Oprichten van een groepspraktijk vanuit bestaande solopraktijken: met welke factoren moet men rekening houden?

Dr. Liesbet Schoonis, Universiteit Antwerpen

Promotor: Prof. Dr. Jan De Lepeleire, Katholieke Universiteit Leuven

Master of Family Medicine
Masterproef Huisartsgeneeskunde

Abstract

1. Context

Met dit onderzoek willen we nagaan met welke factoren men rekening moet houden bij het oprichten van een groepspraktijk vanuit reeds bestaande solopraktijken. Groepspraktijken worden hoe langer hoe meer de standaard. Meer en meer oudere artsen wensen over te stappen naar een samenwerkingsvorm met anderen en slechts weinige jonge artsen willen nog zelfstandig een praktijk starten.

2. Onderzoeksvraag

We zoeken een antwoord op volgende vragen: wat vinden patiënten ervan dat hun vertrouwde huisarts/solopraktijk verandert in een groepspraktijk? Over welke elementen m.b.t. de solopraktijk is men tot nu toe tevreden of juist niet, en wat verwachten patiënten van of willen ze anders zien in de nieuwe groepspraktijk? Wat zijn bij de oprichting van een groepspraktijk de remmende en stimulerende factoren voor patiënten? Welke afspraken moeten artsen vooraf maken m.b.t. de werking van de groepspraktijk?

3. Methode

De onderzoeksvragen willen we beantwoorden door twee processen: een literatuurstudie en een veldstudie. De veldstudie bestaat uit een longitudinaal onderzoek waarbij we patiënten op drie tijdstippen een enquête laten invullen en het opstellen van een draaiboek voor de groepspraktijk.

4. Resultaten

Volgens de literatuur zijn patiënten het meest tevreden over hun huisarts wanneer ze begrijpen wat er met hen aan de hand is. Ze verwachten vooral dat het beroepsgeheim gerespecteerd wordt, de arts toegankelijk is, men voldoende uitleg en begrip krijgt, dat de arts voldoende tijd voor hen heeft tijdens de consultatie, het medisch dossier voor alle artsen beschikbaar is en dat de arts klaar staat voor urgenties. Steeds dezelfde arts kunnen raadplegen en minder dan vijftien minuten moeten wachten in de wachtzaal vindt men minder belangrijk. In de veldstudie zien we gelijkaardige resultaten bij onze enquêtes. Voldoende tijd krijgen tijdens de consultatie, een goede relatie tussen alle praktijkmedewerkers, een medisch dossier dat door alle artsen van de praktijk kan ingekeken worden, op korte termijn een afspraak kunnen maken en dat de voorgeschiedenis gekend is wanneer men een andere arts raadpleegt vinden onze patiënten het meest belangrijk. Minder belangrijk vindt men dat: de hele familie bij dezelfde arts terecht kan, men steeds dezelfde arts kan raadplegen, men de arts telefonisch kan spreken, er schriftelijke informatie over de werking van de praktijk beschikbaar is en dat er aandacht wordt besteed aan preventieve geneeskunde. Voor de start van een groepspraktijk is het belangrijk dat alle betrokken partijen regelmatig samenzitten en samen een draaiboek opstellen over de werking van de praktijk. De samenwerking in een groepspraktijk en bijgevolg ook de patiëntenzorg kan men verbeteren door regelmatig te overleggen en knelpunten op te sporen en te verbeteren.

5. Conclusie

Bij het oprichten van een groepspraktijk zijn een aantal factoren belangrijk. Hoe zien we zelf de organisatie van de patiëntenzorg, wat verwachten patiënten en hoe kunnen we in de mate van het mogelijke rekening houden met de mening van patiënten? Bij de veldstudie zien we dat de verwachtingen van patiënten gelijkaardig zijn aan wat reeds in de literatuur is verschenen. Een draaiboek werd in onderling overleg opgesteld. Bij de oprichting van de groepspraktijk vanuit beide solopraktijken hebben we in de mate van het mogelijke hiermee rekening gehouden en kunnen we besluiten dat de patiëntenzorg en praktijkorganisatie momenteel zowel door artsen als patiënten positief wordt onthaald. Door te blijven overleggen en open te staan voor opmerkingen kan de patiëntenzorg alleen maar verbeteren.

Inhoudsopgave

Abstract
Inhoud

1. Inleiding....1
1.1 Keuze van het onderwerp, relevantie voor de huisartsenpraktijk....1
1.2 Doelstellingen en onderzoeksvraag....1

2. Literatuuronderzoek....2
2.1 Inleiding....2
2.2 Zoekmethode....2
2.3 Resultaten....2
2.4 Discussie....4
2.5 Besluit....4

3. Veldstudie....5
3.1 Inleiding....5
3.2 Methode....5
3.3 Resultaten....6
3.4 Discussie....15
3.5 Besluit....18

4. Algemeen besluit....19
5 Referenties....20
6. Bijlagen....22

1. Inleiding

1.1. Keuze van het onderwerp, relevantie voor de huisartsenpraktijk

De eerste zes maanden van mijn eerste jaar HAIO werkte ik bij twee praktijkopleiders (PO) die elk in een solopraktijk werkten. Omdat de werkbelasting om meerdere redenen steeds toeneemt beslisten beide PO's om, samen met een huisarts in opleiding, hun solopraktijken te doen samenvloeien tot een groepspraktijk waar plaats zal zijn voor vier huisartsen.

Groepspraktijken worden hoe langer hoe meer de standaard. Steeds minder pas afgestudeerde huisartsen kiezen ervoor om alleen een praktijk te starten of over te nemen. Zij hebben de voorkeur om samen te werken met andere huisartsen. Maar ook reeds ervaren huisartsen gaan op zoek naar samenwerkingsverbanden. Om die reden lijkt het ons belangrijk om na te gaan wat er bij het oprichten van een groepspraktijk allemaal komt kijken, met welke factoren men rekening moet houden en wat ook belangrijk is, wat patiënten hiervan vinden. Wat verwachten patiënten van hun huisarts in het kader van een toekomstige groepspraktijk?

Deze vragen willen wij beantwoorden aan de hand van onze eigen ervaring met het oprichten/organiseren van de groepspraktijk en een enquête die we afnemen bij onze patiënten. Met de analyse van de vragenlijsten kunnen we vervolgens rekening houden bij de organisatie van de groepspraktijk.

1.2. Doelstellingen en onderzoeksvraag

Het doel van deze studie is tweeledig. Ten eerste het nagaan van de verwachtingen van patiënten ten opzichte van de huisarts en meer bepaald bij de overschakeling van bestaande solopraktijken naar een groepspraktijk. Ten tweede stellen we ook een draaiboek van de groepspraktijk op.

De volgende onderzoeksvragen werden geformuleerd:

- ✓ Wat vinden patiënten ervan dat hun vertrouwde huisarts/solopraktijk verandert in een groepspraktijk?
- ✓ Over welke elementen m.b.t. de solopraktijk zijn de patiënten tot nu toe tevreden of juist niet en wat verwachten zij van of willen ze anders zien in de nieuwe groepspraktijk?
- ✓ Wat zijn bij de oprichting van de groepspraktijk de remmende en stimulerende factoren voor patiënten?
- ✓ Welke afspraken dienen vooraf tussen de betrokken artsen gemaakt te worden?

Dit proces gebeurt in twee stappen. Eerst gaan we na wat er in de literatuur reeds verschenen is over deze topics, vervolgens doen we een veldonderzoek. Dit houdt in dat we aan de hand van schriftelijke enquêtes de meningen en verwachtingen van patiënten nagaan en dat we, door op regelmatige momenten te vergaderen, afspraken zullen maken over de werking van de toekomstige groepspraktijk.

2. Literatuuronderzoek

2.1. Inleiding

Een aantal antwoorden op onze vragen hopen we te vinden in de literatuur. Er zijn reeds meerdere artikels verschenen over het hoe en waarom van samenwerken van huisartsen, de verwachtingen en appreciaties van patiënten.

2.2. Zoekmethode

Voor de literatuurstudie werden artikels gezocht in PubMed, Web Of Science, Huisarts en Wetenschap, Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde, Minerva, Domus Medica en Nivel. Aan de hand van volgende zoektermen: groepspraktijk, samenwerking, patiënttevredenheid, verwachtingen, patient expectations, family medicine en volgende MesH-termen: general practice en patient satisfaction, werden verscheidene artikels gevonden waarvan er uiteindelijk 31 geselecteerd werden op basis van titel en relevantie. Ook het boek "Dokteren met kwaliteit"[1] werd geraadpleegd.

2.3. Resultaten

Van de 31 artikels die ik heb gevonden zijn de meeste afkomstig van Belgische en Nederlandse huisartsenverenigingen. Deze hebben de organisatie van de gezondheidszorg of de huisartsenpraktijk als onderwerp, maar ook de verwachtingen en tevredenheid van patiënten. De internationale artikels gaan voornamelijk over de laatste twee topics, aangezien de gezondheidszorg elders in de wereld meestal anders georganiseerd is dan in België of Nederland.

In de jaren '70 werkten slechts 2 % van de huisartsen in een groepspraktijk, in 2009 is dit percentage in Nederland gestegen tot 42 % [2]. In België werkt momenteel 25 % van de huisartsen in een groepspraktijk[3]. Rond 1990 zagen we een stagnatie van deze trend maar de laatste jaren merken we opnieuw een snelle toename van het aantal groepspraktijken in Nederland[4]. Redenen voor deze toename is het voordeel van vrij te kiezen werkuren, aanwezigheid van ondersteunend personeel, verdeling van taken en kosten enz. … [2-5].

Als we de cijfers van Nederland bekijken zien we dat het percentage solisten op 10 jaar tijd, van 2000 tot 2010, gedaald is van 35 % naar 18 %. Het aantal huisartsen dat in een groepspraktijk werkt is daarentegen in dezelfde periode gestegen van 29 % tot 54 % [5]. Van de huidige Nederlandse afstuderende huisartsen kiest slechts 3 % om alleen te werken[2]. Een mogelijke oorzaak van dit lage percentage is volgens sommigen, de steeds toenemende vervrouwelijking van het beroep[6]. In Vlaanderen is inmiddels meer dan 70 procent van de jonge huisartsen een vrouw en ook in Nederland is dit een stijgende trend[7, 8]. Deze vrouwelijke artsen hebben een voorkeur voor groepspraktijken en deeltijds werken[9].
Meer en meer solopraktijken worden groepspraktijken[10].

Toch heeft werken in een groepspraktijk niet alleen voordelen. Zo blijkt dat werken in een groepspraktijk vermoeiender zou zijn dan werken in een solopraktijk[11]. Een mogelijke oorzaak hiervan is de grotere hoeveelheid niet direct patiëntgebonden activiteiten zoals overlegmomenten en vergaderingen[11].

Naast de wijziging van praktijkvorm verandert ook het contact met huisartsenpraktijken. Er worden steeds minder vrije raadplegingen georganiseerd. Vrije raadplegingen komen meer voor in solopraktijken en in grotere steden, in groepspraktijken maken ze meer en meer plaats voor consultaties op afspraak[12].

Een groepspraktijk functioneert op voorwaarde dat alle betrokken partijen goed kunnen samenwerken. Hiervoor moet men vooraf goede afspraken maken en meermaals overleggen[13].
Een hulp hierbij is het tienstappenplan[14]. Verder is het ook belangrijk dat afgesproken wordt wie

waarvoor verantwoordelijk is[13-14-15]. Door als een echt team samen te werken verbetert de patiëntenzorg en neemt de voldoening van het werk toe[16-17].

Bij de organisatie van de samenwerking is het ook belangrijk om rekening te houden met de patiënten. Wat vinden de patiënten van hun arts en wat verwachten zij van hem of haar? Onderzoeken hebben aangetoond dat patiënten minder tevreden zijn over hun huisarts als hij/zij niet sociaal is, als het moeilijk is om een afspraak te krijgen, als ze lang moeten wachten niettegenstaande ze een afspraak hebben en als er weinig aandacht aan preventieve geneeskunde wordt geschonken[18-19]. De patiënten zijn dan weer wel tevreden over de tijd die ze voor de consultatie krijgen, de snelle hulp in noodgevallen, het vertrouwelijk houden van hun medisch dossier en de luisterbereidheid van hun arts[19-20]. Tevredenheid over patiëntenzorg is bijgevolg meer dan alleen maar de arts-patiëntrelatie.

Toch is volgens een Zweedse studie patiënttevredenheid niet het belangrijkste[21]. Volgens deze studie zijn er zes factoren belangrijk namelijk, genezing of vermindering van klachten, begrijpen wat er aan de hand is, geruststelling, bevestiging, verandering in zelfperceptie en tevredenheid. Artsen denken vaak dat het genezen of behandelen van symptomen het belangrijkst is, maar dikwijls lijkt dit maar bijzaak te zijn. De tevredenheid van patiënten hangt voornamelijk af van begrip, met andere woorden patiënten zijn tevreden wanneer ze begrijpen en weten wat er met hen aan de hand is. Men moet bijgevolg niet te veel focussen op patiënttevredenheid maar wel op wat patiënten belangrijk vinden [21-22].

Wat betreft verwachtingen vinden patiënten het voornamelijk belangrijk dat hun arts zich aan het beroepsgeheim houdt, dat hij toegankelijk is (bv. dat ze gemakkelijk een afspraak krijgen, dat hij telefonisch bereikbaar is enz. …), dat ze voldoende uitleg krijgen, dat de arts hen begrijpt, dat er voldoende tijd aan hen besteed wordt, dat de arts competent is, dat andere artsen hun medisch dossier kunnen inkijken, dat de arts een grondig klinisch onderzoek doet, dat ze serieus genomen worden en dat hun arts snel kan ingrijpen bij noodgevallen [23-24-25-26-27-28]. Ook bekwaam praktijkpersoneel en een goed ingerichte praktijk vinden ze heel belangrijk.

Minder belangrijk is dat de patiënten binnen de 15 minuten geholpen worden wanneer ze een afspraak hebben en dat steeds dezelfde huisarts hen helpt[23]. Nochtans blijkt uit een Nederlandse studie dat ruim 70 % van de patiënten steeds dezelfde huisarts wenst te spreken, 75 % hiervan slaagt daar ook in. Ongeveer 25 % van de patiënten wil wel door een andere arts geholpen worden, maar ook van deze patiënten spreekt 50 % steeds dezelfde huisarts. Dit onderzoek toont dat voornamelijk oudere patiënten, patiënten met chronische aandoeningen en meer ziekte-episoden en vrouwen steeds dezelfde arts willen zien. Men ziet ook dat de tevredenheid over de consultatie hoger is als de patiënt zijn eigen huisarts sprak[29]. Indien er meerdere artsen in de praktijk werken zijn de patiënten wel bereid om bij een andere arts op consultatie te gaan, op voorwaarde dat er een goede samenwerking is en dat er goede informatieoverdracht is[30]. Een andere studie heeft reeds aangetoond dat oudere patiënten hogere verwachtingen hebben dan jongere patiënten. Het al dan niet voldoen aan de verwachtingen bepaalt hoe tevreden de patiënt zal zijn [31].

Al deze informatie kan men bekomen door onder andere vragenlijsten te gebruiken. Hiervoor zijn er in het verleden reeds verscheidene gebruikt[32] . We weten dat patiënten bij schriftelijke vragenlijsten positiever zijn dan wanneer ze tijdens een persoonlijk gesprek hun mening mogen geven. Het is dus belangrijk om de antwoorden te relativeren[17].

Aan de hand van vragenlijsten kan men verbeteringen aanbrengen aan de organisatie van de zorgverlening. Het is belangrijk dat we het effect van de aangebrachte veranderingen ook evalueren. Nieuwe bevragingen zijn dus noodzakelijk[32]. Met andere woorden, hoe is het nu, hoe willen we het hebben en hoe gaan we ervoor zorgen dat we het beoogde resultaat behalen?
Het FOCUS-stappenplan en de PDCA-cirkel van Deming kunnen ons hierbij helpen.
Aan de hand van het stappenplan gaan we eerst na wat het probleem is (Focus), vervolgens bespreken we het met alle betrokkenen (Organise), we verduidelijken het probleem (Clarify) en gaan na waarom het fout loopt (Understand/Uncover). Daarna kunnen we eventueel veranderingen

aanbrengen door gebruik te maken van de PDCA-cirkel. Plan verbeteringen (Plan), voer de afgesproken acties uit (Do), controleer de aanpassingen (Check) en integreer deze in de praktijk (Act). Door heel dit proces te doorlopen kunnen we de kwaliteit van de zorgverlening verhogen[1].

2.4. Discussie

Uit voorgaande resultaten lijkt het dat er steeds minder solowerkende huisartsen zullen zijn. De laatste jaren zit de solopraktijk al in een neerwaartse spiraal en deze trend lijkt zich verder te zetten. Elke arts heeft zo zijn eigen mening over het waarom wel of waarom niet samenwerken. Feit is dat, van de beginnende huisartsen, er steeds minder zijn die nog alleen willen starten. Dit lijkt mij geen slechte trend. Hoe meer er samengewerkt wordt, hoe beter de kwaliteit en continuïteit van patiëntenzorg, op voorwaarde dat er goed samengewerkt wordt. Samenwerken heeft natuurlijk ook een keerzijde aan de medaille. Zo moet een arts ook meer tijd besteden aan overleggen, organisatie e.d. . Dit is als solist minder het geval. Het zou dus goed kunnen dat de vrije tijd die je probeert te creëren door vrije momenten in te lassen, weer wordt opgevuld door papierwerk (rekeningen, personeelszaken e.d.), vergaderingen en andere zaken.

Het feit dat steeds meer huisartsen op afspraak werken heeft zowel positieve als negatieve aspecten. Het voordeel aan werken op afspraak is dat je op die manier je agenda beter kan plannen, patiënten normaal gezien minder lang moeten wachten in de wachtzaal, je beter voorbereid bent op wie gaat komen met welk probleem, e.d. . De nadelen hiervan zijn dat patiënten misschien vinden dat hun huisarts minder toegankelijk is, dat patiënten het je dan ook kwalijk nemen dat ze toch moeten wachten wanneer je achter loopt op schema en dat je soms meer patiënten ziet op een dag doordat de spontane selectie wegvalt. Patiënten keren soms terug naar huis wanneer ze zien dat de wachtzaal vol zit en komen op een andere dag terug (dit laatste kan zowel positief als negatief zijn).

Zoals daarnet al vermeld, heeft samenwerken enkel voordelen wanneer er goed samengewerkt wordt. Samenwerken begint al lang voordat patiënten er iets van merken. Er moet vooraf regelmatig vergaderd worden. Op die manier kan men een gemeenschappelijke visie ontwikkelen over de samenwerking en een draaiboek opstellen voor de werking van de praktijk.

Bij al deze beslissingen is het ook belangrijk om rekening te houden met de patiënten. Wat vinden zij belangrijk, wat verwachten zij? Maar ook dit zegt niet alles. Men kan niet met alle verwachtingen rekening houden. Men moet ook rekening houden met de eigen verwachtingen. Het gezegde “klant is koning” kan niet altijd van toepassing zijn.

2.5. Besluit

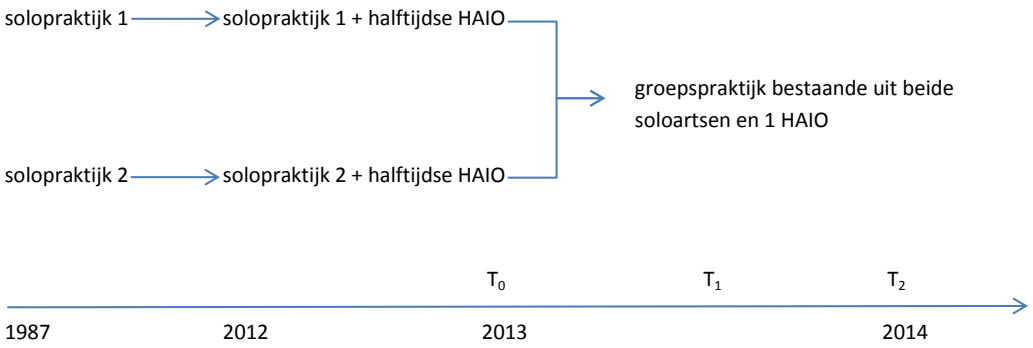
In de literatuur hebben we al enkele antwoorden op onze vragen gevonden. We weten dat patiënten over het algemeen tevreden zijn over hun huisarts wanneer ze begrijpen en weten wat er met hen aan de hand is. De aspecten waarvan ze het meest verwachten zijn het beroepsgeheim, de toegankelijkheid, voldoende uitleg, begrip van hun arts, voldoende tijd tijdens de consultatie, een gedeeld medisch dossier en beschikbaarheid voor urgenties. Ze vinden het minder belangrijk dat ze steeds dezelfde arts kunnen raadplegen (hoewel de meerderheid dit wel doet) en dat men minder dan vijftien minuten moet wachten in de wachtzaal.

Voor het opstarten van een samenwerking (bv. een groepspraktijk) kan men gebruik maken van een tienstappenplan. Door, zowel voor als na de start van de groepspraktijk, regelmatig te overleggen en knelpunten bloot te leggen, verbetert de samenwerking en bijgevolg ook de patiëntenzorg.

3. Veldstudie

3.1. Inleiding

De veldstudie omvat twee aspecten. Ten eerste een schriftelijke enquête die we bij patiënten die de praktijk bezoeken afnemen en ten tweede het opstellen van een draaiboek voor de groepspraktijk. De veldstudie begint in beide solopraktijken en wordt afgesloten in de groepspraktijk.



Figuur 1: Tijdslijn

3.2. Methode

Het betreft een longitudinaal onderzoek in eigen praktijk. Gedurende een periode van vier weken wordt elke patiënt die op consultatie komt (en zijn of haar begeleider) zowel schriftelijk (affiche in de wachtkamer) als mondeling (tijdens de consultatie, of door de secretaresse) gevraagd om een enquête (bijlage 1 t.e.m. 4) in te vullen. We hanteren twee selectiecriteria. Ten eerste worden enkel patiënten (en de persoon die hen eventueel bijstaat) die op raadpleging komen (in de enquêteperiode) betrokken, ten tweede hanteren we, conform de reeds bestaande vragenlijsten van bv. NIVEL, een leeftijdsondergrens van 12 jaar. Elke vragenlijst is volledig anoniem. Patiënten krijgen de kans hun vragenlijst in de wachtkamer (waar we balpennen voorzien) of thuis in te vullen en nadien in de bus te stoppen. We weten bijgevolg niet wie de vragenlijst wel of niet heeft ingevuld. Patiënten geven indirect een informed consent door de enquête in te vullen. Wanneer patiënten geen toestemming geven om de enquête te gebruiken, werd gevraagd deze niet in te vullen.

De vragenlijst werd opgesteld aan de hand van reeds bestaande vragenlijsten en aan de hand van vragen die we zelf belangrijk vonden. We hebben enkel die vragen die in onze context van toepassing zijn opgenomen in onze enquête. Het gaat bijgevolg niet om het algemene verwachtingspatroon van patiënten ten aanzien van de huisarts, maar wel om de verwachtingen van patiënten in het kader van de nieuwe groepspraktijk. Deze vragenlijsten werden vervolgens nagekeken door enkele praktijkmedewerkers. Deze controleerden of er interpretatiefouten mogelijk zijn en of het invullen van de enquête niet te veel tijd kost.

De eerste meting (T_0) gebeurt voor de start van de groepspraktijk. Op die manier kunnen we nagaan wat patiënten tot nu toe van de solopraktijk en hun huisarts vinden en wat zij van de toekomstige groepspraktijk verwachten. Hiermee kunnen we vervolgens (in de mate van het mogelijke) rekening houden bij de organisatie van de groepspraktijk. Ten tweede kunnen we zo ook nagaan wanneer patiënten het meest tevreden waren, in de solopraktijken of in de groepspraktijk. Een tweede meting (T_1) gebeurt enkele maanden na de start van de groepspraktijk. Zo kunnen we een eerste vergelijking maken tussen beide metingen en ten eerste nagaan in welke mate patiënten hun verwachtingen vervuld zien en ten tweede of er dingen veranderd moeten worden. Een derde en laatste meting (T_2) gebeurt nog eens enkele maanden later. Door deze drie metingen kunnen we de

kwaliteit van de groepspraktijk, de zorgverlening en de organisatie verbeteren op aanwijzing van de patiënten.

De antwoorden die patiënten gegeven hebben in hun vragenlijst worden manueel ingevoerd in Excel waarna de databanken statistisch geanalyseerd worden met behulp van SPSS-22. De gegevens worden per praktijk en gezamenlijk geanalyseerd. Er wordt geanalyseerd naar leeftijds-, geslachts-, diploma- en afkomstverdeling. Nadien wordt voor elke vraag de gemiddelde score en standaarddeviatie berekend. De gemiddelde score en standaarddeviatie wordt ook per categorie (leeftijd, geslacht, diploma, geboorteland) berekend. Op basis van deze resultaten wordt een rangschikking gedaan van de verwachtingen en wordt bekeken op welke vlakken we goed scoren en op welke minder. We kunnen eveneens nagaan of de beoordelingen en verwachtingen verschillen per categorie (leeftijd e.d.).

Voor de start van de groepspraktijk wordt in onderling overleg een intern reglement/draaiboek van de groepspraktijk opgesteld. Dit draaiboek zal zo nodig aangepast worden naarmate de tijd vordert en naarmate er problemen aan het licht komen.

3.3. Resultaten

3.3.1. Enquêtes *(interpretatie scores zie bijlage 1)*

3.3.1.1. Eerste enquête (T_0) *(Bijlage 5: tabel 1 t.e.m. 7)*

Bij de eerste enquêteronde hebben we een respons van 93 respectievelijk 87 ingevulde enquêtes. De responsratio is onbekend aangezien we niet kunnen nagaan hoeveel patiënten in die periode de praktijk bezocht hebben (ook mensen die een patiënt vergezelden op raadpleging kregen de kans een enquête in te vullen).

In beide groepen is er een meerderheid aan vrouwelijke respondenten (63,4 % resp. 64,4 %). De leeftijdsverdeling verloopt ongeveer gelijkmatig, patiënten in praktijk 1 zijn wel jonger dan patiënten in praktijk 2. Qua opleidingsniveau hebben de meesten middelbaar onderwijs of een 7^{e} jaar gevolgd. Praktijk 1 heeft wel meer hoger opgeleiden dan praktijk 2 (26,9 % hogeschool, 12,9 % universitair vs. 23 % hogeschool, 5,7 % universitair). Tot slot zijn, zoals verwacht, de meeste patiënten in België geboren.

- **Patiënten van praktijk 1**

De praktijk krijgt een algemeen waarderingscijfer van 8,72 en patiënten geven een gemiddelde score van 3,75 aan het vertrouwen in hun huisarts. Opvallend hierbij is dat lager geschoolden meer vertrouwen hebben dan hoger geschoolden en dat ouderen meer waardering hebben dan jongeren.

Met een gemiddelde score van 1,89 geven ze ook aan dat ze voldoende weten over de werking/organisatie van de praktijk. Wanneer patiënten contact opnemen met de praktijk worden ze voldoende snel geholpen (3,64).

We stelden patiënten de vraag of ze hulp krijgen bij het verbeteren van hun gezond. De gemiddelde score hierop is 3,27. Toch zijn er patiënten die hier minder tevreden over zijn. Vooral 35- tot 44-jarigen en universitairen geven hierop een lagere score (2,70 resp. 2,88). Patiënten zonder diploma of met een diploma lager onderwijs en 75-plussers zijn dan weer zeer tevreden en geven de maximumscore.

Tijdens de laatste consultatie kregen de meeste patiënten voldoende tijd (3,81). We zien hierbij geen duidelijke verschillen qua leeftijd, geslacht, e.d. . De meeste patiënten kennen het online afsprakensysteem en geven het eveneens een positieve beoordeling. Opvallend hierbij is dat het meer gekend is en positiever beoordeeld wordt bij hoger opgeleiden dan bij lager opgeleiden.

De meeste patiënten staan positief tegenover de oprichting van de groepspraktijk (3,80). Er is echter een groep patiënten die het minder goed vinden en dat zijn buitenlanders (2,00).

Dat alle consultaties op afspraak zullen zijn wordt gemengd onthaald. Vooral 18- tot 14-jarigen, 75-plussers, patiënten zonder diploma of met een diploma lager onderwijs en buitenlanders geven hieraan een lagere score (2,75; 2,75; 2,50 resp. 1). Hoger opgeleiden zijn dan weer zeer enthousiast over deze werkwijze (3,84 voor hogeschool, 4,17 voor universiteit). De eventuele aanwezigheid van psychologen of diëtisten, HAIO's en stagiairs wordt positief onthaald (3,61; 1,01 resp. 1,03).

Vervolgens bekijken we de verwachtingen van patiënten. De items waar patiënten het meest belang aan hechten, zijn de volgende. Voldoende tijd krijgen tijdens de consultatie (3,97), een afspraak bij de huisarts kunnen maken op korte termijn (3,94), een goede relatie tussen alle praktijkmedewerkers (3,92), een medisch dossier dat voor alle artsen beschikbaar is (3,91), de huisarts die kan ingrijpen bij noodsituaties (3,88), dat artsen op de hoogte zijn van wat een collega reeds gezegd of gedaan heeft de vorige consultaties (3,88), bereidheid tot huisbezoeken (3,84) en informatie krijgen bij welke huisarts men terecht kan wanneer de vaste huisarts afwezig is (3,84).

