

## **Patiënten oordelen over ziekenhuizen II**

Technische bijlage

A.F.C. Janse  
J.B.F. Hutten  
P. Spreuwenberg

Utrecht, juni 2002

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Nivel. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning bij artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Multilevelanalyse</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Analysemodel</b>	<b>6</b>
3.1	Algemeen	6
3.2	Invloed van patiëntkenmerken	7
<b>4</b>	<b>Intraclass Correlaties</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Geschatte gemiddelden van de ziekenhuizen</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Tabellen</b>	<b>11</b>
6.1	Varianties	11
6.1-1	Tabel Toetsing van varianties tussen ziekenhuizen voor patiëntenenquête ziekenhuisopname: Chi <sup>2</sup> -waarde en significantie	11
6.1-2	Tabel Toetsing van varianties tussen ziekenhuizen voor patiëntenenquête polikliniekbezoek: Chi <sup>2</sup> -waarde en significantie	12
6.1-3	Tabel Toetsing van varianties tussen ziekenhuizen voor patiëntenenquête onderzoeksafdelingen: Chi <sup>2</sup> -waarde en significantie	13
6.2	Invloed van patiëntkenmerken	14
6.2-1	Tabel Invloed patiëntkenmerken; patiëntenenquête ziekenhuisopname	14
6.2-2	Tabel Invloed patiëntkenmerken; patiëntenenquête polikliniekbezoek	27
6.2-3	Tabel Invloed patiëntkenmerken; patiëntenenquête afdeling bloedonderzoek	34
6.2-4	Tabel Invloed patiëntkenmerken; patiëntenenquête röntgenafdeling	41
6.3	Intraclass correlaties	48
6.3-1	Tabel Intraclass correlaties (%) patiëntenenquête ziekenhuisopname	48
6.3-2	Tabel Intraclass correlaties (%) patiëntenenquête polikliniekbezoek	49
6.3-3	Tabel Intraclass correlaties (%) patiëntenenquête afdeling bloedonderzoek	50
6.3-4	Tabel Intraclass correlaties (%) patiëntenenquête röntgenafdeling	50

6.4	Geschatte gemiddelden van de ziekenhuizen	51
6.4-1	Tabel Cardiologie opname	51
6.4-2	Tabel Cardiologie polikliniek	60
6.4-3	Tabel Algemene Chirurgie opname	66
6.4-4	Tabel Algemene Chirurgie polikliniek	77
6.4-5	Tabel Gynaecologie opname	85
6.4-6	Tabel Gynaecologie polikliniek	98
6.4-7	Tabel Interne geneeskunde opname	106
6.4-8	Tabel Interne geneeskunde polikliniek	117
6.4-9	Tabel KNO opname	122
6.4-10	Tabel KNO polikliniek	137
6.4-11	Tabel Orthopedie opname	144
6.4-12	Tabel Orthopedie polikliniek	152
6.4-13	Tabel Afdeling bloedonderzoek	162
6.4-14	Röntgenafdeling	166
	Literatuur	173



## 1 Inleiding

Deze bijlage behoort bij het Nivelrapport 'Patiënten oordelen over ziekenhuizen II' (Janse ea. 2002). In dit rapport worden de meningen en ervaringen van patiënten in 37 Nederlandse ziekenhuizen gepresenteerd. De deelnemende ziekenhuizen worden onderling vergeleken op basis van oordelen over service, bejegening en informatievoorziening. Daarbij is steeds in een tabel aangegeven of een ziekenhuis behoort tot de categorie die het hoogst, het laagst of gemiddeld scoort. Dit gebeurt door middel van plussen en minnen. Deze technische bijlage dient als verantwoording van deze plussen en minnen.

Eerst wordt gedetailleerd beschreven hoe de ziekenhuisscores zijn berekend met behulp van multilevelanalyses. Daarna worden in deze bijlage de resultaten van de berekeningen gepresenteerd.

## 2 Multilevelanalyse

Om verschillen tussen ziekenhuizen te bepalen is gebruik gemaakt van multilevelanalyses (zie onder meer Goldstein en Healy, 1995; Goldstein en Spiegelhalter, 1996; Sniijders en Bosker, 1999). Strikt genomen gaat het in dit onderzoek niet om ziekenhuizen als totaal. Er is gekeken naar een zestal specialismen (cardiologie, chirurgie, gynaecologie, interne geneeskunde, kno en orthopedie) en twee onderzoeksafdelingen (afdeling bloedonderzoek en röntgenafdeling) die binnen het ziekenhuis aanwezig zijn. De resultaten van deze specialismen en afdelingen zijn niet samengevoegd tot één totaaloordeel over ziekenhuizen. Bovendien geldt dat voor de specialismen zowel de opnameafdeling als de polikliniek zijn onderzocht en dat ook deze resultaten niet zijn samengevoegd tot een eindoordeel per specialisme. Dit betekent dat de ziekenhuizen steeds zijn vergeleken binnen de specialismen/onderzoeksafdelingen die in het onderzoek zijn meegenomen.

Multilevelanalyse is een vorm van regressieanalyse waarbij rekening wordt gehouden met het feit dat in de geanalyseerde data meerdere niveau's zijn te onderscheiden. Een aantal ziekenhuizen is benaderd om aan het onderzoek deel te nemen. Vervolgens heeft elk ziekenhuis, voor de betreffende specialismen en onderzoeksafdelingen, aselect een steekproef van patiënten getrokken. De patiënten zijn dus 'genest' in specialismen/onderzoeksafdelingen binnen de ziekenhuizen. De ziekenhuizen vormen in deze steekproef het hoogste niveau, de patiënten het laagste niveau.

Een andere reden om multilevelanalyse te gebruiken is dat het aantal waarnemingen per specialisme in een ziekenhuis nogal varieert. Multilevelanalyse houdt hier rekening mee.

Meningen en ervaringen van patiënten hebben niet alleen te maken met kenmerken van het ziekenhuis maar ook met persoonskenmerken. Dit kan betekenen dat een verschil in ziekenhuisscore wordt veroorzaakt door het feit dat het ene ziekenhuis een andere patiëntenpopulatie heeft dan het andere ziekenhuis. Aangezien het in dit onderzoek gaat om verschillen tussen ziekenhuizen, dient zoveel mogelijk te worden gecontroleerd voor verschillen in patiëntenpopulaties.

### 3 Analysemodel

#### 3.1 Algemeen

In dit onderzoek is een veelheid aan afhankelijke variabelen (aspecten van een ziekenhuisbezoek of -opname) geanalyseerd. Er zijn twee soorten afhankelijke variabelen gebruikt. Sommige afhankelijke variabelen bestaan uit een enkel item (een vraag uit de patiëntenenquête) dat zelfstandig wordt geanalyseerd. Andere bestaan uit een schaal die op basis van een aantal items is geconstrueerd (zie voor schaalconstructies hoofdstuk 2 van het onderzoeksrapport (Janse ea, 2002).

Voor iedere afhankelijke variabele is een apart multilevelanalysemodel gebruikt. Wanneer er sprake is van een dichotome variabele (bijvoorbeeld informatiefolder wel of niet gekregen) is een logistisch regressiemodel gehanteerd, en voor continue variabelen (bijvoorbeeld een schaalscore) is lineaire regressie uitgevoerd.

Het multilevelmodel bestaat uit twee delen. In het ene deel, ook wel het vaste deel genoemd, wordt het gemiddelde geschat. Het andere deel, ook wel het random deel genoemd, schat de variantie rondom dit gemiddelde. Deze variantie is opgebouwd uit de variantie op het hoogste niveau (de variantie tussen ziekenhuizen) en op het laagste niveau (op patiëntniveau).

Voor de analyses zijn twee verschillende modellen gebruikt. Het eerste model is het meest eenvoudig en is gebruikt om de resultaten van de onderzoeksafdelingen (röntgenafdeling en afdeling bloedonderzoek) te berekenen. Dit model ziet er als volgt uit:

$$Y_{ij} = \beta_0 + \beta_q x_{qij} + \mu_j + e_{ij}$$

waarbij:

$Y_{ij}$  = score op afhankelijke variabele van patiënt  $i$  in ziekenhuis  $j$

$\beta_0$  = geschat gemiddelde (het intercept) over alle patiënten

$\beta_q x_{qij}$  = effect van een aantal ( $q$ ) patiëntkenmerken

$\mu_j$  = tussen-ziekenhuisvariantie

$e_{ij}$  = errorvariantie

$i$  = patiëntindex

$j$  = ziekenhuisindex

$q$  = onafhankelijke variabele-index

Met de term  $\beta_0 + \beta_q x_{qij}$  wordt het gemiddelde voor elk ziekenhuis berekend. Dit gemiddelde is een algemeen gemiddelde ( $\beta_0$ ) plus een correctie voor een aantal patiëntkenmerken ( $\beta_q x_{qij}$ ; zie paragraaf 3.2). De term  $\mu_j + e_{ij}$  levert een schatting van de variantie op. Deze variantie bestaat uit de variantie tussen ziekenhuizen ( $\mu_j$ ) en de variantie op patiëntniveau (de errorterm  $e_{ij}$ ).

Het andere model is gebruikt om de resultaten voor de zes onderzochte specialismen te berekenen.

Dit is een uitgebreidere versie van het hierboven besproken model. Deze uitbreiding was

noodzakelijk omdat alle specialismen in één analyse zijn meegenomen. Aangezien de ziekenhuizen binnen ieder specialisme worden vergeleken en niet op basis van het algemene gemiddelde, moet voor ieder specialisme een eigen gemiddelde en standaarddeviatie worden berekend. Dit wordt gedaan door een specialisme-index in de vergelijking in te voeren. Dit model ziet er dan als volgt uit:

$$Y_{ij} = \beta_{0h} + \beta_q x_{qij} + \mu_{hj} + e_{hij}$$

waarbij:

h = specialisme-index (1-6)

Dit model wordt verder besproken in de paragrafen 3.2 en 5 waarbij wordt ingegaan op respectievelijk de controle voor patiëntkenmerken en de schatting van het gemiddelde.

### 3.2 *Invloed van patiëntkenmerken*

Zoals reeds is aangegeven kunnen patiëntkenmerken invloed hebben op de oordelen die gegeven worden. Omdat we op zoek zijn naar verschillen tussen ziekenhuizen worden onderzocht moeten de effecten van patiëntkenmerken zoveel mogelijk worden uitgesloten. Daarom is in de analyses gecontroleerd voor een aantal patiëntkenmerken. De keuze van deze patiëntkenmerken is vooral gebaseerd op aanwijzingen uit de literatuur. Oordelen kunnen samenhangen met verwachtingen van mensen, hun eerdere ervaringen met de gezondheidszorg en algemene attitude. Ouderen zijn bijvoorbeeld over het algemeen minder kritisch dan jongeren (Visser, 1988). Daarnaast geldt dat de mondigheid van de patiënt voor een deel samenhangt met de genoten opleiding: hoger opgeleide patiënten zijn vaak mondig (Groenewegen, 1997). Voor de overige kenmerken geldt dat verwacht werd dat ze patiëntoordelen zouden beïnvloeden. De methode van steekproeftrekking heeft bijvoorbeeld tot gevolg dat er spreiding zit in de periode tussen het invullen van de enquête en het ziekenhuisopname c.q. het polikliniekbezoek. De steekproef bestond namelijk uit een retrospectieve selectie van patiënten die over een periode van zes maanden zijn opgenomen geweest c.q. de polikliniek hebben bezocht. Als een ziekenhuisbezoek langer geleden is, kan het zijn dat men zich inmiddels een ander oordeel heeft gevormd dan wanneer het bezoek nog vers in het geheugen ligt. Etniciteit is als patiëntkenmerk in de analyses meegenomen omdat het aannemelijk is dat niet-Nederlandse patiënten een ander verwachtingspatroon hebben als het gaat om een ziekenhuisopname of polikliniekbezoek.

De genoemde patiëntkenmerken zijn op de hieronder beschreven manier in de analyses meegenomen.

*Huidige gezondheidstoestand.* In de vragenlijst konden patiënten op een schaal van 1-5 aangeven hoe zij hun huidige gezondheidstoestand inschatten. Deze score is als zodanig in de analyse opgenomen.

*Leeftijd.* De leeftijd van de patiënt in jaren is in de analyse meegenomen.

*Laatste bezoeksdatum.* Patiënten hebben op de vragenlijst aangegeven wanneer zij voor het laatst in het ziekenhuis zijn opgenomen c.q. de polikliniek hebben bezocht. Alleen de maand

waarin deze opname c.q. dit bezoek plaatsvond is in de analyse meegenomen.

*Geslacht.* Dit is een dichotome variabele. In de analyse zijn vrouwen als referentiegroep gebruikt.

*Etniciteit.* Dit aspect is voor de analyses gehercodeerd in een dichotome variabele. Alle patiënten die aangaven dat ze niet in Nederland zijn geboren hebben een nieuwe code gekregen, namelijk 'niet -Nederlands'. Bij de analyses is 'Nederland' als etniciteit de referentiegroep.

*Opleiding.* In de vragenlijst hadden patiënten in totaal twaalf antwoordmogelijkheden. Voor de analyse zijn deze twaalf mogelijkheden teruggebracht tot vijf categorieën (antwoordmogelijkheden 1 en 2 zijn ongewijzigd gebleven, 3-8 zijn samengevoegd tot 'middelbaar / voortgezet onderwijs' en vormen in de nieuwe indeling de derde groep, 9-11 zijn samengevoegd tot 'hoger / universitair onderwijs' en vormen de nieuwe vierde categorie; zie bijgevoegde patiëntenenquête). De middelste categorie ('middelbaar/voortgezet onderwijs') was bij de analyses de referentiegroep. Het oordeel van patiënten in de andere opleidingscategorieën is berekend ten opzichte van deze referentiegroep.

*Ziektekostenverzekering.* Ook voor deze variabele geldt dat de antwoordmogelijkheden zijn gehercodeerd (namelijk in ziekenfondsverzekering en particuliere verzekering; alle resterende antwoorden vormen de groep 'overig'). Patiënten met een ziekenfondsverzekering fungeren als referentiegroep.

De patiëntkenmerken zijn gecentreerd aan het model toegevoegd. Dat houdt in dat de score van een individuele patiënt wordt verminderd met het gemiddelde. De patiëntkenmerken krijgen, als ze een gemiddelde waarde hebben, zodoende de waarde nul. In het model (zie paragraaf 3.1) heeft de term  $\beta_q x_{qij}$  dan de waarde nul omdat  $x$  (het patiëntkenmerk) nul is. De termen  $\beta_{0h}$ ,  $\mu_{hj}$  en  $e_{hij}$  worden dan geschat voor patiënten met gemiddelde kenmerken (gemiddelde leeftijd, opleiding, etc.). Indien de patiëntkenmerken niet worden gecentreerd zou dit kunnen resulteren in schattingen bij extreme categorieën (bijvoorbeeld bij een leeftijd van nul jaar) of zelfs bij niet bestaande categorieën.

Verdere informatie over deze variabelen is te vinden in het onderzoeksrapport.

#### *Omgaan met missende waarden*

Zoals in ieder onderzoek vullen niet alle respondenten de enquête volledig in. Het programma dat voor de multilevelanalyse is gebruikt, MLWin, kan niet met missende waarden rekenen. Vandaar dat respondenten met een missende waarde voor één van de besproken patiëntkenmerken niet zijn meegenomen in de analyses. De laatste ontslag- c.q. bezoeksdatum is door 10% respectievelijk 12% van de patiënten niet ingevuld. Dat betekent dat er nogal wat cases uit de analyse zouden verdwijnen. Daarom is er voor gekozen om bij deze variabele de missende waarden te vervangen door het gemiddelde. Hiervoor is niet gekozen bij de andere variabelen omdat het aantal patiënten zonder missende waarden voldoende groot was, zodat de steekproef voldoende representatief bleef. Tevens werd uitgegaan van de veronderstelling dat er geen verband bestond tussen het niet invullen van onafhankelijke variabelen en de oordelen die gegeven zijn. Met andere woorden: het missend zijn van bepaalde onafhankelijke variabelen is random verdeeld (Snijders en Bosker, 1999). Uiteindelijk zijn 12% van de opgenomen en 9% van de polikliniekpatiënten vanwege

missende waarden uit het bestand verwijderd.

In de resultaten die in paragraaf 6.2 worden gepresenteerd is af te lezen wat het effect van de patiëntkenmerken op de gegeven oordelen is geweest. Ter verduidelijking is hieronder een fictief voorbeeld uitgewerkt.

onafhankelijke variabele	estimate	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
huidige gezondheidstoestand	0	0	15	*
leeftijd	0,00	0,00	0,21	
laatste bezoeksdatum	-0,22	0,08	2,65	*
geslacht: man	-0,12	0,12	0,99	
etniciteit: niet-nederlands	-0,07	0,21	0,34	
opleiding: (nog) geen	0,13	0,54	0,24	
opleiding: lagere school / basisschool	-0,45	0,16	2,80	*
opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,13	0,16	0,79	
opleiding: anders	-0,03	0,34	0,09	
ziektekostenverzekering: particulier	0,37	0,15	2,52	*
ziektekostenverzekering: overig	0,11	0,25	0,45	

Uit deze tabel blijkt dat niet alle patiëntkenmerken een significante invloed op het patiëntoordeel hebben (zie laatste kolom 'significantie'). De huidige gezondheidstoestand is bijvoorbeeld een kenmerk dat een significant effect had op het oordeel. Het effect bleek negatief te zijn, een hogere score (een slechtere gezondheid) betekent een minder positief oordeel, m.a.w. ziekere mensen zijn in dit voorbeeld minder tevreden. Leeftijd laat in dit voorbeeld geen effect zien. De laatste bezoeksdatum heeft wel een effect. Het oordeel is ongunstiger geweest naarmate de opname of het bezoek recenter heeft plaatsgehad. Patiënten met als hoogste opleiding 'lagere school / basisschool' oordelen significant anders dan de referentiegroep, nl. 'middelbaar / voortgezet onderwijs'.

#### 4 Intraclass correlaties

In de tabellen worden ook intraclass correlaties gepresenteerd. Deze correlaties geven aan welk percentage van de totale residuele variantie (variantie die gevonden wordt na correctie voor de in paragraaf 3.2 besproken patiëntkenmerken) in het multilevelmodel zijn toe te schrijven aan de verschillen tussen ziekenhuizen. De intraclass correlatie is berekend door de variantie van het ziekenhuis te delen door de som van de variantie van het ziekenhuis en de errorvariantie. Bij logistische regressie heeft deze variantie een vaste waarde van 3,29 (Snijders en Bosker, 1999). In paragraaf 6.3 is per afhankelijke variabele weergegeven hoe groot de intraclass correlatie is. Een intraclass correlatie van bijvoorbeeld 4,65% betekent dat 4,65% van de totale residuele variantie is toe te schrijven aan de verschillen tussen de

ziekenhuizen. De overige variantie is bepaald door de verschillen tussen patiënten. Dit geeft dus een indicatie in welke mate een patiëntenoordeel afhankelijk was van het ziekenhuis dat is bezocht. Als de intraclass correlatie hoog is, betekent dit dat ziekenhuizen in hoge mate bepalend zijn voor het oordeel dat patiënten geven. Als deze correlatie 1 (100%) is, dan is het patiëntenoordeel geheel afhankelijk van het ziekenhuis, als deze correlatie 0 is dan heeft het ziekenhuis geen enkele invloed op het patiëntenoordeel (Snijders en Bosker, 1999).

## 5 Geschatte gemiddelden van de ziekenhuizen

De resultaten van de multilevelanalyses zijn in het onderzoeksrapport gepresenteerd in de vorm van plussen en minnen. Een plus wil zeggen dat het ziekenhuis tot de hoogst scorende categorie behoort en een min tot de laagst scorende categorie. In paragraaf 6.4 zijn, behalve deze plussen en minnen, ook de geschatte gemiddelden ('posterior means') per ziekenhuis weergegeven, evenals de standaard errors en het betrouwbaarheidsinterval. De dichotome variabelen hebben een schaal van 0 tot 1; de overige variabelen zijn op een vierpuntsschaal (1 is minimale score, 4 is maximale score) berekend.

De geschatte gemiddelden verschillen tussen ziekenhuizen. Om te bepalen of deze verschillen significant zijn, is per afhankelijke variabele getoetst of de variantie tussen ziekenhuizen ( $\mu_{hj}$ ) significant verschilt van nul. Het gaat hierbij alleen om verschillen binnen specialismen. Deze toets is uitgevoerd met een contrasttest voor random parameters, namelijk de 'large sample Wald test' (Goldstein, 1995). Omdat alleen is nagegaan of de variantie afwijkt van nul is er eenzijdig getoetst bij  $p < 0,025$ , met een Chi-kwadraat van 3,84 bij één vrijheidsgraad. De tabellen in paragraaf 6.1 laten voor iedere afhankelijke variabele het resultaat van de variantietoets zien.

Bleek de variantie tussen ziekenhuizen niet significant van nul af te wijken, dan is de conclusie getrokken dat er voor de betreffende afhankelijke variabele en het betreffende specialisme (bijvoorbeeld cardiologie) geen verschil bestaat tussen de ziekenhuizen. Was dit wel het geval, dan is voor ieder ziekenhuis, voor het betreffende specialisme, een gemiddelde score berekend.

Vervolgens zijn de ziekenhuizen ingedeeld in drie categorieën, namelijk ziekenhuizen met de hoogste, middelste en laagste scores. Dit ging als volgt in z'n werk. Het gemiddelde kent een bepaalde betrouwbaarheid. Om een zinvolle indeling van ziekenhuizen te kunnen maken dient rekening te worden gehouden met deze betrouwbaarheid. Daarom is een betrouwbaarheidsinterval (95%) berekend rond elk geschatte gemiddelde. De breedte van het betrouwbaarheidsinterval is voor iedere ziekenhuis bepaald door de standaardfout te vermenigvuldigen met een factor 1,39. Meestal wordt een betrouwbaarheidsinterval berekend door de standaardfout te vermenigvuldigen met 1,96. Daarmee is te bepalen of de geschatte gemiddelden afwijken van een vaste waarde, zoals het gemiddelde van de totale groep ziekenhuizen. In dit onderzoek is echter niet onderzocht of ziekenhuizen afwijken van de gemiddelde score maar zijn de ziekenhuizen alleen onderling vergeleken. Indien alleen wordt gekeken naar de onderlinge vergelijking kan 1,39 als vermenigvuldigingsfactor worden gebruikt om de betrouwbaarheidsintervallen te construeren (Goldstein and Healy, 1995). Op basis van de aldus berekende betrouwbaarheidsintervallen is de indeling in drie categorieën gemaakt. De hoogst scorende categorie heeft scores waarvan het betrouwbaarheidsinterval niet overlapt met die van de laagst scorende categorie ziekenhuizen en vice versa. De middelste categorie wordt gevormd door de resterende ziekenhuizen.

## 6 Tabellen

### 6.1 Varianties

Tabel 6.1-1 Toetsing van varianties tussen ziekenhuizen voor patiëntenenquête  
ziekenhuisopname: Chi<sup>2</sup>-waarde en significantie

afhankelijke variabele	cardio- logie	chirur- gie	gynae- cologie	interne genees- kunde	kno	ortho- pedie
<b>service-aspecten</b>						
a - rekening houden met persoonlijke voorkeuren bij afspraak	2,8	6,8*	4,4*	0,0	8,4*	9,4*
b - oordeel over snelheid opname	8,0*	6,5*	8,2*	0,0	10,4*	10,8*
c - oordeel over kamer	8,6*	8,7*	9,8*	7,8*	10,2*	10,9*
d - algemeen oordeel over verblijf	10,2*	10,2*	10,8*	8,5*	7,4*	10,7*
<b>informatievoorziening</b>						
e - informatie patiënt over behandeling/onderzoek	5,0*	3,0	3,8	4,5*	4,6*	4,3*
f - uitslag onderzoek op zelfde dag	5,5*	1,3	4,9*	0,8	6,1*	0,4
g - kennis verschillende artsen over ziekte/behandeling	0,3	0,1	3,8	1,2	1,3	0,0
h - artsen vroegen dezelfde dingen	0,3	1,5	1,8	0,1	2,0	0,0
i - artsen gaven tegenstrijdige informatie	0,0	0,4	0,7	1,7	0,0	0,3
j - kennis verpleging over ziekte/behandeling	1,9	3,8	2,4	4,6*	6,2*	1,5
k - verpleging vroeg dezelfde dingen	0,1	0,5	2,3	1,8	2,3	0,0
l - verpleging gaf tegenstrijdige informatie	1,9	0,0	0,9	0,2	0,0	4,2*
m - arts als aanspreekpunt	7,9*	10,8*	11,4*	5,8*	5,3*	9,1*
n - verpleegkundige als aanspreekpunt	3,2	3,5	6,0*	5,6*	4,7*	5,9*
o - informatie bij ontslag	2,3	7,2*	7,6*	3,9*	4,5*	6,2*
p - informatie over klachtenregeling	7,5*	5,9*	11,1*	8,2*	5,9*	7,4*
<b>bejegening</b>						
q - ontvangst bij spoedopname	0,0	2,4	3,3	1,6	1,3	0,0
r - ontvangst bij geplande opname	1,3	8,4*	2,3	0,0	6,3*	7,1*
s - bejegening door artsen	5,5*	4,9*	5,6*	5,7*	8,5*	8,0*
t - bejegening door verpleging	3,5	5,1*	6,3*	4,2*	7,4*	6,9*
u - onnodig wachten op verpleging	0,0	1,4	0,9	1,3	3,5	0,9
<b>ontslag en nazorg</b>						
v - eindgesprek bij ontslag	6,9*	9,3*	12,7*	5,6*	5,0*	10,8*
w - rekening houden met wensen bij nazorg	2,8	3,7	5,2*	1,3	1,2	7,0*

\* significantie:  $p < 0,025$

Tabel 6.1-2 Toetsing van varianties tussen ziekenhuizen voor patiëntenenquête polikliniekbezoek: Chi<sup>2</sup>-waarde en significantie

afhankelijke variabele	cardio- logie	chirurgie	gynae- cologie	interne genees- kunde	kno	ortho- pedie
<b>service-aspecten</b>						
a - rekening houden met persoonlijke voorkeuren bij afspraak	2,4	2,1	5,9*	1,3	0,8	5,9*
b - verschillende afspraken op één dag	3,3	5,1*	0,2	3,4	1,5	2,1
c - meteen terecht voor onderzoek	7,8*	6,6*	8,0*	11,8*	6,2*	8,1*
d - aan de beurt op afgesproken tijdstip	10,2*	7,0*	10,9*	5,3*	10,8*	9,5*
e - informatie over reden extra wachttijd	0,7	3,8*	1,6	1,3	0,4	6,6*
f - informatie over duur extra wachttijd	5,2*	5,4*	7,5*	2,4	9,0*	12,7*
g - algemeen oordeel over wachtruimte	11,1*	7,6*	13,3*	12,4*	9,6*	13,2*
h - oordeel snelheid eerste consult	0	4,4*	7,2*	0	8,4*	4,2*
<b>informatievoorziening</b>						
i - informatie patiënt over behandeling/onderzoek	3,3	0,4	1,2	0,9	3,6	4,4*
j - kennis verschillende artsen over ziekte/behandeling	0	0	0,6	0	0	0,6
k - artsen vroegen dezelfde dingen	0	0	0,2	0	0	1,8
l - artsen gaven tegenstrijdige informatie	0	0	1,7	1,3	0	0
m - informatie over klachtenregeling	7,1*	4,1*	7,0*	6,3*	5,2*	6,1*
<b>bejegening</b>						
n - bejegening door artsen	7,9*	2	5,4*	7,5*	8,2*	9,6*

\* significantie:  $p < 0,025$



Tabel 6.1-3 Toetsing van varianties tussen ziekenhuizen voor patiëntenenquête onderzoeksafdelingen: Chi<sup>2</sup>-waarde en significantie

afhankelijke variabele	röntgenafdeling	afdeling bloedonderzoek
<b>service-aspecten</b>		
a - rekening houden met persoonlijke voorkeuren bij afspraak	3,1	1,5
b - oordeel snelheid afspraak	5,8*	1,8
c - aan de beurt op afgesproken tijdstip	7,4*	1,9
d - informatie over reden extra wachttijd	1,4	0
e - informatie over duur extra wachttijd	0,8	0
f - algemeen oordeel over wachtruimte	14,2*	15,8*
<b>informatievoorziening</b>		
g - informatiefolder ontvangen	8,5*	1,7
h - oordeel inhoud informatiefolder	0,8	0,9
i - informatie over termijn waarop uitslag bekend is	9,7*	12,9*
j - uitslag binnen termijn beschikbaar	0,3	1,4
k - oordeel over wachttijd voor uitslag	6,5*	8,9*
<b>bejegening</b>		
l - bejegening door medewerker	8,2*	11,7*

