



Clëntenraad LRJG – Resultaten online enquête 2025

CONCLUSIES

- **Een ruime meerderheid (69%) van de cliënten is (zeer) positief.**
Wel ligt de algehele indruk iets lager dan in 2023 en 2024 (77%).
 - Cliënten zijn bovengemiddeld positief over de locaties Parkwijk (88%), Rijnvliet (86%) en Leidsche Rijn Centrum (79%). De verschillen met 2024 zijn minimaal.
 - Locatie Terwijde laat een stijgende lijn zien: meer cliënten zijn (zeer) positief: 67% versus 58% in 2024. Een apotheek in Terwijde wordt nog steeds nadrukkelijk gemist.
 - De algehele indruk van cliënten van de locaties Vleuterweide (58%) en Veldhuizen (56%) ligt substantieel lager dan een jaar geleden. Bij Vleuterweide zijn veel deelnemers ontevreden, omdat ze geen vaste huisarts meer hebben. In Veldhuizen ergeren cliënten zich aan de slechte bereikbaarheid en de gesloten balie.
- **Slechts een derde van de cliënten, die er ervaring mee hebben, heeft een (zeer) positieve indruk van de nieuwe manier van werken.**
 - Bij zowel Vleuterweide als Veldhuizen heeft een meerderheid een (zeer) negatieve indruk. Over het algemeen wordt de nieuwe manier van werken als zeer cliëntonvriendelijk ervaren. Werkenden ervaren het maken van een afspraak als schier onmogelijk.
 - Locatie Rijnvliet is wat betreft de indruk van de nieuwe manier van werken de uitzondering op de regel. Veel cliënten hebben geen of weinig ervaring met de vorige manier van werken en zien vooralsnog meer voordelen dan nadelen.

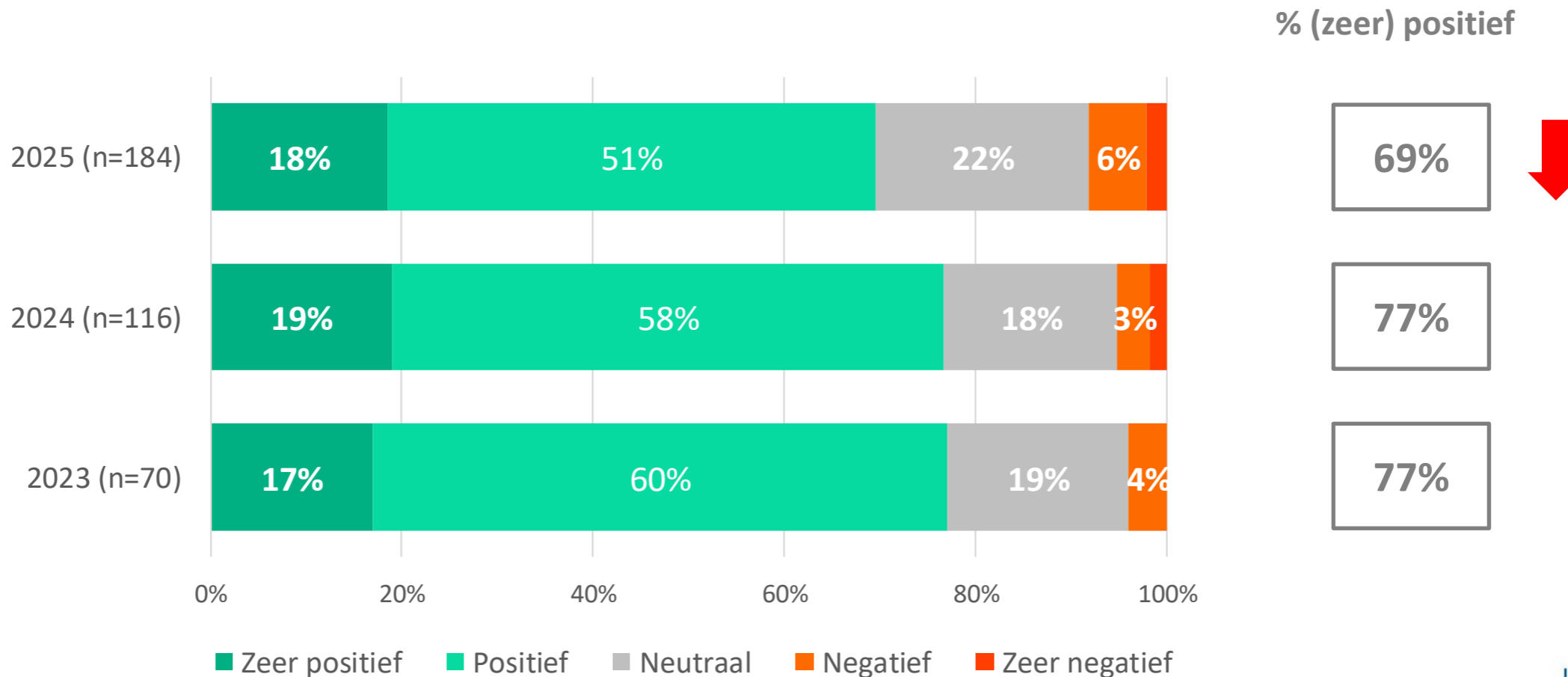
***“Eenmaal bij een arts,
geen klachten....”***

