



## Klanttevredenheidsonderzoek **2019**

Sport- en Beweegkliniek  
IJsbaanlaan 4b  
2024 AV Haarlem  
Tel.nr. 023-5258080  
Email: [info@sport-en-beweegkliniek.nl](mailto:info@sport-en-beweegkliniek.nl)  
Website: [www.sport-en-beweegkliniek.nl](http://www.sport-en-beweegkliniek.nl)  
KvK nr.: 412222732  
AGB code: 22220856

Aangesloten bij:





# Sport- en Bewegiekliniek

## Inhoud

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Inleiding .....                    | 3  |
| Deelnemers .....                   | 3  |
| Respons.....                       | 4  |
| Algemene score /rapportcijfer..... | 4  |
| Verbeterpunten .....               | 5  |
| Score op onderdelen .....          | 5  |
| Onderdeel A .....                  | 5  |
| Onderdeel B .....                  | 7  |
| Onderdeel C .....                  | 8  |
| Onderdeel D .....                  | 8  |
| Onderdeel E .....                  | 10 |
| Onderdeel F .....                  | 12 |
| Bijlage 1 vragenlijst .....        | 13 |

## Inleiding

De Sport- en Bewegiekliniek voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit. Sinds 2011 werd al bij het voormalige SMA de klanttevredenheid geregistreerd en vermeld in de jaarverslagen. Gedurende het gehele jaar wordt willekeurig aan cliënten van de Sport- en Bewegiekliniek gevraagd om een enquêteformulier in te vullen.

De ingevulde formulieren zijn anoniem. Op het formulier wordt wel gevraagd of er naar aanleiding van de gegeven feedback contact mag worden opgenomen. De cliënten zijn vrij om hierin toe te stemmen en hun telefoonnummer op te geven.

In 2019 is halverwege het jaar gestart met NETQ PROMs. Deze applicatie biedt de mogelijkheid om cliënten regelmatig geautomatiseerd vragenlijsten te laten invullen. Aangezien de Sport- en Bewegiekliniek pas halverwege het jaar gestart is met deze applicatie, is er bewust voor gekozen de bij het monitoren van de klanttevredenheid in 2019 de huidige manier, naast deze applicatie te gebruiken. Dit rapport is dan ook gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten zoals te zien is in bijlage 1.

## Deelnemers

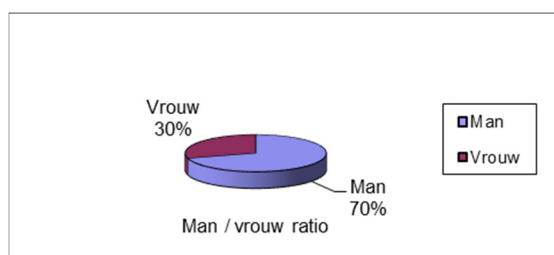
De deelnemers worden willekeurig gekozen. Wel wordt getracht cliënten van verschillende artsen een formulier te laten invullen. Zo kan elke arts ook individueel de feedback ter harte nemen en verbeterpunten opnemen in zijn of haar IVP.

De ervaring leert dat alleen de afspraak om de formulieren te verdelen, onvoldoende concreet is. Dit is tevens één van de redenen waarom in 2019 voor de applicatie NETQ PROMs is gekozen.

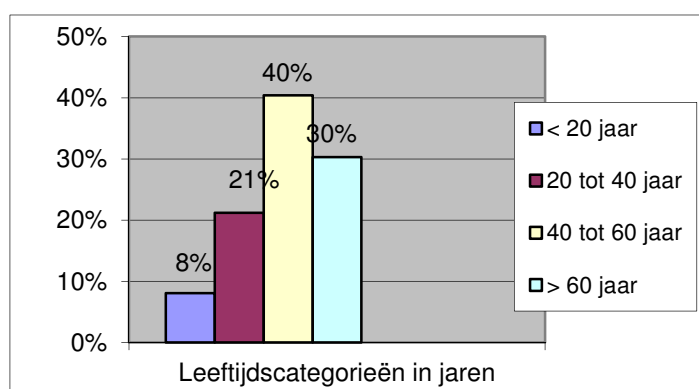
De uitslag in dit rapport behelst dan ook de Sport- en Bewegiekliniek in zijn algemeenheid.

Om een goed beeld te krijgen was het doel voor 2019 om door minimaal 100 cliënten de vragenlijst te laten invullen. Dit doel is bereikt, de enquête is namelijk door 112 personen ingevuld.