\* significantie:  $p < 0,025$

## 6.2 Invloed van patiëntkenmerken

Tabel 6.2-1 Invloed patiëntkenmerken; patiëntenenquête ziekenhuisopname

a - rekening houden met voorkeur bij afpraak	onafhankelijke variabele	regressie- coëfficiënt	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,73	0,02	122,12	*
	interne geneeskunde	0,13	0,08	1,78	
	chirurgie	0,15	0,08	1,89	
	gynaecologie	0,38	0,08	4,99	*
	orthopedie	0,11	0,08	1,33	
	kno	0,53	0,08	6,62	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,12	0,02	6,84	*
	leeftijd	-0,01	0,00	8,41	*
	laatste ontslagdatum	0,00	0,01	0,19	
	geslacht: man	0,01	0,03	0,50	
	eticiteit: niet-nederlands	-0,04	0,05	0,86	
	opleiding: (nog) geen	0,11	0,11	0,98	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,06	0,04	1,62	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,06	0,04	1,77	
	opleiding: anders	0,11	0,07	1,63	
	ziektekostenverzekering: particulier	0,02	0,03	0,79	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,10	0,06	1,84	

b - oordeel snelheid opname	onafhankelijke variabele	regressie- coëfficiënt	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,98	0,02	122,22	*
	interne geneeskunde	0,33	0,09	3,73	*
	chirurgie	-0,28	0,09	3,04	*
	gynaecologie	0,08	0,10	0,78	
	orthopedie	-0,68	0,10	6,52	*
	kno	-0,19	0,10	1,87	
	huidige gezondheidstoestand	-0,14	0,01	9,21	*
	leeftijd	0,00	0,00	1,35	
	laatste ontslagdatum	-0,01	0,01	1,16	
	geslacht: man	0,04	0,02	1,67	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,06	0,04	1,41	
	opleiding: (nog) geen	-0,08	0,10	0,80	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,10	0,03	2,81	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,04	0,03	1,16	
	opleiding: anders	0,05	0,06	0,86	
	ziektkostenverzekering: particulier	-0,04	0,03	1,67	
	ziektkostenverzekering: overig	-0,09	0,05	1,93	

c - oordeel kamer	onafhankelijke variabele	regressie- coëfficiënt	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,56	0,01	243,79	*
	interne geneeskunde	-0,09	0,05	1,92	
	chirurgie	-0,03	0,04	0,78	
	gynaecologie	0,03	0,05	0,55	
	orthopedie	-0,04	0,05	0,82	
	kno	0,06	0,05	1,11	
	huidige gezondheidstoestand	-0,10	0,01	11,16	*
	leeftijd	0,00	0,00	9,22	*
	laatste ontslagdatum	0,00	0,00	1,17	
	geslacht: man	0,09	0,01	5,81	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,04	0,03	1,34	
	opleiding: (nog) geen	0,17	0,06	2,74	*
	opleiding: lagere school / basisschool	0,08	0,02	3,80	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,14	0,02	7,39	*
	opleiding: anders	0,02	0,04	0,63	
	ziektkostenverzekering: particulier	-0,10	0,02	6,01	*
	ziektkostenverzekering: overig	-0,05	0,03	1,73	

d - algemeen oordeel verblijf	onafhankelijke variabele	regressie- coëfficiënt	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,62	0,01	361,74	*
	interne geneeskunde	-0,06	0,03	1,79	
	chirurgie	-0,06	0,03	1,69	
	gynaecologie	-0,01	0,04	0,33	
	orthopedie	-0,03	0,03	0,97	
	kno	-0,05	0,03	1,48	
	huidige gezondheidstoestand	-0,10	0,01	16,64	*
	leeftijd	0,01	0,00	18,95	*
	laatste ontslagdatum	-0,01	0,00	3,69	*
	geslacht: man	0,07	0,01	7,63	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,04	0,02	2,11	*
	opleiding: (nog) geen	0,04	0,04	0,92	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,06	0,01	4,76	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,13	0,01	10,24	*
	opleiding: anders	0,03	0,02	1,32	
	ziektkostenverzekering: particulier	-0,04	0,01	3,97	*
	ziektkostenverzekering: overig	-0,02	0,02	0,85	

e - informatie over onder- zoek/behan- deling	onafhankelijke variabele	regressie- coëfficiënt	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,46	0,01	424,84	*
	interne geneeskunde	-0,07	0,04	1,83	
	chirurgie	0,06	0,03	1,87	
	gynaecologie	0,16	0,03	5,02	*
	orthopedie	0,20	0,03	6,63	*
	kno	0,21	0,03	6,73	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,12	0,01	16,60	*
	leeftijd	0,00	0,00	6,26	*
	laatste ontslagdatum	0,00	0,00	1,13	
	geslacht: man	0,01	0,01	1,15	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,14	0,02	5,91	*
	opleiding: (nog) geen	-0,05	0,05	0,90	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,03	0,02	1,49	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,01	0,02	0,77	
	opleiding: anders	-0,07	0,03	2,20	*
	ziektkostenverzekering: particulier	0,01	0,01	0,45	
	ziektkostenverzekering: overig	-0,01	0,02	0,20	

f - uitslag zelfde dag	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	0,55	0,03	18,67	*
	interne geneeskunde	-0,66	0,09	7,08	*
	chirurgie	-0,30	0,09	3,16	*
	gynaecologie	-0,22	0,12	1,87	
	orthopedie	0,24	0,10	2,37	*
	kno	-0,36	0,13	2,74	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,35	0,03	12,28	*
	leeftijd	0,00	0,00	0,25	
	laatste ontslagdatum	-0,02	0,01	2,06	*
	geslacht: man	0,12	0,05	2,55	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,11	0,08	1,35	
	opleiding: (nog) geen	0,12	0,18	0,67	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,04	0,06	0,66	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,14	0,06	2,25	*
	opleiding: anders	0,25	0,12	2,06	*
	ziektkostenverzekering: particulier	0,01	0,05	0,15	
	ziektkostenverzekering: overig	-0,14	0,09	1,45	

g - kennis artsen over ziekte/-behandeling	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,65	0,01	400,32	*
	interne geneeskunde	-0,11	0,03	3,75	*
	chirurgie	-0,04	0,03	1,58	
	gynaecologie	0,02	0,03	0,72	
	orthopedie	0,05	0,03	2,02	*
	kno	0,02	0,04	0,37	
	huidige gezondheidstoestand	-0,13	0,01	12,75	*
	leeftijd	0,01	0,00	9,70	*
	laatste ontslagdatum	0,01	0,00	1,43	
	geslacht: man	0,09	0,02	5,26	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,04	0,03	1,42	
	opleiding: (nog) geen	0,10	0,06	1,60	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,02	0,02	0,92	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,08	0,02	3,84	*
	opleiding: anders	0,11	0,04	2,44	*
	ziektkostenverzekering: particulier	-0,01	0,02	0,57	
	ziektkostenverzekering: overig	-0,01	0,03	0,22	

h - artsen vroegen zelfde dingen	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,59	0,02	163,06	*
	interne geneeskunde	0,03	0,05	0,60	
	chirurgie	0,11	0,05	2,04	*
	gynaecologie	0,20	0,06	3,40	*
	orthopedie	0,30	0,05	5,69	*
	kno	0,29	0,09	3,35	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,05	0,02	2,84	*
	leeftijd	0,00	0,00	3,36	*
	laatste ontslagdatum	-0,01	0,01	2,09	*
	geslacht: man	0,05	0,03	1,60	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,18	0,06	3,17	*
	opleiding: (nog) geen	-0,39	0,12	3,17	*
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,29	0,04	6,59	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,23	0,04	5,94	*
	opleiding: anders	0,05	0,08	0,60	
	ziektekostenverzekering: particulier	0,15	0,03	4,28	*
	ziektekostenverzekering: overig	-0,01	0,06	0,16	

i - artsen gaven tegenstrijdige informatie	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,41	0,01	273,48	*
	interne geneeskunde	-0,02	0,04	0,49	
	chirurgie	-0,07	0,04	1,83	
	gynaecologie	0,06	0,04	1,33	
	orthopedie	0,02	0,04	0,45	
	kno	0,19	0,05	3,90	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,18	0,02	11,99	*
	leeftijd	0,01	0,00	11,81	*
	laatste ontslagdatum	-0,01	0,01	1,26	
	geslacht: man	0,04	0,03	1,67	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,24	0,05	5,19	*
	opleiding: (nog) geen	-0,30	0,10	3,07	*
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,09	0,04	2,61	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,09	0,03	3,02	*
	opleiding: anders	-0,09	0,06	1,38	
	ziektekostenverzekering: particulier	0,04	0,03	1,27	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,08	0,05	1,51	

j - kennis verpleging over ziekte/behan deling	onafhankelijke variabele	regressie- coëfficiënt	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,66	0,01	488,77	*
	interne geneeskunde	-0,17	0,03	5,90	*
	chirurgie	-0,09	0,02	4,05	*
	gynaecologie	0,01	0,02	0,27	
	orthopedie	-0,09	0,02	4,18	*
	kno	-0,08	0,03	2,77	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,14	0,01	18,66	*
	leeftijd	0,00	0,00	11,59	*
	laatste ontslagdatum	0,00	0,00	0,25	
	geslacht: man	0,08	0,01	6,91	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,02	0,02	0,90	
	opleiding: (nog) geen	0,06	0,05	1,15	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,01	0,02	0,87	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,13	0,02	8,20	*
	opleiding: anders	-0,01	0,03	0,38	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,02	0,01	1,62	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,04	0,02	1,48	
k - verpleging vroeg dezelfde dingen	onafhankelijke variabele	regressie- coëfficiënt	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,17	0,01	194,94	*
	interne geneeskunde	-0,10	0,04	2,37	*
	chirurgie	-0,19	0,04	5,20	*
	gynaecologie	-0,13	0,04	3,06	*
	orthopedie	-0,31	0,04	8,63	*
	kno	-0,32	0,04	7,15	*
	huidige gezondheidstoestand	0,05	0,01	4,12	*
	leeftijd	-0,01	0,00	12,49	*
	laatste ontslagdatum	0,02	0,00	3,50	*
	geslacht: man	0,11	0,02	4,93	*
	etniciteit: niet-nederlands	0,30	0,04	7,40	*
	opleiding: (nog) geen	0,36	0,09	3,98	*
	opleiding: lagere school / basisschool	0,29	0,03	9,35	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,17	0,03	6,08	*
	opleiding: anders	0,19	0,05	3,50	*
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,13	0,02	5,26	*
	ziektekostenverzekering: overig	-0,03	0,04	0,76	
l - verpleging gaf	onafhankelijke variabele	regressie- coëfficiënt	standaard- deviatie	t-waarde	significantie

tegenstrijdige informatie					
	intercept	1,48	0,01	174,39	*
	interne geneeskunde	0,04	0,03	1,37	
	chirurgie	0,01	0,03	0,21	
	gynaecologie	0,09	0,03	2,68	*
	orthopedie	0,00	0,03	0,12	
	kno	-0,11	0,03	3,62	*
	huidige gezondheidstoestand	0,13	0,01	13,20	*
	leeftijd	-0,01	0,00	11,83	*
	laatste ontslagdatum	0,01	0,00	3,24	*
	geslacht: man	-0,09	0,02	5,31	*
	etniciteit: niet-nederlands	0,19	0,03	6,17	*
	opleiding: (nog) geen	0,31	0,07	4,55	*
	opleiding: lagere school / basisschool	0,11	0,02	4,80	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,12	0,02	5,95	*
	opleiding: anders	0,12	0,04	2,94	*
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,03	0,02	1,80	
	ziektekostenverzekering: overig	0,00	0,03	0,05	

m - arts als aanspreekpunt	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,40	0,01	226,40	*
	interne geneeskunde	0,08	0,05	1,68	
	chirurgie	-0,06	0,05	1,02	
	gynaecologie	0,14	0,06	2,48	*
	orthopedie	0,17	0,05	3,53	*
	kno	0,21	0,05	4,64	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,12	0,01	12,48	*
	leeftijd	0,01	0,00	14,17	*
	laatste ontslagdatum	0,00	0,00	1,30	
	geslacht: man	0,13	0,02	8,27	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,19	0,03	6,71	*
	opleiding: (nog) geen	0,01	0,06	0,10	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,02	0,02	0,82	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,09	0,02	4,35	*
	opleiding: anders	-0,03	0,04	0,87	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,01	0,02	0,83	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,02	0,03	0,63	



n - verpleegkundige als aanspreekpunt	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,51	0,01	357,92	*
	interne geneeskunde	-0,10	0,04	2,67	*
	chirurgie	-0,08	0,03	2,78	*
	gynaecologie	-0,03	0,03	0,74	
	orthopedie	-0,09	0,03	2,58	*
	kno	-0,11	0,03	3,08	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,13	0,01	14,46	*
	leeftijd	0,00	0,00	2,31	*
	laatste ontslagdatum	0,01	0,00	2,57	*
	geslacht: man	0,18	0,01	12,14	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,12	0,03	4,50	*
	opleiding: (nog) geen	0,00	0,06	0,08	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,01	0,02	0,57	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,10	0,02	5,29	*
	opleiding: anders	-0,01	0,04	0,19	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,05	0,02	3,14	*
	ziektekostenverzekering: overig	-0,03	0,03	1,04	

o - informatie bij ontslag	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,20	0,01	246,72	*
	interne geneeskunde	0,00	0,04	0,06	
	chirurgie	-0,13	0,04	2,99	*
	gynaecologie	-0,09	0,05	2,00	*
	orthopedie	-0,02	0,04	0,48	
	kno	0,13	0,04	3,18	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,20	0,01	18,54	*
	leeftijd	0,00	0,00	4,74	*
	laatste ontslagdatum	0,00	0,00	0,36	
	geslacht: man	0,14	0,02	7,51	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,01	0,03	0,35	
	opleiding: (nog) geen	0,15	0,07	2,05	*
	opleiding: lagere school / basisschool	0,01	0,03	0,41	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,16	0,02	7,06	*
	opleiding: anders	0,11	0,05	2,44	*
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,03	0,02	1,35	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,06	0,04	1,59	

p - bekendheid klachten-regeling	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,35	0,02	122,02	*
	interne geneeskunde	0,10	0,07	1,50	
	chirurgie	0,13	0,06	2,19	*
	gynaecologie	0,14	0,07	1,81	
	orthopedie	0,14	0,06	2,19	*
	kno	0,15	0,07	2,34	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,14	0,01	10,20	*
	leeftijd	0,01	0,00	15,17	*
	laatste ontslagdatum	0,01	0,01	2,04	*
	geslacht: man	0,16	0,02	7,12	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,07	0,04	1,83	
	opleiding: (nog) geen	0,10	0,09	1,10	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,10	0,03	3,28	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,11	0,03	3,77	*
	opleiding: anders	0,08	0,06	1,47	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,12	0,02	4,72	*
	ziektekostenverzekering: overig	-0,03	0,04	0,70	

q - ontvangst bij spoed-opname	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,65	0,01	355,91	*
	interne geneeskunde	-0,21	0,03	7,68	*
	chirurgie	-0,21	0,03	6,54	*
	gynaecologie	-0,12	0,03	3,51	*
	orthopedie	-0,20	0,04	4,75	*
	kno	-0,13	0,07	1,94	
	huidige gezondheidstoestand	-0,11	0,01	10,68	*
	leeftijd	0,00	0,00	5,05	*
	laatste ontslagdatum	0,00	0,00	0,06	
	geslacht: man	0,05	0,02	2,96	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,06	0,03	1,81	
	opleiding: (nog) geen	-0,03	0,07	0,43	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,01	0,02	0,38	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,09	0,02	3,80	*
	opleiding: anders	-0,11	0,05	2,47	*
	ziektekostenverzekering: particulier	0,01	0,02	0,58	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,02	0,04	0,62	

r - ontvangst bij geplande	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
----------------------------	--------------------------	-----------------------	--------------------	----------	---------------

opname					
intercept	3,40	0,01	289,20		*
interne geneeskunde	0,09	0,04	2,14		*
chirurgie	-0,02	0,04	0,51		
gynaecologie	0,09	0,04	2,25		*
orthopedie	0,02	0,04	0,45		
kno	-0,06	0,04	1,36		
huidige gezondheidstoestand	-0,11	0,01	11,39		*
leeftijd	0,01	0,00	11,97		*
laatste ontslagdatum	0,00	0,00	0,68		
geslacht: man	0,12	0,02	7,61		*
ethniciteit: niet-nederlands	-0,04	0,03	1,21		
opleiding: (nog) geen	0,04	0,07	0,54		
opleiding: lagere school / basisschool	0,13	0,02	5,58		*
opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,10	0,02	4,57		*
opleiding: anders	0,15	0,04	3,57		*
ziektekostenverzekering: particulier	-0,04	0,02	2,49		*
ziektekostenverzekering: overig	-0,02	0,03	0,62		

s - bejegening door arts	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,35	0,01	317,26	*
	interne geneeskunde	-0,01	0,04	0,21	
	chirurgie	0,07	0,04	2,04	*
	gynaecologie	0,24	0,04	6,52	*
	orthopedie	0,21	0,04	5,48	*
	kno	0,33	0,04	8,05	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,13	0,01	15,67	*
	leeftijd	0,00	0,00	10,67	*
	laatste ontslagdatum	0,00	0,00	0,15	
	geslacht: man	0,06	0,01	4,32	*
	ethniciteit: niet-nederlands	-0,06	0,03	2,22	*
	opleiding: (nog) geen	0,15	0,06	2,64	*
	opleiding: lagere school / basisschool	0,07	0,02	3,50	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,10	0,02	5,71	*
	opleiding: anders	0,09	0,04	2,59	*
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,03	0,02	1,66	
	ziektekostenverzekering: overig	0,01	0,03	0,18	

t - bejegening door verpleging	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,46	0,01	361,14	*
	interne geneeskunde	-0,06	0,03	1,77	
	chirurgie	-0,06	0,03	2,13	*
	gynaecologie	0,04	0,03	1,37	
	orthopedie	-0,09	0,03	2,69	*
	kno	-0,05	0,04	1,49	
	huidige gezondheidstoestand	-0,15	0,01	18,26	*
	leeftijd	0,00	0,00	1,40	
	laatste ontslagdatum	0,01	0,00	1,92	
	geslacht: man	0,13	0,01	9,50	*
	ethniciteit: niet-nederlands	-0,05	0,02	2,08	*
	opleiding: (nog) geen	0,03	0,05	0,64	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,05	0,02	2,89	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,11	0,02	6,73	*
	opleiding: anders	0,04	0,03	1,16	
	ziekttekostenverzekering: particulier	-0,02	0,01	1,67	
	ziekttekostenverzekering: overig	-0,04	0,03	1,58	

u - onnodig wachten op verpleging	onafhankelijke variabele	regressie-coëfficiënt	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,79	0,01	241,59	*
	interne geneeskunde	-0,03	0,04	0,75	
	chirurgie	-0,04	0,04	0,99	
	gynaecologie	0,02	0,04	0,37	
	orthopedie	0,01	0,04	0,16	
	kno	0,18	0,05	3,89	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,08	0,01	6,00	*
	leeftijd	-0,01	0,00	14,61	*
	laatste ontslagdatum	0,00	0,01	0,40	
	geslacht: man	0,07	0,02	3,03	*
	ethniciteit: niet-nederlands	0,10	0,04	2,35	*
	opleiding: (nog) geen	0,02	0,09	0,17	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,14	0,03	4,40	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,18	0,03	6,20	*
	opleiding: anders	-0,09	0,06	1,52	
	ziekttekostenverzekering: particulier	0,11	0,02	4,46	*
	ziekttekostenverzekering: overig	0,09	0,05	1,98	*

v - eindgesprek bij ontslag	onafhankelijke variabele	regressie- coëfficiënt	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	-0,66	0,04	16,70	*
	interne geneeskunde	-0,03	0,10	0,33	
	chirurgie	-0,21	0,11	1,88	
	gynaecologie	0,25	0,15	1,66	
	orthopedie	-0,12	0,13	0,97	
	kno	-0,07	0,10	0,70	
	huidige gezondheidstoestand	-0,19	0,02	8,16	*
	leeftijd	0,01	0,00	7,16	*
	laatste ontslagdatum	0,00	0,01	0,39	
	geslacht: man	0,38	0,04	9,82	*
	etniciteit: niet-nederlands	0,29	0,07	4,28	*
	opleiding: (nog) geen	0,50	0,15	3,36	*
	opleiding: lagere school / basisschool	0,38	0,05	7,64	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,31	0,05	6,10	*
	opleiding: anders	0,39	0,09	4,31	*
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,16	0,04	3,82	*
	ziektekostenverzekering: overig	-0,16	0,08	2,04	*

w - rekening houden met per- soonlijke wensen bij nazorg	onafhankelijke variabele	regressie- coëfficiënt	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,98	0,02	176,05	*
	interne geneeskunde	0,07	0,06	1,30	
	chirurgie	0,09	0,06	1,68	
	gynaecologie	0,39	0,06	6,36	*
	orthopedie	0,23	0,06	3,98	*
	kno	0,05	0,06	0,72	
	huidige gezondheidstoestand	-0,23	0,02	14,49	*
	leeftijd	0,01	0,00	10,61	*
	laatste ontslagdatum	0,01	0,01	1,78	
	geslacht: man	0,09	0,03	3,36	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,04	0,05	0,87	
	opleiding: (nog) geen	0,13	0,10	1,31	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,06	0,03	1,68	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,15	0,03	4,21	*
	opleiding: anders	0,07	0,06	1,17	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,02	0,03	0,56	
	ziektekostenverzekering: overig	0,00	0,05	0,05	

Tabel 6.2-2 Invloed patiëntkenmerken; patiëntenquête polikliniekbezoek

a - rekening houden met voorkeur bij afspraak	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,50	0,01	404,67	*
	interne geneeskunde	0,07	0,02	2,73	*
	chirurgie	-0,05	0,03	1,66	
	gynaecologie	-0,04	0,03	1,32	
	orthopedie	-0,15	0,03	4,36	*
	kno	0,02	0,03	0,64	
	huidige gezondheidstoestand	-0,09	0,01	10,13	*
	leeftijd	0,01	0,00	13,90	*
	laatste bezoekdatum	0,01	0,00	5,64	*
	geslacht: man	-0,02	0,01	1,15	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,13	0,03	5,36	*
	opleiding: (nog) geen	-0,06	0,06	1,00	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,01	0,02	0,36	
	opleiding: hoger / universitair	-0,11	0,02	6,29	*
	onderwijs				
	opleiding: anders	-0,01	0,04	0,39	
	ziektekostenverzekering: particulier	0,00	0,02	0,14	
	ziektekostenverzekering: overig	0,01	0,03	0,29	

b - verschillende afspraken op één dag	onafhankelijke variabele	estimate	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,35	0,01	258,01	*
	interne geneeskunde	0,08	0,04	1,96	
	chirurgie	-0,10	0,05	2,01	*
	gynaecologie	-0,02	0,05	0,53	
	orthopedie	-0,02	0,04	0,37	
	kno	-0,06	0,05	1,28	
	huidige gezondheidstoestand	-0,18	0,01	12,81	*
	leeftijd	0,01	0,00	8,72	*
	laatste bezoekdatum	0,00	0,00	1,07	
	geslacht: man	-0,03	0,02	1,38	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,36	0,04	9,27	*
	opleiding: (nog) geen	-0,42	0,09	4,76	*
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,07	0,03	2,39	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,07	0,03	2,27	*
	opleiding: anders	-0,05	0,06	0,88	
	ziektkostenverzekering: particulier	0,06	0,02	2,53	*
	ziektkostenverzekering: overig	0,06	0,04	1,39	

c - meteen terecht voor onderzoek	onafhankelijke variabele	estimate	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,26	0,01	253,45	*
	interne geneeskunde	0,04	0,04	0,99	
	chirurgie	0,00	0,04	0,02	
	gynaecologie	0,15	0,04	3,74	*
	orthopedie	0,06	0,04	1,46	
	kno	-0,07	0,04	1,62	
	huidige gezondheidstoestand	-0,16	0,01	16,47	*
	leeftijd	0,00	0,00	9,40	*
	laatste bezoekdatum	0,01	0,00	1,85	
	geslacht: man	0,08	0,02	4,96	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,23	0,03	8,56	*
	opleiding: (nog) geen	-0,06	0,07	0,93	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,02	0,02	1,05	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,00	0,02	0,09	
	opleiding: anders	0,02	0,04	0,40	
	ziektkostenverzekering: particulier	0,00	0,02	0,25	
	ziektkostenverzekering: overig	0,02	0,03	0,51	

d - aan de beurt op afgespro-	onafhankelijke variabele	estimate	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
-------------------------------	--------------------------	----------	--------------------	----------	---------------

ken tijdstip					
	intercept	0,35	0,03	10,90	*
	interne geneeskunde	-0,15	0,11	1,42	
	chirurgie	-0,28	0,12	2,34	*
	gynaecologie	-0,42	0,12	3,43	*
	orthopedie	-0,59	0,12	4,96	*
	kno	-0,28	0,13	2,19	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,25	0,02	10,63	*
	leeftijd	0,02	0,00	13,38	*
	laatste bezoeksdatum	-0,01	0,01	2,12	*
	geslacht: man	0,27	0,04	7,22	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,08	0,07	1,28	
	opleiding: (nog) geen	0,59	0,19	3,17	*
	opleiding: lagere school / basisschool	0,16	0,06	2,75	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,36	0,05	7,95	*
	opleiding: anders	-0,08	0,10	0,81	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,06	0,04	1,58	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,06	0,07	0,77	

e - informatie over reden extra wachttijd	onafhankelijke variabele	estimate	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	1,41	0,02	89,26	*
	interne geneeskunde	-0,03	0,05	0,64	
	chirurgie	0,04	0,06	0,60	
	gynaecologie	0,13	0,06	2,35	*
	orthopedie	0,05	0,06	0,83	
	kno	-0,03	0,05	0,57	
	huidige gezondheidstoestand	-0,06	0,02	3,69	*
	leeftijd	0,00	0,00	5,33	*
	laatste bezoeksdatum	0,01	0,00	1,67	
	geslacht: man	0,00	0,03	0,17	
	etniciteit: niet-nederlands	0,11	0,05	2,42	*
	opleiding: (nog) geen	0,11	0,15	0,74	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,03	0,05	0,62	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,06	0,03	1,74	
	opleiding: anders	-0,10	0,07	1,42	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,05	0,03	1,90	
	ziektekostenverzekering: overig	0,11	0,05	2,04	*



f - informatie over duur extra wachtijd	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	1,36	0,02	59,72	*
	interne geneeskunde	-0,03	0,06	0,53	
	chirurgie	0,14	0,08	1,79	
	gynaecologie	0,04	0,07	0,65	
	orthopedie	0,19	0,09	2,05	*
	kno	-0,03	0,07	0,46	
	huidige gezondheidstoestand	-0,05	0,02	2,91	*
	leeftijd	0,00	0,00	4,38	*
	laatste bezoekdatum	0,00	0,00	1,04	
	geslacht: man	-0,03	0,03	1,22	
	ethniciteit: niet-nederlands	0,08	0,04	1,78	
	opleiding: (nog) geen	0,07	0,15	0,49	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,00	0,05	0,08	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,05	0,03	1,61	
	opleiding: anders	-0,02	0,07	0,28	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,04	0,03	1,41	
	ziektekostenverzekering: overig	0,01	0,05	0,23	

g - algemeen oordeel wachtruimte	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,97	0,01	224,99	*
	interne geneeskunde	0,03	0,05	0,77	
	chirurgie	-0,05	0,04	1,13	
	gynaecologie	0,03	0,05	0,68	
	orthopedie	-0,03	0,05	0,50	
	kno	0,03	0,04	0,62	
	huidige gezondheidstoestand	-0,12	0,01	15,92	*
	leeftijd	0,01	0,00	28,04	*
	laatste bezoekdatum	0,01	0,00	2,25	*
	geslacht: man	-0,01	0,01	1,17	
	ethniciteit: niet-nederlands	0,07	0,02	3,02	*
	opleiding: (nog) geen	0,13	0,06	2,13	*
	opleiding: lagere school / basisschool	0,11	0,02	5,74	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,07	0,02	4,46	*
	opleiding: anders	0,06	0,03	1,83	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,07	0,01	5,20	*
	ziektekostenverzekering: overig	-0,05	0,02	2,14	*

h - oordeel snelheid eerste consult	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,05	0,02	191,10	*
	interne geneeskunde	0,02	0,04	0,35	
	chirurgie	0,11	0,05	2,24	*
	gynaecologie	0,04	0,05	0,73	
	orthopedie	-0,38	0,05	7,69	*
	kno	-0,14	0,06	2,32	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,21	0,02	14,14	*
	leeftijd	0,00	0,00	4,30	*
	laatste bezoekdatum	0,00	0,00	0,47	
	geslacht: man	0,07	0,03	2,83	*
	ethniciteit: niet-nederlands	-0,28	0,04	6,80	*
	opleiding: (nog) geen	-0,03	0,12	0,23	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,15	0,04	4,10	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,00	0,03	0,08	
	opleiding: anders	0,05	0,07	0,74	
	ziektkostenverzekering: particulier	-0,02	0,03	0,65	
	ziektkostenverzekering: overig	-0,07	0,05	1,35	

i - informatie over onderzoek/be handeling	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,31	0,01	431,13	*
	interne geneeskunde	0,03	0,03	1,08	
	chirurgie	-0,10	0,03	3,83	*
	gynaecologie	0,04	0,03	1,33	
	orthopedie	-0,19	0,03	6,10	*
	kno	-0,18	0,03	5,71	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,09	0,01	11,16	*
	leeftijd	0,00	0,00	0,71	
	laatste bezoekdatum	0,01	0,00	5,44	*
	geslacht: man	0,02	0,01	1,07	
	ethniciteit: niet-nederlands	-0,15	0,02	6,26	*
	opleiding: (nog) geen	-0,24	0,07	3,59	*
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,05	0,02	2,16	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,02	0,02	1,00	
	opleiding: anders	0,02	0,04	0,48	
	ziektkostenverzekering: particulier	0,02	0,01	1,42	
	ziektkostenverzekering: overig	0,04	0,03	1,35	

j - kennis artsen over ziekte/behan deling	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,59	0,01	336,67	*
	interne geneeskunde	-0,01	0,03	0,17	
	chirurgie	-0,08	0,04	2,32	*
	gynaecologie	0,05	0,04	1,22	
	orthopedie	-0,13	0,04	2,88	*
	kno	0,00	0,04	0,02	
	huidige gezondheidstoestand	-0,13	0,01	9,83	*
	leeftijd	0,01	0,00	11,70	*
	laatste bezoekdatum	0,01	0,00	2,75	*
	geslacht: man	0,04	0,02	1,79	
	ethniciteit: niet-nederlands	-0,07	0,04	1,91	
	opleiding: (nog) geen	0,22	0,09	2,34	*
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,06	0,03	1,65	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,06	0,03	2,32	*
	opleiding: anders	0,00	0,05	0,00	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,02	0,03	0,91	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,01	0,05	0,23	

