

HET AMSTERDAMSE TIP-PROJECT

G. ter Horst, psychologe
T. S. Tuinstra, student psychologie

Deel II. Tevredenheid van cliënten

SAMENVATTING

Onder de cliënten van het Amsterdamse TIP-project is onderzoek gedaan naar de tevredenheid over de gratis dienstverlening van de voorlichtingstandarts en het -centrum. Zowel het algemene oordeel als het oordeel over een aantal specifieke kenmerken was zeer positief. Bijna 70% zei bereid te zijn f 25,- te betalen voor een bezoek aan de voorlichtingstandarts. Het contact met de voorlichtingstandarts of het -centrum heeft in de meeste gevallen geleid tot beantwoording van de vraag of oplossing van het probleem waarmee de cliënt zich tot het TIP wendde. Bijna een kwart van de bezoekers van de voorlichtingstandarts veranderde daarna van tandarts.

TER HORST G, TUINSTRA TS. Het Amsterdamse TIP-project. Deel II. Tevredenheid van cliënten. Ned Tijdsch Tandheelkd 1989; 96: 132-3.

Uit de vakgroep Sociale Tandheelkunde van het Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam (ACTA).

Trefwoorden: **Sociale tandheelkunde** - TGVO

Datum van acceptatie: 5 juli 1988.

Adres: Dr. G. ter Horst, Louwesweg 1, 1066 EA Amsterdam.

1. INLEIDING

Vanaf 1 januari 1986 kon men bij de Stichting Goed Gebit te Amsterdam terecht met vragen over zowel preventieve als curatieve tandheelkundige zaken. In het kalenderjaar 1986 maakten 1910 mensen van die mogelijkheid gebruik.¹ De gestelde vragen werden behandeld door de één dag per week aan het voorlichtingscentrum verbonden tandarts of door de medewerkers van het voorlichtingscentrum.

Vóór de start van het project werd als één van de evaluatiecriteria de tevredenheid van de cliënten over de gratis dienstverlening door de voorlichtingstandarts en het voorlichtingscentrum geformuleerd. Bij ten minste zeventig procent tevreden cliënten zou dan van een succes gesproken kunnen worden. In het onderhavige artikel, het tweede in een serie van drie over het Amsterdamse Tandheelkundig Informatie Punt-project, wordt verslag gedaan van het onderzoek naar de tevredenheid van de cliënten.

2. MATERIAAL EN METHODE

Twee onderzoeksgroepen werden onderscheiden: de bezoekers van de voorlichtingstandarts en mensen die contact hadden gezocht met het voorlichtingscentrum. Dit onderscheid is gemaakt omdat de aard en de intensiteit van het contact sterk verschilt.

Voor de onderscheiden groepen is een aparte vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijsten tonen een grote overlap. De vragenlijst voor de tandartsbezoekers bestaat uit 26 vragen over de dienstverlening door de voorlichtingstandarts en vijf vragen naar persoonlijke gegevens. De proefpersonen werd gevraagd een algemeen oordeel te geven over de dienstverlening door de voorlichtingstandarts op een zes-puntsschaal van 'zeer tevreden' tot 'zeer ontevreden'. Meer specifiek is de dienstverlening door de tandarts beoordeeld op vier aspecten: deskundigheid, bruikbaarheid, objectiviteit en duidelijkheid. Beoordeling vond plaats met behulp van een zeven-puntsschaal waarbij 1 het meest negatieve

oordeel vertegenwoordigde en 7 het meest positieve oordeel. De respondenten is voorts gevraagd of de tandarts voldoende aandacht voor hen had, of de vraag serieus genomen werd en of de tandarts hun een mening opdroeg. Aan de respondenten is ook gevraagd of het bezoek aan de voorlichtingstandarts aanwijsbare gevolgen heeft gehad en al dan niet geleid heeft tot beantwoording van de vraag of oplossing van de kwestie, waarmee de cliënt zich tot de voorlichtingsstandarts wendde.

De vragenlijst voor degenen die contact hadden gehad met het voorlichtingscentrum bevatte naast de vijf vragen naar persoonlijke gegevens 23 vragen over de dienstverlening door het centrum.

Van de degene die - voornamelijk telefonisch - contact hadden gehad met het voorlichtingscentrum, was alleen het telefoonnummer bekend. Aselect werden mensen gebeld met het verzoek een vragenlijst toe te mogen zenden. Uiteindelijk werden 265 vragenlijsten verstuurd.

