij- en nascholing van de Vereniging van Orthodontisten (VVO) zijn 120 scholinguren per 5 jaar, waarvan 50% geaccrediteerd is.*

Conceptvraag voor tandartsen

5.4 Heeft/hebben de tandarts(en) in de afgelopen 5 jaar bij- en nascholing gevolgd volgens de normen van de KRT* en zo nee, hoeveel uur bij- en nascholing heeft/hebben de tandarts(en) dan gevolgd?

Naam tandarts	Voldoet aan bij- en nascholingsnormen KRT?	Indien nee, uren bij- en nascholingsuren gevolgd in de afgelopen 5 jaar?
Naam tandarts 1	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam tandarts 2	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam tandarts 3	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam tandarts	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd

**de normen voor bij- en nascholing van het Kwaliteitsregister Tandartsen zijn 120 scholinguren per 5 jaar, waarvan 50% geaccrediteerd is.*

Conceptvraag voor tandprotheticus

5.5 Hoeveel bij- en nascholing heeft/hebben de tandprotheticus/tandprotheticus in de afgelopen 5 gevolgd?

Naam tandprotheticus	Uren bij- en nascholing gevolgd in de afgelopen 5 jaar?
Naam tandprotheticus 1	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam tandprotheticus 2	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam tandprotheticus 3	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam tandprotheticus....	 uur, waarvan uur geaccrediteerd

Conceptvraag voor mondhygiënisten

5.6 Heeft/hebben de mondhygiënist(en) in de afgelopen 5 jaar bij- en nascholing gevolgd volgens de normen van de KRM* en zo nee, hoeveel uur bij- en nascholing heeft/hebben de mondhygiënist(en) dan gevolgd?

Naam mondhygiënist	Voldoet aan de bij- en nascholingsnormen KRM?	Indien nee, uren bij- en nascholingsuren gevolgd in de afgelopen 5 jaar?
Naam mondhygiënist 1	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam mondhygiënist 2	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam mondhygiënist 3	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd
Naam mondhygiënist	☐ Ja ☐ Nee	 uur, waarvan uur geaccrediteerd

**de normen voor bij- en nascholing van het Kwaliteitsregister voor Mondhygiënisten zijn 120 scholinguren per 5 jaar, waarvan 50% geaccrediteerd is.*

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Lijkt me waardevol te vragen waar de nascholing over ging. Zo kun je aan patiënten ook laten zien waar iemand bv recente kennis of een specialisatie in heeft.	Niet verwerkt	Het voert te ver om de onderwerpen van scholing uit te vragen. Patiënten hebben niet aangegeven dat ze deze informatie willen hebben.
In plaats van of de mondhygiëniste voldoet zou een omschrijving van de cursus en het behaalde aantal punten genoteerd kunnen worden.	Niet verwerkt	zie hierboven
Oppassen dat dit soort informatie geen holle informatie is/wordt. Het zegt namelijk niet zoveel of er bijscholing ja/nee gevolgd wordt....wat er meegedaan wordt is relevanter!	Niet verwerkt	Patiënten vinden het belangrijk om te weten of de de mondzorgverleners aan scholing doen. Wat de praktijk verder met de scholing doet, is niet te meten. Etalage+-informatie is ook niet bedoeld om kwaliteit in kaart te brengen.
Deze vraag kan momenteel niet goed worden beantwoord daar het KRT momenteel nog niet in staat is alle gegevens volledig aan te geven en dus kan nog niemand weten of en hoeveel punten er zijn behaald. Ook bestaat het KRT pas 3 jaar en wordt in de vraag het 5-jaars criterium gehanteerd wat dus onlogisch is.	Deels verwerkt	De vraag is beperkt tot: hoeveel uur bijscholing gevolgd en hoeveel uur daarvan is geaccrediteerd volgens KRT normen?
Deze vraag zit niet goed in elkaar. Als orthodontist ben je als zodanig geregistreerd en dat kan alleen als je aan de normen hebt voldaan. Dat betekent in 5 jaar minimaal 200 punten. Het antwoord is dus altijd ja. Maar wat als het om een tandarts gaat die orthodontie doet? Daar van zou het publiek moeten weten: - Hoe was de orthodontische scholing (bij een orthodontist 4 jaar fulltime universitair) - Hoeveel uur orthodontische nascholing per jaar	Deels verwerkt	De opleiding van tandartsen die orthodontie doet, is opgenomen in vraag 1.2. De vraag m.b.t. tot hoeveelheid nascholing is aangepast. Er wordt nu gevraagd hoeveel uur bij- en nascholing is gevolgd zonder dat gevraagd wordt naar normen van VVO.
De ONT kent nog geen accreditatie systematiek maar wat niet is kan nog komen	Verwerkt	De normen van ONT zijn verwijderd. Er wordt nu alleen nog gevraagd naar het aantal uren bij- en nascholing in het afgelopen kalenderjaar