  

k - artsen vroegen zelfde dingen	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,65	0,02	148,43	*
	interne geneeskunde	0,08	0,06	1,32	
	chirurgie	0,01	0,06	0,15	
	gynaecologie	0,16	0,07	2,29	*
	orthopedie	0,13	0,08	1,70	
	kno	0,12	0,07	1,64	
	huidige gezondheidstoestand	-0,10	0,02	4,37	*
	leeftijd	0,00	0,00	2,46	*
	laatste bezoekdatum	0,00	0,01	0,42	
	geslacht: man	-0,01	0,04	0,16	
	ethniciteit: niet-nederlands	-0,10	0,06	1,69	
	opleiding: (nog) geen	-0,78	0,16	4,98	*
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,39	0,06	6,84	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,04	0,05	0,94	
	opleiding: anders	-0,13	0,09	1,40	
	ziektekostenverzekering: particulier	0,14	0,04	3,42	*
	ziektekostenverzekering: overig	0,14	0,08	1,78	

  

l - artsen gaven tegenstrijdige	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
------------------------------------	--------------------------	----------	------------------------	----------	---------------

informatie					
	intercept	3,45	0,01	232,24	*
	interne geneeskunde	-0,05	0,05	0,96	
	chirurgie	-0,16	0,05	3,29	*
	gynaecologie	-0,12	0,06	2,10	*
	orthopedie	-0,25	0,06	4,42	*
	kno	-0,07	0,05	1,32	
	huidige gezondheidstoestand	-0,16	0,02	8,73	*
	leeftijd	0,01	0,00	7,84	*
	laatste bezoeksdatum	-0,01	0,01	0,96	
	geslacht: man	0,04	0,03	1,30	
	ethniciteit: niet-nederlands	-0,27	0,05	5,45	*
	opleiding: (nog) geen	-0,57	0,12	4,60	*
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,08	0,05	1,71	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,04	0,04	1,12	
	opleiding: anders	-0,07	0,07	0,97	
	ziektelkostenverzekering: particulier	0,06	0,03	1,80	
	ziektelkostenverzekering: overig	0,07	0,06	1,10	

m - bekendheid klachtenregeling	onafhankelijke variabele	estimate	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,10	0,01	155,01	*
	interne geneeskunde	-0,01	0,05	0,14	
	chirurgie	0,03	0,05	0,63	
	gynaecologie	0,01	0,05	0,25	
	orthopedie	0,01	0,05	0,17	
	kno	-0,09	0,05	1,89	
	huidige gezondheidstoestand	-0,09	0,01	7,70	*
	leeftijd	0,01	0,00	21,13	*
	laatste bezoeksdatum	0,02	0,00	4,72	*
	geslacht: man	0,14	0,02	7,18	*
	ethniciteit: niet-nederlands	-0,02	0,03	0,51	
	opleiding: (nog) geen	0,37	0,09	4,26	*
	opleiding: lagere school / basisschool	0,12	0,03	4,14	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,12	0,02	4,90	*
	opleiding: anders	0,08	0,05	1,49	
	ziektelkostenverzekering: particulier	-0,11	0,02	5,08	*
	ziektelkostenverzekering: overig	-0,02	0,04	0,41	

n - bejegening door arts	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,44	0,01	373,03	*
	interne geneeskunde	0,11	0,03	3,57	*
	chirurgie	-0,02	0,03	0,63	
	gynaecologie	0,21	0,03	6,61	*
	orthopedie	-0,02	0,04	0,41	
	kno	-0,03	0,04	0,83	
	huidige gezondheidstoestand	-0,13	0,01	16,97	*
	leeftijd	0,01	0,00	16,97	*
	laatste bezoekdatum	0,01	0,00	5,89	*
	geslacht: man	0,02	0,01	1,95	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,05	0,02	2,46	*
	opleiding: (nog) geen	0,04	0,06	0,66	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,02	0,02	1,00	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,07	0,01	4,69	*
	opleiding: anders	0,01	0,03	0,39	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,03	0,01	2,54	*
	ziektekostenverzekering: overig	0,01	0,02	0,47	

Tabel 6.2-3 Invloed patiëntkenmerken; patiëntenenquête afdeling bloedonderzoek

a - rekening houden met voorkeur bij afspraak	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,51	0,03	135,76	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,08	0,03	2,59	*
	leeftijd	0,00	0,00	2,02	*
	laatste bezoekdatum	0,01	0,01	0,86	
	geslacht: man	0,03	0,04	0,60	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,24	0,07	3,23	*
	opleiding: (nog) geen	-0,14	0,14	0,97	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,09	0,06	1,59	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,02	0,07	0,26	
	opleiding: anders	-0,03	0,12	0,28	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,06	0,06	1,15	
	ziektekostenverzekering: overig	0,09	0,10	0,90	

b - oordeel snelheid afspraak	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,72	0,02	205,41	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,03	0,02	1,71	
	leeftijd	0,00	0,00	3,45	*
	laatste bezoekdatum	0,01	0,01	1,43	
	geslacht: man	0,00	0,03	0,07	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,41	0,05	8,11	*
	opleiding: (nog) geen	0,12	0,09	1,28	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,11	0,04	2,91	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,02	0,05	0,50	
	opleiding: anders	0,12	0,09	1,37	
	ziektelkostenverzekering: particulier	-0,01	0,04	0,34	
	ziektelkostenverzekering: overig	0,03	0,07	0,49	

c - aan de beurt op afgesproken tijdstip	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,02	0,22	9,16	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,20	0,09	2,09	*
	leeftijd	0,01	0,00	2,57	*
	laatste bezoekdatum	0,00	0,03	0,03	
	geslacht: man	0,34	0,15	2,32	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,75	0,20	3,75	*
	opleiding: (nog) geen	0,57	0,44	1,27	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,17	0,19	0,88	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,34	0,22	1,55	
	opleiding: anders	-0,56	0,35	1,60	
	ziektelkostenverzekering: particulier	0,37	0,20	1,87	
	ziektelkostenverzekering: overig	0,04	0,33	0,13	

d - informatie over reden extra wachtijd	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	1,47	0,07	20,11	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,11	0,11	0,99	
	leeftijd	0,00	0,00	0,69	
	laatste bezoekdatum	0,05	0,03	1,55	
	geslacht: man	-0,01	0,16	0,06	
	etniciteit: niet-nederlands	0,01	0,20	0,04	
	opleiding: (nog) geen	-0,16	0,46	0,35	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,53	0,23	2,34	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,10	0,21	0,46	
	opleiding: anders	0,93	0,41	2,26	*
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,15	0,20	0,76	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,15	0,36	0,42	
e - informatie over duur extra wachtijd	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	1,46	0,08	18,09	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,08	0,13	0,60	
	leeftijd	0,00	0,01	0,83	
	laatste bezoekdatum	0,01	0,04	0,20	
	geslacht: man	-0,13	0,18	0,71	
	etniciteit: niet-nederlands	0,21	0,22	0,94	
	opleiding: (nog) geen	-0,41	0,48	0,85	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,11	0,26	0,45	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,26	0,24	1,06	
	opleiding: anders	0,58	0,44	1,32	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,29	0,23	1,24	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,08	0,39	0,21	



f - algemeen oordeel wachtruimte	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,86	0,03	89,14	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,13	0,01	10,41	*
	leeftijd	0,01	0,00	17,70	*
	laatste bezoekdatum	0,02	0,00	3,95	*
	geslacht: man	0,03	0,02	1,56	
	etniciteit: niet-nederlands	0,07	0,03	2,07	*
	opleiding: (nog) geen	0,28	0,08	3,34	*
	opleiding: lagere school / basisschool	0,14	0,03	4,55	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,06	0,02	2,56	*
	opleiding: anders	0,00	0,05	0,00	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,10	0,02	4,50	*
	ziektekostenverzekering: overig	-0,06	0,04	1,43	

g - informatiefol der ontvangen	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	-2,34	0,05	50,05	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,15	0,05	3,03	*
	leeftijd	0,02	0,00	9,01	*
	laatste bezoekdatum	0,02	0,02	1,33	
	geslacht: man	0,28	0,07	3,69	*
	etniciteit: niet-nederlands	0,51	0,12	4,07	*
	opleiding: (nog) geen	0,45	0,28	1,62	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,51	0,09	5,36	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,29	0,12	2,34	*
	opleiding: anders	0,12	0,21	0,58	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,41	0,10	4,19	*
	ziektekostenverzekering: overig	-0,32	0,17	1,88	

h - oordeel inhoud informatiefol- der	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,69	0,03	127,63	*
	huidige gezondheidstoestand	0,01	0,03	0,18	
	leeftijd	0,00	0,00	1,15	
	laatste bezoekdatum	0,00	0,01	0,15	
	geslacht: man	0,09	0,05	1,69	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,17	0,09	1,94	
	opleiding: (nog) geen	0,12	0,18	0,69	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,05	0,06	0,86	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,00	0,09	0,01	
	opleiding: anders	0,07	0,15	0,45	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,14	0,07	1,92	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,36	0,12	3,09	*

i - informatie over termijn waarop onderzoeks- uitslag bekend is	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	0,63	0,06	9,82	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,04	0,04	1,14	
	leeftijd	0,00	0,00	1,71	
	laatste bezoekdatum	-0,03	0,01	2,43	*
	geslacht: man	-0,08	0,06	1,46	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,18	0,10	1,86	
	opleiding: (nog) geen	0,26	0,26	1,01	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,26	0,08	3,24	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,01	0,07	0,18	
	opleiding: anders	0,05	0,16	0,33	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,08	0,06	1,24	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,13	0,11	1,19	

j - onderzoeks- uitslag op tijd beschikbaar	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,47	0,17	14,73	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,13	0,07	1,74	
	leeftijd	0,00	0,00	0,21	
	laatste bezoekdatum	-0,01	0,02	0,25	
	geslacht: man	-0,12	0,12	0,99	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,07	0,21	0,34	
	opleiding: (nog) geen	0,13	0,54	0,24	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,45	0,16	2,80	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,13	0,16	0,79	
	opleiding: anders	-0,03	0,34	0,09	
	ziektekostenverzekering: particulier	0,37	0,15	2,52	*
	ziektekostenverzekering: overig	0,11	0,25	0,45	

k - oordeel over wachtijd voor onder- zoeksuitslag	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,86	0,02	163,74	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,11	0,01	8,40	*
	leeftijd	0,01	0,00	8,92	*
	laatste bezoekdatum	0,02	0,00	3,99	*
	geslacht: man	0,08	0,02	3,92	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,08	0,04	2,21	*
	opleiding: (nog) geen	-0,05	0,09	0,59	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,04	0,03	1,46	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,02	0,03	0,73	
	opleiding: anders	-0,01	0,06	0,13	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,01	0,02	0,45	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,02	0,04	0,51	

I - bejegening door medewerker onderzoeksafdeling	onafhankelijke variabele	estimate	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,22	0,02	130,06	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,11	0,02	7,25	*
	leeftijd	0,01	0,00	11,13	*
	laatste bezoekdatum	0,01	0,00	1,59	
	geslacht: man	0,13	0,02	5,27	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,17	0,04	4,05	*
	opleiding: (nog) geen	0,10	0,11	0,91	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,04	0,04	1,11	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,01	0,03	0,43	
	opleiding: anders	0,04	0,07	0,62	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,03	0,03	0,95	
	ziektekostenverzekering: overig	0,08	0,05	1,57	

Tabel 6.2-4 Invloed patiëntkenmerken; patiëntenenquête röntgenafdeling

a - rekening houden met voorkeur bij afspraak	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,35	0,02	169,12	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,13	0,02	6,42	*
	leeftijd	0,01	0,00	8,83	*
	laatste bezoekdatum	0,01	0,01	1,05	
	geslacht: man	-0,08	0,03	2,51	*
	ethniciteit: niet-nederlands	-0,04	0,06	0,61	
	opleiding: (nog) geen	0,09	0,14	0,65	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,02	0,05	0,38	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,04	0,04	0,82	
	opleiding: anders	0,01	0,09	0,09	
	ziektekostenverzekering: particulier	0,04	0,04	1,19	
	ziektekostenverzekering: overig	-0,02	0,07	0,31	

b - oordeel snelheid af- spraak	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,21	0,02	140,97	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,19	0,02	9,46	*
	leeftijd	0,01	0,00	10,44	*
	laatste bezoekdatum	0,00	0,01	0,18	
	geslacht: man	0,00	0,03	0,03	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,30	0,06	5,15	*
	opleiding: (nog) geen	0,11	0,14	0,80	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,06	0,04	1,27	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,01	0,04	0,27	
	opleiding: anders	-0,04	0,09	0,46	
	ziektkostenverzekering: particulier	0,07	0,04	2,00	*
	ziektkostenverzekering: overig	0,00	0,07	0,02	

c - aan de beurt op afgesproken tijdstip	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	1,13	0,11	10,63	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,13	0,04	2,90	*
	leeftijd	0,02	0,00	8,27	*
	laatste bezoekdatum	0,00	0,02	0,02	
	geslacht: man	0,30	0,07	4,03	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,39	0,12	3,23	*
	opleiding: (nog) geen	0,23	0,31	0,75	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,02	0,11	0,19	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,25	0,10	2,54	*
	opleiding: anders	-0,07	0,20	0,32	
	ziektkostenverzekering: particulier	-0,08	0,08	1,00	
	ziektkostenverzekering: overig	-0,04	0,15	0,28	

d - informatie over reden extra wachtijd	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	1,46	0,04	39,78	*
	huidige gezondheidstoestand	0,07	0,04	1,89	
	leeftijd	0,00	0,00	0,76	
	laatste bezoeksdatum	0,01	0,01	0,58	
	geslacht: man	-0,08	0,07	1,12	
	etniciteit: niet-nederlands	0,03	0,10	0,26	
	opleiding: (nog) geen	0,54	0,34	1,61	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,12	0,11	1,13	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,00	0,08	0,02	
	opleiding: anders	0,14	0,17	0,81	
	ziektelkostenverzekering: particulier	-0,10	0,08	1,33	
	ziektelkostenverzekering: overig	-0,03	0,14	0,18	

e - informatie over duur extra wachtijd	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	1,35	0,03	42,37	*
	huidige gezondheidstoestand	0,06	0,03	1,82	
	leeftijd	0,00	0,00	1,98	*
	laatste bezoeksdatum	0,01	0,01	0,67	
	geslacht: man	-0,02	0,06	0,31	
	etniciteit: niet-nederlands	0,05	0,09	0,56	
	opleiding: (nog) geen	0,33	0,28	1,19	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,04	0,10	0,41	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,07	0,08	0,86	
	opleiding: anders	0,09	0,16	0,56	
	ziektelkostenverzekering: particulier	-0,04	0,07	0,59	
	ziektelkostenverzekering: overig	-0,04	0,13	0,28	

f - algemeen oordeel wachtruimte	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,84	0,03	97,84	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,13	0,01	9,76	*
	leeftijd	0,01	0,00	18,05	*
	laatste bezoekdatum	0,01	0,00	2,59	*
	geslacht: man	0,02	0,02	0,93	
	etniciteit: niet-nederlands	0,06	0,04	1,62	
	opleiding: (nog) geen	0,22	0,10	2,28	*
	opleiding: lagere school / basisschool	0,14	0,03	4,53	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,11	0,03	4,05	*
	opleiding: anders	-0,02	0,06	0,40	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,06	0,02	2,71	*
	ziektekostenverzekering: overig	-0,03	0,04	0,69	

g - informatiefol der ontvangen	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	-0,16	0,04	3,79	*
	huidige gezondheidstoestand	0,11	0,03	3,40	*
	leeftijd	0,01	0,00	5,33	*
	laatste bezoekdatum	0,00	0,01	0,46	
	geslacht: man	0,17	0,05	3,30	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,03	0,09	0,33	
	opleiding: (nog) geen	0,17	0,23	0,75	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,27	0,07	3,61	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,26	0,07	3,67	*
	opleiding: anders	-0,08	0,14	0,56	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,15	0,06	2,51	*
	ziektekostenverzekering: overig	-0,09	0,11	0,86	



h - oordeel inhoud informatie- folder	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,83	0,01	398,61	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,03	0,01	2,32	*
	leeftijd	0,00	0,00	2,65	*
	laatste bezoekdatum	0,00	0,00	0,51	
	geslacht: man	-0,02	0,02	1,10	
	ethniciteit: niet-nederlands	-0,04	0,03	1,14	
	opleiding: (nog) geen	-0,04	0,08	0,45	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,01	0,02	0,60	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,00	0,03	0,13	
	opleiding: anders	0,05	0,05	0,89	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,03	0,02	1,27	
	ziektekostenverzekering: overig	0,02	0,04	0,55	
i - informatie over termijn waarop onderzoeks- uitslag bekend is	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	1,38	0,08	18,27	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,10	0,05	1,90	
	leeftijd	-0,01	0,00	3,13	*
	laatste bezoekdatum	-0,03	0,02	1,48	
	geslacht: man	-0,31	0,08	3,95	*
	ethniciteit: niet-nederlands	-0,44	0,14	3,22	*
	opleiding: (nog) geen	0,12	0,33	0,35	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,20	0,11	1,76	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,08	0,11	0,72	
	opleiding: anders	0,23	0,25	0,94	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,03	0,10	0,34	
	ziektekostenverzekering: overig	0,11	0,17	0,66	

j - onderzoeks- uitslag op tijd beschik-baar	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,60	0,18	14,86	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,06	0,08	0,76	
	leeftijd	0,00	0,00	0,79	
	laatste bezoekdatum	-0,06	0,03	2,36	*
	geslacht: man	0,08	0,13	0,65	
	etniciteit: niet-nederlands	-0,05	0,22	0,23	
	opleiding: (nog) geen	-0,09	0,50	0,18	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,66	0,16	4,18	*
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	0,20	0,20	1,03	
	opleiding: anders	0,46	0,43	1,06	
	ziektekostenverzekering: particulier	0,09	0,15	0,59	
	ziektekostenverzekering: overig	0,31	0,28	1,09	

k - oordeel over wachttijd voor onder- zoeksuitslag	onafhankelijke variabele	estimate	standaard- deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	2,68	0,02	136,53	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,10	0,02	5,98	*
	leeftijd	0,01	0,00	6,94	*
	laatste bezoekdatum	0,00	0,01	0,54	
	geslacht: man	0,06	0,03	2,39	*
	etniciteit: niet-nederlands	0,05	0,05	1,06	
	opleiding: (nog) geen	-0,19	0,11	1,70	
	opleiding: lagere school / basisschool	-0,05	0,04	1,41	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,02	0,04	0,43	
	opleiding: anders	-0,02	0,08	0,27	
	ziektekostenverzekering: particulier	-0,01	0,03	0,31	
	ziektekostenverzekering: overig	0,02	0,06	0,36	

I - bejegening door medewerker onderzoeksafdeling	onafhankelijke variabele	estimate	standaard-deviatie	t-waarde	significantie
	intercept	3,45	0,02	185,76	*
	huidige gezondheidstoestand	-0,10	0,01	7,26	*
	leeftijd	0,01	0,00	10,73	*
	laatste bezoekdatum	0,02	0,00	3,56	*
	geslacht: man	0,05	0,02	2,09	*
	etniciteit: niet-nederlands	-0,13	0,04	3,07	*
	opleiding: (nog) geen	0,09	0,11	0,89	
	opleiding: lagere school / basisschool	0,03	0,03	0,93	
	opleiding: hoger / universitair onderwijs	-0,06	0,03	2,09	*
	opleiding: anders	0,05	0,06	0,83	
	ziektekostenverzekering: particulier	0,01	0,03	0,28	
	ziektekostenverzekering: overig	0,08	0,05	1,80	

### 6.3 Intraclass correlaties

Tabel 6.3-1 Intraclass correlaties (%) patiëntenenquête ziekenhuisopname

	meetschaal	cardio- logie	chirurgie	gynae- cologie	interne genees- kunde	KNO	ortho- pedie
a - rekening houden met voorkeur bij afspraak	continu	2,57	2,99	1,95	0,00	4,32	4,35
b - oordeel snelheid opname	continu	11,02	2,88	4,74	0,00	7,10	6,69
c - oordeel kamer	continu	3,38	2,87	3,54	3,24	6,02	5,75
d - algemeen oordeel verblijf	continu	5,62	4,34	4,75	4,11	3,69	5,93
e - informatie over onderzoek/behandeling	continu	1,63	0,84	0,94	1,70	1,67	1,23
f - uitslag zelfde dag	dichotoom	2,93	0,89	3,10	0,62	5,92	0,64
g - kennis artsen over ziekte/behandeling	continu	0,33	0,20	1,50	0,86	2,82	0,13
h - artsen vroegen zelfde dingen	continu	0,31	0,94	0,80	0,23	4,13	0,00
i - artsen gaven tegenstrijdige informatie	continu	0,00	0,40	0,42	1,17	0,02	0,48
j - kennis verpleging over ziekte/behandeling	continu	0,64	1,04	0,60	1,71	2,49	0,50
k - verpleging vroeg dezelfde dingen	continu	0,12	0,23	0,59	0,75	0,89	0,00
l - verpleging gaf tegenstrijdige informatie	continu	0,64	0,00	0,29	0,16	0,00	1,22
m - arts als aanspreekpunt	continu	3,25	5,34	5,90	2,36	2,19	4,04
n - verpleegkundige als aanspreekpunt	continu	0,97	0,96	1,54	2,13	1,74	1,77
o - informatie bij ontslag	continu	0,79	2,36	2,27	1,59	1,79	1,95
p - bekendheid klachtenregeling	continu	2,61	1,59	4,98	3,55	2,21	2,38
q - ontvangst bij spoedopname	continu	0,00	2,09	1,76	1,11	7,02	0,00
r - ontvangst bij geplande opname	continu	1,43	4,31	1,11	0,00	2,79	2,64
s - bejegening door arts	continu	1,89	1,43	1,44	2,29	4,24	2,99
t - bejegening door verpleging	continu	1,09	1,42	1,62	1,58	3,31	2,29
u - onnodig wachten op verpleging	continu	0,00	0,45	0,28	0,57	1,24	0,32
v - eindgesprek bij ontslag	dichotoom	3,03	4,89	11,64	2,87	2,58	7,87
w - rekening houden met persoonlijke wensen bij nazorg	continu	1,32	1,53	1,86	0,94	1,16	2,67

Tabel 6.3-2 Intraclass correlaties (%) patiëntenenquête polikliniekbezoek

	meetschaal	cardio- logie	chirurgie	gynaeco- logie	interne genees- kunde	KNO	ortho- pedie
a - rekening houden met voorkeur bij afspraak	continu	0,52	0,62	1,07	0,33	0,30	1,30
b - verschillende afspraken op één dag	continu	0,87	2,43	0,24	0,93	0,95	0,98
c - meteen terecht voor onderzoek	continu	1,75	2,88	2,53	3,93	3,16	2,73
d - aan de beurt op afgesproken tijdstip	dichotoom	5,98	3,69	4,96	1,90	6,76	4,57
e - informatie over reden extra wachttijd	continu	1,12	3,74	0,72	1,17	0,66	3,70
f - informatie over duur extra wachttijd	continu	6,83	5,70	3,40	2,23	12,13	13,03
g - algemeen oordeel wachtruimte	continu	4,35	2,47	5,14	4,90	3,68	7,11
h - oordeel snelheid eerste consult	continu	0,00	2,06	2,57	0,55	4,64	1,43
i - informatie over onderzoek/behandeling	continu	0,85	0,22	0,30	0,29	1,02	1,16
j - kennis artsen over ziekte/behandeling	continu	0,00	0,00	0,44	0,00	0,00	1,11
k - artsen vroegen zelfde dingen	continu	0,00	0,03	0,25	0,07	0,33	2,47
l - artsen gaven tegenstrijdige informatie	continu	0,00	0,00	0,88	1,20	0,00	0,00
m - bekenheid klachtenregeling	continu	1,52	1,07	1,38	1,23	1,31	1,39
n - bejegening door arts	continu	2,28	0,63	1,03	1,88	2,75	3,22

Tabel 6.3-3 Intraclass correlaties (%) patiëntenenquête afdeling bloedonderzoek

	meetschaal	ziekenhuis
a - rekening houden met voorkeur bij afspraak	continu	0,78
b - oordeel snelheid afspraak	continu	0,93
c - aan de beurt op afgesproken tijdstip	dichotoom	3,31
d - informatie over reden extra wachttijd	continu	0,00
e - informatie over duur extra wachttijd	continu	0,00
f - algemeen oordeel wachtruimte	continu	5,63
g - informatiefolder ontvangen	dichotoom	0,65
h - oordeel inhoud informatiefolder	continu	1,22
i - informatie over termijn waarop onderzoeksuitslag bekend is	dichotoom	3,71
j - onderzoeksuitslag op tijd beschikbaar	dichotoom	1,57
k - oordeel over wachttijd voor onderzoeksuitslag	continu	1,31
l - bejegening door medewerker onderzoeksafdeling	continu	1,89

Tabel 6.3-4 Intraclass correlaties (%) patiëntenenquête röntgenafdeling

	meetschaal	ziekenhuis
a - rekening houden met voorkeur bij afspraak	continu	0,55
b - oordeel snelheid afspraak	continu	1,02
c - aan de beurt op afgesproken tijdstip	dichotoom	2,29
d - informatie over reden extra wachttijd	continu	1,39
e - informatie over duur extra wachttijd	continu	1,04
f - algemeen oordeel wachtruimte	continu	4,48
g - informatiefolder ontvangen	dichotoom	1,40
h - oordeel inhoud informatiefolder	continu	0,29
i - informatie over termijn waarop onderzoeksuitslag bekend is	dichotoom	4,39
j - onderzoeksuitslag op tijd beschikbaar	dichotoom	0,40
k - oordeel over wachttijd voor onderzoeksuitslag	continu	1,24
l - bejegening door medewerker onderzoeksafdeling	continu	1,23