Van de 112 personen was de man/vrouw ratio

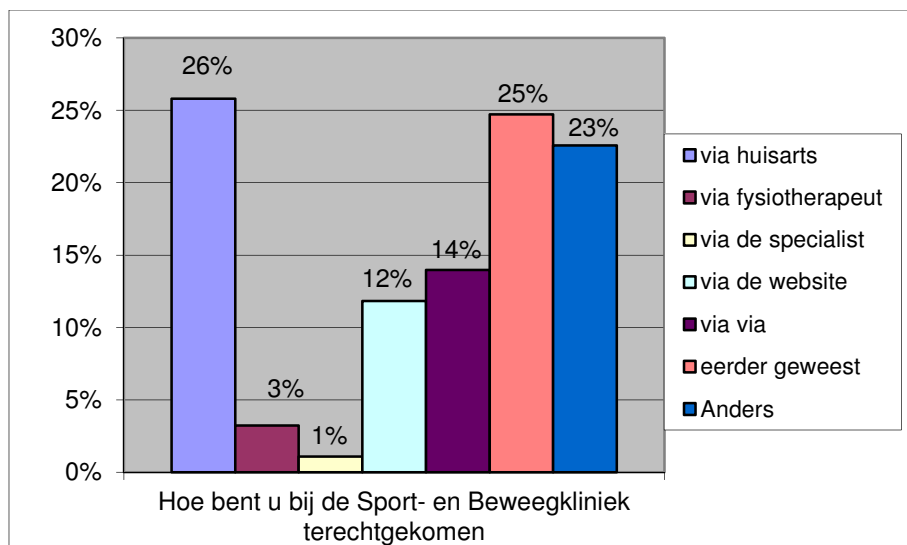


De leeftijdscategorieën zijn in de volgende tabel zichtbaar.



De Sport- en Bewegiekliniek wil graag goed zichtbaar en, via allerlei kanalen, makkelijk vindbaar zijn. Sinds 2017 heeft de vermelding op zorgdomein ervoor gezorgd dat de Sport- en Bewegiekliniek goed zichtbaar is voor huisartsen. In 2018 was het percentage cliënten dat via de huisarts bij de Sport- en Bewegiekliniek terecht kwam 19%. Het percentage verwijzingen via de huisarts is ten opzichte van 2018 gestegen naar 26%.

Op welke manier de cliënten bij de Sport- en Beweegkliniek terecht zijn gekomen is zichtbaar in onderstaande tabel.



## Respons

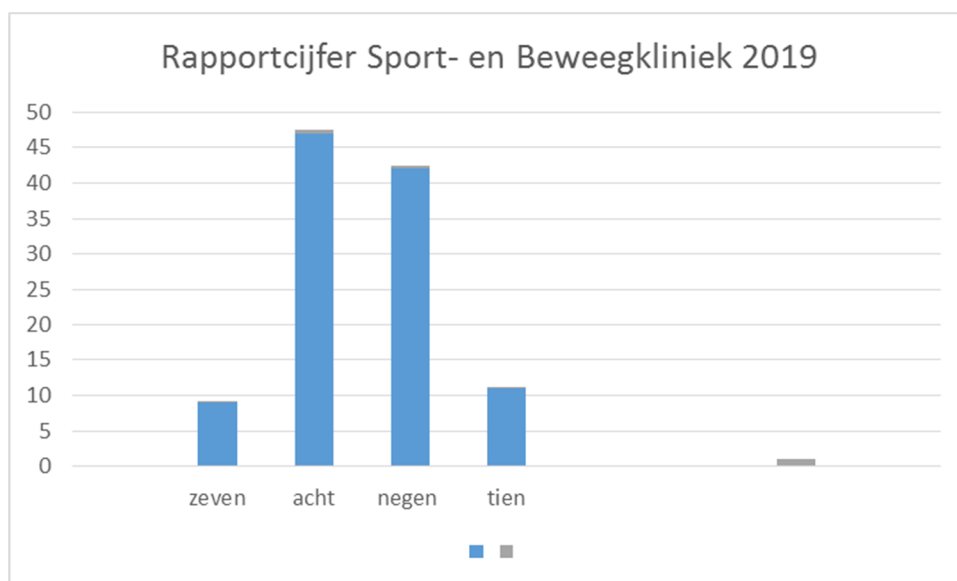
In 2019 zijn door 112 bezoekers van de Sport- en Beweegkliniek enquête formulieren ingevuld. De Sport- en Beweegkliniek heeft er voor gekozen om de formulieren ter plekke digitaal (via een Ipad) te laten invullen. De reden hiervoor is dat mensen overladen worden met digitaal verstuurd enquête formulieren. Veel van deze formulieren worden verwijderd. Om verzekerd te zijn van een respons wordt het formulier direct, maar wel (indien gewenst) anoniem ingevuld.

Om nog beter de klanttevredenheid te monitoren en wellicht een groter aantal klanten te bereiken is de Sport- en Beweegkliniek halverwege 2019 gebruik gaan maken van PREMs en PROMs via de NETQ applicatie.

## Algemene score /rapportcijfer

De deelnemers kunnen een rapportcijfer geven aan de Sport- en Beweegkliniek op een schaal van 0 tot 10.

De laagste score in 2019 was een 7, de hoogste score een 10. De uitslag zag er als volgt uit:



Het gemiddelde rapportcijfer kwam hiermee op **8,5**. Er is een geringe stijging t.o.v 2018 van 0,03%. 100% van de deelnemers, die een enquêteformulier hebben ingevuld, geeft aan de Sport- en Bewegiekliniek aan anderen aan te bevelen.

De waardering op ZorgkaartNederland over 2019 is een 9,7. Dit geeft geen representatief beeld omdat er slechts 5 waarderingen zijn geschreven. De Sport- en Bewegiekliniek wil in 2020 de cliënten meer bewust maken van de mogelijkheid om op de website van ZorgkaartNederland een waardering te geven.