Minder belangrijk is dat de hele familie bij dezelfde arts terecht kan (3,22), steeds dezelfde arts kunnen raadplegen (3,53), de arts aan de telefoon kunnen spreken (3,61) en schriftelijke informatie krijgen over de werking van de praktijk (3,61).

Er zijn bij de verwachtingen weinig duidelijke verschillen qua leeftijd, geslacht, opleiding en nationaliteit. Toch zien we hier en daar verschillen. Zo blijken mannen preventieve geneeskunde belangrijker te vinden dan vrouwen (3,90 resp. 3,63), hechten mensen zonder diploma of met een diploma lager onderwijs meer belang aan huisbezoeken dan hoger opgeleiden en geven 12- tot 17-jarigen, 65-plussers en patiënten die het laagst opgeleid zijn de maximumscore aan de verwachting niet lang te moeten wachten in de wachtzaal.

Verder zien we dat hoger opgeleiden het minder belangrijk vinden dat ze steeds dezelfde arts kunnen raadplegen, dan lager opgeleiden. Het zijn ook voornamelijk de oudste patiënten die steeds dezelfde arts willen raadplegen.

Tot slot vinden vooral oudere patiënten en patiënten die laag opgeleid zijn het belangrijk om schriftelijke informatie te krijgen over de praktijk. Ook mannen vinden dit een belangrijker aspect, vrouwen iets minder (3,75 t.o.v. 3,52).

- **Patiënten van praktijk 2**

Patiënten van praktijk 2 geven een gemiddeld waarderingscijfer van 8,86. 18- tot 24-jarigen geven de laagste gemiddelde score (7), 75-plussers geven dan weer de hoogste (9,75). Praktijk 2 krijgt een gemiddelde score van 3,79 voor vertrouwen. Hoger opgeleiden geven hierbij een hogere score dan mensen zonder diploma of met een diploma lager onderwijs.

Er is voldoende geweten over de werking van de praktijk (1,9), al lijken 25- tot 34-jarigen minder goed op de hoogte zijn dan anderen. We zien ook dat de score voor dit item hoger wordt naarmate het opleidingsniveau stijgt. Wanneer we patiënten vragen of ze hulp krijgen bij het verbeteren van hun gezondheid geven de meeste patiënten aan dat dit wel gebeurt (3,58). Vooral 18- tot 24-jarigen en 75-plussers zijn hier zeer tevreden over (4,00). Patiënten kregen tijdens de laatste consultatie ook voldoende tijd (3,91). We zien hier geen duidelijke verschillen tussen de diverse categorieën.

Patiënten van deze praktijk staan positief tegenover de toekomstige oprichting van een groepspraktijk (4,01). 18- tot 24-jarigen vinden dit een uitstekende zaak (5,00) en ook de andere leeftijdscategorieën vinden dit een goed idee. Ook het feit dat alle consultaties op afspraak zullen zijn vinden de 18- tot 24-jarigen uitstekend (5,00). Andere patiënten geven hiervoor ook een positieve score. We merken wel dat bij deze leeftijdscategorieën de ouderen patiënten hierover meer tevreden zijn dan de jongere. De gemiddelde score op dit item is 3,51. Qua opleidingsniveau zien we dat de tevredenheid hierover stijgt met het opleidingsniveau.

Het online afsprakensysteem is niet door iedereen gekend (1,57). Vooral ouderen kennen dit niet. Het programma wordt over het algemeen wel als goed beoordeeld (3,98). Patiënten die hoger opgeleid zijn kennen het programma meer en geven het ook een betere score dan patiënten zonder opleiding of met een lage opleiding.
Paramedici, HAIO's en stagiairs zijn voor de meeste patiënten welkom.

Ook bij deze patiënten zijn we nagegaan welke verwachtingen zij hebben ten opzichte van de huisarts en de groepspraktijk, en waar zij het meest belang aan hechten.

De items waar patiënten van praktijk 2 het meest belang aan hechten zijn in dalende volgorde van belang: voldoende tijd krijgen tijdens de raadpleging (3,97), een goede relatie tussen alle praktijkmedewerkers (3,97) een medisch dossier dat door elke arts in de praktijk kan ingekeken worden (3,92), een andere arts die geraadpleegd wordt moet weten wat de vorige arts reeds heeft gezegd of gedaan (3,91), op korte termijn een afspraak kunnen maken bij de huisarts (3,87) en de huisarts die paraat staat voor urgenties (3,85). Patiënten hechten het minst belang aan: de mogelijkheid dat de ganse familie bij dezelfde arts terecht kan (2,99), steeds dezelfde arts te kunnen raadplegen (3,43), niet lang moeten wachten in de wachtzaal (3,52) de arts aan de telefoon kunnen spreken (3,56) en preventieve geneeskunde (3,58).

Wanneer we vervolgens de scores voor deze items per categorie bekijken merken we volgende dingen op. Patiënten met weinig opleiding vinden het belangrijker dat hun huisarts klaar staat voor dringende dingen dan hoger opgeleiden. Preventie wordt belangrijker ingeschat door 18- tot 24-jarigen en 75-plussers dan andere leeftijdscategorieën. Het belang van huisbezoeken is dan weer afhankelijk van het opleidingsniveau. Hoe lager het opleidingsniveau, hoe belangrijker men het vindt dat de huisarts huisbezoeken wil doen. Deze tendens zien we ook bij de verwachting steeds dezelfde arts te kunnen raadplegen. Verder zien we hierbij ook dat oudere patiënten het belangrijker vinden om steeds dezelfde arts te raadplegen dan jongere.

Patiënten vinden het over het algemeen niet zo belangrijk dat hun familieleden dezelfde arts als zij kunnen raadplegen, 75-plussers daarentegen, vinden dit dan weer wel belangrijk. Ook mensen met een laag opleidingsniveau vinden dit toch wel belangrijk. Patiënten die niet in België geboren zijn hechten hier helemaal geen belang aan (1,00).

Mensen worden graag op de hoogte gebracht bij wie ze terecht kunnen als hun eigen huisarts afwezig is. We zien hierbij dat het belang aan deze informatie groter is bij een dalend opleidingsniveau. Schriftelijke informatie over de praktijkorganisatie tot slot, wordt eveneens belangrijker met een stijgende leeftijd en dalend opleidingsniveau. Niet-Belgen vinden dit ook belangrijker dan Belgen.

- **Patiënten van praktijk 1 en 2**

We hebben de resultaten per praktijk bekeken maar we hebben eveneens de enquêtes van praktijk 1 en praktijk 2 samen geanalyseerd. Op die manier kunnen we de verwachtingen van de "doorsnee" patiënt bekijken.

Patiënten vinden alle verwachten belangrijk, toch zijn er zaken die zij belangrijker vinden dan andere.

De vijf items waar patiënten het meest belang hechten zijn: voldoende tijd krijgen tijdens de consultatie (3,97), een goede relatie tussen alle praktijkmedewerkers (3,94), een medisch dossier dat door alle artsen van de praktijk kan ingekeken worden (3,92), op korte termijn een afspraak kunnen maken (3,91) en dat wanneer men een andere arts van de praktijk raadpleegt, die arts weet wat een collega in het verleden al gezegd of gedaan heeft (3,89).

Patiënten hechten dan weer het minst belang aan volgende zaken: de hele familie moet bij dezelfde arts terecht kunnen (3,11), steeds dezelfde arts kunnen raadplegen (3,48), de arts telefonisch kunnen spreken (3,59), schriftelijke informatie over de werking van de praktijk krijgen (3,64) en preventieve geneeskunde (3,66).

3.3.1.2. Tweede enquête (T1) *(Bijlage 5: tabel 2 en tabel 8 t.e.m. 12)*

Enkele maanden na de start van de groepspraktijk werd opnieuw gedurende een periode van 4 weken aan alle patiënten die op raadpleging kwamen, gevraagd een enquête in te vullen. In deze periode telden we 93 respectievelijk 94 ingevulde enquêtes. Opnieuw bestaat de meerderheid van de respondenten uit vrouwen (58,1 % resp. 59,6 %). Alle leeftijdscategorieën zijn vertegenwoordigd en bij beide artsen zijn de meeste patiënten tussen de 25 en 64 jaar. Voor beide praktijken vormen patiënten tussen 45 en 54 jaar de grootste groep.

Qua opleidingsniveau is de groep van patiënten met een diploma middelbaar of een 7e jaar het grootst (30,1 % resp. 46,8 %). Opnieuw waren er meer hoger opgeleiden bij de patiënten afkomstig uit praktijk 1 (24,7 % hogeschool, 5,4 % universitair resp. 22,3 % hogeschool, 2,1 % universitair). De meeste patiënten zijn in België geboren. Al zijn er bij de eerste groep meer nationaliteiten vertegenwoordigd dan in de tweede groep.

We bekijken eerst de gegevens van beide praktijken apart, daarna bekijken we de gemiddelde score voor beide praktijken samen.

- **Patiënten afkomstig van praktijk 1**

Patiënten geven een hoge algemene waarderingsscore, meer bepaald 8,59 en met een gemiddelde score van 3,83 hebben ze ook vertrouwen in hun huisarts. Hoe ouder patiënten zijn hoe hoger het waarderingscijfer. Mensen met een diploma hoger onderwijs of universiteit geven gemiddeld ook een hogere score dan lager geschoolden.

Wanneer we de andere aspecten van de nieuwe praktijk bekijken blijkt dat deze patiënten voldoende kennis hebben van de organisatie van de groepspraktijk (1,97) en ze worden snel genoeg geholpen wanneer ze contact opnemen met de praktijk (3,65). Opmerkelijk hierbij is dat 75-plussers en universitairen, het meest tevreden zijn met de snelheid van hulp, 18- tot 24-jarigen zijn daarentegen het minst tevreden. Patiënten kregen eveneens voldoende tijd tijdens de laatste raadpleging (3,68). Vrouwen zijn hierover iets positiever dan mannen (3,72 t.o.v. 3,58). Patiënten met een hogere opleiding (hogeschool of universiteit) zijn positiever dan lager opgeleiden.

Dat alle consultaties nu op afspraak zijn wordt door patiënten afkomstig van praktijk 1 goed onthaald (3,99). Vooral oudere patiënten, vrouwen en universitairen vinden dit een goede zaak. Het online afsprakensysteem is door veel patiënten gekend (1,76) en wordt ook positief beoordeeld (4,00). 75-plussers kennen het niet en ook lager geschoolden zijn minder vertrouwd met het maken van online afspraken. Veel patiënten zouden het goed vinden moest er in de toekomst ook een diëtiste of psycholo(o)g(e) aanwezig zijn in de groepspraktijk (3,81). Vooral oudere patiënten en patiënten met een diploma hoger onderwijs (4,00) of universiteit (4,60) vinden dit een positieve zaak. Zowel stagiairs (1,03) als HAIO's (1,02) zijn welkom in de groepspraktijk.

Wanneer patiënten op consultatie komen bij hun huisarts zijn ze tevreden met de tijd die ze krijgen (3,94). Er zijn weinig verschillen qua leeftijd, geslacht e.d.. Patiënten vinden ook dat ze bij urgenties tijdig en goed geholpen worden (3,80). Vrouwen zijn hierover meer tevreden dan mannen en het zijn ook vooral 65-plussers en mensen met een lager opleidingsniveau die hier zeer tevreden over zijn. Er wordt weinig geklaagd over tegenstrijdige info (3,75) al blijkt wel dat mannen hier iets meer mee te maken krijgen dan vrouwen (3,62 t.o.v. 3,80). Hoewel hier regelmatig opmerkingen over zijn blijkt dat patiënten vinden dat ze meestal op korte termijn bij hun eigen huisarts terecht kunnen (3,57). Er zijn hierbij geen duidelijke verschillen qua leeftijd, geslacht en diploma. Patiënten die niet in België geboren zijn (4,00), zijn meer tevreden over dit aspect dan patiënten die wel in België zijn geboren (3,55).

De meeste patiënten vinden dat, wanneer ze niet bij hun eigen huisarts terecht kunnen, ze wel bij een andere arts terecht kunnen als ze dat willen (3,83). Ook hier zijn niet-Belgen (4,00) meer tevreden dan Belgen (3,82). Over preventiegeneeskunde, bereidheid tot huisbezoeken en beschikbaarheid van het medisch dossier zijn patiënten eveneens tevreden. De wachttijd in de

wachtzaal wordt over het algemeen positief beoordeeld (3,69). Al blijkt wel dat 18- tot 14-jarigen hier minder tevreden over zijn (2,83). De meeste patiënten vinden dat ze steeds bij dezelfde arts terecht kunnen (3,81) en dat ze hun huisarts indien nodig via de telefoon kunnen spreken (3,66). Bij beide aspecten zijn er geen duidelijke verschillen qua leeftijd, geslacht, … . Schriftelijke info blijkt er voldoende te zijn (3,40), al zijn 18- tot 24-jarigen en patiënten met een diploma hogeschool hier eerder niet mee akkoord. Patiënten worden voldoende op de hoogte gebracht bij welke arts ze terecht kunnen wanneer hun vaste huisarts afwezig is (3,73). Zeker 65-plussers en niet-Belgen zijn hier tevreden over (4,00).

- **Patiënten afkomstig van praktijk 2**

Patiënten die voor de oprichting van de groepspraktijk praktijk 2 consulteerden geven een gemiddeld waarderingscijfer van 9,00. De oudste patiënten zijn het meest tevreden en geven een maximumscore van 10,00. Nog opvallend is dat de laagst opgeleiden de laagste gemiddelde score geven (8,50) en de hoogst opgeleiden de hoogste (10,00). Ook het vertrouwen kreeg een goede score met 3,89. 25- tot 44-jarigen en 65-plussers hebben het meest vertrouwen in de deskundigheid van hun huisarts (4,00). En ook hier hebben de laagst geschoolden de laagste gemiddelde score gegeven (3,70) en de hoogst opgeleiden de hoogste (4,00). Patiënten hebben voldoende kennis van de organisatie van de groepspraktijk (1,97), worden voldoende snel geholpen (3,65) en hebben tijdens de laatste consultatie voldoende tijd gekregen (3,91). Hoe hoger opgeleid, hoe meer patiënten tevreden zijn van de tijd die ze hebben gekregen, de allerjongsten daarentegen waren minder tevreden hierover (2,00).

Het afsprakensysteem wordt door de meesten als goed beschouwd. Zeker 75-plussers zijn hierover heel tevreden (5,00), opvallend hierbij is dat universitairen hierover minder tevreden zijn (2,50). Het online afsprakensysteem is door veel patiënten gekend (1,70). Hoe ouder patiënten hoe minder gekend. Patiënten die het systeem kennen zijn er tevreden over (4,12). Opvallend, hoe jonger, hoe meer tevreden en lager opgeleide patiënten zijn ook meer tevreden dan hoger opgeleiden.

Ook bij deze patiëntengroep zijn HAIO's en stagiairs welkom (1,00 voor beide). Deze patiënten vinden over het algemeen ook dat ze voldoende tijd krijgen tijdens de consultaties (3,95) en dat de huisartsen in de praktijk, paraat staan voor urgenties (3,89). Er zijn hierbij geen duidelijke verschillen qua leeftijd, geslacht, ….

Patiënten vinden over het algemeen dat ze op korte termijn bij hun eigen huisarts terecht kunnen (3,58). Vooral 18- tot 24-jarigen (3,89) en 65-plussers (3, 80 en 4,00) zijn hier tevreden over. Mannen zijn hierover meer tevreden dan vrouwen (3,77 t.o.v. 3,46). Niet-Belgen ondervinden hierbij ook geen problemen (4,00 t.o.v. 3,57 bij Belgen). Patiënten vinden wel dat ze altijd bij iemand terecht kunnen want ze geven een gemiddelde score van 3,90 voor het terecht kunnen bij een andere arts als hun eigen huisarts er niet is. Wanneer we vragen of ze steeds dezelfde arts kunnen raadplegen als ze dat willen, geven patiënten een gemiddelde score van 3,83. Ook hier zijn het vooral de 18- tot 24-jarigen en 65-plussers die hierbij de maximumscore geven. In verband met het gekend zijn van de voorgeschiedenis bij alle artsen blijkt dat de tevredenheid afneemt met het stijgen van het opleidingsniveau. Qua aandacht besteden aan preventieve geneeskunde blijken het de 65-plussers te zijn die hier het meest tevreden mee zijn (4,00). De wachttijd in de wachtzaal blijkt gemengd onthaald te worden. Hoe jonger hoe minder tevreden.

Globaal genomen zijn patiënten eerder tevreden over de hoeveelheid schriftelijke informatie die ze krijgen over de groepspraktijk (3,42). Toch vinden 55- tot en met 64-jarigen dat ze te weinig info krijgen (2,92). De universitairen zijn dan weer volledig tevreden (4,00).

Tot slot vinden patiënten dat ze voldoende op de hoogte gebracht worden bij welke huisarts ze terecht kunnen als hun eigen huisarts afwezig is (3,86). Er is hierbij geen duidelijk verschil qua leeftijd, geslacht, diploma en afkomst.

- **Groepspraktijk**

Wanneer we alle patiënten als een groep beschouwen en bijgevolg de globale cijfers bekijken voor de groepspraktijk blijkt dat de groepspraktijk een gemiddelde waarderingsscore krijgt van 8,82. Oudere patiënten en hoger opgeleiden zijn het meest tevreden. Qua vertrouwen in de deskundigheid in de huisartsen zien we een zelfde tendens, 75-plussers en universitairen geven de hoogste score. De gemiddelde score voor vertrouwen is 3,86.

De werking van de groepspraktijk blijkt met een gemiddelde score van 1,97 voldoende gekend te zijn en patiënten vinden dat ze voldoende snel geholpen worden wanneer ze contact opnemen met de praktijk (3,65). We zien hier wel dat 18- tot 24-jarigen het minst tevreden zijn (3,14).

Met een gemiddelde score van 3,80 geven patiënten aan dat ze tijdens hun laatste contact met de huisarts voldoende tijd gekregen hebben. Toch vinden patiënten uit de jongste leeftijdscategorie dat dat niet echt het geval was (2,75). Opvallend is dat de tevredenheid hierover stijgt met het opleidingsniveau. Het samenvloeien van beide solopraktijken naar een groepspraktijk bracht met zich mee dat er geen vrije raadplegingen meer zijn. Dit blijkt goed tot zeer goed onthaald te worden door de meerderheid van patiënten (3,85). Vooral 65-plussers zijn hier zeer tevreden over (4,55 voor 65- tot 74-jarigen, 4,33 voor 75-plussers). Universitairen vinden dit minder goed (2,50). Deze afspraken kunnen naast telefonisch ook via het internet door de patiënten zelf gemaakt worden. Dit online afsprakensysteem is reeds door veel patiënten gekend (1,73). Hoe ouder de patiënten zijn, hoe minder gekend. Verder is dit systeem ook het minst goed gekend bij patiënten met een diploma lager middelbaar, lager onderwijs of geen diploma. Patiënten die het kennen vinden het wel een zeer goed programma (4,06). De eventueel toekomstige aanwezigheid van diëtisten, psychologen, … in de groepspraktijk wordt als positief beoordeeld (3,73). Vooral 25- tot 34-jarigen (4,16) en 75-plussers (4,00) vinden dit een zeer goede zaak. Vrouwen staan er positiever tegenover dan mannen (3,80 t.o.v. 3,57). En nog opvallend, hoe hoger opgeleid hoe positiever men dit vindt.

HAIO's en stagiairs zijn voor de meeste patiënten welkom in de groepspraktijk. We zien hier geen duidelijke verschillen qua leeftijd, geslacht, e.d. .

Wanneer we vragen of patiënten over het algemeen voldoende tijd krijgen tijdens de consultaties vinden de meeste patiënten dat dit wel het geval is (3,94). De meeste patiënten vinden ook dat ze steeds een afspraak op korte termijn kunnen maken bij hun vaste huisarts (3,57). Oudere patiënten zijn hier wel meer mee akkoord dan jongere. Niet-Belgen zien hier eveneens geen probleem (4,00). Bij de Belgen zijn er echter wel patiënten die hier af en toe problemen bij hebben (3,56). Wanneer we hen vragen of ze wel bij een andere arts terecht kunnen als hun vaste arts niet beschikbaar is, blijken de meeste patiënten hier positief op te antwoorden (3,87). Ook hier zijn niet-Belgen (4,00) positiever dan Belgen (3,86).

Er wordt voldoende aandacht aan preventieve geneeskunde besteed (3,84). Vooral de 65-plussers zijn hier zeer tevreden over (4,00) en de artsen zijn volgens de patiënten ook bereid om huisbezoeken te doen indien dit nodig is (3,90). Op de wachttijd in de wachtzaal komt regelmatig commentaar, toch behalen we hierbij een gemiddelde score van 3,61. De oudste patiënten zien hierbij het minst problemen, 18- tot 24-jarigen zijn het minst tevreden (3,07).

De meeste patiënten vinden dat ze steeds dezelfde arts kunnen raadplegen indien ze dit wensen (3,82) en vooral 65-plussers en 18- tot 24-jarigen slagen hierin (4,00). Schriftelijke informatie over de werking van de praktijk is over het algemeen voldoende aanwezig (3,41). Opvallend genoeg zijn het ook hier de 65-plussers die het meest tevreden zijn. Marokkanen zijn hierover dan weer minder tevreden (2,00). Tot slot weten de meeste patiënten ook bij wie ze terecht kunnen wanneer hun vaste arts afwezig is (3,80).

3.3.1.3. Derde enquête (T2) *(Bijlage 5: tabel 2 en tabel 13 t.e.m. 17)*

Een laatste enquêteronde werd opnieuw gedurende 4 weken gehouden. Opnieuw werd in die periode alle raadplegende patiënten gevraagd een enquête in te vullen. Hierbij kregen we een respons van 63 respectievelijk 62 patiënten.

Opnieuw vormen de respondenten van het vrouwelijke geslacht de grootste groep (61,3 % resp. 60,7 %). De meeste reacties kregen we van patiënten tussen de 25 en 54 jaar. In beide praktijken bevat de grootste groep de 25- t.e.m. 34-jarigen. (33,9% resp. 24,6 %). Ook het opleidingsniveau is ongeveer gelijk. De meeste patiënten hebben een diploma van middelbaar onderwijs of van een 7e jaar (37,1 resp. 39,3 %). Enig verschil, praktijk 1 heeft gemiddeld bekeken een hoger percentage patiënten met een diploma hoger onderwijs of universiteit (29 % hoge school, 9,7 % universiteit resp. 18,0 % hoge school en 11,5 % universiteit).

De meeste patiënten zijn in België geboren (93,5 % resp. 93,4 %).

- **Patiënten van praktijk 1**

Het algemeen waarderingscijfer bedraagt 8,68 en patiënten geven een gemiddelde score van 3,68 aan het vertrouwen in hun huisarts. We zien dat de oudste patiënten gemiddeld het laagste waarderingscijfer geven en dat universitairen het grootste vertrouwen hebben.

Patiënten weten voldoende over de werking van de groepspraktijk (1,98) en vinden dat ze meestal voldoende snel worden geholpen wanneer ze met ons contact opnemen (3,65). Hoe ouder hoe minder tevreden over de snelheid.

Met een gemiddelde score van 3,27 geven patiënten aan dat ze meestal hulp krijgen van hun huisarts bij het verbeteren van hun gezondheid. Vooral de oudste patiënten zijn hier tevreden over en geven dan ook een maximumscore. Hoe hoger opgeleid hoe minder tevreden. Tijdens het laatste contact kregen patiënten voldoende tijd (3,69). We zien hier geen duidelijk verschil tussen de leeftijds- of geslachtscategorieën, wel zien we dat de hoogst opgeleiden de laagste score geven (3,50).

Over het afsprakensysteem zijn patiënten gemiddeld genomen tevreden (3,60). Ouderen zijn blijkbaar minder tevreden dan jongere patiënten. Mensen zonder diploma of een diploma lager onderwijs vinden het niet zo'n goed systeem (2,50).

Het online afsprakensysteem is intussen goed ingeburgerd (1,82), 65- t.e.m. 74-jarigen zijn er blijkbaar nog niet allemaal van op de hoogte (1,33). Ook mensen uit het buitenland (categorie andere) zijn er minder vertrouwd mee (1,33). Patiënten die het systeem kennen vinden het een zeer goed programma (4,43).

De aanwezigheid van andere zorgverleners in de groepspraktijk vinden de meeste patiënten een goede zaak (3,74). Opvallend is dat vooral oudere patiënten dit minder goed vinden. Ook patiënten zonder diploma of een diploma lager onderwijs zijn hier minder voorstander van (2,80). Mensen met een diploma hogeschool of universiteit vinden dit dan weer zeer goed (4,00).

HAIO's zijn welkom in de praktijk (1,00). Stagiairs daarentegen zijn minder welkom (1,39). Vooral jongere patiënten vinden dit minder goed.

Tijdens de consultatie krijgen de meeste patiënten voldoende tijd van hun huisarts (3,81). Patiënten met een diploma lager middelbaar of middelbaar geven hiervoor een lagere gemiddelde score dan andere opleidingsniveau's (3,86 en 3,44 vs. 4,00).

Patiënten vinden dat ze meestal dezelfde dag nog bij hun vaste huisarts terecht kunnen (3,72). De tevredenheid hierover zakt wel met het opleidingsniveau. Wanneer ze niet bij hun eigen huisarts terecht kunnen, vinden ze wel dat ze bij een andere arts terecht kunnen (3,94).

De volledigheid van hun elektronisch medisch dossier is volgens de meeste patiënten in orde. Zo vinden ze dat een andere arts kan zien wat hun voorgeschiedenis is (3,77). Vooral de oudste

patiënten zijn hierover tevreden. De onderlinge relatie tussen alle praktijkmedewerkers lijkt volgens patiënten in orde te zijn (3,89).

Er wordt voldoende aandacht besteed aan preventie (3,70). Vooral de alleroudsten geven hier een hoge score (4,00). De wachttijd in de wachtzaal is meestal aanvaardbaar (3,70), patiënten tussen 18 en 24 en 64 en 75 jaar zijn het minst tevreden (3,29 resp. 3,33). Ook de laagst opgeleiden en de hoogst opgeleiden geven een lagere gemiddelde score dan de andere opleidingsniveau's (3,25 en 3,33 vs. > 3,70). De meeste patiënten vinden dat ze steeds dezelfde arts kunnen zien als ze dat wensen (3,87). We zien hier geen duidelijke verschillen tussen de verscheidene categorieën. De telefonische beschikbaarheid van hun arts is in orde (3,78). Bij afwezigheid geeft de huisarts informatie bij wie patiënten terecht kunnen (3,93) en ook schriftelijke informatie is beschikbaar (3,38). We zien hierbij dat oudere patiënten hier meer tevreden over zijn dan jongere patiënten en ook mannen zijn meer tevreden dan vrouwen (3,72 resp. 3,12). Patiënten met een diploma lager middelbaar vinden echter dat ze niet voldoende schriftelijke informatie krijgen (2,88). Ook Nederlanders vinden dat er schriftelijke informatie ontbreekt (1,00).

- **Patiënten van praktijk 2**

Patiënten die oorspronkelijk patiënt zijn van praktijk 2 geven een gemiddelde waarderingsscore van 8,92 en een score van 3,89 voor vertrouwen. Hoe ouder hoe hoger de waarderingsscore. Patiënten die het laagst opgeleid zijn, geven de gemiddeld laagste score aan vertrouwen (3,67 vs. > 3,86).

De meesten weten voldoende over de werking van de groepspraktijk (1,95) en worden voldoende snel geholpen (3,62). Er zijn hierbij geen duidelijke verschillen tussen de leeftijds-, geslachts- en opleidingscategorieën. Patiënten krijgen meestal hulp bij het voorkomen van ziekten of verbeteren van de gezondheid (3,63). Universitairen gaan hiermee echter minder akkoord (2,80). Tijdens de laatste raadpleging kregen patiënten voldoende tijd (3,93), hoe hoger opgeleid hoe meer tevredenheid hierover.

Het afsprakensysteem wordt gemiddeld genomen als zeer goed (4,00) beschouwd. Mensen zonder diploma of en diploma lager onderwijs vinden het echter niet zo goed (2,33). De tevredenheid hierover stijgt eveneens met het opleidingsniveau.

Om een afspraak te maken kunnen patiënten gebruik maken van het online afsprakensysteem. Dit is vrij goed bekend bij de patiënten (1,84). Turken en Polen kennen dit systeem blijkbaar niet (1,00). Patiënten die dit afsprakensysteem wel kennen, beoordelen het als zeer goed (4,28).

De eventuele aanwezigheid van andere zorgverleners wordt goed tot zeer goed beoordeeld (3,61). Toch zijn oudere patiënten minder enthousiast dan jongere en ook patiënten zonder diploma of een diploma lager onderwijs vinden dit minder positief (2,67).

HAIO's en stagiairs zijn voor deze patiëntenpopulatie welkom in de groepspraktijk.

Patiënten vinden dat ze steeds voldoende tijd krijgen tijdens de consultatie (3,98). Er zijn geen duidelijke verschillen tussen de verscheidene categorieën.

Wanneer we patiënten vragen of ze steeds dezelfde dag nog bij hun eigen huisarts terecht kunnen, antwoordt de meerderheid hier positief op (3,63). De Nederlanders daarentegen vinden dat dit eerder niet het geval is (2,00). Wanneer we dan vragen of ze wel bij een andere arts terecht kunnen dan blijkt dit wel het geval te zijn (3,90).