Conceptvraag voor orthodontisten

5.7 Biedt/bieden de orthodontist(en) garantie*?

- ☐ Ja, op de volgende onderdelen

Naam onderdeel	Aantal maanden garantie

- ☐ Nee

**Met een garantie staat de orthodontist ervoor in dat het product gedurende een bepaalde periode geen mankementen vertoont.*

Conceptvraag voor tandartsen

5.8 Biedt/bieden de tandarts(en) garantie op zorg*?

- ☐ Ja, op de volgende onderdelen

Naam onderdeel	Aantal maanden garantie

- ☐ Nee

**Met een garantie staat de tandarts ervoor in dat het product gedurende een bepaalde periode geen mankementen vertoont.*

Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Duidelijk vragen of benoemen of het gaat om geld terug of aan vervanging net zo lang tot de klachten over zijn. Als dat bij de vraag niet duidelijk is, kan het ook niet duidelijk aan de patiënt uitgelegd worden.		Vraag is verwijderd, de normen voor garantie op zorg moeten eerst vastgesteld worden.
Garantie in dit vak is lastig te algemeniseren hangt sterk samen hoe een PT met de restauratie omgaat...dus wat mij betreft: patiënt gericht te bepalen. Het ligt dus wat grijzer dan ja of nee. Ja mits, nee mits.		
Lastig onderdeel die garantie en zeker om de onderdelen te benoemen		
Vlak het gedrag van de patiënt niet uit! Garantie werkt bij auto's en niet bij medische/tandheelkundige zorg. Daarbij is het een kwestie van onderling vertrouwen en overleg.		
Deze vragenlijst gaat toch ook naar tandartsen die orthodontie doen? Dus: biedt de orthodontische zorgaanbieder garantie Dit is geen goede definitie> Garantie op je auto wil ook niet zeggen dat altijd alles in orde is. Garantie wil zeggen dat in een bepaalde periode voorkomende problemen kostenloos worden verholpen.		

Conceptvraag voor tandprothetici

5.9 Is/zijn de tandprotheticus/tandprothetici aangesloten bij een klachtenregeling*?

Naam tandprotheticus	Aangesloten bij klachtenregeling
Naam tandprotheticus 1	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus 2	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus 3	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus ..	☐ Ja ☐ Nee

vraag	Commentaar	Verwerkt/niet verwerkt	Toelichting
Algemeen	Zou de vraagstelling voor deze prof vragenlijst niet persoonlijker kunnen? In de manier waarop je iemand aanspreekt wordt de lijst wel/niet ingevuld. Bv 'uw' praktijk in plaats van de praktijk. Of wordt er vanuit gegaan dat anderen dit invullen, bv de assistente?	Verwerkt	Het voorstel is overgenomen. De vragenlijst wordt onder verantwoording van de praktijk eigenaar ingevuld.
	Belangrijk bij de patiëntenlijst om die van te voren ook aan te geven zodat bij interesse voor 'bereikbaarheid' en niet voor 'informatie over de zorgverlener' iemand gelijk het juiste kopje kan aantikken.	Verwerkt	Dit commentaar wordt meegenomen in de aanbevelingen m.b.t. de implementatie.

