

Tevredenheidsonderzoek Hahnemann Apotheek



Analyse enquête patiënten 2015

De antwoorden zijn online ingevuld en een enkele papierinversie ontvangen. Niet iedereen heeft de enquête volledig ingevuld, er hebben 312 deelnemers zich aangemeld en 256 deelnemers hebben de enquête volledig ingevuld. Het overzicht van de volledig ingevulde enquêtes zijn in bijlage 2 bijgevoegd.

De enquête is opgebouwd uit 5 hoofdonderwerpen

1. *toegankelijkheid apotheek*
2. *dienstverlening - producten*
3. *dienstverlening - informatieverstrekking*
4. *borgverlening in het algemeen*
5. *beoordeling apotheek*

De response wordt hieronder per vraag kort benoemd en toegelicht.

5.1.2 Toegankelijkheid apotheek patiënten

De deelnemende patiënten laten zien dat bijna 63% korter dan 6 maanden geleden contact met ons hebben gehad. Verhoudingsgewijs heeft men het meeste contact via de e-mail (29%) en telefonisch (24%). De contacten via de website (18%) en webwinkel (17%) zijn vrijwel evenredig en de minste contact gaat via de balie (13%).

Ervaring

De beoordeling van de wijzen van contact, in verhouding tot de 256 deelnemers, laat de 'uitstekend' groep zien dat men met 19,3% het meest tevreden is over het e-mail contact, volgend door telefonisch contact met 17,7% en de balie met 8,3%. De contact via de webwinkel en website gaan ook in de beoordeling vrijwel gelijk op maar de website eindigt als laatst met respectievelijk 7,1% en 6,7%.

Wanneer je de contact beoordelingen ten opzichte van elkaar vergelijkt krijg je de volgende resultaten:

soort contact	# ervaringen	% uits/goed	% voldoende	onvoldoende	% freq contact
e-mail	115	85,2	12,2	2,6	29
telefonisch	95	90,5	6,3	3,2	24
website	70	78,6	18,6	2,9	18
webwinkel	66	81,8	13,6	4,5	17
balie	52	88,5	11,5	-	13
totaal gemeten contactmomenten:		398			

Je kan concluderen dat men het meest content is met de telefoon (91%), volgend door balie (89%) en e-mail (85%). In de voldoende groep kan je herleiden op welke gebieden nog ruimte voor ontwikkeling is. Binnen deze groep scoort de website (19%) het hoogst gevolgd door webwinkel (14%) en e-mail (12%). In verhouding is men het minst tevreden over de webwinkel met 5%. Wanneer je de ingevulde enquête nader bekijkt dan geeft men als motivatie het productassortiment samen met levertijd en kwaliteit.

De openingstijden worden als zeer goed beoordeeld. 49% van de deelnemers geeft aan dat men niet afhankelijk is van de openingstijden. Een conclusie kan zijn dat de helft van de patiënten geen direct contact behoeft en de toegankelijkheid, daarmee ook de beantwoording de volgende dag, ook na sluitingstijd zeer goed werkt.

Levertijd

De levertijd is een belangrijk onderdeel van de service. Het is belangrijk dat wat we beloven en de verwachting van een patiënt goed op elkaar blijven afstemmen. De beoordeling van de verwachting is met 91,8% een geslaagd gegeven.

Levertijd	aantal	%
ja, zoals verwacht	192	75
ja, korter	45	17,6
nee, langer	21	8,2

Echter als we naar de opmerkingen in de rest van de enquête bekijken, komt er toch ook naar voren dat men lange wachttijd ervaart. In het onderstaande tabel laat men zien dat een enkeling langer dan 10-40 dagen aangeeft als levertijd.

levrtijd in dgn	# deelnemers	% v tot zendingen
1	24	24,7
2	37	38,1
3	14	14,4
4	4	4,1
5	7	7,2
6	3	3,1
7	4	4,1
10	1	1,0
12	1	1,0
20	1	1,0
40	1	1,0
	97	

Klachtafhandeling

Wanneer men een klacht zou hebben dan weet bijna 60% hoe men een klacht bij ons moet indienen. Van de 256 deelnemers hebben er 58 (22,6%) ooit eens een klacht ingediend waarvan 17,6% de afhandeling als uitstekend/goed beoordeeld en slechts 1,2% onvoldoende. Wanneer je de ingevulde enquêtes (3) nader bekijkt dan is de klacht van het de wachttijd bij de balie, informatie verstrekken over enkelvoudige medicatie en verkeerde product toegezonden.