***De weg ernaar toe is lastig,
de drempels zijn hoog.”***

AANBEVELINGEN

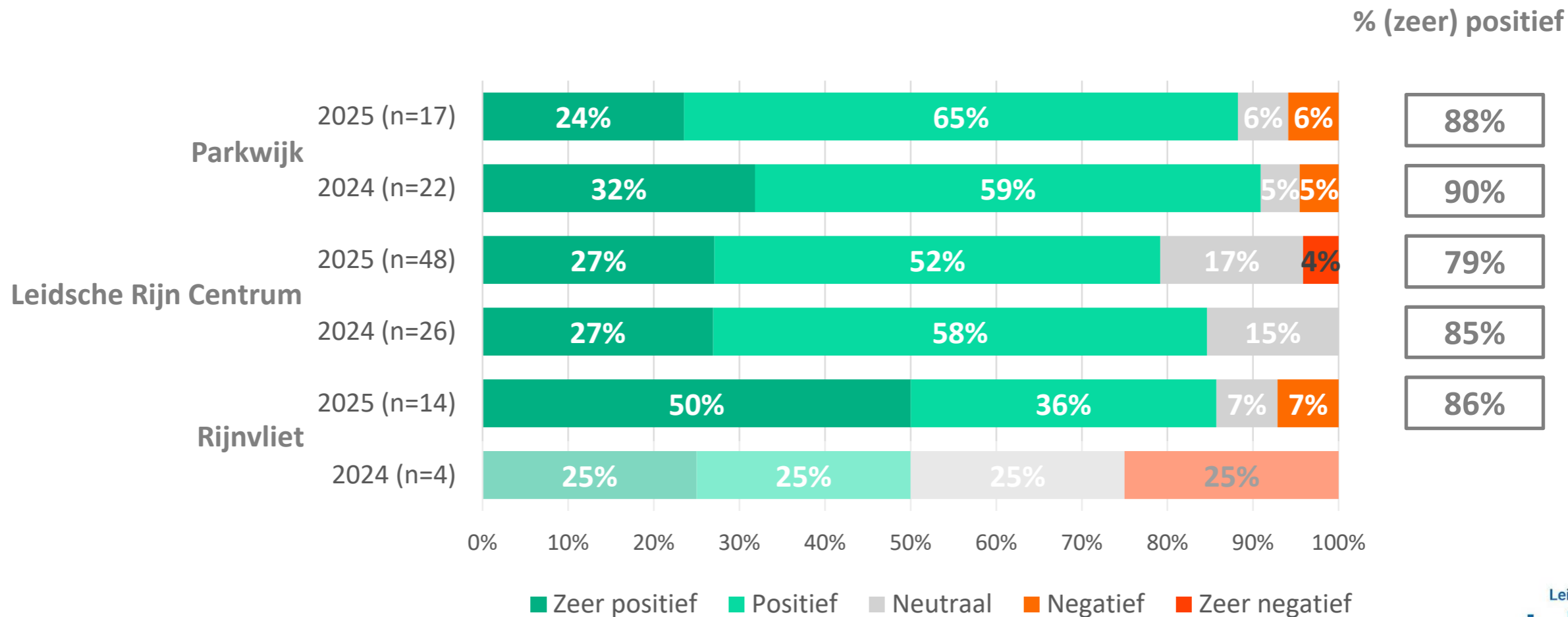
- **Maak het maken van een afspraak cliëntvriendelijker, o.a. rekening houdend met werkende cliënten.**
 - Biedt de mogelijkheid om een afspraak te plannen voor een andere dag.
 - Maak het in het nieuwe cliënten-portaal mogelijk om online een afspraak in te plannen.
- **Stel op iedere locatie de balie tenminste één dagdeel per werkdag open.**
- **Zorg ervoor dat iedere cliënt weet wie zijn of haar vaste huisarts (combinatie) is.**

Een ruime meerderheid (69%) van de cliënten is (zeer) positief.
Wel ligt de algehele indruk iets lager dan de voorgaande twee jaren.



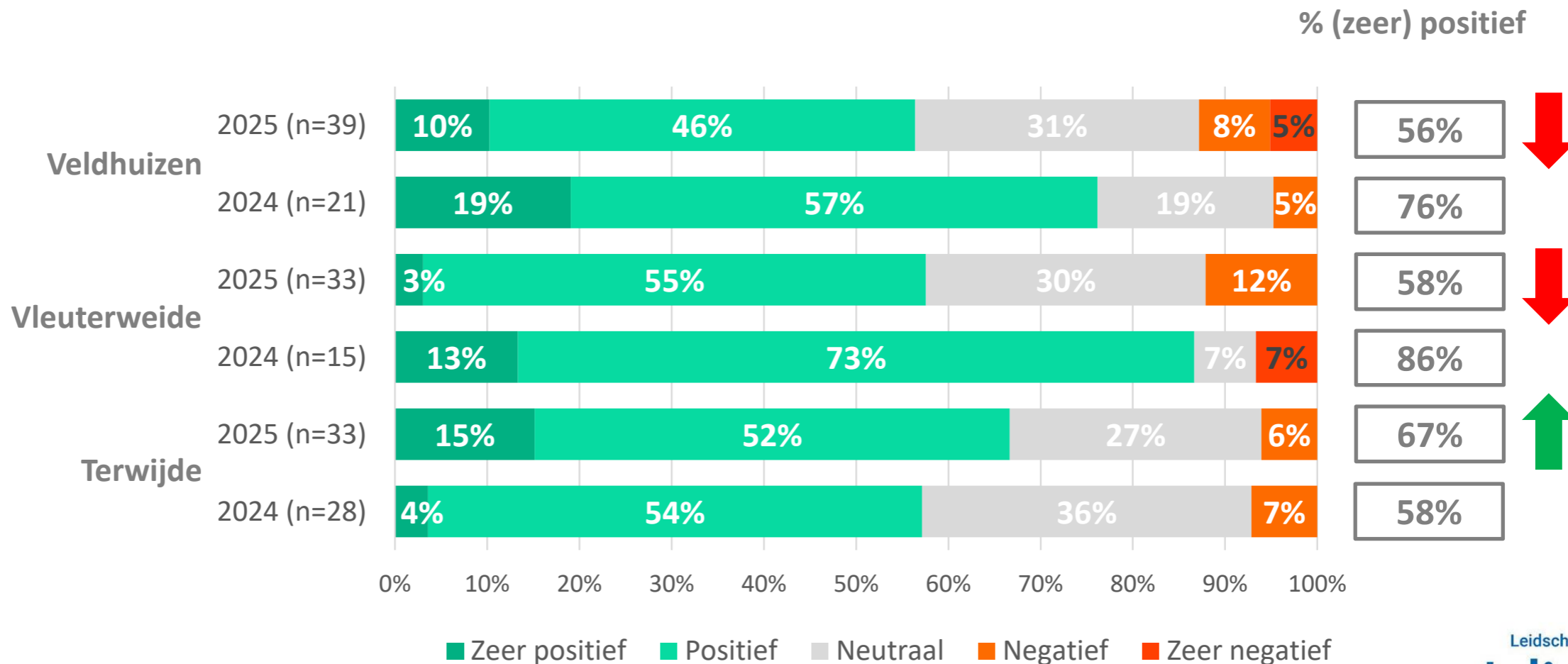
Vraag: Wat is uw algehele indruk van locatie [NAAM LOCATIE] van LRJG?

Cliënten zijn bovengemiddeld positief over de locaties Parkwijk, Leidsche Rijn Centrum en Rijnvliet. De verschillen met 2024 zijn minimaal.



Vraag: Wat is uw algehele indruk van locatie [NAAM LOCATIE] van LRJG?

De algehele indruk van cliënten van de locaties Veldhuizen en Vleuterweide ligt substantieel lager dan een jaar geleden. Locatie Terwijde laat een stijgende lijn zien.