Bijlage 6 Eindversie vragenlijsten mondzorgverleners

Basisvragenlijst

1. Standaard praktijkinformatie

1.1 Wat is:

Uw praktijknaam
Uw praktijkadres¹
Het algemeen telefoonnummer van uw praktijk
Het spoednummer van uw praktijk
Het algemene e-mailadres van uw praktijk
Het websiteadres van uw praktijk

¹ Indien uw praktijk op meerdere adressen is gevestigd, a.u.b. per praktijkadres de gegevens invullen

1.2 Hoe is uw praktijk georganiseerd?

- ☐ Solopraktijk (ga door met respectievelijk 1.3a, 1.4a en 1.5a)
☐ Groepspraktijk (zorginstelling)² (ga door met respectievelijk 1.3b, 1.4b en 1.5b)

² Indien meerdere tandartsen in één praktijk samenwerken is er sprake van een zorginstelling, tenzij elke tandarts een eigen praktijk voert binnen één gebouw. Als de facturen worden verzonden op naam van de groepspraktijk is er sprake van een zorginstelling, wordt de factuur gestuurd op naam van de individuele tandarts, is er sprake van een solopraktijk.

1.3A Welk beroep oefent de mondzorgverlener uit?

Naam mondzorgverlener	Beroep mondzorgverlener
....	☐ Tandarts ☐ Mondhygiënist ☐ Tandprotheticus ☐ Orthodontist ³

³ Erkend orthodontist volgens de Specialisten Registratie Commissie (SRC)

1.3B Welke disciplines zijn gevestigd binnen uw praktijk?

Discipline	Aantal	Namen behandelaars
Tandarts	...	...
Mondhygiënist	...	...
Preventieassistent	...	...
Orthodontist ³	...	...
Tandprotheticus	...	...
Parodontoloog	...	...
Endodontoloog	...	...
Implantoloog	...	...
Anders, namelijk:	...	...

³ Erkend orthodontist volgens de Specialisten Registratie Commissie (SRC)

1.4A Is de mondzorgverlener aangesloten bij een klachtencommissie?

- ☐ Ja, klachtencommissie via de NMT/ANT/NVM/anders, namelijk:
☐ Nee

1.4B Heeft uw praktijk, als zorginstelling, een onafhankelijke klachtenregeling of is de praktijk aangesloten bij een klachtenregeling?

- ☐ Ja, naam klachtenregeling:
- ☐ Nee

1.5A Is de mondzorgverlener aangesloten bij het garantiefonds voor de mondzorg⁴?

⁴ www.garantiefondsmondzorg.nl

- ☐ Ja
- ☐ Nee

1.5B Zijn de onderstaande mondzorgverleners aangesloten bij het garantiefonds voor de mondzorg⁴?

⁴ www.garantiefondsmondzorg.nl

Mondzorgverlener	Aangesloten bij garantiefonds?
Naam tandarts 1	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandarts 2	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandarts...	☐ Ja ☐ Nee
Naam mondhygiënist 1	☐ Ja ☐ Nee
Naam mondhygiënist 2	☐ Ja ☐ Nee
Naam mondhygiënist...	☐ Ja ☐ Nee
Naam orthodontist 1	☐ Ja ☐ Nee
Naam orthodontist 2	☐ Ja ☐ Nee
Naam orthodontist...	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus 1	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus 2	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus...	☐ Ja ☐ Nee

1.6 Dragen alle mondzorgverleners in uw praktijk een badge waarop hun naam en functie vermeld staat?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Anders, namelijk.....

