

2014•2015  
FACULTEIT BEDRIJFSECONOMISCHE WETENSCHAPPEN  
*master in de toegepaste economische wetenschappen:  
handelsingenieur*

## Masterproef

De oorzaken en gevolgen van klanttevredenheid met medische dienstverlening

Promotor :  
Prof. dr. Alexandra STREUKENS

Ken Rassel

*Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen: handelsingenieur*

2014•2015

FACULTEIT BEDRIJFSECONOMISCHE  
WETENSCHAPPEN

*master in de toegepaste economische wetenschappen:  
handelsingenieur*

## Masterproef

De oorzaken en gevolgen van klanttevredenheid met  
medische dienstverlening

Promotor :  
Prof. dr. Alexandra STREUKENS

Ken Rassel

*Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische  
wetenschappen: handelsingenieur*



## Inhoudsopgave

<b>INTRODUCTIE</b>	<b>2</b>
<b>PROBLEEMSTELLING</b>	<b>3</b>
<b>LITERATUURSTUDIE</b>	<b>6</b>
<b>KLANTTEVREDENHEID</b>	<b>6</b>
<b>KLANTTEVREDENHEID IN DE MEDISCHE SECTOR</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSIE – OVERZICHT LITERATUURSTUDIE</b>	<b>30</b>
<b>METHODE</b>	<b>32</b>
<b>RESULTATEN</b>	<b>36</b>
<b>CONCLUSIE &amp; IMPLICATIES</b>	<b>56</b>
<b>BEPERKINGEN &amp; TOEKOMSTIG ONDERZOEK</b>	<b>58</b>
<b>BRONVERMELDING</b>	<b>60</b>
<b>APPENDIX A: GEGEVENS RESPONDENT</b>	<b>64</b>
<b>APPENDIX B: INTERVIEWS</b>	<b>65</b>



## Introductie

Elke markt die concurrentie ervaart is al snel aan het evolueren van een productgerichte markt tot een klantgerichte focus (Kim et al., 2008). Hierbij is het identificeren van de noden van de klant en hun tevredenheid van cruciaal belang om zo klantwaarde en klanttevredenheid te genereren (Kim et al., 2008). De medische sector, waaronder huisartsen en ziekenhuizen, vormen een groot deel van de service industrie. Ook zij ervaren veel concurrentie en moeten dus meer te weten komen over de wensen van hun patiënten (Kim et al., 2008). Ze moeten overgaan op een klantgerichte focus om zo een competitief voordeel te creëren (Choi et al., 2004). Door te weten aan welke attributen van de service de patiënt waarde hecht, kunnen huisartsen en ziekenhuizen hun diensten perfect afstemmen op de eisen van de patiënt (Gomez et al., 2004). Als de huisarts of het ziekenhuis dan waardevolle diensten levert aan de patiënt zal dit leiden tot klanttevredenheid (Yoon et al., 2007). Dit zal voor meer vertrouwen en loyaliteit zorgen waardoor de klant vaker zal terugkomen (Boshoff et al., 2004).



## Probleemstelling

Gezondheidszorg wordt gedefinieerd als het geheel van activiteiten gericht op de verbetering van de gezondheid van de mens (Illich, 1976). Hieronder valt onder andere de medische dienstverlening. Binnen deze masterproef zal er vooral ingegaan worden op de alledaagse zorg binnen medische diensten en de klanttevredenheid hieromtrent. Huisartsen en ziekenhuizen behoren samen tot de kern van de alledaagse zorg. Daarom zullen deze ook centraal staan binnen dit onderzoek met in het bijzonder de artsen die zelfstandig, in een praktijk of in een ziekenhuis werken. Iedereen heeft ooit wel al eens in contact gestaan met een dokter of heeft ervaring gehad met ziekenhuizen en heeft hierover zijn of haar persoonlijke mening.

### **Wat zijn de oorzaken en gevolgen van klanttevredenheid met de arts?**

Net als voor elk ander bedrijf is klanttevredenheid ook van enorm belang in de medische sector (Kim et al., 2008). Competitie speelt een steeds groter wordende rol binnen de gezondheidszorg door de opkomst van meerdere concurrenten waaronder andere huisartsen en ziekenhuizen (Boshoff et al., 2004). Belangrijk hierbij is dat binnen dezelfde industrie de verschillende bedrijven, en dus ook dokters en ziekenhuizen, met gelijkaardige middelen werken (Boshoff et al., 2004). Iedereen heeft dus soortgelijke kostenstructuren in dezelfde markt. Daarbij kunnen patiënten ook makkelijk wisselen van huisarts indien zij dit willen (Schlegelmilch et al., 1992). Als de patiënt dus niet langer tevreden is over zijn of haar dokter kan deze makkelijk overschakelen naar een andere arts. In sommige landen moeten patiënten zich registreren bij een vaste huisarts terwijl in bepaalde landen, zoals bijvoorbeeld in de V.S. en in Groot-Brittannië, het mogelijk is om ieder moment over te schakelen (Schlegelmilch et al., 1992). Ook in Vlaanderen, waar dit onderzoek plaatsvindt, is het mogelijk om te wisselen van huisarts. Dit samen met een stijging in concurrentie zorgt ervoor dat klanttevredenheid steeds belangrijker wordt binnen medische diensten (Boshoff et al., 2004). Er is dus nood aan differentiatie om patiënten aan te trekken (Boshoff et al., 2004). Alleen maar concurreren door middel van prijzen wordt bijgevolg steeds moeilijker.



Huisartsen en ziekenhuizen zullen dus moeten overgaan tot een klantgerichte focus (Kim et al., 2008). Hierbij staat het begrijpen van de patiënten en het vervullen van zijn of haar noden centraal. Het is dus aan de dokters om uit te zoeken waar de klant waarde aan hecht en om hierop goed in te spelen (Gomez et al., 2004). Wel moet men ook rekening houden met het feit dat iedere patiënt anders is (Kim et al., 2008). De evaluatie van de geleverde dienst wordt beïnvloed door de persoonlijke percepties van de patiënt zelf (Kim et al., 2008). Bovendien zijn patiënten ook vaak verplicht om naar de dokter te gaan. De keuze die ze maken is dus onvrijwillig want ze kunnen in deze gevallen niet anders (Chang et al., 2006). Hierdoor worden hun verwachtingen veel hoger dan in andere industrieën waardoor kwaliteit essentieel wordt (Chang et al., 2006). Het leveren van een goede kwaliteit vormt dus een cruciaal element voor de beoordeling van de dienst door de patiënt en dus de klanttevredenheid (Chang et al., 2006). Vaak is het moeilijk om klanttevredenheid te genereren en te bepalen welke factoren van invloed zijn (Schoenfelder et al., 2011). Dit omdat er vaak erg veel determinanten in het spel zijn. Men spreekt dus van een multidimensionale relatie (Schoenfelder et al., 2011).

### **Subvraag 1: Wat vindt de patiënt belangrijk tijdens zijn of haar bezoek aan de huisarts?**

De beoordeling van de patiënt vormt een belangrijke maatstaf voor de geleverde dienst (Vladimir et al., 2013). Zo kan een dokter of een ziekenhuis bepalen of ze goed bezig zijn en waar er nog verbeterpuntjes zijn. Communicatie met de klant wordt dus ook steeds belangrijker. Patiënten vormen de beste bron van informatie als het gaat over de verkregen zorg, de behulpzaamheid van het personeel en de dokter zelf (Schoenfelder et al., 2011). Aan de hand van deze informatie kunnen medische diensten hun service optimaliseren hetgeen essentieel is voor de tevredenheid van patiënten aangezien zij bepalen voor welke dokter of ziekenhuis ze kiezen (Choi et al, 2004). Ook zal het invloed hebben op de nakoming van de adviezen van de dokter door de patiënt en dus op de succesvolle uitkomst van de behandeling (Crane et al., 2006). Het valt echter af te wachten welke andere gedragingen de patiënten zullen vertonen

wanneer ze tevreden zijn of wanneer ze niet tevreden zijn over hun huisarts of ziekenhuis.

***Subvraag 2: Welke gedragingen vertoont de patiënt als deze tevreden of ontevreden is over zijn of haar huisarts?***

Het uiteindelijke doel van deze masterproef is het identificeren van de factoren die een invloed hebben op de tevredenheid van de patiënt wanneer deze een bezoek brengt aan de dokter. Ook het effect van een goede of slechte 'customer satisfaction' over de dienstverlening van de artsen zal binnen deze masterproef onderzocht worden.

De rest van de masterproef is als volgt ingedeeld. Eerst wordt de literatuurstudie nader besproken. Hierin wordt eerst in het kort nog ingegaan op wat algemeen bekend is rond klanttevredenheid. Daarna wordt er dieper ingegaan op klanttevredenheid specifiek in de medische dienstverlening. Oorzaken en gevolgen die reeds bekend en van invloed zijn op klanttevredenheid binnen de gezondheidszorg zullen in dit deel besproken worden. Deze zal gevolgd worden door de methode en de setting die gebruikt werden binnen het onderzoek van deze masterproef. Tenslotte worden de resultaten, de implicaties en de beperkingen van de studie nader besproken.



## Literatuurstudie

Voordat er aan het onderzoek begonnen kan worden moet er eerst eens samengevat worden wat er al bekend is omtrent dit vakgebied. Zo zal er eerst dieper ingegaan worden op klanttevredenheid in het algemeen door gebruik te maken van bestaande vakliteratuur. Daarna zal er, specifiek rond de klanttevredenheid binnen de medische sector, een studie gedaan worden rond enkele onderzoeken die hierrond reeds gevoerd werden. De literatuurstudie zal een mooi beginpunt zijn voor verder onderzoek en zal een goed beeld geven over wat al reeds gekend is en nog onderzocht moet worden.

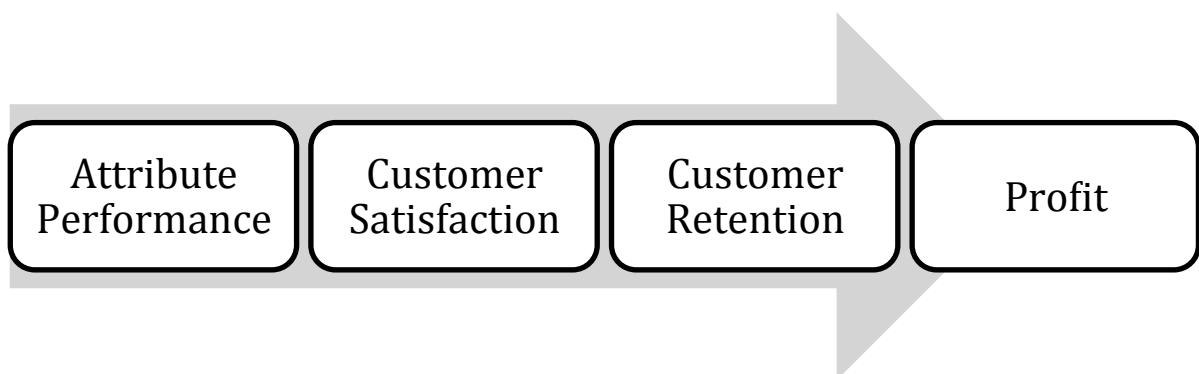
### Klanttevredenheid

In het verleden hebben vele al getracht een definitie op te stellen voor klanttevredenheid. Zo kan tevredenheid van de klant gedefinieerd worden als de perceptie van de klant over de genotsvolle vervulling van een product of dienst (Oliver, 1997) (Thomas, 2013). Deze perceptie kan geëvalueerd worden aan de hand van de som van alle waardevolle attributen van de service of het product (Churchill & Surprenant, 1982) (Thomas, 2013). Volgens de American Marketing Association (AMA) wordt klanttevredenheid dan weer gedefinieerd als de mate waarin de verwachtingen van de klant vervuld of overtroffen worden door het product of de dienst (Kim et al., 2008). De verwachtingen die de klant heeft en of er aan deze verwachtingen wordt voldaan, spelen dus een belangrijke rol bij de tevredenheid van de klant (Kim et al., 2008). Met andere woorden als de verwachtingen niet overeenkomen met het feitelijk product of de service 'performance' dan zal dit gevolgen hebben voor de klanttevredenheid (Oliver, 1980) (Kim et al., 2008). Bovendien wordt klanttevredenheid ook bepaald door de interne determinanten van de klant en hoe hij of zij de performance van het product of de dienst ervaart (Oliver, 1980) (Kim et al., 2008). Deze omschrijving voor klanttevredenheid door de AMA zal ook worden aangenomen als de definitie voor klanttevredenheid doorheen deze studie. Huisartsen en ziekenhuizen zullen dus hun patiënten tevreden moeten stellen door aan zijn of haar wensen te voldoen of deze zelfs te overtreffen.

## Situering

Ter inleiding van het hoofdstuk van klanttevredenheid zal de 'Satisfaction-Profit Chain' nader besproken worden. Via dit raamwerk kan men een beter beeld vormen over hoe investeringen in service operaties gerelateerd zijn tot de percepties van de klant, hun gedragingen en ten slotte de winst van het bedrijf zelf (Mittal et al., 2002). Dit is dus ook belangrijk binnen de gezondheidszorg waar men steeds meer bezig is met het tevreden stellen van de patiënten (Kim et al., 2008). Bedrijven en ook medische dienstverleners kunnen dus de SPC ('Satisfaction Profit Chain') volgen om zo de impact van service of product kwaliteit en marketing activiteiten op de 'financial returns' na te gaan (Mittal et al., 2002). Men kan dus nagaan wat de impact geweest is op de tevredenheid van de klant of patiënt en tot welke gedragingen deze geleid heeft.

Betreffende de 'Satisfaction-Profit Chain' zouden, volgens de eerste stap, service en product attributen bepalen of de klant, oftewel de patiënt, tevreden is over een aankoop of een dienst. Door te gaan investeren in deze variabelen, en deze te managen, zou in feite de klanttevredenheid moeten stijgen (Mittal et al., 2000). Daarnaast gelooft men dat tevreden klanten vaker zullen terugkomen. Dit zou op zijn beurt leiden tot grotere winsten. Elk van deze 'links' in de 'Satisfaction-Profit Chain' zijn in literatuurstudies uit het verleden uitgebreid getest en significant bevonden (Mittal et al., 2000). Daarom focussen veel ondernemingen en andere instellingen zich de dag van vandaag meer op de gehele keten in plaats van te investeren in elk attribuut apart om zo klanttevredenheid te maximaliseren (Mittal et al., 2000). Het is om deze reden dat dit het overkoepelend raamwerk zal vormen voor deze thesis.



Figuur 1. Satisfaction-Profit Chain

## Oorzaken van klanttevredenheid

Een belangrijke stap tot klanttevredenheid is het leveren van waardevolle services of producten. De vraag hierbij blijft hoe je nu een dienst of product levert dat waardevol is in de ogen van de klant. Hiervoor moet je eerst te weten komen wat de wensen van de klant zijn en welke attributen van product of dienst klantwaarde opleveren (Gomez et al., 2004).

Vaak wordt er ook gesproken van het multi-attributen model als men het heeft over klanttevredenheid. Dit model situeert zich binnen de eerste link van het SPC ('Satisfaction-Profit Chain'). Zo zal er nooit maar één attribuut van impact zijn op de beoordeling van een product of dienst door de consument. Het zijn er vaak zelfs enorm veel. Dit is ook van belang binnen de gezondheidszorg want net als iedere klant in andere sectoren zijn ook alle patiënten anders. Een eerste reden om dit model toe te passen is het feit dat klanten producten en diensten gaan beoordelen op het attributen niveau in de plaats van het geheel op zich (Mittal et al., 1998). Zo kunnen de consumenten bepaalde aspecten van product of dienst goed vinden maar andere attributen dan weer niet. Dit leidt ons tot een volgende reden waarom het 'multi-attribute model' gebruikt wordt. Vaak hebben klanten gemengde gevoelens over een bepaald product of een bepaalde dienst (Mittal et al., 1998). Zo kan bijvoorbeeld een klant het design van een GSM goed beoordelen maar de gebruiksvriendelijkheid ervan minder. Binnen een medische context kan bijvoorbeeld een patiënt zeer tevreden zijn over de dokter maar niet over de faciliteiten zoals bijvoorbeeld de wachtkamer. Als derde zorgt een beoordeling op het attributen niveau voor meer specifieke informatie voor het bedrijf zelf (Mittal et al., 1998). Zo kan men direct zien op welke attributen men goed scoort en op welke niet. Hieruit kunnen bedrijven dan beslissen welke attributen extra investeringen nodig hebben (Mittal et al., 1998). Evenzo kunnen medische dienstverleners beslissen in welke attributen ze gaan investeren om zo de patiënt tevreden te stellen. Tenslotte zal het 'multi-attribute model' makkelijker gebruikt kunnen worden in meerdere applicaties (Mittal et al., 1998). Dit omdat dit soort modellen veel specifieker zijn en dus beter in staat zijn om bepaalde diagnosis te stellen (Mittal et al., 1998).

Elk van de attributen zal dus een bepaald effect hebben op de tevredenheid van de klant. De grote van de impact zal wel afhangen van de klant zelf en aan welke van deze attributen hij het meeste waarde hecht. Iedere klant reageert anders op bepaalde prikkels hetgeen bedrijven in overweging moeten nemen (Gomez et al., 2004). Het is dus essentieel om te weten hoe de klant reageert op de producten en services waarvoor hij of zij betaalt (Gomez et al., 2004). Belangrijk hierbij is om goed onderscheid te maken tussen de verschillende attributen die een hogere of lagere impact hebben op de klanttevredenheid. Door deze factoren, die leiden tot hoge tevredenheid, te identificeren, kan het bedrijf of de medische instelling zien welke variabelen van de dienst onmisbaar zijn voor de cliënt of de patiënt (Gomez et al., 2004). De onderneming kan dan bepalen in welk van deze attributen het zal gaan investeren om zo de hoogste vorm van kwaliteit te leveren. Hieruit volgt nu dat, als het bedrijf in staat is de belangrijke attributen te identificeren en hierin gaat investeren, dit zal leiden tot een hogere klanttevredenheid (Gomez et al., 2004). Daarnaast is het ook belangrijk op te merken dat deze factoren veranderen en een andere impact hebben naargelang de service of het product dat wordt aangeboden (Gomez et al., 2004). Zo zullen bepaalde attributen die van groot belang zijn op de klanttevredenheid in een 'retail' omgeving niet hetzelfde effect hebben in de medische sector. De medische dienstverlening verschilt enorm van andere diensten en product sectoren, en zal dus ook verschillen in attributen die van belang zijn voor de tevredenheid van de klant.

### *Gevolgen van klanttevredenheid*

De gevolgen van klanttevredenheid bevinden zich in de laatste twee stappen van de 'Service-Profit Chain' (Mittal et al., 2002). Hieronder valt het gedrag dat de klant vertoont als deze tevreden is of niet tevreden is over de geleverde dienst (Aliman et al., 2013). Het is reeds bekend dat er zich een positieve relatie voordoet tussen een goede service kwaliteit, klanttevredenheid en voordelig gedrag bij de klant (Aliman et al., 2013). Onder de gedragsintenties van de klant worden onder meer 'word-of-mouth' en loyaliteit verstaan (Aliman et al., 2013). Zo zullen tevreden klanten vaak de dienst of het product aanraden aan andere personen (Yoon et al., 2007). Dit zorgt voor de creatie van mond aan mond reclame waardoor nieuwe klanten overtuigd worden door bestaande klanten om

gebruik te maken van een bepaalde service of een bepaald product (Yoon et al., 2007). Hogere loyaliteit bij de klanten zal dan leiden tot een hogere 'revisit intention', gewaarborgde opbrengsten en een minimalisatie van de kans dat klanten zullen overstappen naar de concurrent (Yu, 2007). Het gedrag dat klanttevredenheid kan uitlokken is dus ook aantrekkelijk binnen de gezondheidszorg waar concurrentie steeds groter wordt (Aliman et al., 2013; Boshoff et al., 2014).

## **Klanttevredenheid in de Medische Sector**

Zoals als reeds vermeldt, wordt ook binnen de medische sector de klanttevredenheid steeds belangrijker. Dit heeft als gevolg dat er meer aandacht wordt geschonken aan de factoren die van invloed zijn op de tevredenheid van de patiënt (Vladimir et al., 2012). Tevredenheid van de patiënt kan gezien worden als zijn of haar beoordeling van de verschillende dimensies binnen de gezondheidszorg (Vladimir et al., 2012). Of deze evaluatie positief is, en of aan de verwachting van de patiënt voldaan is, is van essentieel belang voor de medische dienstverlening (Vladimir et al., 2012). Deze zal dan ook een goede maatstaf vormen voor de beoordeling en eventuele verbetering van de geleverde dienst (Vladimir et al., 2012). Binnen deze sectie zullen de oorzaken en de gevolgen, die reeds bekend zijn, van klanttevredenheid binnen de medische dienstverlening nader bestudeerd worden.

### *Oorzaken van klanttevredenheid in de medische sector*

#### *Interpersonal-Based Medical Service Encounters – Human Interactions*

Een van de typerende elementen die een service, waaronder de medische dienstverlening, van een product onderscheiden, zijn de sociale interacties die plaatsvinden gedurende de dienst (Chang et al., 2013). Deze vormen van 'human interactions' verschillen van service tot service en zullen dus ook een verschillende impact hebben. Zo verschillen deze wisselwerkingen in de medische sector met bijvoorbeeld deze in de horeca. In de horeca is de interactie met het personeel zeer informeel terwijl het binnen de gezondheidszorg formeel is. Deze interacties zullen van impact zijn op de klanttevredenheid (Chang et al., 2013). Verschillende studies hebben al uitgewezen dat menselijke interacties en communicatie van essentieel belang zijn voor eender welke service. Zo vormt de



wisselwerking tussen de service provider en de klant de primaire kern van elke vorm van dienstverlening (Chang et al., 2013). Het zal dus de beoordeling van de service door de klant sterk beïnvloeden.

*"Interaction between service provider and customer is the primary core of service businesses of different natures, and the influence on service quality and customer satisfaction could not be ignored in interpersonal-based service encounters." – Chang et al. (2013)*

*"The core service is produced and consumed through human interactions." – Nasr et al. (2012)*

In de voorgaande paragraaf werd aangehaald dat services, waaronder de medische dienstverlening, gekarakteriseerd worden door menselijke interacties. Huisartsen, ziekenhuizen en andere medische dienstverleners bevinden zich dus binnen de tertiaire industrie waar patiënten de hoogste prioriteit vormen (Chang et al., 2013). Het is daarom ook aannemelijk dat de interacties tussen patiënten en artsen van invloed zullen zijn op de tevredenheid van de patiënt. Daarbij staan patiënten ook in contact met verpleegsters en administratief personeel. Deze interacties zullen zowel de tevredenheid van de klant beïnvloeden als het vertrouwen van de patiënt in zijn of haar huisarts of ziekenhuis (Chang et al., 2013). Dit vertrouwen zal dan ook weer op zijn beurt van invloed zijn op de klanttevredenheid (Chang et al., 2013). Menselijke interacties hebben dus zowel een direct als een indirect effect op de tevredenheid van de patiënt (Chang et al., 2013). Patiënten zijn vaak ook ongerust als ze een bezoekje brengen aan de huisarts of het ziekenhuis (Chang et al., 2006). Het is dus de taak van de dokter en ander medisch personeel om het vertrouwen van de patiënt te winnen. Daarom is het belangrijk voor de medische industrie om te investeren in het verbeteren van zowel de medische als communicatieve vaardigheden van zowel het medisch personeel als het administratief personeel (Chang et al., 2013). Ook zal men er voor moeten zorgen dat de artsen en de verpleegsters waarmee de patiënt in contact staat een open houding aannemen wanneer ze omgaan met patiënten (Chang et al., 2013).

Het is dus essentieel binnen de gezondheidszorg om tijdens de interacties de noden van de patiënten beter te begrijpen. Hierdoor zullen huisartsen, ziekenhuizen en andere medische dienstverleners beter in staat zijn om kwaliteitsvolle diensten te leveren aan de patiënt, deze tevreden te stellen en zo een competitief voordeel te verkrijgen (Chang et al., 2013). Dit alles is nodig om patiënten te behouden, wat essentieel is in een steeds competitiever wordende markt (Chang et al., 2013).

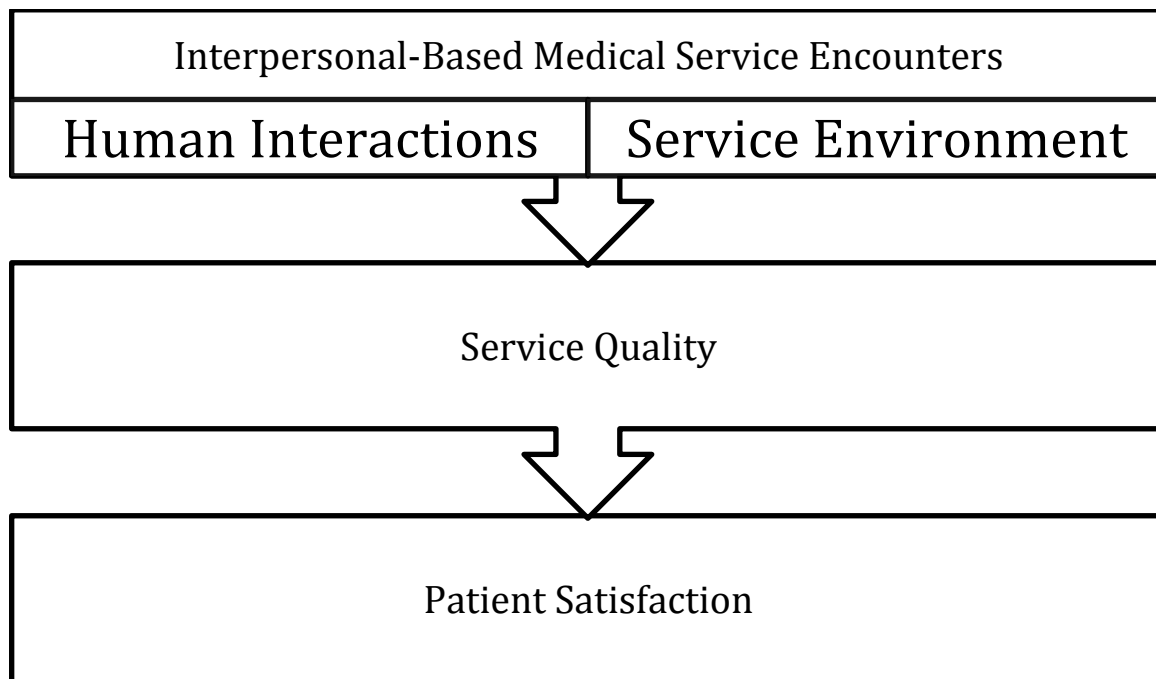
#### *Interpersonal-Based Medical Service Encounters – Service Environment*

Samen met de interacties speelt ook de omgeving waarin de interacties plaatsvinden en de dienst geleverd wordt een rol (Chang et al., 2013; Senic et al., 2013). De service omgeving kan opgedeeld worden in twee onderdelen, namelijk 'tangibles' en de atmosfeer (Dagger et al., 2007).

Onder 'tangibles' vallen alle tastbare factoren die de implementatie van de geleverde dienst kunnen verbeteren of vergemakkelijken (Chang et al., 2013). Het maakt met andere woorden deel uit van de omgeving waar de service geleverd wordt en de patiënt in contact staat met zijn of haar huisarts (Senic et al., 2013). Hierdoor zal 'tangibility' onder meer de evaluatie van de service kwaliteit door de patiënt beïnvloeden en dus ook de klanttevredenheid (Boshoff et al., 2004; Chang et al., 2013; Choi et al., 2004). Belangrijk hierbij is dat de interactie met de dokter weinig invloed heeft op de evaluatie van de service omgeving door de patiënt. Zo kunnen de artsen er niet voor zorgen dat de patiënt meer tevreden wordt over bijvoorbeeld de wachtkamer. Enkele voorbeelden die onder de factor 'tangibility' vallen, zijn onder meer comfortabele wachtkamers, propere toiletten en duidelijke aanwijzingen om de verschillende faciliteiten makkelijk te vinden (Boshoff et al., 2004; Chang et al., 2013; Choi et al., 2004; Kim et al., 2008; Senic et al., 2013). Ook worden variabelen als het voorkomen van de huisarts, de plaats waar de huisarts de patiënt behandelt en het materiaal dat gebruikt wordt, opgenomen onder de factor 'tangibility' (Boshoff et al., 2004; Kitapci et al., 2014).

Aangezien 'tangibility' een essentieel onderdeel vormt binnen de setting waarin de dienst geleverd wordt, is er ook veel onderzoek gedaan naar de impact hiervan op de klanttevredenheid binnen de gezondheidszorg (Senic et al., 2013). Zo werd 'tangibility' als één van meerdere variabelen opgenomen in verschillende studies. De impact hiervan op de tevredenheid van de patiënt werd als significant gevonden in onder meer de onderzoeken van Boshoff et al. (2004), Chang et al. (2013), Choi et al. (2004), Kim et al. (2008) en Senic et al. (2013). Investeren in het verbeteren van de klantperceptie, ten aanzien van de proper- en ordelijkheid van de huisartsenpraktijk, de moderne uitrusting en het voorkomen van het personeel, kan voor verhoogde tevredenheid zorgen bij de patiënt (Boshoff et al., 2004). 'Tangibles' vormen bovendien nog eens de makkelijkste dimensie van service kwaliteit om te managen en te verbeteren (Boshoff et al., 2004). Dit omdat hierbij geen personen betrokken zijn (Boshoff et al., 2004).

De atmosfeer die bij de dokter heerst is een andere variabele die vaak in relatie staat met de verschillende faciliteiten (Dagger et al., 2007). Deze verwijst naar de ontastbare karakteristieken binnen de service omgeving (Dagger et al., 2007). Voorbeelden hiervan zijn onder anderen de geur die in de dokterspraktijk hangt en het gevoel dat de omgeving als leuk en comfortabel wordt waargenomen (Dagger et al., 2007). De atmosfeer bestaat dus uit kenmerken die meer op de achtergrond liggen en vaak onbewust worden waargenomen (Dagger et al., 2007). In zowel het onderzoek van Dagger et al. (2007) en Vanniarajan et al. (2010) werd de significantie van atmosfeer op service kwaliteit aangetoond binnen een medische context. Samen met de 'tangibles' vormt de atmosfeer dus een belangrijke veranderlijke binnen de service omgeving die klanttevredenheid kan genereren.



Figuur 2. Interpersonal-Based Medical Service Encounters

#### Human Interactions - Personeel

Binnen de interacties die plaatsvinden in de service omgeving spelen de verschillende soorten personeel een invloedrijke rol. Zo kan er onderscheid gemaakt worden tussen 'Professional Personnel' en 'General Administrative Personnel' binnen dokterspraktijken en ziekenhuizen (Chang et al., 2013). Onder het professioneel personeel vallen onder meer de artsen en de verpleegkundigen terwijl het algemeen service personeel onder de tweede categorie valt (Chang et al., 2013). Bij de huisarts zelf komen er zelden tot nooit verpleegsters voor en slechts een beperkte groep werkt met administratief personeel zoals een secretaresse. Het onderscheid tussen de twee groepen is dus minder belangrijk voor zelfstandige huisartsen. Het is meer van toepassing op artsen die werken in een praktijk of in een ziekenhuis. Daarom zal er samen met de dokter ook nog even kort ingegaan worden op deze andere personeelsleden.

Beiden personeelsgroepen hebben een impact op de kwaliteit van de service en de evaluatie door de klant omwille van hun direct contact met de patiënten. Zo zullen attributen als de vriendelijkheid van de dokter, het beantwoorden van de vragen van patiënten, professionaliteit en het verstrekken van informatie aan de

patiënt door de huisarts van sterke invloed zijn op de klanttevredenheid (Boshoff et al., 2004; Chang et al., 2013; Choi et al., 2004; Sénic et al., 2012). Op deze attributen, omtrent de arts, zal in de volgende hoofdstukjes dieper ingegaan worden. Gelijkaardige factoren worden belangrijk geacht door de klant als het op de interactie met de verpleegkundigen aankomt. Beleefdheid, vriendelijkheid, professionaliteit en uitleg verschaffen aan de patiënt vormen belangrijke eigenschappen die een verpleegkundige moet hebben om ervoor te zorgen dat de klant tevreden is over de geleverde dienst (Chang et al., 2013; Choi et al., 2004; Sénic et al., 2012). Het professioneel personeel moet dus over de nodige expertise en communicatieve vaardigheden beschikken (Chang et al., 2013). Naast de artsen en de verpleegkundigen speelt het administratief personeel ook een belangrijke rol. Vaak vormen zij ook het eerste contactpunt wanneer een patiënt een afspraak wil maken bij zijn of haar huisarts. Zij hebben dus een heel andere functie dan het medisch personeel en patiënten zullen dus ook andere eigenschappen belangrijker vinden bij de evaluatie van de administratie. Hierbij vormen snelheid van toelating, vriendelijkheid, behulpzaamheid en responsiviteit invloedrijke kwaliteiten als het aankomt op de evaluatie van interactie met het administratief personeel door de patiënt (Boshoff et al., 2004; Otani et al., 2009). Sympathie en communicatieve vaardigheden vormen essentiële eigenschappen waarover het administratief personeel moet beschikken (Chang et al., 2013).

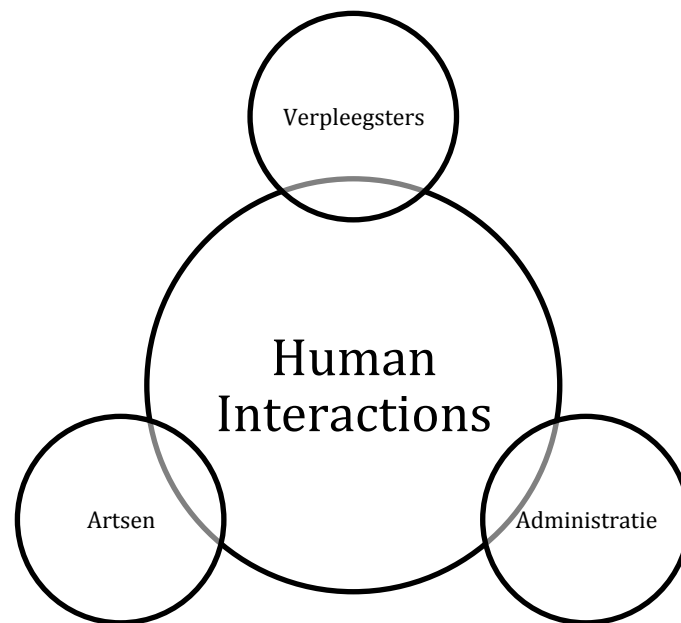
In het verleden zijn rond het effect van personeel op de evaluatie van de geleverde medische dienst door de patiënt meerdere onderzoeken gevoerd. Zo werd personeel vaak als één van de variabelen opgenomen die van impact zou zijn op zowel de 'service quality' als de klanttevredenheid binnen de gezondheidszorg. Binnen het onderzoek van Senic et al. (2012) werd het effect van persoonlijke relaties niet alleen significant bevonden maar was daarnaast ook de meest impactvolle factor. Interacties met het personeel vormen dus een essentieel attribuut als het aankomt op de beoordeling van de medische dienst door de patiënt (Senic et al., 2012). De belangrijkste conclusie die men trok uit dit onderzoek was, dat als men de tevredenheid van de patiënt wil verhogen, de dokters en andere personeelsleden persoonlijke aandacht moeten schenken aan de patiënten en hoffelijk moeten overkomen (Senic et al., 2012). Een

persoonlijke relatie vormen met de patiënten is dus een belangrijke prikkel voor klanttevredenheid binnen de medische dienstverlening.

Naast onderzoeken die alleen de algemene impact van het personeel analyseren, zijn er ook studies die onderscheid gemaakt hebben tussen het professioneel en het administratief personeel. Sommigen onderzoekers hebben zelfs het effect van interacties met artsen of verpleegsters opgesplitst. Dit om de impact van elke personeelsgroep apart te bestuderen en te identificeren welke groep nu de meeste impact had. Hierrond werd binnen het onderzoek van Chang et al. (2013) een kleine 'substudy' gedaan. Ze onderzochten of de groepen een significant effect hadden op de tevredenheid van de patiënt. De impact van het professioneel personeel werd gemeten aan de hand van hun professionele en communicatieve vaardigheden. Het administratief personeel werd dan weer geëvalueerd aan de hand van hun attitude, sympathie en empathie. Binnen het onderzoek van Chang et al. (2013) werd geconcludeerd dat beiden personeelsgroepen een significant effect hadden op de klanttevredenheid. De impact van het 'Professional Personnel' was weliswaar groter. Ook werd de interactie met de arts als impactvoller bevonden dan deze met de verpleegkundigen. Deze bevindingen worden nogmaals ondersteund door de onderzoeken van Choi et al. (2004), Kim et al. (2004) en Vanniarajan et al. (2010). Wel valt de interactie met de verpleegsters niet te onderschatten. In een ziekenhuis setting staan verpleegkundigen vaker in contact met de patiënt dan de arts zelf (Boshoff et al., 2004; Schoenfelder et al., 2011). In het geval van een dokterspraktijk is dit dan weer anders. Ook zijn de verpleegkundigen vaak de eersten die de patiënten te zien krijgen als deze een bezoekje brengen aan het ziekenhuis (Schoenfelder et al., 2011). Dit zorgt ervoor dat de interactie met de verpleegkundigen, hoewel ondergeschikt aan deze met de arts, ook van grote invloed is op de tevredenheid van de patiënt.

Uit voorgaande studies kan men dus concluderen dat interactie met het personeel binnen de gezondheidszorg van essentieel belang is voor de tevredenheid door de patiënt. Hierbij zijn het vooral de dokters die de grootste impact hebben (Boshoff et al., 2004; Chang et al., 2013; Choi et al., 2004; Otani et al., 2009; Schoenfelder et al., 2011; Sécic et al., 2012). Communicatieve vaardigheden, begaan zijn met de patiënt, persoonlijke aandacht en

professionaliteit vormen doorslaggevende eigenschappen waarover arts moet beschikken om klanttevredenheid te maximaliseren (Boshoff et al., 2004; Chang et al., 2013; Choi et al., 2004; Otani et al., 2009; Schoenfelder et al., 2011; Sénic et al., 2012). Op deze karakteristieken die de patiënt belangrijk acht bij zijn of haar dokter zal in de volgende hoofdstukken dieper op ingegaan worden.



Figuur 3. Professioneel en administratief personeel binnen de medische dienstverlening

#### Physician - Responsiveness & Promptness

Een eerste eigenschap die de patiënt belangrijk vindt bij zijn of haar dokter, is responsiviteit (Chang et al., 2013; Hemmasi et al., 1994). Deze zal dus bijdragen aan de evaluatie van onder meer de arts door de patiënt en dus ook de service kwaliteit. Chang et al. (2013) definiëren responsiviteit als de mogelijkheden waarover de dokter beschikt om snel te reageren op de wensen en vragen van de patiënt gedurende de service. De bereidheid van de arts om de patiënt te helpen en om dit snel te doen, staat dus centraal binnen de beoordeling van deze veranderlijke (Kitapci et al., 2014). Feedback, oprechte en snelle antwoorden op vragen en problemen, bereidheid tot helpen en een snelle service leveren, behoren tot enkele van de items die samen het construct

responsiviteit gaan meten (Boshoff et al., 2004; Chang et al., 2013; Kitapci et al., 2014). Zeker in gevallen van urgentie is het de bedoeling dat de dokter snel reageert op de noden van zijn patiënten (Klemenc-Ketis et al., 2012). Patiënten zitten daarbij ook vaak met veel vragen (Kitapci et al., 2014). De dokter kan hierop inspelen door snel antwoorden te geven en ervoor te zorgen dat de patiënt tijdig gerustgesteld wordt (Kitapci et al., 2014). Dit zal dan op zijn beurt verhoogde klanttevredenheid als gevolg hebben (Kitapci et al., 2014).