Vraag: Wat is uw algehele indruk van locatie [NAAM LOCATIE] van LRJG?

Pluspunten

"Prettige sfeer, beperkte wachttijden, vriendelijke medewerkers, deskundige medici."

"Goed bereikbaar telefonisch. Vriendelijke mensen, artsen, Saltro, mondhygieniste, balie medewerkers."

"Het is naar mijn idee een ruime praktijk met veel huisartsen en duo partners waar een goede samenwerking is met de apotheek."

"Goed toegankelijk en vaak de eigen huisarts."

"Ik ben blij met de nieuwe wijze van werken. Een hele verbetering lijkt het op papier. Ben benieuwd of de praktijk eveneens zal uitwijzen dat het een verbetering is."

Verbeterpunten

"Vaak niet met de "eigen" huisarts kunnen afspreken. Krijg dan een arts in opleiding of een specialistisch opgeleide assistent die dan toch weer met jouw eigen arts eerst moet overleggen."

"Ook door de duo banen en frequente wijgingen van huisartsen heb ik niet het idee dat de huisarts mij of mijn dossier kent."

"Dat je bij na niemand te spreken krijgt als je vragen heb."

"Telefoneren hardop wordt nog vaak gedaan in de entree ... Er wordt nooit gevraagd door de medewerkers om te herinneren aan het verbod."

Pluspunten

“Het centrum heeft een goede atmosfeer, zeer deskundig personeel en zijn bevolgen. Ze leven mee met de patiënten en ze staan voor zware taken binnen de gezondheidszorg.”

“Prettig contact met huisarts en medewerkers. Bij telefonisch contact de mogelijkheid teruggebeld te worden is prettig en efficiënt. Het voorkomt lang aan de lijn moeten blijven hangen.”

“In twee jaar tijd heb ik drie maal contact gehad. Met diverse disciplines. Altijd vriendelijk efficiënt. Wat meer kan ik mij wensen? Fantastisch.”

“Fijne en vriendelijke medewerkers, voel me goed geholpen en serieus genomen. Kan snel terecht in geval van urgente situaties.”

“Bereikbaarheid, zorgprocessen lopen goed. Dit in tegenstelling tot enkele jaren geleden.”

Verbeterpunten

“Ik woon nu ruim twee jaar in Leidsche Rijn, maar ik weet nog altijd niet wie mijn huisarts is. Gelukkig heb ik tot dusver geen nodig gehad. Maar op de documentatie van apotheek en ziekenhuis staat steeds een andere naam. Ik zou graag wat meer duidelijkheid en consistentie op prijs stellen.”

“1. Erg jammer dat artsen de resultaten van een bloedonderzoek en dergelijke niet standaard laten printen en geven. Artsen vertellen mondeling het een en ander maar het is beter voor het onthouden van zoveel informatie als het op papier verstrekt wordt. 2. De ruimte in de apotheek is zeer beperkt én sommige patiënten doen er extreem lang over om het een en ander te bespreken terwijl er meer wachtenden zijn. Jammer dat de medewerkers onvoldoende alert hier op zijn.”

“Bij inleveren urine ivm UWI moet aan de balie een formulier ingevuld worden. Dat voelt niet prettig als er iemand achter je staat.”

“Patiënten worden zoveel mogelijk "buiten de deur gehouden" door ze in eerste instantie standaard naar [Thuisarts.nl](https://www.thuisarts.nl) te verwijzen. Als je dan als patiënt toch een afspraak probeert te maken, volgt een kruisverhoor door de assistente, waarbij je als patiënt zo veel mogelijk ontmoedigd wordt om langs te mogen komen. Om die reden maak ik al bijna een jaar meer geen afspraak met mijn huisarts en hoop ik er, wat mijn gezondheid betreft, maar het beste van.”

“Het scherm in de wachtkamer toont nooit de juiste wachttijden bij de artsen. Het lijkt wel of het altijd hetzelfde is.”

Pluspunten

“Professionele huisartsen, goed luisterend, goed contact makend.”

“Voel me serieus genomen. Specialisatie voor dermatologie aanwezig.”

“Twee keer contact gehad en beide keren zeer efficiënt geholpen. Zeer toegankelijk arts en adequate hulp. Ook plezierige assistentie. En duidelijke emails voor hoe de zorg in de vakantie wordt geleverd.”

Verbeterpunten

“Locatie is niet heel inspirerend en uitnodigend. Gaat vast beter zijn op de nieuwe locatie.”

“Kennis en kunde van de behandelende artsen kan beter. Soms word je als patient niet in een keer serieus genomen waardoor je dan weer terug moet komen met dezelfde klachten. Er wordt niet altijd een oplossing geboden en men wordt weggestuurd om het nog even aan te kijken. Dit roept niet veel vertrouwen in de artsen waardoor de geloofwaardigheid wordt aangetast. Hopelijk komt hier verbetering in, met name in sneller met een oplossing komen en anders door te verwijzen naar meer specialistische zorg.”

“Patient moet door veel hoepels springen om een afspraak met de huisarts te krijgen. Ergerlijk.”

Pluspunten

“De mensen die er werken zijn behulpzaam.”

“Vlakbij mijn huis, prima huisartsen en assistenten en een uitstekende apotheek.”

“De locatie is heel dicht bij mijn huis, en de steun die ik en mijn familie hebben gekregen van LRJG Veldhuizen is fenomenaal geweest.”

“Mijn huisarts is deskundig.”

“Prettige huisartsen, apotheek en bloedprikken etc ook op zelfde locatie.”

Verbeterpunten

“De cliënten balie zo snel mogelijk weer opendoen.”

“Betere bereikbaarheid, geen ellenlang programma bij een telefoongesprek om door te "worstelen". Geen triage die maar door vraagt, voordat je überhaupt een afspraak kunt maken.”

“Je kan niet meer overleggen met de baliemedewerkers. Alles moet online. Vreselijk lastig om een afspraak te maken met eigen huisarts. Terugbelverzoek om afspraak te maken pas halverwege de middag zodat je niet dezelfde dag kan komen.”

“Uitslagen worden niet altijd goed of helemaal niet doorgegeven,, pas na 3x opnieuw bellen werd uitslag pas zichtbaar.”

“Bereikbaarheid in de praktijk en aan de telefoon. Dit is een hele grote irritatie. Mogelijkheid om bij een huisarts te komen, ook al is dit een vervanger. Daarmee bedoel ik dat je niet 3 dagen hoeft te wachten totdat je eigen huisarts er weer is.”