Patiënten zijn tevreden over het aspect preventieve geneeskunde (3,87), vrouwen zijn meer tevreden dan mannen (3,91 vs. 3,79) en universitairen zijn t.o.v. de andere opleidingsniveau's minder tevreden (3,60 vs. > 3,86).

De wachttijd in de wachtzaal is gemiddeld in orde (3,55). Hoe hoger opgeleid hoe lager de gemiddelde score. Nederlanders zijn niet tevreden (2,00).

Patiënten vinden dat ze meestal dezelfde arts kunnen raadplegen (3,85). Universitairen geven hierbij een lagere score dan de lagere opleidingsniveau's (3,57 vs. > 3,82).

Patiënten weten bij wie ze terecht kunnen wanneer hun eigen huisarts afwezig is (3,91) en vinden ook dat ze voldoende schriftelijke informatie krijgen (3,74).

- **Groepspraktijk**

Het algemene waarderingscijfer voor de groepspraktijk tijdens deze 3e enquêteronde bedraagt 8,81. Voor vertrouwen geven patiënten een gemiddelde score van 3,78. We zien weinig verschil tussen de verscheidene categorieën.

Patiënten weten voldoende over de organisatie van de groepspraktijk (1,97) en vinden ook dat ze voldoende snel geholpen worden wanneer ze contact opnemen met de groepspraktijk (3,64). Vrouwen en patiënten zonder diploma, diploma lager/middelbaar onderwijs en 7e jaar, geven gemiddeld een lagere score voor de snelheid van hulp dan anderen. Ook Polen en patiënten met een ander geboorteland dan aangegeven zijn minder tevreden dan de andere nationaliteiten (3,00 vs. > 3,65).

De huisartsen geven voldoende informatie bij verwijzingen (3,52), werken goed samen met andere zorgverleners (3,68) en bieden hulp bij het voorkomen van ziekten of bij het verbeteren van de gezondheid (3,46). We zien wel dat oudere patiënten minder goed hun weg vinden bij verwijzingen dan jongere patiënten. Bij het verbeteren van de gezondheid geven 55 t.e.m. 74 jarigen en 25- t.e.m. 44-jarige een lagere score dan de andere leeftijdscategorieën. Ook universitairen geven een opvallend lagere score dan de lager opgeleiden (3,00 vs. > 3,38).

In de ganse groepspraktijk kregen patiënten voldoende tijd zowel tijdens de laatste raadpleging (3,81) als over het algemeen (3,90). 65- t.e.m. 74-jarigen geven, voor voldoende tijd in het algemeen, wel een opvallend lagere score dan de andere leeftijdscategorieën (3,70 vs. > 3,90).

Dat alle consultaties op afspraak zijn wordt goed beoordeeld met een gemiddelde score van 3,83. 55- t.e.m. 64-jarigen en de alleroudsten zijn minder overtuigd van dit concept dan de andere leeftijdscategorieën (3,53 en 3,25 vs. > 3,69). De laagst opgeleiden vinden het minder goed dat alles op afspraak is (2,63 vs. > 3,83).

Het online afsprakensysteem is goed gekend (1,82). Turken en Polen kennen het systeem blijkbaar niet (1,00). Patiënten die het wel kennen zijn er ook tevreden over (4,34). De alleroudsten en de laagst opgeleiden geven gemiddeld een lagere score dan de andere categorieën.

De eventuele aanwezigheid van diëtisten, psychologen e.d. wordt over het algemeen goed onthaald (3,69). Opvallend is wel dat oudere patiënten en patiënten zonder diploma of een diploma lager onderwijs dit een minder goed idee vinden dan jongere patiënten.

HAIO's zijn zeker welkom in de praktijk (1,00), over de aanwezigheid van stagiairs zijn de meningen meer verdeeld (1,23). Hoe jonger de patiënten, hoe minder ze openstaan voor stagiairs. Nederlanders en patiënten met een andere origine dan de opgegeven categorieën, vinden het niet goed dat er stagiairs tijdens de consultatie aanwezig zullen zijn.

Patiënten zijn gemiddeld gezien tevreden over het terecht kunnen bij hun vaste huisarts (3,67). Universitairen zijn minder tevreden dan lager opgeleiden (3,31 vs. > 3,68). Wanneer ze toch niet bij hun vaste huisarts terecht kunnen, vinden ze wel dat ze steeds bij een andere arts terecht kunnen (3,92). Wanneer ze dan bij een andere arts terechtkomen, heeft die arts meestal wel voldoende informatie over de voorgeschiedenis in het elektronisch dossier (3,77). Preventieve geneeskunde komt volgens de patiënten aan bod (3,79). We zien hier geen duidelijke verschillen tussen de verscheidene categorieën. De wachttijd in de wachtzaal wordt gemiddeld goed onthaald (3,63). 55- t.e.m. 74-jarigen en 18- t.e.m. 24-jarigen geven wel een duidelijk lagere score dan de andere leeftijdscategorieën. Ook Nederlanders zijn minder tevreden. De meeste patiënten kunnen steeds dezelfde arts raadplegen als ze dat wensen (3,86). Universitairen geven een lagere gemiddelde score dan de lager opgeleiden (3,69 vs. > 3,83). Patiënten kunnen hun arts tevens telefonisch spreken als dat nodig is (3,86).

Wanneer hun eigen huisarts op vakantie is, werden ze meestal op de hoogte gebracht bij wie ze terecht kunnen (3,92). Schriftelijke informatie over de praktijk is voor sommigen nog een heikel punt. De gemiddelde score bedraagt wel 3,56, toch zijn er verscheidene mensen die vinden dat er te weinig schriftelijke informatie aanwezig is. De allerjongsten geven een lagere gemiddelde score dan de oudere patiënten, vrouwen geven een lagere score dan mannen (3,78 vs. 3,41) en Nederlanders vinden dat er helemaal geen informatie is (1,00).

De onderlinge relatie tussen alle praktijkmedewerkers is naar de buitenwereld toe positief (3,88).

3.3.2. Opstellen draaiboek *(Bijlage 6)*

Ongeveer 6 maanden voor de opening van de groepspraktijk zijn beide praktijkopleiders en ikzelf gestart met vergaderingen met als doel een draaiboek op te stellen voor de nieuwe praktijk. Elke week werden een zevental topics behandeld. Deze topics zijn afkomstig van een lijst opgesteld door een collega huisarts uit de buurt die zelf bezig is met het oprichten van een groepspraktijk of werden door een van ons zelf aangehaald. Onderwerpen die aan bod komen zijn onder meer de organisatie van de patiëntenzorg, praktische organisatie van de praktijk, praktijkafspraken, financiële afspraken, … . Ongeveer 1 maand voor de opening van de groepspraktijk was een eerste versie van het draaiboek klaar. Deze versie werd door alle betrokken partijen nagelezen en voorgestelde aanpassingen werden aangebracht. Deze versie diende als richtlijn tijdens de eerste levensmaanden van de praktijk. Al snel merkten we dat een aantal afspraken in realiteit niet haalbaar waren. Na enkele maanden gingen we bijgevolg opnieuw rond de tafel zitten met het draaiboek. Elk topic werd opnieuw besproken aan de hand van het FOCUS-stappenplan en de PDCA-cirkel van Deming. Op die manier hebben we het draaiboek kunnen aanpassen en integreren in de praktijk. Ook op deze manier hebben we de kwaliteit van zorgverlening kunnen verbeteren.

3.4. Discussie

Voor de opstart van de groepspraktijk waren patiënten over het algemeen zeer tevreden van hun huisarts en zijn praktijk. Bij praktijk 1 hebben lager geschoolden meer vertrouwen in hun huisarts dan hoger opgeleiden, bij praktijk 2 is dit net het tegenovergestelde. Hier hebben hoger opgeleiden meer vertrouwen. Het waarderingscijfer is in beide praktijken het hoogst bij de oudste patiënten. Deze trend zien we na de oprichting van de groepspraktijk nog steeds. Wel is het algemene waarderingscijfer en het vertrouwen licht gestegen in de groepspraktijk. We kunnen hier bijgevolg uit besluiten dat de oprichting van de groepspraktijk geen negatieve ingreep is geweest.

In het kader van preventieve geneeskunde zijn het vooral de oudste patiënten die hierover het meest tevreden zijn. Dit is waarschijnlijk logisch aangezien preventiegeneeskundige inspanningen zoals het GMD+ pas boven de 45 jaar georganiseerd worden. De gemiddelde score is hoger bij de tweede enquêteronde. Ook dit is logisch aangezien het gebruik van GMD+ in de groepspraktijk systematisch bij elke patiënt die ervoor in aanmerking komt wordt ingevuld. Regelmatig wordt een topic onder handen genomen en in orde gebracht. Dit was in de solopraktijken minder het geval.

Beide artsen besteden voldoende tijd aan hun patiënten tijdens de raadpleging. We zien wel dat patiënten van praktijk 1 hier meer tevreden over waren in de solopraktijk dan in de groepspraktijk. Patiënten van praktijk 2 zien hier geen verschil.

Het online afsprakensysteem was in praktijk 1 meer gekend dan in praktijk 2. Dit is normaal aangezien dit systeem al veel langer werd gebruikt in praktijk 1 dan in praktijk 2. Bij de 2^{e} enquêteronde was dit systeem al meer gekend. Steeds meer afspraken worden door de patiënten zelf online gemaakt. Regelmatig krijgen we hierover de opmerking dat dit toch een handig systeem is. We zien deze positieve beoordeling bevestigd bij de enquête.

Voor de oprichting van de groepspraktijk mocht elke patiënt zijn mening geven over de toekomstige oprichting van de groepspraktijk. De meeste patiënten vonden dit een goed idee. In praktijk 1 zijn de buitenlanders echter minder enthousiast. Het afsprakensysteem werd gemengd onthaald. In de

afzonderlijke praktijken was er steeds vrije raadpleging in de voormiddag. Dit zou dus gaan verdwijnen en vooral de jongste en de oudste patiënten, de buitenlanders en de laagst opgeleiden van praktijk 1 waren hier minder voorstander van. In praktijk 2 zijn het ook de hoogst opgeleiden die hier het meest tevreden mee zijn. Qua leeftijd zien we echter dat hier de oudere patiënten meer voorstander zijn van consultaties op afspraak. Een mogelijke reden hiervoor zou kunnen zijn dat lager opgeleiden en oudere patiënten liever gewoon naar de praktijk zouden gaan dan eerst telefonisch of via internet een afspraak te regelen. We zagen dit ook bij de beoordeling van het online afsprakensysteem. Dit was meer gekend en beter beoordeeld door hoger opgeleiden en jongere patiënten.

In de groepspraktijk willen we in de toekomst ook stagiairs en eventueel HAIO's opleiden. We hebben patiënten dan ook gevraagd wat zij hiervan vinden. Slechts uitzonderlijk kwam hier negatieve commentaar op. We kunnen hier bijgevolg zonder probleem werk van maken in de groepspraktijk.

Tijdens de eerste enquêteronde zijn we de verwachtingen voor de groepspraktijk en de huisarts nagegaan. Opvallend is dat de verwachtingen quasi gelijklopend zijn voor beide praktijken. Voldoende tijd tijdens de consultatie, op korte termijn een afspraak kunnen maken, een gedeeld medisch dossier, paraat staan voor urgenties en huisbezoeken en informatie bij wie men terecht kan bij afwezigheid werd in beide praktijken als belangrijk beschouwd. Blijkbaar vinden patiënten het ook zeer belangrijk dat de artsen en andere praktijkmedewerkers goed met elkaar overweg kunnen!

Minder belangrijk vinden patiënten het dat de hele familie bij dezelfde arts terecht kan, dat ze steeds dezelfde arts kunnen raadplegen, ze hun arts telefonisch kunnen spreken en dat ze schriftelijke informatie krijgen over de werking van de praktijk. (Opmerking: alle aspecten werden als belangrijk beantwoord, hier gaat het om een rangschikking).

Deze rangschikking heeft ongeveer eenzelfde tendens als wat reeds eerder in de literatuur verschenen is over de verwachtingen van patiënten.

Opvallend aan de rangschikking van de verwachtingen is dat we net op de aspecten die patiënten als minst belangrijk zien, mondeling de meeste negatieve commentaar krijgen. Patiënten klagen regelmatig dat ze niet dezelfde dag bij hun vaste huisarts terecht kunnen, dat ze hun arts niet aan de telefoon krijgen en dat ze te weinig informatie hebben over de praktijkwerking. Uit de enquête blijkt dit wel mee te vallen. Deze vaststelling, dat mensen een positievere beoordeling geven op papier dan tijdens een live gesprek, werd in de literatuur reeds beschreven. De beschikbaarheid van artsen in de groepspraktijk blijkt goed mee te vallen. De meeste patiënten vinden dat ze, zelfs als ze niet bij hun vaste arts terecht kunnen, wel bij een andere arts terecht kunnen.

Qua schriftelijke informatie over de werking van de praktijk hebben we een website met de voornaamste informatie. In de wachtzaal hebben we eveneens een beperkte informatiefolder liggen. Wat we niet hebben is een werkschema op papier. Patiënten kunnen dit wel online nakijken wie wanneer werkt (via het online afsprakensysteem). We hebben deze schema's echter niet op papier staan voor patiënten omdat we als praktijkvisie een niet-gebonden schema hebben. Zo moet het voor elke arts mogelijk zijn om zijn werk schema dagelijks te kunnen aanpassen naar zijn wensen. Dit gaat moeilijker wanneer we een vast schema op papier hebben staan. In praktijk 1 vinden vooral jongere patiënten en hoger opgeleiden dat er onvoldoende schriftelijke informatie is over de praktijk. Bij praktijk 2-patiënten zijn het dan weer vooral 55- tot 64-jarigen die minder tevreden zijn. De hoogst opgeleiden zijn dan weer zeer tevreden. Ligt dit dan misschien aan het feit dat patiënten moeilijk kunnen zien wie wanneer raadpleging heeft?

In de beginperiode van de groepspraktijk had arts 1 de visie, geen enkele patiënt telefonisch door te laten schakelen. Hij zou elke patiënt indien nodig terugbellen op een moment dat het hem best past. Laboresultaten werden, indien mogelijk, door de secretaresse doorgegeven. Bij arts 2 mochten patiënten wel doorgeschakeld worden. Op deze manier van werken kwam regelmatig commentaar. Patiënten, vooral oudere patiënten, vonden het niet leuk dat ze hun huisarts niet meer voor alles en nog wat aan de lijn konden krijgen, wat vroeger wel het geval was.

Jongere patiënten zijn ook minder tevreden over de wachttijd in de wachtzaal. Bij patiënten die afkomstig zijn van praktijk 2 blijkt de wachttijd in de wachtzaal af en toe een probleem te zijn. Dit wordt ook in de praktijk gemerkt.

Nadat de resultaten van de tweede enquêteronde gekend waren hebben we enkele aanpassingen uitgevoerd. Om de wachttijd te beperken heeft arts 2 meer buffers in zijn agenda aangebracht. Arts 1 daarentegen heeft zijn afsprakenblokken met 5 minuten ingekort. Aan de praktijkwebsite werd meer informatie toegevoegd (bv. met welke dingen men bij ons terecht kan, wachtregeling, …). Er wordt minder streng omgegaan met het telefonisch doorschakelen van patiënten. Ook arts 1 laat patiënten doorschakelen op de moment dat ze bellen. Enkel op drukke momenten belt hij zelf op een later, minder druk moment, terug. In verband met het GMD+ hebben we afgesproken om elk jaar enkele topics onder handen te nemen, zodat dit meer gestructureerd en gelijkaardig aangepakt wordt door elke arts.

Sommige zaken worden echter niet veranderd. Het doel van de groepspraktijk was namelijk flexibeler te kunnen werken, vrije momenten in te plannen e.d. We hebben dan ook beslist om niet tegemoet te komen aan de vraag voor schriftelijke informatie omtrent de raadplegingsmomenten. Patiënten kunnen wel steeds zelf in de online agenda zien wie wanneer aanwezig is, of kunnen het ook telefonisch navragen. Aan de commentaar dat de vaste arts niet steeds beschikbaar is wanneer patiënten het wensen, wordt ook weinig gedaan. Iedere arts heeft recht op vrije momenten en dan moeten de patiënten tevreden zijn met een andere arts die wel beschikbaar is ofwel hun raadpleging uitstellen tot de volgende dag. Arts 2 heeft echter zijn raadplegingsmomenten verlengd, zodat er enkele patiënten extra terecht kunnen. Doordat arts 1 zijn raadplegingsblokken met vijf minuten heeft ingekort kunnen er ook meer patiënten op eenzelfde tijd terecht.

Enkele maanden na deze aanpassingen hebben we een laatste enquêteronde gehouden. We merkten onmiddellijk dat patiënten al een stuk minder bereid waren om een enquête in te vullen. Hierdoor hebben we dan ook minder respons gekregen dan de twee voorbije keren.

We zien dat praktijk 1 een lichte achteruitgang kent (met ≥ 0,10 verschil als grens beschouwd voor significant verschil) qua tevredenheid op volgende items: hulp bij verwijzingen, hulp bij preventie en verbeteren van de gezondheid, vertrouwen in de deskundigheid, algemeen waarderingscijfer, consultaties op afspraak, aanwezigheid van stagiairs, voldoende tijd tijdens de consultatie en preventieve geneeskunde. Praktijk 2 heeft slechts 1 item waarbij er een duidelijke daling is en dat is: hulp bij preventie en verbeteren van de gezondheid. Praktijk 1 heeft een betere beoordeling gekregen voor de beoordeling van het online afsprakensysteem, op korte termijn een afspraak kunnen krijgen bij de eigen arts, het terecht kunnen bij een andere arts indien nodig, het telefonisch contact met de huisarts en informatie krijgen bij wie men terecht kan bij afwezigheid van de eigen arts. Patiënten van praktijk 2 geven een hogere score voor het afsprakensysteem, bekendheid en beoordeling van het online afsprakensysteem, het telefonisch kunnen spreken van de arts en de beschikbaarheid van schriftelijke informatie over de werking van de groepspraktijk.

Wanneer we de cijfers voor de ganse groepspraktijk samen bekijken, zijn patiënten minder tevreden over de hulp bij verwijzingen en de aanwezigheid van stagiairs, dan tijdens de tweede enquêteronde. Ze zijn dan weer meer tevreden over het online afsprakensysteem, het verkrijgen van een afspraak op korte termijn bij de vaste huisarts, de telefonische bereikbaarheid van de arts, de informatie bij wie men terecht kan bij afwezigheid van de vaste huisarts en het krijgen van schriftelijke informatie over de werking van de groepspraktijk. Voor alle andere items is er weinig verschil tussen beide enquêterondes. We zien na het doorvoeren van de verscheidene aanpassingen bijgevolg logische veranderingen, maar ook onlogische veranderingen in de beoordelingen.

Toch mogen we besluiten dat de oprichting van de groepspraktijk goed onthaald wordt en dat de veranderingen die we doorgevoerd hebben er toe geleid hebben dat patiënten over het algemeen (op groepspraktijkniveau) meer tevreden zijn dan in de beginperiode. Patiënten die oorspronkelijk praktijk 1 consulteerden geven echter minder hoge scores tijdens de laatste enquêteronde, toch

blijven de resultaten positief en scoort elke arts afzonderlijk en de groepspraktijk op geen enkel aspect een onvoldoende.

3.5. Besluit

Bij het oprichten van een groepspraktijk, vanuit reeds lange tijd bestaande solopraktijken, komen allerlei aspecten kijken. Vanaf het moment dat beslist wordt samen te gaan werken, moet er veelvuldig overlegd worden. Zo moeten de betrokken artsen een stappenplan doorlopen en zo tot een gezamenlijke visie komen. Maar hier stopt het niet. Wanneer de visie ontwikkeld is en er een draaiboek opgesteld is, moet dit in de praktijk getoetst worden en moet er nog steeds regelmatig overlegd worden. Wat loopt goed, wat loopt minder goed? Hoe kunnen we dit veranderen? Deze veranderingen moeten dan doorgevoerd worden en achteraf moet het resultaat beoordeeld worden. Is het nu in orde of moeten we iets anders aanpassen? In dit hele proces kruipt enorm veel tijd.

Maar buiten de artsgebonden wensen, moet men ook rekening houden met de patiënten. Deze zijn al jaren hun solo-arts en –praktijk gewend en moeten zich net als de artsen gaan aanpassen aan de veranderingen. Bij het oprichten van een groepspraktijk is het best hiermee rekening te houden. Natuurlijk moet men niet alle wensen van patiënten vervullen. Het is zoeken naar een compromis waarbij zowel de meerderheid van de patiënten als de artsen zich goed voelen. Uit ons onderzoek blijken patiënten het meest belang te hechten aan volgende aspecten: voldoende tijd krijgen tijdens de consultatie, een goede relatie tussen alle praktijkmedewerkers, een medisch dossier dat door alle artsen van de praktijk kan ingekeken worden, op korte termijn een afspraak kunnen maken en dat wanneer men een andere arts van de praktijk raadpleegt, die arts weet wat een collega in het verleden al gezegd of gedaan heeft. Minder belangrijk blijken volgende aspecten: de hele familie moet bij dezelfde arts terecht kunnen, steeds dezelfde arts kunnen raadplegen, de arts telefonisch kunnen spreken, schriftelijke informatie over de werking van de praktijk krijgen en preventieve geneeskunde.

Wij hebben dit hele stappenplan doorlopen en mogen besluiten dat we tot op heden tevreden mogen zijn over het resultaat. Patiënten geven gemiddeld goede beoordelingen aan alle aspecten van de groepspraktijk en ook wij zijn over het algemeen tevreden met de werking ervan. Maar hier stopt het natuurlijk niet. Om de groepspraktijk draaiende te houden, moeten we blijven overleggen, fouten of minder goed lopende aspecten opsporen en verbeteren. Dit alles op een manier waarbij zowel wij als de patiënten tevreden zijn.

Zowel mijn PO's als ikzelf zijn tevreden van de werking van de praktijk tot nu toe. Wanneer we problemen (zowel praktisch als onderling) ondervinden trachten we deze weg te werken. Elke arts heeft door de oprichting van de groepspraktijk vrije momenten kunnen creëren in zijn of haar agenda. Ook wanneer iemand op vakantie gaat, kan men gerust zijn dat zijn/haar patiënten verder geholpen worden en dat er geen stapel werk blijft liggen. Toch blijft elke PO veel werk hebben door de toestroom van nieuwe patiënten en het feit dat er meer patiënten gezien kunnen worden (cfr. spontane selectie). De samenwerking heeft voordelen maar natuurlijk ook nadelen. Zo wordt er nu wekelijks tijd besteed aan vergaderen of overleg. Men moet ook tijd spenderen aan aspecten die voordien niet van toepassing waren in de solopraktijk (personeelszaken, papierwerk groepspraktijk, …). Verder merken we ook dat de perceptie bij patiënten soms onterecht verkeerd is. Zo krijgen beide artsen regelmatig opmerkingen dat ze weinig werken of beschikbaar zijn, terwijl dit in de praktijk niet klopt. Patiënten vormen zelf een mening of beeld en kunnen dit moeilijk weer loslaten. We kunnen besluiten dat de oprichting van de groepspraktijk een noodzaak was en dat we kunnen zeggen dat het algemeen gezien vele voordelen biedt. Natuurlijk zijn enkele nadelen niet te vermijden. Er kunnen altijd problemen en ergernissen opduiken maar dan moeten we die proberen weg te werken.

4. Algemeen besluit

Het oprichten van een groepspraktijk vanuit reeds bestaande solopraktijken gebeurt niet van de ene dag op de andere. Bij dit proces komen allerlei aspecten kijken. Eerst en vooral moeten de betrokken partijen veelvuldig samen gaan zitten en overleggen om zo tot een gemeenschappelijke visie te komen. Tijdens deze overlegmomenten worden best alle aspecten besproken die van toepassing zijn bij de werking van de groepspraktijk: hoe willen we werken, wanneer, vrije momenten, overlegmomenten, financieel, personeel, … . Al deze zaken moeten aan bod komen en kunnen best neergeschreven worden in een “draaiboek”. Dit draaiboek kan dan dienen als het huishoudelijk reglement van de groepspraktijk waar men steeds op kan terugvallen bij problemen. Dit draaiboek is natuurlijk geen statisch iets. Met de tijd kunnen knelpunten naar boven komen en moet, na onderling overleg, het draaiboek aangepast kunnen worden.

Buiten deze aspecten is het ook nodig om rekening te houden met de patiënt. Want zij hebben per slot van rekening niet gekozen voor een groepspraktijk. Wat vinden zij ervan dat hun solopraktijk verdwijnt en opgaat in een groepspraktijk? Wat verwachten zij van de groepspraktijk?

In de literatuur zien we dat patiënten voornamelijk verwachten dat het beroepsgeheim gerespecteerd wordt, de arts toegankelijk is, men voldoende uitleg en begrip krijgt, dat de arts voldoende tijd voor hen heeft tijdens de consultatie, het medisch dossier voor alle artsen beschikbaar is en dat de arts klaar staat voor urgenties. Steeds dezelfde arts kunnen raadplegen en minder dan vijftien minuten moeten wachten in de wachtzaal vindt men minder belangrijk. Bij de veldstudie van dit onderzoek zien we gelijkaardige resultaten. Patiënten die een enquête invulden vonden volgende aspecten het belangrijkst: voldoende tijd krijgen tijdens de consultatie, een goede relatie tussen alle praktijkmedewerkers, een medisch dossier dat door alle artsen van de praktijk kan ingekeken worden, op korte termijn een afspraak kunnen maken en dat de voorgeschiedenis gekend is wanneer men een andere arts raadpleegt. Minder belangrijk vindt men dat de hele familie bij dezelfde arts terecht kan, men steeds dezelfde arts kan raadplegen, de arts telefonisch kan spreken, men schriftelijke informatie over de werking van de praktijk krijgt en aandacht voor preventieve geneeskunde.

Een goede raad bij het oprichten van een groepspraktijk vanuit reeds langer bestaande solopraktijken is dat men de organisatie van de groepspraktijk en bijgevolg ook de patiëntenzorg moet regelen zodat niet enkel patiënten tevreden zijn, maar ook de artsen. We zijn dan ook niet op alle vragen van patiënten ingegaan. Vooraf regelmatig samenzitten met alle betrokken partijen waarbij afspraken gemaakt worden over de werking van de praktijk en deze neerschrijven in een ‘draaiboek’ of ‘huishoudelijk reglement’ is onontbeerlijk. Dit draaiboek moet ook achteraf regelmatig herbekeken en aan de dagelijkse praktijk afgetoetst worden. Op die manier kan men problemen opsporen en wegwerken.

5. Referenties

1. Grouwels D, Seuntjens L, Bussche P Vanden. Dokteren met kwaliteit. Antwerpen: Standaard Uitgeverij; 2008. p. 248.
2. Jabaaij L, Hingstman L. Alleen is maar alleen: huisartsen steeds vaker samen. Huisarts & Wetenschap 2007; 50(5): 185.
3. Meeus P, Van Aubel X. Performantie van de huisartsgeneeskunde, Een check-up. Health Services Research (HSR). Brussel: Rijksinstituutvoor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (RIZIV). 2012. D/2012/0401/12.
4. Zaat J. Continuïteit: van solist naar samenwerking. Huisarts & Wetenschap 2006; 1: 47.
5. Van Roeyen T, Van Looy B, Leten B. Kosten en baten analyse van groepspraktijken van huisartsen. Internet site Domus Medica 2008. Beschikbaar via: http://www.domusmedica.be/vorming/wetenschapsdag/abstracts2006/918-abstract60.html. Geraadpleegd 2013 januari 20.
6. Huisarts soleert steeds minder. Internet site NIVEL 2011. Beschikbaar via: http://www.nivel.nl/nieuws/huisarts-soleert-steeds-minder. Geraadpleegd 2013 juni 13.
7. Hingstman L, Kenens RJ. Cijfers uit de registratie van huisartsen. Peiling 2011. Nivel 2011.
8. Jaarstatistieken met betrekking tot de beoefenaars van gezondheidszorgberoepen in België, 2012. Internet site Federale overheidsdienst volksgezondheid, veiligheid va de voedselketen en leefmilieu. Beschikbaar via: http://www.health.belgium.be/filestore/19085620/STATAN_2012%20finale%20versieNL.pdf. Geraadpleegd 2013 augustus 13.
9. Denekens JPM. De huisarts in Vlaanderen: een uitstervend ras? Huisarts & Wetenschap 2004; 47(6): 292-293.
10. Huisarts werkt langer door dan vroeger. Internet site NIVEL 2011. Beschikbaar via: http://www.nivel.nl/nieuws/huisarts-werkt-langer-door-dan-vroeger. Geraadpleegd 2013 juni 13.
11. Tacken M. Huisartsen die in een groepspraktijk werken zijn vermoeider. Huisarts & Wetenschap 2003; 46(4): 718-719.
12. Hingstman L, Kenens R. Contact met de huisartsenpraktijk. Huisarts & Wetenschap 2008; 51(10): 473.
13. Grouwels D, Deturck L, Delvaux F, Lemmens S. Hoe een nieuwe interdisciplinaire eerstelijnspraktijk (IELP) organiseren? Huisarts Nu 2009; 38(7): 267-269.
14. Grouwels D, Heyrman J, Goedhuys J. Goed samenwerken in 10 stappen. Huisarts Nu 2003; 32(1): 29-34.
15. KNMG, V&VN, KNOV, KNGF, KNMP, NIP, NVZ, NFU, GGZ Nederland, NPCF. Handreiking verantwoordelijkheidsverdeling bij samenwerking in de zorg. Internet site KNMG 2010. Beschikbaar via: http://knmg.artsennet.nl/Publicaties/KNMGpublicatie/Handreiking-verantwoordelijkheidsverdeling-bij-samenwerking-in-de-zorg-2010.htm. Geraadpleegd 2013 januari 20.
16. Roth L M, Markova T. Essentials for great teams: Trust, Diversity, Communication and Joy. JABFM 2012; 25(2): 146-148.
17. Van Weert H, Jongebreur K, van Rijswijk E, et al. Patiënttevredenheid: het echte oordeel. Huisarts & Wetenschap 2004; 47(6): 259.
18. López A, Detz A, Ratanawongsa N, Sarkar U. What patients say about their doctor online: a qualitative content analysis. J Gen Intern Med 2012: 27(6): 685-692.
19. Grol R, Wensing M, Mainz J, et al. Patients in Europe evaluate general practice care: an international comparison. British Journal of General Practice 2000; 50: 882-887.
20. Klemenc-Ketis Z, Petek D, Kersnik J. Association between family doctors' practices characteristics and patient evaluation of care. Health Policy 2012; 106(3): 269-275.