In zowel het onderzoek van Chang et al. (2013) als Kitapci et al. (2014) kwam men tot de conclusie dat responsiviteit van significante invloed is op de tevredenheid van de patiënt. Responsiviteit heeft daarbij wel een positieve impact op de evaluatie van de service door de klant (Chang et al., 2013; Kitapci et al., 2014). Snel reageren op de noden van de cliënten is dus de boodschap.

Rond het aspect van een snelle service leveren hebben Senic et al. (2013) hiervoor een aparte factor opgenomen binnen hun onderzoek. 'Promptness' werd hierin gezien als de perceptie van de patiënt over de snelheid waarbij verschillende aspecten van de medische dienst geleverd werden (Senic et al., 2013). Niet lang moeten wachten op zowel het onderzoek van de dokter als het verkrijgen van medische dossiers vormen enkele van de variabelen die 'promptness' meten (Senic et al., 2013). Deze vormen dan ook de aspecten die de patiënt belangrijk acht binnen deze factor (Hemmasi et al., 1994; Senic et al., 2013). In de studie van Senic et al. (2013) kwam men tot de conclusie dat vlugheid een significant positieve impact heeft op de tevredenheid van de patiënt. Het is dus de bedoeling dat huisarts over de nodige expertise beschikt om zowel de diagnoses als de medische dossiers snel te kunnen maken (Senic et al., 2013). Hierdoor zal de patiënt niet lang in gespannenheid moeten wachten waardoor deze meer tevreden zal zijn over de geleverde dienst.

#### Physician - Reliability

Belangrijk is ook dat de artsen betrouwbaar zijn en ook zo overkomen (Chang et al., 2013; Hemmasi et al., 1994; Kim et al., 2008; Kitapci et al., 2014). Ook deze veranderlijke wordt gezien als invloedrijk gedurende de interacties tussen de dokter en zijn patiënten. De variabele 'reliability' wordt gedefinieerd als de capaciteiten waarover de artsen beschikken om services te leveren die perfect



aan de vragen van de patiënten beantwoorden (Chang et al., 2013). De technische vaardigheden zijn hier dus determinerend. Het is dus nodig dat het medisch personeel goed kan omgaan met de patiënten en competent is als het gaat over het leveren van de service (Aliman et al., 2013). In staat zijn om goede diagnoses te stellen en deze grondig uit te voeren, zorgen voor een stijging in de betrouwbaarheid van de dokter (Otani et al., 2005). Daarenboven vormen de professionaliteit van de artsen, de coöperatie tussen de medische services, het verstrekken van uitleg en de patiënt opvolgen na de behandeling verschillende dimensies die het vertrouwen in de arts kunnen verbeteren (Kim et al., 2013; Kitapci et al., 2014). Ook zal het behoud van een foutloos parcours, waaronder opeenvolgende geslaagde diagnoses, van invloed zijn op de betrouwbaarheid (Kitapci et al., 2014). Het bevorderen van één van deze dimensies zal voor verhoogde 'reliability' zorgen met als gevolg dat de service kwaliteit en 'satisfaction' van de patiënt stijgen (Chang et al., 2013; Kim et al., 2008). Het leveren van accurate, betrouwbare en consistente services staan dus centraal hier (Aliman et al., 2013).

Evenzeer Kim et al. (2008) als Chang et al. (2013) kwamen tot de conclusie dat 'reliability' een positieve significante invloed heeft op de klanttevredenheid binnen de gezondheidszorg. Binnen de studie van Kim et al. (2008) was 'reliability' zelfs de meest impactvolle factor boven de interactie met de arts. Tegenstrijdig met bovenstaande bevindingen kwam men in het onderzoek van Kitapci et al. (2014) tot de conclusie dat vertrouwen in arts of ziekenhuis geen significante impact heeft op de beoordeling van de dienst door de patiënt. Dit zou te wijten geweest zijn aan de meerdere mislukkingen die de ziekenhuizen, die gebruikt werden voor het onderzoek, begaan hadden in het verleden (Kitapci et al., 2014). Desalniettemin blijft vertrouwen toch een belangrijke dimensie binnen de medische dienstverlening. Artsen zullen dus moeten blijven investeren in het verbeteren van hun expertise en voor betere opvolging zorgen van de patiënt na zijn of haar behandeling (Kim et al., 2008).

#### Physician - Assurance

Een volgende variabele die van invloed is, is 'assurance' (Boshoff et al., 2004; Chang et al. 2013; Kitapci et al., 2014). Hieronder vallen de vaardigheden van de dokter om de patiënt gerust te stellen en zo het vertrouwen van de patiënt te

winnen (Chang et al., 2013). Patiënten voelen zich vaak niet op hun gemak en zijn zenuwachtig als ze naar de dokter moeten (Boshoff et al., 2004). Dit is bijvoorbeeld het geval als de patiënt terug moet naar de huisarts voor de resultaten van een bepaalde test. Daarbij is het ook moeilijk voor de patiënt om de uitkomsten van de behandeling te evalueren met als gevolg dat de patiënt veel risico en onzekerheid ervaart (Aliman et al., 2013). Het is daarom aan de arts om ervoor te zorgen dat de patiënt zich veilig en op zijn gemak voelt (Boshoff et al., 2004). Andere aspecten die zekerheid bevorderen, zijn onder meer de reputatie van de dokter, het over de nodige kennis beschikken om op vragen te antwoorden en de zorgzaamheid van de artsen (Boshoff et al., 2004; Kitapci et al., 2013). Ook is het belangrijk dat de huisarts voldoende uitleg geeft over de symptomen en de ziekte die de patiënt heeft zodat deze niet in het duister blijft zitten (Klemenc-Ketis et al., 2012). Ten slotte kan het ook zijn dat de patiënt bepaalde medicatie moet nemen of vervolgbehandelingen moet ondergaan bij een specialist of een ziekenhuis. Ook hier is het de bedoeling dat de huisarts voldoende uitleg geeft over de noodzaak van de medicatie en waarom de patiënt nu bepaalde testen of behandelingen moet ondergaan (Klemenc-Ketis et al., 2012). Dit alles zal ervoor zorgen dat de patiënt vaker met een gerust hart naar de dokter komt en ook gerust gesteld naar huis vertrekt.

Zowel Aliman et al. (2013), Boshoff et al. (2004), Chang et al. (2013) als Kitapci et al. (2014) kwamen binnen hun onderzoek tot de vaststelling dat 'assurance' een significante invloed heeft op de service kwaliteit. Gedurende de medische service moet de dokter dus begaan zijn met de patiënt, deze zich op zijn gemak doen voelen en ervoor zorgen dat de patiënt vertrouwen krijgt in zijn of haar huisarts (Boshoff et al., 2004). Hiervoor moet de arts beschikken over de nodige professionele en communicatieve vaardigheden (Aliman et al., 2013). Het bevorderen van voorgaande implicaties zal ervoor zorgen dat de patiënt over meer zekerheid beschikt hetgeen de evaluatie van de service ten goede zal komen (Boshoff et al., 2004; Chang et al., 2013; Kitapci et al., 2014).

#### Physician - Empathy

Ook empathie van de dokter voor zijn patiënten vormt een essentiële factor bij de tevredenheid van de klant (Aliman et al., 2013; Hemmasi et al., 1994; Kitapci

et al., 2014; Rohini et al., 2006). Persoonlijke aandacht en luisteren naar de patiënt staan hier vaak centraal (Kitapci et al., 2014). Patiënten appreciëren het als hun huisarts de tijd neemt om de problemen van de cliënt te begrijpen, meelevend is en interesse toont in de persoonlijke situatie van de patiënt (Klemenc-Ketis et al., 2012; Kitapci et al., 2014; Rohini et al., 2006). Hierbij is het ook belangrijk dat de dokter vriendelijk is en zich openstelt voor de zorgen van de patiënt (Boshoff et al., 2004). Daarnaast vormen aangepaste consultatie uren bij de arts ook een belangrijk item van dit construct (Aliman et al., 2013, Kitapci et al., 2014). Dit alles zal bijdragen aan de positieve evaluatie van de medische dienst door de patiënt.

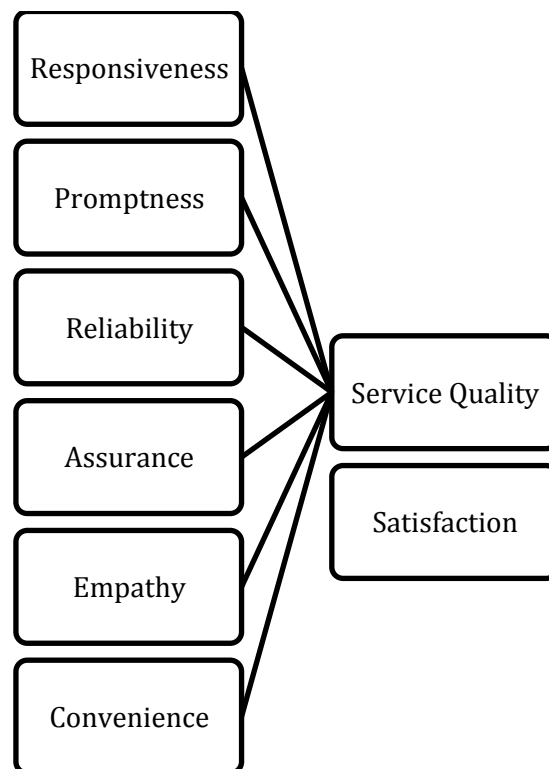
Het effect van empathie dat het medisch personeel vertoont, is uitbundig onderzocht in de literatuur. Deze werd vaak samen met responsiviteit, zekerheid en betrouwbaarheid opgenomen als determinanten van service kwaliteit. In de studies van Aliman et al. (2013), Kitapci et al. (2014) en Rohini et al. (2006) kwam men tot de conclusie dat empathie een significant effect heeft op de klanttevredenheid binnen de gezondheidszorg. Deze resultaten impliceren dus dat het vertonen van empathie aan de patiënten een determinerende factor is van 'satisfaction'. De tijd nemen om aandacht te geven aan de noden van de patiënten en begaan te zijn met hen zullen ervoor zorgen dat de evaluatie van dienst bevorderd wordt (Aliman et al., 2013). Om dit effectief te doen moet men zich in de schoenen plaatsen van klant om zo hun noden het beste te begrijpen (Aliman et al., 2013). Deze extra stap maken, speciaal voor de patiënt, zal de dokterspraktijk alleen maar ten goede komen (Aliman et al., 2013).

#### Physician - Convenience

Het gemak waarmee het gehele zorgproces verloopt, is een volgende variabele waar het personeel een rol in speelt. Ook deze is van belang als men het heeft over de oorzaken van klanttevredenheid binnen de medische sector (Choi et al., 2004; Kim et al., 2008). Het vormt daarbij één van de variabelen waar het personeel actief in meespeelt. Ervoor zorgen dat patiënten makkelijk een afspraak kunnen maken bij de dokter en op een simpele en snelle manier kunnen betalen, vormen onder meer aspecten die van belang zijn als men het heeft over de 'convenience' in dokterspraktijken (Choi et al., 2004; Kim et al., 2008). Het verloop van de lab testen en de medische onderzoeken zijn ook van invloed op

de evaluatie van de 'convenience', en dus ook de service kwaliteit, door de patiënt. Hiervoor is de expertise van de arts van essentieel belang (Choi et al., 2004; Kim et al., 2008).

In beide onderzoeken, deze van Choi et al. (2004) en Kim et al. (2008), stelden men vast dat 'convenience' van significante werking is op de klanttevredenheid binnen de medische sector. Investeren in deze factor zal voor verhoogde 'satisfaction' zorgen (Choi et al., 2004; Kim et al., 2008). Ervoor zorgen dat de dokter makkelijk bereikbaar is voor de patiënt en dat deze makkelijk een afspraak kan maken, vormen implicaties voor huisartsen die de tevredenheid van hun patiënt willen verhogen (Kim et al., 2008).



Figuur 4. Invloed van de verschillende service dimensies

#### Outcome & Performance

In vroeger onderzoek, waarin de nadruk minder lag op relaties en interactie, lag de focus vooral op de prestaties en de uitkomst van de medische behandeling (Kitapci et al., 2014). Men geloofde toen dat deze factor de belangrijkste was en dus de grootste invloed had op de tevredenheid van de patiënt (Kitapci et al.,

2014). De dag van vandaag is men meer bezig met relaties op te bouwen met de patiënt, maar dit wil niet zeggen dat de uitkomsten van de behandelingen niet meer belangrijk zijn.

Zo werd deze factor binnen de studies van Dagger et al. (2007), Schoenfelder et al. (2011) en Vanniarajan et al. (2010) opgenomen naast factoren zoals interacties, expertise en 'tangibles'. Of de patiënt een goed gevoel heeft na een bezoek aan de dokter of als de behandeling werkt zoals verwacht, vormen voorbeelden die aantonen dat de uitkomst van de behandeling belangrijk is (Dagger et al., 2007). In zowel het onderzoek van Dagger et al. (2007), Schoenfelder et al. (2011) als Vanniarajan et al. (2010) kwam men tot de conclusie dat 'outcome' en 'performance' van significante invloed zijn op de tevredenheid van de patiënt. Naast interacties en relaties opbouwen met de cliënt blijven de resultaten die men boekt toch ook van essentieel belang (Dagger et al., 2007).

#### Privacy

De privacy vormt ook nog een variabele die van invloed is op de tevredenheid van de patiënt (Senic et al., 2013; Sermeus et al., 2015). De huisartsen zijn verplicht tot geheimhouding en de patiënten verwachten dit dus ook. Of de dokter de privacy respecteert tijdens de gesprekken, de onderzoeken, de behandeling en de verzorging valt onder de variabele privacy (Sermeus et al., 2015). Het is dus belangrijk dat de huisarts de informatie die hij verkregen heeft tijdens de gesprekken voor zich houdt (Schlegelmilch et al., 2006). Patiënten hechten er belang aan dat de artsen het beroepsgeheim bewaren.

#### Relationship

Bezoeken aan de huisarts zijn vaak veel persoonlijker dan aan het ziekenhuis. In het ziekenhuis krijg je vaak een andere dokter en niet de vaste arts die je gewoon bent en vertrouwt. Hierdoor vinden patiënten het dus belangrijk dat ze hun dokter goed kennen en omgekeerd en gaan dan ook vlugger naar hun huisarts (Schlegelmilch et al., 1992; Sixma et al., 1998).. Er wordt dus door de patiënt veel belang gehecht aan de relatie die hij of zij heeft met zijn of haar

huisarts (Schlegelmilch et al., 1992; Sixma et al., 1998). Hierbij is het belangrijk dat de dokter de patiënt persoonlijk kent, bekend is met de medische geschiedenis van de patiënt en waarvoor de patiënt de vorige keer een bezoek heeft gebracht (Crane et al., 2006; Otani et al., 2005; Schlegelmilch et al., 1992). Door de patiënt te kennen en dus meer te weten over de situatie van de patiënt kan de dokter beter inspelen op de noden van de patiënt. Het is dus de bedoeling dat de dokter een goede relatie opbouwt met de patiënt aangezien deze belangrijk is voor de klanttevredenheid.

### *Gevolgen van klanttevredenheid in de medische sector*

Als volgende zal er nu dieper ingegaan worden op de gevolgen van klanttevredenheid binnen alledaagse zorg. De vraag hier is waarom huisartsen en ook ziekenhuizen nu bezig moeten zijn met het tevreden stellen van de patiënt.

#### Behavioral Intentions

Een belangrijk gevolg van klanttevredenheid zijn de gedragsintenties van de patiënt tijdens of na de dienst (Choi et al., 2004; Dagger et al., 2007). 'Behavioral intentions' binnen de gezondheidszorg kan gedefinieerd worden als de kans dat de patiënt een bepaald gedrag zal vertonen als gevolg van klanttevredenheid en service kwaliteit (Aliman et al., 2013). Hoe tevreden de patiënt is over de arts en de kwaliteit van de geleverde dienst des te positiever de gedragsintenties zijn van de patiënt (Aliman et al., 2013). Dit zal bepalend zijn voor het behoud en preventie van verlies van patiënten als klanten (Aliman et al., 2013). 'Behavioral intentions' vormt een brede waaier aan verschillende gedragingen van de patiënt. Enkele voorbeelden van 'behavioral intentions', die van belang zijn voor dokters, zijn onder meer 'revisit intentions' en 'word-of-mouth' waar in de volgende secties dieper op ingegaan wordt. Ook 'compliance' vormt een essentiële rede voor het tevreden stellen van de patiënten (Crane et al., 2006). Het is zulk gedrag dat de dokters willen beïnvloeden door middel van het concept van klanttevredenheid (Ajzen, 1991).

In de literatuur zijn er verschillende studies die naar de relatie gezocht hebben tussen service kwaliteit, klanttevredenheid en gedragsintenties van de patiënt binnen de gezondheidszorg. Zo gingen onder andere Aliman et al. (2013), Choi

et al. (2004) en Dagger et al. (2007) op zoek naar de significantie van deze verhouding. In alle drie de onderzoeken kwam men tot de vaststelling dat zowel 'service quality' en 'satisfaction' een positieve significante impact hebben op de gedragsintenties van de patiënt. De kwaliteit van de service heeft dus zowel een directe als een indirecte impact (Aliman et al., 2013; Choi et al., 2004; Dagger et al., 2007). Dus als artsen ervoor willen zorgen dat hun patiënten de gewenste gedragingen vertonen, moeten ze de klanttevredenheid verhogen en dus investeren in de kwaliteit van hun diensten. Het verbeteren van bijvoorbeeld de responsiviteit, expertise of communicatieve vaardigheden zal tot dit resultaat leiden.

#### Behavioral Intentions – Revisit intentions & Loyalty

Ervoor zorgen dat klant opnieuw aankopen doet bij dezelfde service provider vormt één van de belangrijkste gevolgen van klanttevredenheid (Choi et al., 2004; Yu, 2007). Of de patiënt dezelfde huisarts als zijn eerste keuze ziet of deze vaker zal bezoeken als hij ziek is, vormen belangrijke redenen om klanttevredenheid te generen binnen de gezondheidssector (Aliman et al., 2013). Om ervoor te zorgen dat patiënten opnieuw kiezen voor dezelfde arts zal deze hoge waarde moeten leveren onder vorm van kwaliteitsvolle diensten (Kim et al., 2008). Deze relatie werd nogmaals aangetoond binnen de studies van Choi et al. (2004), Kim et al. (2008) en Kitapci et al. (2014). Hierin werd specifiek gezocht naar de impact van 'satisfaction' op 'revisit intentions' afzonderlijk van andere gedragingen. Men concludeerde dat er een positieve significante relatie bestaat. Investeren in onder meer de faciliteiten en meer persoonlijke aandacht voor de patiënten zal ervoor zorgen dat de patiënten vaker terugkomen naar dezelfde huisarts of hetzelfde ziekenhuis (Kim et al., 2008).

Een hogere dimensie van 'revisit intentions' doet zich voor onder de vorm van loyaliteit (Kitapci et al., 2014). Hetgeen dat deze twee concepten onderscheid, is dat een grote vorm van vertrouwen aanwezig moet zijn eer dat de patiënt echt loyaal is aan zijn of haar dokter (Alrubaiee, 2011). Vaak kiezen klanten voor hetzelfde merk of dezelfde dienstverlener uit gewoonte of omdat er geen andere opties zijn (Solomon et al., 2010). Dit fenomeen kan zich ook voordoen binnen de gezondheidszorg waar patiënten steeds terugkeren naar dezelfde huisarts

omwille van gewoonte of gebrek aan andere opties. Binnen een steeds competitiever wordende markt, zoals de medische sector, wordt loyaliteit steeds belangrijker en vormt het een competitief voordeel (Boshoff et al., 2004). Ervoor zorgen dat de patiënt consistent opnieuw gebruik maakt van de diensten van dezelfde dokter, zonder ook maar de neiging te hebben om te wisselen van huisarts, zal voor onder andere meer winstgevendheid zorgen (Boshoff et al., 2004). Oorzaken van loyaliteit zijn ook klanttevredenheid en een positieve perceptie van de service kwaliteit door de patiënt (Boshoff et al., 2004). In de studie van Boshoff et al. (2004) werd de significantie van deze relatie aangetoond. Zo kunnen huisartsen bijvoorbeeld wat extra uitleg geven aan hun patiënten of sneller reageren op de noden van de patiënten om zo loyaliteit te bevorderen (Boshoff et al., 2004).

#### Behavioral Intentions – Word-of-mouth

Een volgend aspect dat essentieel is voor elk bedrijf is mond aan mond reclame (Kitapci et al., 2014; Yoon et al., 2007). 'Word-of-mouth' (WOM) kan gedefinieerd worden als de informele communicatie tussen zender en ontvanger met betrekking op een product of service (Kitapci et al., 2014). Deze speelt een belangrijke rol bij de keuze van een bepaald product of een bepaalde dienst aangezien klanten vaak beïnvloed worden door de meningen van anderen (Kitapci et al., 2014). Ook bij de keuze van een arts of ziekenhuis speelt mond aan mond reclame een rol (Aliman et al., 2013; Kitapci et al., 2014). Tevreden patiënten zullen hun huisarts aanraden aan anderen terwijl ontevreden klanten hierover zullen klagen bij anderen (Kitapci et al., 2014). Het is dus belangrijk voor dokters om ervoor te zorgen dat hun patiënten tevreden zijn over de geleverde dienst om zo slechte reclame te vermijden.

Naast het feit dat mond aan mond reclame van invloed is op de keuzes van klanten is de kans ook groter dat de patiënt de huisdokter aanraadt, aan vrienden of anderen die informatie zoeken (Aliman et al., 2013). Hierbij is de tevredenheid van de klant ook van invloed (Kitapci et al., 2014). Zo zullen klanten die ontevreden zijn al sneller geneigd zijn om aan WOM te doen dan tevreden klanten (Kitapci et al., 2014). Daarbij zullen deze ontevreden consumenten vaker overdrijven over hun slechte ervaringen wanneer ze er over



praten met anderen (Kitapci et al., 2014). Ook belangrijk is dat een tevreden klant minder vaak over de dienst zal praten met anderen (Kitapci et al., 2014). Dit toont aan dat er geen lineaire relatie bestaat tussen tevredenheid en WOM. Ontevredenheid leidt tot meer negatieve mond aan mond reclame dan dat tevredenheid leidt tot positieve WOM (Kitapci et al., 2014). Dit fenomeen stelt dat het extra belangrijk is voor dokters om hun patiënten tevreden te stellen en tevreden te houden.

In de onderzoeken van Aliman et al. (2013) en Kitapci et al. (2014) werd de relatie tussen WOM en klanttevredenheid binnen een medische setting aangetoond. Zo had 'satisfaction' een positieve significante impact op de mond aan mond reclame van de patiënten. Dit impliceert dat als artsen positieve WOM willen genereren ze hun patiënten tevreden moeten stellen. Verhogen van bijvoorbeeld de responsiviteit en de patiënt meer uitleg geven, kan voor verhoogde positieve WOM zorgen (Aliman et al., 2013; Kitapci et al., 2014).

Dolinsky (1995) ging nog een stapje verder met zijn onderzoek. Hierin ging hij opzoek naar de factoren die het vaakst ervoor zorgden dat patiënten gingen klagen bij anderen. Met andere woorden ging men de oorzaken van negatieve mond aan mond reclame binnen de gezondheidszorg nagaan. Uit de studie bleek dat vooral de kwaliteit van de dokter de rede was voor negatieve WOM. Als de dokter zijn werk niet goed doet, zal dit al sneller ervoor zorgen dat de patiënt hierover zal klagen dan wanneer de kwaliteit van de administratie of de wachtkamer ondermaats is (Dolinsky, 1995). Het bevorderen van onder meer de expertise van de arts om zo responsiviteit en betrouwbaarheid te bevorderen, zal er dus voor zorgen dat de patiënt tevreden en minder snel geneigd is om aan slechte WOM te doen (Dolinsky, 1995).

#### Behavioral Intentions – Compliance

'Compliance' vormt ook een belangrijk gevolg van klanttevredenheid. De relatie tussen 'compliance' en de tevredenheid van de patiënt is in voorgaande onderzoeken uit verleden al reeds benadrukt. Deze vormt een belangrijke reden waarom huisartsen, ziekenhuizen en andere medische instellingen steeds meer bezig zijn met de tevredenheid van hun patiënten (Sixma et al., 1998).

Patiënten doen niet altijd wat de dokter hen zegt of nemen niet altijd de medicatie die hen wordt voorgeschreven. Dit kan problematisch zijn aangezien 'compliance' verbonden is aan de succesvolle uitkomst van de behandeling (Crane et al., 2006). Doordat de patiënt de raad van zijn of haar huisarts niet opvolgt, kan het zijn dat de patiënt niet snel genoeg geneest. Op zijn beurt kan dit er dan ook voor zorgen dat de patiënt minder tevreden is over zijn of haar huisarts aangezien de verwachte uitkomst van een bezoekje aan de dokter niet voldaan is (Crane et al., 2006). Daarentegen zal een positieve uitkomst, door het advies op te volgen, de tevredenheid van de patiënten verhogen (Crane et al., 2006). Het opvolgen van de raad van de huisarts kan dus ook de tevredenheid van de patiënt beïnvloeden. Dit benadrukt nogmaals waarom compliance zo belangrijk is voor elke dokter of elk ziekenhuis. Daarom richten dokters zich ook steeds meer op klanttevredenheid.

Om ervoor te zorgen dat de patiënt onder meer zijn medicatie neemt, moeten artsen ervoor zorgen dat de patiënten het gevoel hebben dat de dokter om hen geeft (Schlegelmilch et al., 1992). Meelevend zijn, naar de patiënt luisteren en antwoorden op zijn of haar vragen kunnen dit bevorderen. Dit zal op zijn beurt ook voor klanttevredenheid zorgen hetgeen 'compliance' positief zal beïnvloeden.

#### Business Performance & Improving Services

Klanttevredenheid vormt tegenwoordig een essentieel onderdeel voor de evaluatie van de geleverde dienst binnen de gezondheidszorg (Otani et al., 2009). Aan de hand van de beoordeling door de klant van de service kan de dokter identificeren op welke aspecten hij goed scoort en waar hij slecht bezig is (Otani et al., 2009). Dit is essentieel om te weten waar er extra investeringen nodig zijn. Hierdoor kan men telkens ervoor zorgen dat de kwaliteit van de service verbeterd wordt en optimaal is (Otani et al., 2009).

Een goede service kwaliteit zal leiden tot klanttevredenheid (Yoon et al., 2007). Deze zal op zijn beurt ervoor zorgen dat patiënten vaker terugkomen en er nieuwe klanten binnenstromen als gevolg van positieve mond aan mond reclame (Yoon et al., 2007). Dit verzekert voor de huisarts meer toekomstige

opbrengsten (Yoon et al., 2007). Bovenstaande gevolgen zullen samen gaan bijdragen aan de financiële opbrengsten van de medische instelling (Yoon et al., 2007).

## Trust

'Trust' kan beschreven als dat een partij er in kan geloven dat een andere partij bepaalde acties gaat ondernemen om zo positieve resultaten te genereren voor de eerste partij (Alrubaiee, 2011). Binnen een medische context vertaalt zich dit in het vertrouwen dat de patiënt heeft dat de dokter er alles aan zal doen om zijn patiënten zo goed mogelijk te behandelen. Omtrent het onderzoek rond vertrouwen binnen de gezondheidszorg bestaan er nog steeds onduidelijkheden (Alrubaiee, 2011). Zo wordt 'trust' soms gezien als een antecedent van klanttevredenheid maar ook soms als een oorzaak ervan (Alrubaiee, 2011). Volgens een ander onderzoek is de tevredenheid van de patiënt eerder een vereiste voor vertrouwen (Alrubaiee, 2011). Klanttevredenheid is dus een conditie voor 'trust'.

Net zoals bij andere sectoren speelt vertrouwen ook een belangrijke rol binnen de dokter-patiënt-relatie (Alrubaiee, 2011). Patiënten zijn vaak onzeker, nemen naar hun mening veel risico en aarzelen ook vaker (Aliman et al., 2013). Een implicatie hieromtrent is bijvoorbeeld het nemen van medicatie of het ondergaan van een medische behandeling. Als de patiënt vertrouwen heeft in zijn of haar dokter zal deze al sneller de medicatie nemen zonder met argwaan naar de arts te kijken (Otani et al., 2009). Ook zullen patiënten sneller bepaalde behandelingen ondergaan als dit gedaan wordt of aangeraden wordt door een vertrouwde dokter (Otani et al., 2009). Eveneens speelt vertrouwen een zeer grote rol bij de keuze van een bepaalde arts en of de patiënt opnieuw zal kiezen voor diezelfde dokter in de toekomst (Alrubaiee, 2011).

'Trust' is daarnaast ook een deterministische factor voor loyaliteit (Alrubaiee, 2011). Het vertrouwen in arts of ziekenhuis heeft dus een effect op de gedragsintenties van de patiënt (Alrubaiee, 2011). Dit zal er dus ook voor zorgen dat de patiënt sneller geneigd is de dokter of de medische instelling aan te raden aan anderen (Alrubaiee, 2011). Investeren in het verbeteren van de service

kwiliteit zal ervoor zorgen dat de patiënt meer tevreden is over de dienst en dat deze vertrouwen krijgt in de dokter (Alrubaiee, 2011). Bijvoorbeeld meer uitleg geven aan de patiënt, antwoorden op vragen, correcte diagnoses stellen en persoonlijke aandacht kunnen het vertrouwen van de patiënt in zijn of haar huisarts bevorderen (Alrubaiee, 2011). Net zoals klanttevredenheid zorgt vertrouwen in arts of ziekenhuis voor bepaalde gedragingen bij de patiënt.

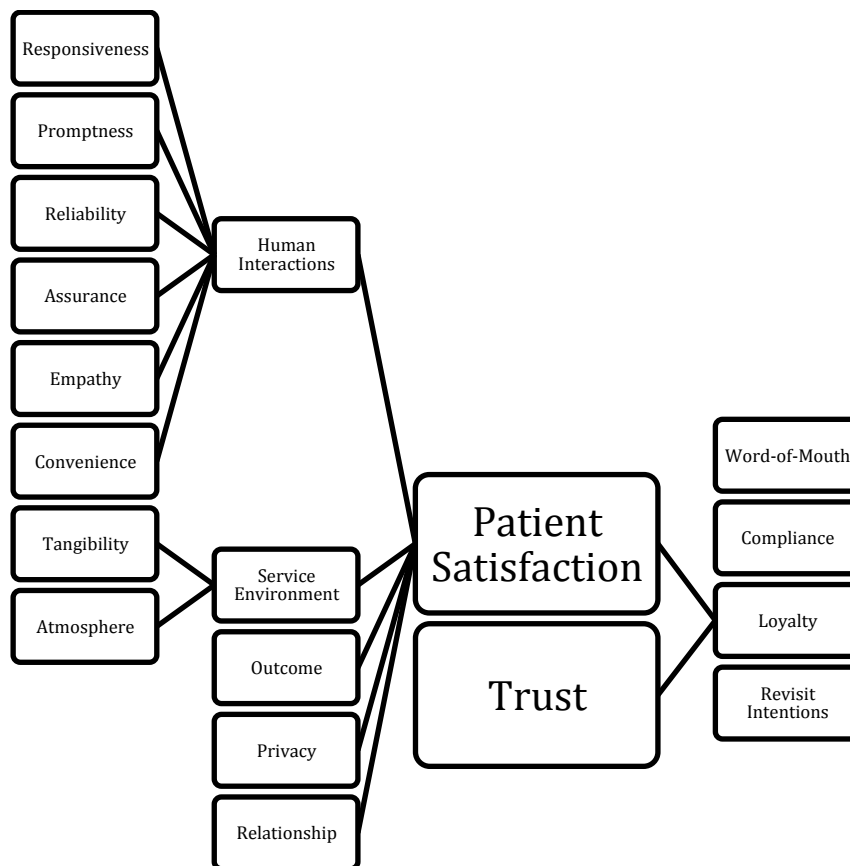
Ter conclusie kunnen we dus stellen dat 'trust' naast de tevredenheid van de patiënt staat. Net als klanttevredenheid wordt vertrouwen bevorderd door onder meer 'reliability', 'empathy' en 'outcome'. Ook bevordert vertrouwen onder andere WOM en 'compliance'. Ten slotte is tevredenheid vereist zodat de patiënt vertrouwen krijgt in zijn of haar huisdokter. Als de patiënt zijn dokter vertrouwt zal dit ook op zijn beurt een positieve invloed hebben op de tevredenheid van de patiënt.

### **Conclusie – Overzicht Literatuurstudie**

Uit de literatuurstudie zijn meerdere oorzaken en gevolgen van klanttevredenheid met de dokter aan het licht gekomen. De twee grote categorieën vormen deze waarbij het personeel een rol speelt en deze waar het personeel geen invloed heeft. Overeenkomstig vallen deze onder 'human interactions' en de service omgeving. Binnen de eerste categorie staat de interactie met de arts centraal. Factoren waaronder responsiviteit, vluheid, betrouwbaarheid, zekerheid, empathie en gemak vallen onder de variabelen die van invloed zijn op de tevredenheid van de patiënt en waar de huisarts actief aan deelneemt. De service omgeving daarentegen bestaat uit de faciliteiten en de atmosfeer die er heerst. Hierbij heeft de dokter geen tot weinig invloed. Naast de twee voorgaande categorieën speelt de uitkomst van de behandeling of het bezoek aan de huisdokter een essentiële rol. Ook de privacy wordt belangrijk geacht door de patiënt. Ten slotte is de relatie die de patiënt heeft met zijn of haar huisarts ook van invloed. Het verbeteren van deze factoren, en aan de verwachtingen voldoen die de patiënt hieromtrent heeft, zal tot hogere service kwaliteit leiden en dus tot klanttevredenheid en vertrouwen.

Eenmaal dat de patiënt tevreden gesteld is, zal deze bepaalde gedragingen vertonen. Zo zal dit leiden tot meerdere bezoeken aan dezelfde huisarts of

hetzelfde ziekenhuis in de toekomst. Ook bevordert het 'compliance' waardoor de patiënt vaker de adviezen van de dokter opvolgt. Daarbij zou de tevredenheid van de patiënt ook positief gerelateerd zijn aan 'word-of-mouth'. Tevreden patiënten zullen het ziekenhuis aanraden aan of hier positief over praten met anderen. Daarbij speelt vertrouwen ook een belangrijk rol aangezien deze ook bepalend is voor de keuze van een bepaalde dokter. Net zoals klanttevredenheid kan deze ook opgebouwd worden door onder meer 'reliability' en 'assurance'. Ook zal vertrouwen in arts of ziekenhuis voor bepaalde gedragsintenties zorgen bij de patiënt. Vertrouwen is ook essentieel om de loyaliteit te winnen van de patiënten. Een samenvatting van de bevindingen uit de literatuur worden nog eens kort weergegeven in onderstaande figuur.



Figuur 5. Overzicht oorzaken en gevolgen van klanttevredenheid met de arts

## Methode

Het onderwerp van deze masterproef is het onderzoeken van de oorzaken en de gevolgen van klanttevredenheid en dit specifiek omtrent artsen. Omdat dit eerder een verkennend onderzoek is, zal er gebruik gemaakt worden van een kwalitatief onderzoek. Er zal een onderzoek gebeuren naar de verschillende factoren die de patiënt belangrijk acht bij zijn of haar beoordeling van de geleverde dienst. Daarbij zal er ook gezocht worden naar de gedragingen die de ondervraagden vertonen na hun bezoek aan de huisarts.

### *Keuze onderzoeksmethode: Interviews*

Binnen dit onderzoek werd gekozen voor interviews als onderzoeksmethode. Dit omwille van de verschillende voordelen die deze methode met zich meebrengt. Aangezien het hier gaat om een verkennend onderzoek is het belangrijk om zo veel mogelijk diepgaande informatie te verzamelen over de patiënt. Opinies maar ook gedachten en gevoelens kunnen waargenomen worden door middel van interviews (de Silva, 2013). Bovendien is het ook mogelijk om meer gevoelige topics te bespreken door gebruik te maken van een interview (de Silva, 2013). Zulke onderwerpen zijn niet uit te sluiten als men het heeft over gezondheidszorg. Dit vormt ook een belangrijke rede waarom er binnen deze studie voor interviews gekozen is geweest. Daarenboven is deze methode ook een meer persoonlijke aanpak dan bijvoorbeeld het afnemen van enquêtes. Ten slotte kan je tijdens interviews ook nog onverwachte antwoorden verder onderzoeken (de Silva, 2013). In staat zijn om in zulke situaties vervolgvragen te kunnen stellen, kan tot zeer waardevolle informatie leiden. Een alternatief voor interviews zouden 'focus groups' kunnen zijn. Hierbij kan er feedback verkregen worden van andere personen hetgeen aanleiding kan geven tot nieuwe ideeën en informatie (de Silva, 2013). Daarentegen kunnen ook de meningen van anderen beïnvloed worden hetgeen kan leiden tot bepaalde biases (de Silva, 2013). Ook zijn is deze manier van werken minder persoonlijk als interviews. Hoewel focus groepen ook zijn voordelen bieden, zijn er ook nadelen aan verbonden die we niet kunnen uitsluiten. Er werd uiteindelijk gekozen voor het afnemen van interviews.

Naast de voordelen van interviews zijn er ook nadelen aan verbonden. Mogelijke beperkingen van het gebruik van interviews zijn onder meer het feit dat het soms niet mogelijk is om de bevindingen om te zetten tot numerieke data (de Silva, 2013). Daarbij zijn interviews nog eens tijdrovend, duurder en ook nog eens moeilijker te repliceren over tijd (de Silva, 2013). Ook spelen bepaalde 'biases' een rol. 'Social desirability bias' en 'facilitator bias' kunnen voor vertekende beelden zorgen in de resultaten (de Silva, 2013). Hoewel er nadelen aan het afnemen van interviews verbonden zijn, wegen de voordelen die deze bezorgen voor dit onderzoek meer door. Daarom werd er gekozen voor interviews als onderzoeksmethode.

### *Patiënten*

Deze interviews zullen afgenomen worden met patiënten om zo meer inzicht te krijgen in wat de klant zelf belangrijk vindt in zulke services. De focus zal vooral liggen bij patiënten van alle leeftijden die een bezoek brengen de huisarts. Zij hebben al ervaringen met medische dienstverlening en vormen dus een belangrijke bron van informatie. Het is dus de bedoeling om een accuraat beeld te krijgen van welke factoren een invloed zullen hebben op de beoordeling van de dienst door de klant. De data uit de interviews zal dan vergeleken worden met die uit de theorie en voorgaande studies gebruikt binnen de literatuurstudie. Hieruit zal er dan getracht worden om overeenkomsten en verschillen te identificeren alsook nieuwe factoren die van invloed zijn op services binnen de medische sector.

### *Locatie*

Voor dit onderzoek werd gebruik gemaakt van een dokterspraktijk als locatie voor de diepte interviews. Deze bestond uit vier vaste dokters en twee stagiairs. Doordat hier meerdere dokters samen zitten, vormt dit de ideale plaats om dit onderzoek te voeren aangezien er hier veel meer patiënten over de vloer komen dan bij een zelfstandige huisarts. Dit zal er dan voor zorgen dat er zeker genoeg vrijwilligers zijn om deel te nemen aan het onderzoek. Ook werken ze hier met een balie wat niet vaak voorkomt bij andere huisartsen. Hierdoor kan er ook onderzocht worden wat hiervan het effect is op de patiënten en of het extra waarde oplevert. Via de artsen zelf en de balie werden de patiënten dan gevraagd deel te nemen aan een interview. De interviews zelf werden

afgenomen op locatie in de dokterspraktijk. Hiervoor was een aparte ruimte voorzien. Alle interviews werden in deze ruimte persoonlijk afgenomen met de vrijwillige respondenten. De interviews werden afgenomen gedurende drie dagen verdeeld over een tijdspanne van twee weken.