Pluspunten

“Dichtbij, ziet er goed uit, schoon, bereikbaar, kan lopend, op de fiets en voldoende parkeerplekken voor de auto. Trap en lift, dus huisarts goed bereikbaar. Ruime wachtkamer, overzichtelijk gebouw, unilabs in pand.”

“Betrokken artsen en verpleegkundigen. Je voelt je geen nummer. Alles onder één dak.”

“Algemene vriendelijkheid, terugbelfunctie, nette opgeruimde locatie, apotheek vlakbij, positief over praktijkondersteuner (Mw van Westrhenen).”

“Lekker dicht bij huis. En zowel huisarts, tandarts, JGZ en apotheek zitten er”

Verbeterpunten

“Onpersoonlijk, ik voel me (na het weggaan van vaste huisarts) echt een nummertje slechte communicatie (na huisartswissel is nooit gecommuniceerd wie onze nieuwe is) Het duurt dagen voor je een afspraak hebt Ondoordachte overgang naar nieuw patiëntenportaal, dat niet door de apotheek gebruikt wordt. En er valt een gat van enkele weken, omdat het nieuwe nog niet operationeel is.”

“Huisartsen zijn uitstekend maar wachttijden best lang. Praktijk lijkt onderbezet. Veel begrip voor schaarste maar er lijkt (is perspectief, geen feit) continu een "triage" sfeer te hangen. IT structuur (afspraken portaal) lijkt effectief maar is het niet.”

“Na het vertrek van mevr Hollander weet ik nog steeds niet wie mijn huisarts is. Vind dat vervelend omdat ik zo geen vertrouwensband kan opbouwen met iemand, terwijl ik me toch wel in een laatste levensfase bevind.”

“Lang geen vaste huisarts gehad. Met de wijziging dat er een vaste huisarts per dag is geeft het gevoel dat ik moet wachten tot mijn eigen huisarts dienst heeft.”

“Onvriendelijke benadering via telefoon. Erg lastig om afspraak te mogen maken. Weinig persoonlijk (of eigenlijk helemaal niet persoonlijk) Wij weten niet eens wie eigenlijk onze huisarts is. We voelen ons vaak lastig en een zeur terwijl we bijna nooit met een zorgvraag komen.”

Pluspunten

"Close to home, good doctor and telephone operator, good service of laboratorium and emergency need."

"Vriendelijke mensen, artsen deskundig, open sfeer."

"Dat je alle prikken er tegelijk kan halen. Dat er een alfabetische volgorde werd gebruikt en iemand wees naar wie je toe moest om geprikt te worden."

" Team Terwijde is goed georganiseerd, regie-arts werkt perfect en snel, korte responstijd en mensen aan de telefoon worden zeer goed gecoacht door de artsen. De seniore verpleegster die de mensen na hun 65ste interviewen/volgen (jaarcontrole) doen het erg goed ! "

"Ik ben tevreden over mijn huisarts, en er wordt adequaat gereageerd op vragen in het account."

Verbeterpunten

"Dat de apotheek is gesloten Dat je soms lang moet wachten op een afspraak."

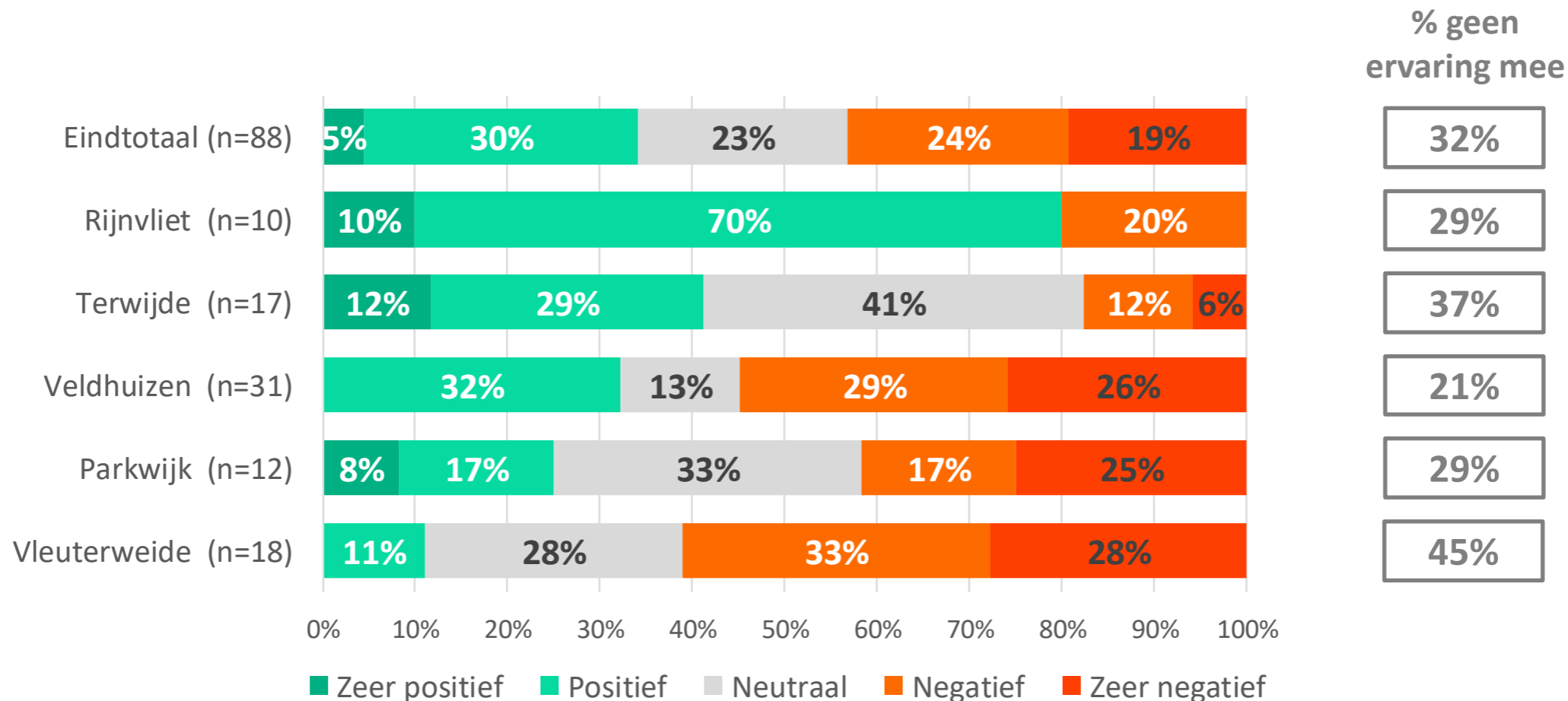
"Verloop van huisartsen. Nooit een afspraak met eigen toegewezen huisarts. Geen begrip van menopauze."