5.2.2 Dienstverlening producten

Inzicht huidige product afname

Het grootste aandeel van de productafname is op recept via een voorschrijver met maar liefst 94,5% van de 256 deelnemers. Daarnaast geeft tussen de 11% en 12% aan zelf ook homeopathische zelfzorg en vitamines te bestellen.

Dit hoge percentage zie je ook weer terug in de bekendheid van onze overige producten. Een vierde van de deelnemers vindt een compleet aanbod in ons assortiment voor de zelfzorg producten. Twee derde (73%) van de ondervraagden geven aan geen idee te hebben, wat mogelijk betekent dat 73% alleen het recept bij ons inlevert en overige producten ergens anders koopt.

Aangezien het recept het grootste aandeel geeft voor de inkomsten, is het belangrijk om te weten waar de doelgroep zit, zodat deze goed geïnformeerd en gefaciliteerd blijft. De meeste communicatie via de gaat voorschrijver waarbij, net als de voorschrijvers enquête laat zien, 68,4% via een arts en 19,5% via een therapeut. De overig bestellingen zijn gelijkmatig verdeeld over de e-mail (14,1%), de post (13,7%) en de webwinkel. Het bestellen via de telefoon (5,1%) is zoals gewenst laag en balie 4,3%.

	% uitstekend	% goed	% voldoende	% onvoldoende	% slecht	% geen mening
beschikbaarheid van de te leveren medicatie	41,6	46,3	6,7	0,8	0,4	4,3
prijs/kwaliteitsverhouding	18,0	44,7	20,8	1,6	-	14,9
de staat van het product bij aflevering	46,7	47,8	3,9	0,4	-	1,2
correctheid van de totale levering (product, etiket, factuur)	45,3	46,9	4,7	0,8	0,4	2,0

De beoordeling van de levering van de producten is men zeer te spreken. De beschikbaarheid heeft met een 87,8% uitstekend/goed, staat product bij afleveren 94,5% en 92,2% de correctheid van de levering een geweldig resultaat. De prijs/kwaliteitsverhouding wordt hierbij een stuk lager beoordeeld namelijk 62,6% en een voldoende van 20,8%. De onvoldoende beoordelingen zijn bij allen lager dan 1,6%.

De apotheek levert maatwerk. Ieder recept wordt op zich stand behandeld en er wordt altijd over de schouder van de voorschrijver meegekeken. Is dit ook iets waar de patiënten zicht op hebben? Met het beantwoorden van 89,5% van de deelnemers geen idee heeft of de apotheek open staat voor specifieke productwensen, zie je dat men het maatwerk niet kent. Hierin ook niet de mogelijkheden beseft, maar ook dat het maatwerk veelal met de voorschrijver wordt besproken. De patiënt krijgt het juiste voorgeschreven product.

De duurzaamheid staat centraal binnen de apotheek. Waar kan willen we hergebruiken en hebben de patiënten gevraagd of men hier bezwaar tegen heeft. Van de deelnemers vindt 64% het prima om een verzendoosje te hergebruiken, lokaal ziet het er iets minder mooi uit.

5.3.2 Dienstverlening informatieverstrekking

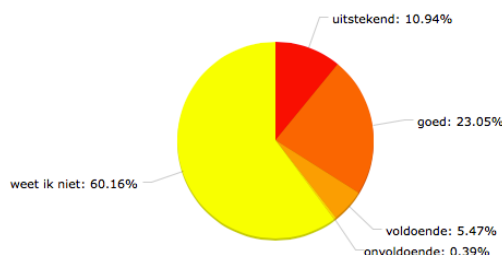
De hoofdmoot wordt als goed beoordeeld waarbij gebruikswijze doseersysteem met 49,6% het hoogst scoort. Het laagst is de voordelen van patiëntenvereniging met 22,7%.