1.7 Richt uw praktijk zich op behandeling van specifieke³ doelgroepen?

- ☐ Ja, namelijk:...
- ☐ Nee

³ Specifieke doelgroepen zoals kinderen, gehandicapten, angstige patiënten

1.8 Neemt uw praktijk op dit moment nieuwe patiënten aan?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

1.9 Op welke tijden is uw praktijk geopend?

Maandag	tussen - uur (en - uur)
Dinsdag	tussen - uur (en - uur)
Woensdag	tussen - uur (en - uur)
Donderdag	tussen - uur (en - uur)
Vrijdag	tussen - uur (en - uur)
Zaterdag	tussen - uur (en - uur)

2. Bereikbaarheid

- 2.1** Binnen hoeveel werkdagen kunnen patiënten op dit moment bij uw praktijk terecht voor de onder genoemde afspraken?

Soort afspraak	Termijn waarbinnen patiënt terecht kan
Intake nieuwe patiënt	Binnen.... werkdagen
Start van nieuwe behandeling (geen spoed)	Binnen.... werkdagen
Controleafspraak	Binnen.... werkdagen
Spoed behandeling	Binnen.... werkdagen

- 2.2** Op welke tijden is uw praktijk telefonisch bereikbaar voor het maken van afspraken en het stellen van vragen? (een antwoordapparaat/spoedlijn buiten beschouwing gelaten)

Maandag	tussen - uur (en - uur)
Dinsdag	tussen - uur (en - uur)
Woensdag	tussen - uur (en - uur)
Donderdag	tussen - uur (en - uur)
Vrijdag	tussen - uur (en - uur)
Zaterdag	tussen - uur (en - uur)

- 2.3** Voor welke doeleinden kunnen patiënten uw praktijk per e-mail bereiken?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Voor het maken van afspraken
- ☐ Voor het stellen van algemene vragen
- ☐ Voor het stellen van medisch inhoudelijke vragen
- ☐ Voor het inschrijven van nieuwe patiënten
- ☐ Voor het wijzigen van adres en verzekeringsgegevens
- ☐ De praktijk is voor patiënten niet per e-mail bereikbaar (ga naar vraag 2.5)

- 2.4** Binnen hoeveel werkdagen wordt de e-mail doorgaans beantwoord?

Binnen..... werkdagen

- 2.5** Zijn er bij uw praktijk parkeerplaatsen aanwezig?

- ☐ Ja, niet verder dan 100 meter lopen zijnparkeerplaatsen
- ☐ Ja, tussen de 100 en 500 meter lopen zijn parkeerplaatsen
- ☐ Nee (gaan naar vraag 2.6)

- 2.6** Moeten patiënten op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 betalen voor het parkeren van hun voertuig?

- ☐ Ja
- ☐ Ja, na uur parkeren
- ☐ Ja, tussen - uur op alle werkdagen /dag
- ☐ Nee

- 2.7** Is er een openbaarvervoer(OV)-halte dichtbij uw praktijk?

- ☐ Ja, op minuten loopafstand
- ☐ Nee, binnen 10 minuten lopen van de praktijk is er geen OV-halte

De volgende vragen gaan in op de toegankelijkheid van uw praktijk voor minder validen.

- 2.8** Is er een gehandicaptenparkeerplaats aanwezig?
- ☐ Ja, niet verder dan meter lopen zijngehandicapten- parkeerplaatsen
- ☐ Nee

- 2.9** Is uw praktijk goed toegankelijk voor minder valide patiënten? (geen drempels, eventueel een lift)
- ☐ Ja
- ☐ Nee

3. Informatie over de zorgverlener

- 3.1** Welke talen worden beheerst (op ten minste vmbo-niveau) door ten minste één mondzorgverlener in uw praktijk?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Nederlands
- ☐ Engels
- ☐ Duits
- ☐ Frans
- ☐ Spaans
- ☐ Turks
- ☐ Berber
- ☐ Marokkaans Arabisch
- ☐ Anders, namelijk....