"Dat er niet altijd iemand bij de balie zit. Heb er een keer lang staan te wachten om te vragen waar ik moest zijn . Er zat niemand het was 10.50 uur. Had om 11.00 uur afspraak. Er ging een medewerker naar AH. Zij vroeg ook niet kan ik u helpen. Toen kwam de medewerkster en zei ja ik had koffiepauze."

"Te lang wachttijden mbt afspraak Eigen huisarts niet altijd aanwezig Soms arts op medische geschiedenis amnese moeten wijzen en door te nemen mbt terugkerende ontsteking ."

"Apotheek terug. Vaste medewerkers, teveel wisseling achter de balie. Vrij onpersoonlijk algeheel zeker als je uit een dorp komt. Teveel gefocust op digitale zorgverlening ik wordt er gek van. Inloggen voor alles l.p.v. bellen of fysiek contact."

Slechts een derde van de cliënten, die er ervaring mee hebben, heeft een (zeer) positieve indruk van de nieuwe manier van werken. Locatie Rijnvliet is de uitzondering op de regel. Bij zowel Vleuterweide als Veldhuizen heeft een meerderheid een (zeer) negatieve indruk.



Vraag: In de afgelopen periode heeft locatie [NAAM LOCATIE] een nieuwe manier van werken geïntroduceerd.
Hoe ervaart u deze nieuwe manier van werken?

Veel cliënten hebben geen of weinig ervaring met de vorige manier van werken en zien vooralsnog meer voor- dan nadelen.

“Effectief. Door de correcte manier van handelen is het helder dat je teruggebeld wordt en er aandacht wordt besteed aan je vraag.”

“Je kan over het algemeen dezelfde dag terecht voor een consult. Dit is heel prettig. Ik heb ervaren bij andere praktijken dat de wachttijden voor een consult 1 of 2 weken kan zijn. Dan loopt men dus rond met klachten.”

“Is praktisch. Ik krijg snel een afspraak, zelfde dag soms. Telefonisch bereikbaarheid is duidelijk”

“Het lijkt erop dat je dan sneller terecht kan. Voorheen kon je ook zelf online een afspraak inplannen, dat vond ik ook fijn, maar ik kan me ook goed vinden in deze manier van werken.”

“Met het maken van een afspraak is duidelijk wanneer je geholpen wordt. Bij andere huisarts in andere stad was het onduidelijk hoe lang het spreekuur duurt.”

“Lastig om een afspraak te krijgen.”

“Ik ben van Julius Velthuizen naar Julius Rijnvliet gegaan omdat ik het niet prettig vond dat ik s'ochtends moet bellen en dan alleen die dag op een tijd die je wordt aangeboden naar de huisarts kan. Ik vind dit niet prettig en ik hoop dat dit niet gaat gebeuren in Rijnvliet. Men vergeet dat mensen ook werkzaam zijn en graag hun afspraak kunnen plannen.”

Terwijl,
nieuwe werken
(n=17)

Cliënten zijn genuanceerd over de nieuwe manier van werken. Voor werkenden blijkt het lastig.

“Contact met assistenten is prettig. Assistenten begrijpen je soms beter dan de huisarts. Ik ervaar inlevingsvermogen en begrip van ze.”

“Dat je als je juiste dag kiest die dag geholpen wordt en geen lange wachttijd.”

“Grotere kans om indien nodig direct geholpen te worden.”

“Je kunt dezelfde dag terecht. Je hoeft nu niet meer lang te wachten voordat je langs kunt komen.”

“Je wordt echt op de dag dat je belt professioneel geholpen; het is niet alleen de deskundige intake maar ook de coaching/ check door de huisarts van de telefonische intake.”

“Het lijkt dat alles soepeler werkt. Fijn dat er teruggebeld wordt als lange wachttijden ontstaan.”

“Dat ik niet zelf een afspraak kan maken wanneer het mij uitkomt. En de wachttijd aan de telefoon is lang. Ik heb niet altijd tijd om aan de telefoon te wachten. Ik kan geen afspraak maken na sluitingstijd.”

“Ik moet eerst opzoeken of mijn huisarts aanwezig is. Verder wil ik ook graag ivm oppas- en andere verplichtingen de mogelijkheid hebben om voor volgende week te plannen voor zaken die niet urgent zijn.”

“Gelijk dezelfde dag kunnen komen. Als je werkt kan dat niet altijd en zie maar eens door de wachtende bellers te komen.”

“Geheel wordt onpersoonlijker.”

“Terugbelverzoeken terwijl ik zelf op mijn werk aan de telefoon zit. Als werkende persoon is het vervelend om niet in te kunnen plannen in de avond, je bent dan verplicht te wachten op een vrije dag. Als ik thuis een tijd in kan schieten ben ik niet afhankelijk van bepaalde tijdstippen en kan het dan inplannen op een vrije dag.”

“Drempel om een afspraak te maken.”

Veldhuizen,
nieuwe werken
(n=31)

In Veldhuizen, waar men het langst op de nieuwe manier werkt, heerst grote ontevredenheid over die nieuwe manier. Over het algemeen wordt die als zeer cliëntonvriendelijk ervaren.

“Snel en makkelijk contact met een hulpverlener. Bij een medisch probleem ben je sneller bij een hulpverlener.”

“Gelijk antwoord. Sneller en je hoeft niet altijd langs te komen.”

“Snel reactie. Je kunt weer snel verder.”

“Er is nu een duidelijke indeling.”

“Het is fijn om op dezelfde dag terecht te kunnen.”

“Schaf die belachelijke regel af dat je alleen afspraken kunt maken voor de dag zelf. Iets simpels regelen moet je nu opeens meerdere keren voor bellen. Klantonvriendelijkheid ten top. Wellicht fijn voor jullie dat je alleen afspraken kunt maken op de dag zelf maar voor ons als patienten is het niet altijd mogelijk om op x tijd te bellen. Zeker afspraken die makkelijk planbaar zijn, zou je vooruit moeten kunnen plannen.”

“Onvriendelijk en terug naar af. Toen ik jaren geleden van een andere praktijk af kwam vond ik het juist zo fijn om te kunnen bellen voor een afspraak die niet per se op dezelfde dag nodig was. Daarnaast komt het personeel aan de telefoon nu zakelijk, onvriendelijk en hard over. Je voelt je niet welkom en vaak ook niet gehoord.”