Waar zit de grootste behoefte voor informatie en dat zijn de patiënten informatie producten en gebruikswijze van de doseersystemen. Op 3 staat informatie over het gebruik. Voor de informatie over de patiëntenvereniging geeft 48,4% aan dat dit niet voor hun van toepassing is. Ondanks deze 93,5% van deze groep op recept een homeopathisch geneesmiddel besteld.

	uitstekend (1)		goed (2)		voldoende (3)		onvoldoende (4)		slecht (5)		n.v.t. (6)	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
bijsluiter van de geleverde produc...	49x	19,14	112x	43,75	34x	13,28	16x	6,25	5x	1,95	40x	15,63
gebruikswijze van de doseersyste...	40x	15,63	127x	49,61	40x	15,63	7x	2,73	2x	0,78	40x	15,63
waarschuwing van mogelijke inter...	30x	11,72	88x	34,38	34x	13,28	16x	6,25	4x	1,56	84x	32,81
informatie over het gebruik van d...	33x	12,89	114x	44,53	43x	16,80	14x	5,47	2x	0,78	50x	19,53
informatie tijdens het gebruik van...	30x	11,72	84x	32,81	35x	13,67	19x	7,42	2x	0,78	86x	33,59
werkwijze van de apotheek	41x	16,08	99x	38,82	47x	18,43	12x	4,71	2x	0,78	54x	21,18
algemene informatie over homeop...	32x	12,50	84x	32,81	52x	20,31	15x	5,86	2x	0,78	71x	27,73
voordelen patiëntenvereniging ho...	23x	8,98	58x	22,66	24x	9,38	23x	8,98	4x	1,56	124x	48,44

Toch zijn er 5 deelnemers die de vraag om patiënten informatie het slecht (2%) beoordelen. Er is dus nog steeds behoefte aan patiënten informatie betreffende de voorgeschreven homeopathische medicatie op recept. De beoordeling van de voorlichting door voorschrijver wordt met 60% als voldoende beschouwd.

De beoordeling van deskundigheid van de medewerkers is de grootste groep degene die dit niet weten (60,2%). Dit kan betekenen dat men in het hele proces geen contact met een medewerker nodig is geweest. Binnen deze groep heeft 96,1% een bestelling op recept geplaatst. Dit is een compliment voor het harde werken achter de schermen.



De beoordeling in het totaal is 10,9% uitstekend, 23% goed en 0,4% onvoldoende. De onvoldoende wordt weergegeven vanuit een enkel incident van 1 deelnemer.

Wat betreft de omgang met de privacy scoort de apotheek goed. De vraag is gesteld voor alle vormen van contact met medewerkers. De grootste groep heeft geen ervaring ermee, wat positief is. De deelnemers die wel ervaring ermee hebben 123 deelnemers aangegeven aan dat er altijd

zorgvuldig met de privacy wordt omgegaan en 23 deelnemers geven meestal aan. Bij verdere selectie zijn er geen incidenten of verbeterpunten door de deelnemers aangekaart.

De beschikbaarheid over de patiënt hun eigen gegevens is 84,4 niet op de hoogte of ze een overzicht kunnen krijgen.

Welke informatie wil de patiënten graag ontvangen om op de hoogte te blijven. Bovenaan staat met 51,4% de patiënten informatie geleverd bij de bestelling samen met informatie over de werkwijze van de apotheek zelf (20,8%). Verzoek voor informatie via de website zijn met allen rond de 30%, de werkwijze van de apotheek, de laatste ontwikkelingen binnen de homeopathie en algemene informatie over homeopathie. Informatie wensen via de e-mail staat de laatste ontwikkelingen binnen homeopathie met 31% bovenaan en algemene informatie homeopathie met 23,1% op de tweede positie. Ondanks dat er veel informatie beschikbaar is, is er nog steeds behoefte aan de bovenstaande informatie. Een gedetailleerd overzicht tref je in de bijlage nr. 1.

5.4.2 Zorgverlening in het algemeen

Hoe is de gang van de patiënt binnen de zorg. Bij 21% is er een bezoek aan een reguliere huisarts en/of een specialist aan vooraf gegaan. De grootste groep 37% is direct met een homeopathische behandeling gestart. Indien er een reguliere behandeling vooraf is geweest dan is 38,7% er tevreden over en 23% ontevreden.

Bij een eerst volgende niet spoedeisende klacht gaat 48% als eerst naar een homeopathische behandelaar en 38,7% naar een regulier arts. Overige alternatieve geneeswijzen en de keuze hangt af van de soort klacht wordt door 10,5% aangegeven.