## Verbeterpunten

De respondenten kunnen in het formulier opmerkingen en/of verbeterpunten vermelden.

De verbeterpunten worden besproken en indien gewenst in het verbeterregister opgenomen.

In 2019 zijn de volgende opmerkingen/ punten ter verbetering genoemd:

- Geen. Vriendelijk en voldoende kennis
- Niet binnenlopen tijdens test is heel prettig.
- Div. mensen van mijn roeivereniging zijn bij SBK geweest Algemene indruk is dat apparatuur outdated is en aan vervanging toe is. Opslaan op de computer werkte niet, bloeddrukmeter defect, enz. Ik heb aangegeven dat ik dit naar SBK zou terugkoppelen.
- Douche moderniseren
- Consult was soms wat gehaast.
- ITEC duidelijker vermelden op website
- Ventilator op wc of iets om geluid te beperken
- Geen verbeterpunten, geweldige arts overweldigende kennis over achillespezen, goed begrijpelijk en uitvoerbaar advies.

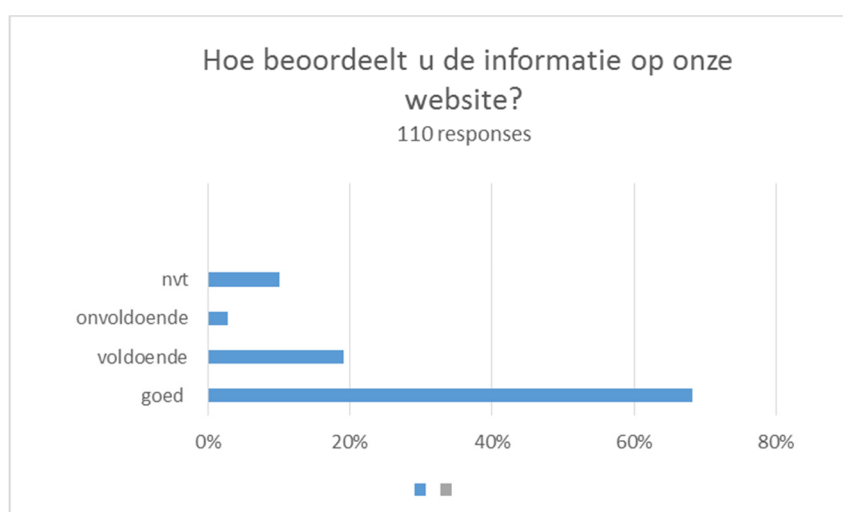
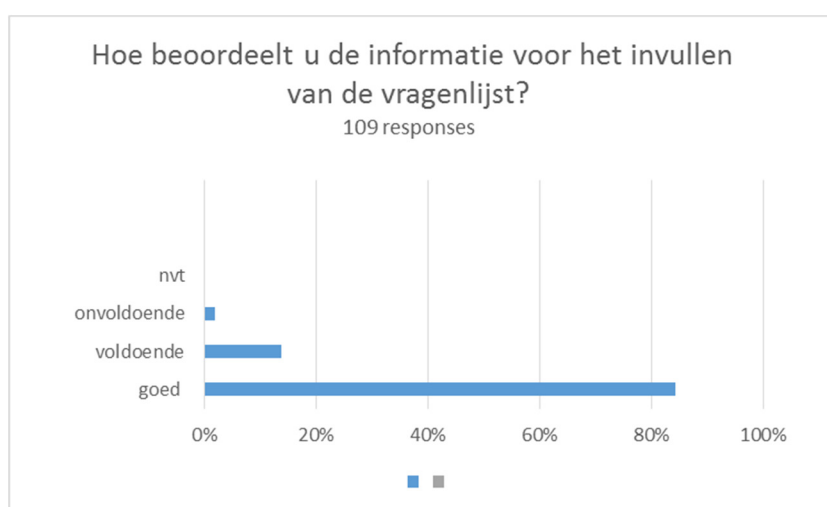
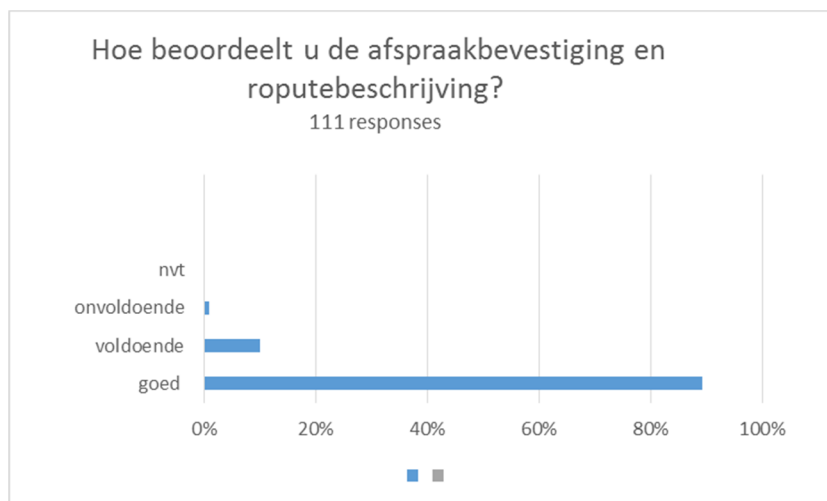
Te zien is dat men de locatie gedateerd vindt. Al sinds 2018 wordt gezocht naar een nieuwe locatie, maar dit is ook in 2019 helaas nog niet gelukt. Er zijn naar aanleiding van de feedback eind 2019 formulieren ontwikkeld (waaronder ook ITEC) over de verschillende behandeltechnieken.