21. Andén A, Andersson SO, Rudebeck CE. Satisfaction is not all – patients' perceptions of outcome of general practice consultations, a qualitative study. BMC Fam Pract 2005; 6: 43.
22. Van Weert H, Jongebreur K, van Rijswijk E, et al. Patienttevredenheid niet het belangrijkste. Huisarts en Wetenschap 2006; 2: 59.
23. Smit M, Friele R. De agenda van de patient. Utrecht: NIVEL; 2005. p. 136.
24. De Lepeleire J, Creemers M, Van Tichelt K, Van Loon H. Patients' expectations of general practice, a pilot study. Arch Public Health 2003; 61: 283-296.
25. Williams SJ, Calnan M. Key determinants of consumer satisfaction with general practice. Family Practice 1991; 8(3): 237-242.
26. Chevalier P, Laperche J. De dokter heeft me grondig onderzocht. Minerva 2009; 8(1): 1.
27. Zebiene E, Razgauskas E, Basys V, et al. Meeting patient's expectations in primary care consultations in Lithuania. Int J Qual Health Care 2004; 16(1): 83-89.
28. Anderson R, Barbara A, Feldman S. What patients want: A content analysis of key qualities that influence patient satisfaction. J Med Pract Manage 2007; 22(5): 255-261.
29. Jabaaij L, Schers HJ, Van Essen GA, Goudswaard AN, Schellevis FG. Altijd dezelfde huisarts? Een onderzoek naar wens en waardering van patiënten. Huisarts & Wetenschap 2006; 13: 655-659.
30. Brabers Anne E M, Van Reitsma- Rooijen M, Wigersma L, de Jong J D. Samenwerking in de zorg kan beter denken zowel zorggebruikers als artsen. NIVEL 2012: 1-5.
31. Bowling A, Rowe G, McKee M. Patients' experiences of their health care in relation to their expectations and satisfaction: a population survey. J R Soc Med 2013; 106: 143 – 149.
32. Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO. Handleiding patiëntenenquêtes. 2007. Beschikbaar via: http://www.cbo.nl/Downloads/408/Handleiding%20pati%C3%ABntenenqu%C3%AAtes07.pdf. Geraadpleegd 2013 januari 20.

6. Bijlagen

Bijlage 1: verklarende scorelijst

Vragenlijst 1

vraag 1:	nee = 1	ja = 2			
vraag 2:	nooit = 1	soms = 2	meestal = 3	altijd = 4	
vraag 3 t.e.m. 5:	nooit = 1	soms = 2	meestal = 3	altijd = 4	n.v.t. = 5
vraag 6 en 7:	nooit = 1	soms = 2	meestal = 3	altijd = 4	
vraag 8:	score op 10				
vraag 9 en 10:	slecht = 1	matig = 2	goed = 3	zeer goed = 4	uitstekend = 5
vraag 11:	nee = 1	ja = 2			
vraag 12 en 13:	slecht = 1	matig = 2	goed = 3	zeer goed = 4	uitstekend = 5
vraag 14 en 15:	goed = 1	slecht = 2	geen mening = 3		
vraag 16 t.e.m. 30:	niet akkoord = 1		eerder niet akkoord = 2		
	eerder akkoord = 3		akkoord = 4	geen mening = 5	

Vragenlijst 2

vraag 1:	nee = 1	ja = 2			
vraag 2:	nooit = 1	soms = 2	meestal = 3	altijd = 4	
vraag 3 t.e.m. 5:	nooit = 1	soms = 2	meestal = 3	altijd = 4	n.v.t. = 5
vraag 6 en 7:	nooit = 1	soms = 2	meestal = 3	altijd = 4	
vraag 8:	score op 10				
vraag 9:	slecht = 1	matig = 2	goed = 3	zeer goed = 4	uitstekend = 5
vraag 10:	nee = 1	ja = 2			
vraag 11 en 12:	slecht = 1	matig = 2	goed = 3	zeer goed = 4	uitstekend = 5
vraag 13 en 14:	goed = 1	slecht = 2	geen mening = 3		
vraag 15 t.e.m. 28:	niet akkoord = 1		eerder niet akkoord = 2		
	eerder akkoord = 3		akkoord = 4	geen mening = 5	

Bijlage 2: enquête 1ste ronde

- **Persoonlijke gegevens**

1. Wat is uw leeftijd?

   O 12 t.e.m. 17 jaar O 18 t.e.m. 24 jaar O 25 t.e.m. 34 jaar O 35 t.e.m. 44 jaar
   O 45 t.e.m. 54 jaar O 55 t.e.m. 64 jaar O 65 t.e.m. 74 jaar O 75 jaar of ouder

2. Wat is uw geslacht?

   O Vrouw O Man

3. Welk is het hoogste diploma dat u behaalde?

   O Geen diploma of lager onderwijs O Middelbaar onderwijs of 7e jaar O Universiteit
   O Lager middelbaar onderwijs O Hogeschool

4. Wat is uw geboorteland?

   O België O Marokko O Frankrijk O Turkije
   O Duitsland O Nederland O Polen O Anders: ……

- **Vragen met betrekking tot uw mening over de huidige huisartsenpraktijk**

1. Vindt u dat u voldoende weet over de organisatie van uw huisartsenpraktijk (spreekuurtijden, moment van huisbezoeken, weekenddienstregeling enz.)?

   O nee O ja

2. Wanneer u contact opneemt met de huisartsenpraktijk (telefonisch, consultatie, krijgen van een afspraak, …), wordt u dan, volgens eigen tijdsnormen, voldoende snel geholpen?

   O nooit O soms O meestal O altijd

3. Kreeg u voldoende hulp bij het 'vinden van de weg' in de gezondheidszorg (zoals informatie over ziekenhuizen, specialisten, het maken van een afspraak en dergelijke)?

   O nooit O soms O meestal O altijd O niet van toepassing (heb ik nooit nodig gehad)

4. Werkte uw huisarts, naar uw mening en ervaring, goed samen met uw andere zorgverleners (zoals de thuisverpleegkundige, kinesitherapeut, specialist etc.)?

   O nooit O soms O meestal O altijd O niet van toepassing (ik ben niet bij een andere zorgverlener geweest)

5. Bood uw huisarts u hulp aan bij het voorkomen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid (bijvoorbeeld door controle van gewicht of bloeddruk, het geven van adviezen over voeding of levensstijl, preventieve onderzoeken)?

   O nooit O soms O meestal O altijd O niet van toepassing

6. Besteedde uw huisarts voldoende tijd aan u bij het laatste contact?

   O nooit O soms O meestal O altijd

7. Had u vertrouwen in de deskundigheid van uw huisarts?

   O nooit O soms O meestal O altijd

8. Geef een algemeen waarderingscijfer aan de praktijk? Een 0 betekent heel erg slecht, een 10 betekent uitstekend.

   O 0 O 1 O 2 O 3 O 4 O 5 O 6 O 7 O 8 O 9 O 10

   heel erg slecht → uitstekend

9. Hoe staat u tegenover de toekomstige oprichting van een groepspraktijk?

   O slecht O matig O goed O zeer goed O uitstekend

10. Wat vindt u ervan dat er in de groepspraktijk geen vrije raadpleging meer zal zijn en dat een consultatie bijgevolg altijd op afspraak zal zijn?

    O slecht O matig O goed O zeer goed O uitstekend

11. U heeft de mogelijkheid om zelf een afspraak te maken met uw arts op het internet. Kent u dit online afsprakensysteem?

    O Nee O Ja

12. Indien u het online afsprakensysteem kent, wat vindt u ervan?

    O slecht O matig O goed O zeer goed O uitstekend

13. Hoe staat u tegenover de aanwezigheid van andere zorgverleners in de groepspraktijk (diëtiste, psycholoog, …)

    O slecht O matig O goed O zeer goed O uitstekend

14. Hoe staat u tegenover de aanwezigheid van een huisarts in opleiding (HAIO) in de praktijk?

    (een huisarts in opleiding is een afgestudeerd arts die een bijkomende specialisatie huisartsgeneeskunde volgt.)

    O goed O slecht O geen mening

15. Hoe staat u tegenover de aanwezigheid van stagiairs in de praktijk?

    (een stagiair is een student geneeskunde, m.a.w. nog niet afgestudeerd, die tijdens zijn/haar studie gedurende een korte periode in de praktijk kennis maakt met huisartsgeneeskunde)

    O goed O slecht O geen mening

- **Vragen met betrekking tot uw verwachtingen ten aanzien van "de huisarts"**

16. Indien mijn huisarts samenwerkt met andere huisartsen moet mijn dossier beschikbaar zijn voor de andere artsen zodat zij over alle nodige gegevens beschikken.

    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

17. Tijdens de consultatie dient een huisarts voldoende tijd te hebben om te luisteren, te praten en dingen uit te leggen.

    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

18. In noodsituaties moet een huisarts snel kunnen ingrijpen.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

19. Een huisarts en andere gezondheidsmedewerkers mogen geen tegenstrijdige informatie geven.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

20. Het moet mogelijk zijn om bij een huisarts een afspraak op korte termijn te kunnen maken.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

21. Een huisarts moet weten wat zijn collega huisarts bij mij reeds gedaan en gezegd heeft.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

22. Er moet een goede relatie zijn tussen de huisarts en zijn/haar collega's of medewerkers.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

23. Een huisarts moet niet alleen ziekten genezen maar ze ook voorkomen.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

24. Een huisarts moet bereid zijn om huisbezoeken te doen.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

25. Wanneer ik een afspraak heb gemaakt, moet ik niet lang in de wachtzaal wachten.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

26. Het moet mogelijk zijn om steeds dezelfde arts te kunnen raadplegen.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

27. Het moet eenvoudig zijn om de huisarts aan de telefoon te kunnen spreken.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

28. Mijn hele familie moet bij dezelfde huisarts terecht kunnen.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

29. Een huisarts moet me op de hoogte brengen bij welke arts ik terecht kan indien hij/zij afwezig is.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

30. Een huisarts moet schriftelijke informatie geven over de openingsuren, het telefoonnummer en andere praktische regelingen van de huisartsenpraktijk.
    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

Bijlage 3: enquête 2de en 3de ronde

- **Persoonlijke gegevens**

1. Wat is uw leeftijd?

   O 12 t.e.m. 17 jaar O 18 t.e.m. 24 jaar O 25 t.e.m. 34 jaar O 35 t.e.m. 44 jaar
   O 45 t.e.m. 54 jaar O 55 t.e.m. 64 jaar O 65 t.e.m. 74 jaar O 75 jaar of ouder

2. Wat is uw geslacht?

   O Vrouw O Man

3. Welk is het hoogste diploma dat u behaalde?

   O Geen diploma of lager onderwijs O Middelbaar onderwijs of 7e jaar O Universiteit
   O Lager middelbaar onderwijs O Hogeschool

4. Wat is uw geboorteland?

   O België O Marokko O Frankrijk O Turkije
   O Duitsland O Nederland O Polen O Anders: ……

5. Welke arts raadpleegt u meestal?

   O Dr. Paul Vanhoof O Dr. Guy Van Hemelen O Dr. Liesbet Schoonis

---

- **Beoordeling huidige praktijkvorm**

1. Vindt u dat u voldoende weet over de organisatie van uw huisartsenpraktijk (spreekuurtijden, moment van huisbezoeken, weekenddienstregeling enz.)?

   O nee O ja

2. Wanneer u contact opneemt met de huisartsenpraktijk (telefonisch, consultatie, krijgen van een afspraak, …), wordt u dan, volgens eigen tijdsnormen, voldoende snel geholpen?

   O nooit O soms O meestal O altijd

3. Kreeg u voldoende hulp bij het 'vinden van de weg' in de gezondheidszorg (zoals informatie over ziekenhuizen, specialisten, het maken van een afspraak en dergelijke)?

   O nooit O soms O meestal O altijd O niet van toepassing (heb ik nooit nodig gehad)

4. Werkte uw huisarts, naar uw mening en ervaring, goed samen met uw andere zorgverleners (zoals de thuisverpleegkundige, kinesitherapeut, specialist etc.)?

   O nooit O soms O meestal O altijd O niet van toepassing (ik ben niet bij een andere zorgverlener geweest)

5. Bood uw huisarts u hulp aan bij het voorkomen van ziekten of bij het verbeteren van uw gezondheid (bijvoorbeeld door controle van gewicht of bloeddruk, het geven van adviezen over voeding of levensstijl, preventieve onderzoeken)?

   O nooit O soms O meestal O altijd O niet van toepassing

6. Besteedde uw huisarts voldoende tijd aan u bij het laatste contact?

   O nooit O soms O meestal O altijd

7. Had u vertrouwen in de deskundigheid van uw huisarts?

   O nooit O soms O meestal O altijd

8. Geef een algemeen waarderingscijfer aan de groepspraktijk? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend.

   O 0 O 1 O 2 O 3 O 4 O 5 O 6 O 7 O 8 O 9 O 10

   heel erg slecht → uitstekend

9. Wat vindt u ervan dat er in de groepspraktijk geen vrije raadpleging meer is en dat een consultatie bijgevolg altijd op afspraak is?

   O slecht O matig O goed O zeer goed O uitstekend

10. U heeft de mogelijkheid om zelf een afspraak te maken met uw arts op het internet. Kent u dit online afsprakensysteem?

    O Nee O Ja

11. Indien u het online afsprakensysteem kent, wat vindt u ervan?

    O slecht O matig O goed O zeer goed O uitstekend

12. Hoe staat u tegenover de, in de toekomst, eventuele aanwezigheid van andere zorgverleners in de groepspraktijk (diëtiste, psycholoog, …)?

    O slecht O matig O goed O zeer goed O uitstekend

13. Hoe staat u tegenover de aanwezigheid van een huisarts in opleiding (HAIO) in de praktijk?
    (een huisarts in opleiding is een afgestudeerd arts die een bijkomende specialisatie huisartsgeneeskunde volgt.)

    O goed O slecht O geen mening

14. Hoe staat u tegenover de eventuele aanwezigheid van stagiairs in de praktijk? (een stagiair is een student geneeskunde, m.a.w. nog niet afgestudeerd, die tijdens zijn/haar studie gedurende een korte periode in de praktijk kennis maakt met huisartsgeneeskunde. Hij of zij werkt niet zelfstandig maar volgt samen met een van de huisartsen de raadplegingen.)

    O goed O slecht O geen mening

15. Tijdens de consultatie heeft mijn huisarts voldoende tijd om te luisteren, te praten en dingen uit te leggen.

    O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

16. In noodsituaties grijpt mijn huisarts snel in.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

17. De huisartsen en andere gezondheidsmedewerkers geven geen tegenstrijdige informatie.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

18. Ik kan steeds een afspraak op korte termijn maken. Ik kan bijgevolg meestal dezelfde dag nog bij mijn huisarts terecht.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

19. Wanneer ik dezelfde dag niet bij mijn vaste huisarts terecht kan, kan ik indien ik dit wens, steeds bij een andere arts van de praktijk terecht.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

20. Wanneer ik een van de andere huisartsen consulteer, weet hij/zij wat mijn vaste huisarts reeds bij mij gedaan of gezegd heeft. De artsen beschikken bijgevolg over voldoende informatie over mijn voorgeschiedenis in het dossier.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

21. Er lijkt een goede relatie of sfeer tussen de artsen onderling en de andere praktijkmedewerkers te zijn.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

22. Mijn huisarts geneest niet alleen ziekten maar tracht ze ook te voorkomen door aan preventie te doen.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

23. Mijn huisarts is bereid om huisbezoeken te doen.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

24. Wanneer ik een afspraak heb gemaakt, moet ik niet lang in de wachtzaal wachten.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

25. Ik kan steeds dezelfde arts raadplegen als ik dit wil.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

26. Ik kan indien nodig de arts telefonisch spreken.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

27. Mijn hele familie kan bij dezelfde huisarts terecht.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

28. Mijn huisarts brengt me op de hoogte bij welke arts ik terecht kan wanneer hij of zij afwezig is.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

29. Ik krijg schriftelijke informatie over de openingsuren, het telefoonnummer en andere praktische regelingen van de huisartsenpraktijk.

O niet akkoord O eerder niet akkoord O eerder akkoord O akkoord O geen mening

Bijlage 4: Informed consent

Beste patiënt,

In het kader van een masterproef en het oprichten van een groepspraktijk hadden wij graag uw medewerking gehad. Dr. Liesbet Schoonis doet momenteel een onderzoek met als titel, *"Oprichten van een groepspraktijk vanuit bestaande solopraktijken, met welke factoren moet men rekening houden?"*. Hierbij wordt nagegaan wat de mening van patiënten is over de huidige huisartsenpraktijk en wat hun verwachtingen zijn naar de toekomstige groepspraktijk toe. Dit onderzoek is nodig om als huisarts erkend te worden. Aan de hand van dit onderzoek krijgen wij eveneens een beeld van uw verwachtingen naar de toekomstige groepspraktijk toe en kunnen wij hiermee rekening houden bij de organisatie hiervan. Wij willen u dan ook vragen om even de tijd te nemen om de enquête in te vullen en deze te deponeren in de enquêtebus. Alle enquêtes worden volledig anoniem verwerkt. Indien u niet wil dat uw antwoorden gebruikt worden in dit onderzoek willen we u vragen om deze vragenlijst niet in te vullen. Wanneer u de vragenlijst invult en aan ons bezorgt geeft u bijgevolg de toestemming om uw vragenlijst op te nemen in het onderzoek.

Bedankt voor uw medewerking,

Dr. P. Vanhoof – Dr. G. Van Hemelen – Dr. L. Schoonis.

Bijlage 5: tabellen

Tabel 1: Frequenties geslacht, leeftijd, diploma en geboorteland enquête 1

praktijk 1

geslacht	aantal	%
vrouw	59	63,40
man	31	33,30
geen antwoord	3	3,20
	93	100,00

leeftijd	aantal	%
12 - 17	2	2,20
18 - 24	4	4,30
25 - 34	18	19,40
35 - 44	28	30,10
45 - 54	19	20,40
55 - 64	10	10,80
65 - 74	8	8,60
≥ 75	4	4,30
geen antwoord	0	0,00
	93	100,00

diploma	aantal	%
geen/lager onderwijs	4	4,30
lager middelbaar	14	15,10
middelbaar/ 7e jaar	38	40,90
hogeschool	25	26,90
universiteit	12	12,90
geen antwoord	0	0,00
	93	100,00

geboorteland	aantal	%
België	92	98,90
Marokko	0	0,00
Frankrijk	0	0,00
Turkije	0	0,00
Duitsland	0	0,00
Nederland	0	0,00
Polen	0	0,00
Andere	1	1,10
geen antwoord	0	0,00
	93	100,00

praktijk 2

geslacht	aantal	%
vrouw	56	64,37
man	31	35,63
geen antwoord	0	0,00
	87	100,00

leeftijd	aantal	%
12 - 17	1	1,10
18 - 24	1	1,10
25 - 34	7	7,40
35 - 44	13	13,80
45 - 54	27	28,70
55 - 64	25	26,60
65 - 74	9	9,60
≥ 75	4	4,30
geen antwoord	0	7,40
	87	100,00

diploma	aantal	%
geen/lager onderwijs	11	12,64
lager middelbaar	20	22,99
middelbaar/ 7e jaar	31	35,63
hogeschool	20	22,99
universiteit	5	5,75
geen antwoord	0	0,00
	87	100,00

geboorteland	aantal	%
België	86	98,85
Marokko	0	0,00
Frankrijk	0	0,00
Turkije	0	0,00
Duitsland	0	0,00
Nederland	0	0,00
Polen	0	0,00
Andere	1	1,15
geen antwoord	0	0,00
	87	100,00

praktijk 1 + 2

geslacht	aantal	%
vrouw	115	63,90
man	62	34,40
geen antwoord	3	1,70
	180	100,00

leeftijd	aantal	%
12 - 17	3	1,70
18 - 24	5	2,80
25 - 34	25	13,90
35 - 44	41	22,80
45 - 54	46	25,60
55 - 64	35	19,40
65 - 74	17	9,40
≥ 75	8	4,40
geen antwoord	0	0,00
	180	100,00

diploma	aantal	%
geen/lager onderwijs	15	8,33
lager middelbaar	34	18,89
middelbaar/ 7e jaar	69	38,33
hogeschool	45	25,00
universiteit	17	9,44
geen antwoord	0	0,00
	180	100,00

geboorteland	aantal	%
België	178	98,89
Marokko	0	0,00
Frankrijk	1	0,56
Turkije	0	0,00
Duitsland	0	0,00
Nederland	0	0,00
Polen	0	0,00
Andere	1	0,56
geen antwoord	0	0,00
	180	100,00

Tabel 2: Gemiddelde scores per item enquête 1, 2 en 3

vraag	praktijk 1	praktijk 2	praktijk 1 + 2
	<> 1ste ronde	<> 1ste ronde	<> 1ste ronde
1. Kennis organisatie	1,89	1,9	1,9
2. Snel hulp	3,64	3,71	3,68
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,61	3,73	3,67
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	3,73	3,71	3,72
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,27	3,58	3,43
6. Voldoende tijd laatste contact	3,81	3,91	3,86
7. Vertrouwen	3,75	3,79	3,77
8. Waarderingscijfer	8,72	8,86	8,79
9. Mening oprichting groepspraktijk	3,8	4,01	3,91
10. Mening consultaties op afspraak	3,44	3,51	3,48
11. Online agenda gekend	1,7	1,57	1,64
12. Beoordeling online agenda	4,17	3,98	4,08
13. Aanwezigheid paramedici	3,61	3,54	3,58
14. Aanwezigheid HAIO	1,01	1	1,01
15. Aanwezigheid stagiairs	1,03	1,03	1,03
16. Gedeeld medisch dossier	3,91	3,92	3,92
17. Voldoende tijd tijdens consultatie	3,97	3,97	3,97
18. Urgenties	3,88	3,85	3,87
19. Tegenstrijdige informatie	3,74	3,59	3,67
20. Snel afspraak	3,94	3,87	3,91
21. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	3,88	3,91	3,89
22. Goede sfeer	3,92	3,97	3,94
23. Preventieve geneeskunde	3,73	3,58	3,66
24. Huisbezoeken	3,84	3,8	3,82
25. Wachttijd wachtzaal	3,81	3,52	3,67
26. Steeds dezelfde arts	3,53	3,43	3,48
27. Telefonisch contact	3,61	3,56	3,59
28. Familie zelfde arts	3,22	2,99	3,11
29. Afwezigheid	3,84	3,73	3,78
30. Schriftelijke informatie praktijkwerking	3,61	3,67	3,64

vraag	praktijk 1		praktijk 2		groepspraktijk	
	<> 2e ronde	<> 3e ronde	<> 2e ronde	<> 3e ronde	<> 2e ronde	<> 3e ronde
1. Kennis organisatie	1,97	1,98	1,97	1,95	1,97	1,97
2. Snel Hulp	3,65	3,65	3,65	3,62	3,65	3,64
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,60	3,40	3,70	3,65	3,65	3,52
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	3,69	3,66	3,64	3,72	3,76	3,68
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,40	3,27	3,81	3,63	3,53	3,46
6. Voldoende tijd tijdens laatste contact	3,68	3,69	3,91	3,93	3,80	3,81
7. Vertrouwen	3,83	3,68	3,89	3,89	3,86	3,78
8. Waarderingscijfer	8,79	8,68	9,00	8,92	8,82	8,81
9. Mening consultaties op afspraak	3,99	3,60	3,74	4,00	3,85	3,83
10. Online agenda gekend	1,76	1,82	1,70	1,84	1,73	1,82
11. Beoordeling online agenda	4,00	4,43	4,12	4,28	4,06	4,34
12. Aanwezigheid paramedici	3,81	3,74	3,66	3,61	3,73	3,69
13. Aanwezigheid HAIO	1,02	1,00	1,00	1,00	1,01	1,00
14. Aanwezigheid stagiairs	1,03	1,39	1,00	1,02	1,01	1,23
15. Voldoende tijd tijdens consultatie	3,94	3,81	3,95	3,98	3,94	3,90
16. Urgenties	3,80	3,74	3,89	3,90	3,85	3,82
17. Tegenstrijdige informatie	3,75	3,67	3,76	3,74	3,76	3,71
18. Snel afspraak	3,57	3,72	3,58	3,63	3,57	3,67
19. Terecht kunnen in de praktijk	3,83	3,94	3,90	3,90	3,87	3,92
20. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	3,79	3,77	3,83	3,77	3,81	3,77
21. Goede sfeer	3,91	3,89	3,82	3,89	3,86	3,86
22. Preventieve geneeskunde	3,86	3,70	3,82	3,87	3,84	3,79
23. Huisbezoeken	3,90	3,88	3,90	3,93	3,90	3,91
24. Wachttijd wachtzaal	3,69	3,70	3,54	3,55	3,61	3,63
25. Steeds dezelfde arts	3,81	3,87	3,83	3,85	3,82	3,86
26. Telefonisch contact	3,66	3,78	3,77	3,92	3,72	3,86
27. Familie zelfde arts	3,94	3,89	3,95	3,98	3,95	3,94
28. Afwezigheid	3,73	3,93	3,86	3,91	3,80	3,92
29. Schriftelijke informatie praktijkwerking	3,40	3,38	3,42	3,74	3,41	3,56

Tabel 3: gemiddelde score per geslacht, enquête 1

vraag	praktijk 1				praktijk 2				praktijk 1+2			
	vrouw		man		vrouw		man		vrouw		man	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	1,89	0,31	1,87	0,34	1,86	0,35	1,97	0,18	1,88	0,33	1,92	0,28
2. Snel hulp	3,59	0,53	3,57	0,57	3,67	0,48	3,77	0,43	3,62	0,51	3,68	0,51
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,60	0,58	3,63	0,49	3,71	0,58	3,77	0,43	3,66	0,58	3,70	0,46
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	3,74	0,45	3,77	0,43	3,76	0,48	3,64	0,49	3,75	0,47	3,71	0,46
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,09	0,94	3,68	0,56	3,65	0,64	3,60	0,62	3,33	0,81	3,63	0,56
6. Voldoende tijd laatste contact	3,68	0,51	3,81	0,40	3,93	0,26	3,87	0,34	3,80	0,42	3,84	0,37
7. Vertrouwen	3,66	0,51	3,77	0,43	3,82	0,39	3,74	0,45	3,74	0,46	3,76	0,43
8. Waarderingscijfer	8,58	0,92	8,66	0,81	8,91	0,94	8,77	0,94	8,74	0,94	8,71	0,87
9. Mening oprichting groepspraktijk	3,60	0,82	3,74	0,77	4,07	0,68	3,90	0,71	3,83	0,79	3,82	0,74
10. Mening consultaties op afspraak	3,34	1,25	3,45	1,18	3,46	1,16	3,58	0,96	3,40	1,21	3,52	1,07
11. Online agenda gekend	1,83	0,38	1,77	0,43	1,62	0,49	1,48	0,51	1,73	0,45	1,63	0,49
12. Beoordeling online agenda	4,30	0,76	4,35	0,71	4,00	0,85	3,94	0,90	4,17	0,81	4,18	0,81
13. Aanwezigheid paramedici	3,70	0,65	3,61	0,72	3,63	0,84	3,38	0,90	3,67	0,75	3,50	0,81
14. Aanwezigheid HAIO	1,02	0,15	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,01	0,10	1,00	0,00
15. Aanwezigheid stagiairs	1,04	0,21	1,00	0,00	1,02	0,14	1,04	0,20	1,03	0,18	1,02	0,14
16. Gedeeld medisch dossier	3,92	0,28	3,94	0,25	3,93	0,26	3,90	0,54	3,92	0,27	3,92	0,42
17. Voldoende tijd tijdens consultatie	3,98	0,13	3,94	0,25	3,95	0,23	4,00	0,00	3,96	0,19	3,97	0,18
18. Urgenties	3,88	0,18	3,87	0,34	3,82	0,48	3,90	0,40	3,85	0,43	3,89	0,37
19. Tegenstrijdige informatie	3,71	0,57	3,77	0,68	3,65	0,74	3,48	1,06	3,68	0,65	3,63	0,89
20. Snel afspraak	3,95	0,22	3,90	0,30	3,88	0,38	3,87	0,34	3,91	0,31	3,89	0,32
21. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	3,88	0,43	3,87	0,34	3,91	0,29	3,90	0,55	3,89	0,36	3,89	0,45
22. Goede sfeer	3,92	0,28	3,94	0,25	3,96	0,19	3,97	0,18	3,94	0,24	3,95	0,22
23. Preventieve geneeskunde	3,63	0,67	3,90	0,31	3,48	0,75	3,76	0,64	3,56	0,71	3,83	0,50
24. Huisbezoeken	3,85	0,41	3,81	0,40	3,77	0,42	3,86	0,35	3,81	0,42	3,83	0,38
25. Wachttijd wachtzaal	3,84	0,41	3,77	0,62	3,52	0,74	3,52	0,77	3,68	0,62	3,65	0,70
26. Steeds dezelfde arts	3,50	0,81	3,55	0,74	3,31	0,83	3,64	0,62	3,41	0,82	3,60	0,68
27. Telefonisch contact	3,61	0,62	3,58	0,50	3,50	0,61	3,67	0,71	3,56	0,61	3,62	0,61
28. Familie zelfde arts	3,13	1,00	3,28	0,96	2,91	1,05	3,13	1,15	3,02	1,03	3,21	1,04
29. Afwezigheid	3,78	0,50	3,93	0,25	3,65	0,65	3,87	0,43	3,72	0,56	3,90	0,35
30. Schriftelijke informatie praktijkwerking	3,52	0,78	3,75	0,52	3,67	0,55	3,67	0,64	3,60	0,68	3,71	0,57