Van de tandartsbezoekers was de naam en het adres veelal wel bekend. Aan 325 bezoekers werd een vragenlijst gestuurd. Het responspercentage onder degenen die met het centrum contact hadden gezocht was 56%: 148 vragenlijsten kwamen min of meer volledig ingevuld op tijd retour. Onder de tandartsbezoekers was het responspercentage 72%, d.i. 233 ingevulde vragenlijsten. Respondenten werd niet gevraagd hun naam op de vragenlijst te vermelden: een nummer op de vragenlijst maakte identificatie - indien noodzakelijk - mogelijk.

3. RESULTATEN

3.1. Dienstverlening door de voorlichtingsstandarts

Het algemene oordeel over de dienstverlening door de voorlichtingstandarts is positief: 90% is tevreden of meer dan dat, vijf procent is ontevreden (tabel I). Het succes-criterium van 70% tevreden klanten is daarmee ruimschoots gehaald.

De beoordeling van de deskundigheid, bruikbaarheid, objectiviteit en duidelijkheid is eveneens positief. De gemiddelde scores zijn opgeno-

men in tabel II. Overigens zij opgemerkt dat deskundigheid de meest belangrijke kwaliteit van een voorlichtingstandarts wordt geacht, terwijl aan objectiviteit relatief het minste belang wordt toegekend.

Op drie personen na zijn de respondenten van mening dat de tandarts voldoende aandacht voor hen had. Slechts één persoon vond dat zijn vraag niet serieus genomen was en zeven personen hebben daar twijfels over. Tien personen waren van oordeel dat de tandarts hun een mening opdroeg.

Van de respondenten zegt 71% geheel of gedeeltelijk een oplossing te hebben gevonden, 15% zegt dit nog niet te weten terwijl 14% geen oplossing voor het probleem heeft gevonden. Als de kwestie is opgelost is dit in driekwart van de gevallen toe te schrijven aan de activiteiten van de voorlichtingstandarts.

Aan de respondenten is ook gevraagd of het bezoek aan de voorlichtingstandarts aanwijsbare gevolgen heeft gehad: 77% (N=172) antwoordt bevestigend, 23% ontkennend. Tabel III geeft die gevolgen weer. Opvallend in de tabel is het hoge percentage respondenten dat van tandarts is veranderd.

Desgevraagd antwoordde bijna 90% van de ondervraagden dat ze anderen zouden aanraden contact te zoeken met de Stichting Goed Gebit.

Zoals vermeld was de dienstverlening door de tandarts gratis. Desgevraagd zei 68,2% van de respondenten een bedrag van f 25,- redelijk te hebben gevonden. Voor 8% zou een heffing van f 25,- reden zijn geweest de tandarts niet te bezoeken.

3.2. Dienstverlening door het voorlichtingscentrum

De tevredenheid van de respondenten over de dienstverlening door het voorlichtingscentrum is weergegeven in tabel I. De beoordeling is bijna unaniem positief. Slechts vijf personen zijn van mening dat het voorlichtingscentrum onvoldoende aandacht aan hen besteedde. Het overgrote deel (96,4%) achtte hun vraag door de medewerkers van het voorlichtingscentrum serieus genomen.

Ook de dienstverlening van het voorlichtings-

centrum is beoordeeld op deskundigheid, bruikbaarheid, objectiviteit en duidelijkheid. De gemiddelde scores zijn iets lager dan die voor de voorlichtingstandarts, maar desalniettemin hoog. (Zie tabel II voor de gemiddelden.) Evenals voor de voorlichtingstandarts werd ook voor het voorlichtingscentrum deskundigheid het belangrijkste kenmerk geacht en objectiviteit het minst belangrijk.

Bijna alle respondenten (91,9%) geven aan dat de kwestie waarvoor zij contact opnamen met het voorlichtingscentrum geheel of gedeeltelijk is opgelost. Het voorlichtingscentrum is in 83,9% van die gevallen hiervoor verantwoordelijk. De dienstverlening door het centrum heeft voor 62,8% (N=86) van de ondervraagden concrete gevolgen gehad. Tabel III geeft een overzicht van deze gevolgen. Het merendeel van de 'gevolgen' betreft het beantwoord zijn van de gestelde vraag. In mindere mate dan bij de voorlichtingstandarts het geval was, is sprake van verstrekkende gevolgen zoals het verbreken van het contact met de eigen tandarts.

Driekwart van de respondenten zegt het centrum aan anderen aan te raden. Dat is lager dan bij de voorlichtingstandarts.