### *Opstelling interviews*

De interviews werden opgesteld aan de hand van de literatuurstudie. Het eerste deel van het interview bestond uit een meer verkennend deel. Hierin werd de patiënt voornamelijk aan het woord gelaten door middel van open vragen. Hierbij is het de bedoeling dat de patiënt zo veel mogelijk zijn of haar eigen mening geeft en over zijn of haar ervaringen praat. Enkele voorbeelden van vragen die gesteld werden zijn: "Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter?", "Wat bepaalt uw keuze van een dokter?" , "Welke aspecten vindt u belangrijk in een dokter?" en "Wat zou ervoor zorgen dat u nog meer tevreden zou zijn over uw dokter?". Na het verkennend deel werd overgegaan op een meer gericht deel. Hierin werd er eerder ingegaan op de zaken die de patiënt nog niet aangehaald had die wel terug te vinden waren in de literatuur. Hierbij is het de bedoeling voor wat meer aanvulling en volledigheid te zorgen. Ten slotte werden er dan nog vragen gesteld over de gedragsintenties van de patiënt na een bezoek aan de dokter. Zo werd er gevraagd of ze bijvoorbeeld opnieuw zouden terugkomen, de huisarts aanraden aan anderen of altijd doen wat de dokter hun zegt of aanraadt. Het interview werd meestal afgesloten met nog eens te vragen of er nog opmerkingen waren. Dit omdat de patiënt soms niet direct aan bepaalde zaken aandacht gegeven heeft die eventueel gedurende het interview toch naar boven zijn gekomen.

### *Steekproef*

Binnen deze studie werden er interviews gedaan met patiënten van verschillende leeftijden. Er werden een totaal van 21 interviews uitgevoerd met patiënten die de dokterspraktijk bezochten. Omtrent het aantal interviews bestaat er geen vaste maatstaf voor het aantal dat nodig is zodat de gegevens representatief zijn. Daarom werden deze uitgevoerd totdat er niets nieuws meer te identificeren viel. Binnen deze steekproef werden 8 mannen en 13 vrouwen geïnterviewd. De meerderheid van de ondervraagden waren volwassenen of eerder ouderen. Er



waren ook meerdere bejaarden en twee jongvolwassenen die langs kwamen. Oudere personen vormen ook het grootste aandeel aan patiënten dat naar deze dokterspraktijk komen.

## Resultaten

### *1. Tevredenheid van de Patiënt*

Over het algemeen waren alle patiënten zeer tevreden over hun dokter. Het feit dat de patiënten tevreden waren over hun dokter werd benadrukt door antwoorden zoals "Ik ben altijd tevreden geweest over mijn dokter" - (Resp. 10), "Ik moet zeggen dat ik heel positief ingesteld ben over de dokters hier" - (Resp. 12) en "Als ik hier naar buiten stap, heb ik altijd het gevoel dat ik goed geholpen ben" - (Resp. 7). In alle gevallen hadden de respondenten weinig tot niks slechts te vertellen over hun huisarts. Wanneer er gevraagd werd naar een negatieve ervaring met hun huidige dokters of naar hun zwaktes wisten ze vaak niet wat antwoorden. Antwoorden zoals "Eigenlijk is er niet direct iets wat wij minder fijn vonden" - (Resp. 1) en "Ik kan daar niet op antwoorden want dan ben ik iets aan het verzinnen" - (Resp. 5) tonen aan dat er niet veel slechts aan te merken viel. Dit betekent niet dat er totaal niks negatiefs te vinden viel. Er werden ook wel bepaalde negatieve zaken geïdentificeerd waarop later terug gekomen zal worden. Hoewel er sommige zwaktes geïdentificeerd werden, waren toch alle patiënten zeer tevreden over hun huisarts. Dit toont aan dat de dokter meer positieve kanten heeft dan negatieve of dat de zwaktes maar details zijn die minder doorwegen.

### *2. Resultaten verkennend onderzoek*

Uit de inleidende vragen kon altijd goed afgeleid worden dat de patiënt tevreden was over zijn of haar dokter. Dit werd ook opgemerkt doordat de respondent vaak dingen zei zoals "Ik ben heel tevreden" of "Verder heb ik niks aan te merken" doorheen het gehele interview. De vraag blijft nu welke factoren er voor zorgen dat de patiënt tevreden is en voor een bepaalde dokter kiest.

#### *Vertrouwen*

Binnen dit deel van het onderzoek werd vooral de patiënt aan het woord gelaten. De zaken die de respondent uit zichzelf vertelde, vormen de factoren die het meeste doorwegen en dus het belangrijkste zijn. Een belangrijke factor die bepalend was voor de keuze van een dokter is het vertrouwen dat de patiënt heeft in zijn of haar huisarts. Deze factor kwam vaak in de interviews terug.

Sommige patiënten vertelden het direct en anderen eerder tussen de lijnen door. Wanneer gevraagd werd waarom de patiënt koos voor zijn dokter, speelde vertrouwen vaak een determinerende rol. Er was geen enkele patiënt die zijn huisarts niet vertrouwde. Als er dan gevraagd werd hoe de huisarts het vertrouwen van de respondent gewonnen had, werden verschillende redenen ontdekt. Zo waren er antwoorden als "Je kan ook eens je hart luchten" – (Resp. 19) of "Ze heeft mijn vertrouwen gewonnen door haar persoon" – (Resp. 15) terug te vinden. Daarbij waren bijvoorbeeld ook de uitleg die de dokter verschaft en het stellen van correcte diagnoses bepalend voor het vertrouwen van de patiënt in zijn of haar huisarts. In andere gevallen kunnen de redenen hiertoe wat extremer zijn zoals blijkt uit het antwoord van een bepaalde respondent. Hier had de dokter haar leven gered door snel te reageren. Zij zei: "Hij is toen zowat een redding geweest. Hij stuurde mij onmiddellijk naar spoed." – (Resp. 2). Een iets wat simplistische rede tot vertrouwen was deze dat bepaalde patiënten overgeschakeld zijn van vader of moeder op zoon. Hun vorige dokter was de vader of de moeder van hun huidige dokter. Zij vertrouwden hun vorige arts en zijn overgeschakeld nadat deze met pensioen ging. Hun huidige huisdokter heeft het werk dan van zijn vader of moeder goed voortgezet. Door vertrouwen te hebben in de vader of moeder van hun dokter hebben zij ook vertrouwen gekregen in hun huidige arts. Een antwoord waaruit dit blijkt is: "Dit zorgt ook voor wat extra vertrouwen aangezien mijn vorige dokter zijn moeder was." – (Resp. 2). Hier speelt gewoonte een belangrijke rol. Uit de interviews bleek dit meerdere keren terug te komen als er gevraagd werd waarom zij nu voor hun dokters kozen.

In overeenkomst met de literatuur speelt vertrouwen een grote rol. Zo is vertrouwen bepalend voor de keuze van een bepaalde huisarts en of de patiënt in de toekomst terug zal komen. Ook kunnen we concluderen dat vertrouwen net zoals klanttevredenheid binnen deze studie verbeterd kan worden door middel van empathie en zekerheid, wat ook overeenkomt met de literatuur.

### *Gewoonte*

Het feit dat toch velen van de geïnterviewde patiënten overgeschakeld zijn van vader of moeder op zoon toont aan dat gewoonte ook een rol kan spelen bij de

keuze van een bepaalde arts. Wanneer gevraagd werd waarom ze nu precies voor hun huisarts kozen, kwamen antwoorden zoals "Vroeger ging ik altijd naar zijn moeder" – (Resp. 2) en "Ik heb voor hem zijn vader als vaste huisarts gehad" – (Resp. 11) meerdere keren voor. Daarnaast waren er ook enkele respondenten die al van kinds af aan naar hun dokter gingen. Ze kwamen dan vroeger met hun ouders naar de huisarts en komen uit gewoonte terug. Gewoonte is dus van invloed op de keuze van een arts maar is mogelijk niet van invloed op de tevredenheid van de patiënt.

Binnen de literatuur speelde gewoonte een rol bij de intentie die de patiënt heeft om naar dezelfde dokter terug te keren. Ook binnen de interviews die werden afgenomen speelde gewoonte soms een rol bij de keuze van een arts.

### *Vriendelijkheid*

Vele van de redenen die leiden tot vertrouwen vormen ook belangrijke determinanten voor de keuze van een huisarts en die leiden tot tevredenheid bij de patiënt. Wanneer gevraagd werd wat de patiënt belangrijk vindt in zijn dokter of waarom hij nu specifiek naar deze dokter komt, werd de vriendelijkheid van de huisarts vaak als reden gegeven. De patiënt apprecieert het heel erg als de huisarts vriendelijk en sympathiek overkomt. De sociale kant van de huisarts is belangrijk. Gelijkaardige antwoorden zoals "Als mens kan ik haar heel goed waarderen" – (Resp. 15), "Hij is top" – (Resp. 21) of "Hij is echt een leuke man" (Resp. 18) werden vaak gegeven. Soms werd er ook gewoon rechtuit gezegd "Hij is vriendelijk en sympathiek" – (Resp. 1). Hij moet dus toegankelijk zijn voor iedereen. Zo werd er het onderscheid gemaakt met de dokters van vroeger die minder kindvriendelijk waren. "Nu komt de dokter gewoon in zijn hemdje werken" – (Resp. 15) werd bijvoorbeeld als antwoord gegeven om te benadrukken dat de dokters meer toegankelijk en sympathiek overkomen de dag van vandaag. Vriendelijkheid van de dokter was in een groot deel van de interviews terug te vinden als belangrijke rede voor de tevredenheid van de patiënt over zijn of haar huisarts. Het niet vriendelijk zijn van de arts was ook een rede dat een respondent gewisseld was van zijn vorige arts. "Hij was niet vriendelijk genoeg om huisarts te zijn" – (Resp. 4) en "Hij was altijd bot" – (Resp. 4) waren enkele van de redenen die hij gaf waarom hij veranderd was

van huisarts. Een dokter die vriendelijk en sympathiek overkomt, is de dus de boodschap.

Ook hier komen de bevindingen overeen met deze uit de literatuur. Deze stelden dat de vriendelijkheid en de toegankelijkheid van de huisarts essentieel zijn voor de tevredenheid van de patiënt wat ook mooi terug te vinden is in de resultaten van de interviews. Vriendelijkheid van de arts is terug te vinden onder empathie binnen de literatuur.

### *Tijd nemen*

Een volgende aspect dat patiënten belangrijk vinden in hun arts is dat hij tijd neemt voor hun. Patiënten hebben het graag als de dokter wat meer aandacht besteedt aan hun. Dit blijkt uit antwoorden zoals "Ik vind het altijd fijn als ze wat extra tijd maken voor u" (Resp. 14) en "Ik vind het fijn dat hij altijd tijd neemt voor de patiënten" – (Resp. 7). De tijd die de huisarts neemt voor de patiënt vormt een belangrijke determinant voor de tevredenheid van de patiënt. Wat extra de tijd nemen voor de patiënt valt onder de factor van empathie en wordt belangrijk geacht door de patiënt. Wel moet er opgemerkt worden dat patiënten soms ook liever hebben dat het bezoek wat sneller gaat. Dit is het geval als het over meer banale ziektes gaat of om herhaalde bezoeken waarbij de patiënt bijvoorbeeld enkel een nieuw voorschrift nodig heeft. In zulke gevallen hebben de patiënten liever dat het bezoek van korte duur is. Uit de interviews is gebleken dat de huisartsen hier heel goed op in spelen. Wanneer ze aanvoelen dat de patiënt meer tijd nodig heeft, geven ze hen die ook. En wanneer deze niet nodig is, zorgen ze daar ook voor. Zo blijkt uit onder meer het volgende antwoord: "Moest het nu ernstiger zijn dan maken zij daar ook wel tijd voor. Dan weten zij ook dat het wat meer uitleg verdient." – (Resp. 8). Dit is iets wat de patiënten ook erg appreciëren. Het feit dat de dokter geen tijd nam voor één van de respondenten was ook haar rede dat zij gewisseld was van huisarts. Zij vond het erg dat hij geen tijd nam voor haar en alles heel snel afhandelde.

Uit de interviews is gebleken dat de patiënten het graag hebben dat de dokter wat meer tijd neemt en hen wat persoonlijke aandacht geeft. Dit komt overeen met de bevindingen uit de literatuur. Interesse tonen in de persoonlijke situatie

van de patiënt en bekommerd zijn om de patiënt vallen onder de variabele empathie binnen de literatuur.

### *Luisteren*

Binnen het aspect tijd nemen voor de patiënten springen er drie categorieën bovenuit. Patiënten vinden het belangrijk dat de huisarts extra tijd neemt om te luisteren, te antwoorden op vragen en ervoor te zorgen dat de diagnose zeker correct gesteld wordt. Omtrent het eerste aspect van luisteren werd er uit de interviews ook veel respons gehaald. Veel patiënten vinden het belangrijk dat hun huisarts luistert naar hen. Dit bleek uit antwoorden zoals "Daar kon je eigenlijk heel goed mee praten" – (Resp. 11), "Dat hij luistert is toch wel heel belangrijk" – (Resp. 19) en "Hij moet begripvol zijn" – (Resp. 21). Sommige patiënten waren ontevreden over hun huisarts omdat deze niet naar hun luisterde. Zo was één respondent gewisseld van huisarts omdat deze onder meer niet geluisterd heeft met alle gevolgen van dien. Door niet naar de patiënt te luisteren en te koppig te zijn, werd er een verkeerde diagnose gesteld. In werkelijkheid was de situatie veel ernstiger hetgeen geleid heeft tot het wisselen van huisarts. Een antwoord dat gegeven werd door nog een andere respondent luidde: "En ik ga naar mijn arts waar ik al jaren naartoe ga en die lacht dat gewoon weg." – (Resp. 19). Deze twee gevallen tonen aan dat patiënten het toch wel belangrijk vinden dat de dokter goed naar hen luistert en indien deze dat niet doet het kan leiden tot het verlies van een patiënt als klant.

Net zoals in voorgaande studies vonden ook hier de respondenten het belangrijk dat ze kunnen praten met hun huisarts en ook iets meer kwijt kunnen aan hem. Ook het luisteren naar de patiënt is terug te vinden onder empathie in de literatuurstudie.

### *Antwoorden op vragen*

Uit de interviews is ook gebleken dat de overduidelijke meerderheid graag meer uitleg krijgt van de huisarts. Patiënten appreciëren het als de huisarts wat extra tijd neemt om hun meer uitleg te geven of te antwoorden op hun vragen. Door de patiënt goed te informeren, zal deze zich meer op zijn gemak voelen.

Patiënten worden niet graag in het duister gehouden. Als ze een bezoek gebracht hebben aan de dokter verwachten zij ook dat ze iets meer weten als ze terug naar huis vertrekken. Dit vormt een belangrijke rede waarom patiënten hun dokter bezoeken. Als er gevraagd werd waarom ze voor hun dokter kozen, werden er antwoorden gegeven zoals "Als ik een vraag heb, weet zij daar altijd op te antwoorden" – (Resp 15.) en "Ik krijg altijd wat nuttige informatie die ik ook ga gebruiken" – (Resp. 12). Patiënten vinden het dus belangrijk dat de huisarts bereid is te antwoorden op hun vragen.

Ook deze bevinding kan teruggekoppeld worden aan de literatuur. De tijd nemen om te antwoorden op vragen of om uitleg te verschaffen zijn terug te vinden onder de factoren 'reliability' en 'assurance'. Door de patiënt goed en altijd te informeren, kan de arts ervoor zorgen dat de patiënt zich meer op zijn gemak voelt en de dokter als meer betrouwbaar gaat zien.

### *Correctie diagnoses*

Het stellen van correcte diagnoses vormt een determinerende factor voor de tevredenheid van de patiënt. Zo werd ook het stellen van correcte diagnoses vaak als kenmerk gegeven, door de respondenten, voor een goede en betrouwbare dokter. Hieromtrent werden volgende antwoorden gegeven: "De behandeling die hij doet, is altijd goed hetgeen positief is." – (Resp. 3) en "Mijn vaste huisdokter zit altijd redelijk goed met haar diagnoses." – (Resp. 9). Gelijkaardige antwoorden zoals deze kwamen vaak terug doorheen de interviews. Patiënten hebben het liever dat de huisarts wat meer tijd neemt en zeker goed zit met zijn of haar diagnoses in plaats van het snel te doen en fouten te maken. Zo was er een respondent die overgeschakeld was van huisarts aangezien deze niet meer instaat was zijn werk uit te voeren wegens bepaalde redenen. Dit toont ook aan dat het stellen van correctie diagnoses bepalend is voor een goede huisarts. Ook als het gaat om het voorschrijven van medicatie hebben patiënten graag dat de huisarts de tijd neemt. Patiënten willen ook onder meer dat de huisarts voldoende tijd neemt voor de diagnose te stellen zodat hij zo zeker de juiste medicatie kan voorschrijven.

Binnen de literatuur draagt deze variabele bij tot de 'reliability' van de dokter. Het stellen van goede diagnoses zal dus bijdragen tot de betrouwbaarheid van de huisarts en is dus essentieel zijn voor de klanttevredenheid.

### *Zekerheid*

Een volgende factor die een rol speelt is het gevoel dat de patiënt heeft als deze een bezoekje brengt aan de dokter. De patiënt voelt zich graag op zijn gemak bij de dokter. Antwoorden zoals "Een positieve ervaring is dat ik mij altijd goed voel bij de dokter" – (Resp. 15), "Je moet je op je gemak voelen bij hem" – (Resp. 19) en "Het is toch belangrijk dat ik mij goed voel als ik mijn dokter bezoek of bezocht heb" – (Resp. 2) duiden op het belang hiervan. Aangezien de patiënten dit belangrijk vinden moet de dokter ook goed in staat zijn de patiënt gerust te stellen. De vriendelijkheid van de dokter en extra aandacht besteden aan de patiënt zijn onder meer zaken waardoor de patiënt zich op zijn of haar gemak voelt. Deze kwamen tevoorschijn uit de interviews. "Vandaag heb ik wat meer uitleg gehad bij de dokter wat mij wat meer gerust stelt ten opzicht van gisteren" – (Resp. 12), was één van de antwoorden die gegeven werd. Dit toont aan dat het verschaffen van informatie aan de patiënt zeer belangrijk kan zijn. Net zoals al eerder vermeld, vinden patiënten het belangrijk wat meer te weten en met een goed gevoel naar huis te gaan. Door genoeg informatie gekregen te hebben als ze de dokterspraktijk verlaten, voelen ze zich veel meer op hun gemak. Dit zal er ook weer voor zorgen dat ze altijd met een gerust hart naar hun dokter komen. "Ik ben altijd relaxed als ik kom maar nog meer relaxed als ik naar huis ga" – (Resp. 15) en gelijkaardige antwoorden werden gegeven wanneer de patiënten gevraagd werden welk gevoel ze hadden bij de dokter en als ze terug naar huis gingen. De respondenten voelden zich altijd op hun gemak wanneer ze naar hun dokter gingen. De enige uitzondering deed zich voor indien ze voor resultaten naar de dokter moesten komen. Hierbij waren sommigen onder hen soms wat zenuwachtig.

Deze conclusie is in overeenstemming met deze uit de literatuur. Dat de patiënt zich op zijn of haar gemak voelt, valt onder de factor 'assurance' in de literatuur. Door meer uitleg te geven en zorgzaam te zijn, kunnen huisartsen ervoor zorgen



dat de patiënt zich op zijn gemak voelt en zich dus zekerder voelt als hij of zij de dokter bezoekt.

### *Kennen*

Een andere belangrijke reden dat patiënten naar hun huisarts gingen, was dat ze hem of haar goed kenden en omgekeerd. Het is niet zo dat ze elkaar op reguliere basis buiten de dokterspraktijk tegenkomen maar dat de dokter hun achtergrond kent. Het feit dat de dokter hen bij hun voornaam aanspreekt als ze binnen wandelen, is een voorbeeld dat aantoont dat de dokter de patiënten kent. Doordat de patiënt de dokter goed kent, heeft hij wat extra vertrouwen in de huisarts en kan hij wat meer kwijt. Antwoorden zoals "Je voelt je zekerder bij meer ervaren huisartsen die je goed kent" – (Resp. 6) en "Ik ken hem ook al goed door de jaren heen" – (Resp. 20) tonen aan dat patiënten de voorkeur hebben voor dokters die zij goed kennen. Daarbij is het ook belangrijk dat de dokter zijn patiënt goed kent. Dit blijkt uit antwoorden waaronder "De persoonlijke band die je hebt bij je huisarts" – (Resp. 16) en "Hij kent mij en ik ken hem goed" – (Resp. 4). Hieruit blijkt dat de persoonlijke relatie die de patiënt heeft met zijn of haar huisarts van belang is. Patiënten kiezen onder meer voor hun huisarts omdat deze wat meer weet over hun achtergrond en hun levensstijl. "Hij weet meer" – (Resp. 17), ". Ik ben ook wel tevreden over de andere dokters hier. Zij maken ook veel tijd voor u maar ik ken hen niet zo goed. Ze kennen uw verhaal niet." – (Resp. 14) en "Ze kent mijn achtergrond en mijn familie" – (Resp. 15) waren enkele van de antwoorden die aantonen dat patiënten er belang aan hechten dat hun huisarts hen goed kent. Belangrijk hierbij is dat de dokters hier ook goed op inspelen. Doordat de huisarts meer weet over zijn patiënt kan deze zich aanpassen en anders omgaan met zijn patiënt hetgeen de patiënten appreciëren. Zo koos bijvoorbeeld één van de respondenten voor haar huisarts omdat hij wist dat zij bang was voor naalden en hier ook voorzichtiger mee omging. Zij vertrouwde alleen hem als zij moest gaan voor een spuitje omwille van de manier waarop hij het aanpakte. Hetzelfde kan zich voordoen als de patiënt niet zo graag medicatie neemt. Doordat de dokter dit weet van patiënt op voorhand kan hij dit anders aanpakken. Dit zijn enkele van de voorbeelden waarbij de dokter goed moet inspelen op zijn patiënt zodat

deze met een gerust hart naar hem toe kan komen. Patiënten vinden het dus belangrijk dat dokters begrip voor hen tonen en zich aanpassen.

Ook in de literatuur is deze variabele terug te vinden. Patiënten vinden het belangrijk dat ze hun huisarts goed kennen en omgekeerd. Dit omdat de relatie met de huisarts zeer persoonlijk is. Daarom vormt deze variabele een belangrijk determinant voor de tevredenheid van de patiënt over zijn of haar huisarts hetgeen terug te vinden is in de interviews en de literatuur.

### *Responsiviteit*

Een laatste factor die enkele keren terugkwam was het paraat staan van de dokter voor zijn patiënten. Zo vinden patiënten het fijn als de dokter altijd gereed staat om hen te helpen op welk moment dan ook. Paraat staan en snel reageren op de patiënt is terug te vinden is onder de factor responsiviteit. Het waren antwoorden zoals "Je kon hem dag en nacht bereiken." – (Resp. 6), "Hij komt rechtstreeks af als ik het hem vraag" – (Resp. 13) en "Die kwam zelfs in zijn pyjama als het moest" – (Resp6.) die aantonen dat patiënten de responsiviteit van de arts belangrijk vinden. Wel moet opgemerkt worden dat in de dokterspraktijk dit soort zaken moeilijker gaan. Ze werken hier op afspraak en met vaste uren in hun praktijk. Zij kunnen niet zomaar weg. Dit was iets dat de respondenten wel spijtig vonden, maar het weegt niet genoeg door ten opzichte van alle positieve zaken om ervoor te zorgen dat de patiënten wisselen van dokter. Dat de dokter vriendelijk is en de tijd neemt voor zijn patiënten zijn van veel groter belang. Dit blijkt uit het feit dat de patiënten blijven terugkomen en dat deze ook veel vaker terugkwamen uit de interviews als factoren die een goede dokter karakteriseren.

Voortgaande uit de literatuur kwam men ook tot de conclusie dat de responsiviteit van de arts essentieel is voor de tevredenheid van de patiënt. Net zoals in de interviews gebleken is, is het belangrijk dat de huisarts snel reageert op de noden van de klant.

### *Conclusie: Verkennend*

In het kort kunnen we dus stellen dat de sociale kant van de dokter, de tijd nemen voor de patiënten, persoonlijke aandacht en responsiviteit essentieel zijn voor de tevredenheid van de patiënt. Zo voelen patiënten zich meer op hun gemak bij de dokter als deze vriendelijk is, meer tijd maakt voor hen en zich ook aanpast aan hen. Ook zullen voorgaande variabelen voor meer vertrouwen zorgen van de patiënt in zijn of haar huisarts hetgeen de klanttevredenheid alleen maar ten goede zal komen.

### *Negatief*

Naast de belangrijke en goede puntjes waarover dokters beschikken of moeten beschikken, zijn er ook een paar negatieve puntjes. Wanneer gevraagd werd naar de zwakke punten van hun huisarts kwamen sommige antwoorden enkele keren terug. Zo hebben de dokters het vaak druk. Ze hebben veel werk en patiënten voelen dit soms. "Je ziet ook dat ze soms moe zijn" – (Resp. 19) en "iets negatievers is dat hij veel werk heeft en zijn aandacht wat verslapt" – (Resp. 3), zijn antwoorden die dit aantonen. Doordat de dokters het druk hebben nemen ze soms wat minder de tijd. Ze gaan dan soms wat te snel te werk. Dit was iets dat de patiënten wat minder vonden, maar ze stoorden zich er niet zo erg aan. Zij begrepen ook dat de dokters het druk hebben en dat het zijn tol kan eisen. "Het zijn ook mensen" – (Resp. 19) was bijvoorbeeld een antwoord die dit aantoont. Hierdoor hebben de patiënten er ook vaak begrip voor want de dokter had hun in het verleden al zo vaak heel goed geholpen.

### *3. Aanvulling aan de hand van de literatuur*

In de literatuurstudie zijn er veel eigenschappen ontdekt uit voorgaande onderzoeken die ervoor zorgen dat de patiënt tevreden is over zijn bezoek aan de dokter. In het verkennend deel van de interviews zijn al veel zaken aan bod gekomen. Maar er zijn toch nog enkele factoren die niet genoemd werden. Deze worden door de patiënten van minder belang geacht. Hier moest naar gevraagd worden om de mening van de patiënt hierover te horen. Dit betekent niet dat ze

niet belangrijk zijn maar toch dat ze ondergeschikt zijn aan de attributen die uit het verkennend deel van de interviews komen.

### *Privacy*

Een eerste factor is deze van de privacy. Wanneer er hier naar gevraagd werd, vonden de meesten dit toch belangrijk. Ze denken er niet veel aan maar ze verwachten het toch dat de huisarts de privacy respecteert. Hij is gebonden aan het beroepsgeheim en hierdoor verwachten de patiënten ook dat deze gerespecteerd wordt. Ze hadden ook nog nooit een voorval gehad waarbij de huisarts deze geschonden had. Dit zorgt ervoor dat het gevoel van de patiënt hieromtrent versterkt wordt. In het kort hecht de patiënt er wel belang aan maar ze staan er niet veel bij stil, ze vinden het gewoon vanzelfsprekend. Ook in de literatuur is terug te vinden dat patiënten belang hechten aan privacy gedurende en na de consultatie uren. Deze zal dus ook bijdragen aan de tevredenheid van de patiënt.

### *Professionaliteit*

Veel van de patiënten kennen hun dokter al jaren. Sommige zijn overgeschakeld van vader of moeder op zoon. En in sommige gevallen hebben de patiënten zelfs hun huisarts zien opgroeien. Dit en andere zaken zorgen voor een zeer persoonlijke band met de huisarts. De vraag hierbij blijft of de huisarts wel professioneel genoeg blijft in zulke gevallen. Elke respondent verzekerde dat de huisarts altijd goed de scheiding hield. Ze konden er altijd op vertrouwen dat de huisarts professioneel bleef. De patiënten vonden het ook belangrijk dat de dokter patiënt relatie in takt gehouden werd. Ze appreciëren het heel erg als de huisarts vriendelijk en sociaal overkomt maar hij moet zich wel ten aller tijden professioneel gedragen. Dit is ook iets waar de patiënt wel enig belang aan hecht. Professionaliteit van de huisarts is terug te vinden onder de factor 'reliability' in de literatuur. Deze bevinding is dus in overeenstemming met de resultaten van voorgaand onderzoek.

### *Wachten & wachtkamer*

Zoals blijkt uit het verkennend onderzoek hebben patiënten het graag als de dokter wat meer tijd neemt voor hun. Hierdoor kan het zijn dat de bezoeken uitlopen en dat patiënten soms moeten wachten voordat zij binnen kunnen. Het wachten zelf werd soms aangehaald als iets negatiefs. De meesten vonden het niet erg om te wachten zolang de dokter zijn werk maar goed doet. De patiënten houden er rekening mee dat het al eens kan uitlopen. Ze hebben ook liever dat de dokter de tijd neemt voor hen en hen goed helpt. Dit gunnen zij ook aan hun medepatiënten. Als het wat langer duurt zal er wel een rede voor zijn, denken de meesten. Wanneer naar hun mening gevraagd werd omtrent de wachtzalen waren ze altijd positief. Ze vonden het niet erg om hier te wachten. De wachtzaal en andere faciliteiten waren proper en goed uitgerust. Voor de rest hadden ze hieromtrent weinig op te merken. Ook hadden de respondenten altijd een goed gevoel over de atmosfeer die binnen de dokterspraktijk hangt. Ze hadden eigenlijk nooit dat ziekenhuisgevoel als ze de praktijk binnenkwamen. In overeenstemming met de literatuur hechtten de respondenten enig belang aan tastbare karakteristieken van de service omgeving zoals bijvoorbeeld de wachtkamer.

### *Gerust stellen*

Een volgend aspect is of de dokter instaat is om zijn patiënt gerust te stellen. Binnen de literatuur is dit terug te vinden onder de factor 'assurance'. Enkel onder de respondenten vonden dit een belangrijke reden waarom ze voor hun huidige huisarts kiezen. De overgrote meerderheid noemde dit niet uit hun eigen bij de verkennende vragen. Er moest dus specifiek naar gevraagd worden. Wanneer gevraagd werd of de huisarts instaat is om hun gerust te stellen, werden antwoorden zoals "Hij heeft mij gerust gesteld toen ik naar de longspecialist moest" – (Resp. 6) en "Hij heeft altijd voldoende informatie gegeven en mij gerust gesteld" – (Resp. 1). Het is dus toch wel belangrijk dat de huisarts goed in staat is om zijn patiënten gerust te stellen hetgeen in overeenstemming is met voorgaand onderzoek.

### *Uitkomst*

Dat de patiënt met een gerust hart naar huis gaat werd niet als belangrijkste reden gegeven wanneer gevraagd werd waarom ze nu voor hun huisarts kozen. Maar alle respondenten vertrokken wel met een goed gevoel als ze naar huis gingen. Dit staat binnen de literatuur onder de variabele 'outcome'. Als de dokter het goed doet op het vlak van tijd nemen, het stellen van correcte diagnoses en vriendelijk overkomen, zal dit ervoor zorgen dat de patiënt met een goed gevoel naar huis gaat. Deze factoren geven aanleiding tot het positieve gevoel dat de patiënt heeft als deze de praktijk verlaat. Dit is ook belangrijk voor volgende bezoeken. Binnen de literatuur is dit terug te vinden onder de variabele 'outcome'. De resultaten van de interviews zijn dus in overeenstemming met de literatuur.

### *Vlot verloop*

Een laatste punt gaat over het verloop van hun bezoek, oftewel 'promptness' zoals dit heet in de literatuurstudie. Alle respondenten vonden dat hun bezoeken aan de huisarts zeer vlot verliepen. Elke respondent had hier een positieve kijk op. Enkelen hadden hier nog wat extra op aan te merken. Ze vonden het fijn dat de dokters hier meer dingen regelen voor hun. Dit bijvoorbeeld als ze worden doorverwezen naar een specialist. Zo belt en maakt de huisarts de afspraken bij specialisten voor hun. De patiënten worden hierdoor wat minder aan hun lot overgelaten. Het is wel niet zo dat dit een vereiste is voor elke patiënt. Diegenen die dit aanhaalden vonden dit wel een leuk extraatje dat niet voorkwam bij hun vorige huisarts. "Hier regelen ze alles voor mij en dat is positief vind ik. Het is niet zo dat het moet want over het algemeen moet je zulke dingen zelf doen." – (Resp. 3) was een van de antwoorden die hierop duidde. Deze bevinding sluit het dichtste aan bij de factor 'convenience' in de literatuur.

### *Conclusie: Aanvulling*

We kunnen nu dus concluderen dat onder meer de privacy, de service omgeving en dat de huisarts in staat is zijn patiënten gerust te stellen van belang zijn voor de klanttevredenheid. Daarbij is het ook belangrijk dat de dokter ten alle tijden

professioneel blijft, dat de bezoeken vlot verlopen en dat de patiënt met een gerust hart of goed gevoel naar huis kan. Deze aspecten zullen bijdragen aan de tevredenheid van de patiënt maar zullen wel van kleinere invloed zijn dan bijvoorbeeld vriendelijkheid of persoonlijke aandacht.

#### *4. Dokterspraktijk*

Er werd al eerder aangehaald dat de interviews afgenomen waren in een dokterspraktijk. Deze werd gekarakteriseerd door het gebruik van een balie en dat er meerdere dokters aanwezig zijn op eenzelfde plaats. Hierdoor staat de patiënt ook vaak in contact met de balie. Daarbij kan het ook zijn dat ze bij een andere huisarts terechtkomen als hun vaste huisarts niet beschikbaar is.

#### *Balie*

De patiënt staat ook regelmatig in contact met de balie. Dit kan gebeuren wanneer de patiënt een afspraak maakt via de telefoon of in de dokterspraktijk zelf. Daarbij moeten alle patiënten die langskomen zich ook eerst aanmelden vooraleer ze bij de dokter binnen mogen. Vaak staat de patiënt dus maar kort in interactie met de personen van het secretariaat. Wanneer de respondenten gevraagd werden naar hun mening over de balie was deze altijd positief. Zo vonden de patiënten dat de secretaresses altijd vriendelijk en beleefd waren. Het maken van afspraken verliep ook altijd heel vlot. Dit blijkt uit antwoorden zoals "De mensen hier zijn heel beleefd en vriendelijk" – (Resp. 4) en "Ik bel altijd en wordt dan goed geholpen. Ze plannen mij met een afspraak en als het niet gaat, tonen ze mij meteen de mogelijkheden" – (Resp. 21). Zo kunnen patiënten ook vlot bij een andere huisarts terecht als hun vaste huisdokter niet beschikbaar is. Zo'n balie komt niet bij alle huisartsen voor. Voor velen van de respondenten was dit de eerste huisarts waarbij ze met een secretariaat werkten. Hierdoor waren de meningen omtrent het werken via een balie soms verdeeld. Indien de patiënt belt naar de dokterspraktijk is het secretariaat altijd het eerste waar ze mee in contact komen te staan. In sommige gevallen wil de patiënt liever rechtstreeks in contact staan met de huisarts. "Ik vind het wel gemakkelijker als je zelf met de dokter kunt afspreken. Dan ben je meer op je gemak." – (Resp. 17) was bijvoorbeeld een reden die een respondent gaf waarom ze liever

rechtstreeks in contact staat met de dokter als ze telefoneert. De meesten waren onverschillig over wie de telefoon opnam en waren positief over de werking via een balie. Het is zo dat de patiënt toch nog altijd terecht kan bij zijn of haar dokter via de telefoon als het dringend is. "Als er dan iets is dat de dokter moet regelen dan verbinden ze u wel altijd door." – (Resp. 15) en "Als ik nu eens echt nood heb aan rechtstreeks contact met de dokter zal dat ook wel geprobeerd worden als de dokter beschikbaar is." – (Resp. 19) tonen aan dat de dokter toch altijd beschikbaar is indien het echt nodig is. Ook vonden sommige respondenten het een voordeel dat de balie de meeste van de oproepen beantwoordde. Zo wordt de dokter dan minder vaak gestoord door zijn telefoon als de patiënt binnen is. Dit is iets wat de patiënt irriteert dat wordt opgelost door het gebruik van een secretariaat. "Telkens als iemand belt, valt uw gesprek terug naar voren" – (Resp. 12) en "Dan ben ik vaak de draad kwijt als de dokter telkens de telefoon moet oppakken" – (Resp. 14) waren antwoorden die dit aantonen. Hieruit volgt dus dat de balie zowel zijn positieve als mindere kanten heeft.

### *Verschillende dokters*

Een volgende karakteristiek van een dokterspraktijk is dat er meerdere dokters aanwezig zijn op één plaats. Hier is het zo dat je op afspraak langs moet komen. Daardoor kan het zijn dat de huisarts soms niet beschikbaar is omdat deze volzet is. De patiënt kan dan niet terecht bij zijn vaste huisarts en moet dan bij één van de andere aanwezige huisartsen langsgaan. Sommigen onder de respondenten vonden dit een voordeel van een dokterspraktijk. Ze kunnen altijd bij een andere dokter terecht als hun vaste huisdokter niet beschikbaar is. De meesten vinden het ook niet erg om naar een andere huisarts te moeten binnen de dokterspraktijk. Zo hebben zij er ook vertrouwen dat deze hun werk goed doen. Elk van de dokters kan ook aan de dossiers van iedere patiënt indien nodig. Hierdoor weet de dokter al direct meer over de situatie van de patiënt. Maar als hun vaste huisarts beschikbaar is dan zal de patiënt altijd kiezen voor hem. Voorgaande bevindingen worden nogmaals aangetoond door volgende antwoorden: "Ik ga liever naar één en dezelfde dokter maar als hij niet beschikbaar is dan maar een andere." – (Resp. 17) en "Over het algemeen is het hetzelfde wie ons hier bedient maar we verkiezen toch hem." – (Resp. 1). Er zijn zelfs sommige patiënten die alleen maar naar hun vaste huisarts gaan of het niet



zo leuk vinden als ze bij een andere terechtkomen. Ze hebben dan graag altijd hetzelfde gezicht voor hen. In het geval van ernstige voorvallen wilt elke patiënt toch wel het liefst naar zijn vaste huisarts. Als het gaat om meer banale ziektes is elke dokter goed. Alle artsen kunnen in het principe bloed trekken of een wonden toenaaien. De reden dat patiënten hun vaste huisdokter kiezen is omdat ze hem beter kennen en omgekeerd. Zo hebben de patiënten dat kleine beetje extra vertrouwen in hem. Het is ook zo dat hun vaste huisarts meer weet dan een vervanger. "Hij kent zijn patiënten en daarom moet ik niet altijd alles opnieuw uitleggen." – (Resp. 21) en "Zij kent mij heel goed en weet wat goed voor mij is terwijl andere dokters meestal haar hulp toch even moeten inroepen." – (Resp. 12) zijn antwoorden die aantonen dat de patiënt het liefst een dokter heeft die meer over hen weet. Hierdoor verkiezen de meeste patiënten hun vaste huisdokter boven de rest en dit al zeker in de meer ernstige gevallen.

### *Afspraak*

Een laatste factor die de dokterspraktijk karakteriseert, is dat de patiënten op afspraak langs moeten komen. Hierrond waren de meningen van de respondenten verdeeld. Sommigen vonden het minder en voor anderen was het een voordeel. Zo vinden de patiënten het maken van afspraken een nadeel als het om dringende zaken gaat. Het kan zijn dat de patiënt ziek is en niet bij zijn dokter terecht kan omdat deze volzet is. Ze willen dan graag direct binnen kunnen bij hun huisarts. "Deze nacht voelde ik mij niet goed. Dan is het niet de bedoeling dat ik drie dagen later af kom." – (Resp. 6) en "Als het volzet is dan moet je weer kijken naar de volgende dagen. En het kan zijn dat het soms maar blijft uitgesteld worden." – (Resp. 17) tonen aan dat het soms vervelend kan zijn voor de patiënt. Maar indien het gaat over meer banale zaken vinden de patiënten het minder erg om een andere dag terug te moeten komen. Een voordeel van op afspraak te komen was dan weer het minder lang wachten. Zo moeten de patiënten minder lang wachten tot ze aan de beurt zijn dan bij een huisarts die niet op afspraak werkt.