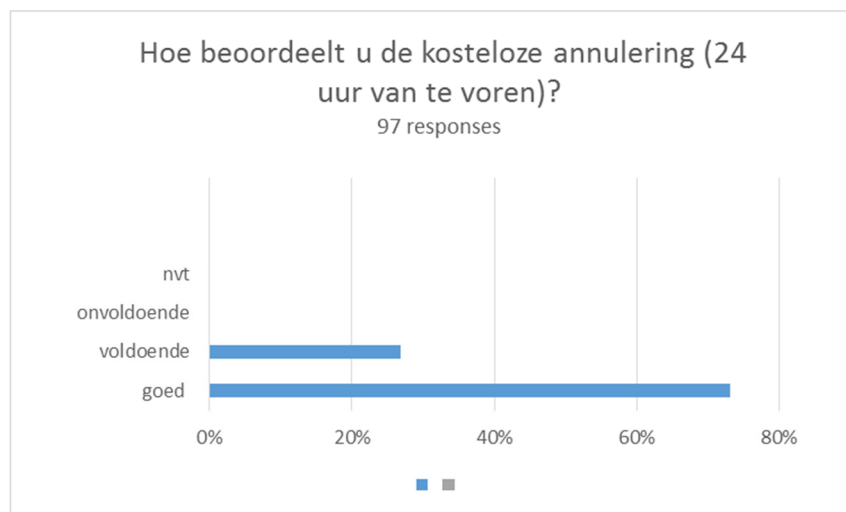
Met de verschillende onderhoudscontracten voor wat betreft computer-gerelateerde zaken, ijking en controle van de medische apparatuur en jaarlijks overleg met applicatiebeheerders stelt de Sport- en Bewegiekliniek alles in het werk om zowel apparatuur als applicaties up to date te houden.

## Score op onderdelen

### Onderdeel A



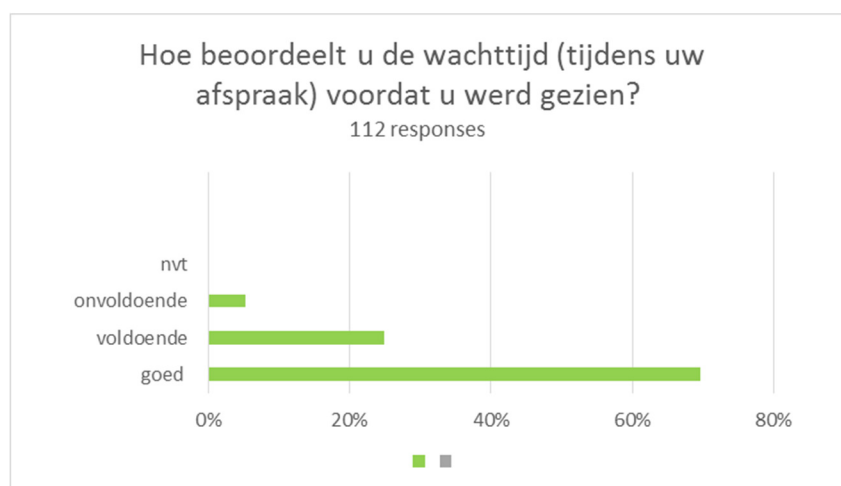
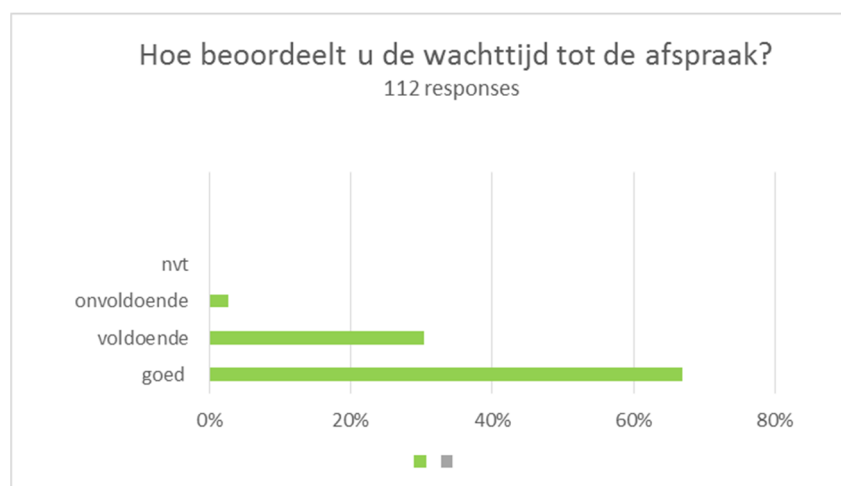




Ontwikkelingen t.o.v. 2018:

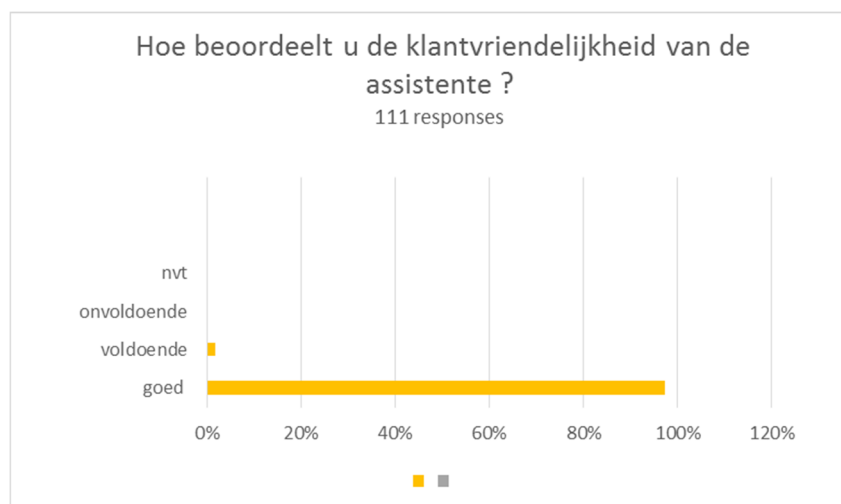
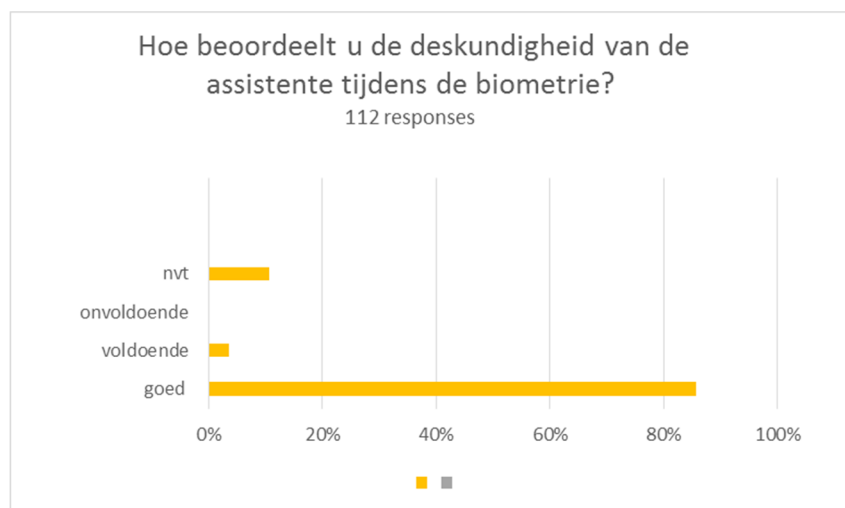
De telefonisch bereikbaarheid is beter beoordeeld. Het percentage dat de telefonische bereikbaarheid in 2019 met goed heeft beoordeeld ligt 6% hoger dan in 2018. De percentages antwoorden op de andere vragen zijn nagenoeg gelijk gebleven.

## Onderdeel B



De tevredenheid over de wachttijd is toegenomen met 7%, De Sport- en Bewegiekliniek heeft in 2019 getracht door inzet van een extra sportarts een maximale wachttijd van 2 weken na te streven.