Tabel 4: Gemiddelde score per leeftijdscategorie, enquête 1

vraag	praktijk 1																praktijk 2																praktijk 1+2															
	12 t.e.m. 17 j		18 t.e.m. 24 j		25 t.e.m. 34 j		35 t.e.m. 44 j		45 t.e.m. 54 j		55 t.e.m. 64 j		65 t.e.m. 74 j		≥ 75 j		12 t.e.m. 17 j		18 t.e.m. 24 j		25 t.e.m. 34 j		35 t.e.m. 44 j		45 t.e.m. 54 j		55 t.e.m. 64 j		65 t.e.m. 74 j		≥ 75 j		12 t.e.m. 17 j		18 t.e.m. 24 j		25 t.e.m. 34 j		35 t.e.m. 44 j		45 t.e.m. 54 j		55 t.e.m. 64 j		65 t.e.m. 74 j		≥ 75 j	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	2,00	0,00	1,75	0,50	1,83	0,38	1,92	0,27	1,89	0,32	1,80	0,42	2,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	1,71	0,49	1,92	0,28	1,81	0,40	1,96	0,20	2,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	1,80	0,45	1,80	0,41	1,92	0,27	1,84	0,37	1,91	0,28	2,00	0,00	2,00	0,00
2. Snel hulp	3,50	0,71	3,00	0,82	3,56	0,51	3,70	0,47	3,58	0,51	3,50	0,76	3,71	0,49	3,25	0,50	3,00	0,00	4,00	0,00	3,57	0,54	3,85	0,38	3,58	0,50	3,75	0,44	3,75	0,46	4,00	0,00	3,33	0,58	3,20	0,84	3,56	0,51	3,75	0,44	3,58	0,50	3,69	0,54	3,73	0,46	3,63	0,52
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,50	0,71	3,50	0,58	3,71	0,47	3,61	0,58	3,59	0,62	3,38	0,52	3,80	0,45	3,75	0,50	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,91	0,30	3,54	0,72	3,75	0,44	3,67	0,50	4,00	0,00	3,67	0,58	3,50	0,58	3,80	0,41	3,71	0,52	3,56	0,67	3,66	0,48	3,71	0,47	3,88	0,35
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	4,00	0,00	4,00	0,00	3,67	0,50	3,86	0,36	3,79	0,43	3,50	0,71	3,71	0,49	3,50	0,58	/	/	4,00	0,00	3,60	0,55	3,70	0,48	3,55	0,61	3,83	0,38	3,75	0,46	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,64	0,50	3,79	0,42	3,65	0,54	3,74	0,51	3,73	0,46	3,67	0,52
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,50	0,71	3,00	1,00	3,11	0,93	2,70	0,92	3,41	0,80	3,60	0,70	3,87	0,35	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,82	0,41	3,71	0,61	3,55	0,51	3,31	0,95	3,83	0,41	4,00	0,00	3,50	0,71	3,25	0,96	3,31	0,86	3,13	0,94	3,38	0,72	3,58	0,61	3,71	0,47	3,87	0,35
6. Voldoende tijd laatste contact	4,00	0,00	3,75	0,50	3,83	0,38	3,64	0,56	3,68	0,48	3,70	0,48	3,75	0,46	3,75	0,50	3,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,92	0,28	3,89	0,32	3,92	0,28	3,89	0,33	4,00	0,00	3,67	0,58	3,80	0,45	3,88	0,33	3,73	0,50	3,80	0,40	3,86	0,36	3,82	0,39	3,87	0,35
7. Vertrouwen	4,00	0,00	3,75	0,50	3,72	0,46	3,61	0,50	3,79	0,54	3,70	0,48	3,75	0,46	3,75	0,50	4,00	0,00	4,00	0,00	3,86	0,00	3,92	0,28	3,63	0,49	3,80	0,41	3,89	0,33	4,00	0,00	4,00	0,00	3,80	0,45	3,76	0,44	3,71	0,46	3,70	0,51	3,77	0,43	3,82	0,39	3,86	0,38
8. Waarderingscijfer	8,75	0,35	8,50	0,58	8,50	0,71	8,50	0,96	8,61	0,92	8,55	0,90	9,00	0,93	9,00	1,41	9,00	0,00	7,00	0,00	9,00	0,82	8,92	1,04	8,56	0,96	8,92	0,78	9,11	1,05	9,75	0,50	8,83	0,29	8,20	0,84	8,64	0,76	8,63	0,99	8,58	0,93	8,81	0,82	9,06	0,97	9,38	1,06
9. Mening oprichting groepspraktijk	4,00	0,00	3,75	0,96	3,83	0,79	3,50	0,88	3,42	0,77	3,70	1,06	4,00	0,58	3,00	0,00	4,00	0,00	5,00	0,00	4,00	0,58	4,00	0,74	4,11	0,75	3,92	0,64	4,00	0,71	3,75	0,96	4,00	0,00	4,00	1,00	3,88	0,73	3,65	0,86	3,83	0,83	3,86	0,77	4,00	0,63	3,38	0,74
10. Mening consultaties op afspraak	3,50	0,21	2,75	0,96	3,50	1,10	3,61	1,23	3,21	1,36	3,20	1,55	3,50	0,93	2,75	0,96	3,00	0,00	5,00	0,73	3,43	1,51	3,69	1,11	3,48	1,12	3,40	1,00	3,44	1,13	3,75	0,96	3,33	1,53	3,20	1,30	3,48	1,19	3,63	1,18	3,36	1,22	3,34	1,16	3,47	1,01	3,25	1,04
11. Online agenda gekend	2,00	0,00	2,00	0,00	1,83	0,38	1,82	0,39	1,79	0,42	1,80	0,42	1,88	0,35	1,50	0,58	2,00	0,00	2,00	0,00	1,57	0,54	1,77	0,44	1,78	0,42	1,52	0,51	1,00	0,00	1,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	1,76	0,44	1,80	0,40	1,78	0,42	1,60	0,50	1,41	0,51	1,25	0,46
12. Beoordeling online agenda	3,00	0,00	4,25	0,96	4,20	0,78	4,48	0,67	4,40	0,74	4,38	0,74	4,29	0,49	3,50	0,71	3,00	0,00	4,00	0,00	4,25	0,50	4,09	0,94	3,81	0,93	4,13	0,83	/	/	/	/	3,00	0,00	4,20	0,84	4,21	0,71	4,35	0,77	4,06	0,89	4,22	0,80	4,25	0,46	3,50	0,71
13. Aanwezigheid paramedici	3,00	0,00	3,25	0,50	3,67	0,59	3,74	0,66	3,84	0,69	4,00	0,87	3,25	0,46	3,25	0,50	3,00	0,00	3,00	0,00	4,29	0,76	3,00	0,95	3,59	0,80	3,45	0,74	3,78	0,97	4,00	1,41	3,00	0,00	3,20	0,45	3,84	0,69	3,51	0,82	3,70	0,76	3,61	0,80	3,53	0,80	3,50	0,84
14. Aanwezigheid HAIO	1,50	0,71	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,50	0,71	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
15. Aanwezigheid stagiairs	1,00	0,00	1,33	0,58	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,13	0,35	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	1,17	0,41	1,00	0,00	1,00	0,00	1,05	0,22	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,25	0,50	1,05	0,22	1,00	0,00	1,00	0,00	1,03	0,18	1,06	0,25	1,00	0,00
16. Gedeeld medisch dossier	4,00	0,00	4,00	0,00	3,83	0,38	3,89	0,32	4,00	0,00	3,90	0,32	3,88	0,35	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,62	0,87	3,96	0,19	3,96	0,20	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,88	0,33	3,80	0,56	3,98	0,15	3,94	0,24	3,94	0,24	4,00	0,00
17. Voldoende tijd tijdens consultatie	4,00	0,00	4,00	0,00	3,89	0,32	3,96	0,19	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,96	0,19	4,00	0,00	3,78	0,44	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,92	0,28	3,98	0,16	3,98	0,15	4,00	0,00	3,88	0,33	4,00	0,00
18. Urgenties	4,00	0,00	3,75	0,50	3,72	0,46	3,93	0,26	3,84	0,50	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,43	0,98	3,77	0,60	3,89	0,32	3,96	0,20	3,78	0,44	4,00	0,00	4,00	0,00	3,80	0,45	3,64	0,64	3,88	0,40	3,87	0,40	3,97	0,17	3,88	0,33	4,00	0,00
19. Tegenstrijdige informatie	4,00	0,00	4,00	0,00	3,44	0,62	3,85	0,36	3,67	0,77	3,70	0,95	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,67	0,52	3,50	0,91	3,50	1,03	3,52	0,95	3,89	0,33	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,50	0,59	3,74	0,60	3,57	0,93	3,58	0,94	3,94	0,24	4,00	0,00
20. Snel afspraak	4,00	0,00	4,00	0,00	3,83	0,38	3,96	0,19	3,95	0,23	4,00	0,00	3,88	0,35	4,00	0,00	3,00	0,00	4,00	0,00	3,71	0,49	3,92	0,28	3,85	0,46	3,92	0,28	3,89	0,33	4,00	0,00	3,67	0,58	4,00	0,00	3,80	0,41	3,95	0,22	3,89	0,38	3,94	0,24	3,88	0,33	4,00	0,00
21. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	4,00	0,00	4,00	0,00	3,59	0,71	3,95_6	0,19	3,95	0,23	3,90	0,32	3,88	0,35	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,69	0,86	3,96	0,19	3,96	0,20	3,89	0,33	3,75	0,50	4,00	0,00	4,00	0,00	3,71	0,62	3,88	0,51	3,96	0,21	3,94	0,24	3,88	0,33	3,87	0,35
22. Goede sfeer	4,00	0,00	4,00	0,00	3,67	0,49	4,00	0,00	3,95	0,23	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,86	0,38	4,00	0,00	3,96	0,19	4,00	0,00	3,89	0,33	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,72	0,46	4,00	0,00	3,96	0,21	4,00	0,00	3,94	0,24	4,00	0,00
23. Preventieve geneeskunde	4,00	0,00	4,00	0,00	3,44	0,51	3,64	0,83	3,79	0,42	4,00	0,00	4,00	0,00	3,75	0,50	3,00	0,00	4,00	0,00	3,57	0,54	3,73	0,47	3,22	0,97	3,83	0,49	3,67	0,50	4,00	0,00	3,67	0,58	4,00	0,00	3,48	0,51	3,67	0,74	3,46	0,84	3,88	0,42	3,82	0,39	3,87	0,35
24. Huisbezoeken	3,50	0,71	4,00	0,00	3,56	0,51	3,92	0,28	3,95	0,40	3,89	0,30	3,88	0,35	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,57	0,64	3,92	0,90	3,69	0,47	3,87	0,34	3,89	0,33	4,00	0,00	3,50	0,71	4,00	0,00	3,56	0,51	3,92	0,28	3,80	0,46	3,88	0,34	3,88	0,33	4,00	0,00
25. Wachttijd wachtzaal	4,00	0,00	3,75	0,50	3,71	0,47	3,79	0,50	3,89	0,32	0,70	0,95	4,00	0,00	4,00	0,00	3,00	0,00	4,00	0,00	0,43	0,54	3,38	0,77	3,44	0,89	3,52	0,77	3,78	0,44	4,00	0,00	3,67	0,58	3,80	0,45	3,63	0,50	3,66	0,62	3,62	0,75	3,57	0,82	3,88	0,33	4,00	0,00
26. Steeds dezelfde arts	4,00	0,00	3,25	0,96	3,25	0,86	3,67	0,68	3,50	0,79	3,33	1,12	3,75	0,46	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	3,14	0,69	3,38	0,87	3,26	0,90	3,57	0,66	3,83	0,41	4,00	0,00	4,00	0,00	3,20	0,84	3,22	0,80	3,58	0,75	3,36	0,86	3,50	0,80	3,79	0,43	4,00	0,00
27. Telefonisch contact	4,00	0,00	3,75	0,50	0,22	0,73	3,75	0,44	3,58	0,61	3,80	0,42	3,63	0,52	3,75	0,50	4,00	0,00	3,00	0,00	3,43	0,54	3,69	0,48	3,54	0,65	3,57	0,73	3,38	0,92	4,00	0,00	4,00	0,00	3,60	0,55	3,28	0,68	3,73	0,45	3,56	0,62	3,64	0,65	3,50	0,73	0,86	0,80
28. Familie zelfde arts	3,00	1,41	4,00	0,00	3,00	1,08	3,30	0,91	3,25	1,00	3,00	1,32	3,63	0,52	2,50	0,71	/	/	3,00	0,00	3,29	0,76	3,00	1,15	2,92	1,06	2,94	1,16	2,83	1,47	4,00	0,00	3,00	1,41	3,50	0,71	3,10	0,97	3,20	0,99	3,05	1,04	2,96	1,19	3,29	1,07	3,00	1,00
29. Afwezigheid	4,00	0,00	4,00	0,00	3,53	0,51	3,85	0,46	3,95	0,23	3,87	0,35	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,71	0,49	3,77	0,44	3,50	0,81	3,88	0,44	3,78	0,44	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,58	0,50	3,82	0,45	3,69	0,67	3,88	0,42	3,88	0,33	4,00	0,00
30. Schriftelijke informatie praktijkwerking	4,00	0,00	3,50	0,71	3,33	0,90	3,64	0,76	3,63	0,60	3,78	0,67	3,63	0,51	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	3,57	0,79	3,67	0,49	3,54	0,66	3,86	0,36	3,63	0,74	4,00	0,00	4,00	0,00	3,33	0,58	3,41	0,85	3,65	0,68	3,58	0,63	3,83	0,46	3,62	0,62	4,00	0,00

Tabel 5: Gemiddelde score per opleidingsniveau, enquête 1

vraag	praktijk 1										praktijk 2										praktijk 1+2									
	geen diploma of lager onderwijs		lager middelbaar		middelbaar of 7e jaar		hogeschool		universiteit		geen diploma of lager onderwijs		lager middelbaar		middelbaar of 7e jaar		hogeschool		universiteit		geen diploma of lager onderwijs		lager middelbaar		middelbaar of 7e jaar		hogeschool		universiteit	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	2,00	0,00	1,71	0,47	1,84	0,37	2,00	0,00	2,00	0,00	1,82	0,41	1,80	0,41	1,93	0,25	1,95	0,22	2,00	0,00	1,87	0,35	1,76	0,43	1,88	0,33	1,98	0,15	2,00	0,00
2. Snel hulp	3,25	0,50	3,38	0,65	3,56	0,56	3,67	0,48	3,75	0,45	3,70	0,48	3,72	0,46	3,79	0,41	3,50	0,51	4,00	0,00	3,57	0,51	3,58	0,56	3,66	0,51	3,59	0,50	3,82	0,39
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,75	0,50	3,50	0,52	3,48	0,62	3,76	0,44	3,82	0,41	3,64	0,92	3,63	0,50	3,79	0,41	3,73	0,45	4,00	0,00	3,67	0,82	3,58	0,50	3,63	0,55	3,75	0,44	3,88	0,34
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	3,50	0,58	3,64	0,51	3,77	0,51	0,79	0,43	3,71	0,49	3,71	0,76	3,78	0,43	3,77	0,43	3,57	0,51	3,60	0,55	0,64	0,67	3,72	0,46	3,77	0,47	3,68	0,48	3,67	0,49
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	4,00	0,00	3,38	0,65	3,15	0,87	3,50	0,73	2,88	1,36	3,86	0,38	3,75	0,45	3,50	0,75	3,68	0,58	4,00	0,00	3,85	0,38	3,61	0,62	3,28	0,76	3,47	0,68	3,08	1,17
6. Voldoende tijd laatste contact	4,00	0,00	3,71	0,47	3,66	0,53	3,76	0,44	3,75	0,45	3,82	0,41	4,00	0,00	3,94	0,25	3,80	0,41	4,00	0,00	3,87	0,35	3,88	0,33	3,78	0,45	3,78	0,42	3,82	0,39
7. Vertrouwen	4,00	0,00	3,93	0,27	3,61	0,55	3,68	0,48	3,75	0,45	3,73	0,47	3,95	0,22	3,80	0,41	3,60	0,50	4,00	0,00	3,80	0,41	3,94	0,24	3,69	0,50	3,64	0,48	3,82	0,39
8. Waarderingscijfer	8,75	0,96	8,68	0,46	8,37	0,94	8,65	0,79	9,08	1,08	9,40	1,08	9,17	0,22	8,77	0,92	8,40	0,99	9,00	0,71	9,21	1,05	8,95	0,60	8,55	0,95	8,53	0,89	9,06	0,97
9. Mening oprichting groepspraktijk	3,00	0,82	3,38	0,87	3,50	0,73	3,72	0,89	4,17	0,72	3,82	0,75	4,20	0,70	3,77	0,63	4,25	0,72	4,20	0,45	3,60	0,83	3,88	0,86	3,62	0,69	3,96	0,85	4,18	0,64
10. Mening consultaties op afspraak	2,50	1,29	3,14	1,29	3,00	1,29	3,84	0,85	4,17	0,94	3,18	1,40	3,00	1,00	3,57	1,01	3,85	0,99	4,40	0,55	3,00	1,36	3,06	1,12	3,25	1,20	3,84	0,90	4,24	0,83
11. Online agenda gekend	1,00	0,00	1,79	0,43	1,79	0,41	1,96	0,20	1,92	0,29	1,18	0,41	1,35	0,49	1,68	0,48	1,80	0,41	1,80	0,45	1,13	0,35	1,53	0,51	1,74	0,44	1,89	0,32	1,88	0,33
12. Beoordeling online agenda	3,00	0,00	3,80	0,92	4,13	0,73	4,58	0,50	4,73	0,47	3,67	0,58	3,75	0,71	3,68	1,00	4,41	0,62	4,50	0,58	3,50	0,58	3,78	0,81	3,94	0,87	4,51	0,55	4,67	0,49
13. Aanwezigheid paramedici	3,50	0,58	3,46	0,66	3,43	0,56	4,04	0,68	3,92	0,67	3,70	1,06	3,58	0,84	3,36	0,91	3,68	0,82	3,60	0,55	3,64	0,93	3,53	0,76	3,40	0,73	3,89	0,75	3,82	0,64
14. Aanwezigheid HAIO	1,00	0,00	1,08	0,29	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,04	0,19	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
15. Aanwezigheid stagiairs	1,00	0,00	1,09	0,30	1,04	0,20	1,00	0,00	1,00	0,00	1,14	0,38	1,00	0,00	1,00	0,00	1,06	0,24	1,00	0,00	1,10	0,32	1,04	0,20	1,02	0,14	1,03	0,16	1,00	0,00
16. Gedeeld medisch dossier	4,00	0,00	3,93	0,27	3,92	0,27	3,88	0,33	3,92	0,29	4,00	0,00	3,95	0,22	3,87	0,56	3,95	0,22	3,80	0,45	4,00	0,00	3,94	0,24	3,90	0,43	3,91	0,29	3,88	0,33
17. Voldoende tijd tijdens consultatie	4,00	0,00	3,93	0,27	3,95	0,23	4,00	0,00	4,00	0,00	3,91	0,30	3,90	0,31	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,93	0,26	3,91	0,29	3,97	0,17	4,00	0,00	4,00	0,00
18. Urgenties	4,00	0,00	3,86	0,36	3,87	0,34	3,96	0,20	3,75	0,62	4,00	0,00	3,85	0,37	3,97	0,18	3,65	0,67	3,60	0,89	4,00	0,00	3,85	0,36	3,91	0,29	3,82	0,49	3,71	0,69
19. Tegenstrijdige informatie	4,00	0,00	3,85	0,38	3,69	0,67	3,71	0,69	3,75	0,45	3,90	0,32	3,53	0,87	3,57	1,04	3,53	0,84	3,60	0,55	3,92	0,28	3,67	0,71	3,64	0,85	3,63	0,76	3,71	0,47
20. Snel afspraak	3,75	0,50	3,93	0,27	3,95	0,23	3,96	0,20	3,92	0,29	3,91	0,30	3,90	0,31	3,90	0,40	3,80	0,41	3,80	0,48	3,87	0,35	3,91	0,29	3,93	0,31	3,89	0,32	3,88	0,33
21. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	3,75	0,50	3,93	0,27	3,89	0,39	3,92	0,28	3,75	0,62	4,00	0,00	3,85	0,37	3,87	0,56	4,00	0,00	3,80	0,45	3,93	0,27	3,88	0,33	3,88	0,47	3,95	0,21	3,76	0,56
22. Goede sfeer	3,75	0,50	3,93	0,27	3,92	0,27	4,00	0,00	3,83	0,39	4,00	0,00	3,95	0,22	4,00	0,00	3,95	0,22	3,80	0,45	3,93	0,26	3,94	0,24	3,96	0,21	3,98	0,15	3,82	0,39
23. Preventieve geneeskunde	3,75	0,50	3,92	0,28	3,61	0,77	3,76	0,44	3,83	0,39	3,73	0,47	3,61	0,70	3,48	0,91	3,55	0,61	3,80	0,45	3,73	0,46	3,74	0,58	3,55	0,83	3,67	0,52	3,82	0,39
24. Huisbezoeken	4,00	0,00	3,79	0,43	3,86	0,35	3,87	0,46	3,73	0,47	4,00	0,00	3,83	0,38	3,83	0,38	3,68	0,48	3,60	0,55	4,00	0,00	3,81	0,40	3,85	0,36	3,79	0,47	3,69	0,48
25. Wachttijd wachtzaal	4,00	0,00	3,64	0,84	3,78	0,48	3,88	0,33	3,91	0,30	3,91	0,30	3,50	0,76	3,55	0,72	3,40	0,88	3,00	0,71	3,93	0,26	3,56	0,79	3,68	0,61	3,67	0,67	3,63	0,62
26. Steeds dezelfde arts	4,00	0,00	3,85	0,38	3,42	0,81	3,42	0,97	3,64	0,51	3,78	0,44	3,63	0,60	3,43	0,88	3,16	0,83	3,00	0,71	3,85	0,38	3,72	0,52	3,42	0,83	3,30	0,91	3,44	0,63
27. Telefonisch contact	4,00	0,00	3,86	0,36	3,53	0,65	3,68	0,48	3,33	0,65	3,64	0,67	3,55	0,83	3,64	0,56	3,39	0,61	3,60	0,55	3,73	0,59	3,68	0,68	3,58	0,61	3,56	0,55	3,41	0,62
28. Familie zelfde arts	3,25	0,96	3,31	0,95	3,17	1,05	3,05	1,07	3,60	0,52	3,43	1,13	3,19	0,98	2,72	1,31	3,00	0,87	3,00	0,71	3,36	1,03	3,24	0,95	2,96	1,19	3,03	0,97	3,40	0,63
29. Afwezigheid	4,00	0,00	3,83	0,39	3,92	0,28	3,83	0,39	3,58	0,67	4,00	0,00	3,80	0,52	3,79	0,49	3,45	0,83	3,60	0,55	4,00	0,00	3,81	0,47	3,86	0,39	3,65	0,65	3,59	0,62
30. Schriftelijke informatie praktijkwerking	4,00	0,00	3,83	0,39	3,68	0,64	3,55	0,67	3,18	1,08	3,89	0,33	3,83	0,38	3,82	0,48	3,25	0,64	3,20	0,84	3,92	0,28	3,83	0,38	3,74	0,57	3,42	0,68	3,19	0,98

Tabel 6: Gemiddelde score per geboorteland, enquête 1

vraag	praktijk 1																praktijk 2																praktijk 1+2															
	België		Marokko		Frankrijk		Turkije		Duitsland		Nederland		Polen		Andere		België		Marokko		Frankrijk		Turkije		Duitsland		Nederland		Polen		Andere		België		Marokko		Frankrijk		Turkije		Duitsland		Nederland		Polen		Andere	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	189	0,32	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2,00	0,00	191	0,29	/	/	2,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	190	0,31	/	0,00	2,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	2,00	0,00
2. Snel hulp	3,58	0,54	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	3,71	0,49	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,64	0,51	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,61	0,54	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,74	0,52	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,68	0,53	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	3,73	0,49	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,71	0,49	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,72	0,48	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,31	0,83	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00	3,64	0,63	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,44	0,73	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	2,50	0,00
6. Voldoende tijd laatste contact	3,72	0,48	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,91	0,29	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,81	0,41	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
7. Vertrouwen	3,72	0,48	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	3,79	0,41	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,75	0,45	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00
8. Waarderingscijfer	8,59	0,88	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	9,00	0,00	8,86	0,93	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	8,72	0,92	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	9,00	0,00
9. Mening oprichting groepspraktijk	3,63	0,81	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2,00	0,00	4,00	0,69	/	/	5,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,81	0,78	/	/	5,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	2,00	0,00
10. Mening consultaties op afspraak	3,40	1,21	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00	3,51	1,09	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,45	1,15	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00
11. Online agenda gekend	1,82	0,39	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2,00	0,00	1,57	0,50	/	/	2,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1,70	0,46	/	0,00	2,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	2,00	0,00
12. Beoordeling online agenda	4,31	0,74	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,18	0,80	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
13. Aanwezigheid paramedici	3,68	0,67	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	3,53	0,86	/	/	5,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,61	0,76	/	/	5,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00
14. Aanwezigheid HAIO	1,01	0,12	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1,01	0,08	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00
15. Aanwezigheid stagiairs	1,03	0,17	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00	1,03	0,17	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1,03	0,17	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00
16. Gedeeld medisch dossier	3,91	0,28	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,92	0,38	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,92	0,33	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
17. Voldoende tijd tijdens consultatie	3,97	0,18	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,98	0,15	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,97	0,17	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
18. Urgenties	3,89	0,35	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	3,85	0,45	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,87	0,40	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00
19.2(Tegenstrijdige informatie	3,75	0,60	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	3,95	0,87	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,67	0,74	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00
20. Snel afspraak	3,93	0,25	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,87	0,37	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,90	0,31	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
21. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	3,88	0,39	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,91	0,40	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,89	0,39	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
22. Goede sfeer	3,92	0,27	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,97	0,19	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,94	0,23	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
23. Preventieve geneeskunde	3,73	0,58	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,57	0,72	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,66	0,65	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
24. Huisbezoeken	3,85	0,39	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	3,80	0,40	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,83	0,36	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00
25. Wachttijd wachtzaal	3,82	0,49	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	3,51	0,75	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,67	0,65	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00
26. Steeds dezelfde arts	3,54	0,78	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	3,52	0,78	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,48	0,78	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00
27. Telefonisch contact	3,62	0,57	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	3,56	0,65	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,59	0,61	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00
28. Familie zelfde arts	3,22	0,98	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,01	1,06	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,12	1,02	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
29. Afwezigheid	3,84	0,40	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,72	0,59	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,78	0,50	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
30. Schriftelijke informatie praktijkwerking	3,61	0,70	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,67	0,58	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,64	0,64	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00

Tabel 7 : Rangorde verwachtingen

rangorde	stelling	gemiddelde	st. dev.
n° 1	Tijdens de consultatie dient een huisarts voldoende tijd te hebben om te luisteren, te praten en dingen uit te leggen	3,97	0,18
n° 2	Er moet een goede relatie zijn tussen de huisarts en zijn/haar collega's of medewerkers	3,94	0,23
n° 3	Indien mijn huisarts samenwerkt met andere huisartsen moet mijn dossier beschikbaar zijn voor de andere artsen zodat zij over alle nodige gegevens beschikken	3,92	0,33
n° 4	Het moet mogelijk zijn om bij een huisarts een afspraak op korte termijn te kunnen maken	3,91	0,31
n° 5	Een huisarts moet weten wat zijn collega huisarts bij mij reeds gedaan en gezegd heeft	3,89	0,39
n° 6	In noodsituaties moet een huisarts snel kunnen ingrijpen	3,87	0,40
n° 7	Een huisarts moet bereid zijn huisbezoeken te doen	3,82	0,40
n° 8	Een huisarts moet me op de hoogte brengen bij welke arts ik terecht kan indien hij/zij afwezig is	3,78	0,50
n° 9	Een huisarts en andere gezondheidsmedewerkers mogen geen tegenstrijdige informatie geven	3,67	0,74
n° 10	Wanneer ik een afspraak heb gemaakt, moet ik niet lang in de wachtzaal wachten	3,67	0,64
n° 11	Een huisarts moet niet alleen ziekten genezen maar ze ook voorkomen	3,66	0,65
n° 12	Een huisarts moet schriftelijke informatie geven over de openingsuren, het telefoonnummer en andere praktische regelingen van de huisartsenpraktijk	3,64	0,64
n° 13	Het moet eenvoudig zijn om de huisarts aan de telefoon te kunnen spreken	3,59	0,61
n° 14	Het moet mogelijk zijn om steeds dezelfde arts te kunnen raadplegen	3,48	0,77
n° 15	Mijn hele familie moet bij dezelfde huisarts terecht kunnen	3,11	1,03