De toegankelijkheid tot homeopathisch zelfzorg informatie wordt is via de volgende bronnen ingedeeld:

Aantal deelnemers: 256

143 (55.9%): arts/therapeut

53 (20.7%): winkelmedewerker

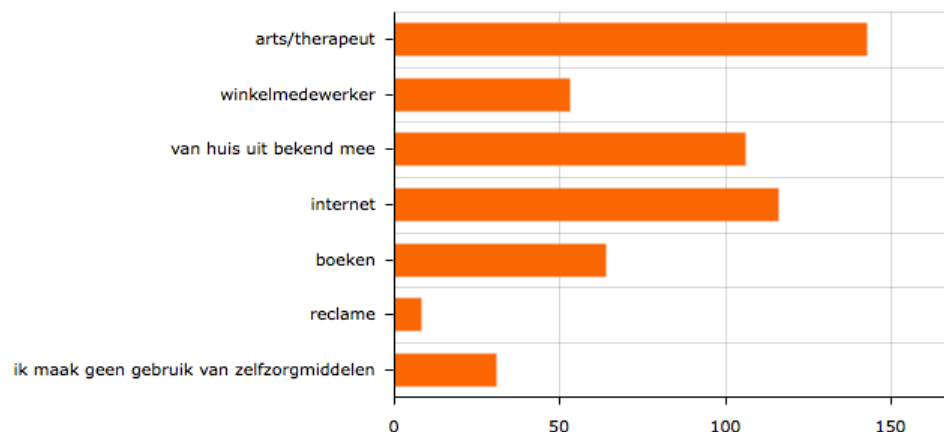
106 (41.4%): van huis uit bekend mee

116 (45.3%): internet

64 (25.0%): boeken

8 (3.1%): reclame

31 (12.1%): ik maak geen gebruik van zelfzorgmiddelen



De rol van de voorschrijver, gebruik binnen familie en internet zijn de grootste informatiebronnen.

Over de ervaring van vrijheid binnen de gezondheidszorg is men met 69,5% niet te spreken over de rol van de zorgverzekeraars waarbij ze teveel bepalen. In het vrij in te vullen invulvak geeft nog eens 10,2% aan dat de erkenning van de homeopathie, de vergoedingen alternatieve geneeswijzen ondergeschoven zijn in de zorgverlening en vergoeding. In totaal is dus 79,7% van de deelnemers niet tevreden over hun vrijheid binnen de zorg. totaaloverzicht bijlage nr. 2)

Bij de vraag wanneer men over zou stappen naar een andere verzekering dan geeft 63,7% aan dit te doen wanneer er gezondheidsbevorderende therapie gestimuleerd worden via vergoedingen. De andere grote groep zou overstappen wanneer het net gedeclareerde vergoedingstegoed in het volgend jaar kan meenemen. Slechts 13,3% is tevreden met het huidige verzekeringssysteem.

De bereidheid om onderzoek te ondersteunen door per bestelling een optie te kunnen aangeven voor donatie in een onderzoeksfonds is groot. Waarbij er 54,7% dit een goed idee vind, heeft 32,8% geen mening. In de vrije velden wordt er zelfs aangeboden om mee te doen aan onderzoeken of deelname in de denktank. Maar ook dat dit naar draagkracht moet en er vanuit de fabrikant per levering een bijdrage moeten doen en waarom altijd de consument.

5.5.2 Beoordeling van de apotheek

De deelnemers van de patiënten enquête geven net als de voorschrijvers, de apotheek een goede beoordeling. De apotheek krijgt van 43,4% een uitstekend (cijfer 5) en van 50,4% een goed (cijfer 4). Een 16 tal van de deelnemers geeft een voldoende, 6,3%. De motivatie om niet bij de apotheek te bestellen is binnen deze groep voor 62,5% niet van toepassing. Voor de overige zijn het de levertijd, de prijs, en dat men zelf niet besteld maar de keuze wordt gemaakt door de voorschrijver.