## 6.4 Geschatte gemiddelden van de ziekenhuizen

Tabel 6.4-1 Cardiologie opname

b - oordeel snelheid opname	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	cate- gorie
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,70	0,24	3,36	4,04	+
	Refaja Ziekenhuis	3,70	0,19	3,43	3,96	+
	Delfzicht Ziekenhuis	3,68	0,19	3,42	3,95	+
	Maasland ziekenhuis	3,50	0,19	3,23	3,77	+
	MC Rijnmond, St. Clara	3,52	0,22	3,21	3,83	
	Maxima MC	3,46	0,24	3,13	3,79	
	Van Weel-Bethesda	3,43	0,22	3,13	3,73	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,42	0,17	3,18	3,65	
	Ikazia Ziekenhuis	3,37	0,18	3,12	3,63	
	Mesos MC, Oudenrijn	3,35	0,18	3,11	3,60	
	MC Rijnmond, Zuider	3,34	0,19	3,09	3,60	
	St. Lucas Ziekenhuis	3,33	0,21	3,04	3,62	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,31	0,28	2,92	3,69	
	IJsselland Ziekenhuis	3,29	0,18	3,04	3,55	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,28	0,25	2,93	3,62	
	Eemland, de Lichtenberg	3,27	0,20	2,98	3,55	
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,22	0,19	2,95	3,48	
	Havenziekenhuis	3,21	0,28	2,82	3,60	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,19	0,21	2,90	3,49	
	Martini, Swieten/Ketwich	3,18	0,19	2,92	3,44	
	St. Franciscus Gasthuis	3,15	0,17	2,92	3,38	
	ZH groep Twente, SMT	3,15	0,18	2,90	3,40	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,14	0,18	2,89	3,39	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,07	0,17	2,84	3,30	
	MCA	3,06	0,17	2,82	3,30	
	AZG	2,62	0,14	2,43	2,81	-
	St. Antonius Ziekenhuis	2,58	0,11	2,43	2,73	-
	UMCU	2,47	0,11	2,32	2,63	-
	AZR Dijkzigt	2,41	0,13	2,23	2,58	-

c	- oordeel kamer	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouwbaar heids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,75	0,07	3,65	3,85	+
		Refaja Ziekenhuis	3,73	0,07	3,64	3,82	+
		UMCU	3,72	0,07	3,62	3,81	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,71	0,08	3,60	3,83	+
		MCA	3,71	0,07	3,61	3,80	+
		IJsselland Ziekenhuis	3,68	0,07	3,58	3,78	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,68	0,07	3,58	3,77	+
		ZH groep Twente, SMT	3,67	0,07	3,57	3,78	+
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,66	0,07	3,56	3,76	
		Van Weel-Bethesda	3,65	0,07	3,56	3,74	
		Maxima MC	3,64	0,07	3,55	3,74	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,64	0,07	3,54	3,74	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,62	0,06	3,53	3,71	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,61	0,07	3,51	3,71	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,61	0,07	3,51	3,71	
		AZR Dijkzigt	3,60	0,07	3,50	3,70	
		Eemland, de Lichtenberg	3,60	0,07	3,50	3,69	
		Ikazia Ziekenhuis	3,58	0,07	3,48	3,69	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,52	0,07	3,42	3,63	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,50	0,07	3,41	3,60	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,50	0,07	3,41	3,59	
		Havenziekenhuis	3,50	0,08	3,38	3,61	
		MC Rijnmond, Zuider	3,48	0,07	3,38	3,58	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,47	0,07	3,37	3,57	
		Maasland ziekenhuis	3,45	0,07	3,35	3,55	-
		Mesos MC, Oudenrijn	3,41	0,08	3,30	3,51	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,35	0,07	3,25	3,45	-
		St. Franciscus Gasthuis	3,31	0,08	3,21	3,42	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,22	0,07	3,12	3,32	-



d	- algemeen oordeel verblijf	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouwbaar heids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		AZG	3,80	0,04	3,74	3,87	+
		St. Lucas Ziekenhuis	3,78	0,05	3,72	3,85	+
		Refaja Ziekenhuis	3,77	0,04	3,71	3,83	+
		Van Weel-Bethesda	3,76	0,04	3,70	3,82	+
		UMCU	3,75	0,04	3,69	3,81	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,74	0,04	3,68	3,80	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,74	0,05	3,67	3,80	+
		MCA	3,71	0,04	3,65	3,77	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,71	0,05	3,64	3,78	
		Ikazia Ziekenhuis	3,70	0,05	3,64	3,77	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,70	0,04	3,64	3,76	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,69	0,04	3,64	3,75	
		ZH groep Twente, SMT	3,69	0,05	3,62	3,75	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,68	0,05	3,62	3,74	
		IJsselland Ziekenhuis	3,68	0,05	3,61	3,74	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,66	0,04	3,60	3,72	
		Eemland, de Lichtenberg	3,65	0,04	3,59	3,71	
		Maxima MC	3,64	0,04	3,58	3,70	
		Havenziekenhuis	3,64	0,05	3,56	3,71	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,63	0,04	3,57	3,69	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,61	0,05	3,54	3,68	
		Maasland ziekenhuis	3,58	0,05	3,51	3,64	-
		AZR Dijkzigt	3,56	0,05	3,50	3,62	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,56	0,05	3,49	3,62	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,53	0,05	3,46	3,60	-
		MC Rijnmond, Zuider	3,51	0,05	3,44	3,57	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,44	0,05	3,38	3,51	-
		St. Franciscus Gasthuis	3,43	0,05	3,36	3,50	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,40	0,05	3,33	3,47	-

e - informatie over onderzoek/be handeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouwbaar heids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
	UMCU	3,55	0,06	3,46	3,63	+
	AZR Dijkzigt	3,50	0,06	3,41	3,59	+
	AZG	3,49	0,06	3,40	3,58	+
	ZH groep Twente, SMT	3,45	0,07	3,36	3,55	+
	St. Antonius Ziekenhuis	3,45	0,06	3,37	3,53	+
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,42	0,06	3,34	3,51	
	Ikazia Ziekenhuis	3,41	0,07	3,32	3,50	
	Mesos MC, Oudenrijn	3,40	0,07	3,31	3,49	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,39	0,06	3,30	3,47	
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,36	0,07	3,27	3,45	
	Eemland, de Lichtenberg	3,36	0,06	3,28	3,45	
	Maasland ziekenhuis	3,35	0,07	3,26	3,44	
	Martini, Swieten/Ketwich	3,35	0,06	3,26	3,44	
	Refaja Ziekenhuis	3,35	0,06	3,27	3,44	
	Delfzicht Ziekenhuis	3,35	0,06	3,26	3,44	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,35	0,07	3,25	3,44	
	St. Franciscus Gasthuis	3,34	0,07	3,24	3,43	
	MCA	3,33	0,06	3,25	3,42	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,33	0,07	3,23	3,42	
	Maxima MC	3,32	0,06	3,24	3,41	
	IJsselland Ziekenhuis	3,32	0,07	3,23	3,41	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,32	0,07	3,22	3,42	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,31	0,06	3,22	3,40	
	MC Rijnmond, Zuider	3,30	0,07	3,21	3,39	
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,29	0,06	3,20	3,38	
	MC Rijnmond, St. Clara	3,29	0,07	3,19	3,38	
	Havenziekenhuis	3,25	0,07	3,15	3,36	-
	St. Lucas Ziekenhuis	3,24	0,07	3,15	3,33	-
	Van Weel-Bethesda	3,21	0,06	3,12	3,29	-

f	- uitslag zelfde ziekenhuis dag	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouwbaarheids interval ondergrens	betrouwbaarheids interval bovengrens	catego rie
	IJsselland Ziekenhuis	0,77	0,21	0,71	0,82	+
	Refaja Ziekenhuis	0,76	0,20	0,71	0,81	+
	Ikazia Ziekenhuis	0,76	0,21	0,70	0,81	+
	UMCU	0,75	0,20	0,70	0,80	+
	AZR Dijkzigt	0,74	0,20	0,68	0,79	+
	Delfzicht Ziekenhuis	0,72	0,20	0,66	0,77	
	ZH groep Twente, Twenteb.	0,72	0,21	0,65	0,77	
	MCA	0,71	0,19	0,66	0,76	
	St. Lucas Ziekenhuis	0,71	0,19	0,65	0,76	
	St. Franciscus Gasthuis	0,71	0,20	0,65	0,76	
	Mesos MC, Oudenrijn	0,71	0,21	0,64	0,76	
	Eemland, de Lichtenberg	0,70	0,19	0,65	0,75	
	Maxima MC	0,70	0,19	0,64	0,75	
	Maasland ziekenhuis	0,69	0,19	0,63	0,75	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	0,69	0,20	0,63	0,75	
	ZH groep Twente, SMT	0,68	0,20	0,62	0,74	
	Kennemer Gasthuis, Deo	0,67	0,20	0,61	0,73	
	MC Rijnmond, Zuider	0,67	0,20	0,60	0,73	
	AZG	0,67	0,19	0,61	0,72	
	Havenziekenhuis	0,67	0,22	0,60	0,73	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,64	0,20	0,58	0,71	
	Wilhelmina Ziekenhuis	0,64	0,19	0,58	0,70	
	Van Weel-Bethesda	0,63	0,18	0,57	0,69	
	Diakonessenhuis Utrecht	0,62	0,18	0,55	0,67	-
	Jeroen Bosch ZH, GZG	0,61	0,18	0,55	0,67	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,61	0,18	0,54	0,66	-
	St. Antonius Ziekenhuis	0,60	0,20	0,54	0,67	-
	MC Rijnmond, St. Clara	0,59	0,19	0,52	0,65	-
	Martini, Swieten/Ketwich	0,57	0,18	0,51	0,63	-

m - arts als aan- spreekpunt	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouwbaar heids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Delfzicht Ziekenhuis	3,62	0,08	3,51	3,73	+
	Refaja Ziekenhuis	3,59	0,08	3,48	3,69	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,46	0,09	3,34	3,58	+
	ZH groep Twente, SMT	3,45	0,09	3,33	3,57	+
	Mesos MC, Oudenrijn	3,45	0,09	3,33	3,57	+
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,44	0,08	3,32	3,56	+
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,44	0,09	3,31	3,57	+
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,40	0,08	3,29	3,51	
	St. Lucas Ziekenhuis	3,39	0,08	3,27	3,50	
	Eemland, de Lichtenberg	3,36	0,08	3,25	3,47	
	Ikazia Ziekenhuis	3,36	0,09	3,24	3,48	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,33	0,08	3,22	3,44	
	Maxima MC	3,32	0,08	3,22	3,43	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,32	0,08	3,21	3,43	
	Van Weel-Bethesda	3,31	0,08	3,21	3,41	
	AZG	3,30	0,08	3,18	3,41	
	Maasland ziekenhuis	3,27	0,08	3,16	3,39	
	UMCU	3,26	0,08	3,15	3,36	
	IJsselland Ziekenhuis	3,25	0,08	3,13	3,36	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,25	0,07	3,14	3,35	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,24	0,08	3,13	3,36	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,23	0,08	3,12	3,34	
	St. Franciscus Gasthuis	3,18	0,08	3,06	3,29	-
	AZR Dijkzigt	3,16	0,08	3,05	3,27	-
	MCA	3,14	0,08	3,03	3,25	-
	Martini, Swieten/Ketwich	3,14	0,08	3,03	3,25	-
	MC Rijnmond, Zuider	3,14	0,08	3,02	3,25	-
	MC Rijnmond, St. Clara	3,09	0,08	2,97	3,21	-
	Havenziekenhuis	3,07	0,09	2,94	3,20	-

p	- bekendheid klachten- regeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouwbaar heids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,74	0,12	2,57	2,91	+
		Maasland ziekenhuis	2,44	0,11	2,28	2,59	+
		Delfzicht Ziekenhuis	2,42	0,11	2,27	2,58	+
		UMCU	2,40	0,11	2,25	2,55	+
		Havenziekenhuis	2,39	0,13	2,22	2,57	
		St. Antonius Ziekenhuis	2,38	0,10	2,24	2,52	
		IJsselland Ziekenhuis	2,34	0,11	2,19	2,50	
		Maxima MC	2,33	0,11	2,18	2,48	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,32	0,12	2,16	2,49	
		Van Weel-Bethesda	2,32	0,11	2,17	2,47	
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,30	0,11	2,15	2,46	
		MC Rijnmond, Zuider	2,27	0,11	2,11	2,43	
		Refaja Ziekenhuis	2,27	0,10	2,12	2,41	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,26	0,12	2,10	2,42	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,25	0,11	2,10	2,40	
		Martini, Swieten/Ketwich	2,24	0,11	2,09	2,39	
		Ikazia Ziekenhuis	2,24	0,11	2,08	2,40	
		ZH groep Twente, SMT	2,22	0,11	2,06	2,38	
		AZG	2,20	0,11	2,05	2,36	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,20	0,11	2,06	2,35	
		Eemland, de Lichtenberg	2,20	0,10	2,05	2,34	
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,17	0,11	2,01	2,32	
		St. Franciscus Gasthuis	2,14	0,12	1,98	2,31	
		MC Rijnmond, St. Clara	2,14	0,11	1,98	2,29	
		MCA	2,04	0,10	1,90	2,19	-
		AZR Dijkzigt	2,00	0,11	1,84	2,15	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,97	0,11	1,82	2,13	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	1,90	0,11	1,75	2,06	-
		St. Lucas Ziekenhuis	1,82	0,11	1,66	1,97	-

s	- bejegening door arts	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZR Dijkzigt	3,35	0,07	3,26	3,45	+
		UMCU	3,35	0,07	3,26	3,44	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,33	0,07	3,23	3,42	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,28	0,07	3,18	3,38	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,27	0,07	3,17	3,37	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,27	0,07	3,17	3,37	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,26	0,08	3,15	3,36	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,25	0,07	3,15	3,35	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,25	0,06	3,16	3,34	
		AZG	3,25	0,07	3,15	3,34	
		ZH groep Twente, SMT	3,24	0,07	3,14	3,34	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,24	0,07	3,14	3,33	
		Maasland ziekenhuis	3,22	0,07	3,12	3,32	
		Eemland, de Lichtenberg	3,21	0,07	3,12	3,30	
		IJsselland Ziekenhuis	3,20	0,07	3,10	3,30	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,20	0,06	3,11	3,29	
		St. Franciscus Gasthuis	3,20	0,07	3,10	3,30	
		MC Rijnmond, Zuider	3,20	0,07	3,10	3,30	
		Refaja Ziekenhuis	3,18	0,07	3,09	3,27	
		Maxima MC	3,17	0,07	3,08	3,27	
		MCA	3,17	0,07	3,08	3,26	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,15	0,07	3,05	3,25	
		Van Weel-Bethesda	3,15	0,07	3,06	3,24	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,13	0,07	3,03	3,22	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,11	0,07	3,02	3,21	
		Havenziekenhuis	3,11	0,08	3,00	3,22	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,06	0,07	2,96	3,15	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,06	0,07	2,96	3,15	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,96	0,07	2,86	3,05	-

v	- eindgesprek bij ontslag	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		ZH groep Twente, Twenteb.	0,46	0,20	0,39	0,53	+
		Delfzicht Ziekenhuis	0,45	0,17	0,39	0,51	+
		Van Weel-Bethesda	0,44	0,16	0,38	0,50	+
		UMCU	0,42	0,17	0,37	0,48	+
		ZH groep Twente, SMT	0,42	0,18	0,36	0,48	+
		IJsselland Ziekenhuis	0,41	0,18	0,35	0,47	
		Martini, Swieten/Ketwich	0,39	0,17	0,34	0,45	
		Mesos MC, Oudenrijn	0,39	0,19	0,33	0,45	
		Diakonessenhuis Utrecht	0,38	0,17	0,33	0,44	
		St. Antonius Ziekenhuis	0,37	0,16	0,32	0,42	
		Eemland, de Lichtenberg	0,36	0,17	0,31	0,42	
		Maxima MC	0,36	0,17	0,31	0,42	
		MC Rijnmond, Zuider	0,36	0,18	0,30	0,42	
		MCA	0,36	0,17	0,31	0,41	
		Ikazia Ziekenhuis	0,36	0,18	0,30	0,42	
		Refaja Ziekenhuis	0,35	0,17	0,30	0,41	
		Maasland ziekenhuis	0,35	0,18	0,30	0,41	
		AZG	0,35	0,17	0,30	0,41	
		Havenziekenhuis	0,34	0,20	0,28	0,41	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	0,32	0,17	0,27	0,38	
		St. Franciscus Gasthuis	0,30	0,19	0,25	0,36	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	0,29	0,19	0,24	0,35	
		St. Lucas Ziekenhuis	0,29	0,18	0,24	0,35	-
		Wilhelmina Ziekenhuis	0,29	0,18	0,24	0,34	-
		AZR Dijkzigt	0,28	0,18	0,24	0,34	-
		MC Rijnmond, St. Clara	0,26	0,19	0,21	0,32	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,26	0,19	0,21	0,32	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,26	0,18	0,21	0,31	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	0,24	0,19	0,20	0,29	-

Tabel 6.4-2 Cardiologie polikliniek

c	- meteen terecht voor onderzoek	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,41	0,07	3,31	3,51	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,41	0,07	3,30	3,51	+
		Havenziekenhuis	3,40	0,08	3,29	3,51	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,36	0,07	3,26	3,46	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,34	0,07	3,24	3,43	+
		Refaja Ziekenhuis	3,33	0,07	3,23	3,43	+
		UMCU	3,32	0,07	3,23	3,42	+
		Mesos MC Overvecht	3,32	0,08	3,21	3,43	
		AZR Dijkzigt	3,31	0,07	3,21	3,42	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,29	0,08	3,19	3,40	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,28	0,07	3,18	3,38	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,27	0,06	3,18	3,36	
		Medisch Centrum Molendael	3,26	0,08	3,16	3,37	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,26	0,06	3,17	3,35	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,25	0,07	3,15	3,36	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,24	0,07	3,14	3,34	
		Eemland, de Lichtenberg	3,24	0,07	3,14	3,34	
		MCA	3,24	0,07	3,13	3,34	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,23	0,07	3,13	3,33	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,18	0,07	3,08	3,29	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,18	0,07	3,08	3,28	
		Reinier de Graaf, Delft	3,17	0,08	3,06	3,29	
		Maxima MC	3,17	0,07	3,07	3,27	
		MC Rijnmond, Zuider	3,17	0,07	3,07	3,27	
		Maasland ziekenhuis	3,16	0,07	3,07	3,26	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,15	0,07	3,05	3,25	
		St. Franciscus Gasthuis	3,15	0,07	3,04	3,25	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,13	0,07	3,04	3,23	
		IJsselland Ziekenhuis	3,12	0,07	3,02	3,22	-
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,07	0,07	2,97	3,16	-
		ZH groep Twente, SMT	3,06	0,07	2,96	3,17	-
		Van Weel-Bethesda	3,06	0,07	2,96	3,15	-
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,05	0,07	2,95	3,15	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,05	0,07	2,95	3,15	-



d	- aan de beurt op afgespro- ken tijdstip	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Kennemer Gasthuis, Deo	0,84	0,28	0,79	0,89	+
		Martini, Swieten/Ketwich	0,80	0,21	0,74	0,84	+
		Van Weel-Bethesda	0,79	0,23	0,73	0,84	+
		Kennemer Gasthuis, E.G.	0,75	0,22	0,69	0,81	+
		Ikazia Ziekenhuis	0,74	0,22	0,68	0,80	+
		MC Rijnmond, Zuider	0,73	0,24	0,66	0,79	+
		UMCU	0,72	0,20	0,66	0,77	+
		St. Lucas Ziekenhuis	0,71	0,23	0,64	0,78	
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	0,70	0,22	0,64	0,76	
		Mesos MC Overvecht	0,70	0,24	0,62	0,76	
		Medisch Centrum Molendaal	0,69	0,22	0,61	0,75	
		MCA	0,68	0,22	0,62	0,75	
		IJsselland Ziekenhuis	0,68	0,22	0,62	0,74	
		ZH groep Twente, SMT	0,68	0,23	0,61	0,75	
		Refaja Ziekenhuis	0,68	0,22	0,61	0,74	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	0,68	0,21	0,61	0,74	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,67	0,22	0,60	0,73	
		AZR Dijkzigt	0,64	0,21	0,57	0,71	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,63	0,20	0,56	0,69	
		Havenziekenhuis	0,63	0,22	0,56	0,70	
		Wilhelmina Ziekenhuis	0,63	0,20	0,56	0,69	
		AZG	0,63	0,22	0,55	0,69	
		St. Franciscus Gasthuis	0,61	0,21	0,54	0,68	
		ZH groep Twente, Twenteb.	0,61	0,22	0,54	0,68	
		MC Rijnmond, St. Clara	0,61	0,21	0,54	0,67	
		Delfzicht Ziekenhuis	0,59	0,23	0,51	0,66	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,58	0,20	0,51	0,65	
		Mesos MC, Oudenrijn	0,58	0,22	0,51	0,65	
		Eemland, de Lichtenberg	0,56	0,20	0,49	0,63	-
		Maasland ziekenhuis	0,56	0,20	0,49	0,62	-
		Reinier de Graaf, Delft	0,52	0,24	0,44	0,61	-
		Maxima MC	0,52	0,20	0,45	0,59	-
		Diakonessenhuis Utrecht	0,47	0,19	0,41	0,54	-
		St. Antonius Ziekenhuis	0,46	0,18	0,40	0,52	-

f	- informatie	ziekenhuis	geschat	standaard-	betrouw-	betrouw-	catego
	over duur		gemid-	deviatie	baarheids	baarheids	rie
	extra		delde		interval	interval	
	wachttijd				ondergrens	bovengrens	
		Reinier de Graaf, Delft	1,87	0,13	1,68	2,05	+
		St. Franciscus Gasthuis	1,73	0,13	1,54	1,91	+
		IJsselland Ziekenhuis	1,60	0,16	1,38	1,82	+
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	1,51	0,14	1,32	1,70	+
		UMCU	1,48	0,15	1,28	1,68	
		Martini, Swieten/Ketwich	1,35	0,17	1,11	1,59	
		Mesos MC Overvecht	1,35	0,17	1,12	1,58	
		Medisch Centrum Molendael	1,35	0,16	1,13	1,58	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	1,35	0,16	1,13	1,57	
		MC Rijnmond, St. Clara	1,33	0,15	1,12	1,53	
		ZH groep Twente, SMT	1,32	0,16	1,10	1,54	
		MC Rijnmond, Zuider	1,31	0,16	1,09	1,54	
		Eemland, de Lichtenberg	1,31	0,13	1,13	1,48	
		MCA	1,30	0,15	1,09	1,51	
		Maasland ziekenhuis	1,28	0,12	1,11	1,46	
		ZH groep Twente, Twenteb.	1,28	0,14	1,08	1,47	
		Diakonessenhuis Utrecht	1,27	0,13	1,09	1,45	
		Mesos MC, Oudenrijn	1,27	0,14	1,08	1,47	
		AZR Dijkzigt	1,27	0,14	1,08	1,46	
		Ikazia Ziekenhuis	1,26	0,15	1,05	1,48	
		Kennemer Gasthuis, Deo	1,24	0,19	0,97	1,51	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	1,22	0,13	1,04	1,41	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,20	0,14	1,01	1,40	
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	1,20	0,15	0,99	1,42	
		St. Antonius Ziekenhuis	1,20	0,10	1,05	1,34	
		St. Lucas Ziekenhuis	1,19	0,16	0,97	1,41	
		Havenziekenhuis	1,18	0,14	0,98	1,38	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	1,18	0,15	0,96	1,39	
		Van Weel-Bethesda	1,17	0,17	0,93	1,41	
		Refaja Ziekenhuis	1,17	0,17	0,93	1,41	
		Delfzicht Ziekenhuis	1,16	0,15	0,95	1,37	
		AZG	1,15	0,14	0,96	1,34	
		Wilhelmina Ziekenhuis	1,13	0,15	0,92	1,34	
		Maxima MC	1,10	0,14	0,90	1,29	-

g	- algemeen oordeel wachtruimte	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,31	0,08	3,20	3,41	+
		Medisch Centrum Molendael	3,29	0,07	3,19	3,39	+
		Martini, Swieten/Ketwich	3,16	0,06	3,08	3,25	+
		MC Rijnmond, Zuider	3,16	0,07	3,06	3,26	+
		AZR Dijkzigt	3,13	0,07	3,03	3,23	+
		Van Weel-Bethesda	3,09	0,07	2,99	3,19	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,07	0,07	2,97	3,17	+
		Maxima MC	3,05	0,07	2,95	3,15	
		Havenziekenhuis	3,05	0,08	2,95	3,16	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,04	0,07	2,94	3,14	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,01	0,08	2,90	3,11	
		ZH groep Twente, SMT	3,01	0,08	2,90	3,11	
		Maasland ziekenhuis	3,00	0,07	2,90	3,10	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,00	0,08	2,89	3,11	
		UMCU	2,99	0,06	2,90	3,08	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,99	0,08	2,88	3,09	
		Refaja Ziekenhuis	2,98	0,07	2,87	3,08	
		Mesos MC Overvecht	2,94	0,08	2,83	3,05	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,94	0,07	2,84	3,04	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,92	0,07	2,83	3,01	
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,91	0,07	2,81	3,00	
		IJsselland Ziekenhuis	2,90	0,07	2,80	2,99	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,89	0,07	2,79	2,99	
		Eemland, de Lichtenberg	2,88	0,08	2,78	2,99	
		Reinier de Graaf, Delft	2,87	0,09	2,75	3,00	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,87	0,07	2,77	2,97	
		MCA	2,86	0,07	2,76	2,97	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,85	0,07	2,75	2,96	-
		St. Franciscus Gasthuis	2,85	0,08	2,75	2,96	-
		St. Antonius Ziekenhuis	2,84	0,06	2,75	2,93	-
		St. Lucas Ziekenhuis	2,79	0,08	2,68	2,90	-
		Delfzicht Ziekenhuis	2,69	0,08	2,58	2,79	-
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,65	0,07	2,55	2,75	-
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	2,65	0,07	2,55	2,75	-

m - bekenheid klachten- regeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Mesos MC Overvecht	2,37	0,11	2,22	2,52	+
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,34	0,10	2,20	2,48	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	2,31	0,09	2,17	2,44	+
	Medisch Centrum Molendaal	2,29	0,10	2,16	2,43	+
	AZG	2,29	0,10	2,15	2,43	+
	ZH groep Twente, Twenteb.	2,28	0,10	2,14	2,42	+
	Delfzicht Ziekenhuis	2,27	0,10	2,12	2,41	+
	Reinier de Graaf, Delft	2,23	0,11	2,07	2,39	
	UMCU	2,21	0,09	2,09	2,34	
	IJsselland Ziekenhuis	2,17	0,10	2,04	2,31	
	Maasland ziekenhuis	2,15	0,10	2,02	2,29	
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	2,14	0,10	2,00	2,28	
	Diakonessenhuis Utrecht	2,12	0,10	1,98	2,25	
	MC Rijnmond, St. Clara	2,11	0,10	1,97	2,24	
	ZH groep Twente, SMT	2,10	0,10	1,96	2,24	
	Refaja Ziekenhuis	2,09	0,10	1,95	2,23	
	AZR Dijkzigt	2,08	0,10	1,94	2,22	
	MC Rijnmond, Zuider	2,08	0,10	1,94	2,22	
	Van Weel-Bethesda	2,08	0,10	1,94	2,21	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	2,06	0,10	1,92	2,20	
	Maxima MC	2,06	0,10	1,92	2,19	
	St. Antonius Ziekenhuis	2,04	0,09	1,91	2,16	
	Mesos MC, Oudenrijn	2,03	0,10	1,89	2,18	
	Eemland, de Lichtenberg	2,03	0,10	1,89	2,17	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	2,02	0,09	1,89	2,15	
	Martini, Swieten/Ketwich	2,01	0,09	1,88	2,13	
	Ikazia Ziekenhuis	1,99	0,10	1,86	2,13	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	1,97	0,10	1,84	2,11	
	Kennemer Gasthuis, Deo	1,96	0,10	1,82	2,10	
	St. Lucas Ziekenhuis	1,95	0,10	1,81	2,08	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,94	0,10	1,80	2,07	-
	MCA	1,93	0,10	1,79	2,07	-
	Havenziekenhuis	1,89	0,11	1,75	2,04	-
	St. Franciscus Gasthuis	1,87	0,10	1,73	2,01	-