3.3. De respondenten

De ondervraagde tandartsbezoekers bestaan voor 62% uit vrouwen. De leeftijden zijn zeer gespreid, en meer dan de helft (54%) is verzekerd bij het ziekenfonds. Deze gegevens komen overeen met reeds bekende gegevens over de tandartsbezoekers van het voorlichtingscentrum. We kunnen derhalve van een representatieve steekproef spreken.

Van de respondenten heeft 10% lager onderwijs genoten, 33% middelbaar onderwijs, 34% hoger onderwijs en 16% universitair onderwijs. Door 82% wordt de tandarts twee keer per jaar of vaker bezocht. De groep die ondervraagd is over haar contacten met het voorlichtingscentrum bestaat voor 68% uit vrouwen. De gemiddelde leeftijd is lager dan die van de tandartsbezoekers en het gemiddelde opleidingsniveau is hoger. Het percentage ziekenfondsverzekerden is 35%. Door 78% wordt de tandarts twee keer per jaar of vaker bezocht.

4. DISCUSSIE

De tevredenheid van cliënten over de dienstverlening van de voorlichtingstandarts en het voorlichtingscentrum was zeer groot. Het Amsterdamse TIP-project onderscheidt zich hierbij niet van andere TIP's, alwaar onder 80% van de cliënten tevredenheid over de proefneming als geheel werd geconstateerd.²

De dienstverlening droeg daadwerkelijk bij tot het oplossen van het probleem of het beantwoorden van de vraag van de cliënten. Van de aanwijsbare gevolgen van het contact met de voorlichtingstandarts is het veranderen van tandarts (23,3%) het meest opvallend. Bij de andere TIP's lag dit percentage in dezelfde orde van grootte

Tabel I. Tevredenheid over de dienstverlening door de voorlichtingstandarts (N=233) en het voorlichtingscentrum (N=148).

	TANDARTS		CENTRUM	
	abs.	%	abs.	%
Zeer tevreden	48	20,6	29	19,6
Meer dan tevreden	31	13,3	23	15,5
Tevreden	131	56,2	69	46,6
Ontevreden	9	3,9	4	2,7
Meer dan ontevreden	2	0,9	1	0,7
Zeer ontevreden	1	0,4	1	0,7
Geen antwoord	11	4,7	21	14,2

Tabel II. Oordeel over vier aspecten van de dienstverlening door de voorlichtingstandarts (N=233) en het voorlichtingscentrum (N=148).

	TANDARTS gemiddelde score*)	CENTRUM gemiddelde score*)
Deskundigheid	6,34	6,02
Bruikbaarheid	6,25	6,09
Objectiviteit	6,33	6,06
Duidelijkheid	6,36	6,06

*) schaalwaarden: 1 = zeer negatief tot 7 = zeer positief.

Tabel III. Gevolgen van het bezoek aan de voorlichtingstandarts (N=172) en het bezoek aan het voorlichtingscentrum (N=86) in percentages.*)

	TANDARTS %	CENTRUM %
Vraag beantwoord	63,4	81,2
Conflict tandarts opgelost	4,1	5,9
Behandeling laten uitvoeren	37,8	8,2
Geen behandeling laten uitvoeren	9,3	1,2
Andere behandeling laten uitvoeren	7,6	—
Van tandarts veranderd	23,3	5,9
Naar tandarts gegaan	6,4	—
Klachtenprocedure begonnen	5,8	2,4
Anders	25,0	34,1

*) De totaalpercentages komen op meer dan 100% uit omdat meer dan één antwoord kon worden gegeven.

(20,5%).² Het is van belang te constateren inhoudt dat niet van tandheelkundige behandeling is afgezien.

SUMMARY

CLIENTS' SATISFACTION WITH SERVICES OF A DENTAL HEALTH EDUCATION CENTER

Key words: Dental health education - Social dentistry

In the year 1986 1910 persons made use of the services of a dental health education center. About 90% of the clients were satisfied, more than satisfied or very satisfied with the services of the dentist and other members of the team. Consultation of the dentist resulted in most cases in the question posed being answered, in more than a third of the cases in consenting with the treatment advised by the own dentist, in nearly a quarter of the cases in a change of dentist. Almost 70% of the clients would be willing to pay \$ 10 for consultation of the health education center's dentist.

LITERATUUR

¹TER HORST G, MEIJER JC. Het Amsterdamse TIP-project. Deel I. Het gebruik. Ned Tijdschr Tandheelkd 1989; 96: 87-9.

²TIMMERS MJM, HISSINK JChr. Een tip voor wie zijn mond open doet. Samenvattende conclusies. Katholieke Universiteit Nijmegen, augustus 1987.