Om de sterke kanten en minder sterke kanten te onderzoeken hebben we de vragen gesteld waarom juist niet en waarom juist wel bij de apotheek besteld. De keuzes waren assortiment, levertijd, orderkosten, prijs, kwaliteit, service, n.v.t. en anders. De hoogste score werd behaald in 'n.v.t.' met 78,9%. Met 8,2% wordt er meerdere redenen 'anders' aangegeven (**totaaloverzicht** bijlage nr. 3) waarbij verzendkosten, apotheek in eigen buurt en wachttijd de grootste gemene deler zijn. Van de overige redenen worden orderkosten (7,8%) en prijs (7%) als reden aangegeven om liever niet bij de apotheek te bestellen.

Aantal deelnemers: 256

8 (3.1%): productassortiment

9 (3.5%): levertijd

20 (7.8%): orderkosten

18 (7.0%): prijs

3 (1.2%): kwaliteit

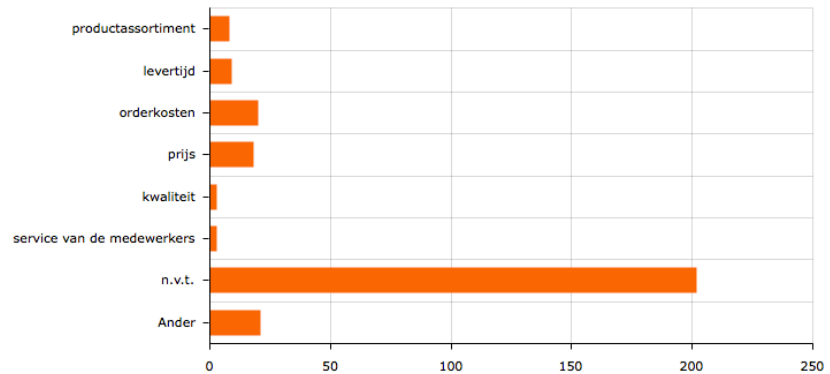
3 (1.2%): service van de medewerkers

202 (78.9%): n.v.t.

21 (8.2%): Ander

Antwoord(en) van het extra veld:

- verzendkosten
- in de buurt shoppen gaat vaak sneller. Er zijn vaak goede bio-



En welke motivatie geeft men aan om juist wel te bestellen bij de apotheek? Het productassortiment (58,6%) en de kwaliteit (30,9%) staan boven aan gevolgd door de levertijd (38,7%) en service van de medewerkers (22,3%). De 'anders' groep (19,5%) geeft vooral aan dat de voorschrijver de keuze maakt of de apotheek aanbeveelt, en de enige apotheek om dit te bestellen is totaaloverzicht bijlage nr 4.).

Aantal deelnemers: 256

150 (58.6%): productassortiment

99 (38.7%): levertijd

8 (3.1%): orderkosten

27 (10.5%): prijs

79 (30.9%): kwaliteit

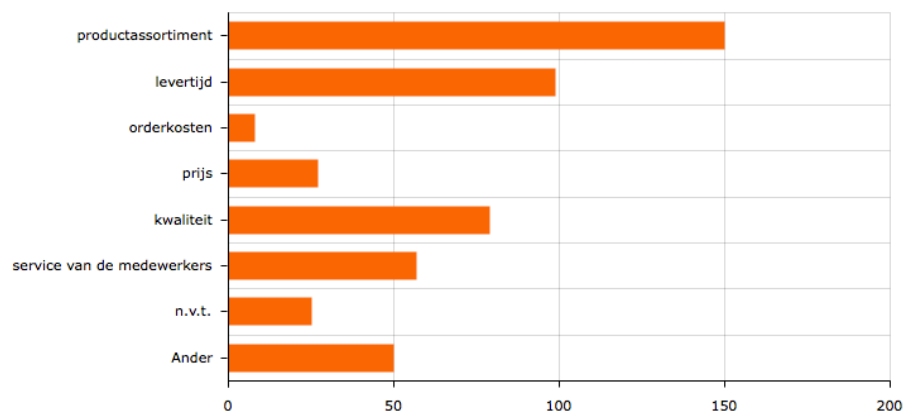
57 (22.3%): service van de medewerkers

25 (9.8%): n.v.t.