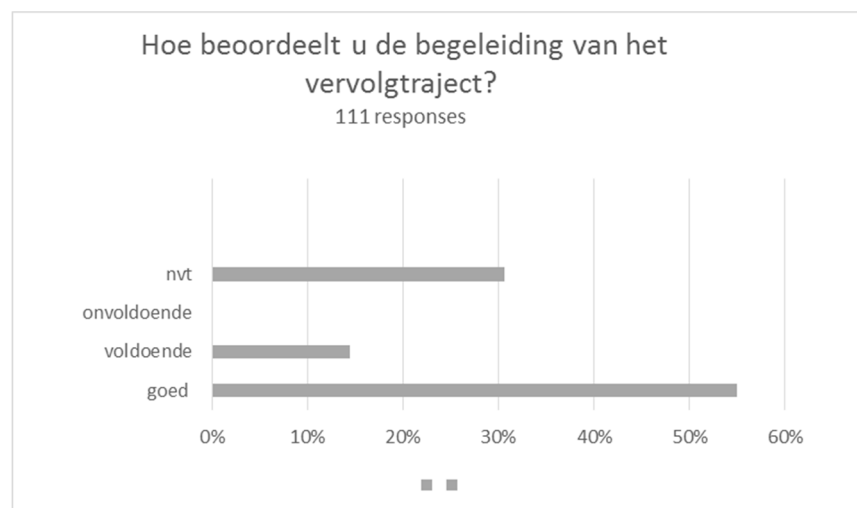
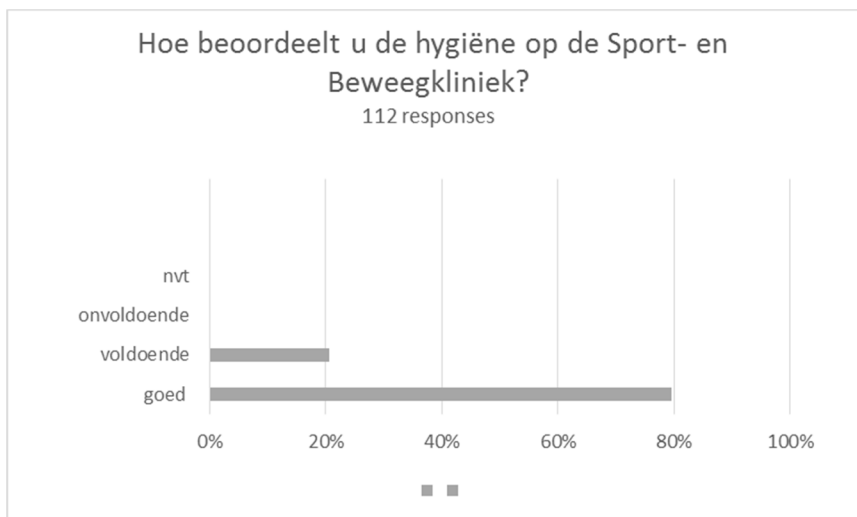
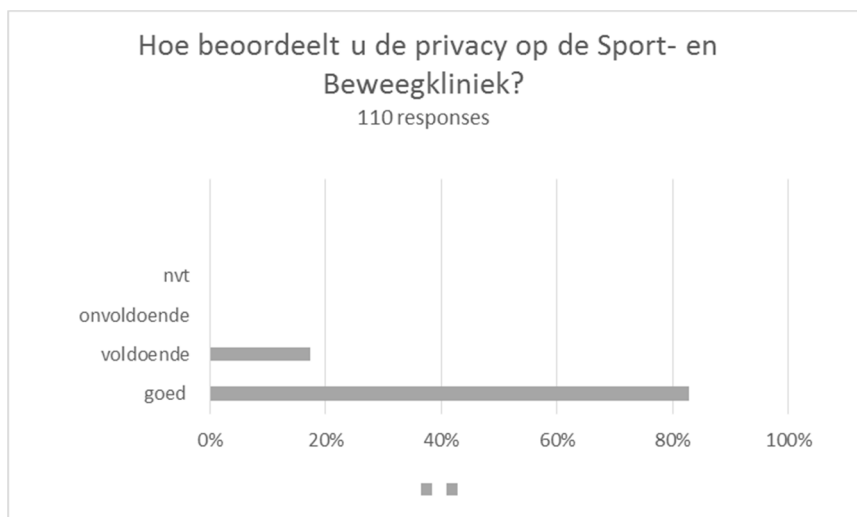
### Onderdeel C



De assistentes worden net als in 2018 zeer goed beoordeeld.

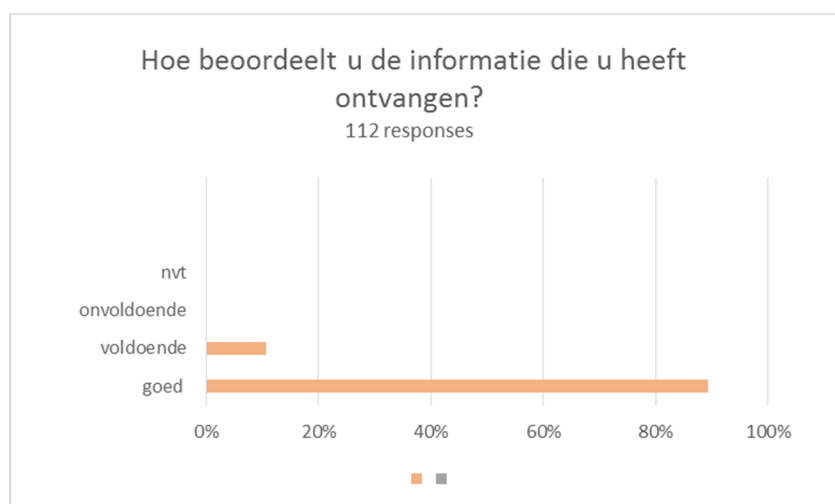
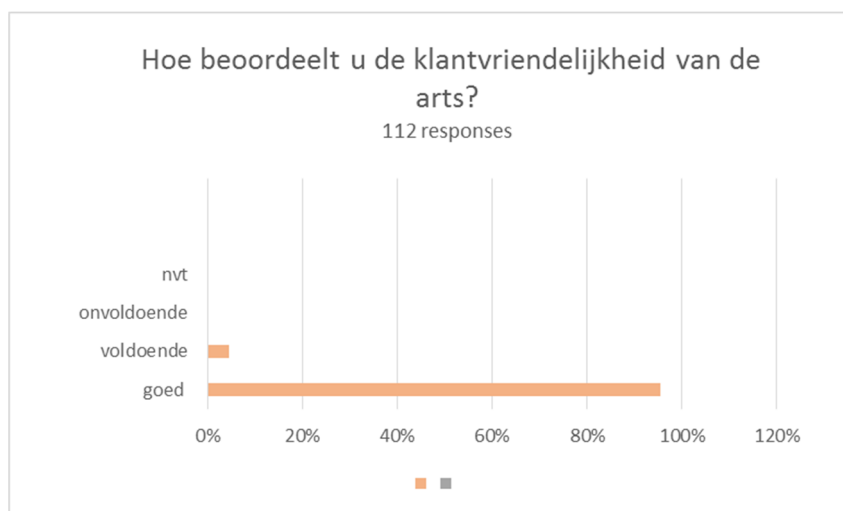
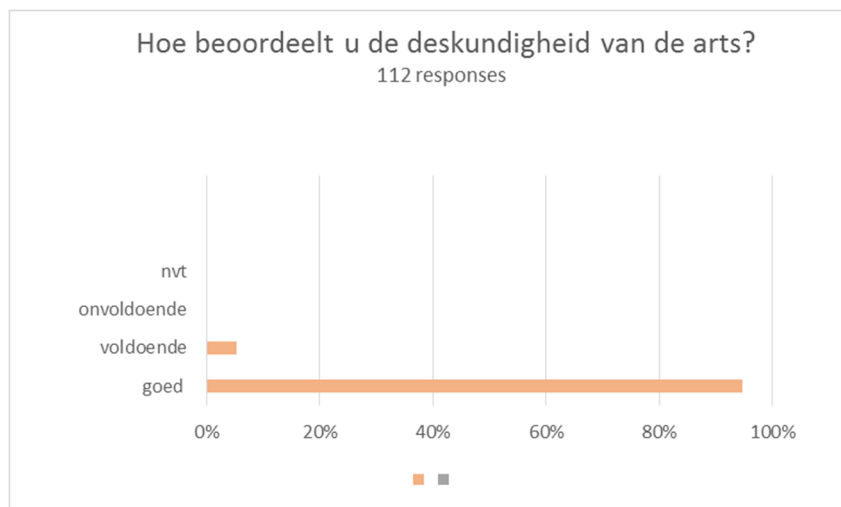
### Onderdeel D