	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
n - bejegening door arts	UMCU	3,55	0,06	3,47	3,63	+
	MC Rijnmond, Zuider	3,54	0,06	3,45	3,63	+
	Medisch Centrum Molendael	3,53	0,07	3,44	3,62	+
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,52	0,06	3,43	3,60	+
	Mesos MC Overvecht	3,51	0,07	3,42	3,60	+
	AZR Dijkzigt	3,51	0,06	3,42	3,59	+
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,48	0,06	3,39	3,56	+
	Havenziekenhuis	3,47	0,07	3,38	3,56	
	Mesos MC, Oudenrijn	3,46	0,07	3,37	3,56	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,46	0,06	3,37	3,54	
	St. Franciscus Gasthuis	3,43	0,07	3,34	3,52	
	AZG	3,43	0,06	3,34	3,52	
	Ikazia Ziekenhuis	3,42	0,06	3,33	3,51	
	Refaja Ziekenhuis	3,40	0,06	3,31	3,49	
	Maasland ziekenhuis	3,40	0,06	3,31	3,48	
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,40	0,06	3,31	3,48	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,39	0,06	3,31	3,48	
	Eemland, de Lichtenberg	3,39	0,06	3,30	3,48	
	MC Rijnmond, St. Clara	3,39	0,06	3,30	3,47	
	ZH groep Twente, SMT	3,38	0,07	3,29	3,48	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,36	0,06	3,28	3,44	
	Delfzicht Ziekenhuis	3,35	0,07	3,26	3,44	
	Martini, Swieten/Ketwich	3,35	0,05	3,27	3,42	
	Maxima MC	3,33	0,06	3,25	3,42	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,33	0,06	3,24	3,42	
	MCA	3,33	0,06	3,24	3,41	
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,33	0,07	3,23	3,42	
	Reinier de Graaf, Delft	3,32	0,07	3,22	3,43	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,30	0,06	3,22	3,39	-
	Van Weel-Bethesda	3,29	0,06	3,20	3,37	-
	IJsselland Ziekenhuis	3,24	0,06	3,15	3,32	-
	Diakonessenhuis Utrecht	3,23	0,06	3,15	3,32	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,22	0,06	3,14	3,31	-
	St. Lucas Ziekenhuis	3,21	0,06	3,13	3,30	-

Tabel 6.4-3 Algemene Chirurgie opname

a	- rekening houden met voorkeur bij afspraak	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Diakonessenhuis Utrecht	3,01	0,12	2,85	3,17	+
		Martini, Swieten/Ketwich	2,94	0,12	2,77	3,11	+
		Reinier de Graaf, Voorburg	2,90	0,12	2,73	3,06	+
		Reinier de Graaf, Delft	2,83	0,13	2,65	3,01	+
		Maxima MC	2,80	0,12	2,64	2,96	+
		Medisch Centrum Molendael	2,79	0,13	2,61	2,98	
		Delfzicht Ziekenhuis	2,78	0,13	2,60	2,96	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,77	0,13	2,59	2,95	
		Van Weel-Bethesda	2,75	0,14	2,55	2,95	
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,75	0,12	2,58	2,93	
		UMCU	2,72	0,13	2,54	2,89	
		Ikazia Ziekenhuis	2,69	0,13	2,51	2,86	
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,67	0,13	2,49	2,86	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,66	0,14	2,47	2,85	
		St. Franciscus Gasthuis	2,66	0,14	2,46	2,85	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,62	0,12	2,45	2,79	
		Eemland, de Lichtenberg	2,61	0,13	2,44	2,79	
		AZG	2,61	0,14	2,42	2,80	
		MC Rijnmond, Zuider	2,61	0,16	2,39	2,83	
		Refaja Ziekenhuis	2,57	0,13	2,40	2,75	
		MCA	2,55	0,12	2,39	2,71	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,54	0,12	2,37	2,72	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,47	0,13	2,30	2,65	
		St. Lucas Ziekenhuis	2,45	0,13	2,27	2,62	-
		IJsselland Ziekenhuis	2,44	0,13	2,25	2,63	-
		Maasland ziekenhuis	2,42	0,13	2,25	2,60	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,40	0,13	2,22	2,59	-
		AZR Dijkzigt	2,40	0,14	2,21	2,59	-
		ZH groep Twente, SMT	2,40	0,14	2,20	2,59	-
		MC Rijnmond, St. Clara	2,34	0,14	2,14	2,53	-
		St. Antonius Ziekenhuis	2,30	0,13	2,11	2,49	-

b	- oordeel snelheid opname	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Van Weel-Bethesda	3,23	0,13	3,05	3,41	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,12	0,12	2,96	3,29	+
		Medisch Centrum Molendael	3,11	0,12	2,95	3,28	+
		Martini, Swieten/Ketwich	3,11	0,11	2,95	3,26	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,11	0,12	2,94	3,27	+
		Diakonessenhuis Utrecht	3,10	0,11	2,95	3,24	+
		Eemland, de Lichtenberg	3,06	0,11	2,90	3,22	
		MC Rijnmond, Zuider	3,03	0,14	2,83	3,23	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,02	0,11	2,86	3,17	
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,02	0,11	2,87	3,17	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,00	0,11	2,85	3,16	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,00	0,12	2,82	3,17	
		Refaja Ziekenhuis	2,99	0,11	2,83	3,15	
		Reinier de Graaf, Delft	2,99	0,11	2,83	3,15	
		Ikazia Ziekenhuis	2,93	0,12	2,77	3,09	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,92	0,11	2,76	3,08	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,92	0,12	2,76	3,08	
		MCA	2,92	0,10	2,77	3,06	
		UMCU	2,91	0,11	2,76	3,07	
		MC Rijnmond, St. Clara	2,91	0,13	2,73	3,08	
		St. Franciscus Gasthuis	2,89	0,13	2,71	3,07	
		St. Lucas Ziekenhuis	2,84	0,12	2,68	3,00	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,84	0,11	2,69	3,00	
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,76	0,12	2,59	2,92	-
		ZH groep Twente, SMT	2,75	0,12	2,58	2,92	-
		IJsselland Ziekenhuis	2,74	0,12	2,58	2,91	-
		AZR Dijkzigt	2,71	0,12	2,54	2,88	-
		AZG	2,71	0,12	2,54	2,88	-
		Maxima MC	2,68	0,11	2,54	2,83	-
		St. Antonius Ziekenhuis	2,68	0,12	2,52	2,85	-
		Maasland ziekenhuis	2,65	0,11	2,49	2,81	-

c	- oordeel kamer	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Diakonessenhuis Utrecht	3,72	0,07	3,62	3,81	+
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,71	0,08	3,60	3,82	+
		Van Weel-Bethesda	3,70	0,07	3,60	3,80	+
		Medisch Centrum Molendael	3,69	0,07	3,59	3,79	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,68	0,08	3,58	3,79	+
		IJsselland Ziekenhuis	3,64	0,08	3,54	3,75	+
		Refaja Ziekenhuis	3,64	0,07	3,54	3,74	+
		MCA	3,64	0,07	3,54	3,74	+
		UMCU	3,64	0,07	3,53	3,74	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,63	0,07	3,53	3,72	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,62	0,07	3,52	3,73	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,62	0,07	3,52	3,72	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,61	0,07	3,51	3,72	
		AZG	3,61	0,07	3,51	3,71	
		Maxima MC	3,59	0,07	3,50	3,69	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,59	0,07	3,49	3,69	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,56	0,07	3,46	3,66	
		ZH groep Twente, SMT	3,56	0,07	3,45	3,66	
		Maasland ziekenhuis	3,52	0,07	3,42	3,62	
		Reinier de Graaf, Delft	3,48	0,08	3,37	3,59	
		Eemland, de Lichtenberg	3,46	0,08	3,35	3,56	
		MC Rijnmond, Zuider	3,45	0,08	3,33	3,57	
		Ikazia Ziekenhuis	3,45	0,08	3,34	3,55	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,44	0,08	3,33	3,54	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,43	0,07	3,33	3,53	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,42	0,07	3,32	3,52	-
		St. Franciscus Gasthuis	3,42	0,08	3,30	3,53	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,41	0,08	3,31	3,52	-
		AZR Dijkzigt	3,40	0,08	3,29	3,52	-
		Mesos MC, Oudenrijn	3,30	0,08	3,19	3,41	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,23	0,08	3,12	3,34	-



d	- algemeen oordeel verblijf	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		St. Lucas Ziekenhuis	3,75	0,05	3,68	3,82	+
		Medisch Centrum Molendael	3,73	0,05	3,66	3,80	+
		Refaja Ziekenhuis	3,72	0,05	3,66	3,79	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,71	0,05	3,64	3,78	+
		Van Weel-Bethesda	3,70	0,05	3,63	3,77	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,70	0,05	3,63	3,76	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,69	0,05	3,63	3,76	+
		AZG	3,68	0,05	3,61	3,75	+
		ZH groep Twente, SMT	3,68	0,05	3,61	3,75	+
		Martini, Swieten/Ketwich	3,67	0,05	3,60	3,74	+
		UMCU	3,67	0,05	3,60	3,74	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,67	0,05	3,60	3,74	+
		MCA	3,66	0,05	3,60	3,73	+
		Diakonessenhuis Utrecht	3,66	0,05	3,59	3,72	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,61	0,05	3,54	3,68	
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,59	0,06	3,50	3,67	
		Maasland ziekenhuis	3,58	0,05	3,51	3,65	
		IJsselland Ziekenhuis	3,58	0,05	3,51	3,65	
		Ikazia Ziekenhuis	3,58	0,05	3,51	3,65	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,57	0,05	3,50	3,64	
		Maxima MC	3,54	0,05	3,48	3,61	
		Eemland, de Lichtenberg	3,54	0,05	3,47	3,61	
		MC Rijnmond, Zuider	3,52	0,06	3,44	3,61	
		Reinier de Graaf, Delft	3,51	0,06	3,44	3,59	-
		St. Franciscus Gasthuis	3,49	0,06	3,41	3,57	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,49	0,05	3,41	3,56	-
		Mesos MC, Oudenrijn	3,48	0,06	3,40	3,55	-
		AZR Dijkzigt	3,47	0,06	3,39	3,55	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,45	0,05	3,38	3,53	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,40	0,05	3,33	3,47	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,34	0,05	3,27	3,41	-

m - arts als aan- spreekpunt	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Van Weel-Bethesda	3,69	0,09	3,57	3,82	+
	Delfzicht Ziekenhuis	3,63	0,09	3,51	3,75	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,59	0,09	3,46	3,72	+
	St. Lucas Ziekenhuis	3,59	0,09	3,46	3,71	+
	Refaja Ziekenhuis	3,47	0,09	3,34	3,59	+
	Medisch Centrum Molendaal	3,46	0,09	3,34	3,58	+
	AZG	3,41	0,09	3,29	3,52	+
	IJsselland Ziekenhuis	3,36	0,09	3,23	3,48	
	UMCU	3,34	0,09	3,22	3,46	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,33	0,09	3,20	3,45	
	ZH groep Twente, SMT	3,32	0,09	3,19	3,44	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,32	0,09	3,19	3,44	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,29	0,09	3,16	3,41	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,26	0,08	3,15	3,38	
	Mesos MC, Oudenrijn	3,24	0,10	3,10	3,38	
	Reinier de Graaf, Delft	3,24	0,09	3,11	3,37	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,23	0,09	3,12	3,35	
	AZR Dijkzigt	3,22	0,10	3,09	3,36	
	Eemland, de Lichtenberg	3,21	0,09	3,09	3,34	
	Ikazia Ziekenhuis	3,21	0,09	3,09	3,34	
	MCA	3,20	0,08	3,08	3,31	
	Reinier de Graaf, Voorburg	3,15	0,10	3,01	3,29	
	MC Rijnmond, Zuider	3,13	0,10	2,99	3,28	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,07	0,09	2,95	3,19	-
	MC Rijnmond, St. Clara	3,06	0,10	2,92	3,20	-
	Maxima MC	3,04	0,08	2,92	3,15	-
	Martini, Swieten/Ketwich	3,03	0,09	2,91	3,16	-
	Maasland ziekenhuis	3,01	0,09	2,89	3,13	-
	Kennemer Gasthuis, E.G.	2,98	0,10	2,85	3,11	-
	Kennemer Gasthuis, Deo	2,94	0,09	2,81	3,07	-
	St. Franciscus Gasthuis	2,93	0,10	2,79	3,07	-

o - informatie bij ziekenhuis ontslag	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
Van Weel-Bethesda	3,36	0,09	3,24	3,48	+
Medisch Centrum Molendael	3,36	0,09	3,24	3,48	+
AZG	3,33	0,09	3,21	3,46	+
ZH groep Twente, Twenteb.	3,27	0,08	3,15	3,39	+
Wilhelmina Ziekenhuis	3,26	0,10	3,12	3,39	+
UMCU	3,25	0,09	3,13	3,38	+
Martini, Swieten/Ketwich	3,21	0,09	3,08	3,34	
Diakonessenhuis Utrecht	3,19	0,09	3,07	3,31	
Delfzicht Ziekenhuis	3,18	0,09	3,06	3,31	
Maasland ziekenhuis	3,15	0,09	3,03	3,28	
Ikazia Ziekenhuis	3,14	0,09	3,01	3,27	
IJsselland Ziekenhuis	3,14	0,09	3,01	3,26	
Eemland, de Lichtenberg	3,12	0,09	2,99	3,25	
MCA	3,10	0,09	2,98	3,22	
ZH groep Twente, SMT	3,09	0,09	2,96	3,22	
Mesos MC, Oudenrijn	3,08	0,10	2,95	3,22	
Maxima MC	3,08	0,09	2,96	3,20	
St. Lucas Ziekenhuis	3,08	0,09	2,95	3,20	
Reinier de Graaf, Voorburg	3,07	0,10	2,94	3,21	
St. Antonius Ziekenhuis	3,07	0,09	2,95	3,20	
MC Rijnmond, Zuider	3,07	0,10	2,93	3,22	
Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,02	0,10	2,89	3,16	
Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,02	0,09	2,89	3,14	
Reinier de Graaf, Delft	3,01	0,10	2,88	3,15	
Refaja Ziekenhuis	2,99	0,09	2,86	3,11	
St. Franciscus Gasthuis	2,98	0,10	2,84	3,12	
Jeroen Bosch ZH, GZG	2,97	0,09	2,85	3,10	-
AZR Dijkzigt	2,95	0,10	2,82	3,09	-
MC Rijnmond, St. Clara	2,89	0,10	2,75	3,02	-
Kennemer Gasthuis, E.G.	2,87	0,10	2,74	3,00	-
Kennemer Gasthuis, Deo	2,84	0,09	2,71	2,97	-

p - bekendheid klachten- regeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	ZH groep Twente, Twenteb.	2,63	0,10	2,49	2,76	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	2,62	0,10	2,47	2,76	+
	Van Weel-Bethesda	2,57	0,10	2,43	2,71	+
	Delfzicht Ziekenhuis	2,52	0,10	2,38	2,65	+
	Diakonessenhuis Utrecht	2,51	0,10	2,38	2,64	+
	Maxima MC	2,50	0,10	2,37	2,64	
	AZG	2,50	0,10	2,36	2,64	
	Mesos MC, Oudenrijn	2,47	0,11	2,32	2,61	
	IJsselland Ziekenhuis	2,46	0,10	2,32	2,61	
	Maasland ziekenhuis	2,43	0,10	2,29	2,57	
	Refaja Ziekenhuis	2,42	0,10	2,28	2,56	
	Medisch Centrum Molendael	2,39	0,10	2,25	2,53	
	UMCU	2,38	0,10	2,24	2,52	
	St. Antonius Ziekenhuis	2,37	0,10	2,23	2,51	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	2,35	0,10	2,21	2,50	
	Eemland, de Lichtenberg	2,35	0,10	2,20	2,49	
	ZH groep Twente, SMT	2,34	0,10	2,20	2,48	
	MC Rijnmond, St. Clara	2,32	0,11	2,17	2,47	
	St. Lucas Ziekenhuis	2,32	0,10	2,18	2,46	
	MC Rijnmond, Zuider	2,31	0,11	2,15	2,47	
	St. Franciscus Gasthuis	2,29	0,11	2,14	2,44	
	Ikazia Ziekenhuis	2,26	0,10	2,12	2,41	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	2,26	0,10	2,12	2,40	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,26	0,11	2,11	2,41	
	Martini, Swieten/Ketwich	2,25	0,10	2,11	2,39	
	AZR Dijkzigt	2,24	0,11	2,09	2,40	
	Reinier de Graaf, Delft	2,23	0,11	2,09	2,38	
	Kennemer Gasthuis, Deo	2,20	0,10	2,06	2,34	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,20	0,10	2,06	2,34	-
	Reinier de Graaf, Voorburg	2,20	0,11	2,05	2,35	-
	MCA	2,12	0,10	1,98	2,25	-

r	- ontvangst bij ziekenhuis geplande opname	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
	Van Weel-Bethesda	3,59	0,09	3,47	3,71	+
	Medisch Centrum Molendaal	3,58	0,08	3,47	3,69	+
	AZG	3,57	0,08	3,46	3,68	+
	Delfzicht Ziekenhuis	3,54	0,08	3,44	3,65	+
	UMCU	3,52	0,07	3,41	3,62	+
	Martini, Swieten/Ketwich	3,47	0,07	3,37	3,57	+
	Diakonessenhuis Utrecht	3,47	0,07	3,37	3,56	+
	Ikazia Ziekenhuis	3,46	0,08	3,36	3,57	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,46	0,07	3,36	3,56	
	MC Rijnmond, Zuider	3,44	0,10	3,31	3,58	
	MCA	3,43	0,07	3,34	3,52	
	IJsselland Ziekenhuis	3,41	0,08	3,30	3,52	
	Maxima MC	3,41	0,07	3,31	3,50	
	Eemland, de Lichtenberg	3,39	0,07	3,29	3,49	
	Reinier de Graaf, Voorburg	3,38	0,07	3,28	3,48	
	St. Lucas Ziekenhuis	3,36	0,08	3,25	3,46	
	Refaja Ziekenhuis	3,35	0,07	3,25	3,46	
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,34	0,08	3,23	3,45	
	St. Franciscus Gasthuis	3,33	0,09	3,21	3,45	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,31	0,07	3,21	3,41	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,31	0,08	3,19	3,42	
	Reinier de Graaf, Delft	3,30	0,07	3,19	3,40	
	ZH groep Twente, SMT	3,29	0,08	3,18	3,40	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,29	0,08	3,18	3,40	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,27	0,08	3,17	3,38	
	MC Rijnmond, St. Clara	3,27	0,08	3,15	3,38	
	Mesos MC, Oudenrijn	3,26	0,08	3,16	3,37	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,25	0,07	3,15	3,35	-
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,17	0,08	3,06	3,29	-
	AZR Dijkzigt	3,14	0,08	3,03	3,25	-
	Maasland ziekenhuis	3,07	0,08	2,97	3,18	-

s	- bejegening door arts	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Van Weel-Bethesda	3,43	0,06	3,34	3,51	+
		Diakonessenhuis Utrecht	3,37	0,06	3,29	3,46	+
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,36	0,07	3,26	3,45	
		AZG	3,35	0,06	3,26	3,43	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,35	0,07	3,25	3,44	
		UMCU	3,34	0,06	3,25	3,43	
		Medisch Centrum Molendael	3,34	0,06	3,25	3,43	
		Maxima MC	3,34	0,06	3,25	3,42	
		Ikazia Ziekenhuis	3,33	0,07	3,24	3,42	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,32	0,06	3,24	3,41	
		MCA	3,32	0,06	3,24	3,41	
		Reinier de Graaf, Delft	3,32	0,07	3,23	3,41	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,32	0,06	3,23	3,41	
		Maasland ziekenhuis	3,32	0,06	3,23	3,40	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,31	0,06	3,22	3,40	
		IJsselland Ziekenhuis	3,26	0,06	3,18	3,35	
		AZR Dijkzigt	3,26	0,07	3,17	3,36	
		Eemland, de Lichtenberg	3,25	0,06	3,16	3,34	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,25	0,06	3,16	3,34	
		ZH groep Twente, SMT	3,24	0,07	3,15	3,33	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,24	0,06	3,15	3,33	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,23	0,07	3,14	3,33	
		St. Franciscus Gasthuis	3,23	0,07	3,13	3,33	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,23	0,07	3,14	3,32	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,23	0,07	3,14	3,32	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,22	0,06	3,14	3,31	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,21	0,06	3,12	3,30	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,17	0,07	3,07	3,26	-
		MC Rijnmond, Zuider	3,15	0,07	3,05	3,24	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,14	0,06	3,05	3,23	-
		Refaja Ziekenhuis	3,14	0,06	3,05	3,23	-

t	- bejegening door verpleging	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,57	0,06	3,49	3,65	+
		Van Weel-Bethesda	3,54	0,06	3,46	3,62	+
		Diakonessenhuis Utrecht	3,52	0,06	3,45	3,60	+
		Martini, Swieten/Ketwich	3,52	0,06	3,44	3,60	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,50	0,06	3,42	3,59	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,50	0,06	3,42	3,58	
		MCA	3,49	0,06	3,42	3,57	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,49	0,06	3,40	3,57	
		Refaja Ziekenhuis	3,48	0,06	3,40	3,57	
		Medisch Centrum Molendael	3,48	0,06	3,40	3,56	
		UMCU	3,47	0,06	3,38	3,55	
		St. Franciscus Gasthuis	3,46	0,06	3,37	3,55	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,45	0,06	3,38	3,53	
		Ikazia Ziekenhuis	3,45	0,06	3,37	3,54	
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,44	0,06	3,36	3,53	
		Maasland ziekenhuis	3,44	0,06	3,36	3,52	
		Eemland, de Lichtenberg	3,43	0,06	3,35	3,52	
		IJsselland Ziekenhuis	3,43	0,06	3,34	3,51	
		Reinier de Graaf, Delft	3,42	0,06	3,33	3,50	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,41	0,06	3,32	3,49	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,40	0,06	3,31	3,48	
		ZH groep Twente, SMT	3,39	0,06	3,31	3,47	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,39	0,06	3,31	3,47	
		Maxima MC	3,39	0,06	3,31	3,47	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,38	0,06	3,29	3,46	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,36	0,06	3,28	3,44	
		AZR Dijkzigt	3,36	0,06	3,27	3,44	
		MC Rijnmond, Zuider	3,36	0,07	3,26	3,45	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,35	0,06	3,27	3,44	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,31	0,06	3,22	3,39	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,28	0,06	3,19	3,36	-

v	- eindgesprek bij ontslag	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		ZH groep Twente, Twenteb.	0,54	0,17	0,48	0,59	+
		Van Weel-Bethesda	0,50	0,18	0,43	0,56	+
		ZH groep Twente, SMT	0,48	0,18	0,41	0,54	+
		AZG	0,36	0,19	0,30	0,42	
		Diakonessenhuis Utrecht	0,35	0,18	0,30	0,41	
		MC Rijnmond, Zuider	0,35	0,22	0,28	0,42	
		Maasland ziekenhuis	0,34	0,19	0,28	0,40	
		Maxima MC	0,33	0,18	0,28	0,39	
		Medisch Centrum Molendael	0,32	0,18	0,27	0,38	
		Ikazia Ziekenhuis	0,32	0,20	0,26	0,38	
		Eemland, de Lichtenberg	0,32	0,19	0,26	0,38	
		IJsselland Ziekenhuis	0,32	0,20	0,26	0,38	
		Reinier de Graaf, Voorburg	0,32	0,21	0,26	0,38	
		Wilhelmina Ziekenhuis	0,31	0,20	0,26	0,38	
		Mesos MC, Oudenrijn	0,31	0,21	0,25	0,38	
		Reinier de Graaf, Delft	0,31	0,20	0,25	0,37	
		St. Lucas Ziekenhuis	0,29	0,19	0,24	0,35	
		Refaja Ziekenhuis	0,29	0,19	0,24	0,35	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	0,28	0,19	0,23	0,34	
		UMCU	0,28	0,20	0,23	0,34	
		MC Rijnmond, St. Clara	0,27	0,21	0,22	0,34	
		St. Antonius Ziekenhuis	0,27	0,20	0,22	0,33	
		Delfzicht Ziekenhuis	0,27	0,20	0,22	0,32	
		Martini, Swieten/Ketwich	0,26	0,20	0,21	0,31	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,25	0,21	0,20	0,30	-
		St. Franciscus Gasthuis	0,24	0,22	0,19	0,30	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,24	0,20	0,19	0,30	-
		MCA	0,23	0,20	0,18	0,28	-
		AZR Dijkzigt	0,22	0,23	0,17	0,28	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	0,20	0,22	0,15	0,25	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	0,17	0,22	0,13	0,21	-