## 5. Gevolgen

### *Word-of-mouth*

Naast de oorzaken van klanttevredenheid werd er ook onderzoek gedaan naar de gedragingen die de patiënt vertoont nadat hij de dokterspraktijk verlaat. Zo werd er gevraagd of de patiënt soms over zijn of haar huisarts praat met anderen. De meesten respondenten praten niet echt over hun bezoek noch over hun huisarts zelf. Er waren er slechts enkelen die erover praatten met anderen. Redenen hiervoor waren bijvoorbeeld dat de respondenten vonden dat niemand anders zaken had bij hun bezoeken aan de dokter. Dit blijkt uit antwoorden zoals "Ik zeg wel eens dat ik bij de dokter geweest ben maar ik zeg wel niet voor wat" – (Resp. 20) en "Dat hoeft niemand te weten dat ik hier ben geweest" – (Resp. 6). Daarbij werd ook weinig gesproken over de dokter zelf met anderen. De reden die de respondenten hiervoor gaven was dat de keuze van een dokter iets is dat ieder voor zich moet maken. "Iedereen vind zijn eigen dokter toch de beste" – (Resp. 6), "Ieder heeft zo zijn eigen dokter" – (Resp. 14) en "Ik vind dat het keuzes zijn die iedereen voor zichzelf moet maken" – (Resp. 9) zijn antwoorden die dit aantonen. Een patiënt vatte deze conclusie ook mooi samen onder "Dat is hetzelfde als op vakantie gaan. Wij gaan naar dat hotel en vinden deze goed. Anderen daarentegen vinden het misschien niet goed. Zo is het hetzelfde bij een dokter voor ons en daarom praten wij er eigenlijk niet veel over." – (Resp.1). Als patiënten dan toch over hun huisartsen praten is dat meestal met hun naasten of wanneer iemand er naar vraagt. Zo raden patiënten hun huisarts aan wanneer personen die zij kennen op zoek zijn naar een dokter of problemen hebben met hun huidige dokter. Dit blijkt uit antwoorden zoals: "Het is wel zo dat een koppel uit mijn vriendenkring zochten naar een nieuwe huisarts. Ik heb hen toen onmiddellijk mijn dokter aangeraden." – (Resp. 7) en "Maar ik zeg wel dat hij een goede dokter is als ze er naar vragen." – (Resp. 4). Kortom praat de gemiddelde patiënt weinig over zijn dokter. Wanneer gevraagd werd of ze hun huisarts zouden aanraden, ging iedereen hier wel mee akkoord.

Deze conclusie komt niet geheel overeen met deze uit de literatuur. In de literatuur werd gezegd dat patiënten aan 'word-of-mouth' zullen doen indien ze tevreden zijn. Dit was niet echt het geval bij de respondenten van deze studie.

## *Compliance*

Een volgend puntje dat belangrijk is voor huisartsen is dat de patiënten goed doen wat de dokter hen zegt en aanraadt. Over het algemeen doen de respondenten altijd wat de dokter hun aanraadt. Ze nemen de antibiotica volledig en andere medicatie die de huisarts hun voorschrijft. De patiënten vertrouwen hierin hun huisarts volledig en volgen alles op wat de dokter zegt. Dit blijkt uit antwoorden zoals: "Wij vertrouwen onze huisdokter en hebben er ook vertrouwen in dat hij ons goede raad en de juiste voorschriften geeft." – (Resp. 2), "Ik vertrouw haar en doe ook wat zij zegt." – (Resp. 15) en "Ik doe altijd alles wat de dokter zegt. Zij is de dokter en zij zal het wel weten." – (Resp. 6). Patiënten zullen sneller het advies van de dokters opvolgen indien zij hen vertrouwen. De uitzonderingen waarbij de patiënten vaker niet luisteren naar hun huisarts is als het gaat over thuis blijven en het nemen van medicatie. Veel mensen vinden het moeilijk om thuis te blijven van hun werk omdat ze het zich de dag van vandaag moeilijk kunnen veroorloven. Het kan zijn dat in zulke gevallen de patiënt de raad van de huisarts niet opvolgt en toch de volgende dag gaat werken. Iets anders waar de patiënten het soms moeilijk mee hebben is het nemen van medicatie. Dit blijkt uit volgende antwoorden: "Ik ben niet voor pillen" – (Resp. 11), "Ik heb gewoon een afkeur voor antibiotica" – (Resp. 19) en "Ik neem niet altijd al de medicatie die dokter mij voorschrijft omdat ik gewoon niet graag pillen slik." – (Resp. 10). Ook al vertrouwen ze hun huisarts toch nemen sommige patiënten de medicatie niet. Dit komt omwille van een persoonlijke afkeur ten opzichte van pillen en antibiotica. Het is niet zo dat het aan de huisarts zelf ligt. In tegendeel zelfs, de huisartsen passen zich vaak aan aan hun patiënten. Dit blijkt onder meer uit volgende antwoorden van respondenten: "Als ik twijfels heb dan zal hij mij wel uitleggen waarom ik medicatie moet nemen" – (Resp. 14) en "Als ik naar mijn mening hiervan te veel moet pakken zeg ik dat ook tegen hem. Hij luistert hier ook naar." – (Resp. 2). Dit appreciëren de patiënten heel erg en ze vinden dit ook belangrijk. Als de dokter zijn patiënt goed kent, weet hij ook of deze graag of niet graag pillen slikt. Hij kan hier dan op reageren door alternatieven voor te stellen door bijvoorbeeld bruistabletten voor te schrijven. Hoewel sommige patiënten niet

graag medicatie nemen, zullen zij deze wel slikken als het echt nodig is. Mits dat de medicatie verplicht is om te genezen, zullen patiënten deze altijd nemen.

In overeenstemming met voorgaand onderzoek kunnen we concluderen dat tevredenheid en vertrouwen 'compliance' bevordert. Patiënten zullen dus sneller de adviezen van hun huisarts opvolgen of de medicatie nemen indien zij hun arts vertrouwen. Hierbij is het belangrijk dat de dokter voldoende uitleg geeft over waarom het belangrijk is dat ze doen wat de dokter hen aanraadt. Dit staat in relatie met het succes van de behandeling.

### *Revisit-intentions*

Veel van de respondenten komen altijd terug naar hun huidige huisdokter. Ze zijn tevreden en blijven dus ook terugkomen. Volgens velen is een dokter voor het leven en niet zomaar iets dat je iedere dag verandert. Het feit dat er meerdere respondenten overgeschakeld zijn van moeder of vader op zoon of dochter toont dit ook nog eens aan. Geen enkele van de respondenten had ook maar de neiging om te wisselen van huisarts. Alle patiënten waren tevreden en bleven ook terugkomen hetgeen overeenstemt met de informatie uit de literatuur. Deze stelt dat als de patiënt tevreden is hij of zij in de toekomst opnieuw zal terugkomen. Wanneer gevraagd werd of ze zich zouden laten beïnvloeden door anderen tot het switchen van dokter was het antwoord altijd hetzelfde: "Zolang hij mij goed behandelt, blijf ik terugkomen." Ze laten zich dus niet door anderen beïnvloeden en blijven hun huisarts trouw zolang deze goed zijn werk doet bij hen. Er waren wel sommige patiënten die overgeschakeld waren van hun vorige huisarts omwille van bepaalde problemen. Redenen die de respondenten hiervoor gaven waren onder meer het onbekwaam zijn van hun huisarts, het feit dat hij niet luisterde naar de patiënt, en dat hij onvriendelijk en bot overkwam. Dus als de dokter niet vriendelijk is en geen tijd neemt om te luisteren naar de patiënt of om deze goed te onderzoeken, dan kan het wel eens zijn dat de patiënt besluit om over te schakelen naar een andere huisarts. Het slecht presteren op de factoren die geïdentificeerd werden uit het verkennend deel van het interview kan ervoor zorgen dat de patiënt niet meer terugkomt. Daarnaast waren er ook enkele respondenten die gewisseld waren van huisarts

omdat ze waren verhuist. De praktische ligging van een huisarts kan dus ook bepalend zijn voor de keuze van een huisarts en of de patiënt wisselt van dokter.

Net zoals in de literatuur kunnen we stellen dat tevreden patiënten zullen terugkeren naar dezelfde huisarts. Uit de interviews bleek zelfs dat patiënten niet snel geneigd zijn om te wisselen aangezien een dokter voor hen voor het leven is. Wanneer de huisarts bijvoorbeeld niet meer in staat is zijn werk uit te voeren wegens bepaalde redenen kan dit leiden tot een daling in de tevredenheid van de patiënt. In zulke instanties kan het wel eens zijn dat de patiënt zal wisselen van dokter. Als de patiënt niet langer tevreden is, zal deze zoeken naar een andere huisarts en overschakelen hetgeen overeenkomt met de informatie uit de literatuur.

#### *Conclusie: Gevolgen*

Samengevat kunnen we stellen dat patiënten weinig aan word-of-mouth doen. Over het algemeen doen ze wel wat de dokter hun zegt of aanraadt te doen. Ten slotte zien we ook dat patiënten niet snel geneigd zijn om te wisselen van huisarts. Zolang de huisarts het goed doet zullen ze blijven terugkomen.

## Conclusie & Implicaties

Het wordt steeds belangrijker voor medische instellingen, waaronder huisartsen, om hun patiënten tevreden te stellen. De markt wordt steeds competitiever en patiënten kunnen in Vlaanderen makkelijk overschakelen naar een andere huisarts indien ze niet meer tevreden zijn. Dokters moeten er dus voor zorgen dat hun patiënten tevreden zijn opdat ze zouden blijven terugkomen. Hiervoor moeten dokters dus weten waar ze op moeten inspelen en wat nu een goede huisarts definieert. Uit de interviews is gebleken dat er toch wel veel bij komt kijken als het gaat over een uitstekende dokter. Er werden verschillende redenen gegeven omtrent wat patiënten belangrijk vinden bij hun huisarts en wat ze nu zo goed vonden aan hun huidige dokter.

Belangrijke karakteristieken die een huisarts moet hebben is dat hij vriendelijk en toegankelijk moet zijn. Het sociale aspect is heel belangrijk. Daarbij moet hij ook goed de tijd nemen voor de patiënt indien deze dit nodig heeft. Sommige patiënten willen al eens meer praten met hun huisarts en appreciëren het als deze naar hen luistert. Ook het antwoorden op vragen en het verschaffen van extra uitleg wordt als belangrijk geacht door de patiënt. Natuurlijk moet de huisarts ook goed in staat zijn de correcte diagnoses te stellen en de juiste medicatie voor te schrijven. Vervolgens vinden patiënten het ook fijn als de dokter altijd paraat staat. Bovendien is een huisarts stukken persoonlijker dan bijvoorbeeld artsen in het ziekenhuis. Hierdoor vinden patiënten het ook belangrijk dat ze hun huisarts goed kennen en omgekeerd. Doordat de dokter de patiënt goed kent, kan de huisarts meer inspelen op de noden van deze. Als de huisarts hier goed op inspeelt en goed scoort op bovenstaande aspecten zal dit leiden tot het vertrouwen van de patiënt in zijn of haar dokter. Ook zal dit ervoor zorgen dat de patiënt zich op zijn gemak voelt en altijd een goed gevoel heeft als hij bij de dokter binnen wandelt. Bovenstaande bevindingen bespreken de belangrijkste oorzaken van klanttevredenheid bij de huisarts. Een vriendelijke huisarts die de tijd neemt voor zijn patiënten, zich aanpast aan zijn patiënten en altijd paraat staat, is determinerend voor de tevredenheid van de patiënt.

Ook is het belangrijk dat de privacy gerespecteerd wordt. Voor huisartsen geldt het beroepsgeheim. Hierdoor staan patiënten hier niet vaak bij stil maar ze vinden het gewoon vanzelfsprekend. Daarbij vinden patiënten het ook belangrijk dat de huisarts ten alle tijden professioneel blijft. Ze hechten enig belang aan het in stand houden van de dokter-patiënt-relatie. Patiënten vinden het ook wel belangrijk dat de dokter goed in staat is om hun gerust te stellen hetzij door het geven van informatie of hetzij door zijn of haar persoon. Vervolgens apprecieert de patiënt het ook als het bezoek vlot verloopt en de dokter afspraken voor hen maakt bij specialisten. Dit zorgt er onder meer voor dat de patiënt niet het gevoel heeft dat hij aan zijn lot wordt overgelaten. Ook moeten de verschillende aspecten van de service omgeving in orde zijn. De faciliteiten, waaronder de wachtkamer en de toiletten, moeten proper en in orde zijn. Ervoor zorgen dat er een aangename sfeer hangt, hoort hier ook bij. Variabelen zoals onder meer de service omgeving, de privacy en de professionaliteit van de dokter vormen dus belangrijke oorzaken voor de tevredenheid van de patiënt. Ze zijn wel minder doorslaggevend dan veranderlijken zoals persoonlijke aandacht en de vriendelijkheid van de arts. Deze zijn van nog groter belang voor de klanttevredenheid.

Indien de huisarts goed inspeelt op de voorgaande aspecten zal dit leiden tot bepaalde gedragingen bij de patiënt. Uit de interviews is gebleken dat de patiënten over het algemeen weinig praten over hun bezoeken aan hun huisdokter. Of de dokter zijn patiënten goed helpt heeft hier dus weinig effect op. Daarentegen zal dit er wel voor zorgen dat de patiënten sneller doen wat de dokter hen aanraadt en dat ze ook terugkomen. Als de patiënt zijn of haar huisarts vertrouwt, zal deze al sneller geneigd zijn te doen wat de dokter hen zegt en de medicatie te nemen die hen werd voorgeschreven. Ook zullen patiënten minder snel geneigd zijn om te wisselen van dokter als ze steeds goed geholpen worden bij elk bezoek. Indien de huisarts onder andere herhaaldelijk onvriendelijk overkomt of niet luistert naar de patiënt kan dit er voor zorgen dat de patiënt ontevreden wordt en beslist om over te schakelen van huisarts. Dit zal er dan voor zorgen dat de dokter zijn patiënten verliest.

## **Beperkingen & Toekomstig Onderzoek**

Zoals eerder vermeld werd deze studie gedaan binnen een dokterspraktijk. Er werden interviews gedaan met patiënten die naar de dokterspraktijk kwamen. Een dergelijke praktijk heeft zijn eigen kenmerken en verschilt dus van andere medische instellingen. Het sluit wel het beste aan bij een huisarts die zelfstandig werkt maar is wel weer enorm verschillend van een ziekenhuis. De aspecten die binnen deze studie geïdentificeerd werden zijn dus vooral van toepassing op een dokterspraktijk en niet generaliseerbaar binnen de medische sector. Het is wel perfect mogelijk dat patiënten dezelfde factoren waarderen als het gaat om een bezoek aan het ziekenhuis, maar er het kan zijn dat andere of nieuwe factoren de bovenhand nemen. Een bezoek aan het ziekenhuis is minder persoonlijk dan een bezoek aan een huisarts. Ook werken er verpleegsters die mogelijk van invloed zijn op het bezoek van de patiënt aan het ziekenhuis. Patiënten staan vaak in contact met verpleegsters en het is dus mogelijk dat deze een belangrijke impact zullen hebben op de tevredenheid van de patiënt. Daarbij kan het ook zijn dat de patiënt meerdere dagen moet verblijven in het ziekenhuis. De patiënt moet dus daar overnachten en ook eten.

Een volgende beperking is de leeftijdscategorie waarin de respondenten zich bevonden. Het klantenbestand van de dokterspraktijk bestond vooral uit oudere mensen. Hierdoor waren de geïnterviewde patiënten vaak ouder of zelfs gepensioneerd. Er waren slechts twee jongvolwassenen bij. Dit zorgt ervoor dat de overgrote meerderheid van de data afkomstig is van een bepaalde leeftijdscategorie hetgeen toch van impact kan zijn op de resultaten. Jongeren vinden misschien andere zaken belangrijker dan ouderen als het gaat om een bezoek aan de dokter. Ze zijn van een andere generatie en verwachten andere kenmerken in hun huisarts. De resultaten die binnen deze studie geïdentificeerd werden, zijn dus eerder van toepassing op volwassenen en gepensioneerden. Er zal dus een bijkomende studie gedaan moeten worden gericht op jongeren en jongvolwassenen als men wil weten wat deze leeftijdscategorieën belangrijk vinden in hun huisarts. Dit is iets waar toekomstig onderzoek zich op kan focussen.



Nog een beperking is het feit dat elke respondent zeer tevreden was over zijn of haar huidige huisarts. Er waren er slechts enkelen die slechte ervaringen gehad hebben met hun vorige dokter en gewisseld waren. Zij waren niet tevreden over hun vorige dokter en hadden hier ook een uitbundige mening over. Er bestaat de mogelijkheid dat er andere informatie opduikt als er interviews gedaan worden met enkel patiënten die ontevreden zijn of waren over hun huisarts. Zij hebben andere ervaringen achter de rug en kunnen een belangrijke bron van informatie vormen. De resultaten uit zulke interviews kunnen verschillen van deze met enkel tevreden patiënten. Ontevreden patiënten kunnen misschien andere aspecten in hun huisarts waarderen hetgeen ons meer inzicht kan geven omtrent het wisselen van huisarts. Dit is iets waar toekomstig onderzoek zich op kan richten.

Een vierde opmerking is dat de interviews afgenomen werden in Limburg. Patiënten uit andere provincies kunnen andere meningen hebben over hun dokter. Ook kunnen er verschillen zijn tussen gewesten in België. Vlamingen vinden misschien andere zaken belangrijk in hun huisarts dan Walen. Ten slotte kan er nog een onderscheid gemaakt worden op landelijk niveau. Zo zijn er mogelijk ook verschillen tussen Belgen en andere nationaliteiten uit andere landen omtrent hun mening over hun huisarts. Dit is ook iets waar toekomstig onderzoek naar gedaan kan worden en waar rekening mee gehouden moet worden bij de interpretatie van de resultaten.

Ten slotte zou er in de toekomst nog een kwantitatief onderzoek kunnen gedaan worden om na te gaan of de cijfers overeenkomen met de resultaten uit de interviews. Door het afnemen van enquêtes kunnen meer patiënten bereikt worden en kan cijfermatige data verkregen worden. Doordat de resultaten uit kwantitatief onderzoek in cijfers uitgedrukt worden, is het mogelijk de hiërarchie na te gaan van het belang van de verschillende factoren. Hieruit kan men bijvoorbeeld dus nagaan of de vriendelijkheid van de arts nu belangrijker is dan de responsiviteit van de dokter. Er kan dus onderzocht worden welke factoren ondergeschikt zijn aan anderen en welke nu de belangrijkste is.

## Bronvermelding

- Ajzen , I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.50, p.179-211, 1991.
- Alrubaiee, L. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality – Patient trust relationship. *International journal of marketing studies*. Vol.3, No.1, 2011.
- Aliman, N. K., Mohamad, W. N. (2013). Perceptions of service quality and behavioral intentions: a mediation effect of patient satisfaction in the private health care in malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, Vol.5, No.4, 2013.
- Boshoff, C., Gray, B. (2004). The relationships between service quality, customer satisfaction and buying intentions in the private hospital industry. *South African Journal of Business Management*, Vol.34, No.4, 2004.
- Chang et al.: Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health services Research*, Vol.35, 2013.
- Chang, W., Wei, C., Huand, N. (2006). An approach to maximize hospital service quality under budget constraints. *Total Quality Management*, Vol.17, No.6, p.757-774, 2006.
- Choi, K., Cho, W., Lee, S., Lee, H., Kim, C. (2004). The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean Study. *Journal of Business Research*, Vol.57, p.913-921, 2004.
- Crane, J., Crane, B., E., Crane, F., G. (2006). Patient satisfaction with family physicians in Canada. *Journal of Medical Marketing*, Vol.6, No.1, p.63-68, 2006.
- Dagger, S. T., Sweeney, J. C., Johnson, L. W. (2007). A hierarchical model of health care service quality. *Journal of service research*, Vol.10, No.2, p.123-142, 2007.
- De Silva, D. (2013). No.18 Measuring Patient Experience. The Health Foundation.
- Dolinsky, A. L. (1995). Complaint Intensity and Health Care Services. A framework to establish priorities for quality improvements can be used to

improve patient satisfaction. *Journal of Health Care Marketing*, Vol.15, No.2, 1995.

- Gomez, M. I., McLaughlin, E. W., Wittink, D. R. (2004). Customer satisfaction and retail sales performance: an empirical investigation. *Journal of retailing*, Vol.80, p.265-278, 2004.
- Hemmasi, M., Strong, K. C., Taylor, S. A. (1994). Measuring service quality for strategic planning and analysis in service firms. *Journal of applied business research*, Vol.10, No.4, 1994.
- Illich, I., (1976). Grenzen aan de Geneeskunde: Het medisch bedrijf- een bedreiging voor de gezondheid?
- Kim, Y., Cho, C., Ahn, S., Goh, I., Kim, H. (2008). A study on medical services quality and its influence upon value of care and patient satisfaction – focusing upon outpatients in a large-sized hospital. *Total quality management*, Vol.19, No.11, p.1155-1171, 2008.
- Kitapci, O., Akdogan, C., Dortyol, I., T. (2014). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions and word-of-mouth communication in the public healthcare industry. *Procedia – Social Behavioral Sciences*, Vol.148, p.161-169, 2014.
- Klemenc-Ketis, Z., Petek, D., Kernsik, J. (2012). Association between family doctors' practices characteristics and patient evaluation of care. *Health Policy*, Vol.106, p.269-275, 2012.
- Mittal, V., Anderson, E.W. (2000). Strengthening the satisfaction-profit chain. *Journal of Service Research*, Vol.3, No.2, p.107-120, 2000.
- Mittal, V., Anderson, E. W., Sayrak, A., Tadikamalla, P. (2005). Dual Emphasis and the long-term financial impact of customer satisfaction. *Marketing Science*, Vol.24, No.4, p.544-555, 2005.
- Mittal, V., Kamakura, W. A., de Rosa, F., Mazzon, J. A. (2002). Assessing the service-profit chain. *Marketing Science*, Vol.21, No.3, p.294-317, 2002.
- Mittal, V., Ross, W. T., Baldasare, P. M. (1998). The asymmetric impact of negative and positive attribute-level performance on overall satisfaction and repurchase intentions. *Journal of Marketing*, Vol.62, p.33-47, 1998.
- Nasr, N., Eshghi, A., Ganguli, S. (2012). Service quality in hybrid services: a consumer value chain framework. *Journal of services research*, Vol.12, No.1, 2012.

- Oja, P., Kouri, T., Pakarinen, A. (2010). Health centres' view of the services provided by a university hospital laboratory: use of satisfaction surveys. *Scandinavian journal of primary health care*, Vol.28, p.24-28, 2010.
- Otani, K., Kurz, R., S., Harris, L., E. (2005). Managing primary care using patient satisfaction measures. *Journal of healthcare management*, Vol.50, No.5, p311-324, 2005.
- Otani, K., Waterman, B., Faulkner, K., M., Boslaugh, S., Burroughs, T., E., Dunagan, W. C. (2009). Patient satisfaction focusing on "excellent". *Journal of Healthcare Management*, Vol.54, No.2, p.93-103, 2009.
- Rohini, R., Mahadevappa, B. (2006). Service quality in Bangalore hospitals - an empirical study. *Journal of service research*, Vol.6, No.1, 2006.
- Schlegelmilch, B., B., Carman, J., M., Moore, S., A. (1992). Choice en Percieved Quality of Family Practitioners in the United States and the United Kingdom. *The service industries journal*, Vol.12, No.2, p.263-284, 1992.
- Schoenfelder, T., Klewer, J., Kugler, J. (2011). Determinants of patient satisfaction; a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. *International journal for quality in health care*, Vol.23, No.5, p.503-509, 2011.
- Senic, V., Marinkovic, V. (2012). Patient care, satisfaction and service quality in health care. *International journal of consumer studies*, Vol.37, p.312-319, 2012.
- Sermeus, W., Vanaecht, K., Bruyneel, L., Coeckelberghs, E. (2015). Ontwikkeling en validering van de Vlaamse patiënten peiling. KU Leuven, Faculty of Medicine, Department of Public Health & Primary Health Care.
- Sixma, H., J., Spreeuwenberg, P., M., M., Van der Pasch, M., A. (1998). Patient satisfaction with the general practinioner: a two-level analysis, Vol.36, No.2, p.212-229, 1998.
- Solomon, M., Bamossy, G., Soren, A., Hogg, M. K., de Kort, M., Nonhof, P., van Dam, Y. (2010). *Consumentengedrag*.
- Thomas, S. (2013). Linking customer loyalty to customer satisfaction and store image: a structural model for retail stores. *Decision*, Vol.40, p.15-25, 2013.
- Vanniarajan, T., Arun, B. (2010). Service quality in health care centres: an

- empirical study. *Global management review*, Vol.4, No.4, 2010.
- Yoon, S., Choi, D., Park, J. (2007). Service orientation: its impact on business performance in the medical service industry. *The service industries journal*, Vol.27, No.4, p.371-388, 2007.
  - Yu, S. (2007). An empirical investigation on the economic consequences of customer satisfaction. *Total Quality Management*, Vol.18, No.5, p.555-569, 2007.

## Appendix A: Gegevens Respondent

In onderstaande tabel is het geslacht van elke respondent terug te vinden.

<b>Respondent Nummer</b>	<b>Geslacht</b>
Respondent 1	Man (en vrouw)
Respondent 2	Vrouw
Respondent 3	Man
Respondent 4	Man
Respondent 5	Man
Respondent 6	Vrouw
Respondent 7	Man
Respondent 8	Vrouw
Respondent 9	Man
Respondent 10	Vrouw
Respondent 11	Vrouw
Respondent 12	Vrouw
Respondent 13	Man
Respondent 14	Vrouw
Respondent 15	Vrouw
Respondent 16	Vrouw
Respondent 17	Vrouw (en Man)
Respondent 18	Vrouw
Respondent 19	Vrouw
Respondent 20	Man
Respondent 21	Vrouw

Tabel 1. Respondent Nummer & Geslacht



## Appendix B: Interviews

### Interview 1 – Man (en vrouw) 3<sup>de</sup> leeftijd

---

Kunnen jullie mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die jullie met de dokter gehad hebben? Bijvoorbeeld iets wat jullie heel fijn vonden en iets minder fijn.

*Neen, eigenlijk is er niet direct iets wat wij minder fijn vonden. We zijn hem altijd bij hem geweest en altijd tevreden geweest van hem. Al jaren bij hun.*

Waarom kiezen jullie nu speciaal voor hem?

*We zijn altijd naar zijn vader geweest vroeger en zijn nu gewoon overgestapt naar hem. Ze hebben ons altijd heel goed geholpen.*

Wat maakt hem nu zo'n uitstekende dokter? Wat doet hij nu speciaal voor jullie waarvan jullie zeggen dat is echt wel geweldig?

*Hij is vriendelijk en sympathiek. Je kan ook met hem praten en hij luistert naar u. We kennen hem al van toen hij klein was en het vertrouwen is er dus heel goed. Hij antwoordt ook steeds op onze vragen.*

Zijn er bijvoorbeeld ook dingen van wat jullie zeggen dat het een minpuntje van hem is? Iets dat misschien iets beter kan?

*Ik zou het niet direct kunnen zeggen. Hij heeft ons altijd goed kunnen helpen met onze problemen. Hij is altijd vriendelijk en we kunnen af en toe wel eens een grapje maken. We kunnen al eens lachen en voelen ons altijd goed op ons gemak bij hem. Dat en hem vertrouwen is voor ons het voornaamste.*

Na alles wat jullie nu gezegd hebben, zijn er nog zaken die hij nog beter zou kunnen doen waardoor jullie nog meer tevreden zouden zijn?

*Ik zou het niet direct weten. Ik ben zelf geen dokter dus ik zou niet weten wat hij nog meer zou kunnen doen. Hij heeft ons altijd heel goed geholpen en goede raad gegeven.*

Omtrent de privacy, hebben jullie hierrond een goed gevoel? Respecteert hij jullie privacy?

*Dat denk ik. Hij zal niks over ons vertellen aan anderen wat je ook eigenlijk verwacht van uw dokter. De integriteit wordt altijd goed bewaart.*

Jullie kenden hem al van toen hij klein was en zijn vader was jullie vorige dokter. Komt hij hierdoor soms niet te 'familiair' over? Blijft hij professioneel genoeg?

*Nee, hij houdt de twee goed op afstand. We willen dit ook niet, niet omdat wij hem niet willen hebben maar omdat het moet. Hij is nog steeds huisarts en het wordt verwacht van hem dat hij professioneel blijft. Naast de dokterspraktijk zien we hem wel zelden, want hij heeft vaak weinig tijd als dokter. Maar het gebeurt wel eens.*

Hechten jullie veel belang aan de reputatie van de dokterspraktijk? Als jullie bijvoorbeeld iets negatiefs horen over jullie dokter zouden jullie dan al minder snel hier naartoe gaan?

*Ik zou het niet direct weten. Zolang hij ons goed blijft helpen, is het voor ons dik in orde. Op dit moment heb ik totaal geen rede en zou ook niet weten waarom ik zou moeten veranderen van dokter. Tussendoor als hij niet hier is of bezet staan de andere dokters altijd klaar voor ons.*

Komen jullie altijd naar deze dokterspraktijk?

*We zijn altijd naar deze dokterspraktijk geweest. Volgende week gaat hij met verlof en als er dan iets is dan kiezen we wel nog steeds voor hier. We kennen de andere dokters ook goed.*



Verkiezen jullie altijd hem als hij hier is / beschikbaar is?

*Als hij hier is verkiezen we hem. Over het algemeen is het hetzelfde wie ons hier bedient maar we verkiezen toch hem. We kennen hem goed van in het dorp waar wij wonen. We hebben hem zien opgroeien. Hierdoor kennen we hem goed en hebben wat dat extra beetje vertrouwen in hem waardoor we hem verkiezen. We kunnen wat meer kwijt aan hem. Hij en de andere dokters hebben ons altijd goed geholpen.*

Verloopt alles binnen jullie bezoek aan de dokter vlot? Hebben jullie niet het gevoel dat je als patiënt te veel moet doen?

*Nee , we zijn altijd goed geholpen. Het kan altijd eens voorvallen, maar wij zijn geen moeilijke mensen. We hebben tijd.*

Als jullie hier nu naar buiten wandelen na jullie bezoek aan jullie huisarts, welk gevoel hebben jullie dan? Zijn jullie blij dat jullie langs geweest zijn?

*Ja, dan weet je iets meer. Nu zijn we gekomen om bloed te trekken dus dit was een verplicht bezoek. Dus eigenlijk op controle komen. Ik heb maar één nier. Ik heb nierkanker gehad en ik ga ieder jaar op controle. En dan moet ik een goede uitslag hebben en dat kan ik ook in het ziekenhuis laten doen. Maar ik kom toch meestal naar hier hiervoor.*

Hebben jullie persoonlijk liever dat hij snel zijn diagnoses stelt of hebben jullie liever dat hij meer de tijd pakt om u voldoende uitleg te geven?

*Dat heb ik het liefste. Ik heb het liefste dat hij de tijd neemt voor ons. Niet dat als we hier buiten komen dat we hier of daar nog met een vraag zitten of van niets weten.*

Ik heb ook gezien dat ze hier een balie / receptie hebben hetgeen niet bij alle dokters voorkomt. Wat vinden jullie belangrijk bij hun?

*We zijn altijd goed geholpen en ze zijn vriendelijk. Soms zijn de dokters allemaal bezet, maar daar kunnen zij niks aan doen. Het verloopt ook allemaal heel vlot. We zijn op dat gebied ook heel hartelijke mensen. Het moet niet allemaal beslist nu onmiddellijk gebeuren.*

Heeft het contact met de balie veel invloed op jullie bezoek aan de dokter? Stel als zij onvriendelijk zijn?

*We hebben zoiets nog nooit aan de hand gehad. Ze hebben ons altijd goed behandeld. Iedereen hier heeft ons altijd goed behandeld. Er zijn er altijd die iets hebben om over te klagen maar zo zijn wij niet. Er zijn er zo die binnen komen en een afspraak om hebben om 7 uur die dan niet kunnen wachten. Zo zitten er hier ook. Als de dokter weggeroepen wordt dan is het zo, het moet. Als jij iets krijgt hebt je ook graag dat ze u direct helpen. Het gebeurt niet altijd maar het kan eens gebeuren en daar hebben wij begrip voor. Wij hebben het ook al eens aan de hand gehad, maar als het zo is dan is het zo. Het is zo dat wij goed behandeld willen worden en andere patiënten ook. Daar neemt hij ook zijn tijd voor. Voor andere mensen moet dat ook zo zijn. Het kan dan wel eens uitlopen, maar dan is het zo.*

Heeft dit dan veel invloed op jullie?

*Nee, op ons heeft dat niet veel invloed. Bij ons niet nee.*

Als jullie hier binnenkomen, heeft u hier de wachtkamer, de toiletten, ... zijn die altijd proper? Is het erg om hier te wachten? Heeft u soms het 'ziekenhuis gevoel' als u hier binnenwandelt?

*Ja, alles is altijd proper. Wij vinden het niet erg om even te wachten hier in de wachtkamer. Er staat ook water ter beschikking voor iedereen die moet wachten. Een tas koffie zou het ook altijd goed doen (lacht). Afhangend van de faciliteiten zit het hier goed. We voelen ons ook altijd goed als we hier binnen komen. Ik ben ook nog nooit met angst hier binnen gekomen.*

Ze hebben hier ook altijd goed op ingespeeld en jullie gerust gesteld?

*Toen ik te horen kreeg dat ik een tumor had op mijn nieren was dit wel een harde klap om te verduren. Alles is wel goed gekomen en zij hebben mij altijd voldoende informatie gegeven en gerust gesteld.*

Praten jullie veel over jullie dokter met anderen, naasten, buren of vrienden? Zouden jullie hem aanraden?

*Nee, wij praten niet veel over onze dokter met anderen. Dat is hetzelfde als op vakantie gaan. Wij gaan naar dat hotel en vinden deze goed. Anderen daarentegen vinden het misschien niet goed. En zo is het juist hetzelfde voor een dokter voor ons. Daarom praten wij er eigenlijk niet veel over.*

Horen jullie anderen wel eens praten over hun dokter?

*Nee, niet echt eigenlijk. Onze kinderen die zitten in Maasmechelen en die komen niet naar hier. Zij zijn met hun dokter bezig. Er is wel één dochter die ook naar hier komt bij dezelfde dokter. Zij wordt ook altijd goed geholpen. Het is een keuze. Wij voelen ons goed hier bij deze dokter en anderen voelen zich misschien minder goed bij deze dokter niet. En met een verkoudheid is het de ene keer weg met antibiotica en de andere keer niet. Dan moet je nog eens terugkomen. Dat ligt aan het virus en niet aan de voorschrijving van de dokter. Dat ligt aan u en niet aan de huisdokter. Wij zitten daar altijd lang mee en weten dat ook van onszelf.*

Doen jullie altijd alles wat dokter u zegt? Volgen jullie altijd de voorschriften op van de dokters? Bijvoorbeeld als het gaat om antibiotica

*Wij volgen het zo goed mogelijk op. We hebben ook totaal geen moeite met de raad van de dokter op te volgen. Wij vertrouwen onze huisdokter en hebben er ook vertrouwen in dat hij ons goede raad geeft en de juiste voorschriften geeft. Vertrouwen hebben in uw dokter is voor ons het voornaamste. We hebben ook nog nooit iets aan de hand gehad door de adviezen van de dokter te volgen. Het is nog nooit slecht afgelopen. Het is tot nu allemaal goed in orde. Daarvoor gingen we altijd bij de vorige dokter. Nu heeft hij zich opgewerkt en we gaan nu naar hem voor een doktersbezoek.*

Zijn er nog andere kenmerken of opmerking die jullie nog willen toevoegen?

*Ik zou niet weten wat ik er nog aan moet toevoegen. Ik heb het al gezegd dat het vertrouwen in hem er is. Dus laat ik alles aan hem over. Dat zou ook moeten vertrouwen hebben in uw dokter. Hij is de dokter en wij niet. Dus we laten het aan hem over en vertrouwen hem. Wij kunnen hem zeggen wat wij voelen en hij reageert hier goed op. Daarentegen kunnen we hem niet gaan zeggen van doe dit of dat want wij zijn zelf geen dokters. Dus voor de rest moet hij zijn plan trekken omtrent wat hij geeft of voorschrijft. We vertrouwen op zijn bekwaamheden. Ik zou niet weten of ik ook maar één klacht over hem heb. We zijn altijd goed geholpen zelfs door de nieuwe stagiairs.*

## Interview 2 – Vrouw (volwassen)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Ik heb niet direct iets negatief te zeggen. Ik ben over het algemeen altijd tevreden geweest als ik hier naartoe kwam.*

Waarom komt u altijd naar deze dokterspraktijk? Waarom kiest u specifiek voor deze dokter?

*Ik heb hier mijn vaste huisdokter. Zolang ik de kans heb om bij hem te geraken, ga ik naar hem. Er zitten hier meerdere dokters en ik kan dus niet altijd bij hem gaan. Ik heb wel liefst altijd dezelfde dokter, hoewel ik er geen bezwaar op heb om één van de andere dokters aanwezig toegewezen te krijgen. Ik vind het op zich niet zo erg om niet mijn vaste huisdokter voor mij te krijgen hoewel ik het wel zou verkiezen. Ik heb vandaag spuitjes moeten laten zetten tegen allergieën en zulke zaken doe ik toch liever altijd bij dezelfde zodat ik dat gewoon ben.*

Wat maakt hem nu beter? Waarom gaat u nu liever naar hem dan naar één van de anderen?

*Ik ga al jaren naar hem toe en ben dat nu ook gewoon geworden. Vroeger ging ik altijd naar zijn moeder. Hij is zowat in haar voetstappen getreden. En toen zij met pensioen gegaan is, ben ik gewoon overgestapt. Dit zorgt ook voor wat extra vertrouwen aangezien mijn vorige dokter zijn moeder was.*

Voelt u zich altijd goed bij hem? Bent u op uw gemak?

*Ik ben altijd goed op mijn gemak bij hem.*

Dus het is niet zo dat u wat zenuwachtig bent als u de dokter bezoekt?

*Nee, helemaal niet. Ik voel mij altijd goed als ik hem bezoek en hij zorgt er ook voor dat ik mij op mijn gemak voel. En ik vind dat toch belangrijk dat hij dat doet. Het is toch belangrijk dat ik mij goed voel als ik mijn dokter bezoek of bezocht heb.*

Zijn er naast de positieve puntjes ook nog negatieve puntjes aan uw dokter?

*Niet direct. Hij is altijd vriendelijk en beleefd. Ik ben daarbij ook niet zo'n heel moeilijke.*

Zijn er nog zaken die hij extra zou kunnen doen om u persoonlijk nog meer tevreden te stellen?

*Niet direct. Hij doet eigenlijk altijd alles naar verwachting. Zo heel veel moet ik hier gelukkig niet doen.*

Dus hij doet veel voor u en alles verloopt vlot?

*Ja, alleen soms moet ik wat wachten. Maar dat neem ik er bij. Het is ook overal zo dat je soms moet wachten.*

Om verder te gaan op het wachten. Vind u de wacht aangenaam om even te wachten tot u aan de beurt bent?