50 (19.5%): Ander

Antwoord(en) van het extra veld:

- Doorverwijzing via homeopaat
- Therapeut



De wensen voor aanpassingen van de dienstverlening is voor 84,8% van de deelnemers niet van toepassing. De rode draad bij de overigen is (totaaloverzicht bijlage nr. 5)

Er is ook goed gebruik gemaakt van aanvullingen op de enquête. Van alle deelnemers hebben er 48 een aanvulling gegeven. De rode draad is (totaaloverzicht bijlage nr. 6)

Samenvatting patiënten enquête 2015

De doelstelling van de enquête is de dienstverlening aan de patiënten van de apotheek te meten zowel wat betreft beleid als het professioneel handelen en verder de wensen betreffende enkele actuele onderwerpen uit te vragen. Er hebben 256 patiënten deelgenomen aan de enquête.

Toegankelijkheid apotheek

De aantallen laten zien dat in verhouding de meeste contacten via de voorschrijver lopen. Deze heeft het eerste contact waarna de patiënt als gevolg daarvan de medicatie op de mat geleverd krijgt (of aan de balie). Per contactmogelijkheid geeft minimaal 56% aan dat die betreffende wijze niet op hen van toepassing was. De voorschrijver speelt een belangrijke rol in wat de patiënt kan verwachten van onze apotheek.

De patiënten die wel op de een of andere manier contact hebben gemaakt zijn het meest tevreden over de telefoon (91%) en de balie (89%). Het contact via de webwinkel scoort het hoogst in de ontevredenheid met 5%. Die ontevredenheid betreft het productassortiment samen met levertijd en kwaliteit. Duidelijk is dat de verwachting en de wensen bij de webwinkel heel anders zijn dan bij de recepten.

De openingstijden worden als zeer goed beoordeeld waarbij in ogenschouw genomen moet worden dat 49% van de deelnemers aangeeft niet afhankelijk te zijn van de openingstijden. Een conclusie kan zijn dat de helft van de patiënten geen direct contact behoeft en dat voor hen beantwoording de volgende dag, of na sluitingstijd zeer goed werkt.

De levertijd is een belangrijk onderdeel van de service. Het is belangrijk dat wat we beloven matcht met de verwachting van de patiënt. De beoordeling van de verwachte levertijd is met 91,8% uiterst positief te noemen.

60% van de patiënten is op de hoogte van onze klachtenafhandeling. Er hebben 58 deelnemers ooit eens een klacht ingediend waarvan 3 als onvoldoende afgehandeld beoordeeld werden. Wanneer je deze drie nader bekijkt dan betrof het de volgende drie klachten: de wachttijd bij de balie was te lang, de informatie over een enkelvoudig homeopaticum was onvoldoende en er was een verkeerd product toegezonden.

Dienstverlening producten

Het grootste aandeel van de patiënten die meededen aan de enquête betrof de levering op recept met maar liefst 94,5% van de 256 deelnemers. Daarnaast geeft 11,5% aan zelf ook homeopathische zelfzorg en vitamines te bestellen.

De apotheek levert maatwerk. Ieder recept is weer anders, mede afhankelijk van de wensen van de voorschrijver. Met het beantwoorden van 89,5% van de deelnemers dat ze geen idee hebben of de apotheek open staat voor specifieke productwensen, zie je dat men het maatwerk niet kent. Men is dus niet op de hoogte van onze mogelijkheden, en men beseft niet dat iedere voorschrijver weer andere wensen heeft. De beoordeling van de voorlichting door voorschrijver wordt met 60% als voldoende beschouwd.

De beoordeling van de levering van de producten is zeer positief. De beschikbaarheid van de verschillende producten wordt met 87,8% als uitstekend/goed beoordeeld; de staat waarin het product bij afleveren zich bevind met 94,5% en met 92,2% de correctheid van de levering. De prijs/kwaliteitsverhouding wordt hierbij een stuk lager beoordeeld namelijk 62,6% en slechts met een voldoende bij 20,8%. De onvoldoende beoordelingen voor alle vragen zijn overal minder dan 1,6%.

Dienstverlening / informatieverstrekking

De hoofdmoot van de informatieverstrekking wordt als goed beoordeeld en het laagst wordt beoordeeld het voordeel van het lidmaatschap van de patiëntenvereniging (KVHN).