Tabel 6.4-4 Algemene Chirurgie polikliniek

b - verschillende afspraken op één dag	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Reinier de Graaf, Voorburg	3,50	0,13	3,33	3,68	+
	Van Weel-Bethesda	3,44	0,12	3,28	3,60	+
	IJsselland Ziekenhuis	3,43	0,11	3,28	3,58	+
	MC Rijnmond, St. Clara	3,43	0,11	3,27	3,58	+
	Maxima MC	3,42	0,11	3,27	3,57	+
	Medisch Centrum Molendael	3,41	0,13	3,24	3,58	
	Ikazia Ziekenhuis	3,41	0,11	3,26	3,56	
	AZR Dijkzigt	3,39	0,10	3,25	3,54	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,35	0,11	3,21	3,50	
	Mesos MC Overvecht	3,33	0,13	3,15	3,52	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,33	0,16	3,11	3,55	
	MC Rijnmond, Zuider	3,33	0,11	3,17	3,49	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,30	0,11	3,14	3,46	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,28	0,11	3,13	3,43	
	UMCU	3,28	0,11	3,12	3,43	
	Refaja Ziekenhuis	3,26	0,12	3,09	3,42	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,24	0,11	3,08	3,39	
	MCA	3,18	0,11	3,03	3,33	
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,17	0,13	3,00	3,35	
	Martini, Swieten/Ketwich	3,15	0,11	3,00	3,30	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,08	0,12	2,92	3,25	-
	St. Lucas Ziekenhuis	3,08	0,12	2,91	3,25	-
	Eemland, de Lichtenberg	3,05	0,13	2,87	3,23	-
	Maasland ziekenhuis	3,03	0,11	2,87	3,19	-

c	- meteen terecht voor onderzoek	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Mesos MC Overvecht	3,42	0,10	3,28	3,57	+
		Van Weel-Bethesda	3,41	0,09	3,29	3,53	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,38	0,08	3,26	3,50	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,38	0,08	3,26	3,49	+
		Refaja Ziekenhuis	3,35	0,08	3,23	3,46	+
		UMCU	3,31	0,09	3,19	3,43	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,30	0,12	3,14	3,46	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,30	0,09	3,17	3,43	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,28	0,09	3,15	3,41	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,25	0,09	3,13	3,37	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,25	0,09	3,13	3,37	
		Medisch Centrum Molendael	3,24	0,10	3,11	3,37	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,23	0,08	3,12	3,35	
		MC Rijnmond, Zuider	3,21	0,09	3,08	3,34	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,21	0,08	3,10	3,32	
		MCA	3,20	0,08	3,09	3,32	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,20	0,09	3,08	3,32	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,20	0,08	3,09	3,31	
		AZR Dijkzigt	3,20	0,09	3,08	3,32	
		Eemland, de Lichtenberg	3,18	0,09	3,06	3,31	
		IJsselland Ziekenhuis	3,11	0,09	2,99	3,23	
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,10	0,10	2,96	3,23	
		Maxima MC	3,10	0,08	2,99	3,22	-
		Maasland ziekenhuis	2,95	0,09	2,82	3,07	-

d	- aan de beurt op afgespro- ken tijdstip	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Diakonessenhuis Utrecht	0,72	0,20	0,66	0,78	+
		Van Weel-Bethesda	0,69	0,20	0,63	0,75	+
		Medisch Centrum Molendael	0,68	0,23	0,61	0,74	+
		MCA	0,65	0,20	0,58	0,71	
		UMCU	0,64	0,20	0,57	0,70	
		MC Rijnmond, Zuider	0,63	0,22	0,56	0,70	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,63	0,19	0,57	0,69	
		AZR Dijkzigt	0,62	0,20	0,56	0,69	
		ZH groep Twente, Twenteb.	0,61	0,20	0,54	0,67	
		Mesos MC Overvecht	0,61	0,24	0,53	0,69	
		Wilhelmina Ziekenhuis	0,61	0,21	0,54	0,68	
		St. Antonius Ziekenhuis	0,61	0,23	0,53	0,68	
		Refaja Ziekenhuis	0,61	0,20	0,54	0,67	
		Eemland, de Lichtenberg	0,60	0,21	0,53	0,67	
		Martini, Swieten/Ketwich	0,59	0,20	0,52	0,65	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	0,57	0,28	0,47	0,66	
		St. Lucas Ziekenhuis	0,55	0,21	0,48	0,62	
		Ikazia Ziekenhuis	0,55	0,19	0,48	0,61	
		IJsselland Ziekenhuis	0,54	0,19	0,47	0,60	
		Maxima MC	0,51	0,19	0,45	0,58	-
		Maasland ziekenhuis	0,51	0,19	0,44	0,57	-
		Reinier de Graaf, Voorburg	0,50	0,20	0,43	0,57	-
		MC Rijnmond, St. Clara	0,50	0,20	0,43	0,57	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,48	0,18	0,42	0,54	-

e - informatie over reden extra wacht- tijd	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Reinier de Graaf, Voorburg	1,72	0,12	1,55	1,90	+
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	1,69	0,17	1,46	1,93	+
	Maxima MC	1,60	0,12	1,43	1,76	+
	Van Weel-Bethesda	1,60	0,14	1,40	1,79	
	IJsselland Ziekenhuis	1,52	0,13	1,34	1,69	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,49	0,11	1,34	1,65	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	1,47	0,13	1,28	1,65	
	Mesos MC Overvecht	1,46	0,16	1,24	1,68	
	Eemland, de Lichtenberg	1,46	0,14	1,27	1,65	
	Wilhelmina Ziekenhuis	1,45	0,14	1,25	1,64	
	Refaja Ziekenhuis	1,45	0,14	1,26	1,63	
	Diakonessenhuis Utrecht	1,41	0,15	1,21	1,62	
	Medisch Centrum Molendaal	1,37	0,15	1,16	1,59	
	Maasland ziekenhuis	1,37	0,11	1,21	1,53	
	St. Antonius Ziekenhuis	1,34	0,15	1,13	1,54	
	UMCU	1,33	0,13	1,15	1,52	
	MC Rijnmond, Zuider	1,31	0,15	1,11	1,52	
	Martini, Swieten/Ketwich	1,31	0,13	1,13	1,49	
	AZR Dijkzigt	1,31	0,13	1,13	1,48	
	ZH groep Twente, Twenteb.	1,30	0,13	1,11	1,48	
	MCA	1,29	0,14	1,10	1,48	
	MC Rijnmond, St. Clara	1,27	0,12	1,10	1,44	
	St. Lucas Ziekenhuis	1,27	0,13	1,09	1,45	
	Ikazia Ziekenhuis	1,25	0,12	1,08	1,42	

f	- informatie over duur extra wacht- tijd	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,94	0,13	1,76	2,11	+
		Diakonessenhuis Utrecht	1,81	0,18	1,56	2,06	+
		Reinier de Graaf, Voorburg	1,80	0,14	1,60	2,00	+
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	1,80	0,21	1,51	2,09	+
		IJsselland Ziekenhuis	1,63	0,15	1,42	1,84	
		Medisch Centrum Molendael	1,54	0,20	1,26	1,82	
		UMCU	1,52	0,16	1,30	1,74	
		Mesos MC Overvecht	1,50	0,20	1,23	1,77	
		Maxima MC	1,48	0,14	1,29	1,67	
		Van Weel-Bethesda	1,47	0,17	1,24	1,71	
		MCA	1,44	0,16	1,21	1,67	
		Eemland, de Lichtenberg	1,44	0,17	1,20	1,68	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	1,41	0,16	1,19	1,63	
		Wilhelmina Ziekenhuis	1,37	0,17	1,14	1,61	
		Refaja Ziekenhuis	1,36	0,16	1,14	1,59	
		MC Rijnmond, Zuider	1,36	0,18	1,11	1,61	
		ZH groep Twente, Twenteb.	1,34	0,16	1,12	1,56	
		Maasland ziekenhuis	1,32	0,14	1,13	1,51	
		Ikazia Ziekenhuis	1,28	0,14	1,08	1,48	
		Martini, Swieten/Ketwich	1,25	0,16	1,03	1,47	
		MC Rijnmond, St. Clara	1,25	0,15	1,04	1,45	
		AZR Dijkzigt	1,23	0,16	1,00	1,46	
		St. Antonius Ziekenhuis	1,23	0,19	0,97	1,49	
		St. Lucas Ziekenhuis	1,16	0,16	0,93	1,39	-

g	- algemeen oordeel wachtruimte	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Medisch Centrum Molendaal	3,11	0,07	3,01	3,20	+
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,10	0,07	3,00	3,20	+
		AZR Dijkzigt	3,06	0,07	2,97	3,16	+
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,05	0,09	2,92	3,18	+
		UMCU	3,04	0,07	2,94	3,13	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,02	0,07	2,93	3,12	+
		Van Weel-Bethesda	3,02	0,07	2,93	3,12	+
		Refaja Ziekenhuis	3,00	0,07	2,90	3,10	
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,96	0,07	2,86	3,06	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,96	0,06	2,87	3,05	
		Martini, Swieten/Ketwich	2,94	0,07	2,85	3,04	
		Eemland, de Lichtenberg	2,93	0,07	2,83	3,02	
		IJsselland Ziekenhuis	2,92	0,07	2,83	3,02	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,90	0,06	2,81	2,99	
		MCA	2,90	0,07	2,80	2,99	
		MC Rijnmond, Zuider	2,89	0,07	2,79	2,99	
		Mesos MC Overvecht	2,88	0,08	2,76	2,99	
		Maasland ziekenhuis	2,86	0,07	2,76	2,95	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,85	0,07	2,76	2,94	
		St. Lucas Ziekenhuis	2,83	0,07	2,73	2,93	
		St. Antonius Ziekenhuis	2,81	0,07	2,71	2,91	
		Ikazia Ziekenhuis	2,82	0,07	2,72	2,91	-
		Maxima MC	2,81	0,07	2,72	2,91	-
		MC Rijnmond, St. Clara	2,73	0,07	2,64	2,83	-

h	- oordeel	ziekenhuis	geschat	standaard-	betrouw-	betrouw-	catego
	snelheid		gemid-	deviatie	baarheids	baarheids	rie
	eerste		delde		interval	interval	
	consult				ondergrens	bovengrens	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,45	0,10	3,32	3,59	+
		Mesos MC Overvecht	3,43	0,12	3,27	3,59	+
		UMCU	3,35	0,11	3,20	3,51	
		Van Weel-Bethesda	3,34	0,11	3,19	3,49	
		Medisch Centrum Molendael	3,31	0,10	3,16	3,46	
		Ikazia Ziekenhuis	3,31	0,10	3,16	3,45	
		Eemland, de Lichtenberg	3,30	0,10	3,16	3,45	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,29	0,10	3,14	3,43	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,27	0,10	3,13	3,42	
		Refaja Ziekenhuis	3,26	0,11	3,11	3,41	
		MC Rijnmond, Zuider	3,26	0,10	3,11	3,40	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,25	0,11	3,10	3,40	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,23	0,13	3,06	3,41	
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,21	0,10	3,07	3,35	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,19	0,10	3,05	3,33	
		MCA	3,18	0,09	3,05	3,31	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,15	0,11	3,01	3,30	
		IJsselland Ziekenhuis	3,15	0,10	3,00	3,29	
		Maasland ziekenhuis	3,13	0,10	3,00	3,26	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,12	0,11	2,97	3,27	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,11	0,10	2,97	3,24	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,09	0,10	2,94	3,23	
		Maxima MC	3,02	0,10	2,88	3,16	-
		AZR Dijkzigt	2,98	0,10	2,84	3,12	-

m - bekenheid klachten- regeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
	Diakonessenhuis Utrecht	2,36	0,09	2,23	2,48	+
	ZH groep Twente, Twenteb.	2,34	0,09	2,21	2,47	+
	Mesos MC Overvecht	2,32	0,10	2,17	2,46	+
	Medisch Centrum Molendaal	2,24	0,09	2,11	2,37	
	Van Weel-Bethesda	2,24	0,09	2,11	2,36	
	Wilhelmina Ziekenhuis	2,23	0,09	2,10	2,36	
	IJsselland Ziekenhuis	2,17	0,09	2,04	2,30	
	UMCU	2,16	0,09	2,04	2,29	
	MC Rijnmond, Zuider	2,16	0,10	2,02	2,29	
	AZR Dijkzigt	2,15	0,09	2,02	2,28	
	Maasland ziekenhuis	2,14	0,09	2,01	2,26	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,14	0,09	2,01	2,26	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	2,13	0,11	1,97	2,29	
	St. Antonius Ziekenhuis	2,13	0,09	1,99	2,26	
	Refaja Ziekenhuis	2,13	0,09	1,99	2,26	
	MC Rijnmond, St. Clara	2,10	0,09	1,97	2,23	
	Eemland, de Lichtenberg	2,09	0,09	1,96	2,21	
	Reinier de Graaf, Voorburg	2,07	0,09	1,94	2,20	
	Martini, Swieten/Ketwich	2,07	0,09	1,94	2,19	
	Maxima MC	2,04	0,09	1,92	2,17	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,02	0,09	1,90	2,15	
	Ikazia Ziekenhuis	2,01	0,09	1,89	2,14	
	MCA	2,00	0,09	1,88	2,12	-
	St. Lucas Ziekenhuis	1,96	0,09	1,82	2,09	-



Tabel 6.4-5 Gynaecologie opname

a	- rekening houden met voorkeur bij afpraak	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,06	0,11	2,90	3,22	+
		Van Weel-Bethesda	3,03	0,11	2,88	3,18	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,02	0,11	2,87	3,17	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,01	0,11	2,85	3,17	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,01	0,11	2,86	3,16	
		Ikazia Ziekenhuis	3,01	0,13	2,83	3,19	
		Refaja Ziekenhuis	3,00	0,11	2,84	3,15	
		St. Franciscus Gasthuis	2,99	0,12	2,83	3,15	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,99	0,12	2,83	3,16	
		Havenziekenhuis	2,97	0,13	2,79	3,15	
		Eemland, St. Elisabeth	2,94	0,11	2,78	3,09	
		IJsselland Ziekenhuis	2,92	0,11	2,77	3,08	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,92	0,13	2,74	3,09	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,91	0,14	2,72	3,10	
		Medisch Centrum Molendael	2,89	0,12	2,72	3,06	
		St. Antonius Ziekenhuis	2,84	0,11	2,68	3,00	
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,83	0,10	2,69	2,97	
		Martini, Swieten/Ketwich	2,80	0,11	2,64	2,95	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,79	0,13	2,62	2,97	
		MCA	2,79	0,12	2,62	2,95	
		AZR Dijkzigt	2,78	0,10	2,64	2,92	
		AZG	2,78	0,13	2,60	2,95	
		Maasland ziekenhuis	2,77	0,12	2,61	2,94	
		Maxima MC	2,77	0,12	2,60	2,94	
		Reinier de Graaf, Delft	2,75	0,12	2,58	2,92	
		UMCU	2,75	0,13	2,56	2,93	
		MC Rijnmond, Zuider	2,72	0,11	2,56	2,87	
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,71	0,12	2,54	2,89	
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,70	0,12	2,54	2,87	-
		ZH groep Twente, SMT	2,60	0,12	2,43	2,76	-

b - oordeel snelheid opname	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	IJsselland Ziekenhuis	3,60	0,11	3,45	3,75	+
	Ikazia Ziekenhuis	3,58	0,12	3,40	3,75	+
	MC Rijnmond, St. Clara	3,55	0,10	3,41	3,70	+
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,54	0,13	3,36	3,72	+
	Havenziekenhuis	3,49	0,13	3,31	3,66	+
	Delfzicht Ziekenhuis	3,47	0,10	3,33	3,60	+
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,46	0,11	3,32	3,61	+
	Diakonessenhuis Utrecht	3,45	0,12	3,29	3,62	
	St. Lucas Ziekenhuis	3,42	0,10	3,27	3,56	
	St. Franciscus Gasthuis	3,41	0,11	3,26	3,56	
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,39	0,12	3,22	3,55	
	UMCU	3,37	0,13	3,18	3,55	
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,35	0,11	3,20	3,50	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,32	0,11	3,17	3,48	
	MC Rijnmond, Zuider	3,31	0,11	3,17	3,46	
	Martini, Swieten/Ketwich	3,30	0,10	3,16	3,44	
	Van Weel-Bethesda	3,28	0,10	3,15	3,41	
	ZH groep Twente, SMT	3,27	0,11	3,11	3,42	
	Medisch Centrum Molendael	3,26	0,12	3,10	3,42	
	Maasland ziekenhuis	3,24	0,11	3,10	3,39	
	Mesos MC, Oudenrijn	3,22	0,14	3,04	3,41	
	Refaja Ziekenhuis	3,18	0,10	3,04	3,33	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,16	0,09	3,04	3,29	-
	MCA	3,11	0,11	2,95	3,26	-
	Eermland, St. Elisabeth	3,09	0,11	2,94	3,24	-
	AZG	3,05	0,12	2,88	3,22	-
	Reinier de Graaf, Delft	3,05	0,11	2,89	3,21	-
	Maxima MC	3,02	0,12	2,86	3,18	-
	AZR Dijkzigt	2,95	0,09	2,82	3,07	-
	St. Antonius Ziekenhuis	2,94	0,10	2,80	3,09	-

c	- oordeel kamer	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,85	0,07	3,75	3,96	+
		Medisch Centrum Molendael	3,81	0,07	3,71	3,92	+
		Van Weel-Bethesda	3,79	0,07	3,69	3,89	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,76	0,07	3,66	3,85	+
		UMCU	3,74	0,08	3,63	3,85	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,72	0,07	3,62	3,82	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,71	0,07	3,62	3,81	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,71	0,07	3,61	3,81	+
		Refaja Ziekenhuis	3,68	0,07	3,58	3,78	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,67	0,07	3,57	3,77	
		MCA	3,67	0,07	3,58	3,77	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,67	0,07	3,56	3,77	
		MC Rijnmond, Zuider	3,64	0,08	3,53	3,75	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,64	0,07	3,54	3,74	
		ZH groep Twente, SMT	3,63	0,07	3,53	3,73	
		Eemland, St. Elisabeth	3,62	0,07	3,52	3,72	
		Maxima MC	3,59	0,07	3,49	3,69	
		St. Franciscus Gasthuis	3,57	0,08	3,46	3,67	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,56	0,07	3,46	3,66	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,54	0,07	3,45	3,64	
		IJsselland Ziekenhuis	3,53	0,07	3,43	3,63	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,52	0,08	3,41	3,64	
		Havenziekenhuis	3,51	0,09	3,38	3,63	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,48	0,07	3,39	3,58	-
		AZR Dijkzigt	3,45	0,08	3,34	3,56	-
		Reinier de Graaf, Delft	3,43	0,08	3,33	3,54	-
		Ikazia Ziekenhuis	3,37	0,08	3,25	3,48	-
		Maasland ziekenhuis	3,33	0,07	3,22	3,43	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,29	0,08	3,18	3,40	-
		Mesos MC, Oudenrijn	3,29	0,08	3,18	3,40	-

d - algemeen oordeel verblijf	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	AZG	3,86	0,05	3,79	3,93	+
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,82	0,05	3,75	3,88	+
	Van Weel-Bethesda	3,81	0,05	3,75	3,88	+
	UMCU	3,81	0,05	3,74	3,89	+
	Delfzicht Ziekenhuis	3,77	0,05	3,71	3,84	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,76	0,05	3,69	3,82	+
	Refaja Ziekenhuis	3,75	0,05	3,68	3,81	+
	St. Lucas Ziekenhuis	3,74	0,05	3,67	3,81	+
	ZH groep Twente, SMT	3,73	0,05	3,66	3,79	+
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,71	0,05	3,64	3,78	+
	Medisch Centrum Molendael	3,69	0,05	3,62	3,76	
	Havenziekenhuis	3,68	0,06	3,59	3,76	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,66	0,05	3,59	3,72	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,66	0,05	3,59	3,72	
	MCA	3,65	0,05	3,58	3,71	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,63	0,04	3,56	3,69	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,61	0,06	3,54	3,69	
	Maxima MC	3,61	0,05	3,55	3,68	
	MC Rijnmond, Zuider	3,59	0,05	3,52	3,66	
	Eemland, St. Elisabeth	3,58	0,05	3,52	3,65	
	Maasland ziekenhuis	3,57	0,05	3,51	3,64	
	IJsselland Ziekenhuis	3,57	0,05	3,50	3,64	-
	Martini, Swieten/Ketwich	3,56	0,05	3,50	3,63	-
	Reinier de Graaf, Delft	3,54	0,05	3,46	3,61	-
	Mesos MC, Oudenrijn	3,49	0,05	3,42	3,57	-
	St. Franciscus Gasthuis	3,49	0,06	3,41	3,57	-
	AZR Dijkzigt	3,49	0,05	3,41	3,56	-
	Ikazia Ziekenhuis	3,48	0,06	3,40	3,56	-
	MC Rijnmond, St. Clara	3,47	0,05	3,40	3,54	-
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,44	0,05	3,37	3,50	-

f	- uitslag zelfde ziekenhuis dag	geschat gemiddelde	standaard-deviatie	betrouwbaarheidsinterval ondergrens	betrouwbaarheidsinterval bovengrens	categorie
	ZH groep Twente, Twenteb.	0,75	0,21	0,69	0,80	+
	Kenemer Gasthuis, Deo	0,73	0,23	0,66	0,79	+
	Refaja Ziekenhuis	0,70	0,23	0,63	0,76	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	0,68	0,22	0,61	0,74	
	MCA	0,68	0,21	0,61	0,74	
	Mesos MC, Oudenrijn	0,67	0,23	0,60	0,74	
	Diakonessenhuis Utrecht	0,67	0,22	0,60	0,74	
	Delfzicht Ziekenhuis	0,67	0,23	0,60	0,74	
	Van Weel-Bethesda	0,67	0,21	0,60	0,73	
	MC Rijnmond, St. Clara	0,66	0,21	0,59	0,73	
	Medisch Centrum Molendael	0,66	0,24	0,58	0,73	
	Maxima MC	0,65	0,21	0,58	0,71	
	ZH groep Twente, SMT	0,65	0,21	0,58	0,71	
	AZR Dijkzigt	0,65	0,20	0,58	0,71	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,64	0,20	0,58	0,71	
	Wilhelmina Ziekenhuis	0,64	0,21	0,57	0,70	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,63	0,21	0,56	0,70	
	UMCU	0,63	0,22	0,56	0,70	
	Martini, Swieten/Ketwich	0,63	0,20	0,56	0,69	
	Eemland, St. Elisabeth	0,62	0,19	0,55	0,68	
	AZG	0,61	0,21	0,54	0,68	
	Maasland ziekenhuis	0,60	0,21	0,53	0,67	
	St. Franciscus Gasthuis	0,59	0,21	0,52	0,66	
	Reinier de Graaf, Delft	0,57	0,21	0,50	0,64	
	St. Lucas Ziekenhuis	0,56	0,22	0,49	0,64	
	St. Antonius Ziekenhuis	0,55	0,19	0,48	0,62	-
	Ikazia Ziekenhuis	0,55	0,23	0,47	0,62	-
	IJsselland Ziekenhuis	0,55	0,21	0,47	0,62	-
	Havenziekenhuis	0,54	0,24	0,45	0,62	-
	MC Rijnmond, Zuider	0,52	0,20	0,45	0,59	-

m - arts als aan- spreekpunt	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Delfzicht Ziekenhuis	3,83	0,07	3,72	3,93	+
	Van Weel-Bethesda	3,80	0,07	3,69	3,90	+
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,76	0,07	3,66	3,86	+
	Refaja Ziekenhuis	3,74	0,08	3,63	3,84	+
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,71	0,09	3,59	3,84	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,70	0,07	3,61	3,80	+
	St. Lucas Ziekenhuis	3,61	0,08	3,50	3,72	+
	Medisch Centrum Molendael	3,60	0,08	3,49	3,71	+
	ZH groep Twente, SMT	3,55	0,07	3,44	3,65	
	AZR Dijkzigt	3,53	0,08	3,42	3,64	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,50	0,07	3,41	3,60	
	MC Rijnmond, St. Clara	3,50	0,08	3,38	3,61	
	MCA	3,48	0,07	3,38	3,58	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,48	0,08	3,37	3,58	
	Havenziekenhuis	3,46	0,10	3,32	3,60	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,42	0,07	3,32	3,52	
	Eemland, St. Elisabeth	3,41	0,08	3,30	3,51	
	St. Franciscus Gasthuis	3,39	0,08	3,28	3,51	
	MC Rijnmond, Zuider	3,35	0,08	3,24	3,46	
	Reinier de Graaf, Delft	3,34	0,08	3,22	3,45	
	IJsselland Ziekenhuis	3,31	0,08	3,20	3,42	-
	Ikazia Ziekenhuis	3,31	0,09	3,18	3,43	-
	UMCU	3,31	0,08	3,19	3,42	-
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,29	0,08	3,18	3,39	-
	Maxima MC	3,25	0,07	3,15	3,36	-
	Mesos MC, Oudenrijn	3,25	0,08	3,14	3,36	-
	AZG	3,25	0,08	3,14	3,36	-
	Martini, Swieten/Ketwich	3,22	0,07	3,11	3,32	-
	Maasland ziekenhuis	3,11	0,08	3,00	3,22	-
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,10	0,08	2,99	3,21	-

n	- verpleeg- kundige als aanspreek- punt	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,68	0,06	3,60	3,77	+
		Refaja Ziekenhuis	3,68	0,06	3,60	3,76	+
		Van Weel-Bethesda	3,66	0,06	3,58	3,74	+
		St. Antonius Ziekenhuis	3,65	0,06	3,57	3,72	+
		UMCU	3,64	0,06	3,55	3,73	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,63	0,06	3,55	3,72	+
		Eemland, St. Elisabeth	3,63	0,06	3,55	3,71	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,62	0,06	3,54	3,71	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,60	0,06	3,52	3,68	
		Havenziekenhuis	3,60	0,07	3,50	3,70	
		MCA	3,59	0,06	3,51	3,67	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,58	0,06	3,50	3,66	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,56	0,06	3,48	3,64	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,56	0,06	3,48	3,64	
		AZR Dijkzigt	3,56	0,06	3,47	3,64	
		MC Rijnmond, Zuider	3,55	0,06	3,47	3,64	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,52	0,06	3,44	3,61	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,52	0,07	3,43	3,61	
		St. Franciscus Gasthuis	3,52	0,06	3,43	3,60	
		ZH groep Twente, SMT	3,51	0,06	3,43	3,59	
		Medisch Centrum Molendaal	3,50	0,06	3,42	3,59	
		Maxima MC	3,50	0,06	3,41	3,58	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,48	0,06	3,40	3,56	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,48	0,06	3,39	3,57	
		Reinier de Graaf, Delft	3,47	0,06	3,38	3,55	
		IJsselland Ziekenhuis	3,46	0,06	3,38	3,54	-
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,45	0,06	3,37	3,53	-
		St. Lucas Ziekenhuis	3,45	0,06	3,36	3,53	-
		Ikazia Ziekenhuis	3,44	0,07	3,34	3,53	-
		Maasland ziekenhuis	3,38	0,06	3,29	3,46	-

o - informatie bij ziekenhuis ontslag	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
ZH groep Twente, Twenteb.	3,47	0,08	3,36	3,57	+
Refaja Ziekenhuis	3,40	0,08	3,29	3,52	+
UMCU	3,35	0,09	3,23	3,47	+
Van Weel-Bethesda	3,25	0,08	3,14	3,36	+
Havenziekenhuis	3,26	0,10	3,12	3,40	
Delfzicht Ziekenhuis	3,24	0,08	3,13	3,35	
St. Antonius Ziekenhuis	3,23	0,07	3,12	3,33	
AZG	3,22	0,08	3,11	3,34	
Maasland ziekenhuis	3,22	0,08	3,10	3,33	
Martini, Swieten/Ketwich	3,17	0,08	3,06	3,28	
Reinier de Graaf, Delft	3,16	0,08	3,05	3,28	
Wilhelmina Ziekenhuis	3,16	0,08	3,06	3,27	
ZH groep Twente, SMT	3,14	0,08	3,03	3,25	
MC Rijnmond, Zuider	3,14	0,09	3,02	3,26	
Diakonessenhuis Utrecht	3,13	0,08	3,02	3,23	
AZR Dijkzigt	3,11	0,08	2,99	3,23	
Eemland, St. Elisabeth	3,11	0,08	3,00	3,22	
Jeroen Bosch ZH, GZG	3,10	0,08	2,99	3,22	
St. Franciscus Gasthuis	3,09	0,08	2,97	3,21	
Mesos MC, Oudenrijn	3,08	0,09	2,97	3,20	
Medisch Centrum Molendaal	3,06	0,08	2,94	3,17	
Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,05	0,09	2,93	3,18	
Maxima MC	3,05	0,08	2,94	3,16	
MCA	3,04	0,08	2,93	3,14	
Ikazia Ziekenhuis	3,02	0,09	2,90	3,15	
Kennemer Gasthuis, Deo	3,01	0,08	2,90	3,12	-
MC Rijnmond, St. Clara	2,99	0,09	2,87	3,11	-
St. Lucas Ziekenhuis	2,97	0,08	2,86	3,08	-
Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,96	0,08	2,84	3,07	-
IJsselland Ziekenhuis	2,87	0,08	2,76	2,99	-



p	- bekendheid klachten- regeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,24	0,10	3,10	3,38	+
		Delfzicht Ziekenhuis	2,87	0,10	2,73	3,01	+
		Van Weel-Bethesda	2,73	0,10	2,59	2,87	+
		UMCU	2,66	0,12	2,50	2,82	+
		Refaja Ziekenhuis	2,62	0,10	2,47	2,76	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,52	0,10	2,38	2,65	+
		Maxima MC	2,50	0,10	2,36	2,65	
		AZR Dijkzigt	2,50	0,11	2,35	2,65	
		Martini, Swieten/Ketwich	2,49	0,10	2,35	2,63	
		IJsselland Ziekenhuis	2,47	0,10	2,32	2,61	
		Havenziekenhuis	2,47	0,13	2,28	2,65	
		ZH groep Twente, SMT	2,45	0,10	2,31	2,59	
		AZG	2,43	0,11	2,28	2,58	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,39	0,10	2,25	2,53	
		Maasland ziekenhuis	2,36	0,11	2,21	2,51	
		St. Antonius Ziekenhuis	2,34	0,10	2,21	2,48	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,34	0,11	2,19	2,50	
		MC Rijnmond, Zuider	2,33	0,11	2,17	2,48	
		Ikazia Ziekenhuis	2,29	0,12	2,12	2,46	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,24	0,12	2,07	2,41	
		Medisch Centrum Molendael	2,24	0,11	2,09	2,38	
		Eemland, St. Elisabeth	2,23	0,10	2,09	2,37	-
		MC Rijnmond, St. Clara	2,18	0,11	2,02	2,33	-
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,15	0,11	2,00	2,30	-
		St. Franciscus Gasthuis	2,14	0,11	1,98	2,29	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,13	0,10	1,99	2,28	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,11	0,11	1,96	2,26	-
		St. Lucas Ziekenhuis	2,11	0,10	1,96	2,25	-
		Reinier de Graaf, Delft	2,10	0,11	1,95	2,26	-
		MCA	2,02	0,10	1,88	2,16	-