Tabel 8: Frequenties geslacht, leeftijd, diploma en geboorteland enquête 2

praktijk 1

geslacht	aantal	%
vrouw	54	58,1
man	27	29,0
geen antwoord	12	12,9
	93	100

leeftijd	aantal	%
12 - 17	3	3,23
18 - 24	7	7,53
25 - 34	15	16,13
35 - 44	17	18,28
45 - 54	18	19,35
55 - 64	10	10,75
64 - 75	6	6,45
≥ 75	4	4,30
geen antwoord	13	13,98
	93	

diploma	aantal	%
geen/lager onderwijs	8	8,60
lager middelbaar	16	17,20
middelbaar/ 7e jaar	28	30,11
hogeschool	23	24,73
universiteit	5	5,38
geen antwoord	13	13,98
	93	100,00

geboorteland	aantal	%
België	75	80,65
Marokko	1	1,08
Frankrijk	0	0,00
Turkije	1	1,08
Duitsland	0	0,00
Nederland	0	0,00
Polen	1	1,08
Andere	2	2,15
geen antwoord	13	13,98
	93	100,00

praktijk 2

geslacht	aantal	%
vrouw	56	59,57
man	36	38,30
geen antwoord	2	2,13
	94	100,00

leeftijd	aantal	%
12 - 17	1	1,06
18 - 24	9	9,57
25 - 34	16	17,02
35 - 44	19	20,21
45 - 54	25	26,60
55 - 64	16	17,02
64 - 75	6	6,38
≥ 75	2	2,13
geen antwoord	0	0,00
	94	

diploma	aantal	%
geen/lager onderwijs	10	10,64
lager middelbaar	17	18,09
middelbaar/ 7e jaar	44	46,81
hogeschool	21	22,34
universiteit	2	2,13
geen antwoord	0	0,00
	94	100,00

geboorteland	aantal	%
België	91	96,81
Marokko	0	0,00
Frankrijk	0	0,00
Turkije	1	1,06
Duitsland	0	0,00
Nederland	0	0,00
Polen	0	0,00
Andere	2	2,13
geen antwoord	0	0,00
	94	100,00

groepspraktijk

geslacht	aantal	%
vrouw	110	58,82
man	63	33,69
geen antwoord	14	7,49
	187	100,00

leeftijd	aantal	%
12 - 17	4	2,14
18 - 24	16	8,56
25 - 34	31	16,58
35 - 44	36	19,25
45 - 54	43	22,99
55 - 64	26	13,90
64 - 75	12	6,42
≥ 75	6	3,21
geen antwoord	13	6,95
	187	100,00

diploma	aantal	%
geen/lager onderwijs	18	9,63
lager middelbaar	33	17,65
middelbaar/ 7e jaar	72	38,50
hogeschool	44	23,53
universiteit	7	3,74
geen antwoord	13	6,95
	187	100,00

geboorteland	aantal	%
België	166	88,77
Marokko	1	0,53
Frankrijk	0	0,00
Turkije	2	1,07
Duitsland	0	0,00
Nederland	0	0,00
Polen	1	0,53
Andere	4	2,14
geen antwoord	13	6,95
	187	100,00

Tabel 9: Gemiddelde score per geslacht, enquête 2

vraag	praktijk 1				praktijk 2				groepspraktijk			
	vrouw		man		vrouw		man		vrouw		man	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	1,98	0,14	2,00	0,00	1,93	0,26	2,03	0,17	1,95	0,21	2,00	0,13
2. Snel Hulp	3,60	0,66	3,59	0,57	3,71	0,53	3,54	0,66	3,60	0,66	3,59	0,57
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,66	0,48	3,50	0,67	3,66	0,53	3,73	0,45	3,66	0,50	3,63	0,56
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	3,68	0,47	3,71	0,61	3,65	0,64	3,60	0,62	3,74	0,44	3,77	0,49
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,40	0,80	3,40	0,82	3,65	0,64	3,60	0,62	3,53	0,73	3,52	0,71
6. Voldoende tijd tijdens laatste contact	3,72	0,56	3,58	0,70	3,88	0,38	3,97	0,17	3,80	0,49	3,81	0,51
7. Vertrouwen	3,80	0,49	3,89	0,32	3,86	0,35	3,94	0,23	3,83	0,43	3,92	0,27
8. Waarderingscijfer	8,63	1,03	8,52	0,98	8,91	0,94	9,18	0,81	8,78	0,99	8,89	0,94
9. Mening consultaties op afspraak	4,11	1,37	3,73	0,92	3,70	1,01	3,86	0,85	3,70	1,01	3,86	0,85
10. Online agenda gekend	1,83	0,64	1,63	0,49	1,71	0,46	1,67	0,48	1,77	0,56	1,65	0,48
11. Beoordeling online agenda	4,02	0,97	3,94	0,87	4,08	0,74	4,12	0,67	4,05	0,86	4,05	0,75
12. Aanwezigheid paramedici	3,88	0,79	3,65	0,89	3,73	0,73	3,51	0,70	3,80	0,76	3,57	0,78
13. Aanwezigheid HAIO	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
14. Aanwezigheid stagiairs	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
15. Voldoende tijd tijdens consultatie	3,94	0,23	3,92	0,27	3,95	0,30	3,94	0,24	3,94	0,23	3,93	0,25
16. Urgenties	3,86	0,35	3,68	0,57	3,88	0,40	3,88	0,43	3,87	0,37	3,79	0,50
17. Tegenstrijdige informatie	3,80	0,56	3,62	0,65	3,82	0,45	3,68	0,75	3,81	0,51	3,66	0,71
18. Snel afspraak	3,57	0,69	3,56	0,64	3,46	0,69	3,77	0,69	3,52	0,69	3,68	0,67
19. Terecht kunnen in de praktijk	3,88	0,33	3,70	0,73	3,90	0,31	3,90	0,31	3,89	0,32	3,82	0,52
20. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	3,85	0,42	3,62	0,72	3,79	0,61	3,88	0,33	3,82	0,52	3,79	0,52
21. Goede sfeer	3,94	0,23	3,82	0,39	3,87	0,34	3,77	0,65	3,90	0,30	3,79	0,56
22. Preventieve geneeskunde	3,90	0,30	3,78	0,42	3,80	0,41	3,84	0,37	3,85	0,36	3,82	0,39
23. Huisbezoeken	3,93	0,33	3,84	0,37	3,91	0,29	3,88	0,33	3,92	0,31	3,86	0,35
24. Wachttijd wachtzaal	3,70	0,54	3,68	0,56	3,52	0,66	3,59	0,74	3,61	0,61	3,63	0,67
25. Steeds dezelfde arts	3,77	0,47	3,88	0,34	3,78	0,46	3,89	0,52	3,78	0,46	3,88	0,45
26. Telefonisch contact	3,66	0,79	3,65	0,59	3,81	0,45	3,73	0,69	3,74	0,63	3,70	0,65
27. Familie zelfde arts	4,00	0,00	3,82	0,50	4,00	0,00	3,87	0,57	4,00	0,00	3,85	0,54
28. Afwezigheid	3,70	0,82	3,78	0,67	3,89	0,31	3,79	0,68	3,80	0,61	3,79	0,67
29. Schriftelijke informatie praktijkwerking	3,38	1,07	3,45	0,76	3,47	0,94	3,32	1,02	3,42	1,00	3,37	0,91

Tabel 10: Gemiddelde score per leeftijdscategorie, enquête 2

vraag	praktijk 1																praktijk 2																groepspraktijk															
	12 t.e.m. 17 j		18 t.e.m. 24 j		25 t.e.m. 34 j		35 t.e.m. 44 j		45 t.e.m. 54 j		55 t.e.m. 64 j		65 t.e.m. 74 j		≥ 75 j		12 t.e.m. 17 j		18 t.e.m. 24 j		25 t.e.m. 34 j		35 t.e.m. 44 j		45 t.e.m. 54 j		55 t.e.m. 64 j		65 t.e.m. 74 j		≥ 75 j		12 t.e.m. 17 j		18 t.e.m. 24 j		25 t.e.m. 34 j		35 t.e.m. 44 j		45 t.e.m. 54 j		55 t.e.m. 64 j		65 t.e.m. 74 j		≥ 75 j	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	2,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	1,94	0,24	2,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	1,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	1,95	0,23	1,96	0,20	1,94	0,25	2,17	0,41	2,00	0,00	1,75	0,50	2,00	0,00	2,00	0,00	1,94	0,23	1,98	0,15	1,96	0,20	2,08	0,29	2,00	0,00
2. Snel Hulp	3,67	0,58	3,14	1,07	3,60	0,63	3,65	0,61	3,71	0,59	3,70	0,48	3,33	0,52	3,75	0,50	3,00	0,00	3,89	0,33	3,75	0,45	3,68	0,58	3,72	0,61	3,20	0,68	3,67	0,52	4,00	0,00	3,67	0,58	3,14	1,07	3,60	0,63	3,65	0,61	3,71	0,59	3,70	0,48	3,33	0,52	3,75	0,50
3. Wegwijs bij verwijzingen	4,00	0,00	2,75	0,96	3,78	0,44	3,67	0,49	3,67	0,49	3,43	0,54	3,67	0,52	3,50	0,58	/	/	4,00	0,00	3,70	0,48	3,83	0,38	3,55	0,61	3,58	0,52	3,60	0,55	4,00	0,00	4,00	0,00	3,50	0,85	3,74	0,45	3,77	0,43	3,60	0,55	3,53	0,51	3,64	0,51	3,67	0,52
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	3,00	0,00	3,50	0,58	3,75	0,46	3,67	0,49	3,83	0,39	3,33	0,82	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,82	0,41	3,71	0,61	3,55	0,51	3,31	0,95	3,83	0,41	4,00	0,00	3,00	0,00	3,67	0,50	3,88	0,33	3,79	0,41	3,73	0,45	3,59	0,62	3,91	0,30	4,00	0,00
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,67	0,58	3,20	0,84	3,00	0,87	3,30	0,82	3,67	0,62	3,00	1,00	4,00	0,00	3,50	1,00	/	/	4,00	0,00	3,82	0,41	3,71	0,61	3,55	0,51	3,31	0,95	3,83	0,41	4,00	0,00	3,67	0,58	3,64	0,67	3,45	0,76	3,54	0,72	3,59	0,55	3,20	0,96	3,92	0,29	3,67	0,82
6. Voldoende tijd tijdens laatste contact	3,00	1,73	3,50	0,55	3,67	0,62	3,65	0,49	3,94	0,42	3,60	0,52	3,50	0,84	3,75	0,50	2,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,89	0,32	3,92	0,28	3,87	0,34	4,00	0,00	4,00	0,00	2,75	1,50	3,80	0,41	3,84	0,45	3,78	0,42	3,93	0,34	3,77	0,43	3,75	0,62	3,83	0,41
7. Vertrouwen	4,00	0,00	3,57	0,54	3,87	0,35	3,88	0,33	3,83	0,51	3,80	0,42	3,67	0,82	4,00	0,00	3,00	0,00	3,89	0,33	4,00	0,00	4,00	0,00	3,84	0,37	3,75	0,45	4,00	0,00	4,00	0,00	3,75	0,50	3,75	0,45	3,94	0,25	3,94	0,23	3,84	0,43	3,77	0,43	3,83	0,58	4,00	0,00
8. Waarderingscijfer	8,33	0,58	8,29	1,38	8,67	0,98	8,76	0,83	8,33	1,24	8,70	0,95	8,80	0,84	9,33	0,58	8,00	0,00	8,89	0,93	9,38	0,72	9,15	0,77	8,76	0,93	8,69	0,95	9,33	1,03	10,00	0,00	8,25	0,50	8,63	1,15	9,03	0,91	8,97	0,81	8,58	1,07	8,69	0,93	9,09	0,94	9,60	0,55
9. Mening consultaties op afspraak	5,00	0,00	3,17	1,17	3,93	1,16	3,82	1,07	4,06	1,35	3,60	0,84	4,40	2,07	4,00	0,82	2,00	0,00	3,56	0,73	4,06	0,93	3,67	0,77	3,72	1,06	3,56	1,09	3,83	0,75	5,00	0,00	4,25	1,50	3,40	0,91	4,00	1,03	3,74	0,92	3,86	1,19	3,58	0,99	4,55	1,64	4,33	0,82
10. Online agenda gekend	2,00	0,00	1,71	0,49	1,80	0,41	1,76	0,44	1,83	0,51	1,60	0,52	2,00	0,00	1,00	0,00	2,00	0,00	1,78	0,44	1,87	0,34	1,79	0,42	1,68	0,48	1,69	0,48	1,17	0,41	1,00	0,00	2,00	0,00	1,75	0,45	1,84	0,37	1,78	0,42	1,74	0,49	1,65	0,49	1,67	0,20	1,00	0,00
11. Beoordeling online agenda	4,33	0,58	3,80	0,84	4,30	0,68	4,20	0,86	3,93	0,88	3,83	1,17	3,00	1,63	/	/	4,00	0,00	4,29	0,95	4,29	0,73	4,00	0,76	4,23	0,72	4,09	0,54	3,50	0,71	/	/	4,25	0,50	4,08	0,90	4,29	0,69	4,10	0,80	4,03	0,80	4,00	0,79	3,17	1,33	/	/
12. Aanwezigheid paramedici	3,33	0,58	3,43	0,79	4,13	0,83	3,82	0,95	3,65	0,70	4,00	0,87	3,80	0,84	4,00	0,00	5,00	0,00	3,67	0,71	4,19	0,54	3,61	0,70	3,67	0,70	3,19	0,54	3,33	0,82	4,00	1,41	3,75	0,96	3,56	0,73	4,16	0,69	3,71	0,83	3,66	0,69	3,48	0,77	3,55	0,82	4,00	1,00
13. Aanwezigheid HAIO	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
14. Aanwezigheid stagiairs	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
15. Voldoende tijd tijdens consultatie	4,00	0,00	3,67	0,52	3,93	0,26	3,94	0,24	4,00	0,00	3,90	0,32	4,00	0,00	4,00	0,00	3,00	0,00	4,00	0,00	3,94	0,25	4,00	0,00	3,92	0,28	4,00	0,00	3,83	0,41	4,00	0,00	3,75	0,50	3,87	0,35	3,94	0,25	3,97	0,17	3,95	0,21	3,96	0,20	3,91	0,30	4,00	0,00
16. Urgenties	3,00	1,41	3,75	0,50	3,79	0,43	3,86	0,36	3,93	0,27	3,50	0,54	4,00	0,00	4,00	0,00	2,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,82	0,53	3,88	0,33	3,91	0,30	4,00	0,00	4,00	0,00	2,67	1,15	3,90	0,32	3,88	0,33	3,84	0,45	3,90	0,30	3,74	0,45	4,00	0,00	4,00	0,00
17. Tegenstrijdige informatie	3,50	0,71	3,75	0,50	3,82	0,60	3,85	0,38	3,64	0,92	3,75	0,50	3,50	0,58	4,00	0,00	4,00	0,00	3,75	0,46	3,92	0,28	3,76	0,75	3,79	0,58	3,50	0,71	3,67	0,58	4,00	0,00	3,67	0,58	3,75	0,45	3,88	0,45	3,80	0,61	3,72	0,74	3,57	0,65	3,57	0,54	4,00	0,00
18. Snel afspraak	3,33	0,58	3,29	0,76	3,67	0,62	3,65	0,49	3,56	0,86	3,30	0,82	3,67	0,52	4,00	0,00	3,00	0,58	3,89	0,33	3,44	0,73	3,68	0,48	3,36	0,91	3,69	0,70	3,80	0,45	4,00	0,00	3,25	0,50	3,62	0,62	3,55	0,68	3,67	0,48	3,44	0,88	3,54	0,76	3,73	0,47	4,00	0,00
19. Terecht kunnen in de praktijk	4,00	0,00	4,00	0,00	3,71	0,47	3,80	0,41	3,93	0,26	3,56	1,01	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,47	4,00	0,00	3,85	0,37	3,77	0,44	3,67	0,52	4,00	0,00	4,00	0,00	3,87	0,35	3,90	0,30	3,89	0,32	3,68	0,72	3,83	0,39	4,00	0,00
20. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	4,00	0,00	3,25	0,96	3,80	0,63	3,83	0,58	3,86	0,36	3,71	0,49	4,00	0,00	3,50	0,71	/	/	3,83	0,41	3,73	0,80	4,00	0,00	3,88	0,33	3,75	0,62	3,67	0,52	4,00	0,00	4,00	0,00	3,60	0,70	3,76	0,72	3,92	0,41	3,87	0,34	3,74	0,56	3,83	0,39	3,67	0,58
21. Goede sfeer	4,00	0,00	4,00	0,00	3,90	0,32	3,85	0,38	4,00	0,00	3,83	0,41	4,00	0,00	3,67	0,58	3,00	0,00	3,83	0,41	3,87	0,35	3,93	0,26	3,80	0,41	3,60	0,97	4,00	0,00	4,00	0,00	3,67	0,58	3,87	0,35	3,88	0,33	3,89	0,32	3,87	0,35	3,69	0,79	4,00	0,00	3,75	0,50
22. Preventieve geneeskunde	4,00	0,00	3,33	0,58	3,91	0,30	3,86	3,63	3,94	0,25	3,57	0,54	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,86	0,38	3,80	0,41	3,88	0,33	3,84	0,38	3,67	0,49	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,70	0,48	3,85	0,37	3,87	0,34	3,89	0,32	3,64	0,49	4,00	0,00	4,00	0,00
23. Huisbezoeken	3,67	0,58	4,00	0,00	4,00	0,00	3,88	0,34	3,88	0,49	3,75	0,46	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,89	0,32	3,67	0,49	4,00	0,00	4,00	0,00	3,75	0,50	4,00	0,00	4,00	0,00	3,94	0,25	3,89	0,40	3,70	0,47	4,00	0,00	4,00	0,00
24. Wachttijd wachtzaal	4,00	0,00	2,83	0,75	3,67	0,49	3,65	0,61	3,88	0,33	3,67	0,50	4,00	0,00	4,00	0,00	2,00	0,00	3,25	0,71	3,37	0,81	3,68	0,48	3,60	0,58	3,56	0,89	3,80	0,45	4,00	0,00	3,50	1,00	3,07	0,73	3,52	0,68	3,67	0,54	3,71	0,51	3,60	0,76	3,91	0,30	4,00	0,00
25. Steeds dezelfde arts	3,67	0,58	4,00	0,00	4,00	0,00	3,56	0,51	3,78	0,55	3,70	0,48	4,00	0,00	4,00	0,00	3,00	0,00	4,00	0,00	3,75	0,45	3,89	0,32	3,72	0,68	3,87	0,52	4,00	0,00	4,00	0,00	3,50	0,58	4,00	0,00	3,87	0,35	3,74	0,44	3,74	0,62	3,80	0,50	4,00	0,00	4,00	0,00
26. Telefonisch contact	3,00	1,41	3,00	1,00	3,83	0,39	3,82	0,41	3,46	1,13	3,86	0,38	4,00	0,00	3,75	0,50	3,00	0,00	3,83	0,41	3,77	0,44	3,94	0,24	3,52	0,81	3,85	0,56	4,00	0,00	4,00	0,00	3,00	1,00	3,45	0,82	3,80	0,41	3,89	0,32	3,50	0,93	3,85	0,49	4,00	0,00	3,83	0,41
27. Familie zelfde arts	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,57	0,79	4,00	0,00	3,67	0,58	4,00	0,00	3,63	1,06	4,00	0,00	3,95	0,23	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,80	0,78	4,00	0,00	3,97	0,17	4,00	0,00	3,86	0,47	4,00	0,00	3,80	0,45
28. Afwezigheid	3,67	0,58	3,00	1,73	3,63	1,06	3,93	0,26	3,67	0,82	3,50	1,07	4,00	0,00	4,00	0,00	3,00	0,00	4,00	0,00	3,92	0,28	3,88	0,33	3,84	0,69	3,79	0,58	3,80	0,45	4,00	0,00	3,50	0,58	3,70	0,95	3,81	0,68	3,91	0,30	3,76	0,74	3,68	0,78	3,91	0,30	4,00	0,00
29. Schriftelijke informatie praktijkwerking	3,00	0,00	2,60	1,34	3,42	1,17	3,36	0,93	3,33	1,11	3,43	0,79	4,00	0,00	4,00	0,00	3,00	0,00	4,00	0,00	3,09	1,14	3,77	0,44	3,30	1,13	2,92	1,17	3,83	0,41	4,00	0,00	3,00	0,00	3,42	1,08	3,26	1,14	3,56	0,75	3,31	1,11	3,11	1,05	3,91	0,30	4,00	0,00

Tabel 11: Gemiddelde score per opleidingsniveau, enquête 2

vraag	praktijk 1										praktijk 2										groepspraktijk									
	geen diploma of lager		lager middelbaar		middelbaar of 7e jaar		hogeschool		universiteit		geen diploma of lager		lager middelbaar		middelbaar of 7e jaar		hogeschool		universiteit		geen diploma of lager		lager middelbaar		middelbaar of 7e jaar		hogeschool		universiteit	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	2,00	0,00	2,00	0,00	1,96	0,19	2,00	0,00	2,00	0,00	1,89	0,33	2,00	0,00	1,95	0,21	1,95	0,22	2,00	0,71	1,94	0,24	2,00	0,00	1,96	0,20	1,98	0,15	2,00	0,38
2. Snel Hulp	3,62	0,52	3,62	0,62	3,56	0,58	3,52	0,79	4,00	0,00	3,50	0,85	3,88	0,33	3,49	0,63	3,81	0,40	4,00	0,00	3,62	0,52	3,62	0,62	3,56	0,58	3,52	0,79	4,00	0,00
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,75	0,46	3,42	0,67	3,71	0,46	3,60	0,51	3,67	0,58	3,78	0,44	3,71	0,47	3,62	0,49	3,78	0,55	3,70	0,49	3,76	0,44	3,59	0,57	3,66	0,48	3,70	0,53	3,67	0,58
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	3,80	0,45	3,82	0,41	3,63	0,60	3,71	0,47	3,33	0,58	3,86	0,38	3,75	0,45	3,50	0,75	3,68	0,58	4,00	0,00	3,73	0,47	3,85	0,36	3,70	0,51	3,82	0,39	3,33	0,58
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,43	0,79	3,73	0,59	3,24	0,89	3,24	0,83	4,00	0,00	3,86	0,38	3,75	0,45	3,50	0,75	3,68	0,58	4,00	0,00	3,64	0,63	3,74	0,51	3,40	0,81	3,47	0,74	4,00	0,00
6. Voldoende tijd tijdens laatste contact	3,50	0,76	3,62	0,81	3,61	0,63	3,83	0,39	3,80	0,45	3,70	0,68	3,94	0,24	3,93	0,26	3,95	0,22	4,00	0,00	3,61	0,70	3,79	0,60	3,81	0,46	3,89	0,32	3,86	0,38
7. Vertrouwen	3,63	0,74	4,00	0,00	3,75	0,52	3,83	0,39	4,00	0,00	3,70	0,48	3,94	0,24	3,91	0,29	3,90	0,30	4,00	0,00	3,67	0,59	3,97	0,17	3,85	0,40	3,86	0,35	4,00	0,00
8. Waarderingscijfer	8,71	0,49	8,33	0,90	8,50	1,26	8,70	0,88	9,00	0,71	8,50	0,85	9,53	0,72	8,86	0,96	9,00	0,71	10,00	0,00	8,59	0,71	8,97	1,00	8,72	1,09	8,84	0,81	9,29	0,76
9. Mening consultaties op afspraak	3,86	0,69	4,00	0,82	0,86	1,30	4,09	1,62	4,40	0,89	3,20	1,14	4,00	0,79	3,84	1,00	3,71	0,78	2,50	0,71	3,20	1,14	4,00	0,79	3,84	1,00	3,71	0,78	2,50	0,71
10. Online agenda gekend	1,38	0,52	1,56	0,51	1,78	0,51	2,00	0,74	2,00	0,00	1,80	0,42	1,35	0,49	1,77	0,42	1,81	0,40	1,50	0,71	1,61	0,50	1,45	0,51	1,77	0,45	1,91	0,60	1,86	0,38
11. Beoordeling online agenda	3,75	0,50	4,11	0,78	3,95	0,90	3,89	1,18	4,60	0,55	4,38	0,74	4,60	0,55	4,06	0,69	4,12	0,70	3,00	0,00	4,17	0,72	4,29	0,73	4,02	0,77	4,00	0,97	4,14	0,90
12. Aanwezigheid paramedici	3,38	0,52	3,75	0,86	3,68	0,85	4,00	0,82	4,60	0,55	3,60	0,84	3,53	0,80	3,62	0,70	3,86	0,66	4,00	1,41	3,50	0,71	3,64	0,82	3,64	0,75	3,93	0,74	4,43	0,79
13. Aanwezigheid HAIO	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
14. Aanwezigheid stagiairs	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
15. Voldoende tijd tijdens consultatie	4,00	0,00	4,00	0,00	3,89	0,32	3,91	0,29	4,00	0,00	3,90	0,32	4,00	0,00	3,93	0,26	4,00	0,00	3,50	0,71	3,94	0,24	4,00	0,00	3,91	0,28	3,95	0,21	3,86	0,38
16. Urgenties	4,00	0,00	3,93	0,26	3,67	0,58	3,76	0,44	3,80	0,45	3,75	0,71	4,00	0,00	3,85	0,44	3,94	0,25	/	/	3,87	0,52	3,96	0,19	3,78	0,50	3,85	0,36	3,80	0,45
17. Tegenstrijdige informatie	3,57	0,79	3,90	0,32	3,89	0,32	3,67	0,82	3,33	0,58	3,87	0,35	3,92	0,28	3,55	0,77	4,00	0,00	4,00	0,00	3,73	0,59	3,91	0,29	3,67	0,66	3,83	0,60	3,50	0,58
18. Snel afspraak	3,87	0,35	3,44	0,96	3,61	0,63	3,48	0,59	3,60	0,55	3,67	0,71	3,94	0,24	3,48	0,76	3,43	0,75	4,00	0,00	3,76	0,56	3,70	0,73	3,53	0,71	3,45	0,66	3,71	0,49
19. Terecht kunnen in de praktijk	3,86	0,38	3,80	0,78	3,83	0,38	3,81	0,40	4,00	0,00	3,89	0,33	3,93	0,27	3,86	0,35	4,00	0,00	3,50	0,71	3,87	0,34	3,86	0,58	3,85	0,36	3,89	0,31	3,80	0,45
20. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	3,83	0,41	3,73	0,65	3,80	0,52	3,76	0,56	4,00	0,00	4,00	0,00	3,93	0,27	3,84	0,45	3,64	0,84	3,50	0,71	3,92	0,28	3,84	0,47	3,83	0,47	3,71	0,69	3,80	0,45
21. Goede sfeer	3,86	0,38	4,00	0,00	3,89	0,32	3,93	0,27	3,50	0,71	3,75	0,46	4,00	0,00	3,80	0,41	3,74	0,73	4,00	0,00	3,80	0,41	4,00	0,00	3,84	0,37	3,82	0,58	3,67	0,58
22. Preventieve geneeskunde	4,00	0,00	4,00	0,00	3,84	0,37	3,71	0,47	4,00	0,00	3,89	0,33	3,93	0,27	3,73	0,45	3,89	0,32	4,00	0,00	3,94	0,24	3,96	0,19	3,77	0,42	3,80	0,41	4,00	0,00
23. Huisbezoeken	4,00	0,00	4,00	0,00	3,83	0,39	3,81	0,54	4,00	0,00	3,89	0,33	4,00	0,00	3,83	0,38	4,00	0,00	/	/	3,94	0,24	4,00	0,00	3,83	0,38	3,90	0,41	4,00	0,00
24. Wachttijd wachtzaal	3,71	0,49	3,87	0,34	3,61	0,57	3,65	0,65	3,75	0,50	3,40	1,08	3,81	0,40	3,50	0,63	3,52	0,75	3,00	0,00	3,53	0,87	3,84	0,37	3,54	0,60	3,59	0,69	3,60	0,55
25. Steeds dezelfde arts	4,00	0,00	3,87	0,35	3,73	0,53	3,77	0,43	3,80	0,45	3,80	0,42	4,00	0,00	3,72	0,63	3,95	0,22	3,50	0,71	3,89	0,32	3,94	0,25	3,72	0,59	3,86	0,35	3,71	0,49
26. Telefonisch contact	3,71	0,49	3,92	0,28	3,58	0,84	3,41	0,94	4,00	0,00	3,89	0,33	3,94	0,25	3,63	0,73	3,83	0,38	4,00	0,00	3,81	0,40	3,93	0,26	3,61	0,76	3,63	0,73	4,00	0,00
27. Familie zelfde arts	3,86	0,38	4,00	0,00	3,88	0,45	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,80	0,78	3,98	0,16	4,00	0,00	4,00	0,00	3,94	0,25	3,90	0,55	3,94	0,30	4,00	0,00	4,00	0,00
28. Afwezigheid	3,86	0,38	3,79	0,80	3,79	0,66	3,53	1,06	3,50	0,71	3,75	0,46	4,00	0,00	3,74	0,66	4,00	0,00	4,00	0,00	3,80	0,41	3,90	0,55	3,76	0,65	3,78	0,75	3,75	0,50
29. Schriftelijke informatie praktijkwerking	3,87	0,35	3,64	0,75	3,38	0,87	2,95	1,31	4,00	0,00	3,71	0,49	3,73	0,80	3,16	1,07	3,44	0,98	4,00	0,00	3,80	0,41	3,69	0,76	3,25	0,99	3,19	1,18	4,00	0,00