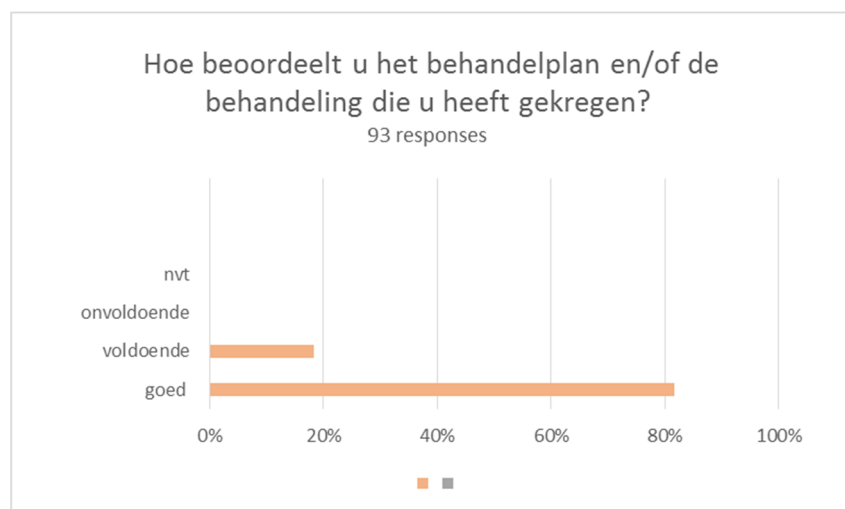
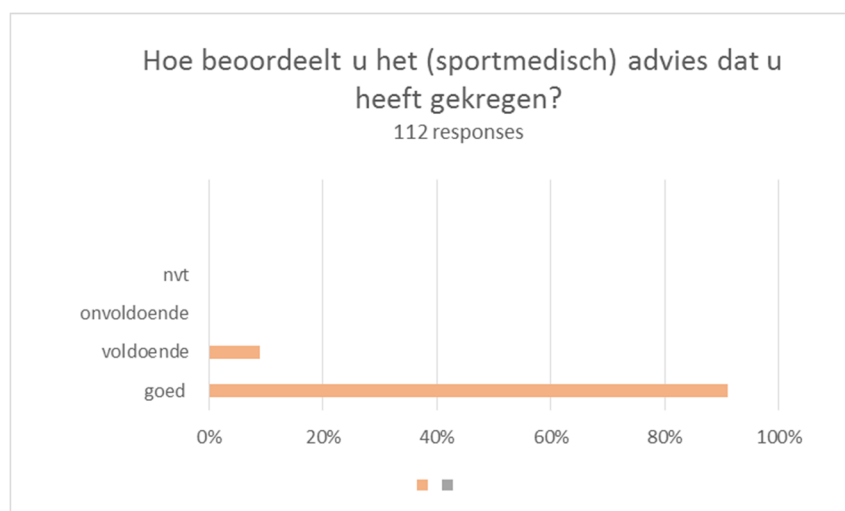
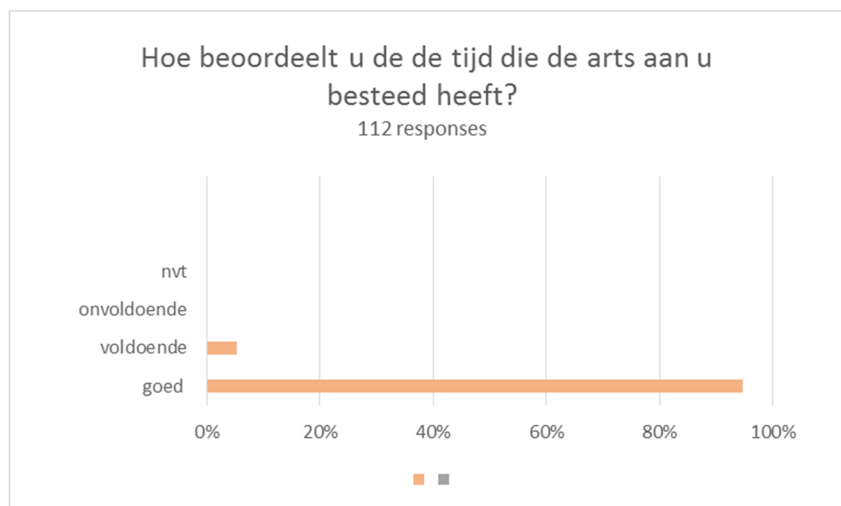