“Minpunten zijn dat je alleen 's ochtends mag bellen en dan ALTIJD wordt teruggebeld en nooit meteen iemand aan de telefoon kunt krijgen. Dat je wellicht later op de dag geen tijd hebt om met Julius te spreken, interesseert hen niet, want 'het gaat om je gezondheid'. De meeste mensen hebben ook andere afspraken en kunnen dan niet aan de telefoon komen om met iemand van Julius te spreken. Dat is natuurlijk ook meteen de reden dat je op een bepaald moment belt, namelijk een moment waarop je geen andere afspraken hebt. Je kunt ook nooit een afspraak maken voor een aantal dagen later, maar je kunt alleen een afspraak krijgen op dezelfde middag. Waarschijnlijk krijg je die afspraak ook niet omdat de assistente dat afwimpeld. Deze nieuwe manier van werken is zeer patientonvriendelijk en dient meteen herzien en afgeschaft te worden.”

“Dat het nog onvriendelijker is geworden dat dat de situatie was. Bereikbaarheid aan de telefoon is niet verbeterd. Je krijgt onmogelijk contact met de praktijk. Het komt regelmatig voor dat je niet eens teruggebeld wordt. Deze manier van werken is zeer onvriendelijk. Voor elke kleine vraag moet je een terugbelverzoek indienen. Heel erg irritant en vervelend is dit.”

“Minimaal contact met huisarts. Zelf kan ik veel opzoeken op internet. Soms is even sparren noodzakelijk om duidelijkheid over bepaalde klachten te krijgen! De protocollen worden te theoretisch toegepast. Ik vind het belangrijk dat er naar de persoon als geheel (medische voorgeschiedenis, beperkingen) gekeken wordt.”

In Parkwijk wordt genuanceerd gedacht, maar als groot nadeel ervaart men de enorme moeite die het kost om een afspraak te maken.

“Bereikbaarheid blijft prima. Geen wachttijd als er wat bekeken/besproken moet worden. hoewel ik dat niet erg zou vinden voor niet urgente zaken.”

“Effectief en snel. Uit ervaring weet ik dat mensen afspraken maken en dan niet komen. Soms heb ik moeite met alle reminders die ik via de mail ontvang. Het werkt de eigen verantwoording niet in de hand. Mensen denken vaak 'oh, ik krijg wel een herinnering'. Maar hoe het nu geregeld is, vind ik prima.”

“Je krijgt direct een "mens" aan de telefoon. Hierdoor zal het contact naar ik hoop persoonlijker worden.”

“De complexiteit en de starheid van het proces. Standaard afspraak dezelfde dag is prima. Maar enige souplesse is gewenst i.w.m. de beperkte werktijden van de artsen etc. De werkwijze moet altijd klantvriendelijk blijven en dat is die nu zeker niet. Wat niets zegt over de vriendelijkheid van de medewerkers!! Ook zij zitten in een keurslijf en dat is jammer.”

“Geen afspraak kunnen laten inplannen voor enkele dagen vooruit. Onnodige extra telefoontjes en problemen voor eigen agenda/afspraken.”

“Op dezelfde dag betekent vaak een andere huisarts. Voor eenvoudig advies of zorg is dit prima, maar soms is het handiger dat de huisarts het hele dossier echt kent.”

“Dat je als patient erg veel tijd kwijt bent met bellen en maar hopen dat er een plekje is als je belt. De bezettingsproblemen in de praktijk worden op de patient afgewikkeld. Dat kan toch niet! Los het op en laat niet de patienten de dupe zijn.”

“De nieuw ingevoerde regels voor het maken van afspraken zijn absoluut niet klantvriendelijk! Alleen een afspraak op de dag zelf en bijvoorbeeld niet voor over 1 week werken slecht, zeker als je eigen huisarts maar 2 dagen aanwezig is!”

Cliënten zien veel meer nadelen dan voordelen van het nieuwe werken. Opvallend is dat cliënten wel voordelen zien, maar toch zeer negatief zijn, met name omdat het maken van een afspraak voor werkenden schier onmogelijk is

“Dat de afspraak op dezelfde dag al wordt ingepland. Omdat je zo sneller geholpen wordt.”

“Vaste huisarts. Meer persoonlijke benadering, minder gevoel als nummer te worden beschouwd.”

“Je kan wel bij eigen huisarts inplannen. Voorheen vaak door andere huisarts geholpen nu kan je afspraak maken als jouw huisarts werkt.”

“Snelheid. Afspraken en antwoorden lijken sneller mogelijk te zijn. Maar ik heb er nog maar 2x mee te maken gehad.”

“Je moet op tijd bellen (wat vaak lastig is met spitsuur in de ochtend met kinderen) en je kunt niet vooruit plannen. Met kinderen ben je rond 8 uur druk bezig en voordat ik tijd heb om te bellen is het al later in de ochtend met kans dat er geen plek is die dag. En dan moet je de volgende dag weer bellen, met hetzelfde probleem opnieuw.”

“Dat er ook mensen zijn die niet dezelfde dag naar dokter kunnen omdat ze bijvoorbeeld moeten werken. Omdat t veel tijd kost om een normale afspraak te maken, bureaucratie ten top!”

“Teveel tijd kwijt om afspraak te maken. Eerst bellen dan teruggebeld worden op een tijdstip wat soms niet echt uitkomt dan word er voor mij bepaald of ik wel een afspraak krijg en dat allern voor dezelfde dag. Daarbij mijn man is slechthorend en is nu afhankelijk van mij om een afspraak te maken hij kan niet bellen. Schandalig.”

“Als je werkt en vooral in de zorg werkt is het niet te doen om te kunnen bellen. Dat moet echt veranderen. Omdat het voor de werkende mensen het niet te doen is en . Hoe kan je dit bedenken ! Daar ben ik benieuwd naar!”

“Onduidelijk, onhandig. Een afspraak maken voor een controle of ingreep kan niet. Je kunt alleen bellen voor iets wat die dag zelf kan/mag worden verholpen. En als het niet erg genoeg is is daar die dag dus geen tijd voor. En je kunt geen afspraak voor later maken. Ik snap er niks van. Als er geen spoed is, wat dan? En als er overleg/samenwerking nodig is met apotheek (om iets te leveren dag toegediend moet worden, wat dan?)”

Opmerkingen

“Ik was blij verrast en hoopte dat al die vragen aan bod zouden komen. Ik hoop dat ze er wat mee kunnen doen!”