*Het is altijd comfortabel. Ik heb niet echt problemen met de wachtkamer.*

Beïnvloed het wachten soms uw bezoek?

*Nee niet direct. We nemen het er bij.*

Wat is uw gevoel als u hier binnen wandelt? Heeft u hier soms dat 'ziekenhuis gevoel'?

*Hier totaal niet. In ziekenhuizen heb ik daar wel meer problemen mee. Hier in de dokterspraktijk ken je je dokter goed. In het ziekenhuis is dat weer wat anders en geeft het een ander gevoel. Het is dan altijd weer een ander gezicht dat je voor je krijgt en is het dus wat moeilijker.*

Heeft u persoonlijk liever dat ze snel de diagnoses stellen of dat ze wat meer de tijd nemen voor u en meer uitleg verschaffen?

*Dat valt wel mee. Het is natuurlijk altijd fijner als je wat persoonlijke uitleg krijgt. Dat ze ook wat meer tijd voor u nemen. Dat doen ze hier ook. Ik heb hierrond tot nu toe nog geen problemen gehad.*

Omtrent de privacy, heeft u het gevoel dat ze hier uw privacy respecteren? Heeft u het gevoel dat alles goed binnen de muren blijft?

*Niet dat ik weet eigenlijk. Het is moeilijk om te zeggen. Je verwacht zulke zaken van een dokter maar let er niet te veel op.*

In het begin zei u dat u vroeger naar zijn moeder ging. U kent hen dan al een tijdje. Komt hij dan soms niet te familiair over? Blijft hij professioneel?

*Ja, hij houdt goed de scheiding.*

Hecht u veel belang aan de reputatie van deze dokterspraktijk? Als u nu bijvoorbeeld iemand kwaad hoorde spreken over uw dokter zou u zich daar door laten beïnvloeden?

*Zolang het met mij niet gebeurt en hij mij goed behandelt, zou ik mij daar niet door laten beïnvloeden.*

Antwoord hij ook altijd snel op uw vragen? Staat u paraat?

*Ja, altijd.*

Iets wat niet bij alle dokters te vinden is, is de balie. Wat vindt u belangrijk als u in contact staat met hun?

*Ik verwacht dat ze vriendelijk zijn. Ik verwacht dat ik goed ontvangen wordt. Dit als ik naar hier kom of telefoneer. Eigenlijk heb ik weinig contact met de balie. Het is vooral om te laten weten dat ik er ben en om mijn cis kaart te tonen. Ze zijn ook wel vriendelijk hier.*

Als u naar huis gaat van de dokter heeft u dan een goed gevoel? Bent u blij dat u naar de dokter geweest bent?

*Kijk nu was ik hier voor de spuitjes tegen mijn allergie. Dus ik moest komen. Hiervoor moet ik vijf weken achter elkaar naar hier komen. Het is ergens een verplichting. Als het moet dan moet het vind ik.*

Bent u ooit al eens naar een andere dokter gegaan? Bent u ooit gewisseld van dokter afziende van de overschakeling van moeder op zoon als huisarts?

*Nee, niet echt. Ik blijf altijd naar hier terugkomen. Hem heb ik al lang niet meer gezien. Het is vaak volzet maar dan ga ik gewoon naar een andere dokter aanwezig binnen de praktijk. De andere dokters ken ik ondertussen ook goed. Ik voel me dus ook goed op mijn gemak bij hun.*

Praat u veel over uw dokter of bezoeken aan uw dokter met anderen? Zou u hem aanraden?

*Ja, dat durf ik wel zeggen. Als ik hier binnen kom zeg ik van ik ga naar die dokter. Die vind ik niet slecht of iets dergelijks. Ik praat er ook af en toe over met anderen. Als bijvoorbeeld ene zegt van ik raak niet binnen bij mijn dokter dan raad ik mijn dokter aan. Hier heeft ook nog een vervanger van mijn dokter gezeten. Van hem was ik ook goed tevreden.*

U hebt vertrouwen in uw huisarts. Is er iets speciaals wat hij gedaan heeft om uw vertrouwen te winnen?

*15 jaar geleden ben ik hier eens binnen gekomen met steken aan mijn longen. Ik kreeg bijna geen lucht meer en ben dan naar de dokter gegaan. Hij is toen zowat een redding geweest. Hij stuurde mij eigenlijk onmiddellijk naar spoed. Ik zat toen eigenlijk met een kiste aan mijn pancreas. Ik heb geluk gehad.*

Hij als huisarts heeft wel snel gereageerd hierop?

*Ja, door het snel reageren en door mijn gal zijn ze er snel achter gekomen. Hij heeft mij ook goed geïnformeerd over wat er aan de hand was.*

Gedurende die moeilijke periode heeft hij u toen op uw gemak gesteld?

*Ja.*

Doet u altijd alles wat de dokter u zegt of aanraadt? Stelt u soms zijn diagnoses in twijfel? Neemt u alle pillen die hij u voorschrijft?

*Normaal doe ik wat ze zeggen. Als ik wat veel pillen moet dan is het anders. Ik moet nu ontstekingsremmers pakken voor mijn schouder. En als ik naar mijn mening hiervan te veel moet pakken dan zeg ik dat ook tegen hem. Als het te lang duurt naar mijn mening dan durf ik hem hierover wel wat te vragen. Hij luistert hier dan ook naar. Als ik dan hoor van anderen die er maar blijven mee sukkelen dan zeg ik ook tegen hen dat ze het gewoon eens moeten zeggen tegen de huisdokter. Hij luistert wel. Vraag het gewoon in plaats van pillen te blijven slikken.*

Zijn er nog bepaalde opmerkingen of kenmerken die u nu nog te binnen vallen?

*Nee, niet direct. Over het algemeen ben ik heel content en heb ik niet direct klachten.*

### Interview 3 – Man (Wat ouder)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Dat is een moeilijke vraag vind ik. De behandeling die hij doet is altijd goed wat positief is. Iets negatievers is dat hij veel werk heeft en zijn aandacht wat verslapt. Hij is snel afgedwaald en soms een beetje verstrooid.*

Zou u het liever hebben als hij wat trager ging en wat meer tijd voor zou nemen?

*Ja, op sommige momenten meer aandacht besteden. Hij is soms wat afgeleid door de computer. Dan zit hij soms in een ander dossier te kijken.*

Beïnvloed dit vaak uw bezoek aan uw dokter?

*Ja, ik heb ooit een verkeerde uitslag gekregen van waar ik dacht ik heb toch nog nooit iets aan mijn lever gehad. Het bleek dan uit een ander dossier te komen. Dat is wat ik bedoel met verstrooid zitten.*

En voor de rest is hij een goede dokter?

*Ja, voor de rest is hij een hele goede dokter. Hij is altijd vriendelijk en altijd behulpzaam. Alleen kan hij soms wat afdwalen dat een beetje storend kan werken.*

Zeg je dat soms ook wel tegen hem?

*Ja, ik heb hem het wel eens gezegd dat hij er wel bij moet blijven. Het is nu ook niet zo dat je moet uitvliegen tegen hem. Hij heeft er begrip voor als je iets zegt. Het is ook niet dat hij het expres doet. Ik denk gewoon dat hij te veel werkt heeft.*

Komt u altijd naar hier?

*Ja, hij is mijn vaste huisarts*

Waarom kiest u nu speciaal voor hem?

*In het verleden, zowat 20 jaar geleden, gingen wij naar een andere huisarts. Die heeft toen in de tijd een enorme blunder gemaakt. Ik en mijn vrouw hadden toen een virus op onze longen. En volgens hem was het maar een zomergriepje en bleef dit ook maar aanhalen dat het niet erg was en ging overgaan. En hij wou het altijd maar uitstellen. Op een dag heb ik hem dan voor blok gezet. Als ik nu geen brief krijg voor het ziekenhuis rij ik nu onmiddellijk naar de spoed. Toen heeft hij na veel hangen en wurgen toch een briefje voorgeschreven waarin stond dat ik maandag voor info kon komen. Meneer ging toen gewoon met verlof en ik en mijn vrouw lagen daar samen met minder dan 40% zuurstof in onze longen. Zoiets zou niet mogen en toen hebben we ook gezegd dat het genoeg geweest is en zijn we gewisseld van dokter.*

Heeft u daarvoor nog andere dokters gehad?

*Vroeger woonden wij in Oost-Vlaanderen. Dat is al heel lang geleden. Het is dus moeilijk om de vergelijking te maken. Het was ook een goede dokter maar wel één van de oude stempel.*

Telkens als u deze dokterspraktijk bezoekt heeft u dan de indruk dat uw privacy gerespecteerd wordt?

*Omtrent de privacy is alles goed ja. Dat gevoel heb ik wel ja. En ik hoop het ook dat mijn privacy gerespecteerd wordt. Je verwacht dit ook van een dokter.*

U bent gewisseld van uw vorige dokter naar deze omdat hij slechte diagnoses stelde. Is dat hier beter? Verloopt het vlot?

*Hij is soms wat te snel. Maar als je klachten hebt is hij wel altijd direct erbij om het te laten onderzoeken. Dat vind ik wel goed.*

U zegt dat hij soms wat te snel is. Heeft u soms niet liever dat hij wat meer de tijd neemt?

*Dat valt wel mee. Alleen 's avonds is hij soms wat afgeleid door zijn telefoon. Maar op het gebied van behandelingen heb ik nog nooit klachten bij hem gehad. Soms moet hij wel eens de telefoon oppakken. Het is niet zo dat ik het zo erg vind want ik kom nog altijd naar hem toe. Het is een goede dokter.*

Voelt u zich soms op uw ongemak hier?

*Nee, ik voel me altijd op mijn gemak hier.*

Is hij ook goed in staat u gerust te stellen?

*Ja heel goed zelfs. Het is een hele vriendelijke man. Hij ontvangt u altijd goed*

Verloopt naar uw mening ook alles vlot als u hem bezoekt?

*Ja alles verloopt vlot. Hij volgt mij goed op.*

Als u hier nu naar buiten gaat na uw bezoek heeft u dan een goed gevoel? Bent u blij dat u langs geweest bent?

*Ja, altijd als ik hier langs geweest ben stellen ze goede diagnoses. Dan weet je ook wat meer over wat er scheelde. Ze geven altijd voldoende informatie zodat we niet in het duister blijven zitten. Ik ben heel tevreden over hem.*

Wat is uw mening over de wachtkamer? Is er altijd plaats om te zitten?

*Over het algemeen ben ik heel content. Er is altijd plaats om te zitten. Alleen de stoelen mogen wat comfortabeler zitten want mijn vrouw heeft iets aan haar rug. Dus als we hier wat moeten wachten tot wij aan de beurt zijn kan dat soms wel wat oncomfortabel zijn. Het is iets minder maar het is maar een detail. Op zich is het niet zo belangrijk, maar als ik hier met mijn vrouw een half uur moet zitten dan gaat dat wel eens rond.*

U bent in verleden gewisseld naar deze dokter omwille van de blunder van uw vorige dokter? Praat u hierover met anderen? Zegt u dan dat hij een minder goede dokter is?

*Ja, tegen de mensen die in de buurt wonen wel. Ik heb de dokters hier ook gezegd dat dat daar toen is voorgevallen. Als collega geeft hij ook wel weinig reactie.*

Praat u ook vaak over uw huidige dokter met anderen?

*Ja, ik zeg altijd tegen anderen dat ik een hele goede huisdokter heb.*

Vertrouwt u uw dokter? En hoe heeft hij uw vertrouwen gewonnen?

*Vertrouwen doe ik hem voor de volledige 100%. Hij heeft mijn vertrouwen gewonnen door altijd alles heel goed uit te leggen over wat je bijvoorbeeld mankeert. En om dan bijvoorbeeld die of die onderzoeken te doen. Ik vind dat hij daar zeer goed mee bezig is. Hij weet altijd wat er met u scheelt. Soms is hij misschien wat te snel met u door te sturen voor bijvoorbeeld een scan maar dat is natuurlijk nog altijd beter dan er te lang mee te wachten en het maar aan te laten slepen.*

Doet u altijd alles wat de dokter u zegt? Hoe zit het hieromtrent met pillen en antibiotica?

*Ja, ik doe altijd wat de dokter zegt en dan volgt hij dat ook op. Hij doet dat zeker met de bloedverdunners die ik nu moet nemen. Ik neem ook altijd alles wat hij voorschrijft want ik vertrouw hem volledig.*

Zijn er nog andere opmerking die u nog te binnen vallen waar u voordien nog niet aan gedacht had?

*Neen , alleen dat hij soms wat te veel hooi op zijn vork neemt en je dat merkt als patiënt. Voor de rest heb ik niks aan te merken. Ik krijg altijd antwoorden van hem. Hij is altijd vriendelijk en geeft altijd uitleg. Ik vind dit wel belangrijk om goed te weten waar ik aan toe ben.*

#### Interview 4 – Man (Wat ouder)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Met de dokters hier heb ik nog nooit problemen gehad. Ik kan mij niks herinneren wanneer er hier iets negatiefs is geweest.*

Bent u altijd naar deze dokterspraktijk gekomen?

*Nee, ik ben vroeger naar een andere dokter geweest maar die vond ik niet zo ideaal.*

En wat was er dan niet zo goed aan hem?

*Hij was niet vriendelijk genoeg om huisarts te zijn. Ik was niet echt op mijn gemak bij hem. Hij was altijd wat bot. Ik weet niet of hij tegen iedereen bot deed maar tegen mij was hij het wel. Bijvoorbeeld als ik wat aan hem vroeg kwam hij altijd heel bot over (JA JONG DAN MOET JE DAT ZO DOEN EH!). Hij was altijd heel ongemanierd vond ik. Hij komt ook niet van de stad. Ik weet van waar dat hij kwam. Hij komt ook maar uit een dorp. Hij woont ook nog altijd in dat dorp. Het is zo'n dorp waar nooit niks te beleven valt.*

In vergelijking met hier zit het dan veel beter?

*Ja, hier zijn ze veel vriendelijker.*

Is dat ook een belangrijke rede waarom je voor deze dokterspraktijk kiest?

*Ja, zeker. Als je eenmaal een goede dokter gevonden hebt dan blijf je ook naar hem toegaan. De huisarts die ik nu heb die helpt mij heel goed.*

Binnen deze dokterspraktijk zitten ze met meerdere dokters. Vindt u het erg als u wordt toegewezen aan een andere arts hier aanwezig in plaats van uw vaste huisarts?

*Nee, helemaal niet. Het is fijn hier dat als je niet terecht kunt bij je vaste huisarts er altijd andere artsen aanwezig zijn die onmiddellijk voor je klaar staan. Iedereen hier kan aan je dossier dus is het makkelijk om eens naar een andere huisarts die hier aanwezig is te gaan. Dit is het ideale hier.*

Gaat u het liefst altijd naar dezelfde dokter hier in de dokterspraktijk?

*Ja, ik ga meestal altijd naar dezelfde. Het is altijd fijn om hetzelfde gezicht voor u te krijgen. Hij kent mij en ik ken hem goed.*

Als u hem goed kent dan veronderstel ik dat u hem vertrouwt.

*Ja, het vertrouwen is er volledig.*

Zijn er misschien ook nog enkele zwaktes aan uw dokter?

*Nee, dat niet. Over het algemeen ben ik heel tevreden over hem.*

Zijn er nog andere dingen die uw dokter zou kunnen doen die u nog meer tevreden zouden kunnen maken?

*Nee, ik kan mij niet direct iets inbeelden. Ik ben heel tevreden van hem.*

Geven ze u ook voldoende uitleg?

*Ja, als ik wat vraag wordt het altijd onmiddellijk geregeld in tegenstelling tot mijn vorige dokter. Bijvoorbeeld als ik naar het medisch centrum in Maasmechelen moet gaan. Mijn vorige dokter gaf mij gewoon een nummer en ik moest mijn plan trekken. Hier is het anders. Hier regelen ze alles voor mij en dat is positief vind ik. Het is niet zo dat het moet want over het algemeen moet je zulke dingen zelf doen. Maar hij doet dat en dat vind ik positief.*

Dus dat is iets wat hij speciaal voor u doet zodat u als patiënt eigenlijk niet gewoon aan uw lot wordt over gelaten?

*Juist. Bij de vorige gaven ze gewoon het telefoonnummer. Hier weten ze onmiddellijk bij welke specialist ik moet zijn en dat vind ik ideaal.*

Kan u er ook altijd op vertrouwen dat als u naar hier komt u voldoende uitleg krijgt en ze professioneel genoeg zijn?

*Ja, daar kan ik altijd heel goed op vertrouwen.*

Heeft u als patiënt liever dat alles snel gaat of dat er wat extra tijd voor genomen wordt?

*Ja, het is de bedoeling vind ik dat ze wat extra tijd nemen voor de mensen. Anders zou het maar gemakkelijk zijn. Als de dokter direct wist wat je had zonder hiervoor de tijd te nemen en je dan onmiddellijk een voorschrijving geeft, zou iets te gemakkelijk zijn.*

Het zou gemakkelijker zijn, maar zou je het ook liever hebben?

*Nee, helemaal niet. Ik zou toch altijd iets meer willen weten. Bijvoorbeeld wat nu de oorzaak is van mijn ziekte of iets meer weten over de medicatie die ik moet gaan pakken, is altijd wel fijn. Het is dus fijn dat je wat meer uitleg krijgt.*

Bent u soms op uw ongemak?

*Nee.*

Zijn ze in staat om u gerust te stellen?

*Ja.*

Zijn de dokters hier vriendelijk en beleefd?

*Ja zeker, het zijn zeer vriendelijke en beleefde mensen.*

Wat is uw mening omtrent de privacy? Heeft u het gevoel dat alles goed binnen de muren blijft?

*Ja, ik heb zelf ook nog nooit gekke dingen gehoord van anderen. Van buiten uit heb ik ook nog nooit iets gehoord. Dat is ook wat je verwacht van een dokter. Het kan wel eens zijn dat er iets is maar als dokter zal je er niks van zeggen tegen anderen.*

Welk gevoel heeft u als u de dokterspraktijk verlaat? Heeft u een goed gevoel? Bent u blij dat u langsgeweest bent?

*Inderdaad, als ik vertrek van bij de dokter heb ik daar een heel goed gevoel bij. Dan weet ik weer iets meer over hoe en wat.*

Wat is uw mening over de balie aangezien ze dit niet hebben bij elke huisarts?

*Nee, bij mijn vorige dokter was er inderdaad geen receptie. Hij was maar alleen. Maar de mensen hier zijn heel beleefd en vriendelijk.*

Heeft het contact met de balie veel invloed op uw bezoek?



*Nee, niet direct. Ze zijn wel altijd heel vriendelijk en dat apprecieer ik. Ook vind ik het ideaal. Je hoeft je hier maar aan te melden. Ik heb ook al mensen zien binnenkomen die maar aan de beurt willen zijn, maar zo werkt dat niet. Je hebt een afspraak en daar moet je je aan houden.*

Dus daar hebt u geen problemen mee met even te wachten voordat u aan de beurt bent?

*Nee, helemaal niet. Het kan altijd zijn dat je moet wachten. Je kan moeilijk verwachten dat als je hier binnen komt dat je onmiddellijk aan de beurt bent. Het kan al eens uitlopen maar dat kan de dokter moeilijk voorzien.*

Dus het is niet zo dat het uw bezoek erg beïnvloedt als u even moet wachten in de wachtkamer?

*Nee, helemaal niet.*

Als u binnenwandelt bij uw dokter heeft u dan een goed gevoel?

*Ja, het is ook zo dat je het gewent bent. Ik kom hier regelmatig langs.*

Is het van moeten dat je langs komt of wil je ook wel langs komen bij de dokter?

*Ik heb een chronische ziekte aan mijn longen. Het is eigenlijk mijn eigen schuld. Ik heb mijn hele leven lang gerookt en dat krijg je ervan. Voor de medicatie moet ik dus altijd terugkomen.*

Dus het is ergens van moeten maar ook van ik wil wel langskomen?

*Juist. Het is niet enkel omdat het een verplichting is dat ik hier langs kom.*

Ik kan het moeilijk anders omschrijven. Maar heeft u soms het 'ziekenhuisgevoel' als u hier binnen komt?

*Nee, helemaal niet eigenlijk*

Een huisarts is al veel persoonlijker. Kan u er op vertrouwen dat de dokters professioneel genoeg zijn en niet te familiair overkomen?

*Ja, zeker.*

Praat u soms over uw dokter met anderen? Raadt u deze soms aan?

*Hem aanraden aan anderen doe ik niet echt. Maar ik zeg wel dat hij een goede dokter is als ze er naar vragen.*

Doet u ook altijd alles wat de dokter u zegt?

*Ja, ik doe meestal alles wat de dokter mij zegt. Zeker als het over dingen gaat die echt moeten.*

Is uw mening hetzelfde als het gaat over medicatie?

*Ja, hij is de dokter en hij weet het beter. Hij zal wel weten wat het beste is. Daarin vertrouw ik hem volledig.*

Dus u vertrouwt uw dokter volledig. Hoe heeft hij uw vertrouwen eigenlijk gewonnen want ooit heeft u de eerste stap moeten nemen om naar hier te komen en u blijft ook terugkeren naar deze dokter.

*Toen ik ben weggegaan bij mijn vorige dokter had ik gezien dat ze hier met meerdere dokters op één plaats zaten. En ik dacht ik ga daar eens proberen en tot nu toe ben ik er tevreden van.*

Stel u hoort iets slechts over uw dokter. Zou dat uw mening veranderen of u beïnvloeden?

*Ik zou niet snel wisselen van dokter. Je hebt altijd zo mensen die iets aan de hand gehad hebben en die onmiddellijk wisselen.*

Gaat u ook altijd naar dezelfde dokter? Of zijn er bepaalde zaken waar u voor naar een andere huisarts gaat?

*Nee, of het moet iets anders zijn. Als het gaat om huisartsen kom ik altijd naar hier.*

Zijn er misschien nog opmerkingen of andere kenmerken waar u eerder nog niet aan gedacht had?

*Nee, ik zou het niet direct weten. Met mij is alles oké.*

#### Interview 5 - Man (wat ouder)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Nee, ik heb hier eigenlijk nog nooit problemen gehad. Ik ben zelfs als mijn eigen huisdokter niet hier is, zoals nu, heel tevreden. Vandaag heeft een andere dokter mijn vaste huisarts moeten vervangen en dat is perfect verlopen. Ik kan geen enkel slecht woord zeggen over deze dokterspraktijk.*

Verkiest u ook uw vaste huisdokter boven de andere huisartsen die hier aanwezig zijn?

*Ik heb sinds de tijd dat ik hier naartoe kom als verschillende van de huisartsen, naast mijn vaste huisarts, voor mij gehad. En ik ben altijd fijn ontvangen geweest door elk van hen. Daarbij zijn ze ook allemaal alert. Ik heb zojuist bij mijn bezoek nog een compliment gegeven aan de dokter voor haar alertheid. Dus over het algemeen heb ik geen klachten.*

Heeft u het liefste altijd dezelfde dokter voor uw neus?

*Het allerliefste zou ik wel altijd dezelfde dokter willen. Maar dokters zijn ook soms ziek, gaan op verlof of zijn soms niet beschikbaar.*

Maar u zou het niet erg vinden om aan één van de andere huisartsen hier aanwezig toegewezen te worden?

*Nee, de andere dokter die ik gehad heb vandaag zei dat hij straks met mijn vaste huisarts ging overleggen. Dus hij weet inderdaad dat ik een patiënt ben van mijn huisarts. En dat vind ik dan positief dat zij nog even gaat overleggen met mijn vaste huisarts.*

Dus die communicatie verloopt altijd vlot? Zij weet dat jij een patiënt bent van een andere dokter aanwezig.

*Ja.*

Waarom komt u altijd naar deze dokterspraktijk? Welke kenmerken vindt u belangrijk in uw dokter? Zijn ze altijd vriendelijk?

*Ja, ze zijn altijd vriendelijk. En als er iets is dat mij niet aanstaat dan zeg ik dat ook tegen hen en zij luisteren er naar.*

Antwoorden ze altijd op uw vragen? Geven ze u voldoende informatie?

*Als ik hen hier om dingen vraag die ik nog zou willen weten dan antwoorden zij onmiddellijk of zoeken het even op de computer. Ze zeggen mij dan bijvoorbeeld wat ik allemaal moet doen.*

En het antwoorden gebeurt altijd snel?

*Ja.*

Worden de diagnoses altijd snel gesteld? Krijgt u hier voldoende uitleg rond?

*Ja.*

Wat heeft u als patiënt het liefst? Dat het bezoek snel gaat of dat de dokter extra tijd neemt voor u en u wat extra uitleg geeft?

*Ik krijg altijd bij zowel mijn vaste huisarts, als bij de andere dokters aanwezig, voldoende informatie mee.*

Dus ze passen zich goed aan u aan?

*Ja.*

Zijn er ook een paar zwakke punten aan uw dokter?

*Nee, dan moet ik ze uit mijn duim zuigen en dat kan ik niet maken. Ik kan daar niet op antwoorden want dan ben ik iets aan het verzinnen. Maar ik zeg u dat heel mijn familie ook naar deze dokterspraktijk komen. En ik heb nooit van één van hen ook maar één klacht gehoord.*

Dus het is allemaal dik in orde?

*Ja.*

Zijn er nog andere aspecten van wat u zegt dat ze nog extra zou kunnen doen om mij nog meer tevreden te stellen?

*Ik zou niet weten wat ze nog meer zou kunnen doen. Ik weet niet wat er nog binnen de mogelijkheden ligt van een huisdokter.*

Bent u altijd naar deze dokterspraktijk gekomen? Ging u misschien vroeger naar een andere dokter?

*Ja, maar mijn vorige dokter had een alcohol probleem. Hierdoor was hij niet meer functie bekwaam. En toen ben ik daar weg gegaan.*

En dan sinds u hier bent, bent u altijd tevreden?

*Ja, ik ben hier al sinds enkele jaren patiënt. Maar het was wel zo dat mijn vorige dokter bekwaam was op sommige momenten als hij niet zat was. Op het laatste was hij gewoon meer zat dan nuchter.*

En hier kunt u er altijd goed op vertrouwen dat de juiste diagnoses gesteld worden?

*Ja.*

Aangezien heel uw familie naar hier komt, zal uw huisarts u en uw familie ook wel goed kennen. Komt uw huisarts dan soms niet te familiair over of blijft ze toch nog professioneel?

*Ja, ze blijft altijd professioneel. Ze houdt goed de scheiding.*

Ze is ook altijd vriendelijk en beleefd?

*Ja, zeker.*

En wat is uw mening omtrent de privacy? Heeft u het gevoel dat hier alles goed binnen de muren blijft?

*Ja, dat is inderdaad zo.*

Heeft u het gevoel dat alles vlot verloopt? Nemen zij het initiatief om u uitleg te geven of heeft u het gevoel dat u zelf te veel moet doen of vragen?

*Nee, het is zo dat mijn huisarts en de andere artsen hier daar altijd tijd voor nemen. Ze kent mij door en door. Ze weet dus ook goed hoe ik reageer op bepaalde zaken omtrent mijn gezondheid.*

*Ze weet bijvoorbeeld dat ik soms emotioneel ben. Dat weet ze. En ze weet mij ook altijd goed aan te pakken.*

Dus ze houdt met veel rekening?

*Ja, en ze neemt er ook nog eens tijd voor.*

Dus ze ziet u echt als een patiënt en u heeft niet het gevoel dat u gewoon maar een nummer bent?

*Nee, ik ben inderdaad een patiënt voor haar.*

Hier in deze dokterspraktijk is er ook een balie, wat niet bij veel dokters aanwezig is, waar je eerst langs moet. Beïnvloed dit uw bezoek?

*Nee, het beïnvloed mij niet veel. Ik moet wel zeggen dat het waarschijnlijk voor de dokters gemakkelijker is. De personen die aan de balie zitten zijn altijd vriendelijk en beleefd.*

Dus uw interactie met hun verloopt ook altijd goed?

*Ja, deze verloopt altijd vlot.*

Als u hier nu naar buiten wandelt, heeft u dan een goed gevoel? Bent u blij dat u langs geweest bent?

*Ja, het is inderdaad zo dat als ik langs ben geweest ik altijd gerust gesteld ben. Ik heb dan antwoorden gekregen op mijn vragen. En dan weet ik weer iets meer.*

Wat is uw mening over de faciliteiten, waaronder de wachtkamer? Vindt u het erg om hier te moeten wachten?

*De wachtkamers zijn goed ingericht. Voor mij is het toch zo. Ik verlang niet meer als dit. Het is altijd proper. En als je wat langer hier moet wachten, kan het zijn dat je soms naar de toiletten moet. Deze zijn hier aanwezig en altijd proper.*

Het wachten neemt u er dan bij?

*Ja, dat is ook soms een factor voor de huisarts zelf. Het kan altijd zijn dat er een patiënt binnenkomt die iets meer tijd nodig heeft en daar moet je rekening mee houden, vind ik.*

Als u hier binnenwandelt, heeft u dan een goed gevoel? Ik kan het moeilijk anders beschrijven als het 'ziekenhuis gevoel'.

*Nee, ik heb altijd een goed gevoel als ik hier binnen wandel.*

Praat u veel over uw dokter met anderen? Raadt u ze soms aan?

*Ja, zo is bijvoorbeeld ook mijn schoonfamilie naar hier gekomen. Van de samenstelling aan huisartsen die hier nu zitten, heb ik totaal geen opmerkingen over.*

En is uw schoonfamilie naar deze dokterspraktijk gekomen omdat ze niet blij waren van hun vorige dokter of omdat de ligging beter was?

*Zij waren ook patiënt bij mijn vorige dokter. Nu is hij wel ondertussen al een oude dokter. Hij is ondertussen wel van de drank af. Nu ga ik niet meer terug omdat ik zeer tevreden ben hier.*

Doet u ook altijd alles wat de dokter u zegt?

*Ik heb zo het gevoel dat mijn vaste huisarts niet overdrijft in haar voorschrift gedrag. Ze houdt zich daar zeer goed aan.*

Heeft u misschien nog andere opmerkingen?

*Nee, niet direct.*

## Interview 6 – Vrouw (3<sup>de</sup> leeftijd)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Nee, tot nu heb ik nog geen slechte ervaringen gehad.*

Bent u altijd naar deze dokterspraktijk gekomen?

*Nee, vroeger gingen wij naar een andere dokter. Die is dan met pensioen gegaan en we zijn toen moeten wisselen. Ik kwam wel al naar een vrouwelijke dokter hier voor de meer vrouwelijke onderzoeken. Mijn vorige dokter was een man en begon toen wat te oud te worden.*

Dus u had op een bepaald moment twee verschillende dokters voor bepaalde redenen?

*Ja, dat klopt*

Dus het is niet zo dat u niet tevreden was van uw vorige dokter?

*Nee, helemaal niet. Hij was een hele goede dokter.*

U bent zowel tevreden van uw huidige als van uw vorige dokter. Waarom zijn deze dokters zo goed voor u?

*Mijn vorige dokter was een hele goede. Iedereen die bij hem langs ging vond hem een super. Die is toen uitgekomen met 98%. En als je 's morgens vroeg om kwart voor acht naar hem belde, was hij er al om acht uur.*

Dus hij stond altijd paraat?

*Ja, je kon hem dag en nacht bereiken. Zelfs op feestdagen kon je hem bellen. Hij was eigenlijk nooit weg of toch nooit voor lang. Hij kwam altijd af en stond altijd paraat. Maar dat is nu wel anders. Iedereen heeft zijn verlof. Ik begrijp dat die mensen ook wat vrijaf nodig hebben. Maar dat is iets wat wij wel missen.*

Dus dat was een pluspuntje bij de vorige dat hier iets minder is?

*Ja, maar die tijd is voorbij. Die kwam zelfs in zijn pyjama als het moest.*

Vind u het dan zo erg dat dit hier niet het geval is?

*Nee, helemaal niet. We zijn het ondertussen al gewoon. Het is wel zo dat ik graag altijd naar dezelfde huisarts kom. Hier zitten ze met verschillende huisartsen. En als ik dan niet dezelfde huisarts voor mij krijg, vind ik dat minder fijn.*

Dus u heeft het liefste altijd hetzelfde gezicht voor u?

*Ja.*

Is het dan zo'n groot probleem als u één van de andere dokters krijgt toegewezen? Kent u deze ondertussen ook goed?

*Er is nog een andere dokter hier die ik goed ken. Dit komt omdat mijn man en zoon patiënten zijn bij hem. Maar de jongeren stagiairs die hier aanwezig zijn vertrouw ik iets minder. Het ligt niet aan hun maar het komt gewoon omdat wij al wat ouder zijn. Ik zeg niet dat ze slecht zijn. Maar soms heb ik wel iets van oei. Je voelt u zekerder bij meer ervaren huisartsen die je goed kent.*

Zijn er nog andere zaken die de dokter nog extra kan doen voor u persoonlijk om u nog meer tevreden te stellen?

*Ik zou niet weten wat. Soms kan het zijn dat ik niet bij mijn vaste huisarts terecht kan op de dag zelf omdat ze vol staat. Maar morgen of de dag erna is ze wel vrij. Als ik vandaag ziek wordt, moet ik niet morgen of overmorgen naar de dokter. Dat is wel iets minder. Indien het gaat om een voorschrift of zo dan kan dat wel de volgende dag. Daar heb ik geen problemen mee. Maar bijvoorbeeld deze nacht voelde ik mij niet goed. Dan is het niet de bedoeling dat ik drie dagen later af kom.*

Heeft u als patiënt liever dat het bezoek / de diagnose snel gaat? Of heeft u liever dat de dokter wat meer tijd neemt voor u en wat meer uitleg verschaft?

*Ik vind het fijner als ze meer tijd nemen voor mij. Dat ze wat extra aandacht aan mij besteden.*

Antwoorden ze ook altijd snel op uw vragen?

*Ja, dat valt goed mee.*

Kan u ook dingen kwijt aan hun? Kan u met hun praten?

*Dat denk ik wel ja. Dat is zeker het geval bij de dokters die ik goed ken. Bij de stagiairs die mij minder goed kennen, is dat wat minder.*

Telkens als u de dokter bezoekt, heeft u dan het gevoel dat uw privacy gerespecteerd wordt?

*Ja, dat denk ik wel. Dat verwachten we ook.*

Kan u er ook goed op vertrouwen dat de dokters hier hun werk goed doen?

*Ja, bij de stagiairs denk ik dat het ook wel het geval is. Maar bij mijn vaste huisarts hier is dat zeker het geval.*

En zij stelt u ook altijd goed op uw gemak?

*Ja, ik moet nu naar een longspecialist. En dan heb je al sneller bang dat je kanker hebt. Zij stelt u dan goed gerust.*

Komen de dokters ook professioneel genoeg over?

*Ja, dat vind ik wel.*

Wat is uw mening over de balie? Dit hebben ze niet bij alle dokters. Vind u het makkelijker om te werken via hun?

*Bij mijn vorige dokter was dit niet. Ik denk dat het wel overal nu zo is.*

Het is niet zo dat het uw bezoek heel erg beïnvloed?

*Nee, niet echt.*

Als u nu naar huis gaat, heeft u dan een goed gevoel? Bent u blij dat u langs geweest bent?

*Ja, ik ben heel tevreden. Ik ben blij dat ik vandaag gekomen ben.*

Wat is uw mening over de wachtkamer? Vind u het erg om te wachten als een de afspraken uitlopen?

*Nee, dat is niet vervelend. Het is niet zo dat je hier met 20 tot 30 man zit te wachten. Het is allemaal op afspraak hier. Het kan zijn dat je soms even moet wachten maar dat hoort er bij.*

Gaat u soms ook naar andere dokters? Of komt u alleen naar hier?

*Ja, ik kom altijd naar hier naar mijn vaste huisarts.*

En als uw vaste huisarts hier bezet is dan neemt u een andere dokter hier aanwezig?

*Ja, als ik ene nodig heb dan heb ik ene nodig. Dan maakt het mij minder uit wie ik voor mij heb.*

Vind u het dan erg als bijvoorbeeld uw vaste huisarts niet beschikbaar is en u naar een andere moet gaan?

*Nee, als ik ene nodig hebt op het moment maakt mij dat minder uit wie mij helpt. Maar ik verkies wel mijn vaste huisdokter boven de rest als zij beschikbaar is.*

Praat u veel over uw dokter met anderen? Raadt u ze soms aan of zou u ze aanraden?

*Dat gebeurt weinig eigenlijk. Want iedereen vind zijn eigen dokter toch de beste. Dat hoeft niemand ook niet te weten dat ik hier ben geweest.*

Puur hypothetisch, stel dat u hier iets aan de hand gehad heeft waar u minder tevreden over bent, zou u dat zeggen tegen anderen.

*Dat zou kunnen ja. En dan zou ik misschien ook wegblijven en overschakelen naar een andere dokter.*

En als u bijvoorbeeld iets slecht hoort van iemand anders over uw dokter. Zou u dat beïnvloeden?

*Nee, dat denk ik niet. Dan moet het al in de krant gestaan hebben. Want de mensen tegenwoordig vertellen van alles. En iedere mens is ander.*

Doet u altijd alles wat de dokter u zegt? Neemt u altijd de pillen of de antibiotica die hij u voorschrijft?

*Ja, ik doe altijd alles wat de dokter zegt. De enige uitzondering is als het gaat om roken. Zij zegt dat ik moet stoppen met roken maar dat kan ik niet. Dus dat is het enige wat ik niet doe.*

Maar voor de rest vertrouwt u haar en doet u wat ze u zegt?

*Ja. Zij is de dokter en zij zal het wel weten. Het is daarom dat ik nu ook naar de longspecialist ga. Zij heeft gezegd dat ik eens moet gaan. Maar ze dwingt mij natuurlijk niet.*

Ze heeft dus eigenlijk nog altijd begrip voor uw keuzes?

*Ja.*

Volgt ze u ook op hiermee? Vraagt ze u ernaar?

*Ja, als ik langskom dan vraagt ze het mij.*

En regelt ze die bezoeken voor u?

*Ja, ik heb mijn brieven en alles al klaar. Alles is in orde. De afspraak is al gemaakt.*

Dus als patiënt wordt er goed voor u gezorgd?

*Ja, heel goed. Zij heeft gebeld en het is allemaal in orde. Dus mij afspraak staat vast.*

Dus als patiënt heeft u niet veel moeten doen.

*Nee.*

Zijn er misschien nog opmerkingen die u wilt geven?

*Nee, niet direct.*

## Interview 7 – Man (wat ouder)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Ik vind het fijn dat hij altijd tijd neemt voor de patiënten. Ik ga bij mijn vaste huisarts en hij neemt altijd goed de tijd en dat vind ik wel positief.*

Dus dat vindt u wel fijn dat hij wat meer tijd neemt om u uitleg te geven?

*Ja.*

Bent u altijd patiënt geweest bij deze dokterspraktijk of ging u vroeger naar een andere dokter?

*Ja, ik ging vroeger naar de vader van mijn huidige huisarts.*

Dus u bent gewoon overschakelt van vader of zoon?

*Ja.*

Zijn er zwakke punten aan uw dokter waar hij aan kan werken?

*Hij is nooit op tijd voor de afspraken. Ik vind dat persoonlijk niet erg. Ik weet dat hij per patiënt goed de tijd neemt. Vandaag heb ik mij moeten haasten om op tijd hier te zijn op het uur van de afspraak. Maar het bleek dat ik mij helemaal niet had hoeven haasten. Ik weet dus dat de mensen die voor mij zijn ook altijd wat meer tijd krijgen. En daardoor zijn de afspraken vaak verlaat. Maar ik vind dat niet erg. Hij neemt de tijd voor iedere patiënt en ik vind dat belangrijk.*

Dus u heeft daar begrip voor? En het beïnvloed uw bezoek niet erg?

*Ja, ik heb daar begrip voor. En nee het beïnvloed mijn bezoek niet.*

Dus u vindt het niet zo erg om even een kwartier te moeten wachten?