s	- bejegening door arts	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,64	0,05	3,57	3,72	+
		MCA	3,56	0,05	3,48	3,63	+
		Van Weel-Bethesda	3,54	0,05	3,46	3,61	+
		AZR Dijkzigt	3,52	0,06	3,44	3,60	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,51	0,06	3,43	3,59	
		AZG	3,51	0,06	3,43	3,59	
		UMCU	3,49	0,06	3,41	3,58	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,49	0,06	3,40	3,57	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,48	0,05	3,41	3,56	
		Refaja Ziekenhuis	3,47	0,06	3,39	3,55	
		Havenziekenhuis	3,46	0,07	3,37	3,56	
		Medisch Centrum Molendael	3,44	0,06	3,36	3,52	
		Reinier de Graaf, Delft	3,44	0,06	3,36	3,52	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,44	0,05	3,37	3,52	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,44	0,06	3,36	3,52	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,44	0,06	3,36	3,52	
		St. Franciscus Gasthuis	3,44	0,06	3,36	3,52	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,43	0,05	3,36	3,51	
		Eemland, St. Elisabeth	3,40	0,05	3,32	3,47	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,39	0,06	3,31	3,47	
		Maasland ziekenhuis	3,39	0,06	3,31	3,47	
		ZH groep Twente, SMT	3,38	0,05	3,30	3,46	
		MC Rijnmond, Zuider	3,38	0,06	3,29	3,46	
		Ikazia Ziekenhuis	3,37	0,06	3,28	3,46	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,37	0,06	3,29	3,45	
		Maxima MC	3,37	0,06	3,29	3,44	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,36	0,06	3,28	3,45	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,36	0,06	3,28	3,45	
		IJsselland Ziekenhuis	3,34	0,06	3,26	3,42	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,31	0,06	3,23	3,39	-

t	- bejegening door verpleging	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Van Weel-Bethesda	3,66	0,05	3,58	3,73	+
		Refaja Ziekenhuis	3,65	0,05	3,58	3,73	+
		AZG	3,64	0,06	3,57	3,72	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,64	0,05	3,57	3,71	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,63	0,05	3,56	3,70	+
		UMCU	3,63	0,06	3,55	3,71	+
		Medisch Centrum Molendael	3,62	0,05	3,55	3,70	+
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,61	0,06	3,53	3,69	
		Eemland, St. Elisabeth	3,59	0,05	3,51	3,66	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,57	0,05	3,50	3,64	
		MCA	3,57	0,05	3,50	3,64	
		MC Rijnmond, Zuider	3,56	0,06	3,48	3,64	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,56	0,05	3,49	3,63	
		Havenziekenhuis	3,55	0,06	3,46	3,64	
		AZR Dijkzigt	3,54	0,06	3,47	3,62	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,54	0,05	3,47	3,61	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,51	0,05	3,44	3,58	
		Reinier de Graaf, Delft	3,50	0,06	3,43	3,58	
		St. Franciscus Gasthuis	3,50	0,06	3,42	3,58	
		ZH groep Twente, SMT	3,50	0,05	3,43	3,57	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,49	0,05	3,42	3,57	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,49	0,06	3,40	3,57	
		Maasland ziekenhuis	3,48	0,05	3,41	3,56	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,47	0,05	3,40	3,55	
		Maxima MC	3,47	0,05	3,39	3,54	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,46	0,06	3,38	3,54	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,45	0,05	3,37	3,53	-
		Ikazia Ziekenhuis	3,43	0,06	3,34	3,51	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,41	0,06	3,33	3,49	-
		IJsselland Ziekenhuis	3,40	0,05	3,33	3,48	-

v	- eindgesprek bij ontslag	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		ZH groep Twente, Twenteb.	0,79	0,19	0,74	0,83	+
		Refaja Ziekenhuis	0,74	0,19	0,68	0,79	+
		UMCU	0,64	0,20	0,57	0,70	+
		Maasland ziekenhuis	0,55	0,18	0,49	0,61	+
		ZH groep Twente, SMT	0,53	0,17	0,47	0,59	+
		St. Antonius Ziekenhuis	0,50	0,17	0,45	0,56	+
		Delfzicht Ziekenhuis	0,48	0,17	0,43	0,54	+
		MC Rijnmond, Zuider	0,48	0,19	0,42	0,55	+
		Van Weel-Bethesda	0,47	0,17	0,41	0,53	+
		Kenemer Gasthuis, Deo	0,46	0,18	0,39	0,52	
		Eemland, St. Elisabeth	0,45	0,18	0,39	0,51	
		Reinier de Graaf, Delft	0,44	0,19	0,38	0,51	
		Havenziekenhuis	0,43	0,24	0,35	0,52	
		AZG	0,43	0,19	0,37	0,50	
		St. Franciscus Gasthuis	0,42	0,20	0,35	0,48	
		Diakonessenhuis Utrecht	0,39	0,19	0,33	0,45	
		Maxima MC	0,39	0,19	0,33	0,45	
		Martini, Swieten/Ketwich	0,38	0,18	0,33	0,45	
		IJsselland Ziekenhuis	0,38	0,19	0,32	0,44	
		AZR Dijkzigt	0,38	0,20	0,31	0,44	
		Ikazia Ziekenhuis	0,36	0,22	0,30	0,44	
		Mesos MC, Oudenrijn	0,36	0,21	0,30	0,43	
		MCA	0,29	0,19	0,24	0,35	-
		Medisch Centrum Molendaal	0,28	0,22	0,22	0,34	-
		Jeroen Bosch ZH, GZG	0,25	0,22	0,20	0,32	-
		Wilhelmina Ziekenhuis	0,25	0,20	0,20	0,31	-
		St. Lucas Ziekenhuis	0,25	0,21	0,20	0,31	-
		Vlietland, Viaardingen/Schiedam	0,24	0,25	0,19	0,31	-
		MC Rijnmond, St. Clara	0,21	0,24	0,16	0,27	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,19	0,24	0,14	0,24	-

w	- rekening	ziekenhuis	geschat	standaard-	betrouw-	betrouw-	catego
	houden met		gemid-	deviatie	baarheids	baarheids	rie
	persoonlijke		delde		interval	interval	
	wensen bij				ondergrens	bovengrens	
	nazorg						
		Refaja Ziekenhuis	3,47	0,09	3,34	3,60	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,43	0,09	3,30	3,56	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,42	0,10	3,29	3,56	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,35	0,10	3,22	3,49	+
		Van Weel-Bethesda	3,31	0,10	3,17	3,45	
		Havenziekenhuis	3,31	0,12	3,15	3,47	
		UMCU	3,30	0,10	3,16	3,44	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,30	0,09	3,17	3,43	
		AZG	3,29	0,10	3,16	3,43	
		Eemland, St. Elisabeth	3,28	0,10	3,14	3,42	
		Reinier de Graaf, Delft	3,23	0,10	3,09	3,38	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,22	0,10	3,08	3,37	
		MCA	3,22	0,09	3,09	3,35	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,21	0,10	3,08	3,35	
		ZH groep Twente, SMT	3,20	0,10	3,07	3,34	
		Maasland ziekenhuis	3,20	0,10	3,06	3,34	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,18	0,10	3,04	3,32	
		MC Rijnmond, Zuider	3,16	0,10	3,02	3,31	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,16	0,10	3,02	3,29	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,14	0,10	3,00	3,28	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,12	0,10	2,98	3,26	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,11	0,11	2,96	3,26	
		Maxima MC	3,10	0,10	2,96	3,23	
		St. Franciscus Gasthuis	3,09	0,11	2,94	3,24	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,07	0,10	2,93	3,21	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,06	0,11	2,91	3,21	
		Medisch Centrum Molendaal	3,06	0,10	2,92	3,20	-
		Ikazia Ziekenhuis	3,04	0,11	2,89	3,20	-
		AZR Dijkzigt	3,03	0,10	2,88	3,17	-
		IJsselland Ziekenhuis	3,03	0,10	2,89	3,16	-

Tabel 6.4-6 Gynaecologie polikliniek

a	- rekening houden met voorkeur bij afpraak	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,65	0,07	3,55	3,74	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,63	0,07	3,53	3,73	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,61	0,07	3,52	3,70	+
		Van Weel-Bethesda	3,60	0,07	3,51	3,70	+
		IJsselland Ziekenhuis	3,57	0,07	3,47	3,67	
		Refaja Ziekenhuis	3,56	0,07	3,46	3,66	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,55	0,08	3,45	3,66	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,55	0,07	3,45	3,64	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,54	0,07	3,44	3,64	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,54	0,07	3,44	3,63	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,54	0,07	3,44	3,63	
		Eemland, St. Elisabeth	3,52	0,07	3,43	3,62	
		Havenziekenhuis	3,52	0,07	3,42	3,61	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,51	0,07	3,42	3,60	
		Ikazia Ziekenhuis	3,51	0,08	3,40	3,61	
		Mesos MC Overvecht	3,50	0,08	3,40	3,61	
		MC Rijnmond, Zuider	3,49	0,07	3,39	3,59	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,48	0,06	3,40	3,57	
		Maasland ziekenhuis	3,47	0,07	3,37	3,57	
		Medisch Centrum Molendael	3,47	0,07	3,37	3,56	
		Maxima MC	3,46	0,07	3,37	3,55	
		St. Franciscus Gasthuis	3,46	0,08	3,35	3,56	
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,45	0,08	3,35	3,56	
		AZR Dijkzigt	3,45	0,07	3,35	3,55	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,44	0,07	3,34	3,54	
		UMCU	3,43	0,07	3,33	3,53	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,43	0,07	3,33	3,53	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,41	0,07	3,32	3,50	
		Reinier de Graaf, Delft	3,40	0,08	3,29	3,50	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,39	0,07	3,29	3,49	
		AZG	3,38	0,07	3,29	3,48	-
		ZH groep Twente, SMT	3,36	0,07	3,27	3,46	-
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,35	0,07	3,25	3,44	-
		MCA	3,33	0,07	3,23	3,42	-
		Diakonessenhuis Utrecht	3,32	0,07	3,23	3,42	-

c	- meteen terecht voor onderzoek	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		Refaja Ziekenhuis	3,61	0,07	3,51	3,71	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,60	0,07	3,49	3,70	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,54	0,09	3,42	3,66	+
		UMCU	3,52	0,08	3,41	3,63	+
		Eemland, St. Elisabeth	3,51	0,08	3,39	3,62	+
		AZG	3,50	0,08	3,40	3,61	+
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,49	0,07	3,39	3,59	+
		Mesos MC Overvecht	3,46	0,09	3,34	3,58	
		MC Rijnmond, Zuider	3,45	0,07	3,35	3,56	
		Van Weel-Bethesda	3,44	0,07	3,34	3,54	
		IJsselland Ziekenhuis	3,41	0,08	3,30	3,52	
		St. Franciscus Gasthuis	3,41	0,09	3,29	3,53	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,41	0,08	3,30	3,51	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,39	0,08	3,29	3,50	
		Havenziekenhuis	3,39	0,09	3,27	3,51	
		Medisch Centrum Molendael	3,39	0,08	3,28	3,49	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,39	0,07	3,29	3,49	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,38	0,08	3,27	3,50	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,38	0,08	3,27	3,49	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,38	0,08	3,27	3,49	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,38	0,08	3,27	3,49	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,36	0,08	3,25	3,47	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,35	0,08	3,25	3,46	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,35	0,07	3,25	3,45	
		Reinier de Graaf, Delft	3,35	0,09	3,23	3,47	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,33	0,09	3,20	3,46	
		Maxima MC	3,32	0,07	3,22	3,42	
		MCA	3,30	0,08	3,19	3,42	
		AZR Dijkzigt	3,29	0,08	3,18	3,41	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,28	0,08	3,17	3,40	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,28	0,07	3,18	3,39	
		ZH groep Twente, SMT	3,21	0,08	3,10	3,31	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,19	0,08	3,07	3,31	-
		Maasland ziekenhuis	3,13	0,08	3,02	3,24	-
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,11	0,09	2,98	3,23	-

d - aan de beurt op afgespro- ken tijdstip	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	AZG	0,68	0,19	0,62	0,74	+
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	0,68	0,19	0,62	0,73	+
	ZH groep Twente, SMT	0,67	0,18	0,61	0,72	+
	Kennemer Gasthuis, E.G.	0,67	0,19	0,61	0,72	+
	Delfzicht Ziekenhuis	0,66	0,18	0,60	0,71	+
	Ikazia Ziekenhuis	0,65	0,22	0,58	0,72	+
	MC Rijnmond, Zuider	0,65	0,19	0,59	0,71	+
	Martini, Swieten/Ketwich	0,65	0,19	0,59	0,71	+
	Havenziekenhuis	0,65	0,20	0,58	0,71	+
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,63	0,16	0,58	0,68	+
	AZR Dijkzigt	0,61	0,20	0,55	0,68	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	0,61	0,18	0,55	0,67	
	UMCU	0,61	0,20	0,54	0,67	
	Medisch Centrum Molendaal	0,60	0,19	0,54	0,66	
	Van Weel-Bethesda	0,60	0,18	0,54	0,66	
	MCA	0,59	0,19	0,52	0,65	
	Refaja Ziekenhuis	0,54	0,19	0,48	0,60	
	Kennemer Gasthuis, Deo	0,54	0,19	0,47	0,60	
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	0,54	0,21	0,46	0,61	
	IJsselland Ziekenhuis	0,54	0,20	0,47	0,60	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,52	0,20	0,46	0,59	
	Maxima MC	0,52	0,18	0,46	0,58	
	St. Antonius Ziekenhuis	0,51	0,19	0,45	0,58	
	Diakonessenhuis Utrecht	0,51	0,19	0,45	0,58	
	Mesos MC, Oudenrijn	0,51	0,22	0,44	0,58	
	ZH groep Twente, Twenteb.	0,49	0,19	0,43	0,56	
	St. Franciscus Gasthuis	0,48	0,21	0,41	0,55	
	Wilhelmina Ziekenhuis	0,49	0,19	0,42	0,55	-
	Maasland ziekenhuis	0,46	0,19	0,40	0,53	-
	Mesos MC Overvecht	0,46	0,22	0,39	0,54	-
	Reinier de Graaf, Delft	0,44	0,21	0,37	0,51	-
	Eemland, St. Elisabeth	0,43	0,20	0,36	0,49	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,40	0,20	0,34	0,47	-
	MC Rijnmond, St. Clara	0,40	0,19	0,34	0,46	-
	St. Lucas Ziekenhuis	0,35	0,19	0,29	0,41	-



f	- informatie over duur extra wachtijd	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	1,71	0,11	1,56	1,87	+
		MCA	1,61	0,11	1,46	1,76	+
		Van Weel-Bethesda	1,59	0,11	1,44	1,74	+
		AZG	1,55	0,12	1,38	1,72	+
		Ikazia Ziekenhuis	1,53	0,13	1,35	1,72	+
		IJsselland Ziekenhuis	1,53	0,11	1,37	1,68	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,50	0,10	1,36	1,64	+
		Refaja Ziekenhuis	1,50	0,10	1,35	1,64	+
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	1,51	0,12	1,34	1,68	
		Medisch Centrum Molendaal	1,51	0,12	1,34	1,67	
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	1,48	0,13	1,30	1,65	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	1,45	0,11	1,30	1,60	
		Eemland, St. Elisabeth	1,35	0,10	1,22	1,49	
		St. Antonius Ziekenhuis	1,34	0,10	1,20	1,49	
		Diakonessenhuis Utrecht	1,31	0,10	1,17	1,45	
		MC Rijnmond, St. Clara	1,31	0,09	1,18	1,43	
		ZH groep Twente, SMT	1,31	0,12	1,14	1,47	
		Wilhelmina Ziekenhuis	1,29	0,10	1,15	1,43	
		St. Franciscus Gasthuis	1,28	0,11	1,13	1,44	
		AZR Dijkzigt	1,27	0,12	1,11	1,43	
		Delfzicht Ziekenhuis	1,26	0,11	1,10	1,42	
		Maasland ziekenhuis	1,26	0,10	1,12	1,40	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	1,26	0,12	1,09	1,43	
		Kennemer Gasthuis, Deo	1,26	0,10	1,11	1,40	
		Martini, Swieten/Ketwich	1,25	0,12	1,08	1,42	
		St. Lucas Ziekenhuis	1,25	0,09	1,12	1,37	
		MC Rijnmond, Zuider	1,23	0,12	1,07	1,40	
		Havenziekenhuis	1,21	0,13	1,04	1,39	
		Reinier de Graaf, Delft	1,20	0,10	1,06	1,35	
		UMCU	1,20	0,11	1,05	1,36	
		Mesos MC, Oudenrijn	1,19	0,13	1,02	1,36	
		Maxima MC	1,19	0,10	1,06	1,33	-
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	1,18	0,10	1,04	1,32	-
		ZH groep Twente, Twenteb.	1,15	0,10	1,01	1,30	-
		Mesos MC Overvecht	1,14	0,11	0,98	1,30	-

g	- algemeen oordeel wachtruimte	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,46	0,07	3,37	3,55	+
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,43	0,07	3,33	3,52	+
		Van Weel-Bethesda	3,25	0,06	3,16	3,34	+
		UMCU	3,23	0,07	3,14	3,33	+
		Medisch Centrum Molendael	3,17	0,07	3,08	3,26	+
		ZH groep Twente, SMT	3,14	0,06	3,06	3,23	+
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,12	0,06	3,04	3,20	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,05	0,08	2,94	3,16	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,04	0,06	2,95	3,12	
		Refaja Ziekenhuis	3,03	0,07	2,94	3,13	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,03	0,07	2,93	3,13	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,03	0,07	2,94	3,12	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,03	0,06	2,94	3,12	
		Mesos MC Overvecht	3,02	0,08	2,90	3,13	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,00	0,06	2,91	3,09	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,99	0,06	2,90	3,08	
		St. Lucas Ziekenhuis	2,96	0,06	2,87	3,05	
		Maxima MC	2,95	0,06	2,86	3,03	
		IJsselland Ziekenhuis	2,94	0,07	2,84	3,03	
		Delfzicht Ziekenhuis	2,93	0,06	2,85	3,01	
		MC Rijnmond, Zuider	2,92	0,07	2,83	3,02	
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,92	0,07	2,82	3,01	
		Havenziekenhuis	2,91	0,07	2,82	3,01	
		Maasland ziekenhuis	2,91	0,07	2,82	3,00	
		St. Franciscus Gasthuis	2,91	0,08	2,81	3,02	
		MCA	2,90	0,06	2,82	2,99	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,90	0,06	2,81	2,99	-
		Eemland, St. Elisabeth	2,86	0,06	2,77	2,95	-
		Mesos MC, Oudenrijn	2,86	0,08	2,75	2,96	-
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	2,80	0,08	2,70	2,91	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,80	0,07	2,71	2,90	-
		Reinier de Graaf, Delft	2,79	0,08	2,68	2,89	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,79	0,07	2,68	2,89	-
		AZR Dijkzigt	2,78	0,07	2,68	2,88	-
		MC Rijnmond, St. Clara	2,71	0,06	2,63	2,80	-

h	- oordeel	ziekenhuis	geschat	standaard-	betrouw-	betrouw-	catego
	snelheid		gemid-	deviatie	baarheids	baarheids	rie
	eerste		delde		interval	interval	
	consult				ondergrens	bovengrens	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,44	0,11	3,29	3,60	+
		Havenziekenhuis	3,40	0,11	3,25	3,55	+
		UMCU	3,38	0,11	3,23	3,54	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,33	0,10	3,19	3,47	+
		IJsselland Ziekenhuis	3,32	0,11	3,17	3,48	+
		St. Lucas Ziekenhuis	3,31	0,11	3,16	3,47	
		Ikazia Ziekenhuis	3,29	0,12	3,13	3,45	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,27	0,12	3,10	3,43	
		Refaja Ziekenhuis	3,26	0,11	3,10	3,41	
		Mesos MC Overvecht	3,24	0,13	3,06	3,42	
		Maasland ziekenhuis	3,24	0,12	3,07	3,40	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,24	0,12	3,08	3,40	
		MC Rijnmond, Zuider	3,23	0,11	3,07	3,39	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,23	0,12	3,06	3,39	
		Van Weel-Bethesda	3,22	0,12	3,06	3,38	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,20	0,12	3,04	3,37	
		St. Franciscus Gasthuis	3,20	0,12	3,03	3,37	
		AZR Dijkzigt	3,19	0,12	3,01	3,36	
		Maxima MC	3,17	0,11	3,02	3,32	
		Medisch Centrum Molendaal	3,14	0,11	2,98	3,30	
		ZH groep Twente, SMT	3,14	0,12	2,98	3,30	
		AZG	3,14	0,11	2,98	3,29	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,12	0,12	2,95	3,28	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,10	0,11	2,95	3,26	
		MCA	3,07	0,11	2,93	3,22	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,07	0,12	2,90	3,24	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,07	0,11	2,92	3,22	
		Reinier de Graaf, Delft	3,07	0,12	2,90	3,24	
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,07	0,13	2,89	3,25	
		Eemland, St. Elisabeth	3,05	0,10	2,91	3,19	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,03	0,11	2,88	3,19	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,02	0,12	2,86	3,19	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,01	0,11	2,86	3,17	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,97	0,11	2,82	3,12	-
		St. Antonius Ziekenhuis	2,74	0,11	2,59	2,89	-

m - bekenheid klachten- regeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
	ZH groep Twente, Twenteb.	2,55	0,09	2,43	2,67	+
	Van Weel-Bethesda	2,37	0,09	2,25	2,49	+
	Delfzicht Ziekenhuis	2,24	0,08	2,12	2,35	+
	Mesos MC Overvecht	2,24	0,10	2,11	2,38	
	MC Rijnmond, Zuider	2,22	0,09	2,10	2,35	
	Medisch Centrum Molendael	2,22	0,09	2,09	2,34	
	UMCU	2,21	0,09	2,08	2,33	
	AZG	2,17	0,09	2,04	2,29	
	Martini, Swieten/Ketwich	2,16	0,09	2,03	2,28	
	Wilhelmina Ziekenhuis	2,15	0,09	2,03	2,28	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	2,14	0,08	2,02	2,26	
	Kennemer Gasthuis, Deo	2,14	0,09	2,01	2,26	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,14	0,08	2,02	2,25	
	Refaja Ziekenhuis	2,13	0,09	2,01	2,26	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,13	0,09	2,00	2,26	
	St. Lucas Ziekenhuis	2,13	0,09	2,00	2,25	
	St. Antonius Ziekenhuis	2,12	0,09	1,99	2,24	
	Ikazia Ziekenhuis	2,11	0,10	1,97	2,24	
	Havenziekenhuis	2,09	0,09	1,96	2,22	
	IJsselland Ziekenhuis	2,08	0,09	1,95	2,20	
	ZH groep Twente, SMT	2,08	0,09	1,96	2,20	
	AZR Dijkzigt	2,07	0,10	1,94	2,21	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	2,06	0,09	1,94	2,18	
	MC Rijnmond, St. Clara	2,05	0,09	1,93	2,17	
	Maxima MC	2,05	0,08	1,93	2,16	
	Maasland ziekenhuis	2,05	0,09	1,92	2,17	
	Mesos MC, Oudenrijn	2,05	0,10	1,91	2,18	
	Reinier de Graaf, Delft	2,04	0,10	1,91	2,17	
	MCA	2,04	0,09	1,92	2,16	
	St. Franciscus Gasthuis	2,01	0,10	1,88	2,15	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,00	0,09	1,87	2,13	
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	1,98	0,10	1,85	2,12	
	Eemland, St. Elisabeth	1,98	0,09	1,85	2,10	-
	Diakonessenhuis Utrecht	1,97	0,09	1,85	2,10	-
	Kennemer Gasthuis, E.G.	1,92	0,09	1,80	2,04	-

n	- bejegening door arts	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,72	0,05	3,65	3,79	+
		AZG	3,69	0,05	3,62	3,76	+
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,68	0,05	3,61	3,75	+
		St. Lucas Ziekenhuis	3,68	0,05	3,61	3,75	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,67	0,05	3,60	3,74	+
		Van Weel-Bethesda	3,64	0,05	3,57	3,71	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,63	0,05	3,56	3,70	
		Refaja Ziekenhuis	3,63	0,05	3,56	3,70	
		Havenziekenhuis	3,63	0,05	3,56	3,70	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,62	0,05	3,55	3,69	
		St. Franciscus Gasthuis	3,62	0,06	3,54	3,70	
		UMCU	3,61	0,05	3,54	3,69	
		Eemland, St. Elisabeth	3,61	0,05	3,54	3,68	
		Ikazia Ziekenhuis	3,61	0,06	3,53	3,69	
		MCA	3,61	0,05	3,54	3,68	
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,61	0,06	3,53	3,69	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,60	0,05	3,54	3,67	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,60	0,05	3,53	3,67	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,60	0,05	3,53	3,67	
		AZR Dijkzigt	3,60	0,05	3,52	3,67	
		Maxima MC	3,59	0,05	3,53	3,66	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,58	0,05	3,51	3,65	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,58	0,05	3,50	3,65	
		IJsselland Ziekenhuis	3,57	0,05	3,50	3,65	
		ZH groep Twente, SMT	3,57	0,05	3,50	3,64	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,56	0,05	3,49	3,63	
		MC Rijnmond, Zuider	3,56	0,05	3,48	3,63	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,54	0,05	3,48	3,61	
		Reinier de Graaf, Delft	3,53	0,06	3,46	3,61	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,53	0,05	3,46	3,60	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,53	0,05	3,46	3,59	-
		Maasland ziekenhuis	3,51	0,05	3,44	3,58	-
		Mesos MC, Ouderenrijn	3,50	0,06	3,42	3,57	-
		Mesos MC Overvecht	3,49	0,06	3,41	3,57	-
		Medisch Centrum Molendaal	3,48	0,05	3,41	3,55	-