“Clientgerichtheid is nog wel iets dat flink verbeterd kan worden. Het is niet de enige plek waar werkdruk is, maar daar wordt wel altijd naar verwezen. De praktijk voelt niet toegankelijk, niet persoonlijk en niet vriendelijk.”

“Goed dat er cliënten raadpleging plaatsvindt.”

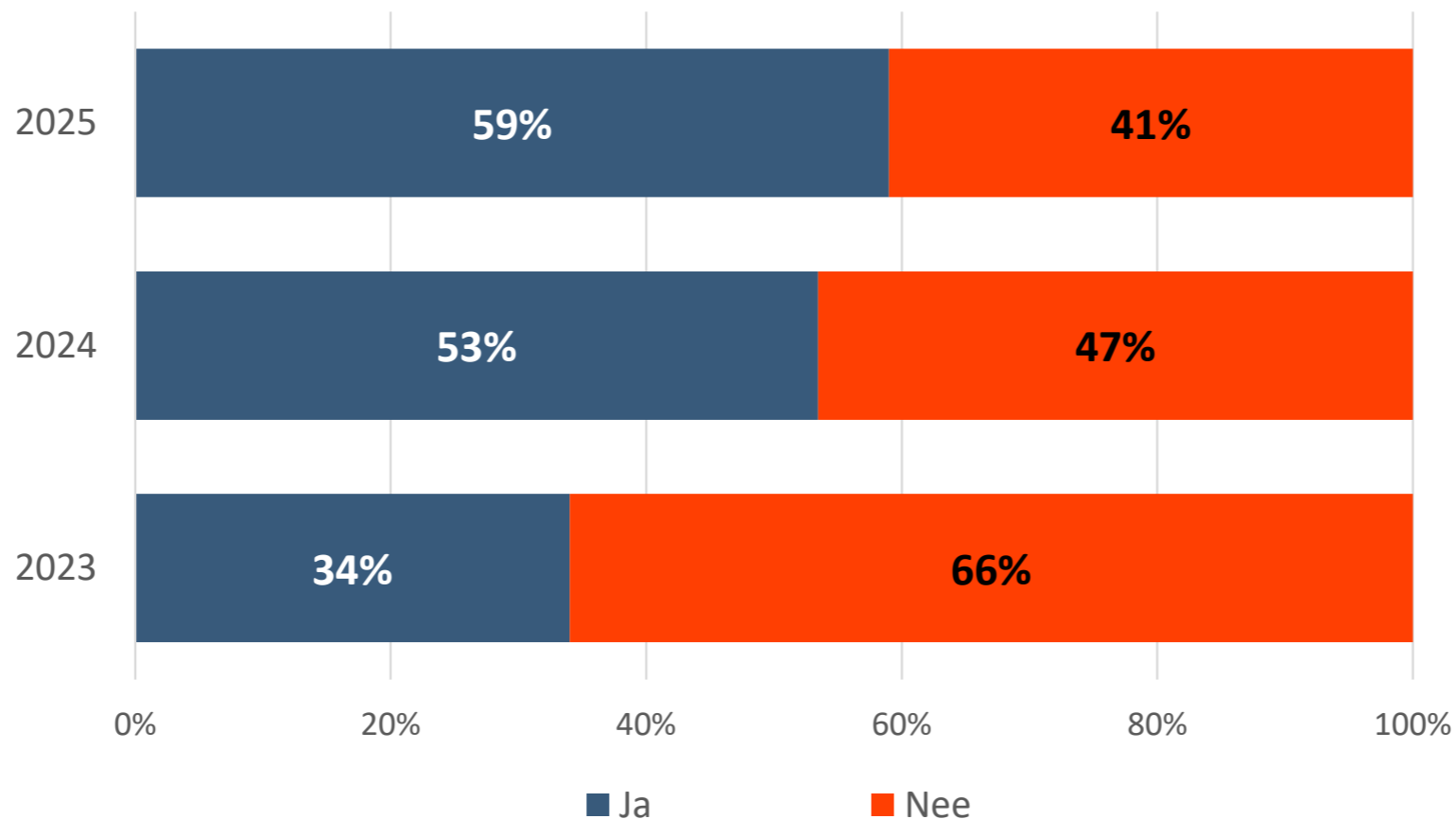
“In de hoop dat er iets met de enquêtes gedaan gaat worden, ben ik erg benieuwd naar de uitkomst hiervan. Wellicht is het een idee om het personeel toe te spreken en aangeven dat ze in de zorg werken en de patient zouden moeten helpen ipv redenen en manieren bedenken om makkelijk en snel van de patiënten af te zijn.”

“Eenmaal bij een arts, geen klachten.... De weg ernaar toe is lastig, de drempels zijn hoog.”

“Suk6. Ik ben blij dat u als cliëntenraad de vinger aan de pols houdt.”

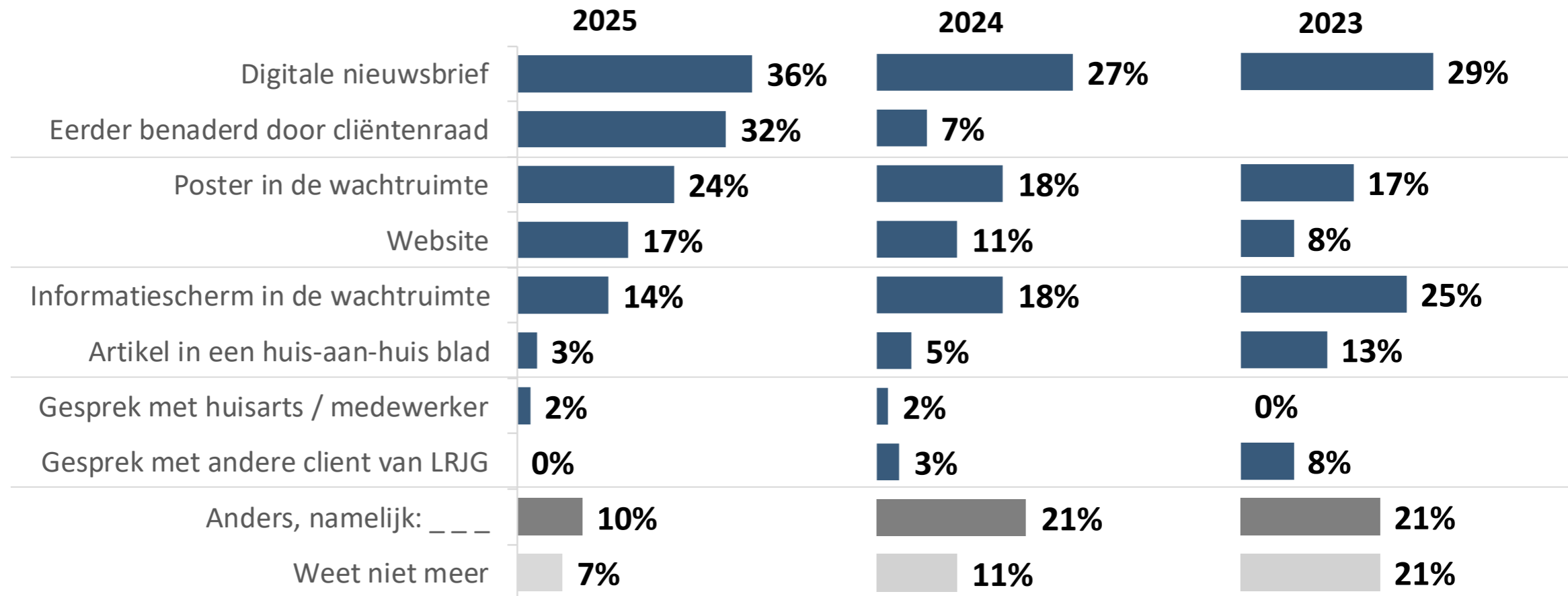
“Ik heb destijds de informatie gelezen over de nieuwe werkwijze, maar ik weet niet precies meer wat dat inhield. Ik denk dat het goed is om af en toe een reminder te sturen voor mensen die niet heel vaak naar de huisarts gaan. Misschien is het voor de nieuwsbrief leuk om af en toe kleine interviews te plaatsen met een medewerker van de praktijk? Of bijvoorbeeld een apotheker? Zodat je een beetje een kijkje in de keuken krijgt.”