Ten aanzien van privacy en hygiëne zijn er vrijwel geen verschillen t.o.v. 2018. Opmerkelijk is wel de stijging van het percentage klanten dat de begeleiding van het vervolgtraject met **goed** beoordeeld. Dit is een gunstige ontwikkeling omdat dit ook als doel was gesteld voor 2019.

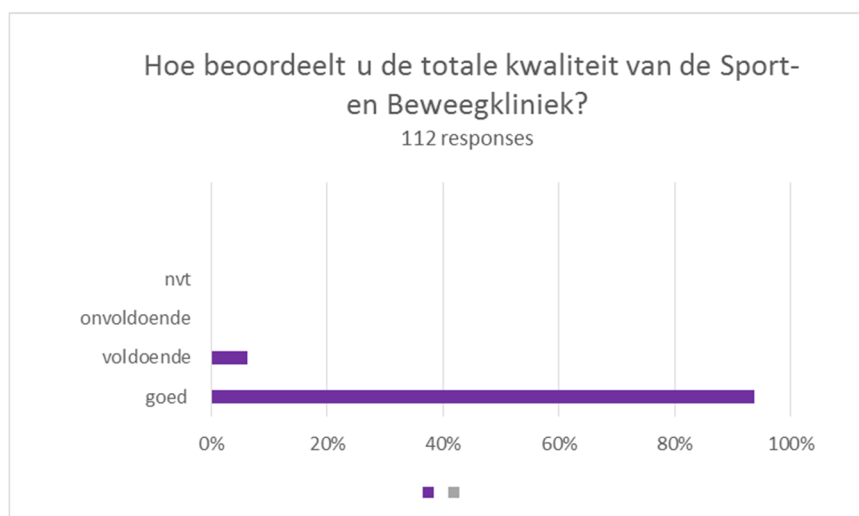
## Onderdeel E





Ook dit jaar worden de artsen bij alle vragen voldoende en merendeels met goed beoordeeld. Er zijn vrijwel geen verschillen t.o.v. 2018.

## Onderdeel F



## Bijlage 1 vragenlijst

### **TEVREDENHEIDS ENQUETE. (via GOOGLE Forms)**

Wilt u zo vriendelijk zijn dit in te vullen, bij voorbaat hartelijk dank.

#### **UW GEGEVENS:**

Wat is uw geslacht?        man / vrouw

Wat is uw leeftijd?        < 20 jr / 20-40 jr / 40- 60 jr / > 60 jr

Hoe bent u bij de Sport- en Beweegkliniek terechtgekomen?

---

#### **De beoordeling van de vragen is als volgt:**

**1 = goed 2 = voldoende 3 = onvoldoende 4 = nvt**

#### **Hoe beoordeelt u?**

- A.        - de telefonische bereikbaarheid van de Sport- en Beweegkliniek?  
          - de afspraakbevestiging en de routebeschrijving?  
          - de informatie voor het invullen van de vragenlijst?  
          - de informatie op onze website?  
          - de kosteloze annulering (24 uur van te voren)?
- B.        - de wachttijd tot de afspraak  
          - de wachttijd (tijdens uw afspraak) voordat u werd gezien?
- C.        - de deskundigheid van de assistente tijdens de biometrie?  
          - de klantvriendelijkheid van de assistente?
- D.        - de privacy op de Sport- en Beweegkliniek?  
          - de hygiëne op de Sport- en Beweegkliniek?  
          - de begeleiding van het vervolgtraject?
- E.        - de deskundigheid van de arts?  
          - de klantvriendelijkheid van de arts?  
          - de informatie die u heeft ontvangen?  
          - de tijd die de arts aan u besteed heeft?  
          - het sportmedisch advies dat u heeft gekregen  
          - het behandelplan en /of de behandeling die u heeft gekregen?
- F.        - de totale kwaliteit van de Sport- en Beweegkliniek?

Zou u de Sport- en Beweegkliniek aanbevelen aan anderen?        Ja / nee

is uw afspraak 1 of meerdere keren door ons verzet?        Ja / nee

Heeft u punten ter verbetering? Zo ja wilt u die hieronder vermelden?

---

Mogen wij in voorkomende gevallen contact met u opnemen?        Ja / nee

Wilt u dan uw telefoonnummer vermelden s.v.p. \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_