- 3.2** Worden de patiënten doorgaans bij ieder bezoek aan uw praktijk door dezelfde mondzorgverlener behandeld?

- ☐ Ja, afgestemd op de benodigde deskundigheid
- ☐ Nee
- ☐ Indien de patiënt dit wenst

4. Informatie over de behandeling

- 4.1** Via welke kanalen informeert uw praktijk de patiënten over onderstaande aspecten?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

	Mondeling	Schriftelijk (bijv. folder)	Via eigen website	Via verwijzing naar andere website⁵
Behandeling (algemeen)	☐	☐	☐	☐
Te verwachten (medische) resultaten van behandeling	☐	☐	☐	☐
Risico's van de behandeling	☐	☐	☐	☐
Te verwachten kosten van behandeling	☐	☐	☐	☐
Te verwachten duur behandeling	☐	☐	☐	☐

⁵ Bijvoorbeeld verwijzing naar beroepsorganisatie of zorgverzekeraar voor vergoedingen

4.2 Worden behandelplannen ondertekend door de patiënt⁶ en de mondzorgverlener (informed consent)?

- ☐ Ja, altijd
☐ Ja, vanaf een bepaald bedrag, namelijk ... euro
☐ Nee

⁶ Of diens wettelijk vertegenwoordiger

4.3 Welke informatie staat op de rekeningen die de patiënten ontvangen van uw praktijk?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Naam behandelde patiënt
☐ Naam behandelaar
☐ Functie behandelaar
☐ Datum behandeling
☐ Prestatiecodes behandeling per gebitselement
☐ Lekenvertaling prestatiecodes
☐ Uitleg gebruikte afkortingen
☐ Informatie over de bezwaarprocedure
☐ Betalingstermijn
☐ Totaal te betalen bedrag

5. Kwaliteitsverbetering

5.1 Heeft uw praktijk in de afgelopen 5 jaar deelgenomen aan een vorm van kwaliteitstoetsing en/of patiënttevredenheidsonderzoek?

Toetsing/meting	Deelname in afgelopen 5 jaar?	Jaar deelname
Officiële visitatie ⁷	☐ ja ☐ nee	...
Audit ⁸	☐ ja ☐ nee	...
Patiënttevredenheidsonderzoek	☐ ja ☐ nee	...

⁷ Visitatie is het toetsen van praktijk door collega's, erkend door de beroepsorganisatie

⁸ Audit is het toetsen van processen in de praktijk door derden

5.2 Beschikt uw praktijk over een keurmerk¹⁰?

- ☐ ja, namelijk

Naam keurmerk	Vervaldatum dd/mm/jjjj
...	...
...	...
...	...
...	...

- ☐ Nee

¹⁰ Voorbeelden van keurmerken zijn: inschrijving in een kwaliteitsregister van de beroepsgroep (KRT/KRM), HKZ-certificatie en ISO-keurmerk. ITS toegankelijkheidskeurmerk

Discipline specifieke vragenlijst tandartsen

A Hoeveel bij- en nascholing heeft/hebben de tandarts(en) in het afgelopen kalenderjaar gevolgd?

Naam tandarts	Uren bij- en nascholing gevolgd in het afgelopen kalenderjaar?
Naam tandarts 1	 uur, waarvan uur geaccrediteerd met Q-keurmerk of anders ¹¹
Naam tandarts 2	 uur, waarvan uur geaccrediteerd met Q-keurmerk of anders
Naam tandarts 3	 uur, waarvan uur geaccrediteerd met Q-keurmerk of anders
Naam tandarts....	 uur, waarvan uur geaccrediteerd met Q-keurmerk of anders

¹¹ Het Q-keurmerk is het accreditatiesysteem voor bij- en nascholing in de tandheelkunde. Er zijn ook andere geaccrediteerde keurmerken voor tandartsen.