*Nee, dat mag zelfs een uur zijn zolang hij zijn werk goed doet.*

Dan veronderstel ik dat de wachtkamer ook aangenaam is en goed uitgerust?

*Ja, daar heb ik niet over te klagen.*

Zijn er nog andere zaken waarvan u zegt dat hij nog extra kan doen om u als patiënt nog meer tevreden te stellen?

*Ik zou niet direct weten wat. Ik ben op zich al heel tevreden.*

Wat is uw mening omtrent de privacy? Heeft u het gevoel dat alles goed binnen de muren blijft?

*Ja, absoluut. Dat verwacht ik ook van een dokter en bij hem is dat vanzelfsprekend.*

Hoe lang is hij uw dokter nu al ondertussen?

*Dat gaat toch al over enkele jaren.*

U kende zijn vader voor hem als dokter en nu hem. Dus u kent ze al voor een lange tijd. Komt hij dan soms niet te familiair over? Blijft hij professioneel?

*Ja, absoluut.*

Reageren ze ook snel op uw u, waaronder de vragen die u stelt? Staan ze er altijd paraat voor?

*Ja, zeker.*



Als u bij de dokter binnen wandelt bent u dan op uw gemak? Heeft u dan een goed gevoel?

*Nee, ik heb daar een goed gevoel bij.*

Dus hij is goed in staat om u gerust te stellen?

*Ja.*

Is hij ook vriendelijk en beleefd als dokter?

*Ja, hij is een hele sympathieke kerel.*

Vind u ook dat alles vlot verloopt als u hier binnen komt?

*Ja, ik meld mij aan bij de secretaresses en dan wacht ik in de wachtkamer tot het mijn beurt is.*

En hoe verloopt het contact met het secretariaat hier?

*Goed, ik heb daar geen opmerkingen over.*

Zo'n balie is niet bij iedere dokter. Heeft u liever dat het zo verloopt of dat u onmiddellijk in contact staat met de dokter?

*Bij mijn vorige dokter was er inderdaad geen secretariaat. Mij maakt het niet uit of er met een secretariaat gewerkt wordt of niet.*

U zei in het begin dat u graag had dat ze de tijd nemen voor u. Zijn er ook momenten wanneer u liever heeft dat ze wat sneller gaan? Gaan ze soms niet te traag?

*Nee, dat voelt men hier goed aan. De huisarts voelt goed aan wanneer hij de consultatie moet afsluiten.*

Dus ze passen zich goed aan?

*Ja.*

Heeft u een goed gevoel als u hier naar buiten wandelt? Bent u blij dat u langs geweest bent?

*Ja, ik ben toch tevreden als ik langs geweest ben. Ik kom meestal voor voorschriften dus ik kom op zeer regelmatige basis. En als ik hier naar buiten stap heb ik altijd het gevoel dat ik goed geholpen ben. Het is ook altijd fijn om iets meer te weten gekomen te zijn als je hier buiten wandelt.*

Dus het is niet alleen het moeten komen?

*Nee, helemaal niet.*

Heeft u vertrouwen in het kunnen van de dokters hier? Hoe zit het hieromtrent met de stagiairs?

*Ik heb ook al contact gestaan met de stagiairs toen mijn vaste huisarts met verlof was. Maar daar heb ik geen opmerkingen over. Dat verliep ook zeer goed.*

U zegt dat u altijd naar uw vaste huisdokter hier gaat. Verkiest u hem ook boven de andere huisartsen hier aanwezig?

*Dat kan ik moeilijk zeggen. Ik ben gewoon overgestapt van vader op zoon. Van de overige artsen kan ik weinig zeggen.*

Maar stel dat hij niet beschikbaar is dan zou u het niet erg vinden om naar een van de andere artsen te gaan?

*Nee.*

Maar als hij er is dan kiest u voor hem?

*Ja, het is altijd het fijnste om hetzelfde gezicht voor u te hebben.*

Praat u ook veel over uw dokter met anderen?

*Nee, het is wel zo dat een koppel uit mijn vriendenkring zochten naar een nieuwe huisarts. Ik heb hen toen onmiddellijk mijn dokter aangeraden.*

Zijn ze ook toen naar hier gekomen?

*Dat weet ik niet.*

Heeft u misschien ook ooit iets van anderen gehoord over hun dokter?

*Nee, niet direct.*

Zou u snel geneigd zijn om te wisselen van dokter als u iemand kwaad hoorde spreken over uw dokter? Zou u dat beïnvloeden?

*Nee, zolang hij het goed doet bij mij blijf ik terug komen.*

Doet u altijd alles wat de dokter u zegt vraagt, waaronder bijvoorbeeld het nemen van medicatie?

*Ja, ik doe wat de dokter mij zegt en ik vertrouw erop.*

Zijn er nog andere opmerkingen die u wilt geven?

*Nee, ik heb geen verdere opmerkingen.*

Interview 8 – vrouw (volwassen)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Ja, dat hij niet alleen fysieke maar ook mentale ondersteuning biedt.*

Bent u altijd naar deze dokter geweest? Of misschien vroeger nog naar een andere?

*Vroeger ging ik naar een andere. Hier ga ik wel altijd naar dezelfde huisarts. Maar als het om een meer banale ziekte gaat, is elk van de dokters hier aanwezig goed.*

Dus u komt nu altijd naar deze dokterspraktijk?

*Ja, momenteel wel.*

En waarom bent u gewisseld van dokter?

*Ik was niet meer zo tevreden van de vorige dokter. Het ging om een incident omtrent inenting die ik moest hebben voor naar het buitenland te reizen. Toen had ik toevallig mijn eerste inenting gedaan bij nog een andere huisarts. Toen wou ik voor het vervolg terug naar mijn eigen huisarts gaan. En zij zag daar de noodzaak niet van in. Ja er moeten dan vervolg inenting komen maar ik kreeg daar maar geen afspraak voor vast. Zij was daar niet voor te vinden. Maar als het nodig is, is het nodig.*

Op dat vlak zit het hier wel beter?

*Ja.*

U heeft nu voor deze dokter gekozen. Zijn er ook zwakke puntjes?

*Ja, als je soms dringend ziek bent is het soms moeilijk om binnen te geraken. Maar als het gaat om iets banaals zoals een verkoudheid of een griep kan je ook altijd bij de andere dokters terecht.*

Verkiest u dan altijd één dokter boven de rest?

*Ja ik heb het liefst altijd dezelfde dokter. Maar als dat niet gaat dan gaat het niet. Ze kunnen toch allemaal in uw dossier.*

Dus de communicatie tussen de dokters verloopt vlot?

*Ja, dat verloopt heel goed.*

Zijn er misschien nog andere zaken die ze extra kunnen doen om u nog meer tevreden te stellen?

*Nee, ik zou niet direct weten wat.*

Voelt u zich goed op uw gemak bij uw dokter?

*Ja.*

Zijn ze ook goed instaat u gerust te stellen?

*Ja, ik vind van wel.*

Kan u er ook altijd goed op vertrouwen dat als u naar hier komt dat de dokters hun werk goed doen?

*Ja, dat wel. Dezelfde mening heb ik ook over de stagiairs.*

Dus daar heeft u geen problemen mee met een bezoek te brengen aan de stagiairs?

*Nee, daar is totaal geen wantrouwen bij aanwezig.*

Heeft u omtrent de privacy een goed gevoel als u een bezoek aan de dokter maakt?

*Ja, ik heb wel het gevoel dat alles goed binnen de muren blijft.*

Heeft u als patiënt liever dat het bezoek snel gaat of dat ze wat meer tijd aan u besteden en wat meer uitleg geven?

*Als je vragen hebt dan wordt daar ook wel op geantwoord. Als het gaat over iets banaals dan hoeft het voor mij niet lang te duren. Dan mag het wat sneller gaan. Dus het hangt van de situatie af?*

*Ja.*

Dus ze passen zich aan?

*Ja, moest het nu ernstiger zijn dan maken zij daar ook wel tijd voor. Dan weten zij ook dat het wat meer uitleg verdient.*

Het is niet zo dat u soms het gevoel heeft dat ze u wat sneller buiten willen?

*Nee, dat niet.*

Antwoorden ze ook altijd goed op uw vragen? Krijgt u altijd voldoende informatie?

*Ja, dat doen ze.*

Als u hier naar buiten wandelt, heeft u dan een goed gevoel? Ben u blij dat u langs geweest bent?

*Ja, maar ik ben wel zo één dat als het om iets kleiner gaat ik gewoon de telefoon pak en hun opbel.*

En daar staan zij open voor?

*Ja.*

Komt u ook naar deze dokter omdat u het wil en niet alleen omdat het moet?

*Ja, ik kom ook wel naar hier omdat ik het wil.*

Zijn ze ook altijd vriendelijk en beleefd?

*Ja, zeker.*

Kent u de dokter hier al lang?

*Ja, toch al 7 jaar.*

Als u ze al zo lang kent, komen ze dan niet te familiair over? Blijven ze professioneel?

*Ja, ze blijven professioneel.*

Wat is uw mening over de balie? Deze hebben ze vaak niet bij andere huisartsen.

*Ik vind dat hier wel een voordeel. Je moet nooit langer dan een kwartier wachten. Bij een andere huisarts verschilt dat toch nog wel.*

Dus dat vindt u wel fijn dat u hier op afspraak kan komen?

*Ja, en hier aan de balie houden ze dat ook goed bij.*

Vind u het erg om ene kwartier te moeten wachten in deze wachtkamer?

*Nee, niet echt.*

De wachtkamer is goed uitgerust?

*Ja.*

Heeft u er vertrouwen in dat de diagnoses goed gesteld worden? Hoe zit het hieromtrent bij de stagiairs?

*Ja eigenlijk wel. Ik weet ook dat als ze ergens problemen hebben ze altijd om hulp kunnen gaan vragen bij de andere artsen hier aanwezig. Ze staan nog steeds onder begeleiding.*

Praat u veel over uw dokter met andere mensen?

*Nee, helemaal niet eigenlijk. Soms eens toevallig.*

Zou u snel geneigd zijn om te wisselen van dokter?

*Nee, helemaal niet.*

En als u bijvoorbeeld iemand slecht hoorde praten over uw dokter?

*Nee. Er is altijd wel iets en als je je daardoor laat beïnvloeden dan kun je nergens meer gaan. Zolang ze mij goed behandelen is het goed voor mij.*

Doet u ook altijd alles wat de dokter u zegt?

*Meestal wel ja.*

Hoe zit het hiermee omtrent pillen of antibiotica?

*Als ik antibiotica voorgeschreven krijg dan neem ik die wel uit. Ik heb ook ooit slaappillen voorgeschreven gekregen, maar die liggen nog altijd in de kast. De noodzaak om deze te nemen is*

*wel kleiner als bij antibiotica. Dus het hangt er een beetje van af. Dus normaal volg ik het wel op. Het moet naar mijn gevoel wel juist zitten.*

Maar u vertrouwt uw dokter wel dat hij u het juiste voorschrijft?

*Ja, dat wel.*

Heeft u nog andere opmerkingen?

*Nee, ik het allemaal goed hier.*

#### Interview 9 – man volwassen

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Ja, ik had een werkongeval gehad en ze hadden mij voorgeschreven om te revalideren. Dan daarna hebben ze mij gezegd dat ik eigenlijk het tegenovergestelde moest doen en dat was rusten.*

Dus ze hebben u een andere raad gegeven?

*Ja, dat was wel wat minder vond ik.*

En dat was hier bij de dokter?

*Ja, maar dat was niet bij mijn vaste dokter. Het was een vervangster.*

En komt u altijd naar hier? Gaat u altijd naar dezelfde dokterspraktijk?

*Ja, ik kom altijd naar hier.*

Bent u vroeger naar een andere dokter geweest?

*Ja.*

En waarom bent u gewisseld van dokter?

*Dat kwam omdat we verhuist waren.*

Dus het was niet omdat uw vorige dokter slecht was?

*Nee, helemaal niet.*

Wat heeft er dan voor gezorgd dat u voor deze dokter kiest. Wat maakt deze dokter zo goed voor u?

*Gewoon omdat mijn vaste huisdokter hier altijd redelijk goed zit met haar diagnoses. De pillen die ze voorschrijft werken altijd goed. De zaken die ze aanraadt om te doen of naartoe te gaan, zijn altijd goed. Ik heb er altijd veel vertrouwen in.*

Dus je kan er op vertrouwen dat als je naar hier komt dat ze hun werk goed doen?

*Ja, ze helpen mij altijd heel goed.*

En ze geven ook altijd voldoende uitleg?

*Ja.*

Zijn er ook misschien zaken die u iets minder vindt aan uw dokter?

*Nee, niet direct.*

Misschien iets dat zij extra kan doen om u als patiënt nog meer tevreden te stellen?

*Nee, zolang ze mij helpen voor hetgeen dat ik heb, is het goed voor mij.*

Heeft u als patiënt liever dat het bezoek snel gaat of dat de dokter wat meer tijd neemt voor u?

*Dat mag snel gaan maar ik heb liever dat het rustig gaat en dat ze zeker goed zitten. En niet dat ze de ene week dit zeggen en de volgende week weer iets anders. Dan heb ik liever dat het wat langer duurt en dat ze mij perfect kunnen vertellen wat er scheelt.*

Dus u heeft liever dat ze wat meer de tijd nemen?

*Ja, zodat ze zeker goed zitten met hun diagnose en ze de juiste voorschriften uitdelen.*

En daar nemen ze goed de tijd voor hier?

*Ja.*

U heeft hier uw vaste huisarts. Zou u het erg vinden als u bij uw volgende bezoek één van de andere huisartsen krijgt toegewezen?

*Ik heb het al een paar keer aan de hand gehad. Maar toen is dat voorval dat ik u in het begin vertelt heb voorgevallen. Dus het liefste zit ik nog steeds bij mijn vaste huisarts omdat ik altijd bij haar ga.*

Maar het is geen ramp?

*Nee, het is geen ramp, maar het vertrouwen is toch wel belangrijk vind ik en dat moet je winnen.*

Hoe heeft uw vaste huisdokter dan uw vertrouwen kunnen winnen?

*Door mij meestal correct te kunnen zeggen wat ik heb en mij correct te kunnen behelpen.*

En antwoord ze snel op uw vragen.

*Ja, ze antwoord snel maar soms neemt ze ook meer de tijd. Ze zit wel altijd goed. Als ze zegt dat het misschien dit of dat kan zijn, maar ze is er nog niet zeker van dan weet ik praktisch zeker dat ze goed zit.*

Dus u bent altijd goed op uw gemak als u bij haar bent?

*Ja.*

Zij kan u goed gerust stellen.

*Ja, zeker.*

En als u de praktijk binnen wandelt, voelt u zich dan goed?

*Ja.*

Vind u het erg om in de wachtkamer te wachten.

*Nee, iedereen moet wel eens wachten en dat neem ik er bij.*

Het is dus niet zo dat het veel van invloed is op uw bezoek?

*Nee, helemaal niet.*

Hier hebben ze ook een balie. Hadden ze dat bij uw vorige dokter?

*Nee, hier zitten ze al met meerdere dokters samen dus dat is een groot verschil.*

Vind u dat dit extra waarde oplevert? Zijn ze altijd vriendelijk?

*Ja, en via de balie kan je direct worden toegewezen aan één van de dokters als deze beschikbaar is. Maar uiteindelijk ga ik wel liever naar mijn vaste huisarts. Ik wacht dan wel liever twee dagen langer zodat ik bij haar kan langs gaan. Ik ben wel nog niet bij veel andere dokters hier geweest. Wel toen bij haar vervanger. Maar ik ben altijd heel tevreden geweest over haar en daarom ga ik het liefst altijd terug naar haar.*

Wat is uw mening omtrent de privacy?

*Dat zit goed naar mij mening.*

Krijgt u ook veel persoonlijke aandacht?

*Ja, als je met vragen zit, leggen ze die altijd heel goed uit.*

Als u nu naar huis gaat, heeft u dan een goed gevoel? Bent u blij dat u langs geweest bent?

*Ja, dan heb je weer de voorschriften voor de pillen die je nodig hebt.*

Als het nu gaat om een kleinere ziekte, zoals bijvoorbeeld een verkoudheid, bent u dan al sneller geneigd om naar hier te komen?

*Nee, ik kom meestal alleen als het om iets ernstiger gaat. Anders blijf ik liever thuis.*

Praat u soms met anderen over uw dokter? Raadt u haar soms aan?

*Nee, ik vind dat het keuzes zijn die iedereen voor zichzelf moet maken. Als ene nu zou vragen of ik een goeie dokter ken dan zou ik haar wel aanraden. Maar voor de rest zou ik er niet veel over praten.*

Stel als iemand slecht praat over uw huisarts zal dat u beïnvloeden?

*Nee, want bij mij zat ze altijd goed. Zolang het goed loopt voor mij bij mijn bezoeken zal ik blijven langs gaan.*

Zou u snel geneigd zijn te wisselen van dokter?

*Nee, ik vind dat een dokter voor het leven is. Het is een hele vertrouwensband dat je opbouwt.*

Contact met de huisarts is al persoonlijker dan bijvoorbeeld een ziekenhuis bezoeken. Komen ze soms niet te familiair over? Blijven ze professioneel?

*Ja, ze blijven altijd professioneel. De scheiding wordt goed gemaakt. Doet u altijd wat de dokter u zegt?*

*Ja, meestal wel. Ze zit altijd goed met de pillen en dergelijken. Dus die neem ik ook. Alleen als het op rusten aankomt is het wat moeilijker.*

Ze verplichten u niks dus?

*Nee, ze passen zich goed aan. Ik doe altijd wat ze zeggen maar als het komt op bijvoorbeeld niet gaan werken is het soms wel moeilijker.*

Zijn er misschien nog enkele opmerkingen?

*Nee, niet direct.*

## Interview 10 - Vrouw (volwassen)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Nee, eigenlijk niet. Ik ben altijd tevreden geweest van mijn dokter.*

En wat zorgt er dan voor dat u altijd tevreden bent over uw dokter?

*Ik wordt altijd goed geholpen als ik naar hier kom. Ik kom eigenlijk ook altijd voor hetzelfde.*

En komt u ook altijd naar deze dokter?

*Ik kom altijd naar deze praktijk.*

Bent ervoor bij een andere dokter geweest?

*Nee, ik ben altijd naar deze praktijk geweest.*

Gaat u altijd naar dezelfde dokter hier?

*Dat ligt eraan wie vrij is. Ik heb er totaal geen problemen mee om elke keer een andere voor mij te krijgen hier.*

Dus u heeft niet echt een vaste huisarts?

*Normaal wel, maar het maakt mij niet uit wie ik hier voor mij krijg als ik een bezoek breng.*

Wat moet een ideale dokter allemaal als kenmerken hebben en doen voor u?

*Je komt naar daar en zegt wat je hebt. Hij moet u dan behandelen.*

Heeft u ook graag dat hij vriendelijk en beleefd is?

*Ja, dat wel.*

Heeft u als patiënt liever dat het bezoek snel gaat of dat de dokter wat meer tijd neemt voor u en om u wat weer uitleg en dergelijke te geven?

*Voor mij is het altijd goed. Dat is mijn probleem. Ik kom altijd voor hetzelfde. Vandaag ben ik binnen geweest en was na nog geen drie minuten terug buiten.*

En het was in orde?

*Ja.*

Stel nu dat het misschien voor iets anders moet komen. Zou u dan liever hebben dat hij wat meer tijd pakt en uitleg geeft?

*Voor mij mag het snel gebeuren hoor. Voor mij hoeft er niet te veel omheen gedraaid. Het mag kort en bondig zijn. Ik ben geen moeilijke hieromtrent.*

Zijn er ook nog een paar zwaktes die de dokter hier heeft?

*Het enige dat ik vervelend vind is dat hij altijd volzet staat met afspraken. Het is zo erg nog niet want er zijn zo veel dokters aanwezig hier dat je gewoon bij een andere terecht kunt.*

Dat zou misschien iets zijn waardoor u nog meer tevreden zou zijn?

*Ja, maar ik denk dat als het iets ernstig is en ik mijn vaste dokter bel dat hij daar toch wel de tijd voor zal maken.*



Heeft u vertrouwen in deze dokters dat ze hun werk goed doen en dat ze professioneel zijn?

*Ja.*

Wat is uw mening hieromtrent de stagiairs?

*Ik ben vandaag bij één van de stagiairs geweest. Ik had er geen problemen mee gehad. Ik was er heel content van.*

Antwoorden ze altijd op uw vragen? Geven ze voldoende uitleg als u er naar vraagt?

*Ja.*

Wat is uw mening omtrent de privacy?

*Ja, ik verwacht ook van mijn dokter dat hij mijn privacy respecteert en dat gebeurt hier ook.*

Voelt u zich soms op uw ongemak als u hier binnen wandelt?

*Nee, ik ben altijd op mijn gemak als ik hier binnen wandel.*

Zijn de dokters goed in staat u gerust te stellen?

*Ik ben altijd relaxed. Ik vind ook dat ze nooit opgejaagd zijn. Ze blijven altijd heel rustig en kalm.*

En dat heeft ook een goed effect op u?

*Ja.*

Krijgt u ook persoonlijke aandacht hier? Heeft u het gevoel dat u een patiënt bent en niet zomaar een nummer?

*Ja, ik ben geen nummer hier. Het ligt ook wel aan mij. Ik moet gewoon mijn voorschrift hebben en ik ben weg. Meer moet dat voor mij niet zijn. Ik ga daar niet zitten te leuteren.*

Dus u heeft liever dat het 'straight to the point' is en dat het vlot verloopt?

*Ja.*

Ze werken hier ook met een receptie. Wat is uw ervaring met hen?

*Ik heb daar geen problemen mee. Ze zijn altijd vriendelijk en beleefd.*

Heeft u het niet liever om rechtstreeks in contact te staan met de dokter?

*Die mogelijkheid is er ook nog altijd. Als je graag één van de dokters wilt spreken, gaat dat. Het is niet dat ze er een probleem van maken en dat je dokter niet aan de lijn krijgt. Of hij zou niet aanwezig moeten zijn.*

Vind u het erg om te wachten in de wachtkamer? Heeft het wachten veel invloed op uw bezoek?

*Nee, niet echt.*

Als u naar huis gaat, voelt u zich dan goed? Bent u blij dat u langs geweest bent?

*Ja, ik moet mijn voorschriften hebben.*

Dus het is een soort verplichting. Is het alleen van moeten of wilt u ook afkomen?

*Ik weet wat ik heb dus ik weet wat ik moet hebben en waarvoor ik moet komen.*

En toen ze u vertelde wat u had?

*Dat werd mij toen heel goed uitgelegd. Daar hebben ze heel goed de tijd voor genomen.*

Doet u ook altijd alles wat de dokter u zegt?

*Nee, ik neem niet altijd al de medicatie die de dokter mij voorschrijft. Ik slik gewoon niet graag pillen.*

Maar het is niet omdat u hem niet vertrouwt.

*Nee, helemaal niet. Ik slik gewoon niet graag pillen en hij weet dat. Het ligt gewoon aan mij.*

Hij is dan daar ook voorzichtiger mee met u?

*Ja.*

Maar stel als u ze moet pakken?

*Dan vraag ik meestal of er bruistabletten van bestaan.*

Dus daar staat u meer voor open?

*Ja, dat drink ik gewoon uit en het is in orde. Het zit gewoon tussen mijn oren.*

Wisselt u soms van dokter?

*Eigenlijk als het gaat, kom ik naar deze praktijk.*

Ik veronderstel dat je de dokters hier goed vertrouwt. Wat hebben zij hier eigenlijk gedaan om uw vertrouwen te winnen?

*Ik ben van kinds af aan naar één van die dokters gegaan. Dus het is ergens een soort van gewoonte om hier naartoe te komen. Door de jaren hebben ze altijd de goede diagnoses gesteld en zo is het vertrouwen geleidelijk aan opgebouwd.*

Je kent ze al heel lang. Komen ze dan niet te familiair over?

*Ja, ze blijven professioneel.*

Ik veronderstel dat het belangrijk is?

*Ja, dat is belangrijk. Maar ik blijf nooit lang. Ik zeg gewoon wat ik wil en dat is het.*

Dus ze passen zich goed aan u aan?

*Ja.*

Praat u soms over uw dokter?

*Ik praat daar eigenlijk niet over. Mijn dochter en mijn man komen ook naar hier. En zij zijn ook heel tevreden. Dit is ook een rede waarom ik niet veel praat over mijn dokter.*

Zijn er misschien nog andere opmerking die u wil geven?

*Je wordt hier altijd hartelijk ontvangen. Al ga je naar uw vaste dokter of één van de andere ze zijn altijd even vriendelijk.*

En de communicatie verloopt vlot tussen de dokters?

*Ja.*

Vindt u het dan erg dat ze soms wat met hun computer bezig zijn?

*Nee, ze moeten aan uw dossier kunnen om te weten wat je hebt. Ik ben daar geen kritische rond.*

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Nee, ik ben gewoon content over mijn dokter. We hebben hier eens ene gehad. Een jongen die hier stage gedaan heeft. En dat vond ik een hele fijne. Daar kon ik heel goed mee praten. Ik vond toen ik bij die wegging dat ik altijd heel fijn heb kunnen praten met hem. Hij gaf u altijd een goed gevoel. Daar kon je eigenlijk heel goed mee praten.*

Zou u hem verkiezen boven de andere dokters hier aanwezig?

*Ja, maar ik ging daarna altijd terug bij mijn vaste huisarts. Toen hij niet beschikbaar was ben ik nog bij twee andere langs geweest. En dat vond ik altijd heel fijn meevallen.*

Dus daar heeft u totaal geen bezwaar mee dat u soms een andere dokter voor uw neus krijgt?

*Nee, als ik ziek ben dan kom ik naar de dokter.*

Maar ik veronderstel dat u graag één vast gezicht voor u krijgt? Heeft u een vaste huisarts hier?

*Ja, ik heb een vaste huisarts. Maar in nood zijn alle dokters hier even goed.*

Maar stel hij is aanwezig en beschikbaar dan zou u naar hem gaan?

*Ja, ik heb dan de voorkeur voor hem. Ik heb voor hem zijn vader als vaste huisarts gehad. En ik vind dat je niet zomaar veranderd van huisarts zoals je veranderd van winkel.*

En wat doet hij dan zo speciaal voor u als patiënt? Waarom komt u altijd terug naar hem?

*Mijn zusters hebben allebei suikerziekte. En hij denkt dat ik misschien ook suikerziekte heb, maar ik heb geen suikerziekte. Vandaag heb ik bloed laten trekken. Wij gaan altijd samen wandelen en fietsen. Ik eet ook gezond. En als we in de zetel zitten, hebben zij het sneller als ik. Ik wil niet dat hij zegt dat ik suikerziekte heb. Dan zeg ik hem ook dat ik geen suikerziekte heb. De laatste keer had ik 143. Hij zei toen dat ik aan het risico zat. Toen heb ik bloed laten trekken en nu moet ik weer voor de uitslag gaan. Ik ben bang dat hij mij daar pillen voor gaat geven. Ik ben bang voor pillen. Ik ben niet echt gesteld op het slikken van medicatie. Toen heeft hij mij één pil voorgeschreven voor tijdens de middag als ik eet. Die heb ik toen een maand moeten pakken en daarna moest ik terug komen. Ik heb het hem beloofd ze te nemen en ben toen een maand later terug gekomen voor de uitslag om te zien of het beter is geworden. Daar was het wat wrikken.*

Dus als het op pillen aankomt, bent u al minder enthousiast?

*Ik ben niet voor pillen. Ik neem juist één voor de bloeddruk als ik opsta en dan voor het slapen gaan. Eerst was dat een ganze pil. Toen was mijn bloeddruk even te hoog en ik heb verschillende kinderen die verpleger zijn. En die zeiden dat ik naar de dokter moest. Hij had mij dan direct een pil bij voorgeschreven. Het was wel maar een heel kleintje. Die heb ik dan een tijdje genomen. Daarna ben ik terug naar hier gekomen en heb ik hem gezegd dat ik wel maar een halve heb genomen. Hij heeft mij toen gezegd dat ik er goed aan gedaan heb maar een half te pakken. Dus nu pak ik 's morgens een klein en 's avonds een half. En ik voel mij daar goed bij. Dus mijn bloeddruk was dan altijd goed. De laatste keer dat ik hier was, was hij wat hoger. Maar dat kwam omdat ik hier was, zei hij. Ik ben gewoon tegen pillen.*

*Dan heb ik ook eens antibiotica gehad. Want ik heb een zakking. En dan had ik een blaasontsteking. En dan heb ik antibiotica gekregen hier bij een andere dokter. Ik heb het toen vier dagen genomen terwijl ik het eigenlijk vijf dagen moest nemen. Maar gedurende die tijd waren mijn neus en mijn ogen continu aan het lopen. En toen moest ik bij hem komen voor het bloed. Hij heeft mij toen andere antibiotica gegeven. Maar ik voelde mij niet zo goed als ik die pillen nam. Ik voelde mij veel beter als ik ze niet nam.*

Dus het is niet dat u hem niet vertrouwt met de medicatie die hij voorschrijft?

*Nee, helemaal niet. Het ben ikzelf gewoon. Ik ben er gewoon niet voor. Ik voel mij gewoon beter zo.*

En hij heeft daar ook begrip voor als u dat opbrengt zoals bijvoorbeeld bij het nemen van maar een halve pil?

*Ja, hij had mij toen gezegd dat ik dat heel goed gedaan had. Ik ben geen snoeper maar ik heb wel graag zout. Ik eet altijd heel graag zout bij mijn eten.*

En zegt hij daar iets van als u te veel zout eet?

*Hij zegt er niet veel van zolang mijn bloeddruk in orde is. Maar normaal is deze meestal goed.*

Heeft u als patiënt liever dat het bezoek snel gaat of dat de dokter wat meer tijd neemt voor u en wat meer uitleg geeft?

*Hij legt het altijd goed uit. Hij vertelt het u. Hij pakt altijd goed zijn tijd. Hij antwoordt altijd. Ik ben heel content van de gehele dokterspraktijk. Soms is hij ook niet beschikbaar en zegt hij tegen mij dat ik ook altijd terecht kan bij de andere dokters. Maar hij is wel mijn vaste huisarts.*

En heeft u daar problemen mee om bij één van de andere dokters hier aanwezig langs te gaan?

*Nee, helemaal niet.*

Wat is uw mening omtrent de privacy?

*Mijn zusters en anderen komen ook naar hier. Maar hij zou nooit iets verkeerd zeggen over ons.*

Bent u ook altijd goed op uw gemak als u hier binnen komt? Is hij goed in staat u op uw gemak te stellen?

*Nee, ik ben nooit op mijn ongemak hier.*

Heeft u goed vertrouwen in zijn expertise?

*Daar heb ik nooit geen problemen mee.*

Hoe zit het dan hieromtrent met de stagiairs?

*Buiten die ene stagiair heb ik nog geen andere gehad. Maar het was altijd goed.*

Maar als u één van de huidige stagiairs voor u krijgt, heeft u voldoende vertrouwen in hun kunde?

*Ja, zij moeten ook ervaring opdoen. Als zij niet aan bot komen dan kunnen zij het ook nooit leren. Dat heb ik ook gehad met mijn kinderen die allemaal de verpleegkunde in zijn gegaan. Als ze geen stage mogen doen of zich mogen inwerken dan komen ze er niet.*

Heeft u het gevoel dat u hier bent als patiënt en niet gewoon als nummer? Geven ze u voldoende persoonlijke aandacht?

*Ja, ze verwelkomen mij altijd hartelijk. Ze spreken mij altijd aan met de voornaam. Dat toont aan dat ze mij goed kennen. Ik voel mij altijd op mijn gemak bij de dokter.*

Blijven ze professioneel? Komen ze dan soms niet te familiair over?

*Nee, ik ben heel content over mijn dokter.*

En als u nu naar huis gaat, heeft u dan een goed gevoel? Bent u blij dat u langs geweest bent?

*Als ik moet komen dan kom ik. Als hij zegt dat ik moet terug komen dan kom ik terug. Soms zegt hij ook dat ik hem moet bellen rond een bepaald uur maar dat doe ik niet. Ik kom altijd liever af.*

En daar heeft hij ook begrip voor?

*Ja, hij heeft daar begrip voor. Soms is het gewoon voor een uitslag die hij perfect via de telefoon kan meedelen. Maar ik kom liever af en dat vind hij niet erg.*

Dus dat is wel fijn dat hij daar de tijd voor neemt?

*Ja, hij zegt dan rond de middag te telefoneren. Maar ik ben gewoon niet voor de telefoon. Ik heb liever persoonlijk contact.*

Vind u het erg als u moet wachten voor uw afspraak in de wachtkamer?

*Nee, als het vol is, is het vol. Als het druk is, is het druk. En als hij weg moet dan moet hij weg.*

Dus dat vind u niet zo erg?

*Ja, ik heb ook liever dat ze wat extra tijd nemen voor u. En ik heb daar ook begrip voor als ze dat voor andere doen.*

En de wacht kamer is ook voldoende uitgerust?

*Ja, die is heel goed.*

Hier werken ze met een balie. Was dat ook zo bij uw vorige dokter?

*Nee, ik ging vroeger bij de vader van mijn huidige arts. En daar was dat niet.*

Dus u bent eigenlijk gewoon van vader op zoon overgeschakeld?

*Ja.*

Vind u het fijner om via de balie te werken en om via hun een afspraak te maken?

*Ja, voor mijn man is dat wel goed. Hij telefoneert gewoon, maar ik spring gewoon op de fiets en kom tot hier voor een afspraak te maken.*

En de dokters worden ook minder gestoord door hun telefoon door de aanwezigheid van een balie?

*Ik stoor mij daar minder aan. Het kan al eens zijn dat de telefoon gaat bij hem en dat hij moet oppakken. Maar dat vind ik niet erg.*

Het is niet zo dat dat u veel invloed?

*Nee, hij kan er ook niet aan doen dat zijn telefoon gaat.*

Praat u soms over uw dokter met anderen?

*Ik praat niet zo veel met vreemde mensen. Maar als ik bij mijn zuster komt, praat ik wel soms over mijn bezoek aan de dokter en welke medicatie hij mij voorgeschreven heeft.*

Dus u praat er wel over maar alleen met uw naasten?

*Ja. Ik ben normaal een gezonde mens. Iedereen heeft wel zijn kwaaltjes. Ik heb nu een zakking. Nu moet ik de 28<sup>ste</sup> naar de gynaecoloog gaan. Ik was deze keer bij een andere dokter hier geweest en zij had mij een brief gemaakt. Maar ze had niet specifiek gezegd dat ik naar de gynaecoloog moest. Mij dochter, die verpleegster is, was bij mij. En zij had toen gebeld naar de gynaecoloog.*

Dus u bent overgestapt van vader op zoon. Was dit uit gewoonte? Heeft de zoon iets speciaals gedaan om uw vertrouwen te winnen?

*Ja, als ik zie dat een dokter goed is dan blijf ik gaan.*

Zou u snel geneigd zijn te wisselen van dokter als u iemand kwaad hoort spreken over uw huisarts?

*Ik denk het niet. Zolang hij het goed is voor mij is het in orde.*

Heeft u nog andere opmerkingen?

*Ik vind hem gewoon goed. Verder heb ik niks aan te merken.*

Dus als hij zo blijft verder doen, blijft u terug komen?

*Ja.*

## Interview 12 – vrouw (volwassen)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Ik moet zeggen dat ik heel positief ingesteld ben over de dokters hier. Ze helpen mij altijd verder waar het kan. Dus ik kan er niet echt wat negatiefs over zeggen.*

Dus u bent heel tevreden?

*Ja, heel tevreden.*

Wat doen ze dan voor u wat er voor zorgt dat u zo tevreden bent?

*Mijn man ligt nu in het ziekenhuis en die heeft momenteel een blaas tumor. Vandaag heb ik dan wat meer uitleg gehad bij de dokter wat mij wat meer gerust stelt ten opzichte van gisteren. Want gisteren heb ik te horen gekregen dat ze het niet helemaal hebben kunnen weghalen. Ze zitten dan wel niet heel positief, maar laat me het zo zeggen dat ze tegenwoordig wel heel veel kunnen. Dus we krijgen in detail dan toch betere uitleg ten opzichte van gisteren in het ziekenhuis.*

Dus ten opzichte van het ziekenhuis is hier de uitleg beter?

*Ja, in het ziekenhuis waren zijn twee zussen ook daar. En zij waren niet op de gang gaan staan terwijl de professor was gekomen. En daarom dat ik niet meer gevraagd heb aan die professor. Het ligt ook wel een beetje aan mij.*

Dus het is niet echt het ziekenhuis?

*Nee, het ligt ook wel aan ons. Ik ga hier niet alles liggen uitvragen terwijl die twee zussen erbij zijn. Zij hebben er al iets minder mee te maken. Ze mogen het wel weten maar je stelt niet zulke persoonlijke vragen als er iemand bij is. En zeker niet als het over zoiets gaat. Zeker als hij misschien zijn prostaat moet verwijderen en dat ligt al wat gevoeliger bij een man om daar zomaar over te praten.*

Heeft u dan het gevoel dat u makkelijker kan praten met uw huisarts dan met deze in het ziekenhuis?

*Ja, omdat ik meer vertrouwt ben met de huisarts. Ik ben nu al meer dan 10 jaar patiënt hier en ze helpen mij altijd heel goed verder. Je woont ook korter bij de huisarts als bij het ziekenhuis.*

Het is ook veel persoonlijker.

*Ja, het is persoonlijker. In het ziekenhuis helpen ze u verder maar als de behandeling geslaagd is gaan we naar huis en zien we die dokter niet meer. Nu blijven we natuurlijk bij een behandeling maar daarna stopt het. Bij onze huisarts blijven we terugkomen. Het is dus inderdaad veel persoonlijker.*

Blijft uw huisarts altijd professioneel? Is hij soms niet te familiair?

*Nee, dat vind ik van niet. Ze doen het heel goed vind ik. Ze mogen ook wel als vriend advies geven. Ik sta hiervoor op meerdere vlakken open. Ze hebben mij ook goed opgevangen bij de dood van mijn moeder. Ik werd hier altijd volledig gesteund.*

Dus ze staan altijd paraat voor u?

*Ja.*

Heeft u als patiënt liever dat het bezoek snel gaat of dat ze wat meer de tijd nemen voor u persoonlijk en wat meer uitleg verschaffen?

*Ik moet zeggen dat ik altijd de tijd krijg die ik er in wil steken van dokter. Ik ben ook niet de persoon die een uur binnen gaat bij de dokter om daar ene babbeltje te slaan. Hetgeen dat ik heb wordt besproken en dan trek ik gewoon de deur dicht. Ik heb zoiets van er zijn meer mensen die bij de huisarts terecht moeten.*

Dus ze passen zich goed aan aan uw noden?

*Ja, inderdaad.*

En als u meer uitleg wilt, geven ze die ook?

*Ja.*

Voelt u zich altijd goed op uw gemak?

*Ja, ik voel mij heel relaxed.*

Dus ze zijn goed in staat u gerust te stellen?

*Ja, als ik straks hier naar buiten wandel ben ik al stukken meer gerust dan gisteren avond.*

Dan bent u blij dat u langs geweest bent bij de dokter?

*Ja, want ik zit nu met mijn heup. Dan ben ik toch al wat meer gerustgesteld. Ik krijg altijd wat nuttige informatie wat ik ook effectief ga gebruiken. Dus dan ben ik toch weer gerust gesteld. Over het algemeen ga ik altijd hier buiten met een gerust hart.*

Worden de diagnoses snel gesteld?

*Ik vind dat ze zich mooi aan hun afspraken houden. Het kan al eens uitlopen maar over het algemeen valt dat goed mee.*

Verkiest u één dokter boven de anderen?