Tabel 12: Gemiddelde score per geboorteland, enquête 2

vraag	praktijk 1																praktijk 2																groepspraktijk															
	België		Marokko		Frankrijk		Turkije		Duitsland		Nederland		Polen		Andere		België		Marokko		Frankrijk		Turkije		Duitsland		Nederland		Polen		Andere		België		Marokko		Frankrijk		Turkije		Duitsland		Nederland		Polen		Andere	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	199	0,12	2,00	0,00	/	/	2,00	0,00	/	/	/	/	/	/	2,00	0,00	197	0,24	/	/	/	/	2,00	0,00	/	/	/	/	/	/	2,00	0,00	198	0,19	2,00	0,00	/	/	2,00	0,00	/	/	/	/	/	/	2,00	0,00
2. Snel Hulp	3,62	0,61	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	3,00	0,00	3,00	1,41	3,64	0,59	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,62	0,61	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	3,00	0,00	3,00	1,41
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,62	0,61	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	3,00	0,00	3,00	1,41	3,71	0,49	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	3,50	0,71	3,65	0,53	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	3,00	0,00	3,67	0,58
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	3,67	0,52	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,64	0,63	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,75	0,46	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,38	0,81	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	3,50	0,71	3,64	0,63	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,52	0,73	/	/	/	/	3,50	0,71	/	/	/	/	/	/	3,75	0,50
6. Voldoende tijd tijdens laatste contact	3,68	0,62	3,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	3,50	0,71	3,93	0,31	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	3,50	0,71	3,81	0,49	3,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	3,50	0,58
7. Vertrouwen	3,84	0,44	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	3,00	0,00	3,89	0,31	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,87	0,37	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	3,50	0,58
8. Waarderingscijfer	8,56	1,01	8,00	0,00	/	/	9,00	0,00	/	/	/	/	10,00	0,00	8,50	0,00	8,99	0,89	/	/	/	/	8,00	0,00	/	/	/	/	/	/	10,00	0,00	8,80	0,97	8,00	0,00	/	/	8,50	0,71	/	/	/	/	10,00	0,00	9,25	0,96
9. Mening consultaties op afspraak	4,03	1,24	3,00	0,00	/	/	2,00	0,00	/	/	/	/	5,00	0,00	3,00	1,41	3,74	0,97	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	3,50	0,71	3,74	0,97	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	3,50	0,71
10. Online agenda gekend	1,76	0,62	2,00	0,00	/	/	2,00	0,00	/	/	/	/	1,00	0,00	2,00	0,00	1,70	0,50	/	/	/	/	2,00	0,00	/	/	/	/	/	/	1,50	0,71	1,73	0,53	2,00	0,00	/	/	2,00	0,00	/	/	/	/	1,00	0,00	1,75	0,50
11. Beoordeling online agenda	4,02	0,95	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	3,50	0,71	4,13	0,72	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,71	4,08	0,83	4,00	0,00	/	/	3,50	0,71	/	/	/	/	/	/	3,67	0,58
12. Aanwezigheid paramedici	3,79	0,83	3,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	5,00	0,00	3,50	0,71	3,66	0,74	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	3,50	0,71	3,72	0,78	3,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	5,00	0,00	3,50	0,58
13. Aanwezigheid HAIO	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00
14. Aanwezigheid stagiairs	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00
15. Voldoende tijd tijdens consultatie	3,93	0,25	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,94	0,23	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,94	0,24	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00
16. Urgenties	3,79	0,45	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,88	0,41	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,84	0,43	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00
17. Tegenstrijdige informatie	3,73	0,61	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,75	0,59	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,74	0,59	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
18. Snel afspraak	3,55	0,68	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,57	0,70	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,56	0,69	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00
19. Terecht kunnen in de praktijk	3,82	0,49	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,89	0,31	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,86	0,41	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00
20. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	3,78	0,53	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,82	0,52	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,80	0,53	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
21. Goede sfeer	3,90	0,30	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,81	0,49	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,85	0,42	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
22. Preventieve geneeskunde	3,85	0,36	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,82	0,39	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,83	0,38	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00
23. Huisbezoeken	3,89	0,36	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/			4,00	0,00	3,90	0,31	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,89	0,33	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
24. Wachttijd wachtzaal	3,73	0,51	3,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	3,00	0,00	2,00	0,00	3,54	0,69	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,62	0,62	3,00	0,00	/	/	3,50	0,71	/	/	/	/	3,00	0,00	3,33	1,15
25. Steeds dezelfde arts	3,79	0,45	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,82	0,49	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,81	0,47	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00
26. Telefonisch contact	3,62	0,75	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,76	0,56	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,70	0,65	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00
27. Familie zelfde arts	3,94	0,30	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,96	0,35	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,95	0,33	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00
28. Afwezigheid	3,71	0,79	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,85	0,49	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,79	0,64	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00
29. Schriftelijke informatie praktijkwerking	3,38	0,99	2,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,39	0,97	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,39	0,98	2,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00

Tabel 13: Frequenties geslacht, leeftijd, diploma en geboorteland enquête 3

praktijk 1

geslacht	aantal	%
vrouw	38	61,29
man	24	38,71
geen antwoord	0	0,00
	62	100,00

leeftijd	aantal	%
12 - 17	0	0,00
18 - 24	8	12,90
25 - 34	21	33,87
35 - 44	10	16,13
45 - 54	10	16,13
55 - 64	7	11,29
64 - 75	3	4,84
≥ 75	3	4,84
geen antwoord	0	0,00
	62	

diploma	aantal	%
geen/lager onderwijs	5	8,06
lager middelbaar	10	16,13
middelbaar/ 7e jaar	23	37,10
hogeschool	18	29,03
universiteit	6	9,68
geen antwoord	0	0,00
	62	100,00

geboorteland	aantal	%
België	58	93,55
Marokko	0	0,00
Frankrijk	0	0,00
Turkije	0	0,00
Duitsland	0	0,00
Nederland	1	0,00
Polen	0	0,00
Andere	3	4,84
geen antwoord	0	0,00
	62	100,00

praktijk 2

geslacht	aantal	%
vrouw	37	60,66
man	24	39,34
geen antwoord	0	0,00
	61	100,00

leeftijd	aantal	%
12 - 17	0	0,00
18 - 24	6	9,84
25 - 34	15	24,59
35 - 44	11	18,03
45 - 54	13	21,31
55 - 64	9	14,75
64 - 75	6	9,84
≥ 75	1	1,64
geen antwoord	0	0,00
	61	

diploma	aantal	%
geen/lager onderwijs	3	4,92
lager middelbaar	16	26,23
middelbaar/ 7e jaar	24	39,34
hogeschool	11	18,03
universiteit	7	11,48
geen antwoord	0	0,00
	61	100,00

geboorteland	aantal	%
België	57	93,44
Marokko	1	1,64
Frankrijk	0	0,00
Turkije	1	1,64
Duitsland	0	0,00
Nederland	1	0,00
Polen	1	1,64
Andere	0	0,00
geen antwoord	0	0,00
	61	100,00

groepspraktijk

geslacht	aantal	%
vrouw	75	60,98
man	48	39,02
geen antwoord	0	0,00
	123	100,00

leeftijd	aantal	%
12 - 17	0	0,00
18 - 24	14	11,38
25 - 34	36	29,27
35 - 44	21	17,07
45 - 54	23	18,70
55 - 64	16	13,01
64 - 75	9	7,32
≥ 75	4	3,25
geen antwoord	0	0,00
	123	100,00

diploma	aantal	%
geen/lager onderwijs	8	6,50
lager middelbaar	26	21,14
middelbaar/ 7e jaar	47	38,21
hogeschool	29	23,58
universiteit	13	10,57
geen antwoord	0	0,00
	123	100,00

geboorteland	aantal	%
België	115	93,50
Marokko	1	0,81
Frankrijk	0	0,00
Turkije	1	0,81
Duitsland	0	0,00
Nederland	2	0,00
Polen	1	0,81
Andere	3	2,44
geen antwoord	0	0,00
	123	100,00

Tabel 14: Gemiddelde score per geslacht, enquête 3

vraag	praktijk 1				praktijk 2				groepspraktijk			
	vrouw		man		vrouw		man		vrouw		man	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	1,97	0,16	2,00	0,00	1,95	0,23	1,96	0,20	1,96	0,20	1,98	0,14
2. Snel Hulp	3,63	0,54	3,67	0,48	3,54	0,51	3,75	0,44	3,59	0,52	3,71	0,46
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,41	0,57	3,37	0,50	3,70	0,47	3,59	0,59	3,55	0,53	3,49	0,55
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	3,60	0,50	3,72	0,46	3,64	0,49	3,82	0,39	3,60	0,50	3,77	0,43
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,33	0,78	3,18	1,07	3,58	0,56	3,71	0,56	3,46	0,68	3,47	0,86
6. Voldoende tijd tijdens laatste contact	3,74	0,50	3,63	0,50	3,95	0,33	3,92	0,28	3,84	0,43	3,77	0,43
7. Vertrouwen	3,68	0,47	3,67	0,48	3,89	0,32	3,88	0,34	3,79	0,41	3,78	0,42
8. Waarderingscijfer	8,84	0,95	8,42	0,83	8,84	0,80	9,04	0,69	8,84	0,87	8,76	0,83
9. Mening consultaties op afspraak	3,54	0,66	3,67	0,66	3,89	0,88	4,17	0,76	3,75	0,81	3,93	0,74
10. Online agenda gekend	1,87	0,34	1,75	0,44	1,78	0,42	1,92	0,28	1,82	0,39	1,83	0,38
11. Beoordeling online agenda	4,41	0,70	4,47	0,51	4,19	0,69	4,41	0,73	4,28	0,71	4,44	0,63
12. Aanwezigheid paramedici	3,92	0,91	3,46	0,88	3,51	0,73	3,75	0,68	3,74	0,85	3,60	0,79
13. Aanwezigheid HAIO	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
14. Aanwezigheid stagiairs	1,39	0,79	1,38	0,77	1,03	0,18	1,00	0,00	1,23	0,62	1,23	0,62
15. Voldoende tijd tijdens consultatie	3,83	0,45	3,78	0,42	3,97	0,16	4,00	0,00	3,90	0,34	3,89	0,31
16. Urgenties	3,71	0,69	3,79	0,43	3,93	0,27	3,85	0,38	3,83	0,51	3,81	0,40
17. Tegenstrijdige informatie	3,87	0,46	3,45	0,83	3,72	0,74	3,76	0,56	3,79	0,62	3,61	0,72
18. Snel afspraak	3,78	0,58	3,63	0,58	3,57	0,66	3,73	0,46	3,67	0,63	3,67	0,52
19. Terecht kunnen in de praktijk	3,97	0,18	3,90	0,31	3,91	0,28	3,88	0,33	3,94	0,24	3,89	0,32
20. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	3,76	0,58	3,79	0,58	3,74	0,51	3,81	0,40	3,75	0,54	3,81	0,48
21. Goede sfeer	3,87	0,34	3,93	0,27	3,91	0,30	3,83	0,39	3,88	0,33	3,88	0,33
22. Preventieve geneeskunde	3,72	0,52	3,67	0,58	3,91	0,29	3,79	0,42	3,82	0,43	3,73	0,50
23. Huisbezoeken	3,89	0,32	3,87	0,35	3,94	0,25	3,93	0,27	3,92	0,28	3,90	0,31
24. Wachttijd wachtzaal	3,70	0,52	3,70	0,56	3,59	0,55	3,48	0,59	3,65	0,54	3,60	0,58
25. Steeds dezelfde arts	3,92	0,27	3,79	0,42	3,86	0,35	3,83	0,39	3,89	0,31	3,81	0,39
26. Telefonisch contact	3,87	0,43	3,65	0,59	3,91	0,29	3,95	0,23	3,89	0,36	3,80	0,46
27. Familie zelfde arts	3,97	0,17	3,76	0,54	3,97	0,18	4,00	0,00	3,97	0,17	3,88	0,40
28. Afwezigheid	3,96	0,20	3,90	0,31	3,90	0,31	3,94	0,25	3,93	0,26	3,92	0,28
29. Schriftelijke informatie praktijkwerking	3,12	1,19	3,72	0,58	3,68	0,48	3,82	0,39	3,41	0,93	3,78	0,49

Tabel 15: Gemiddelde score per leeftijdscategorie, enquête 3

vraag	praktijk 1																praktijk 2																groepspraktijk															
	12 t.e.m. 17 j		18 t.e.m. 24 j		25 t.e.m. 34 j		35 t.e.m. 44 j		45 t.e.m. 54 j		55 t.e.m. 64 j		65 t.e.m. 74 j		≥ 75 j		12 t.e.m. 17 j		18 t.e.m. 24 j		25 t.e.m. 34 j		35 t.e.m. 44 j		45 t.e.m. 54 j		55 t.e.m. 64 j		65 t.e.m. 74 j		≥ 75 j		12 t.e.m. 17 j		18 t.e.m. 24 j		25 t.e.m. 34 j		35 t.e.m. 44 j		45 t.e.m. 54 j		55 t.e.m. 64 j		65 t.e.m. 74 j		≥ 75 j	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	/	/	2,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	1,86	0,38	2,00	0,00	2,00	0,00	/	/	2,00	0,00	1,93	0,26	2,00	0,00	1,92	0,28	1,89	0,33	2,00	0,00	2,00	0,00	/	/	2,00	0,00	1,97	0,17	2,00	0,00	1,96	0,21	1,87	0,34	2,00	0,00	2,00	0,00
2. Snel Hulp	/	/	3,50	0,76	3,71	0,46	3,70	0,48	3,80	0,42	3,57	0,54	3,33	0,58	3,33	0,58	/	/	3,67	0,52	3,53	0,52	3,36	0,51	3,69	0,48	3,89	0,33	3,67	0,52	4,00	0,00	/	/	3,60	0,63	3,84	0,49	3,52	0,51	3,74	0,45	3,75	0,45	3,56	0,53	3,50	0,58
3. Wegwijs bij verwijzingen	/	/	3,33	0,52	3,53	0,52	3,29	0,49	3,56	0,53	3,00	0,58	3,50	0,71	3,50	0,71	/	/	3,60	0,55	3,60	0,52	3,50	0,76	3,92	0,28	3,56	0,53	3,67	0,52	3,00	0,00	/	/	3,45	0,52	3,56	0,51	3,40	0,63	3,77	0,43	3,31	0,60	3,63	0,52	3,25	0,50
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	/	/	4,00	0,00	3,64	0,50	3,50	0,58	3,71	0,49	3,60	0,55	3,00	0,00	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,56	0,53	3,63	0,52	4,00	0,00	3,50	0,54	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,61	0,50	3,58	0,52	3,87	0,35	3,54	0,52	3,60	0,55	3,75	0,50
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	/	/	3,25	0,96	3,07	1,03	3,14	1,22	3,71	0,49	3,17	0,75	3,33	0,58	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,75	0,45	3,38	0,74	3,83	0,39	3,44	0,53	3,20	0,84	4,00	0,00	/	/	3,67	0,71	3,37	0,88	3,27	0,96	3,79	0,42	3,33	0,62	3,25	0,71	3,75	0,50
6. Voldoende tijd tijdens laatste contact	/	/	3,75	0,46	3,67	0,58	3,60	0,52	3,80	0,42	3,86	0,38	3,33	0,58	3,67	0,58	/	/	4,00	0,00	4,07	0,26	3,91	0,30	3,92	0,28	3,78	0,44	3,83	0,41	4,00	0,00	/	/	3,87	0,35	3,83	0,51	3,76	0,44	3,87	0,34	3,81	0,40	3,67	0,50	3,75	0,50
7. Vertrouwen	/	/	3,87	0,35	3,62	0,50	3,60	0,52	3,70	0,48	3,71	0,49	3,67	0,58	3,67	0,58	/	/	4,00	0,00	3,93	0,26	3,91	0,30	4,00	0,00	3,56	0,53	3,83	0,41	4,00	0,00	/	/	3,93	0,27	3,75	0,44	3,76	0,44	3,87	0,34	3,62	0,50	3,80	0,42	3,75	0,50
8. Waarderingscijfer	/	/	8,38	1,30	8,71	0,96	8,80	0,63	8,90	0,88	8,71	1,11	8,33	0,58	8,33	0,58	/	/	8,83	0,75	8,80	0,56	8,64	0,81	9,08	0,64	9,33	0,87	8,67	1,03	10,00	0,00	/	/	8,57	1,09	8,75	0,81	8,71	0,72	9,00	0,74	9,06	1,00	8,70	0,95	8,75	0,96
9. Mening consultaties op afspraak	/	/	3,71	0,49	3,67	0,62	4,00	0,00	3,71	0,49	3,00	1,10	3,67	0,58	3,33	0,58	/	/	3,67	0,52	4,33	0,49	3,91	0,83	4,00	0,91	3,89	1,27	4,00	0,89	3,00	0,00	/	/	3,69	0,48	4,00	0,64	3,93	0,70	3,90	0,79	3,53	1,25	3,90	0,74	3,25	0,50
10. Online agenda gekend	/	/	1,63	0,52	1,95	0,22	2,00	0,00	1,70	0,48	1,86	0,38	1,33	0,58	1,67	0,58	/	/	1,67	0,52	1,93	0,26	2,00	0,00	1,69	0,48	1,89	0,33	1,67	0,52	2,00	0,00	/	/	1,60	0,51	1,94	0,23	2,00	0,00	1,70	0,47	1,87	0,34	1,56	0,53	1,75	0,50
11. Beoordeling online agenda	/	/	4,67	0,52	4,45	0,61	4,60	0,52	4,13	0,84	4,33	0,82	5,00	0,00	4,00	0,00	/	/	4,25	0,50	4,57	0,51	3,91	0,83	4,09	0,70	4,50	0,76	4,40	0,89	4,00	0,00	/	/	4,50	0,53	4,50	0,56	4,24	0,77	4,11	0,74	4,43	0,76	4,50	0,84	3,75	0,50
12. Aanwezigheid paramedici	/	/	4,13	0,99	3,90	0,77	3,80	0,79	3,70	0,68	3,71	0,76	2,00	0,00	3,33	2,08	/	/	3,83	0,75	3,53	0,52	3,73	0,65	3,69	0,75	3,56	1,13	3,33	0,52	3,00	0,00	/	/	4,07	0,88	3,75	0,69	3,76	0,70	3,70	0,70	3,62	0,96	2,89	0,78	3,25	1,71
13. Aanwezigheid HAIO	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
14. Aanwezigheid stagiairs	/	/	1,50	0,93	1,57	0,87	1,40	0,84	1,40	0,84	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,25	0,50	1,00	0,00	/	/	1,31	0,75	1,36	0,74	1,20	0,62	1,21	0,63	1,00	0,00	1,14	0,38	1,00	0,00
15. Voldoende tijd tijdens consultatie	/	/	3,83	0,41	3,85	0,37	3,80	0,42	3,90	0,32	3,86	0,38	3,00	1,00	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,92	0,28	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,92	0,29	3,91	0,29	3,90	0,30	3,91	0,29	3,94	0,25	3,70	0,68	4,00	0,00
16. Urgenties	/	/	3,29	1,11	3,87	0,35	4,00	0,00	3,89	0,33	3,75	0,50	3,33	0,58	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,83	0,41	4,00	0,00	4,00	0,00	3,83	0,41	3,33	0,58	4,00	0,00	/	/	3,55	0,93	3,86	0,36	4,00	0,00	3,95	0,22	3,80	0,42	3,33	0,52	4,00	0,00
17. Tegenstrijdige informatie	/	/	3,33	0,52	3,64	1,01	3,71	0,49	3,86	0,38	3,75	0,50	3,50	0,71	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,90	0,32	3,56	1,01	3,56	0,88	3,75	0,46	4,00	0,00	/	/	/	/	3,60	0,52	3,75	0,79	3,63	0,81	3,69	0,70	3,75	0,45	3,80	0,45	4,00	0,00
18. Snel afspraak	/	/	3,63	0,74	3,90	0,30	3,70	0,48	3,56	0,73	3,71	0,76	3,33	1,16	3,67	0,58	/	/	4,00	0,00	3,67	0,49	3,20	0,63	3,75	0,62	3,87	0,35	3,33	0,82	/	/	/	/	3,73	0,59	3,81	0,40	3,45	0,61	3,67	0,66	3,80	0,56	3,33	0,87	3,67	0,58
19. Terecht kunnen in de praktijk	/	/	3,83	0,41	4,00	0,00	3,89	0,33	4,00	0,00	4,00	0,00	3,67	0,58	4,00	0,00	/	/	3,80	0,45	3,92	0,28	3,78	0,44	4,00	0,00	3,89	0,33	4,00	0,00	/	/	/	/	3,82	0,41	3,97	0,17	3,83	0,38	4,00	0,00	3,93	0,27	3,86	0,35	4,00	0,00
20. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	/	/	3,71	0,49	3,92	0,28	3,33	1,03	3,86	0,38	3,60	0,89	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,83	0,39	3,43	0,79	3,90	0,32	3,63	0,52	3,80	0,45	4,00	0,00	/	/	3,82	0,41	3,88	0,33	3,38	0,87	3,88	0,33	3,62	0,85	3,89	0,33	4,00	0,00
21. Goede sfeer	/	/	3,67	0,52	4,00	0,00	4,00	0,00	3,71	0,49	4,00	0,00	4,00	0,00	3,67	0,58	/	/	4,00	0,00	3,93	0,27	3,87	0,35	3,90	0,32	3,71	0,49	4,00	0,00	/	/	/	/	3,70	0,48	3,97	0,18	3,93	0,27	3,82	0,39	3,83	0,39	4,00	0,00	3,67	0,58
22. Preventieve geneeskunde	/	/	3,43	0,54	3,81	0,40	3,63	0,74	3,90	0,32	3,57	0,79	3,33	0,58	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,85	0,38	3,78	0,44	4,00	0,00	3,78	0,44	3,80	0,45	/	/	/	/	3,67	0,49	3,83	0,38	3,71	0,59	3,95	0,21	3,69	0,60	3,67	0,50	4,00	0,00
23. Huisbezoeken	/	/	3,71	0,49	3,89	0,33	4,00	0,00	3,89	0,33	4,00	0,00	3,67	0,58	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,87	0,35	3,83	0,41	4,00	0,00	3,87	0,35	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,83	0,39	3,88	0,33	3,91	0,30	3,95	0,22	3,93	0,26	3,88	0,35	4,00	0,00
24. Wachttijd wachtzaal	/	/	3,29	0,49	3,75	0,44	3,90	0,32	4,00	0,00	3,43	0,79	3,33	1,16	3,67	0,58	/	/	3,67	0,52	3,67	0,49	3,50	0,71	3,69	0,48	3,33	0,71	3,17	0,41	4,00	0,00	/	/	3,46	0,52	3,71	0,46	3,70	0,57	3,83	0,39	3,38	0,72	3,30	0,68	3,75	0,50
25. Steeds dezelfde arts	/	/	3,75	0,46	3,86	0,36	3,90	0,32	4,00	0,00	3,86	0,38	3,67	0,58	4,00	0,00	/	/	3,83	0,41	3,80	0,41	3,70	0,48	4,00	0,00	3,78	0,44	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,79	0,43	3,83	0,38	3,80	0,41	4,00	0,00	3,81	0,40	3,90	0,32	4,00	0,00
26. Telefonisch contact	/	/	3,40	0,55	3,88	0,33	3,70	0,68	3,89	0,33	4,00	0,00	3,00	1,41	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,91	0,30	3,75	0,46	3,92	0,28	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,73	0,47	3,89	0,32	3,72	0,58	3,91	0,29	4,00	0,00	3,75	0,71	4,00	0,00
27. Familie zelfde arts	/	/	3,86	0,38	3,95	0,23	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,67	0,58	3,00	1,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,88	0,35	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,92	0,29	3,97	0,18	3,94	0,24	4,00	0,00	4,00	0,00	3,89	0,33	3,25	0,96
28. Afwezigheid	/	/	4,00	0,00	3,94	0,25	4,00	0,00	3,87	0,35	4,00	0,00	3,67	0,58	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,90	0,32	3,86	0,38	4,00	0,00	4,00	0,00	3,60	0,55	/	/	/	/	4,00	0,00	3,92	0,27	3,92	0,28	3,94	0,24	4,00	0,00	3,67	0,50	4,00	0,00
29. Schriftelijke informatie praktijkwerking	/	/	3,20	1,30	3,50	0,91	3,13	1,13	3,43	1,13	3,40	1,34	3,33	0,58	4,00	0,00	/	/	3,40	0,55	3,73	0,47	4,00	0,00	4,00	0,00	3,71	0,49	3,40	0,55	4,00	0,00	/	/	3,30	0,95	3,61	0,72	3,46	0,97	3,73	0,80	3,58	0,90	3,44	0,53	4,00	0,00

