Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor & PREM MSZ 2025 Kliniek Lange VoorhouT

Kliniek Lange VoorhouT wil graag weten hoe haar patiënten de kwaliteit van zorg ervaren. Dit wordt gemeten met het patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor gecombineerd met de PREM MSZ (Medisch Specialistische Zorg), uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau Bosgra Onderzoek. Door middel van dit onderzoek krijgt Kliniek Lange VoorhouT meer inzicht in de ervaringen van haar patiënten. Deze inzichten worden gebruikt om de kwaliteit en veiligheid van zorg waar mogelijk verder te verbeteren.

Voor het onderzoek van 1 januari tot en met 31 december 2025 hebben 510 patiënten hun mening gegeven. Het merendeel van de vragenlijsten (92,0%) is volledig ingevuld; van de 510 respondenten hebben 469 de vragenlijst volledig en 41 gedeeltelijk ingevuld.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Kliniek Lange VoorhouT
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,3
Bejegening door de behandelaar	8,7
Behandeling	8,6
Nazorg	8,2
Totaalindruk van de kliniek	8,6
Net Promotor Score	58 (66 – 8)
Uitgevoerd door	BOSGRA ONDERZOEK

De rapportcijfers variëren van een 8,2 tot een 8,7, waarbij de bejegening het hoogst scoort (8,7) en de nazorg het laagst (8,2).

De belangrijkste positieve punten in dit onderzoek zijn de tijd die de arts voor de patiënt neemt (9,0 — het hoogste rapportcijfer in dit onderzoek), het vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners (8,9) en de hygiëne van de kliniek (8,9). Driekwart van de respondenten (75,7%) geeft een compliment in de open vraag. Positief is ook dat 71,7% van de patiënten weet hoe in geval van spoed contact op te nemen met de kliniek, een stijging van 3,6 procentpunten ten opzichte van het vorige onderzoek.

De belangrijkste verbeterpunten betreffen de wachttijden op de afspraakdag binnen de kliniek, de informatieverstrekking en het nazorg-traject, en de zichtbaarheid en doorlooptijd van de klachtafhandeling.

De respons op het patiëntervaringsonderzoek voor Kliniek Lange VoorhouT is 27,2%, een bovengemiddeld percentage.
De Net Promotor Score, ofwel de mate waarin de patiënten Kliniek Lange VoorhouT aanbevelen aan vrienden/familie, bedraagt 58 (afgerond van 57,6). 65,5% is promotor (score 9-10) en 7,9% is criticaster (score 0-6). Ten opzichte van het vorige onderzoek (NPS 63) is de NPS met 5 punten gedaald. De landelijke benchmark bedraagt 57; Kliniek Lange VoorhouT scoort hiermee 1 punt boven de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.

Enkele quotes uit het onderzoek:

"Altijd goed geholpen, en nemen de tijd voor patiënten."

"Alles loopt op rolletjes, zeer professioneel."

"Behulpzaam, luisterend oor en klantvriendelijk."

"Afspraken lopen veel al uit, waardoor wachttijden op de dag van het bezoek aan de kliniek oplopen. Fijn dat de arts de tijd voor je neemt, maar een iets betere planning zou fijn zijn."

Bosgra Onderzoek is een ISO 20252:2019 gecertificeerd onafhankelijk onderzoeksbureau en houdt zich aan de normen voor ISO 20252:2019, marktonderzoek (MOA Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek, ESOMAR) en informatiebeveiliging in de zorg (NEN 7510). Bosgra Onderzoek werkt onder meer samen met ZKN, Zorgverzekeraars Nederland, ZorgkaartNederland.nl, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en Zorginstituut Nederland.

De KliniekenMonitor en de PREM zijn eenduidige en wetenschappelijk verantwoorde onderzoeken die voldoen aan alle eisen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en die voldoen aan alle eisen die een certificering zoals het ZKN Keurmerk, ISO 9001, JCI en HKZ aan een zorginstelling stellen. De kliniek kan de resultaten vergelijken met de landelijke Benchmark KliniekenMonitor.