*Ik ga het liefst altijd naar mijn vaste huisarts hier omdat ik een vrij ingewikkeld leefpatroon gehad heb en andere kwalen. En zij kent mij heel goed en weet wat goed voor mij is. Terwijl andere dokters meestal haar hulp toch even moeten inroepen. En daarom ga ik het liefst naar mijn vaste huisarts. Het kan al eens zijn dat zij niet beschikbaar is en dan ga ik gewoon naar één van de andere dokters hier aanwezig. Dit omdat zij ook gewoon aan mijn dossier kunnen. Ik ben gewoon een speciaal geval.*

Ik kan er in komen dat u liefst altijd hetzelfde gezicht voor u krijgt. Maar u heeft er geen problemen mee om een van de andere dokters voor u te krijgen?

*Nee, er mag gerust één van de andere artsen mij helpen. Onlangs had ik mij gesneden en heeft een andere dokter hier dat toegenaaid. Iedere dokter kan naaien bij wijze van spreken.*

Maar als het ernstiger is verkiest u uw vaste huisarts?

*Ja, als het bijvoorbeeld mijn maag of mijn darmen zijn, ga ik toch het liefst naar mijn vaste huisarts. Dit omdat zij weet wat ik mag en niet mag.*

Vind u het erg als u een stagiair wordt toegewezen? Heeft u vertrouwen in hun expertise en dat ze goed opgeleid zijn?

*Ja, als zij niet goed zijn dan zouden ze hier niet in dienst zijn.*

Dus u heeft er vertrouwen in dat de dokters hier goede stagiairs aannemen?

*Ja. Ze moeten ook leren. Iedereen begint van nul af.*

Hier werken ze ook met een balie. Was dat ook bij uw vorige dokter?

*Nee, heel vroeger was dit niet.*

Heeft u het contact via de balie graag of staat u liever rechtstreeks in contact met de dokters?

*Voor de huisarts, op de eerste plaats, zal dit wel een heel stuk gemakkelijker zijn. Maar voor mij maakt dat niet veel uit wie de telefoon opneemt. Ik vind het wel een voordeel omdat vroeger vaak uw bezoek te veel werd onderbroken door de telefoon. En nu is die secretaresse daarvoor.*

Dus dat is iets fijner?

*Ja, dat is fijner dat ze wat minder gestoord worden. Want telkens als er iemand belt, valt uw gesprek terug naar voren. En hier heb je nu de huisarts praktisch alleen voor u.*

En zijn ze vriendelijk en beleefd hier?

*Daar heb ik tot nu toe geen problemen mee gehad. Ze zijn altijd vriendelijk hier. Het kan altijd zijn dat ze een mindere dag hebben maar dat hebben wij ook al eens.*

Maar het is niet dat het u dan zo erg zou storen?

*Nee, helemaal niet.*

Vind u het erg als afspraken uitlopen aangezien alles hier op afspraak werkt?

*Het kan al eens uitlopen maar bij mij loopt het ook al eens uit. Dat kan altijd gebeuren.*

Dus u vindt het niet erg om even te wachten in de wachtkamer? Deze is ook uitgerust?

*Ja, het is daarmee. Het kan al eens bij iedereen uitlopen. Ik loop ook liever op schema. Maar als het niet is dan is het niet zo.*

U heeft ook liever dat de arts wat meer tijd neemt voor u?

*Ja, vandaag ben ik ook iets langer binnen geweest als normaal. Maar dat vind ik niet meer als juist. Het kan al eens uitlopen bij iedereen en daar moet ik anderen niet lelijk voor gaan bekijken.*

Spreekt u vaak over uw dokter met anderen? Raadt u hem soms aan?

*Ja, ik kan hem wel aanbevelen. Maar het is nu wel met mijn huisarts zo dat ze niet veel patiënten meer aanneemt omdat ze zo vol zit. Maar ik moet zeggen dat mijn zoon ook naar hier komt. En hij woont in Kotem en dat is toch ook een eindje. Dus dat zegt ook al voldoende.*

U zegt dat ze vaak veel werk heeft en dat ze volzet is. Voelt u dat soms als patiënt?

*Ja, je voelt dat soms. Maar ik begrijp dat wel. Het zijn dokters en dat is geen makkelijk beroep. Ze nemen toch alles op van de patiënten. Het is moeilijk om hier de deur buiten te wandelen en te zeggen dat je je nergens meer van aantrekt. Dus ik begrijp dat ergens wel dat ze af en toe druk ervaren. Daar heb ik totaal geen moeite mee.*

Zou u zich laten beïnvloeden als een andere slecht sprak over uw dokter?



*Dan kan ik ook wel eens zeggen tegen die wat de dokter allemaal voor goeds gedaan heeft voor mij.*

Dan verdedigt u haar wel?

*Ja.*

Dus u wordt daar niet door beïnvloed?

*Nee, ik wordt daar niet door beïnvloed. Ik weet wat ze voor mij gedaan heeft. En dat ze klaar staat voor mij.*

Dat schept ook vertrouwen geloof ik?

*Ja, ik heb mij ook al de vraag gesteld als zij er misschien straks niet meer is waar ik dan terecht kan.*

Ik veronderstel dat de andere dokters hier u wel goed zullen opvangen?

*Ja, zeker. Als zij stopt, is het inderdaad niet zo dat het ophoud voor ons. Maar het zal wel weer aanpassen worden. Dat is normaal allemaal.*

Doet u ook altijd alles wat de dokter u zegt?

*Over het algemeen doe ik wel wat de dokter zegt. Er zijn soms wel eens zaken die ik niet gedaan heb. Maar over het algemeen volg ik haar opdrachten op.*

En hoe zit het met de medicatie die ze voorschrijft?

*Ja, dat volg ik heel goed op. Het kan wel eens zijn dat ze mij voorschrijft om naar de kinesist te gaan en ik dan het briefje enkele dagen laat liggen. Maar op het vlak van medicatie volg ik het perfect op.*

Omtrent die kinesist bijvoorbeeld heeft u dan het gevoel dat u het niet nodig heeft?

*Nee, ik heb het wel nodig maar ik heb vaak gewoon niet het fut. De resultaten zijn niet zoals ik verwacht had.*

Dus het ligt niet aan haar?

*Nee, helemaal niet.*

Zijn er nog opmerkingen?

*Nee, ik ben heel tevreden. Ik ben altijd gerust gesteld als ik hier langs kom. Ik weet wat meer. Ik krijg goed mijn medicatie voorgeschreven. Ik kan er totaal niet over klagen.*

Interview 13 – Man (3<sup>de</sup> leeftijd)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Ik zou het niet weten.*

U ben dan altijd tevreden geweest over uw dokter?

*Ja.*

En wat zorgt er voor dat u altijd tevreden bent?

*Hij is mijn buurman. En ik heb hem zien opgroeien. En nu woont hij gewoon tegenover mij.*

Dus u vertrouwt hem goed?

*Ja.*

Komt hij soms niet te familiair over?

*Als er iets scheelt dan komt hier meerdere keren per dag langs.*

Dus hij staat altijd paraat voor u?

*Ja, hij komt rechtstreeks af als ik het hem vraag.*

Hij reageert dus ook snel op u?

*Ja.*

Heeft u ook vertrouwen dat hij zijn werk goed doet en professioneel is?

*Ja.*

Zijn er ook zwaktes aan hem?

*Ik zou niet weten wat.*

Is er iets wat hij nog extra kan doe?

*Ik zou niet weten wat.*

Respecteert hij ook uw privacy?

*Ja.*

Krijgt u snel de resultaten te horen?

*Ja.*

Heeft u liever dat hij de tijd neemt of liever dat het bezoek sneller gaat?

*Ja, ik heb liever als hij wat meer uitleg geeft. Hij doet heel goed zijn best.*

Is hij ook vriendelijk en beleefd?

*Ja.*

Bent u ook altijd op uw gemak?

*Ja, laat hem maar doen.*

Dus u heeft veel vertrouwen in hem?

*Ja.*

Antwoord hij ook altijd op uw vragen?

*Ja.*

Neemt hij voldoende initiatief om u te helpen?

*Ja.*

Wat is uw mening omtrent de balie aangezien dit niet bij elke dokter is?

*Nee, dat was vroeger niet. Hier werkt dat goed. Dan hebben de dokters wat meer tijd voor u.*

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Ik vind het altijd fijn als ze wat extra tijd maken voor u. Als het nodig is. Als het bijvoorbeeld maar om een verkoudheid gaat dan hoeft het niet. Maar soms heb je de behoefte om iets tegen de dokter te zeggen en dat hij luistert. En dan is het wel fijn als hij daar tijd voor maakt.*

Dus u heeft liever dat de dokter wat tijd voor u neemt in plaats van dat het wat sneller gaat?

*Ja. Ik maak soms zelfs een lijstje zodat ik niks vergeet te vragen aan de dokter.*

En waarom komt u nu altijd naar deze dokterspraktijk?

*Ik ga altijd naar dezelfde dokter als het kan. Ik heb er vertrouwen in. Hij heeft mij al vaak goed geholpen. Ik ben eigenlijk hier terechtgekomen via de kinderen. Zij gingen vroeger naar de moeder. En zo heb ik hem ook leren kennen. En bij de vorige huisarts waar ik altijd naartoe ging waren er wat problemen. Die was ineens vertrokken of verhuist. En toen heeft zich dat aangeboden.*

Als u deze dokter nu vergelijkt met uw vorige dokter waar liggen dan de verschillen? Wat doet uw huidige dokter beter of minder goed?

*Ik vind het hier iets minder goed. Bij de dokters hier heb ik meer het gevoel dat ze gejaagd zijn. Dat uw tijd om is. Meestal ben ik goed op mijn gemak hier maar als ik binnen wandel in een volle wachtkamer voel ik mij al minder op mijn gemak. Dus dan weet ik dat ik niet al te veel tijd ga hebben bij de dokter.*

Dus dan kan het wel al eens te snel gaan?

*Ja.*

Dus u heeft liever als ze wat meer de tijd nemen voor u?

*Ja.*

Is dat dan een soort van zwakte van hier?

*Ik heb ondertussen al wel door op welke uren het heel druk is en op welke uren er minder volk komt. Als ik echt langer wil praten dan kom ik later op de dag af. Dan is het meestal wat rustiger en kunnen de dokters wat meer tijd nemen voor u. Ik begrijp het ook wel dat die mensen niet zoveel tijd hebben.*

Ik veronderstel dat als u hier naar de dokter komt u soms niet direct binnen kunt. Vindt u het erg om dan even te wachten in de wachtkamer?

*Nee, omdat hij ook tijd voor mij maakt, kan ik daar wel inkomen. Ik heb daar begrip voor.*

Komt de dokter ook betrouwbaar over? Heeft u er vertrouwen in dat hij zijn werk goed uitvoert?

*Ja, absoluut. Ik vind dat hij heel goede analyses maakt en dat hij ook de tijd neemt om te luisteren naar wat ik te vertellen heb. En ook dat hij eerlijk is tegenover mij.*

Is hij ook vriendelijk en beleefd?

*Ja, hij geeft ook altijd een andere kijk in de ogen. En dat vind ik wel fijn.*

Dus het is toch wel een heel sociaal persoon?

*Ja. Voor mij is dat belangrijk.*

Voelt u zich ook goed op uw gemak als u bij hem binnen wandelt?

*Ja.*

Bent u nooit zenuwachtig als u naar de dokter moet gaan?

*Alleen als ik voor een resultaat naar de dokter moet. Maar daar wordt meestal voor gebeld denk ik.*

Het is niet dat hij u opjaagd?

*Nee, anders zou ik hier ook niet komen.*

Dus hij is goed in staat u gerust te stellen?

*Ja.*

En als u zo voor resultaten moet gaan, is hij dan ook goed in staat u op uw gemak te stellen?

*Ja, maar soms is het moeilijk. Hij is wel meevoelend.*

Staat hij ook altijd paraat om te antwoorden op uw vragen of wat meer uitleg te geven?

*Ja, als ik vragen heb, neemt hij daar altijd de tijd voor. Hij antwoordt altijd onmiddellijk als hij het weet. Anders pakt hij de telefoon en belt even een collega. En dat vind ik ook wel heel fijn.*

Wat is uw mening omtrent de privacy? Heeft u goed het gevoel dat alles binnen de muren blijft?

*Ja, daar ben ik ook wel blij om.*

*Ik heb wel één puntje waar ik het soms wel moeilijk mee heb en dat is als de telefoon gaat bij de dokter. Ik weet ik bel ook soms maar als hij belt, ben ik als patiënt verplicht daar te zitten en mee te luisteren. Je hoort eigenlijk wat hij antwoordt en ik voel mij dan ambetant. Ik zou liever hebben dat ik even naar buiten kan. Ik zou ook niet graag hebben dat iemand mijn gesprekken zo een beetje afluistert. Ik voel dat hij dat ook vervelend vindt maar hij kan er waarschijnlijk ook niet aan doen. Het is ook meestal als die van de balie weg zijn 's avonds. Anders pakken zij altijd een deel op. Dat is een beetje een minpuntje. Ik ben ook wel een heel gevoelig mens op dat vlak.*

Dus dat is wel een voordeel dat er mensen aanwezig zijn aan de balie om een deel van de telefoon oproepen op te vangen?

*Ja, absoluut. En ik denk ook dat er vaak gezegd wordt om tussen een bepaald uur te bellen als het bijvoorbeeld om een uitslag of iets dergelijks gaat. Als je dan de pech hebt om juist dan aan de beurt te zijn, rinkelt de telefoon wel vaak. Dan ben ik vaak mijn draad kwijt als de dokter telkens de telefoon moet oppakken. Maar het is maar af en toe. En het is niet dat het zo erg is.*

Dus het beïnvloedt u niet zo veel?

*Nee, niet zo veel. Ik wordt er soms wel zenuwachtig van maar dit ligt aan mij. Het is niet dat hij er veel aan kan doen.*

Als u naar huis gaat van uw bezoek vandaag, heeft u dan een goed gevoel? Bent u blij dat u langs gekomen bent?

*Ja.*

Wat is uw mening over de faciliteiten zoals de wachtkamer en de toiletten? Zijn deze goed in orde?

*Ja, die zijn in orde.*

Gaat u altijd naar deze dokter?

*Nee, alleen als er geen tijd is of het is echt dringend. Als hij bijvoorbeeld met verlof is dan neem ik wel één van de collega's.*

Maar u verkiest toch wel uw vaste dokter boven de rest?

*Ja, omdat hij mij al langer en beter kent. Ook de continuïteit is belangrijk. Dat hij u goed kan opvolgen.*

Heeft u er dan soms problemen mee als uw vaste huisarts niet beschikbaar is en u een andere huisarts hier wordt toegewezen?

*Ja, een beetje wel. Ik vind het toch spijtig dan. Ik ben ook wel tevreden over de andere dokters hier. Zij maken ook veel tijd voor u maar ik ken hen niet zo goed. Ze kennen uw verhaal niet.*

Dus u heeft liever een wat persoonlijkere aanpak?

*Ja, en hij kent mijn verleden ook.*

Komt hij soms niet te familiair over? Blijft hij professioneel?

*Ja, absoluut. Ik hou daar ook wel van. Ik vind het wel fijn dat die afstand er niet meer zo is gelijk vroeger. Het is toch een andere positie. Hij is de dokter en ik ben de patiënt.*

Spreekt u vaak over uw dokter met anderen? Raadt u hem soms aan?

*Ik zou hem zeker aanraden. Maar ik spreek er wel niet zo veel over. Ieder heeft zo zijn dokter. Ik voel mij goed bij hem.*

Doet u ook altijd alles wat de dokter u zegt, bijvoorbeeld omtrent het nemen van medicatie?

*Ja, dat probeer ik ook wel weer te doen. En als ik twijfel zou hebben dan zou hij mij wel uitleggen waarom ik die medicatie moet nemen.*

Zou u snel wisselen van dokter als iemand kwaad zou spreken over u dokter?

*Nee, zolang hij mij goed behandeld blijft ik terug komen.*

Er werken hier ook stagiairs. Wat is uw mening hieromtrent? Bent u ooit al bij hun langs geweest?

*Ja, ik heb daar geen problemen mee. Ik vind het wel tof dat mijn dokter dat doet. Die mensen moet ook eens kans krijgen om ervaring op te doen.*

Dus u zou er geen problemen mee hebben?

*Nee, mijn dokter vraagt het ook altijd en dat vind ik wel fijn. Stel dat ik iets heb wat ik aan niemand anders kan vertellen dan zal hij daar wel tijd voor maken. Hij stelt mij de stagiairs ook vaak voor en vind ik ook wel belangrijk.*

Zijn er dan misschien nog andere opmerkingen?

*Ik vind de rust die hij uitstraalt geweldig. En ik krijg ook soms boekentips. Dat is iets extra. Ik vind dat echt fantastisch. Ook vind het ook wel fijn dat hij af en toe naar de kinderen vraagt.*

En zij kwamen ook naar hier?

*Ja, vroeger wel. Ze wonen nu wat verder weg. Maar als er iets ernstig is, komen ze toch wel terug naar hier.*

#### Interview 15 – vrouw volwassen

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Een positieve ervaring is dat ik mij altijd goed voel bij de dokter. Ze kent mij persoonlijk en gaat daar ook op in. Ze weet ook wat ik doe. Ze kent mijn achtergrond en mijn familie. En daar speelt ze soms op in. Niet dat ze namen noemt maar ze weet wat mijn beroep is en wat ik zou doen om bepaalde zaken te vermijden. Dat vind ik wel fijn en positief. Dus daarom dat ik ook altijd bij haar ben blijven terugkomen. Ik ken haar van jongs af aan. Ik heb haar zien studeren en zich hier vestigen. En dat vormt vertrouwen. Het vertrouwen dat ik in mijn dokter heb, vind ik heel positief. En dat zet u aan om zonder angsten naar hier te komen.*

Dus daar is ze goed in, in u gerust te stellen? Het is niet zo dat u zenuwachtig bent als u naar hier moet komen?

*Nee, ik ben altijd heel relaxed hier. Als mens kan ik haar ook heel goed waarderen en dat vind ik een heel positief punt. Ik bedoel als je iemand niet vertrouwt of niet weet te waarderen als mens dan lukt het niet. Dan gaat het niet. Dan is het moeilijk om bij een dokter te komen vind ik.*

Dus ze past zich goed aan aan u? Ze kent u goed?

*Ja, maar het is niet zo dat ze mij echt PERSOONLIJK kent. Het is niet zo dat ze tot bij ons thuis komt. Dat bedoel ik niet. Maar ze weet wie ik ben en ze weet welk beroep ik doe. Ze weet ook dat ik altijd voor de volle 100% achter mijn beroep heb gestaan. Dan zegt ze soms wel dat ik even moet rusten en eens aan mijzelf moet denken.*

Dus ze komt niet te familiair over?

*Nee, dat niet. Ze is heel professioneel.*

Zijn er dan misschien nog bepaalde zaken die zij extra zou kunnen doen om u nog meer tevreden te stellen?

*Ik zou het niet direct weten. Als ik hier ben geweest dan ben ik altijd heel tevreden en relaxed. Ik ben altijd relaxed als ik kom maar nog meer relaxed als ik naar huis ga. Omdat als ik een vraag heb, weet zij daar ook altijd op te antwoorden. Dat zijn soms medische vragen maar ook soms psychische vragen. En zij probeert daar ook altijd een antwoord op te geven. En dat lukt haar ook altijd. Ik kom nog al regelmatig naar hier. En als ik dan kom, voel ik mij op voorhand heel blij. Maar als ik hier geweest ben dan voel ik mij nog blijer. Dan weet ik ook altijd weer iets meer.*

En zij staat ook altijd open voor uw vragen?

*Ja, zeker.*

Wat is uw mening omtrent de privacy? Heeft u het gevoel dat alles goed binnen de muren blijft?

*Dat denk ik wel. Er worden hier inderdaad nooit namen genoemd. Ik praat nooit met namen eigenlijk en zij ook niet. En ook wat er gebeurt houdt zij ook goed voor zich. Dat is heel fijn en dat waardeer ik ook. En daar sta ik ook op. Ik zou het niet fijn vinden als een dokter begint te praten over iemand anders. Want dan weet ik ook dat hij misschien over mij praat tegen anderen.*

Je verwacht het eigenlijk ook dat hij niks verder vertelt.

*Ja, ik verwacht ook dat hij de wet van de privacy respecteert.*

Ze werken hier ook met stagiairs. Bent u daar ooit al geweest?

*Bij die wat nu aanwezig zijn ben ik nog niet geweest. Ik ben wel bij de vorige stagiair eens op bezoek geweest vorig jaar. En ik moet zeggen dat dat een heel fijne was. Dat werd ook verwacht van die dokter dat ze hier zou blijven die is uiteindelijk terug gegaan naar Nederland. En daar heeft ze zich zelfstandig of bij een andere dienst gevestigd. Ik weet het niet zeker. Die werkte ook fijn. Ik had er ook vertrouwen in. En dat zij onder de vleugels van mijn vaste huisarts werkte, was ook wel fijn. En als er dan iets was wat ze niet zeker wist (één keer is dat voorgekomen) dan heeft ze de telefoon gepakt en gebeld naar mijn vaste dokter. Het ging over een voorschrift. Ze heeft haar dan gevraagd of het goed was om dit voor te schrijven en hoe groot de dosering moest zijn elke dag. Als er dan iets is, zijn er altijd het eerste jaar toch, is er nog altijd de vaste huisarts die over*

*hun waakt. Het kan altijd eens zijn dat ze iets niet zeker weten. Dan is het wel fijn dat ze onder de vleugels werken van meer ervaren huisartsen.*

Dus u heeft er geen bezwaar mee als u een stagiair voor u krijgt?

*Nee, helemaal niet. Je weet toch dat die een dosis kennis hebben. Dus die komen hier niet zonder ook maar van iets te weten. Je weet dat zij ook dokters zijn.*

Dus u heeft er ook vertrouwen in?

*Ja, zeker en vast.*

Gaat u ook altijd naar dezelfde dokter? Heeft u altijd liefst hetzelfde gezicht?

*Ik heb een vaste dokter hier maar zoals ik al zei ben ik al bij anderen hier geweest. Mijn vaste dokter is vaak nogal druk bezet. En toen waren er een paar voorvallen waar ik echt een dokter nodig had maar zij niet beschikbaar was. Ik moest medicatie hebben en moest geholpen worden. En toen zij niet beschikbaar was, dacht ik bij mezelf dat ik zo lang moest wachten. Ik had gebeld toen naar om te kijken of ze vrij was. Die aan het secretariaat hebben toen gezegd dat als ik ziek was, ik geholpen moest worden. Ik zat op mijn werk toen. Ze hebben mij toen naar iemand anders verwezen waarmee ik akkoord was. En dan ben ik een paar keer bij iemand anders geweest. Het liefste heb ik hetzelfde gezicht maar als het ernstig is of je hebt medicatie nodig dan ben je blij dat je iemand hebt. Als ik bijvoorbeeld voor een griep of een keel ontsteking komt dan maakt het mij al minder uit. Dat zijn dingen die iedere dokter goed zou moeten kennen. Dat zijn zaken waarmee elke dokter u meer mee zou moeten kunnen helpen zonder achtergrond informatie over u te hebben. Iedereen kan u helpen op zo'n gebied vind ik.*

Maar als zij beschikbaar is, zou u voor haar kiezen?

*Ja.*

Bent u altijd naar deze dokterspraktijk gekomen?

*Nee, vroeger ging ik naar iemand anders. Het was ook een vrouwelijke dokter. Ik opteer altijd voor een vrouw als dokter. Ik vind dat fijn. Hoe dat komt weet ik niet meer maar toen ik jong was verkoos ik altijd een vrouw als huisarts. Toen is mijn vorige dokter gestopt omwille van gezondheidsredenen. Zij woonde een paar kilometer verder op. Zij is toen aan het ministerie gaan werken. Ik heb toen een andere dokter moeten zoeken. Toen ik voor mijn huidige dokter koos, was zij nog zelfstandig bezig. En toen is zij in de groepspraktijk hier begonnen en ben ik gewoon mee overgeschakeld. En eigenlijk vind ik dat niet slecht. Andere dokters kunnen ook altijd in uw dossier kijken, moest er iets zijn.*

Dus de communicatie tussen de artsen hier verloopt vlot?

*Ja. En dat vind ik positief. Als je vroeger niet bij de ene dokter terecht kon dan moest je naar een andere die concurrent was. En die wist dan niet genoeg. Tegen nu zijn het collega's.*

U bent niet gewisseld van uw vorige dokter omdat u niet meer tevreden bent. Als u uw huidige dokter moest vergelijken met haar op welke vlakken verschillen ze dan?

*Mijn huidige dokter is meer jovialer. Ze is meer opgewekt en positief ingesteld. Mijn andere dokter stond ook met haar twee voeten op de grond. Als dat voorgaande niet gebeurt was ging ik daar waarschijnlijk nog naartoe. Daarbij is zij ook moeder en huisvrouw en weet zij wat een vrouw allemaal te verduren heeft 's morgens of door de dag.*

Ze hebben allebei hun sterke kanten dus?

*Ja.*

Als u nu hier naar buiten wandelt, heeft u dan een goed gevoel? Bent u blij dat u langs geweest bent?

*Ja, ik ben heel blij. Ik kijk er ook nooit tegen op om naar hier te komen. Ook bijvoorbeeld als ik naar de tandarts moet gaan. Ik ga graag naar de tandarts. Maar nu gaat die ook stoppen en dat*

*vind ik wel een probleem. Het is probleem is dat er tegenwoordig zo weinig tandartsen zijn. En het schijnt dat hij zijn praktijk niet kan over geven. En dit vind ik wel erg. Dat betekent dat ik veel verder weg naar een tandarts zal moeten gaan. Ze hadden hem zelfs gevraagd om in een groepspraktijk te gaan werken. Maar hij was bijna met pensioen dus daar heeft hij op gepast. Hij had hier zijn klanten. Hij zei ook dat er praktisch geen tandartsen bij komen dus zal ik verder moeten gaan zoeken naar ene.*

Dan zal u wat verder moeten rijden.

*Ja, ik gaan nu naar ene in OpglabEEK.*

En u bent tevreden van hem?

*Ja, anders ging ik er ook niet. Ik bedoel een tandarts was iets waar ik als kind heel erg tegen op zag. Ik kwam ook ooit zo'n periode. Als je toen als kind daar voor zo'n heel grote mens staat met zo'n grote spuit en allerlei apparatuur voel je je toch wat op je ongemak. Die mensen toen waren zo koel. Dat was zo'n grote stijve man wiens blik niet veranderde. Het was niet echt kind vriendelijk.*

Dat was toen dus nog wat van de oude stempel?

*Ja, dat was echt nog van de oude stempel. Als je toen daar als kind moest wachten in de wachtzaal was je toch vaak zenuwachtig. Dan moest je de woensdag namiddag na school naar de tandarts. Maar de dokters vroeger waren ook dikwijls van die mensen waarbij je zo'n minder goed gevoel hebt. Vroeger waren het ook meestal mannen. Nu komt de dokter gewoon in zijn hemdje werken. Nu zien ze veel kind vriendelijker uit.*

Dus ze zijn nu veel toegankelijker?

*Ja, ze zijn toegankelijker en open. Vroeger was dat allemaal niet.*

Ze werken hier ook met een balie. Heeft u liever om via de balie te werken of maakt u liever uw afspraak rechtstreeks met de dokter zelf?

*Ik kom regelmatig langs en dan maak ik een afspraak met de dokter zelf. Als ik bijvoorbeeld eens tussen door ziek wordt dan bel ik naar de balie. Dan is er altijd een secretaresse die dan mijn afspraak noteert. Soms krijg ik ook de dokter als de secretaresses er niet zijn. Maar als ik een probleem heb kan je het altijd uitleggen tegen hen. Als er dan iets is dat de dokter moet regelen dan verbinden ze u wel altijd door. Als ik ook bijvoorbeeld uitlagen kreeg over het bloed trekken. Dan moet ik ook altijd bellen. En dan verbinden ze mij ook altijd heel goed door.*

En dat gebeurt vlot?

*Ja. En als de dokter in gesprek is, zeggen ze gewoon dat ik een kwartier later mag terug bellen.*

Vind u het erg om te wachten in de wachtkamer?

*Het gebeurt wel eens dat ik soms moet wachten. Maar ik zeg altijd dat de dokter daar bezig is met zorg te verstrekken. Als ik nu tien minuten moet wachten is dat niet erg. Vorige keer heb ik drie kwartiers moeten wachten. Dan is misschien wat lang maar ik denk altijd zo dat er wel een reden achter zit waarom het uitloopt. Ik denk dat zij werkt met een systeem van 10 minuten per patiënt. En het kan al eens dat het bij mij uitloopt. En dan heb ik ook graag dat ze mij helpen. De dokter heeft ook niet voorzien dat het zou uitlopen. Er komen mensen met onbekende problemen en zij kan niet weten hoe lang het zou duren. Ik ben ook graag geholpen.*

Dus u bent van mening dat als u in de plaats daar zat u ook graag de tijd zou hebben?

*De meeste onderzoeken zijn op 10 minuten gedaan. Zij werkt met 10 minuten. De dokter van mijn man werkt met 12,5 minuten. Dus hij heeft er 4 a 5 per uur en zij 6. Dus dat is een verschil. Op 10 minuten heb je meestal gedaan wat je moet doen. En als het wat uitloopt dan is het zo. En als ik dan wat moet wachten dan is het zo. Dat vind ik maar niet iedereen denkt zo. Bijvoorbeeld mijn man zou zeggen afspraak is afspraak en op dat uur moet ik binnen.*

Hij is dan al wat moeilijker op dat vlak?



*Ja, dan kom ik thuis en ben ik wat laat terug van de dokter. Waarop hij dan zegt afspraak is afspraak. Ik heb daar minder problemen mee.*

Doet u ook altijd alles wat de dokter u zegt? Bijvoorbeeld als het gaat over het nemen van medicatie?

*Ja, ik volg altijd haar raad op. Ik vertrouw haar en doe ook wat zij zegt. Ik probeer het op te volgen. En als ik dan terug kom na een bepaalde tijd vraagt zij ook altijd er naar en dan geef ook feedback. Dat is ook de bedoeling. Zij geven u de raad om te genezen en daar kom ik ook voor.*

Hoe heeft zij uw vertrouwen gewonnen?

*Zij heeft mijn vertrouwen gewonnen door haar persoon. Ze straalt dat een beetje uit. Ik denk dat alle dokters dat wel hebben maar dat moet je een beetje uitstralen. Ook door haar kennis en kunde voel je goed aan dat ze haar vak kent. Daarbij spelen ook haar zijn en haar kennis een rol. Haar kunde, manier van werken en haar onderzoeken spelen ook mee. Voor iemand zoals ik die vroeger altijd onrustig was, zorgt zij ervoor dat ik op mijn gemak ben. Ze stelt mij gerust, maar ook haar zijn en haar vertrouwen. Ze straalt dat uit.*

Praat u vaak over uw dokter met andere mensen?

*Niet veel eigenlijk. Het kan al eens zijn dat mensen vragen waar ik naar de dokter ga en dan zeg ik waar maar voor de rest niet veel eigenlijk. Ik zou er wel meer over praten maar zij heeft patiënten genoeg. Vroeger had je wel eens dat de dokter het graag het dat je over hem praatte zodat hij zo meer patiënten zou krijgen. Maar zij heeft meer dan genoeg patiënten.*

En merkt u dat als patiënt dat de dokter veel werk heeft? Weegt dat wat door?

*Nee, dat niet. Ze zegt altijd dat als zij er niet moest zijn ik altijd terecht kan bij de anderen. Alle dokter kunnen in mijn dossier kijken. Volgende week gaat ze op verlof. Dan moet ik hopelijk niet komen maar ik weet wel dat er altijd andere dokters gereed staan om mij te helpen. Dat is ook een beetje de bedoeling van zo'n praktijk.*

Zijn er dan misschien nog andere opmerkingen of kenmerken die u nog te binnen vallen?

*De verzorging en het onthaal zijn goed. Er was hier ook eens een nieuwe dokter waarvan ik tegen mijn vaste huisdokter zei dat deze toch nog niet zo goed was. Zij vroeg dan waarom. Als ik haar moest vergelijken met u dan. Als zij uit haar praktijk komt kijkt ze nog niet eens naar u. Andere dokters hier zeggen altijd iets op u ook al bent u niet hun patiënt.*

Dus het sociale aspect?

*Ja, het is nu wel niet de bedoeling dat je altijd met een glimlach tot achter de oren rond wandelt, maar een goeiendag mag wel. Je moet toch eens naar de mensen kijken.*

Interview 16 – Vrouw (3<sup>de</sup> leeftijd)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Ik heb geen negatieve ervaringen met mijn huisarts. Ik ben heel tevreden. En ik heb ze al heel lang. Ik ben nu al 10 jaar lang patiënt bij haar. Je wisselt ook niet zo maar van huisarts.*

Dus zolang u tevreden bent blijft u naar hier komen?

*Ja.*

En wat zorgt ervoor dat u zo tevreden bent over uw huisarts? Wat doet zij?

*De persoonlijke band die je hebt met je huisarts. Tegenwoordig is persoonlijkheid er toch minder. Ze duwen gewoon op een knop en iedereen weet alles. En als ik nu naar een andere arts hier gaan die weten toch alles.*

Heeft u daar bezwaar op?

*Nee, helemaal niet. Dat mag ook. Ze hebben toch ook beroepsgeheim.*

Gaat u soms naar andere dokters hier aangezien u weet dat ze allemaal goed aan uw dossier kunnen?

*Nee, ik ga alleen naar mijn vaste huisarts. Als ze er niet is dan wacht ik tot ze terug beschikbaar.*

En waarom?

*Omdat ik haar meer vertrouw.*

Dus u vindt het niet erg om te wachten tot ze terug beschikbaar is?

*Nee, ik heb twee dagen geleden gebeld of ze beschikbaar is en heb dan vandaag mijn afspraak gehad. Ik woon gewoon hier tegenover. Dan stel ik het gewoon uit tot ze beschikbaar is. Volgende week gaat ze met verlof dus zorg ik ervoor dat ik deze week ben langs geweest omdat ik voorschriften nodig heb voor medicatie. Ik heb het volste vertrouwen in haar.*

Hoe heeft ze uw vertrouwen gewonnen? U heeft ooit haar voor de eerste keer moeten bezoeken.

*Ik had een andere arts. En dat was de zoon van een vriendin. En toen deze praktijk hier gekomen is, ben ik gewoon naar hier gekomen omdat het veel dichterbij was.*

Dus de ligging was veel beter?

*Ja, het was veel praktischer.*

Heeft zij ook misschien wat zwakke puntjes?

*Dat kan ik eigenlijk niet zeggen. Ik heb nooit vaak een dokter nodig gehad. Alleen over een jaar terug heb ik een operatie gehad. En dan ben ik twee maanden aan zee geweest. En dan belde ik met haar. En zei vroeg hoe het met mij was. En dan gaf ik haar mijn gegevens.*

Daar staat ze ook voor open dat u haar belt?

*Ja, dat heeft ze heel erg gewaardeerd.*

Antwoord ze ook altijd op al uw vragen?

*Ja, ik vind haar de ideale huisarts.*

Vind u ze beter dan uw vorige?

*Dat kan ik niet zeggen. Ik wordt nu wat ouder en dan kan het al eens dat je wat vaker moet komen bijvoorbeeld voor de hartslag of voor de longen. Nu was het toch meer dan 2 maanden geleden.*

Heeft u als patiënt liever dat ze wat meer de tijd neemt voor u om wat meer uitleg te geven en dergelijke of heeft u het liever dat het snel gaat?

*Ja, veel tijd hebben ze niet. Ze hebben maar een beperkte tijd voor u ingepland.*

Het kan toch zijn dat het uitloopt?

*Dat kan maar het gebeurt niet veel.*

Heeft u dan persoonlijk liever dat hij wat extra tijd neemt voor u?

*Ja, ze geven de uitleg die nodig is en meer geven ze ook niet.*

En dat is voldoende voor u?

*Ja, wij kunnen ook niet eeuwig hier blijven. We kunnen hier geen uren zitten.*

Voelt u zich ook altijd goed op uw gemak als u hier bent?

*Ja. Het is een heel aangenaam persoon.*

Dus het is niet dat u er tegen op ziet om naar hier te komen?

*Nee. Als ik kan dan kom ik. Als ik niet kan dan bel ik gewoon. Het is maar de eerste keer dat ik afbel omdat mijn dochter afkomt. Ik kan mij ook niet opjagen. Al heb ik nog 2 uur op voorhand en ik weet dat ik naar de dokter moet en mijn kinderen komen af dan kan dat niet voor mij. Dat is onmogelijk.*

Daar staan ze ook open voor?

*Ja, ik had de afspraak gemaakt. Vandaag was ik een uur te laat. Ik moet nog maar de weg oversteken en ik ben toch te laat.*

Heeft u een goed gevoel als u hier naar buiten gaat?

*Ja, nu heb ik een waslijst waarmee ik naar de apotheker kan. Het was nodig. Ik moest mijn voorschriften hebben en dan maakt zij die.*

Hier werken ze met een balie. Had u dit ook bij uw vorige dokter?

*Dat weet ik al niet meer. Dat is al zo lang geleden. Toen was dat niet geloof ik.*

Vind u dat ze vriendelijk en beleefd zijn.

*Ja, ze zijn heel beleefd.*

Verloopt het telefoneren met hun vlot?

*Ja, ze zijn heel correct. Ze zijn nu met twee denk ik.*

En heeft u er moeite mee om even te moeten wachten?

*Nee, vandaag was er een vrouw hier die ik nog kende van vroeger. En dan heb ik daar even een babbeltje mee geslagen. Er zijn overal wachtzalen zoals bij de post of bij de dokter. Dat zijn sociale contacten geworden waar je mensen tegenkomt die je kent en dan even mee kunt babbelen.*

Kan u er op vertrouwen dat zij haar werk goed doet?

*Ik denk dat ze heel bekwaam is. Anders was ik zo lang niet blijven komen. Ik heb ook een zoon die huisarts is in Leuven maar dat is een beetje ver.*

Zou u snel geneigd zijn te wisselen van dokter als u iemand hoort kwaad spreken over haar?

*Helemaal niet. Zolang ze mij goed behandelt blijf ik komen.*

Praat u vaak over uw dokter met anderen? Raadt u ze soms aan?

*Nee, ik vind dat iedereen zijn keuze zelf moet maken. Ik ben heel tevreden maar over anderen weet ik het niet.*

En als iemand u ernaar zou vragen?

*Dan zou ik zeggen dat ik tevreden ben over haar. Maar om te zeggen tegen anderen waar ze naar de dokter zouden moeten gaan, zijn mijn zaken niet.*

Doet u ook altijd alles van de dokter zegt? Bijvoorbeeld als het gaat over het nemen van medicatie?

*Ik zeg altijd tegen haar dat het mijne leeftijd is. Ik zeg altijd dat het aan de leeftijd ligt dat ik bijvoorbeeld moet hoesten. Maar zij wil daar niks van weten. Zij zegt dan dat ik nog goed ben. Maar de jaren beginnen toch mee te tellen vind ik. En dat vind ik wel positief van haar. Ik heb ook een vriendin die naar de dokter gaat. En die haar dokter steekt alles vaak op haar leeftijd. En zulke dingen zegt zij nooit. Ze is zowat het omgekeerde op dat vlak.*

Ze heeft een beetje een andere ingesteldheid?

*Ja.*

Ze is ook een vriendelijke en een heel sociale.

*Ja. Ze moest ooit eens hoesten waarop ik zei dat ze de bacteriën hier moest houden. Ook bij de andere dokters zeg ik dat als ze wat ziek zijn. Maar dat is allemaal voor te lachen.*

Ze zijn toch ook al heel anders dan vroeger?

*Ja, dat is zo. Maar wat ik niet waardeer van sommige dokters nu is dat ik nog altijd hun aanspreek met dokter en niet met hun voornaam. Ik zal nooit haar voornaam zeggen. Ik ken ze toch zo goed. Maar voor mij blijft ze dokter 'achternaam'.*

Dus u heeft graag dat de scheiding goed gemaakt wordt?