Een meerderheid van de cliënten van LRJG weet van het bestaan van de cliëntenraad.
De bekendheid van de cliëntenraad neemt stapsgewijs toe.



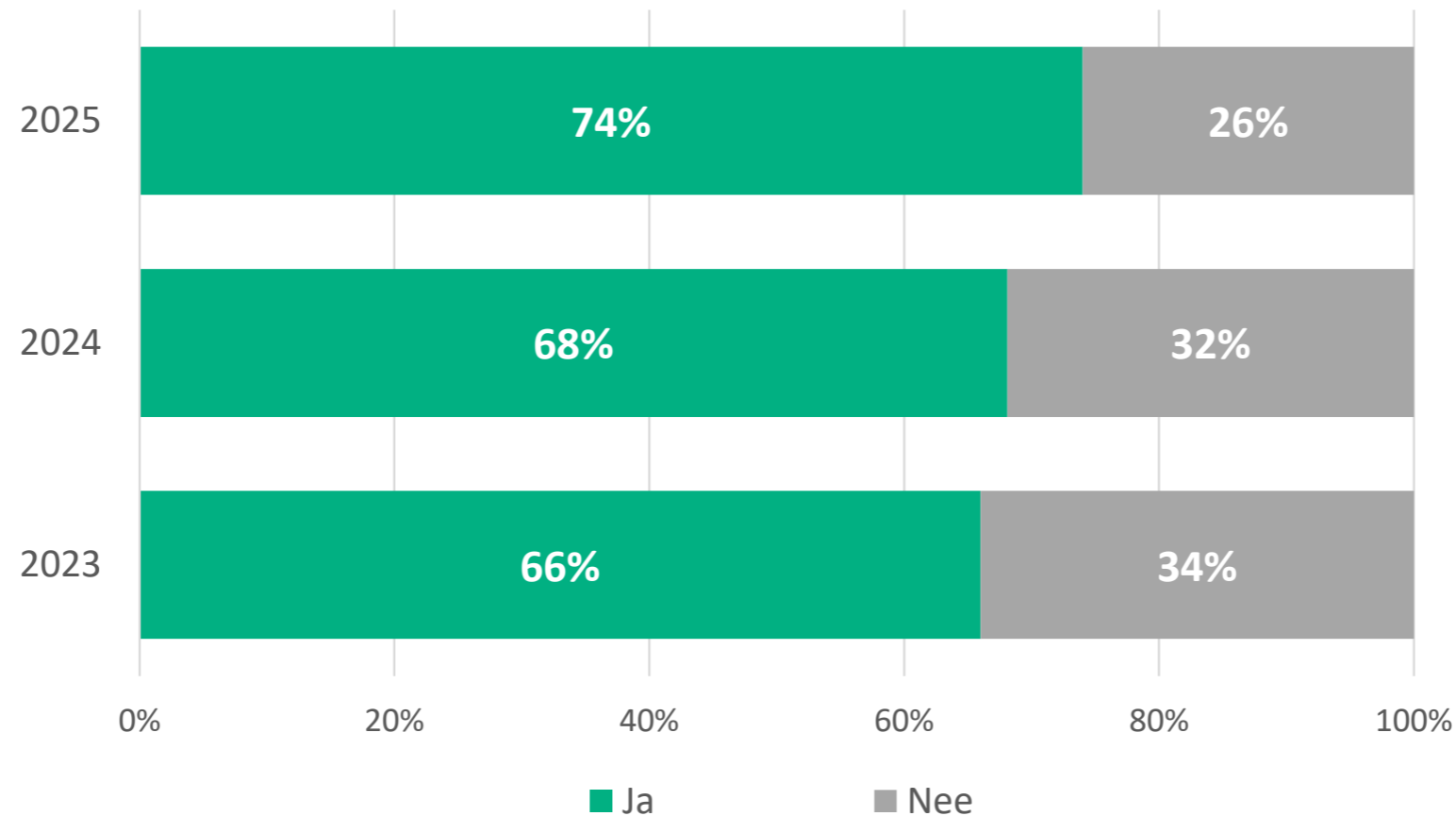
Vraag: Was u al bekend met de cliëntenraad voordat we u benaderden voor/ met deze enquête?

De standaard bijdrage van de cliëntenraad aan de digitale nieuwsbrief bevordert de bekendheid het meest. Daarnaast dragen ook de poster in de wachtruimte en de website steeds meer bij de bekendheid van de cliëntenraad.



Vraag: Op welke manier(en) heeft u al eerder gehoord van de cliëntenraad? *Meerdere antwoorden mogelijk*

Drie kwart van de deelnemers vindt het prima om in toekomst nogmaals vanuit de cliëntenraad benaderd te worden en heeft naam en emailadres doorgegeven.



Vraag: Vindt u het goed dat we u in de toekomst nog een keer benaderen wanneer we vanuit de Cliëntenraad een aantal vragen hebben, die we aan cliënten van Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra willen stellen?