Tabel 16: Gemiddelde score per opleidingsniveau, enquête 3

vraag	praktijk 1										praktijk 2										groepspraktijk									
	geen diploma of lager		lager middelbaar		middelbaar of 7e jaar		hogeschool		universiteit		geen diploma of lager		lager middelbaar		middelbaar of 7e jaar		hogeschool		universiteit		geen diploma of lager		lager middelbaar		middelbaar of 7e jaar		hogeschool		universiteit	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	2,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	1,94	0,24	2,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00	1,92	0,28	2,00	0,00	1,86	0,38	2,00	0,00	2,00	0,00	1,96	0,20	1,97	0,19	1,92	0,28
2. Snel Hulp	3,60	0,55	3,80	0,63	3,52	0,51	3,72	0,46	3,67	0,52	3,33	0,58	3,75	0,45	3,54	0,51	3,73	0,47	3,57	0,54	3,50	0,54	3,77	0,51	3,54	0,50	3,72	0,46	3,62	0,51
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,75	0,50	3,14	0,38	3,32	0,48	3,54	0,66	3,40	0,55	3,67	0,58	3,60	0,63	3,68	0,48	3,80	0,42	3,40	0,55	3,63	0,52	3,45	0,60	3,50	0,51	3,65	0,57	3,40	0,52
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	4,00	0,00	3,83	0,41	3,62	0,50	3,43	0,54	3,67	0,52	3,67	0,58	3,82	0,41	3,75	0,45	3,62	0,52	3,60	0,55	3,71	0,49	3,82	0,39	3,68	0,48	3,53	0,52	3,64	0,51
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,67	0,58	3,50	0,76	3,28	0,83	3,00	1,18	3,25	0,96	3,50	0,71	3,79	0,43	3,67	0,48	3,80	0,42	2,80	0,84	3,50	0,55	3,68	0,57	3,49	0,68	3,38	0,97	3,00	0,87
6. Voldoende tijd tijdens laatste contact	3,80	0,45	3,90	0,32	3,52	0,59	3,83	0,38	3,50	0,55	3,67	0,58	3,94	0,25	3,88	0,34	4,00	0,00	4,14	0,38	3,75	0,46	3,92	0,27	3,71	0,50	3,90	0,31	3,85	0,55
7. Vertrouwen	3,60	0,55	3,80	0,42	3,57	0,51	3,67	0,49	4,00	0,00	3,67	0,58	3,94	0,25	3,88	0,34	3,91	0,30	3,86	0,38	3,67	0,50	3,88	0,33	3,72	0,45	3,76	0,44	3,92	0,28
8. Waarderingscijfer	8,20	0,45	9,10	1,10	8,43	0,95	8,72	0,83	9,17	0,75	9,67	0,58	9,13	0,81	8,88	0,85	8,64	0,51	8,71	0,49	8,89	0,93	9,12	0,91	8,66	0,92	8,69	0,71	8,92	0,64
9. Mening consultaties op afspraak	2,50	0,58	3,57	0,54	3,79	0,54	3,77	0,44	3,00	1,41	2,33	1,16	3,94	0,85	4,04	0,75	4,36	0,51	4,14	0,69	2,63	0,92	3,83	0,78	3,93	0,67	4,04	0,55	3,89	0,93
10. Online agenda gekend	1,80	0,45	1,80	0,42	1,74	0,45	1,89	0,32	2,00	0,00	2,00	0,00	1,75	0,45	1,83	0,38	1,91	0,30	1,86	0,38	1,88	0,35	1,77	0,43	1,77	0,43	1,90	0,31	1,92	0,28
11. Beoordeling online agenda	4,33	0,58	4,67	0,71	4,33	0,69	4,41	0,62	4,50	0,55	3,67	0,58	4,33	0,78	4,29	0,72	4,36	0,67	4,29	0,76	3,86	0,69	4,48	0,75	4,31	0,69	4,39	0,63	4,38	0,65
12. Aanwezigheid paramedici	2,80	1,10	4,30	0,68	3,43	0,95	4,00	0,59	4,00	1,10	2,67	1,53	3,69	0,70	3,62	0,65	3,64	0,67	3,71	0,49	2,75	1,17	3,92	0,74	3,56	0,82	3,86	0,64	3,85	0,80
13. Aanwezigheid HAIO	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00
14. Aanwezigheid stagiairs	1,40	0,89	1,60	0,97	1,30	0,70	1,50	0,86	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	1,06	0,24	1,00	0,00	1,00	0,00	1,29	0,76	1,29	0,72	1,19	0,55	1,33	0,73	1,00	0,00
15. Voldoende tijd tijdens consultatie	4,00	0,00	4,00	0,00	3,62	0,59	3,83	0,38	4,00	0,00	4,00	0,00	3,94	0,25	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,96	0,20	3,82	0,44	3,89	0,32	4,00	0,00
16. Urgenties	4,00	0,00	3,86	0,38	3,44	0,81	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,82	0,41	3,93	0,26	4,00	0,00	3,75	0,50	4,00	0,00	3,83	0,38	3,68	0,65	4,00	0,00	3,86	0,38
17. Tegenstrijdige informatie	3,25	1,50	3,80	0,45	3,53	0,62	3,92	0,49	3,75	0,50	3,67	0,58	3,70	0,68	3,93	0,26	3,75	0,71	3,33	1,21	3,43	1,13	3,75	0,58	3,72	0,52	3,86	0,57	3,50	0,97
18. Snel afspraak	4,00	0,00	3,70	0,68	3,78	0,52	3,71	0,47	3,33	1,03	3,67	0,58	3,67	0,72	3,67	0,48	3,73	0,47	3,29	0,76	3,87	0,35	3,68	0,69	3,71	0,51	3,71	0,46	3,31	0,86
19. Terecht kunnen in de praktijk	4,00	0,00	4,00	0,00	3,89	0,32	3,94	0,25	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,90	0,30	3,78	0,44	3,83	0,41	4,00	0,00	4,00	0,00	3,90	0,30	3,88	0,33	3,90	0,32
20. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	4,00	0,00	4,00	0,00	3,71	0,59	3,55	0,82	4,00	0,00	4,00	0,00	3,77	0,44	3,76	0,54	3,60	0,55	3,83	0,41	4,00	0,00	3,85	0,37	3,74	0,55	3,56	0,73	3,90	0,32
21. Goede sfeer	3,80	0,45	3,87	0,35	3,88	0,33	3,91	0,30	4,00	0,00	4,00	0,00	3,82	0,41	3,89	0,32	4,00	0,00	3,83	0,41	3,86	0,38	3,84	0,38	3,86	0,35	3,94	0,24	3,90	0,32
22. Preventieve geneeskunde	3,75	0,50	3,78	0,44	3,70	0,47	3,60	0,74	3,80	0,45	4,00	0,00	3,93	0,26	3,86	0,36	3,90	0,32	3,60	0,55	3,86	0,38	3,88	0,34	3,78	0,42	3,72	0,61	3,70	0,48
23. Huisbezoeken	4,00	0,00	4,00	0,00	3,78	0,43	3,87	0,35	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,95	0,22	3,86	0,38	3,67	0,58	4,00	0,00	4,00	0,00	3,87	0,34	3,87	0,35	3,86	0,38
34. Wachttijd wachtzaal	3,25	0,50	3,70	0,48	3,82	0,50	3,78	0,43	3,33	0,82	4,00	0,00	3,53	0,64	3,50	0,51	3,73	0,47	3,29	0,76	3,63	0,52	3,60	0,58	3,65	0,53	3,76	0,44	3,31	0,75
25. Steeds dezelfde arts	3,80	0,45	3,90	0,32	3,91	0,29	3,83	0,38	3,83	0,41	4,00	0,00	3,87	0,35	3,92	0,28	3,82	0,41	3,57	0,54	3,89	0,33	3,88	0,33	3,91	0,28	3,83	0,38	3,69	0,48
26. Telefonisch contact	4,00	0,00	3,89	0,33	3,76	0,56	3,69	0,60	3,83	0,41	4,00	0,00	4,00	0,00	3,82	0,40	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,95	0,21	3,79	0,47	3,80	0,50	3,91	0,30
27. Familie zelfde arts	3,80	0,45	3,80	0,63	3,90	0,31	3,94	0,24	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00	3,83	0,41	3,87	0,35	3,91	0,43	3,95	0,22	3,96	0,20	3,91	0,30
28. Afwezigheid	4,00	0,00	4,00	0,00	3,94	0,24	3,86	0,36	4,00	0,00	4,00	0,00	3,91	0,30	3,90	0,31	3,83	0,41	4,00	0,00	4,00	0,00	3,94	0,25	3,92	0,28	3,85	0,37	4,00	0,00
29. Schriftelijke informatie praktijkwerking	3,25	1,50	2,88	1,55	3,63	0,50	3,42	1,00	3,50	0,71	4,00	0,00	3,64	0,51	3,87	0,35	3,56	0,53	3,80	0,45	3,57	1,13	3,32	1,11	3,74	0,45	3,48	0,81	3,71	0,49

Tabel 17: Gemiddelde score per geboorteland, enquête 3

vraag	praktijk 1																praktijk 2																groepspraktijk															
	België		Marokko		Frankrijk		Turkije		Duitsland		Nederland		Polen		Andere		België		Marokko		Frankrijk		Turkije		Duitsland		Nederland		Polen		Andere		België		Marokko		Frankrijk		Turkije		Duitsland		Nederland		Polen		Andere	
	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.	<>	St. Dev.
1. Kennis organisatie	1,98	0,13	/	/	/	/	/	/	/	/	2,00	0,00	/	/	2,00	0,00	1,95	0,23	2,00	0,00	/	/	2,00	0,00	/	/	2,00	0,00	2,00	0,00	/	/	1,97	0,18	2,00	0,00	/	/	2,00	0,00	/	/	2,00	0,00	2,00	0,00	2,00	0,00
2. Snel Hulp	3,67	0,47	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,00	1,00	3,61	0,49	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,00	0,00	/	/	3,65	0,48	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,00	0,00	3,00	0,00
3. Wegwijs bij verwijzingen	3,39	0,54	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,33	0,58	3,62	0,53	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,51	0,54	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,33	0,58
4. Samenwerking andere gezondheidsmedewerkers	3,65	0,48	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,73	0,45	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	3,68	0,47	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00
5. Hulp bij preventie en verbeteren gezondheid	3,26	0,90	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,64	0,56	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,46	0,76	3,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00
6. Voldoende tijd tijdens laatste contact	3,69	0,50	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,93	0,32	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,81	0,44	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	3,50	0,71	4,00	0,00	4,00	0,00
7. Vertrouwen	3,67	0,47	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,89	0,31	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,78	0,41	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00
8. Waarderingscijfer	8,69	0,90	/	/	/	/	/	/	/	/	8,00	0,00	/	/	8,67	1,53	8,93	0,78	9,00	0,00	/	/	9,00	0,00	/	/	8,00	0,00	9,00	0,00	/	/	8,82	0,85	9,00	0,00	/	/	9,00	0,00	/	/	8,00	0,00	9,00	0,00	8,67	1,53
9. Mening consultaties op afspraak	3,66	0,66	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	3,00	0,00	4,00	0,85	5,00	0,00	/	/	3,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,86	0,78	5,00	0,00	/	/	3,00	0,00	/	/	3,50	0,71	4,00	0,00	3,00	0,00
10. Online agenda gekend	1,84	0,37	/	/	/	/	/	/	/	/	2,00	0,00	/	/	1,33	0,58	1,86	0,35	2,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	2,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,84	0,36	2,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	2,00	0,00	1,00	0,00	1,33	0,58
11. Beoordeling online agenda	4,42	0,64	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	5,00	0,00	4,28	0,73	5,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,34	0,70	5,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	5,00	0,00
12. Aanwezigheid paramedici	3,72	0,93	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	4,33	0,58	3,58	0,73	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,66	0,84	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	3,50	0,71	4,00	0,00	4,33	0,58
13. Aanwezigheid HAIO	1,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00
14. Aanwezigheid stagiairs	1,34	0,74	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1,67	1,16	1,02	0,15	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	1,00	0,00	/	/	1,21	0,59	1,00	0,00	/	/	1,00	0,00	/	/	2,00	1,41	1,00	0,00	1,67	1,16
15. Voldoende tijd tijdens consultatie	3,80	0,44	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,98	0,13	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,89	0,34	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	4,00	0,00
16. Urgenties	3,72	0,62	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,89	0,31	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,81	0,49	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
17. Tegenstrijdige informatie	3,67	0,69	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,72	0,68	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,70	0,68	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00
18. Snel afspraak	3,70	0,60	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,64	0,56	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	2,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,67	0,58	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	3,00	1,41	4,00	0,00	4,00	0,00
19. Terecht kunnen in de praktijk	3,94	0,25	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,92	0,28	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,93	0,26	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,50	0,71	4,00	0,00	4,00	0,00
20. Voorgeschiedenis gekend bij andere huisarts	3,74	0,60	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,80	0,46	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	3,00	0,00	/	/	/	/	3,78	0,52	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	3,50	0,71	/	/	4,00	0,00
21. Goede sfeer	3,90	0,30	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,67	0,58	3,88	0,33	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	3,88	0,33	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	3,67	0,58
22. Preventieve geneeskunde	3,69	0,55	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,67	0,58	3,86	0,35	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,78	0,46	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	3,67	0,58
23. Huisbezoeken	3,90	0,31	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,67	0,58	3,93	0,26	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,91	0,28	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/			4,00	0,00	3,67	0,58
24. Wachttijd wachtzaal	3,70	0,53	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,67	0,58	3,57	0,54	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	/	/	2,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,64	0,53	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	/	/	2,00	0,00	4,00	0,00	3,67	0,58
25. Steeds dezelfde arts	3,86	0,35	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,86	0,35	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,86	0,35	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	3,50	0,71	4,00	0,00	4,00	0,00
26. Telefonisch contact	3,78	0,51	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	3,94	0,24	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	/	/			4,00	0,00	/	/	3,86	0,40	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	/	/			4,00	0,00	4,00	0,00
27. Familie zelfde arts	3,89	0,38	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	4,00	0,00	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,00	0,00	4,00	0,00	/	/	3,94	0,28	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	3,50	0,71	4,00	0,00	4,00	0,00
28. Afwezigheid	3,93	0,26	/	/	/	/	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,91	0,29	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	/	/	/	/	/	/	3,92	0,27	/	/	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00	/	/	4,00	0,00
29. Schriftelijke informatie praktijkwerking	3,41	0,97	/	/	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00	/	/	4,00	0,00	3,76	0,44	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3,00	0,00	/	/	3,59	0,76	/	/	/	/	/	/	/	/	1,00	0,00	3,00	0,00	4,00	0,00

Bijlage 6: Draaiboek

Patiëntenzorg – organisatie

1. Globaal medisch dossier (GMD)

1.1. Algemeen principe

De patiënt kiest, ieder jaar opnieuw, wie van de artsen verantwoordelijk is voor zijn/haar dossier. Zowel de secretaressen, als de artsen proberen de GMD's zo efficiënt mogelijk te beheren. Op het secretariaat liggen hiervoor aparte boekjes met getuigschriften voor verstrekte hulp.

1.2. Nieuwe patiënten

Elke nieuwe patiënt, die duidelijk aangeeft voortaan te zullen consulteren in Artsenpraktijk Plus, wordt gevraagd bij welke arts hij of zij een GMD wil afsluiten. Deze keuze wordt in het elektronisch medisch dossier (EMD) vermeld. Bij afwezigheid van de secretaresse neemt de arts die de patiënt ziet deze taak over.

Patiënten die aangeven dat zij zich bij de HAIO willen laten begeleiden, krijgen voorlopig nog een GMD bij de PO. In het EMD wordt wél vermeld dat de HAIO de verantwoordelijke arts is, zodat het duidelijk blijft voor welke arts de patiënt kiest. Na associatie wordt de HAIO dan ook officieel de GMD-houdende arts van deze patiënt.

1.3. Gekende patiënten

Indien de patiënt niet anders aangeeft blijft het GMD bij de arts van wie de patiënt oorspronkelijk afkomstig is. Dit wordt in het EMD vermeld. Wanneer de secretaresse afwezig is neemt de arts deze taak over. Elke patiënt heeft steeds het rechts zijn GMD bij een andere arts af te sluiten.

2. GMD+

Elke arts houdt zich bezig met GMD+, en probeert dit optimaal in het dossier te implementeren. Afhankelijk van de agenda van de HAIO kunnen patiënten hiervoor naar hem/haar doorgeschoven worden. Het is mogelijk dat er GMD+-momenten georganiseerd worden waarop een aantal patiënten uitgenodigd zullen worden, enkel voor GMD+.

3. Elektronisch medisch dossier (EMD)

3.1. Minimale vereisten

Elke arts zorgt ervoor dat elk patiëntencontact ingevuld wordt op een manier waarop een andere arts die de patiënt ziet een globaal beeld heeft van de patiënt (volledige relevante voorgeschiedenis, medicatie, …), weet waarover het gaat en evt. kan vergelijken. Parameters zoals bloeddruk, gewicht, … moeten, wanneer genomen, ook ingevuld worden in het dossier.

3.2. Brieven, papieren verslagen

Deze die niet elektronisch zijn binnengekomen zullen door de secretaresse ingescand en in het EMD gevoegd worden.

3.3. GMD-houdend-arts

Elk EMD krijgt een code waardoor het direct te zien is welke arts de GMD-houdende arts is van de patiënt.

3.4. SIS-kaart, paspoort

Bij aanwezigheid van de secretaresse leest zij voor de consultatie de SIS-kaart en het paspoort in. Zij voegt eventueel dubbel bestaande dossiers samen. Bij afwezigheid doet de arts dit zelf.

4. Tarieven

4.1. Algemeen

De voor het RIZIV-geldende tarieven worden gehanteerd. Het avondtarief wordt steeds geïnd, indien wettelijk toegelaten.

4.2. Meerdere patiënten tijdens één afspraakmoment

Elke arts rekent elke consultatie apart aan. Voor een weinig tijdrovende tweede consultatie (bv vaccinatie of bloeddrukmeting, ...) mag de arts het terugbetalingstarief aanrekenen.

4.3. Sociale tarieven - gunsttarieven

Patiënten die hiertoe gerechtigd zijn, mogen, zoals wettelijk bepaald via de Regeling Derde Betaler betalen. Afspraken omtrent derde betalersregeling worden niet uitgehangen in de wachtzaal of vermeld op de site. Patiënten moeten zelf het initiatief nemen.

De secretaresse zorgt ervoor dat deze betalingen (derdebetalersregeling, asielzoekers, …) in orde komen. Zij doet de administratie hiervan.

Bij eigen patiënten (ook degenen die niet onder het stelsel DBR vallen) mag men een gunsttarief aanrekenen. De HAIO rekent dit gunsttarief ook aan wanneer hij of zij de patiënt ziet. Andere artsen moeten dit gunsttarief niet aanrekenen, zij mogen het normale tarief aanrekenen. Er mag geen concurrentie ontstaan d.m.v. tarieven.

4.4. Gebruikt materiaal

Windels, ampullen, … worden niet aangerekend tenzij er een nomenclatuurnummer voor bestaat zoals bij cryotherapie.

4.5. Griepvaccinaties in bedrijven

Er zal honderd euro per uur aangerekend worden via factuur.

5. Betalingen

Zolang er geen voltijds secretariaat is betaalt elke patiënt cash bij de arts waarbij hij op consultatie gaat. Indien er ooit gewerkt wordt met een voltijds secretariaat zullen de patiënten aan de secretaresse betalen, en dit zo veel mogelijk via bancontact. De kosten van bancontact worden gedeeld.

6. Asielzoekers

Artsenpraktijk Plus staat garant voor de verzorging van asielzoekers, die ons worden toegewezen via het OCMW. Indien er hier misbruiken worden vastgesteld (onnodig veel raadplegingen, herhaaldelijk meerdere patiënten tijdens één afspraakmoment, …) wordt dit aan elkaar gemeld en zal iemand contact opnemen met het OCMW om dit probleem te bespreken.

De secretaresse zorgt voor de administratie van deze raadplegingen (invullen papieren hoogdringendheid, betalingen, …).

7. Acute opvang – spoedgevallen

Elke dag zal 1 arts instaan voor de dringende huisbezoeken. Hij of zij voorziet gedurende die dag buffers voor het geval er iets dringends (dringend huisbezoek, hechtingen, …) is.

Maandag en vrijdag:	Guy
Dinsdag en woensdag:	Paul
Donderdag:	Liesbet

8. Afleveren van attesten, voorschriften, …

Er worden geen voorschriften meegegeven aan patiënten die niet op consultatie komen of zijn geweest. Wanneer een arts een attest of voorschrift heeft geweigerd bij een patiënt, vermeldt hij of zij dit in het EMD zodat de andere collega's hiervan op de hoogte zijn. Zij geven het attest ook niet!

Bij patiënten met problematisch medicatiegebruik (bv. benzo's) schrijft slechts de GMD-houdende arts deze medicatie voor. Dit wordt in het EMD vermeld. Indien de patiënt toch bij een andere arts komt voor zijn medicatie wordt dit geweigerd en de patiënt wordt verwezen naar de GMD-houdende arts. Tijdens vakanties zal de vervangende arts de betreffende medicatie enkel voorschrijven voor een korte periode, tot de patiënt terug terecht kan bij de GMD-houdende arts.

9. Volle agenda – overloop patiënten

Wanneer een patiënt een afspraak vraagt bij een arts van wie de agenda reeds vol staat, stelt men als alternatief in eerste instantie een afspraak voor bij de HAIO, niet bij een andere arts.

Elke arts bepaalt zelf zijn agenda, in samenspraak met de collega's en de secretaresse.

Wel moet er iedere avond een arts bereid zijn, om ruimte te creëren in zijn/haar agenda, zodat elke zorgvraag nog dezelfde dag kan behandeld worden.

10. Raadplegingen

Er zullen geen vrije raadplegingen meer georganiseerd worden, elke raadpleging is op afspraak. Patiënten zullen gestimuleerd worden om zo veel mogelijk zelf een afspraak te boeken via Introlution.

Het secretariaat wordt vanaf 07.45 u bemand. Raadplegingen beginnen in principe nooit voor 08.00 u.

11. Bellen voor resultaten, afspraken, …

Telefoons worden zoveel mogelijk door het secretariaat beheerd. Artsen kunnen met de secretaresse bespreken in welke mate dat zij telefoons mogen doorschakelen, of de patiënten hun gegevens noteren om deze later (te laten) terug te bellen.

12. Huisbezoeken

Op de site wordt vermeld dat huisbezoeken bij voorkeur in de voormiddag worden aangevraagd. Enkel dan kunnen patiënten hun voorkeur van arts doorgeven. Later aangevraagde huisbezoeken zullen uitgevoerd worden door de arts die nog beschikbaar is.

Artsen kunnen vrije namiddagen aanduiden. Indien patiënten een huisbezoek aanvragen voor een arts met een vrije namiddag, dan zal de secretaresse voorstellen om dit bezoek uit te stellen naar een andere dag. Indien dit niet wordt aanvaard door de betreffende patiënt, dan zal de arts met praktijkwachtdienst dit

huisbezoek afleggen. Iedereen probeert patiënten op te voeden zo veel mogelijk zelf naar de praktijk te komen.

13. Telefonische permanentie

Elke voormiddag (van 7.45 tot 12.00 u) en avond (16.00 tot 19.00 u) staat de secretaresse in voor de telefoonpermanentie. Tussen 12 en 16.00 u wordt doorgeschakeld naar het telesecretariaat.

Wanneer er geen secretariaat is, door ziekte of vakantie, kan de arts naar keuze doorschakelen naar het telesecretariaat, of zelf de telefoon beheren.

14. Antwoordapparaat

’s Avonds zal vanaf 20.00 u het antwoordapparaat opgezet worden (met vermelding van de arts met wachtdienst) of wordt de telefoon doorgeschakeld naar wie van de praktijk van wacht is.

15. Praktische vaardigheden

Elke arts moet zoveel mogelijk vaardigheden naar eigen vermogen zelf kunnen (bv. kleine heelkunde, hechten, uitstrijkjes, …).

16. Griepvaccinaties

Er zullen speciale griepvaccinatie-uurtjes georganiseerd worden. Patiënten kunnen zich hiervoor inschrijven. Tijdens zulke griepuurtjes wordt enkel gevaccineerd, meer niet. De administratieve kant hiervan (betalingen, registratie in EMD) gebeurt door de secretaresse. Zij zal ook voorschriftjes voor het vaccin kunnen afdrukken als de patiënt er nog nodig heeft.

Bij patiënten met financiële problemen gebeurt de betaling via derde betalersregeling en bij patiënten zonder financiële problemen aan terugbetalingstarief.

Praktische organisatie groepspraktijk

1. Wekelijkse vergadering

Wekelijks wordt een vergadering georganiseerd op vrijdag om 12.00 u.

2. Patiëntenbesprekingen

2.1. HAIO

Elke patiënt die hij of zij gezien heeft wordt, afhankelijk van de reden van consultatie beknopt of uitgebreid, besproken met de GMD-houdende PO. Wekelijks wordt één patiënt uitgebreider besproken, afwisselend bij elke PO.

2.2. Onderling

Er wordt geen vast overlegmoment afgesproken. Elke arts kan een overleg afspreken met zijn collega's indien hij of zij advies nodig heeft. Wanneer een arts met vakantie gaat moet hij of zij op tijd een overzicht geven van de eventuele probleempatiënten.

3. Gemiste telefoons

Artsen bellen patiënten niet terug, (tenzij als ze dit zelf nodig vinden). Er wordt steeds aan de persoon die gebeld heeft gevraagd om later terug te bellen, of de secretaresse belt de patiënt terug op het moment dat de arts hiervoor beschikbaar is.

4. Vertegenwoordigers

Vertegenwoordigers zullen gezamenlijk ontvangen worden op vrijdag na de vergadering. Er is geen verplichte aanwezigheid. Per week zullen maximum drie vertegenwoordigers ontvangen worden. Zij moeten een afspraak maken via Introlution. Indien één van de artsen een bepaalde vertegenwoordiger apart wil ontvangen regelt hij of zij dit met de secretaresse.

5. Vakantie

Er is geen maximum aantal verlofdagen per jaar. Wanneer iemand verlof wil moet hij dit wel op tijd melden:

Voor 1 of enkele dagen:	1 week op voorhand
Voor een volledige week:	minstens 1 maand op voorhand
Vanaf 2 weken:	3 maanden op voorhand.

Praktijkopleiders nemen nooit langer dan 1 dag gelijktijdig verlof. In dit wel het geval is blijft één van beiden telefonisch bereikbaar.

6. Vaccinaties, materialenvoorraad

De secretaresse gaat de stock na en bestelt tijdig nieuw materiaal. Zij gaat de vervaldatum van vaccins na en verwijdert vervallen vaccins.

Praktijkafspraken

1. Orde en netheid

1.1. Consultatieruimte

Ieder draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de orde van zijn of haar consultatieruimte. Het kabinet wordt steeds ordelijk achtergelaten, zeker indien het gedeeld wordt met anderen (deeltijds werkende collega's, dietiste, …).

1.2. Wachtzaal en gangen

De secretaresse zorgt elke ochtend dat deze proper zijn.

1.3. Gemeenschappelijke ruimten (keuken, backoffice)

Ieder laat alles netjes achter, wast zijn eigen tas af, …

1.4. Poetsen ganse praktijkgebouw

Een maal per week wordt de ganse praktijkruimte grondig gepoetst.

1.5. Drank e.d.

Drank, kleine versnaperingen, ... worden betaald door VH kwadraat, de secretaresse zorgt ervoor dat er altijd drank voorradig is.

2. Kosten (aankoop materiaal, verbruikskosten, personeel)

Alle bovenvermelde praktijkkosten worden gedragen door Artsensamenwerking Kwadraat, een tijdelijke vereniging waar iedere geassocieerde arts in bijdraagt.

Voorlopig dragen de gefusioneerde praktijken van Paul Vanhoof en Guy Van Hemelen solidair een evenredig deel van de kosten.

Bij een nieuwe toetreding van de associatie zal er in overleg met de nieuwe arts en de accountant een faire verdeelsleutel worden opgemaakt om de kosten te delen, waarbij er deels wordt rekening gehouden met een solidaire verdeling onder iedere participerende arts, maar ook deels met het beschikbare inkomen.

3. Huur

Artsen betalen dezelfde huur. Paramedici krijgen een contract met beperkingen in tijd en ruimte en betalen op die manier een huurbedrag per uur.

4. Nevenactiviteiten

Globaal gezien zijn alle nevenactiviteiten toegestaan die de werking van de praktijk niet in het gedrang brengen en de andere collega's niet met extra werkdruk opzadelen. De continuïteit van zorg moet gegarandeerd blijven. Als nevenactiviteiten ervoor verantwoordelijk zijn dat men op bepaalde momenten niet kan aanwezig zijn, dan moeten ze vooraf worden aangekondigd.

Politieke bezigheden zijn toegelaten. Uitzondering wordt gemaakt voor politieke activiteiten, gelieerd aan extremistische, of racistische partijen.

5. Conventie

Zolang in de regio de brede meerderheid van de huisartsen voor een conventie kiest, zullen de artsen van Artsenpraktijk Plus ook de conventietarieven toepassen. Kleine afrondingen worden met de andere lokale artsen afgesproken.

6. Alternatieve geneeskunde

Alternatieve geneeskunde is niet toegelaten in de groepspraktijk.

7. Ziekte, zwangerschap

Bij langdurige afwezigheid wegens ziekte of zwangerschapsverlof betaalt men gedurende 2 maanden zelf de huur verder. Nadien wordt de huur solidair overgenomen door de overblijvende collega's. Er wordt zo snel mogelijk naar vervanging gezocht. Van deze vervanger/vervangster wordt een percentage van het ereloon afgehouden om de huur te betalen.

8. Pensioen

Ieder kiest zelf op welke leeftijd hij of zij op pensioen gaat, er wordt dus geen minimum- of maximumleeftijd vastgelegd.

9. Vertegenwoordiging naar derden

Afhankelijk van zijn of haar expertise en agenda kan elk van de artsen optreden als vertegenwoordiger van de praktijk.

10. Omgaan met ethische zaken (abortus, euthanasie, …)

Elke arts behandelt deze kwesties naar eigen eer en geweten. Bij weigering verwijst men de patiënt naar een collega-arts bij wie hij of zij wel terecht kan. Er wordt voor zulke zaken niet verwezen binnen de groepspraktijk.

11. Inkomsten

Elke arts houdt zijn eigen inkomsten. Er is geen pooling van erelonen, die nadien herverdeeld wordt.

12. Stagiairs

Stagiairs, van alle universiteiten en alle jaren (bachelor, master), zijn welkom vanaf het academiejaar 2013 – 2014. Zij zullen onder de verantwoordelijkheid van Dr. Van Hemelen vallen. Het aantal stagiairs zal gedurende het eerste jaar beperkt zijn, nadien zal dit afhankelijk zijn van wat praktisch mogelijk is. Zij zullen maximum 1 maand aaneensluitend aanwezig mogen zijn en mogen alles, onder toezicht, doen naar eigen kunnen.

13. Nieuwe collega's (artsen, paramedici, …)

13.1. Nieuwe collega's in de associatie

Er kan pas iemand worden aangenomen indien er meer dan 2/3 meerderheid is van de bestaande associatie.

Het aantal nieuwe collega's is afhankelijk van de werklast. Iedere arts mag steeds voorstellen om een nieuwe arts aan te nemen als hij of zij dit nodig acht.

Bij het aannemen van een nieuwe arts geldt er een proefperiode van minimum twee jaar, vooraleer de nieuwe arts kan participeren in VH Kwadraat, de vennootschap die eigenaar is van het praktijkgebouw. Bij HAIO's gelden de twee opleidingsjaren als proefperiode. Bij voorkeur wordt een nieuwe arts gekozen die al ingewerkt is in de praktijk, bv. door er als HAIO zijn opleiding te hebben genoten.

Na de proefperiode worden zij verondersteld vennoot te worden in VH Kwadraat.

13.2. Andere disciplines

Andere disciplines zoals diëtisten, psychologen e.d., blijven onafhankelijk van de groepspraktijk en worden als huurders beschouwd. Alle traditionele paramedische disciplines zijn welkom, alternatieve methodes niet.

14. Part time werkende collega's

Het is artsen toegestaan om part time te werken. De mate waarin zij dan zullen participeren binnen de vennootschap VH Kwadraat dient dan in samenspraak te worden afgesproken.

15. Taakomschrijving secretaresse

De takenlijst van de secretaresse omvat volgende zaken:

Receptie en Telefonie: onthaal, inschrijven patiënten, inlezen SIS-kaart en identiteitskaart, afspraken regelen, GMD's afsluiten, …

Administratie: brieven opvolgen en evt. inscannen van niet elektronisch binnengekomen verslagen, inscannen dossiers van nieuwe patiënten, facturatie, …

Klein onderhoud van de praktijk: poetsen (wachtzaal, gangen, afwas, …) indien nodig, drank voorzien, materialenstock controleren en op tijd aanvullen, …

Praktijkassistentie: ECG's en spirometrie afnemen, wegen, meten, …