*Ja. Het is wel nog altijd iets persoonlijks. Het ligt gewoon aan mijn opvoeding. De jongeren van nu zijn jovialer en vrijpostiger. Het generatieverschil is dan wel te zien.*

Zijn er misschien nog andere opmerkingen?

*Nee, niet direct.*

#### Interview 17 – Vrouw en man (wat ouder)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Ja, dat kan ik wel over mijn vorige dokter. Die was eerst heel goed maar de laatste jaren was hij wat minder. Je kwam aan en hij vroeg wat je had. Hij keek dat dan na, begon dan gewoon te schrijven en je kon gaan. En dat vond ik iets minder.*

Dus dat hij niet veel tijd nam?

*Of hij geen tijd had of kon nemen weet ik niet.*

En dat is hier beter?

*Ja, ik vind dat toch. Hier krijg je veel meer uitleg.  
Zijn er ook zwakke punten aan deze dokterspraktijk?*

*Meestal moet ik altijd voor hetzelfde naar hier komen hetzij voor de bloeddruk hetzij voor de longen.*

Dus ze nemen hier minder tijd als het over hetzelfde gaat?

*Het was dit keer niet hetzelfde. Het is eigenlijk altijd een klein beetje anders ook al kwam het door hetzelfde. En dan nog heb ik graag dat ze wat meer de tijd nemen. Het is voor de gezondheid.*

Dus ze doen het wel beter? Ze hebben wel een gelijkaardig probleem hier maar in veel kleinere maten?

*Ja, bij deze dokter krijg ik veel meer uitleg. Ze sturen mij ook goed verder als dat nodig is. En dat vind ik daar wel goed aan.*

En dat vormt een rede waarom u steeds naar hier blijft komen?

*Ja, het draait nog altijd om de gezondheid van de mens.*

Dus zolang u hier goed behandeld wordt, is dat goed voor u? Dan zou u niet snel wisselen van dokter?

*Nee.*

Geven ze ook voldoende uitleg? Antwoorden ze altijd op uw vragen?

*Ja, als ze het kunnen dan antwoorden ze altijd en dan geven ze ook uitleg. En als ik het vraag dan geven ze die uitleg ook.*

En nemen ze daar ook het initiatief voor om het u uit te leggen of verwachten ze van u dat u er naar vraagt?

*Soms doet hij het zelf en soms moet ik het vragen. Maar dat vind ik niet zo erg want ze kunnen ook niet aan alles denken.*

*Ze werken hier ook met een computersysteem waarin je kan zien wanneer iemand vrij is en wanneer niet. Hier moet je dan ook afspraken mee maken. En als je soms iets dringend nodig hebt, kan het zijn dat de dokters niet beschikbaar zijn. Soms is het ook een gok bij wie je terecht komt als uw vaste dokter niet beschikbaar is. Dan kom je bij één van de collega's terecht maar daar is de vertrouwensband minder aanwezig. (man)*

*Ja, ik ga ook liever naar één en dezelfde dokter. En als hij niet beschikbaar is dan maar een andere.*

Vind u het erg als u uw vaste dokter niet voor u krijgt?

*Ja, in zekere zin wel. Ik heb liever mijn eigen dokter. Ik ben daar aan gewend. Hij weet meer. Die andere doen het ook goed maar die kennen u toch iets minder goed.*

Dus ook al kunnen ze aan uw dossier verkiest u toch uw vaste huisarts aangezien hij u beter kent?

*Ja.*

Hoe heeft uw dokter uw vertrouwen gewonnen aangezien u hem verkiest en altijd naar hem wilt gaan? Wat doet hij dan meer?

*Ja, ik heb hem leren kennen via een familielid van hem die wij heel goed kenden. En die heeft tegen ons gezegd dat hij een hele goede dokter is. En daarom ben ik ook gekomen. Iedereen moet dat eerst zelf ondervinden of ene goed is of niet.*

Dus u heeft eigenlijk de raad van iemand opgevolgd?

*Ja, en zo ben ik dan zelf te weten gekomen of hij goed was of niet. En dan heb ik zelf besloten terug te komen. Het was nog altijd zijn mening daarover en daarom dat ik het eerst eens moest uitproberen om het zeker te weten.*

En nu dat u tevreden bent over uw dokter raadt u hem soms aan aan anderen?

*Ja, ik praat er wel niet zo veel over. Soms praat ik met mijn man hier. En ik heb al tegen mijn dochter gezegd dat hij een hele goede is. Want ik vind die beter als die van haar.*

Voelt u zich altijd goed op uw gemak hier bij de dokter?

*Ja.*

Is hij goed in staat u gerust te stellen?

*Ja.*

Dus het is niet dat u er tegen op ziet om naar de dokter te gaan?

*Ja, soms wel als ik te veel moet gaan op korte tijd.*

Het kan zijn dat u soms moet wachten. Vind u het erg om even in de wachtkamer te wachten?

*Dat valt nog mee. Zolang het niet te lang is, is het goed.*

Ze werken hier met een balie. Hadden ze dat ook bij uw vorige dokter?

*Nee.*

Vind u het fijner om via een balie te werken of staat u liever rechtstreeks in contact met uw arts?

*Ik vind het wel gemakkelijker als je zelf met de dokter kunt afspreken. Dan ben je meer op uw gemak. Ik heb een paar keer een hartinfarct gehad en om dan via de balie te moeten werken om hem te bereiken vind ik niet zo leuk dan. Anders kan je hem rechtstreeks een vraag stellen. Hij kan u dan rechtstreeks geruststellen en wat meer uitleg geven.*

Maar met de balie zal het wel wat makkelijker zijn. Hij wordt bijvoorbeeld al minder vaak gestoord als u bij hem binnen bent.

*Dat vind ik wel.*

Zijn ze vriendelijk en beleefd aan de balie?

*Ja. Als je bijvoorbeeld alleen maar een briefje nodig hebt, kan je dat volledig regelen via de balie. Je hoeft het dan maar gewoon te komen afhalen. En dat vind ik wel positief.*

*Ik vind alleen de afspraken maken via de computer een klein beetje een nadeel. Ik moet altijd kijken op de lijst wanneer hij vrij is. En dat is niet zo fijn als je hem dringend nodig hebt. En als je bijvoorbeeld de dokter dringend nodig hebt en hij is niet vrij krijg je een andere toegewezen. En ik heb dan liever mijn vaste dokter. (man)*

Dus dat is een klein beetje een nadeel?

*Ja, want je moet al een computer hebben of naar hier komen of bellen. (man)*

*En bijvoorbeeld ook als de kinderen naar school moeten gaan en ze hebben een briefje nodig. Als ze ziek zijn en ze moeten een papiertje hebben dan moet je dringend naar de dokter gaan.*

*Als het volzet is dan moet je weer de kijken naar de volgende dagen. En het kan zijn dat het soms maar blijft uitgesteld worden. Je hebt dan een doktersbewijs nodig voor de school en je kan maar geen afspraak vast krijgen. Dat is soms wel vervelend. (man)*

Komt u alleen naar deze dokterspraktijk?

*Voor sommige gevallen ga ik naar een andere arts. Maar dat is meestal als ze mij hier verder sturen. Dan gaat het om een specialist.*

Zijn jullie snel geneigd om te wisselen?

*Nee, helemaal niet. Ik heb liefst dezelfde dokter die u goed of toch zeker een beetje kent.*

Als u iemand rondom u slecht hoort praten over de dokter zou u zich daardoor laten beïnvloeden?

*Nee. Zolang de dokter goed is voor mij blijf ik terugkomen. Ze kunnen zeggen wat ze willen. Als ik die goed vind, is dat voor mij goed.*

Doet u ook altijd alles wat de dokter u zegt? En als het bijvoorbeeld gaat om medicatie waaronder antibiotica?

*Ik ben niet iemand die graag pillen slikt. Maar hij weet dat ook.*

En hij houdt daar rekening mee?

*Ja, en als het moet heb ik liever dat het pillen zijn en geen bruistabletten zoals dafalgan. Ik moet het dan gewoon kunnen doorslikken. En als ik dat vraag dan krijg ik dat wel.*

Zijn er nog opmerkingen?

*Nee. Over het algemeen zijn we heel content.*

Interview 18 – vrouw (3<sup>de</sup> leeftijd)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Dat was wel in Nederland. Ik had trombose maar geen enkele dokter in Nederland had dat gezien.*

Ten opzichte van Nederland doen ze dat hier beter?

*Dat weet ik niet. Want zij hier weten nu dat ik trombose heb. Het heeft mij toen mijn lever gekost en veel pijn gedaan.*

Bent u meer tevreden van de dokters hier?

*Ja, altijd.*

U heeft nu voor deze dokterspraktijk gekozen. Waarom komt u altijd terug naar hier? Wat maakt hem zo speciaal.

*Hij is echt een leuke man. Hij is heel vriendelijk*

Heeft u als patiënt liever dat de dokter wat meer tijd neemt voor u en wat meer uitleg geeft of dat het snel gaat?

*Nee, ik vraag hem toch altijd om uitleg als ik iets niet begrijp.*

En hij staat daar voor open?

*Ja.*

Zijn er ook nog zwaktes?

*Ja, altijd het lange wachten. Dat kan beter.*

U verwacht dat u onmiddellijk binnen kan aangezien u een afspraak heeft?

*Ja, toch wel een beetje.*

Bent u al bij de dokter binnen geweest vandaag?

*Nee, ik moet weer wachten.*

Vind u dat dan zo erg?

*Ik vind het gewoon zonder van de tijd.*

Wat is uw mening over de wachtkamer? Is deze goed uitgerust? Zitten de stoelen goed?

*Ja, daar heb geen problemen mee.*

Voelt u zich altijd op uw gemak bij de dokter?

*Ja.*

Dus u bent nooit zenuwachtig als u uw dokter bezoekt?

*Nee.*

Kunt u er goed op vertrouwen dat hij zijn werk goed doet?

*Ja. Ik moet toch altijd alleen maar voor bloed te laten trekken langs gaan.*

U moet nu naar de dokter gaan maar is er ook een deel van u dat wel wilt naar de dokter gaan?

*Nee, ik moet. Ik heb niet graag als hij met de naald afkomt. Maar dat heeft niks met hem te maken. Ik heb gewoon een afkeer van naalden.*

Dus als u bijvoorbeeld niet voor een spuit moet komen dan kijkt u er naders naar?

*Sputten probeer ik te vermijden. Alles wat met naalden is wil ik zo liefst mogelijk vermijden.*

Maar als u bijvoorbeeld iets dat een naald inhoudt moet ondergaan, voelt u zich dan meer op uw gemak als hij dat doet?

*Ja. Hij weet dat ik dat niet graag heb en pakt het daardoor ook anders aan.*

Wat is uw mening omtrent de privacy? Heeft u het gevoel dat alles binnen de muren blijft.

*Ja, ik ben zeker dat alles binnen de muren blijft. Ze hebben namelijk beroepsgeheim.*

Gaat u altijd naar dezelfde dokter hier?

*Ja, ik heb altijd dezelfde.*

En als hij niet beschikbaar is?

*Alleen als het iets dringend is ga ik naar een andere.*

Vind u het dan erg als hij niet beschikbaar is?

*Toch wel ja.*

En hoe komt dat?

*Nee, hij kent mij precies. Hij weet dat als de spuit moet uitkomen dat hij dat voorzichtig moet aanpakken.*

En als u nu naar buiten wandelt, heeft u dan een goed gevoel? Bent u blij dat u langs geweest bent?

*Ja, maar ik ben niet blij als de naald boven is gekomen. Het doet ook wel alles goed.*

Hier werken ze met een balie. Wat is uw mening hierover?

*Daar heb ik niet over te zeuren.*

Werkten ze ook met een balie bij uw vorige dokter in Nederland?

*Ja. Die was voor 25 jaar mijn huisarts.*

Het zal ook wel makkelijker zijn voor de artsen. Dan moeten ze bijvoorbeeld al minder vaak de telefoon opnemen als u er bent.

*Ja, maar daar heb ik niet zo veel moeilijk mee. Ik kan hem ook altijd bellen als het nodig is.*

En daar staat hij open voor?



*Ja. Als ik vragen heb antwoord hij daar altijd op.*

Doet u altijd alles wat de dokter u zegt, bijvoorbeeld als het gaat om het nemen van medicatie?

*Nee. Normaal pak ik het wel, maar ik heb helemaal niet graag antibiotica en dat zeg ik hem ook. Ik pak het liefst zo weinig mogelijk pillen.*

Daar heeft hij ook begrip voor? Zoekt hij dan naar een andere oplossing?

*Ja. Maar als het echt moet dan neem ik het wel.*

Dus daar heeft u goed vertrouwen in?

*Ja. Zeker.*

Praat u veel over uw dokter met anderen? Zou u hem aanraden?

*Ik zou hem aanraden. Maar ik praat er wel niet zo veel over. Alleen als iemand het mij zou vragen.*

U komt altijd terug naar deze dokter en u vertrouwt hem. Wat heeft u gedaan om uw vertrouwen te winnen?

*Ik heb toch wel meningsverschillen met hem gehad omtrent bijvoorbeeld pillen. Ik kan ook altijd met hem praten en dat vind ik wel belangrijk. Ik heb niet graag naalden en neem niet graag pillen en hij weet dat en pakt het daarom ook anders aan. Als het moet neem ik de pillen wel.*

Dus het ligt niet aan hem? Het is meer iets persoonlijks?

*Nee, het ligt niet aan hem. Ik heb gewoon een afkeur van antibiotica. Ik gebruik liefst zo weinig mogelijk. Als ik hoofdpijn heb ga ik gewoon even liggen in plaats van even een pilletje te nemen.*

Zou u snel wisselen van dokter?

*Nee.*

Zou u zich laten beïnvloeden door een ander?

*Nee, het interesseert mij niet wat anderen zeggen. Hij is goed met mij. En ik ben goed met hem.*

Zijn er dan nog misschien nog andere opmerkingen?

*Ja, dat ik altijd lang moet wachten. Ik vind het gewoon verloren tijd maar ik neem het erbij.*

#### Interview 19 – Vrouw (volwassenen)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Ik heb eens een negatieve ervaring gehad. Ik zat toen op dat moment er echt door. En ik had nood aan rust. En het was zo ver dat ik mij bijna had laten opnemen in een ziekenhuis. En ik ga naar mijn arts waar ik al jaren naartoe ga en die lacht dat gewoon weg.*

En dat was hier?

*Ja, dat was hier. En ik was daardoor wel gekwetst. En toen had ik iets van laat ze maar. Nu ik kon dat wel in perspectief zetten omdat ik de dokter heel goed kende sinds jaren. Ik wist de denkpatronen van de dokter. Maar op dat moment voelde ik mij alleen. Ik vond het misplaats. Het was waarschijnlijk zeker niet zo bedoeld. Dat was toch wel een negatieve ervaring die ik toch wel*

*onthoud. Het was wel al lang geleden. Het is zo'n 2 jaar geleden. Maar dat is toch iets wat je bijhoud. Bij een volgend geval denk je daar wel vaak aan terug.*

Dus daar had ze u teleurgesteld?

*Ja, een beetje wel.*

Maar u komt nog altijd naar hier.

*Ik kom nog altijd naar hier maar dat ik komt, zoals ik al zei, dat ik het wel in een bepaald perspectief kan plaatsen. Omdat ik die persoon al heel goed ken, aangezien ik er al jaren naartoe ga.*

Dan heeft hij ook zijn positieve kanten?

*Als je eender welk beroep uitoefent (dat ervaar ik zelf ook) dan is er een deel dat bepaald wordt door de opleiding. Dan heb je ook nog het andere deel bepaald door het eigen karakter en hoe de persoon zelf in het leven staat. En daar moet je toch een beetje een tussenfase creëren. Maar je zult ook als dokter en verpleegster je dag eens anders zien. Ik denk dat dat een beetje menselijk is. En dat moet je toch een beetje laten bezinken. En dan kan je dat wel in perspectief zetten.*

En wat vind u dan bijvoorbeeld belangrijk in een dokter?

*Dat hij luistert is toch wel heel belangrijk. Je moet je op je gemak voelen bij hem. En dat is bij de ene meer als de andere. Je hebt hier het geluk dat ze allemaal samen werken. Je kent ze allemaal na al die jaren. Je hebt toch altijd het gevoel hier dat die ene mij wel kan helpen. En natuurlijk als uw hoofdarts er niet is, heb je nog altijd een arts die voor jou op de tweede plaats komt. Maar dat is ook logisch. Maar uiteindelijk wordt je goed opgevangen. Dossier kennis hier vind ik heel positief. Want in tijden van drukte is het soms moeilijk voor de artsen. Wij willen dat ze flexibel zijn. We willen niet wachten. Ik heb een echtgenoot die zelfstandig is. die wilt gewoon niet wachten. Hij heeft een afspraak en wilt dan ook binnen. Ik zeg hem dan dat hij toch ook wil dat ze wat meer tijd nemen voor hem. Maar zo lopen er meer rond als kippen zonder kop. Dat komt omdat iedereen druk en gestresseerd is maar de artsen ook. En laat ons eerlijk zijn het zijn ook maar mensen.*

Maar u vind het niet erg om naar één van de andere artsen hier te moeten gaan?

*Nee, maar als het ernstig is dan heb je liever je vaste huisarts.*

Dus dan heeft u liever iemand waarin u toch dat extra beetje meer vertrouwen heeft?

*Voilà. Het is niet zozeer alleen extra vertrouwen maar ook dat hij meer weet. Mart op zich vind ik het geen probleem. Want over de jaren heen ben ik assertiever geworden. Ik kan mij voorstellen dat er mensen zijn die dat niet hebben. Iedereen is verschillend.*

Vind u het erg om hier te wachten in de wachtkamer ook al bent u hier op afspraak?

*Nee, ik vind dat niet erg. Want op het moment dat ik ergens een afspraak maak, bijvoorbeeld in het ziekenhuis, dan ga ik met de instelling. Dit is nu waar ik mee bezig ben en ik moet er rekening mee houden dat het soms kan uitlopen. Ik kan ook echt in de wachtkamer tot rust komen en als ik dan mensen tegen kom die ik dan ken dan heb ik vlug de neiging om een babbeltje te doen als ze dat willen. Dat kan ik ook doen met die aan de balie als ze de tijd hebben. Dan vraag ik hun soms wel of het druk was of zo of zij vragen mij hoe mijn dag was.*

Dus ze zijn vriendelijk en beleefd?

*Ja, de ene is al wat vlotter dan de ander maar toch zijn ze allebei heel lief en gediensig. Ik mag er echt niet over klagen.*

Hier werken ze ook met een balie. Hadden ze dat ook bij uw vorige dokter?

*Ik ben van Genk afkomstig. Ik denk dat er daar geen balie was.*

Vind u dat fijner om via de receptie te werken of staat u liever rechtstreeks in contact met de dokter?

*Nee, ik vind dat het hier heel goed werkt. Als ik nu eens echt nood heb aan rechtstreeks contact met de dokter zal dat ook wel geprobeerd worden als de dokter beschikbaar is. Want de dokters moeten constant wat doen. Ik vind dat alles heel goed wordt opgevangen.*

En zijn er nog andere zwakke puntjes, afziend van dat eerste voorval?

*Dat eerste voorval was wel meer subjectief. Dus daar moet je de dokters niet mee gaan lastig vallen. Maar op zich zijn er geen zwakke puntjes.*

Zijn er ook nog zaken die hij extra kan doen?

*Nee, op dat gebied ben ik heel content.*

Heeft u liever als patiënt dat de dokter meer de tijd neemt voor u of dat het snel gaat?

*Nee, ik vind dat het heel goed gaat. Als ik dokter was zou ik ook een onderscheid maken tussen het komen van de patiënten. Meestal weet je al wat er scheelt en kan je zeggen waarvoor je komt. Of de meeste mensen dat nakijken of intikken, weet ik niet. Dan tik ik gewoon mijn naam en tijd. Soms zeg ik dat het voor een bloed afname is omdat ik mij er bewust van ben dat zij het heel druk hebben. Maar ik mij voorstellen dat er veel mensen zijn die er totaal niet bij stil staan. Ik heb er al wat meer begrip mee. Ik ben er van overtuigt dat er een heel groot percent van de patiënten het anders ziet.*

Ervaart u soms dat de dokters veel werk hebben?

*Nee, daar heb ik toch geen last van. Je ziet natuurlijk ook dat ze soms moe zijn na bijvoorbeeld een griep epidemie. Je kan de vraag misschien beter zo stellen of je als patiënt minder goed behandeld wordt dan. En het antwoord daarop is nee. En dan gaan die er nog door en blijven ze bezig. Die indruk heb ik toch.*

Praat u vaak over u dokter met anderen?

*Nee, niet echt. Binnen mijn kennis kring zit dat ook wel binnen dezelfde lijn. Ik praat er niet echt veel over eigenlijk. Als je er blijft gaan toont dat al aan dat je content bent naar anderen toe. Ik ben toch van principe dat als ik meer content ben ik wel naar andere wegen zal zoeken.*

Vertrouwt u de dokter goed?

*Ja.*

En hoe heeft hij u vertrouwen gewonnen?

*Door omstandigheden en die dingen die gezegd kunnen worden. Dat je ook eens je hart kunt luchten. Dat als je buiten het patiënt dokter verhaal elkaar tegen komt het toch aangenaam is. Het vertrouwen is toch wel heel groot.*

U zegt dat u hem soms buiten de dokters praktijk tegen komt. Als u hier naartoe komt is hij dan soms niet te familiair? Blijft hij professioneel?

*Ja, in mijn geval vind ik dat die scheiding goed verloopt. We respecteren elkaar daarin. Daar heb ik echt geen klagen over.*

Doet u ook altijd alles wat de dokter u zegt? Hij zit het bijvoorbeeld omtrent medicatie en antibiotica?

*Nee, wij zullen al meer vragen naar onze antibiotica. Waarom geven ze dat niet meer? Ik moet het altijd uitzieken maar ik heb daar geen tijd voor. Je moet maar eens proberen te praten met andere mensen hierover. Die willen dat niet horen. De dokters willen ons altijd laten uitzieken. Maar dat willen wij niet horen want we moeten morgen gaan werken. Dat gaat niet meer dat uitzieken. Het is zo. Bekijk u als student.*

Ja, ik zou ook niet graag thuis blijven en alle lessen missen.

*Ja, we kunnen het ons tegenwoordig zo moeilijk permitteren. En dan zegt een regering of overheid dat het niet meer gaat met antibiotica of dat het niet meer mag. Ik als dokter zou zeggen daar gaan we weer. Nu moeten weer dit en dat gaan vinden. En dan moet je als dokter toch stevig in je schoenen staan.*

Dus ze hebben daar toch begrip voor, de dokters, als het gaat over uitzieken?

*Ik denk dat de patiënt veel moeilijker is daarin dan een dokter. Je hoort dat overal. Ik krijg niks en moet het uitzieken. En ik ben toch weer moeten terug gaan. Zo praten de mensen dan. Het heeft weer niet geholpen. Ze stellen zich natuurlijk ook niet de vraag van zo zijn wij mensen. Maar zo ben ik soms ook hoor. Dan zeggen ze ook tegen mij dat ik moet rusten. Maar wie gaat er dan de was doen, strijken, eten maken, ... Ik denk dat het een maatschappelijk iets is. Iets van tegenwoordig. Nee, alles moet terwijl gebeuren. Het is zo dat er minder antibiotica wordt uitgegeven. De grenzen zijn bereikt natuurlijk. En wij moeten ons daar wat aan aanpassen. Maar ik ondervind daar geen leed van.*

En zijn er voor de rest nog enkele opmerkingen?

*Nee. Ik ben over het algemeen heel content. Ik kom hier graag. Ik ken eigenlijk alle dokters. Ik ben overal al eens geweest. Dus ik heb bij mij hoofdarts ook gezegd. Ik voelde mij er meer ambetant mee dat als ik niet naar haar kon gaan dat zij misschien het gevoel had van. Maar ik doe het omdat haar agenda vol staat. En het is dan toch de bedoeling dat als zij niet vrij is dat ik dan voor iets kleins (bijvoorbeeld een verkoudheid of bloedafname) naar een andere ga. Eigenlijk zou elke dokter bekwaam moeten zijn om uw bloed te trekken. Als je echt met iets zit dan heb je wel liever je vaste dokter. En dan kijk je wel eens wanneer zij vrij is. En ik heb nu zelfs een stagiair gehad. Ik vond die heel goed en dat zeg ik ook tegen haar. Vorig jaar was hier ook een jongen en iedereen was daar fan van. Je moet mensen ook een kans geven.*

#### Interview 20 – Man (wat ouder)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Als ik kom voor ernstige zaken dan neemt hij daar altijd de tijd voor. En dat vind ik aangenaam.*

En in minder ernstige gevallen? Heeft u dan ook graag dat de dokter wat meer de tijd neemt?

*Ik heb tot nu toe geen klachten hierover. Ik ben altijd naar hier gekomen. Voor hem ging ik naar zijn vader.*

En wat doet de zoon nu speciaal voor u zodat u telkens terug naar hem komt?

*Bij mijn vrouw was er een kwaadaardig gezwel gevormd. En dat is altijd goed opgevolgd geweest.*

Kan u er altijd op vertrouwen dat hij de goede diagnoses stelt?

*Ja, we zijn ook verbonden met een andere professor in Genk en Hasselt. En die heeft ons vertelt dat de huisdokter goed op de hoogte was van alles en dat dat niet vaak voorkwam bij de collega's. Dus daar voelen we ons goed bij.*

Dus het is niet dat u zenuwachtig bent als u hem bezoekt?

*Nee, dat is ook niet de bedoeling.*

Zijn er ook nog zwakke punten aan uw dokter?

*Ik zou eigenlijk niks negatiefs kunnen zeggen. Misschien dat we soms wat langer moeten wachten. Maar andere mensen hebben ook problemen en moeten ook uitgebreid aan bod kunnen komen.*

Dus u vind het niet zo erg om te moeten wachten ook al komt u op afspraak?

*Nu kom ik bijvoorbeeld voor mijn afspraak om kwart voor 10 en het is nu 10 uur. Maar ik heb daar geen problemen mee. Als het geen vijf uren zijn is het helemaal geen probleem.*

Zijn er ook nog zaken die hij extra kan doen voor u?

*Ik zou niet direct iets weten. We hebben helemaal geen klachten.*

Antwoord hij ook altijd op uw vragen als u iets stelt?

*Ja, in principe wel.*

En hij doet dat ook snel?

*Ja.*

Neemt hij ook het initiatief om uitleg te geven?

*Ja, hij is altijd alert voor zulke zaken. En hij legt dat ook altijd goed uit aan de hand van documentatie.*

Ze werken hier ook met een balie. Hadden ze dat ook bij de balie?

*Nee, vroeger was dat gewoon bij hem thuis. Nu is dat veranderd. Het is moderner geworden. Ik vind dit systeem beter aangezien de wachttijden veel minder geworden zijn. Vroeger zat je bij hem in de wachtzaal en het kon zijn dat er 7 of soms zelfs meer mensen nog voor u zijn.*

Gaat u ook soms naar de andere artsen hier?

*Nee, ik heb daar nog nooit gebruik van gemaakt. Ik plan altijd mijn afspraken als de dokter zelf hier is. En als hij op vakantie is dan zou het al heel erg moeten zijn eer ik naar een andere ga. Het moet dan al heel erg zijn.*

Dan zou u daar niet veel problemen mee hebben?

*Nee.*

Maar als hij hier is dan verkiest u hem?

*Juist. Ik heb ook niks tegen de anderen, maar je gaat toch het liefst naar uw eigen dokter. Ik ken hem ook al goed over de jaren heen.*

Wat is uw mening omtrent de privacy? Heeft u het gevoel dat alles goed binnen de muren blijft?

*Ja, dat gevoel heb ik toch wel.*

En zijn de dokters ook vriendelijk en beleefd?

*Ik kan daar eigenlijk niks negatiefs over zeggen.*

En van de balie vind u dat ook?

*Ja, de dienst vind ik goed.  
En als het slecht is zijn er genoeg dokters om naartoe te gaan.*

En zou u snel geneigd zijn om te wisselen van dokter?

*Nee, eigenlijk niet. Die hebben uw dossier en alles. Want ik denk dat als je bij wijze van spreken iedere dag wisselt van dokter dat dat toch niet goed is. Het is een kwestie van opvolging. Misschien ben ik verkeerd daar in. Je kunt beter bij iemand zijn die u door de jaren heen goed kent.*

Praat u veel over uw dokter met anderen? Raadt u hem soms aan?

*Mijn hele familie komt al naar hier. Ik zeg wel al eens dat ik bij de dokter ben geweest maar ik zeg wel niet voor wat.*

Bent u altijd blij als u naar de dokter geweest bent? Heeft u een goed gevoel als u hier naar buiten wandelt?

*Ja, ik wel niet zo snel. Maar als ik kom ben ik toch wel blij dat ik geweest ben.*

Doet u ook altijd alles wat de dokter u zegt? Neemt u alle medicatie die hij u voorschrijft?

*Ja, dat doe ik. Ik vind dat als de dokter u voorschrijft en dat het nodig is dat je het moet nemen.*

Dus daar heeft u vertrouwen in?

*Ja.*

En hoe heeft de dokter uw vertrouwen gewonnen over de jaren heen?

*Vroeger kwamen we bij de vader en zijn we geleidelijk aan gewisseld. En zo is het vertrouwen gegroeid. Hij heeft het werk van zijn vader goed voortgezet en we zijn altijd tevreden geweest over hem.*

Zijn er nog opmerkingen die u wilt geven?

*Nee.*

#### Interview 21 – Vrouw (jongvolwassen)

---

Kan u mij over een positieve of negatieve ervaring vertellen die u al gehad heeft bij een bezoekje aan de dokter? Misschien iets waarvan u zei dat was wel fijn dat hij dat deed of dit was wat minder.

*Nee, tot nu toe (ik kom altijd bij dezelfde) heb alleen maar goede dingen meegemaakt en nooit iets slecht. En als ik bij hem geweest ben, voel ik mij altijd beter de volgende ochtend. Dan ben ik gewoon genezen. Tot nu toe heb ik nog niks slecht meegemaakt.*

Dus tot nu toe bent u heel tevreden. Wat doet hij dan speciaal voor u om u tevreden te stellen? Waarom komt u specifiek naar hem?

*Waarom dat ik bij hem kom? Dat is omdat het ook de huisarts is van mijn ouders en via hen ben ik dan ook naar hier gekomen. Zo heb ik hem ook leren kennen. En van kinds af aan ben ik dus al naar hier gekomen. Het is gewoon zo dat ik van kleins af aan al naar hem ging. Mijn ouders hebben mij altijd naar hem gebracht. Nu woon ik alleen en kom ik nog altijd bij hem. Mij maakt het niet uit. Nu was hij afwezig en was ik iets later. Toen hebben ze aan de balie mij een andere dokter toegewezen. En daar had ik geen problemen mee. Want in principe maakt het niet echt uit welke dokter u de antibiotica voorschrijft die ik moet krijgen. Dat ik mij ten minste terug fit voel. Ik voel mij nu futloos. Dus het is toch wel belangrijk dat ik mijn medicijnen heb. Het is niet zo dat ik die echt graag heb maar het is de gewoonte eigenlijk.*

Dus je blijft naar hem toegaan zolang hij goed voor u is en omdat je het al gewoon bent van toen je klein was?

*Ja, en hij is ook nog erg zorgzaam wat wel een extraatje is. Sommige dokters zijn heel rechtuit. Hoe moet ik het uitleggen? Ze komen niet echt streng over meer eerder ruw. Ik wil geen namen geven maar sommige dokters zijn gewoon ruw wat blijkt uit mijn vorige ervaringen. En een dokter moet met zijn patiënt erg zorgzaam zijn. Ik moet mij goed voelen bij hem en daarom kom ik ook naar hem toe. Anders was ik niet gekomen. Ik bedoel met zorgzaam niet dat hij medelijden moet hebben maar dat hij begripvol is en niet ruw overkomt. Dus eigenlijk dat hij overkomt als een meer normale mens.*

Zijn er dan nog zwakke puntje aan hem?

*Nee, hij is gewoon perfect. Hij is gewoon heel goed. Hij is top. Ik ben mij nu wel zorgen aan het maken omdat ik direct naar een dokter moet gaan die ik nog niet ken. En ik vraag mij af of dat wel een goede is. De mevrouw aan de balie heeft dan gezegd dat er alleen maar goede dokters zijn hier. Maar ik ben het gewoon om altijd bij mijn vaste dokter te gaan.*

Dus je vind het niet zo erg om een andere dokter voor te krijgen?

*Nee.*

Maar als hij er is verkies je hem?

*Ja, dat wel.*

Zijn er nog zaken die hij extra kan doen?

*Nee, dat hoeft niet.*

Heeft u als patiënt liever dat de dokter wat meer de tijd pakt en uitleg geeft of dat het snel gaat?

*Ik heb het liever dat als de dokter mij vraagt wat ik gedaan heb of wat ik gegeten heb. Eigenlijk dat hij mij wat vragen stelt om te kijken waar het eventueel is mis gegaan. Dat ik dus mijn uitleg kan doen. Sommige mensen luisteren niet eens. Die kijken onmiddellijk in uw mond, schrijven u dan direct de medicijnen voor en klaar. Maar mijn dokter praat eerst wat en vraagt mij dingen. Ik doe dan mijn uitleg en dan kijkt hij pas in mijn oor of mond. Als ik mij bijvoorbeeld heel futloos voel dan vraag ik ook aan hem of hij mij een spuitje geeft zodat ik niet 2 a 3 dagen moet wachten op antibiotica. En dan geeft hij mij ook een spuitje zodat ik mij fit kan voelen. En dat vind ik heel fijn. Extra zaken hoeven allemaal niet. Het is al meer dan voldoende wat hij doe voor mij.*

Dus hij neemt goed het initiatief om uitleg te geven en dingen te vragen?

*Ja, ik bijvoorbeeld heb een ziekte genaamd astma bronchitis. En telkens als hij mij ziet in de wachtzaal dan weet hij al meteen waar ik voor kom en dergelijke. Hij kent mij zo goed. Hij is mij zo gewoon. Hij moet toch altijd wel controleren maar kan toch door te horen naar mijn hoest meteen weten hoe ernstig het is. Omdat ik altijd bij hem ga en dat hij mij ondertussen al kent. Dat vind ik wel een speciaal punt dat hij mij goed kent. Dat is anders als ik bij een vreemde dokter ga die mij niet kent. Dan moet ik helemaal van het begin af mij uitleg doen over welke ziektes ik heb en dergelijke. Daarom kies ik ook altijd voor dezelfde. Maar het kan altijd wel eens dat ik een andere dokter voor krijg. Dat maakt eigenlijk in principe niet uit.*

Dus verloopt het goed vlot als u bij hem binnen bent aangezien hij goed weet wat je hebt?

*Ja, hij weet wat ik heb. En dan zegt hij (ik rook zelf) dat ik minder moet roken. En hij weet meteen wat ik heb. Het kan ook iets anders zijn maar hij controleert mij altijd. Hij weet ook welke ziekte ik heb. Hij kent zijn patiënten en daarom moet ik niet altijd alles opnieuw uit te leggen. Maar toch vraag hij toch (buiten over ziekte die ik heb ) zaken over andere dingen. Dan luistert hij. Hij kijkt alle dingen na.*

Heeft u een goed gevoel als u hier naar buiten wandelt? Bent u blij dat u bij hem langs geweest bent?

*Dan heb ik altijd een goed gevoel. Dan ga ik mijn medicijnen halen en dan heb ik een goed gevoel dat ik morgen mij weer genezen ben. Dat heb ik altijd gehad tot nu toe. Als ik naar hier kom en de dokter geeft mij medicijnen mee dan ben ik de volgende dag terug fit en genezen. Misschien niet helemaal maar dan voel ik mij toch beter en terug blij. Mijn tantes en anderen hebben allemaal een andere huisarts. Maar zij zijn niet zo vaak genezen de volgende dag. Ik zeg dan altijd tegen hun dat ze naar mijn dokter moeten komen. Die luister naar mij en komen dan hier. Ze zijn dan onmiddellijk tevreden. Had je het maar vroeger gezegd, zeggen ze dan was ik al langer geweest.*

Dus praat regelmatig over uw dokter?

*Ja, als ik ziek geweest ben en mijn kennissen hebben geen goede dokter. Bijvoorbeeld als bij die bepaalde dokter ga dan steekt hij het vaak gewoon op liefdesverdriet of iets dergelijks. Die zegt dan dat je moet gaan fitnessen en je moet dit of dat doen. Maar dat zegt mijn vaste dokter niet. Die luistert gewoon en die schrijft goede medicijnen voor. Maar de kennissen van mij gaan naar*

*een andere dokter en die genezen niet zo snel. Maar als ze dan naar mijn dokter komen dan zijn ze meteen genezen. Dan bedanken ze mij altijd dat ik hem heb voorgesteld. Ze zijn dan ook echt tevreden.*

Doet u dan ook altijd wat de dokter u zegt als het gaat over medicatie?

*Ja, ik neem ze ook altijd. Ik neem ze altijd helemaal uit. Stel dat ik weer ziek ben en het is weer hetzelfde dan lees ik wel eens wat er op de verpakking staat van de antibiotica. En daar staat op dat ik het niet mag innemen zonder dat ik goedkeuring heb van de dokter. En daar ben ik een beetje bang van. Misschien gaat er iets verkeerd gebeuren. Misschien wordt ik nog zieker. En dan neem ik die soms niet in.*

Maar over het algemeen heeft u veel vertrouwen in de medicatie die hij voorschrijft?

*Ja, zeker.*

Ze werken hier ook met een balie. Wat is uw mening over de balie? Vind u het fijn om te werken via een balie?

*Ik vind het heel fijn. Ik ken wel andere dokters maar daar heb ik altijd via het internet of de telefoon contact moeten opnemen. Die hadden daar geen secretariaat. Hier vind ik dat fijn. Ik bel altijd en wordt dan altijd goed geholpen. Ze plannen mij meteen een afspraak. Als het niet gaat, tonen ze mij meteen de mogelijkheden. Ze vragen ook nooit waarom of waarvoor ik een afspraak maak. Dat zou ik vervelend vinden als ze dat zouden vragen. Want dat is eigenlijk privé maar ze stellen meteen een uur voor en dat vind ik heel fijn. Die mevrouw is altijd heel vriendelijk en dan heb je ook een goed gevoel. Omdat ik weet dat ik ga genezen en omdat iedereen hier goed geholpen wordt, vind ik het hier heel fijn. Ik heb eigenlijk niks slecht te zeggen.*

En zou u snel geneigd zijn te wisselen van dokter?

*Nee, helemaal niet. Alleen ik ga binnenkort verhuizen en dat is redelijk ver van hier. En ik vind dat wel vervelend. Ik weet nog niet wat ik dan ga doen met mijn huisarts. Ik maak mij daar wat om zorgen. Maar dat komt ook wel goed. Het zal wel een hele aanpassing zijn.*

Zijn er nog andere opmerkingen die u wil geven?

*Nee, niet echt.*





## Auteursrechtelijke overeenkomst

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

**De oorzaken en gevolgen van klanttevredenheid met medische dienstverlening <br />**

Richting: **master in de toegepaste economische wetenschappen: handelsingenieur-marketing**

Jaar: **2015**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Niet tegenstaand deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt behoud ik als auteur het recht om de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij te reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

Ik bevestig dat de eindverhandeling mijn origineel werk is, en dat ik het recht heb om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. Ik verklaar tevens dat de eindverhandeling, naar mijn weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

Ik verklaar tevens dat ik voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen heb verkregen zodat ik deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal mij als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze overeenkomst.

Voor akkoord,

**Rassel, Ken**

Datum: **21/08/2015**