


Samenvatting Kliniekenmonitor 2025

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

Voor het onderzoek van 27 november 2024 tot en met 31 november 2025 hebben 439 patiënten hun mening gegeven. De rapportcijfers variëren van een 8,4 tot een 8,8 waarbij de totaalindruk het hoogst scoort. De patiënten zijn dus heel tevreden. Dit blijkt ook uit de Net Promotor Score: deze ligt op 60. Dat betekent dat patiënten Oog & Welzijn graag aanbevelen aan vrienden en familie.

Dit zijn de resultaten van de kernvragen:

Patiëntervaringsonderzoek KliniekenMonitor	Oog en Welzijn
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,4
Bejegening door de behandelaar	8,5
Behandeling	8,7
Nazorg	8,5
Totaalindruk van de kliniek	8,8
Net Promotor Score	60 (65-5)
uitgevoerd door	 BOSGRA ONDERZOEK

Enkele quotes uit het onderzoek:

- *"Alles zag er in Grou zeer verzorgd en netjes uit. Ik heb alleen maar vriendelijke medewerkers (en patiënten) getroffen. Ik ben zeer tevreden en wanneer de tijd rijp (en het andere oog ook) meld ik me zeker weer bij jullie."*
- *"Correcte jaarlijkse controles, correcte en vriendelijke benadering, zowel schriftelijke als mondelinge info. De kliniek is laagdrempelig."*
- *"Door de staaroperatie kan ik weer helemaal goed zien ook 's nachts bij regen tijdens het rijden met de auto."*
- *"Men is echt vriendelijk. Ik kwam door een file te laat en daar reageerde men vol begrip op."*
- *"De entree bij de balie was iets verwarrend. Eerst beneden melden en vervolgens boven verdieping nogmaals."*
- *"Graag staaroperatie aan beide ogen dicht op elkaar. Er zat nu 5 weken tussen waardoor ik lang me moest behelpen met tijdelijke oplossingen."*

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

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