B Is/zijn de tandarts(en) aangesloten bij de beroepsorganisatie NMT/ANT¹²?

Naam tandarts	Is de tandarts lid van NMT/ANT?
Naam tandarts 1	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandarts 2	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandarts 3	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandarts...	☐ Ja ☐ Nee

¹² Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde

Discipline specifieke vragenlijst mondhygiënisten

A Is/zijn de mondhygiënist(en) zelfstandig gevestigd of in dienst van een tandarts?

- ☐ Zelfstandig gevestigd (*ga door naar vraag B*)
☐ In dienst van een tandarts

B Is het mogelijk om een behandeling van de mondhygiënist te combineren met een behandeling van een tandarts?

- ☐ Ja, dat is (bijna) altijd mogelijk
☐ Dat is soms mogelijk
☐ Nee, dat is (bijna) nooit mogelijk

C Hoeveel bij- en nascholing heeft/hebben de mondhygiënist(en) in het afgelopen kalenderjaar gevolgd?

Naam mondhygiënist	Uren bij- en nascholing gevolgd in het afgelopen kalenderjaar?
Naam mondhygiënist 1	 uur, waarvan uur geaccrediteerd door het KRM ¹³ of StKP ¹⁴
Naam mondhygiënist 2	 uur, waarvan uur geaccrediteerd door het KRM ¹³ of StKP ¹⁴
Naam mondhygiënist 3	 uur, waarvan uur geaccrediteerd door het KRM ¹³ of StKP ¹⁴
Naam mondhygiënist....	 uur, waarvan uur geaccrediteerd door het KRM ¹³ of StKP ¹⁴

¹³ Goed gekeurd door de accreditatiecommissie van het KwaliteitsRegister Mondhygiënisten

¹⁴ Goed gekeurd door Stichting Kwaliteitsregister Paramedici

D Is/zijn de mondhygiënist(en) aangesloten bij de beroepsorganisatie NVM¹²?

Naam mondhygiënist	Is de mondhygiënist lid van NVM?
Naam mondhygiënist 1	☐ Ja ☐ Nee
Naam mondhygiënist 2	☐ Ja ☐ Nee
Naam mondhygiënist 3	☐ Ja ☐ Nee
Naam mondhygiënist....	☐ Ja ☐ Nee

¹² Nederlandse Vereniging van Mondhygiënisten

Discipline specifieke vragenlijst orthodontisten

- A** Hoeveel bij- en nascholing heeft/hebben de orthodontist(en) in het afgelopen kalenderjaar gevolgd?

Naam orthodontist	Uren bij- en nascholing gevolgd in het afgelopen kalenderjaar?
Naam orthodontist 1	 uur, waarvan uur geaccrediteerd door de VVO ¹⁵
Naam orthodontist 2	 uur, waarvan uur geaccrediteerd door de VVO
Naam orthodontist 3	 uur, waarvan uur geaccrediteerd door de VVO
Naam orthodontist....	 uur, waarvan uur geaccrediteerd door de VVO

¹⁵ Vereniging Van Orthodontisten

Discipline specifieke vragenlijst tandprotheticici

A Is/zijn de tandprotheticus/tandprotheticici aangesloten bij de beroepsorganisatie ONT¹⁶?

Naam tandprotheticus	Is de tandprotheticus lid van ONT?
Naam tandprotheticus 1	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus 2	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus 3	☐ Ja ☐ Nee
Naam tandprotheticus	☐ Ja ☐ Nee

¹⁶ Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici

B Hoeveel bij- en nascholing heeft/hebben de tandprotheticus/tandprotheticici in het afgelopen kalenderjaar gevolgd?

Naam tandprotheticus	Uren bij- en nascholing gevolgd in het afgelopen kalenderjaar?
Naam tandprotheticus 1	 uur
Naam tandprotheticus 2	 uur
Naam tandprotheticus 3	 uur
Naam tandprotheticus....	 uur