De grootste behoefte voor informatie ligt bij de patiëntinformatie (die we dus niet ongevraagd mogen verstrekken) en de gebruikswijze van de doseersystemen. Voor de informatie over de patiëntenvereniging geeft 48,4% aan dat dit niet voor hen van toepassing is. Ondanks het feit dat 93,5% van de deelnemers op recept een homeopathisch geneesmiddel besteld en dus in aanmerking komen voor korting op de verzendkosten.

De beoordeling van de deskundigheid van onze medewerkers is voor 60,2% geen issue. Dit komt omdat in het hele proces geen contact met een medewerker nodig is geweest. Binnen deze groep, die dat niet kunnen beoordelen, heeft 96,1% een bestelling op recept geplaatst.

Wat betreft de omgang met de privacy scoort de apotheek goed. De vraag is gesteld voor alle vormen van contact met onze medewerkers. De grootste groep heeft aangegeven daar geen ervaring mee gehad te hebben.

Bij de ontwikkelpunten die worden aangegeven als wenselijk voor de toekomst, staat met 51,4% de patiëntinformatie die geleverd wordt bij de bestelling bovenaan, samen met informatie over de werkwijze van de apotheek (20,8%). Ondanks dat er veel informatie beschikbaar is (met name op onze website), blijft de vraag naar extra informatie dus hoog.

Zorgverlening in het algemeen

De grootste groep 37% is direct met een homeopathische behandeling gestart. Indien er een reguliere behandeling vooraf is geweest dan is 38,7% er tevreden over en 23% ontevreden.

Bij een eerstvolgende niet spoedeisende klacht gaat 48% als eerste naar een homeopathische behandelaar en 38,7% naar een reguliere arts. De keuze hangt mede af van de soort klacht wordt door 10,5% aangegeven.

Over de ervaring van keuzevrijheid binnen de gezondheidszorg is men met 69,5% niet te spreken over de rol van de zorgverzekeraars die veel te veel bepalen. Op de vraag wanneer men over zou stappen naar een andere verzekering, geeft 63,7% aan dit te doen wanneer er een gezondheid bevorderende therapie gestimuleerd zou worden (door die te vergoeden).

Beoordeling van onze apotheek

De deelnemers van de patiënten enquête geven, net als de voorschrijvers in een eerdere enquête, de apotheek een goede beoordeling. De apotheek krijgt van 43,4% een uitstekend en van 50,4% een goed! Samen 93,8%. De overige 16 -tal deelnemers geeft een voldoende, 6,3%. De motivatie om niet bij de apotheek te bestellen is binnen deze groep voor 62,5% niet van toepassing. Voor de overige zijn de redenen de levertijd, de prijs, en dat men zelf niet besteld maar de keuze wordt gemaakt door de voorschrijver.

Om de sterke kanten en minder sterke kanten te onderzoeken hebben we de vragen gesteld waarom juist niet en waarom juist wel bij de apotheek wordt besteld. De keuzes waren assortiment, levertijd, orderkosten, prijs, kwaliteit, service, n.v.t. en anders.

De reden om juist niet bij de apotheek te bestellen gaf de hoogste score bij 'n.v.t.' met 78,9%. Met 8,2% worden er meerdere redenen 'anders' aangegeven waarbij verzendkosten, apotheek in eigen buurt en wachttijd de grootste gemene deler zijn. De reden om juist wel bij de apotheek te bestel-

len zijn het productassortiment en de kwaliteit, gevolgd door de levertijd en service van de medewerkers. De 'anders' groep geeft vooral aan dat de voorschrijver de keuze maakt of de apotheek aanbeveelt, en de enige apotheek om dit te bestellen.

Conclusie

Ten opzichte van vorige enquêtes is de beoordeling door onze patiënten onveranderd positief tot zeer positief.

Juist op het belangrijkste verbeterpunt: de patiëntinformatie, worden we door de overheid volledig aan banden gelegd. Duidelijk is ook dat de prijs van onze producten door de patiënt als hoog ervaren wordt, ondanks het feit dat we al meer dan 6 jaar geen prijsverhoging hebben doorgevoerd.

Uiteraard speelt ook mee de alsmaar meer overheersende rol van de zorgverzekeraar die steeds minder vergoedt.

Verbeter punten blijven de toegankelijkheid van de beschikbare informatie voor de patiënt en meer uitleg over onze werkwijze en de levertijd.