**De uitslag van de in november 2018 gehouden enquête**.

Allereerst willen we iedereen bedanken voor het invullen van de enquête. We hebben er 250 verspreid en er zijn er 75 ingeleverd. 30%, een goed resultaat, omdat van gezinnen er vaak maar één ingeleverd is en we er meer verstrekt hebben.

De betrokkenheid en deskundigheid van de huisarts wordt door 96% voldoende of goed gevonden. De deskundigheid en houding van de assistenten wordt door 99% goed of voldoende beoordeeld.

De samenwerking wordt door 80% als goed/ voldoende beoordeeld. In 2018 is het een paar keer voorgekomen dat een afspraak bij ons niet geregistreerd was. We doen er alles aan om te zorgen dat dit in de toekomst niet voorkomt. Als u te lang moet wachten, vraag dan even aan de balie of de afspraak die u heeft bij ons bekend is.

De telefonische bereikbaarheid van de praktijk wordt door 75% goed beoordeeld. 20% vindt dit ‘niet van toepassing’ en 5% vindt dit onvoldoende. In maart 2019 zijn er een paar lijnen bijgekomen. Als u belt en u krijgt niet gelijk de assistente aan de lijn, moet u even wachten, want de telefoon wordt op volgorde van binnenkomst beantwoord.

De privacy heeft onze aandacht. 12% vindt de privacy bij de balie onvoldoende. Het is lastig om dat daar te creëren. Als u behoefte heeft aan meer privacy, kunt u op een rustige tijd komen of een afspraak maken met een apothekersassistente. In de wachtkamer staat in verband hiermee muziek aan.

Het gebouw wordt goed bevonden, maar de voorzieningen er omheen worden door 7% als onvoldoende beoordeeld. De toegankelijkheid is voor sommige mensen lastig. Dat begrijpen we en daarom komen we bij u thuis als dat nodig is. Voor een moderne, ideaal toegankelijke praktijk zijn er te ingrijpende veranderingen nodig om in dit pand te kunnen blijven.

Het is onduidelijk wanneer de pauzes en het werkoverleg zijn: tussen 10.15 en 10.45 uur, tussen 12.15 en 13.00 uur (tussen 13.00 en 13.30 uur is het telefonisch spreekuur) en tussen 15.00 en 15.30 uur staat de telefoonbeantwoorder aan. Voor spoed zijn we altijd bereikbaar op ons spoednummer: 0596-768 112. Op de website [www.huisartsspijk.nl](http://www.huisartsspijk.nl) onder ‘contact’ staat deze informatie ook.

Er waren een paar opmerkingen over het personeel. Door ziekte, opvolging en uitbreiding waren er aanpassingen nodig, die deels tijdelijk bleken te zijn. Wij vinden dat het momenteel goed gaat en hopen dat u dat ook vindt.

Als u ideeën heeft waardoor de kwaliteit van onze dienstverlening verbetert, houden we ons aanbevolen. Stuur uw opmerkingen naar: [administratiespijk@ezorg.nl](mailto:administratiespijk@ezorg.nl)

Vriendelijke groet,

Huisartspraktijk J. Cijsouw.