Tabel 6.4-7 Interne geneeskunde opname

c	- oordeel kamer	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,72	0,08	3,61	3,84	+
		Medisch Centrum Molendaal	3,72	0,09	3,60	3,84	+
		Van Weel-Bethesda	3,69	0,09	3,56	3,81	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,66	0,09	3,53	3,78	+
		St. Lucas Ziekenhuis	3,65	0,09	3,52	3,78	+
		Diakonessenhuis Utrecht	3,64	0,10	3,51	3,77	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,62	0,09	3,49	3,75	+
		ZH groep Twente, SMT	3,62	0,09	3,49	3,74	+
		Maxima MC	3,57	0,09	3,44	3,70	
		UMCU	3,55	0,08	3,44	3,66	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,49	0,09	3,37	3,62	
		IJsselland Ziekenhuis	3,48	0,09	3,36	3,61	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,48	0,09	3,36	3,60	
		MC Rijnmond, Zuider	3,48	0,09	3,35	3,61	
		MCA	3,48	0,08	3,36	3,59	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,48	0,08	3,37	3,59	
		Refaja Ziekenhuis	3,47	0,09	3,35	3,59	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,47	0,09	3,34	3,60	
		St. Franciscus Gasthuis	3,40	0,09	3,28	3,53	
		Maasland ziekenhuis	3,40	0,09	3,28	3,52	
		Havenziekenhuis	3,37	0,10	3,24	3,50	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,37	0,09	3,24	3,49	
		Eemland, de Lichtenberg	3,37	0,09	3,25	3,49	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,35	0,10	3,22	3,48	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,35	0,08	3,23	3,47	-
		Reinier de Graaf, Delft	3,33	0,10	3,20	3,47	-
		Martini, Swieten/Ketwich	3,33	0,08	3,22	3,44	-
		Mesos MC, Oudenrijn	3,26	0,10	3,12	3,40	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,17	0,09	3,05	3,30	-

d	- algemeen oordeel verblijf	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Refaja Ziekenhuis	3,80	0,05	3,72	3,87	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,71	0,05	3,63	3,78	+
		Martini, Swieten/Ketwich	3,70	0,05	3,63	3,77	+
		Van Weel-Bethesda	3,69	0,06	3,61	3,77	+
		St. Lucas Ziekenhuis	3,69	0,06	3,61	3,77	+
		AZG	3,67	0,05	3,60	3,74	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,67	0,06	3,59	3,75	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,66	0,06	3,58	3,74	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,65	0,05	3,58	3,72	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,65	0,06	3,57	3,73	
		ZH groep Twente, SMT	3,65	0,06	3,57	3,73	
		Medisch Centrum Molendaal	3,62	0,06	3,54	3,70	
		MCA	3,61	0,05	3,54	3,69	
		UMCU	3,60	0,05	3,53	3,67	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,59	0,06	3,51	3,68	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,59	0,05	3,52	3,66	
		IJsselland Ziekenhuis	3,59	0,05	3,51	3,67	
		Havenziekenhuis	3,57	0,06	3,49	3,65	
		Eemland, de Lichtenberg	3,56	0,05	3,48	3,64	
		MC Rijnmond, Zuider	3,56	0,06	3,48	3,64	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,54	0,05	3,46	3,62	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,51	0,06	3,42	3,60	
		Maxima MC	3,50	0,06	3,42	3,59	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,50	0,06	3,42	3,58	-
		Maasland ziekenhuis	3,48	0,05	3,41	3,56	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,47	0,06	3,39	3,56	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,44	0,06	3,37	3,52	-
		Reinier de Graaf, Delft	3,43	0,06	3,34	3,52	-
		St. Franciscus Gasthuis	3,43	0,06	3,34	3,51	-

e - informatie over onderzoek/be handeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	UMCU	3,49	0,07	3,40	3,58	+
	AZG	3,40	0,07	3,30	3,49	+
	St. Antonius Ziekenhuis	3,39	0,07	3,29	3,48	+
	St. Franciscus Gasthuis	3,38	0,07	3,28	3,49	
	Ikazia Ziekenhuis	3,38	0,08	3,27	3,48	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,36	0,07	3,26	3,46	
	Medisch Centrum Molendaal	3,36	0,08	3,25	3,46	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,35	0,07	3,26	3,45	
	IJsselland Ziekenhuis	3,34	0,07	3,24	3,43	
	Delfzicht Ziekenhuis	3,32	0,07	3,22	3,42	
	MC Rijnmond, St. Clara	3,31	0,07	3,21	3,41	
	Maasland ziekenhuis	3,29	0,07	3,18	3,39	
	Mesos MC, Oudenrijn	3,28	0,08	3,17	3,39	
	Reinier de Graaf, Delft	3,28	0,08	3,17	3,39	
	ZH groep Twente, SMT	3,27	0,07	3,17	3,38	
	MCA	3,27	0,07	3,17	3,36	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,25	0,08	3,15	3,36	
	Martini, Swieten/Ketwich	3,25	0,07	3,16	3,34	
	Maxima MC	3,24	0,07	3,13	3,34	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,24	0,08	3,13	3,34	
	Havenziekenhuis	3,23	0,08	3,12	3,34	
	Refaja Ziekenhuis	3,22	0,07	3,12	3,33	
	Van Weel-Bethesda	3,22	0,07	3,12	3,32	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,21	0,07	3,11	3,31	
	Eemland, de Lichtenberg	3,21	0,07	3,11	3,31	
	MC Rijnmond, Zuider	3,21	0,07	3,10	3,31	
	St. Lucas Ziekenhuis	3,20	0,08	3,09	3,30	
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,18	0,08	3,08	3,29	-
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,17	0,08	3,06	3,27	-



j	- kennis verpleging over ziekte/behan deling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		Medisch Centrum Molendael	3,73	0,07	3,64	3,83	+
		Refaja Ziekenhuis	3,67	0,07	3,57	3,76	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,63	0,07	3,54	3,73	
		UMCU	3,61	0,06	3,52	3,69	
		MCA	3,61	0,06	3,52	3,70	
		Ikazia Ziekenhuis	3,61	0,07	3,51	3,70	
		ZH groep Twente, SMT	3,61	0,07	3,51	3,70	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,60	0,07	3,49	3,70	
		Maasland ziekenhuis	3,59	0,07	3,50	3,68	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,58	0,06	3,50	3,67	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,58	0,07	3,48	3,67	
		AZG	3,58	0,06	3,49	3,67	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,57	0,06	3,49	3,66	
		Van Weel-Bethesda	3,57	0,07	3,48	3,67	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,57	0,07	3,47	3,67	
		St. Franciscus Gasthuis	3,56	0,07	3,47	3,66	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,56	0,07	3,47	3,65	
		IJsselland Ziekenhuis	3,54	0,07	3,45	3,64	
		Eemland, de Lichtenberg	3,53	0,07	3,44	3,62	
		MC Rijnmond, Zuider	3,52	0,07	3,42	3,62	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,51	0,07	3,41	3,61	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,51	0,07	3,41	3,60	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,50	0,07	3,40	3,60	
		Reinier de Graaf, Delft	3,50	0,07	3,40	3,60	
		Maxima MC	3,45	0,07	3,36	3,55	-
		Havenziekenhuis	3,45	0,07	3,35	3,55	-
		St. Lucas Ziekenhuis	3,43	0,07	3,33	3,53	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,43	0,07	3,33	3,52	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,39	0,07	3,30	3,49	-

m - arts als aan- preekpunt ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
Medisch Centrum Molendael	3,60	0,08	3,49	3,71	+
UMCU	3,56	0,07	3,46	3,66	+
Delfzicht Ziekenhuis	3,53	0,08	3,42	3,65	+
Martini, Swieten/Ketwich	3,52	0,07	3,42	3,63	+
Ikazia Ziekenhuis	3,51	0,09	3,39	3,63	+
Refaja Ziekenhuis	3,50	0,08	3,39	3,61	+
ZH groep Twente, SMT	3,48	0,08	3,37	3,60	
Wilhelmina Ziekenhuis	3,47	0,09	3,35	3,59	
Kennemer Gasthuis, E.G.	3,47	0,09	3,35	3,59	
AZG	3,46	0,08	3,35	3,57	
St. Antonius Ziekenhuis	3,45	0,07	3,35	3,55	
Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,44	0,08	3,32	3,56	
Van Weel-Bethesda	3,41	0,08	3,30	3,52	
Reinier de Graaf, Delft	3,39	0,09	3,27	3,52	
St. Lucas Ziekenhuis	3,38	0,09	3,26	3,50	
Diakonessenhuis Utrecht	3,37	0,09	3,25	3,50	
Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,37	0,08	3,26	3,48	
Jeroen Bosch ZH, GZG	3,33	0,08	3,22	3,44	
IJsselland Ziekenhuis	3,32	0,08	3,20	3,43	
St. Franciscus Gasthuis	3,31	0,09	3,19	3,43	
Mesos MC, Oudenrijn	3,30	0,09	3,17	3,43	
MC Rijnmond, Zuider	3,29	0,08	3,17	3,41	
Havenziekenhuis	3,28	0,09	3,16	3,41	
MC Rijnmond, St. Clara	3,28	0,08	3,16	3,39	
Maxima MC	3,28	0,09	3,16	3,39	
Eemland, de Lichtenberg	3,28	0,08	3,16	3,39	
MCA	3,27	0,08	3,17	3,38	-
Maasland ziekenhuis	3,25	0,08	3,14	3,36	-
Kennemer Gasthuis, Deo	3,20	0,08	3,08	3,31	-

n	- verpleegkun- dige als aan- spreekpunt	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Medisch Centrum Molendael	3,65	0,08	3,53	3,76	+
		UMCU	3,62	0,07	3,52	3,72	+
		AZG	3,61	0,07	3,50	3,71	+
		Martini, Swieten/Ketwich	3,60	0,07	3,50	3,70	+
		Refaja Ziekenhuis	3,58	0,08	3,48	3,69	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,58	0,08	3,47	3,69	
		Ikazia Ziekenhuis	3,56	0,08	3,45	3,68	
		IJsselland Ziekenhuis	3,55	0,08	3,44	3,66	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,54	0,08	3,43	3,65	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,53	0,07	3,43	3,63	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,52	0,09	3,40	3,64	
		ZH groep Twente, SMT	3,52	0,08	3,40	3,63	
		Van Weel-Bethesda	3,52	0,08	3,41	3,63	
		MCA	3,51	0,08	3,41	3,62	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,51	0,09	3,39	3,63	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,50	0,08	3,39	3,61	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,48	0,08	3,36	3,60	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,45	0,08	3,33	3,57	
		St. Franciscus Gasthuis	3,43	0,08	3,32	3,54	
		Eemland, de Lichtenberg	3,43	0,08	3,32	3,53	
		Havenziekenhuis	3,43	0,08	3,31	3,55	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,40	0,08	3,30	3,51	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,40	0,09	3,28	3,52	
		Maasland ziekenhuis	3,39	0,08	3,28	3,50	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,37	0,08	3,26	3,48	
		MC Rijnmond, Zuider	3,36	0,08	3,25	3,48	-
		Maxima MC	3,32	0,08	3,20	3,44	-
		Reinier de Graaf, Delft	3,28	0,09	3,16	3,40	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,28	0,08	3,17	3,39	-

o - informatie bij ziekenhuis ontslag	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
Van Weel-Bethesda	3,36	0,09	3,24	3,47	+
Medisch Centrum Molendael	3,35	0,09	3,23	3,48	+
UMCU	3,34	0,08	3,22	3,45	
Martini, Swieten/Ketwich	3,33	0,08	3,22	3,45	
Kennemer Gasthuis, E.G.	3,33	0,09	3,20	3,46	
Jeroen Bosch ZH, GZG	3,30	0,08	3,18	3,41	
St. Antonius Ziekenhuis	3,29	0,08	3,18	3,40	
St. Franciscus Gasthuis	3,28	0,09	3,16	3,40	
Wilhelmina Ziekenhuis	3,26	0,09	3,14	3,39	
Maasland ziekenhuis	3,26	0,09	3,15	3,38	
Ikazia Ziekenhuis	3,26	0,09	3,13	3,39	
Maxima MC	3,26	0,09	3,13	3,38	
ZH groep Twente, SMT	3,24	0,09	3,11	3,37	
Eemland, de Lichtenberg	3,24	0,08	3,12	3,35	
Havenziekenhuis	3,24	0,09	3,11	3,36	
AZG	3,22	0,08	3,11	3,34	
MCA	3,19	0,08	3,08	3,31	
Refaja Ziekenhuis	3,19	0,09	3,07	3,31	
Reinier de Graaf, Delft	3,18	0,09	3,05	3,32	
MC Rijnmond, Zuider	3,18	0,09	3,05	3,30	
Diakonessenhuis Utrecht	3,17	0,09	3,04	3,30	
Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,17	0,09	3,05	3,29	
Kennemer Gasthuis, Deo	3,16	0,09	3,04	3,28	
Delfzicht Ziekenhuis	3,14	0,09	3,02	3,26	
IJsselland Ziekenhuis	3,13	0,09	3,01	3,25	
Mesos MC, Oudenrijn	3,13	0,09	2,99	3,26	
St. Lucas Ziekenhuis	3,12	0,09	2,99	3,25	
MC Rijnmond, St. Clara	3,11	0,09	2,99	3,24	
Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,94	0,09	2,82	3,07	-

p	- bekendheid klachten- regeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		Van Weel-Bethesda	2,74	0,13	2,57	2,92	+
		Maasland ziekenhuis	2,69	0,12	2,52	2,86	+
		UMCU	2,60	0,11	2,44	2,76	+
		Medisch Centrum Molendaal	2,58	0,13	2,40	2,76	+
		Delfzicht Ziekenhuis	2,58	0,12	2,41	2,75	+
		St. Antonius Ziekenhuis	2,52	0,11	2,37	2,68	+
		Diakonessenhuis Utrecht	2,48	0,14	2,29	2,67	
		ZH groep Twente, SMT	2,46	0,13	2,28	2,64	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,45	0,12	2,29	2,62	
		Ikazia Ziekenhuis	2,44	0,13	2,25	2,62	
		Refaja Ziekenhuis	2,36	0,12	2,19	2,54	
		MC Rijnmond, Zuider	2,36	0,13	2,17	2,54	
		Havenziekenhuis	2,34	0,14	2,15	2,53	
		AZG	2,33	0,12	2,17	2,49	
		Maxima MC	2,32	0,13	2,14	2,51	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,32	0,14	2,13	2,51	
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,30	0,13	2,11	2,48	
		St. Franciscus Gasthuis	2,26	0,13	2,08	2,44	
		Martini, Swieten/Ketwich	2,24	0,11	2,08	2,40	
		MC Rijnmond, St. Clara	2,22	0,13	2,05	2,40	
		IJsselland Ziekenhuis	2,21	0,12	2,04	2,38	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,19	0,13	2,01	2,37	
		MCA	2,17	0,12	2,01	2,34	-
		Eemland, de Lichtenberg	2,16	0,12	1,99	2,33	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,15	0,13	1,98	2,33	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,12	0,13	1,94	2,30	-
		Reinier de Graaf, Delft	2,11	0,14	1,92	2,31	-
		St. Lucas Ziekenhuis	2,05	0,13	1,86	2,23	-
		Mesos MC, Oudenrijn	1,88	0,14	1,68	2,07	-

s	- bejegening door arts	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		UMCU	3,42	0,07	3,32	3,52	+
		Medisch Centrum Molendael	3,36	0,08	3,25	3,48	+
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,31	0,08	3,21	3,42	+
		St. Antonius Ziekenhuis	3,30	0,07	3,19	3,40	+
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,31	0,09	3,19	3,43	
		Ikazia Ziekenhuis	3,30	0,09	3,18	3,42	
		St. Franciscus Gasthuis	3,30	0,08	3,19	3,42	
		AZG	3,28	0,07	3,18	3,38	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,26	0,09	3,14	3,38	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,24	0,08	3,12	3,35	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,23	0,08	3,11	3,34	
		Refaja Ziekenhuis	3,21	0,08	3,10	3,32	
		Reinier de Graaf, Delft	3,21	0,09	3,09	3,33	
		ZH groep Twente, SMT	3,20	0,08	3,08	3,32	
		Van Weel-Bethesda	3,19	0,08	3,08	3,30	
		Maasland ziekenhuis	3,17	0,08	3,06	3,28	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,16	0,09	3,04	3,28	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,15	0,09	3,03	3,28	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,14	0,07	3,04	3,24	
		Maxima MC	3,14	0,08	3,02	3,25	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,12	0,08	3,00	3,23	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,10	0,09	2,98	3,22	
		IJsselland Ziekenhuis	3,09	0,08	2,98	3,20	
		MC Rijnmond, Zuider	3,09	0,08	2,97	3,20	
		Havenziekenhuis	3,08	0,09	2,96	3,20	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,06	0,08	2,95	3,17	-
		Eemland, de Lichtenberg	3,06	0,08	2,95	3,17	-
		MCA	3,04	0,08	2,94	3,15	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,99	0,08	2,88	3,10	-

t	- bejegening door verpleging	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Medisch Centrum Molendael	3,56	0,07	3,46	3,65	+
		ZH groep Twente, SMT	3,54	0,07	3,44	3,63	
		Refaja Ziekenhuis	3,52	0,07	3,43	3,61	
		Van Weel-Bethesda	3,52	0,07	3,42	3,61	
		Ikazia Ziekenhuis	3,50	0,07	3,40	3,59	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,49	0,06	3,41	3,58	
		AZG	3,49	0,06	3,40	3,58	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,49	0,07	3,39	3,58	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,48	0,06	3,39	3,57	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,47	0,07	3,37	3,57	
		UMCU	3,47	0,06	3,38	3,55	
		MCA	3,46	0,06	3,37	3,55	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,46	0,06	3,37	3,55	
		Reinier de Graaf, Delft	3,45	0,07	3,35	3,55	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,43	0,07	3,33	3,53	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,42	0,07	3,32	3,51	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,41	0,07	3,31	3,51	
		Eemland, de Lichtenberg	3,41	0,07	3,32	3,50	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,41	0,07	3,32	3,51	
		IJsselland Ziekenhuis	3,41	0,07	3,32	3,50	
		St. Franciscus Gasthuis	3,40	0,07	3,31	3,50	
		Maxima MC	3,40	0,07	3,30	3,50	
		Havenziekenhuis	3,40	0,07	3,30	3,50	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,40	0,07	3,30	3,49	
		MC Rijnmond, Zuider	3,38	0,07	3,28	3,48	
		Maasland ziekenhuis	3,38	0,07	3,29	3,47	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,37	0,07	3,28	3,47	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,28	0,07	3,19	3,37	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,23	0,07	3,13	3,32	-

v - eindgesprek bij ontslag	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval		catego- rie
				ondergrens	bovengrens	
	UMCU	0,44	0,17	0,38	0,50	+
	Van Weel-Bethesda	0,43	0,19	0,36	0,49	+
	Ikazia Ziekenhuis	0,42	0,20	0,35	0,49	+
	ZH groep Twente, SMT	0,39	0,20	0,33	0,46	
	Diakonessenhuis Utrecht	0,39	0,20	0,33	0,46	
	MC Rijnmond, Zuider	0,38	0,19	0,32	0,44	
	Martini, Swieten/Ketwich	0,37	0,18	0,31	0,43	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	0,36	0,18	0,31	0,42	
	Delfzicht Ziekenhuis	0,36	0,20	0,30	0,43	
	Reinier de Graaf, Delft	0,36	0,21	0,30	0,43	
	Kennemer Gasthuis, Deo	0,35	0,19	0,29	0,41	
	Eemland, de Lichtenberg	0,34	0,19	0,29	0,40	
	Medisch Centrum Molendaal	0,34	0,20	0,28	0,40	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,34	0,20	0,28	0,40	
	St. Franciscus Gasthuis	0,33	0,20	0,27	0,40	
	Maxima MC	0,33	0,20	0,27	0,40	
	MC Rijnmond, St. Clara	0,32	0,20	0,27	0,39	
	St. Antonius Ziekenhuis	0,32	0,18	0,27	0,37	
	AZG	0,31	0,19	0,26	0,37	
	MCA	0,30	0,19	0,25	0,36	
	Havenziekenhuis	0,30	0,21	0,25	0,37	
	Refaja Ziekenhuis	0,30	0,19	0,25	0,36	
	Maasland ziekenhuis	0,30	0,20	0,24	0,36	
	St. Lucas Ziekenhuis	0,30	0,21	0,24	0,36	
	IJsselland Ziekenhuis	0,29	0,19	0,24	0,35	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	0,28	0,22	0,22	0,34	
	Wilhelmina Ziekenhuis	0,27	0,21	0,22	0,34	-
	Mesos MC, Oudenrijn	0,26	0,22	0,21	0,32	-
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,23	0,20	0,18	0,28	-



Tabel 6.4-8 Interne geneeskunde polikliniek

c	- meteen terecht voor onderzoek	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		UMCU	3,60	0,07	3,50	3,70	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,60	0,07	3,49	3,70	+
		Mesos MC Overvecht	3,52	0,09	3,40	3,64	+
		Havenziekenhuis	3,51	0,09	3,39	3,63	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,45	0,08	3,34	3,56	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,43	0,07	3,33	3,53	+
		Refaja Ziekenhuis	3,40	0,08	3,28	3,51	+
		AZG	3,38	0,07	3,28	3,48	+
		MC Rijnmond, St. Clara	3,37	0,08	3,25	3,48	
		Van Weel-Bethesda	3,37	0,08	3,26	3,47	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,35	0,07	3,25	3,45	
		St. Franciscus Gasthuis	3,34	0,09	3,22	3,46	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,34	0,08	3,23	3,45	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,34	0,08	3,23	3,45	
		MC Rijnmond, Zuider	3,30	0,09	3,18	3,42	
		AZR Dijkzigt	3,29	0,08	3,19	3,40	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,29	0,08	3,19	3,40	
		Medisch Centrum Molendaal	3,29	0,08	3,18	3,39	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,27	0,07	3,17	3,38	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,26	0,08	3,15	3,38	
		Reinier de Graaf, Delft	3,26	0,09	3,14	3,38	
		MCA	3,25	0,08	3,14	3,36	
		Eemland, de Lichtenberg	3,22	0,08	3,10	3,33	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,21	0,08	3,10	3,32	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,21	0,09	3,08	3,33	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,20	0,07	3,10	3,30	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,15	0,08	3,05	3,25	-
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,14	0,08	3,02	3,25	-
		Maasland ziekenhuis	3,11	0,07	3,00	3,21	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,10	0,08	2,98	3,22	-
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,08	0,08	2,97	3,19	-
		Maxima MC	3,06	0,08	2,95	3,18	-
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,04	0,10	2,91	3,17	-
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,03	0,07	2,93	3,14	-
		ZH groep Twente, SMT	2,94	0,09	2,82	3,06	-
		IJsselland Ziekenhuis	2,94	0,09	2,82	3,06	-

d - aan de beurt op afgespro- ken tijdstip	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Havenziekenhuis	0,74	0,18	0,69	0,79	+
	Delfzicht Ziekenhuis	0,69	0,18	0,64	0,74	+
	Van Weel-Bethesda	0,69	0,17	0,64	0,74	+
	St. Lucas Ziekenhuis	0,68	0,18	0,62	0,73	
	Diakonessenhuis Utrecht	0,67	0,16	0,62	0,72	
	ZH groep Twente, Twenteb.	0,66	0,17	0,61	0,71	
	Mesos MC Overvecht	0,66	0,18	0,60	0,71	
	Eemland, de Lichtenberg	0,65	0,17	0,60	0,71	
	Medisch Centrum Molendaal	0,65	0,16	0,59	0,70	
	ZH groep Twente, SMT	0,64	0,17	0,58	0,69	
	Kennemer Gasthuis, Deo	0,64	0,17	0,58	0,69	
	AZG	0,64	0,16	0,58	0,69	
	MC Rijnmond, St. Clara	0,64	0,18	0,58	0,69	
	Maxima MC	0,63	0,18	0,57	0,69	
	AZR Dijkzigt	0,63	0,17	0,58	0,69	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	0,62	0,16	0,57	0,67	
	Reinier de Graaf, Voorburg	0,62	0,19	0,56	0,68	
	MCA	0,61	0,16	0,56	0,66	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	0,61	0,18	0,55	0,66	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,60	0,16	0,55	0,66	
	Refaja Ziekenhuis	0,60	0,18	0,54	0,66	
	Maasland ziekenhuis	0,60	0,16	0,55	0,65	
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	0,60	0,17	0,54	0,66	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	0,60	0,16	0,54	0,65	
	Ikazia Ziekenhuis	0,60	0,16	0,54	0,65	
	Martini, Swieten/Ketwich	0,60	0,16	0,54	0,65	
	Wilhelmina Ziekenhuis	0,59	0,17	0,53	0,65	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,59	0,17	0,53	0,64	
	UMCU	0,59	0,16	0,53	0,64	
	MC Rijnmond, Zuider	0,59	0,18	0,52	0,65	
	Reinier de Graaf, Delft	0,58	0,18	0,52	0,64	
	IJsselland Ziekenhuis	0,58	0,17	0,52	0,63	
	St. Franciscus Gasthuis	0,57	0,18	0,51	0,63	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,57	0,18	0,51	0,63	
	St. Antonius Ziekenhuis	0,56	0,16	0,51	0,62	-
	Mesos MC, Oudenrijn	0,52	0,17	0,46	0,58	-

g	- algemeen oordeel wachtruimte	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,35	0,08	3,24	3,46	+
		UMCU	3,32	0,06	3,23	3,41	+
		Medisch Centrum Molendael	3,28	0,07	3,18	3,37	+
		AZG	3,26	0,06	3,17	3,35	+
		Havenziekenhuis	3,21	0,08	3,11	3,32	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,21	0,07	3,12	3,30	+
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,12	0,07	3,02	3,21	+
		St. Franciscus Gasthuis	3,06	0,08	2,96	3,16	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,05	0,08	2,95	3,16	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,04	0,07	2,95	3,13	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,04	0,07	2,95	3,13	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,03	0,08	2,92	3,13	
		Van Weel-Bethesda	3,02	0,07	2,92	3,12	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,02	0,07	2,93	3,11	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,99	0,06	2,90	3,08	
		MCA	2,97	0,07	2,88	3,06	
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,97	0,07	2,87	3,07	
		Reinier de Graaf, Delft	2,97	0,08	2,86	3,08	
		AZR Dijkzigt	2,97	0,07	2,87	3,06	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,95	0,07	2,85	3,05	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,95	0,07	2,85	3,05	
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,95	0,07	2,85	3,04	
		Mesos MC Overvecht	2,94	0,07	2,84	3,05	
		MC Rijnmond, Zuider	2,94	0,08	2,83	3,05	
		Maxima MC	2,94	0,07	2,84	3,04	
		Eemland, de Lichtenberg	2,93	0,07	2,84	3,03	
		IJsselland Ziekenhuis	2,92	0,07	2,82	3,03	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,90	0,06	2,81	2,99	-
		Maasland ziekenhuis	2,89	0,07	2,80	2,98	-
		Reinier de Graaf, Voorburg	2,88	0,08	2,76	2,99	-
		Refaja Ziekenhuis	2,87	0,08	2,76	2,98	-
		Delfzicht Ziekenhuis	2,85	0,07	2,75	2,95	-
		ZH groep Twente, SMT	2,85	0,07	2,75	2,95	-
		MC Rijnmond, St. Clara	2,83	0,07	2,73	2,94	-
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	2,78	0,07	2,68	2,87	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,55	0,07	2,45	2,64	-

m - bekenheid klachten- regeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	ZH groep Twente, Twenteb.	2,42	0,09	2,29	2,55	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	2,34	0,09	2,21	2,46	+
	MC Rijnmond, Zuider	2,27	0,10	2,13	2,40	+
	Medisch Centrum Molendael	2,24	0,09	2,11	2,36	+
	St. Antonius Ziekenhuis	2,21	0,09	2,09	2,33	
	Eemland, de Lichtenberg	2,20	0,09	2,08	2,33	
	MC Rijnmond, St. Clara	2,19	0,10	2,06	2,33	
	UMCU	2,18	0,09	2,06	2,30	
	Maxima MC	2,17	0,09	2,04	2,30	
	Maasland ziekenhuis	2,16	0,09	2,04	2,28	
	Reinier de Graaf, Delft	2,14	0,10	2,00	2,27	
	Mesos MC, Oudenrijn	2,12	0,09	1,99	2,25	
	Delfzicht Ziekenhuis	2,11	0,09	1,99	2,24	
	Van Weel-Bethesda	2,11	0,09	1,98	2,24	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,10	0,10	1,97	2,24	
	St. Franciscus Gasthuis	2,10	0,10	1,96	2,23	
	Ikazia Ziekenhuis	2,09	0,09	1,97	2,21	
	Diakonessenhuis Utrecht	2,09	0,09	1,96	2,21	
	ZH groep Twente, SMT	2,08	0,09	1,95	2,21	
	Kennemer Gasthuis, Deo	2,07	0,09	1,95	2,20	
	Refaja Ziekenhuis	2,07	0,10	1,94	2,20	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	2,06	0,09	1,94	2,19	
	Mesos MC Overvecht	2,05	0,10	1,91	2,18	
	AZG	2,04	0,09	1,92	2,17	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	2,04	0,09	1,92	2,17	
	Havenziekenhuis	2,04	0,10	1,91	2,17	
	IJsselland Ziekenhuis	2,03	0,09	1,90	2,16	
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	2,01	0,09	1,88	2,14	
	St. Lucas Ziekenhuis	2,01	0,10	1,87	2,15	
	Martini, Swieten/Ketwich	2,00	0,09	1,88	2,12	
	AZR Dijkzigt	1,97	0,09	1,84	2,10	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	1,96	0,10	1,82	2,10	
	Reinier de Graaf, Voorburg	1,96	0,10	1,82	2,10	
	MCA	1,96	0,09	1,84	2,08	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,94	0,09	1,81	2,07	-
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	1,88	0,09	1,76	2,01	-

n	- bejegening door arts	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		UMCU	3,66	0,05	3,58	3,73	+
		Diakonessenhuis Utrecht	3,63	0,05	3,56	3,71	+
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,61	0,07	3,52	3,70	+
		Havenziekenhuis	3,60	0,06	3,52	3,69	+
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,59	0,06	3,51	3,67	+
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,57	0,06	3,49	3,65	
		AZG	3,57	0,06	3,49	3,65	
		Maxima MC	3,56	0,06	3,48	3,65	
		AZR Dijkzigt	3,56	0,06	3,48	3,64	
		Medisch Centrum Molendael	3,55	0,05	3,47	3,62	
		Mesos MC Overvecht	3,55	0,06	3,46	3,63	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,54	0,06	3,45	3,62	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,54	0,05	3,46	3,61	
		Van Weel-Bethesda	3,51	0,06	3,43	3,59	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,51	0,05	3,43	3,58	
		Reinier de Graaf, Delft	3,51	0,06	3,42	3,60	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,51	0,06	3,42	3,60	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,51	0,06	3,43	3,59	
		Ikazia Ziekenhuis	3,50	0,06	3,43	3,58	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,50	0,06	3,42	3,58	
		MC Rijnmond, Zuider	3,49	0,06	3,40	3,58	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,48	0,06	3,40	3,56	
		Eemland, de Lichtenberg	3,48	0,06	3,40	3,56	
		MCA	3,48	0,05	3,40	3,56	
		Maasland ziekenhuis	3,47	0,05	3,40	3,54	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,46	0,06	3,38	3,54	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,46	0,06	3,38	3,54	
		Refaja Ziekenhuis	3,46	0,06	3,37	3,54	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,45	0,06	3,37	3,53	
		ZH groep Twente, SMT	3,44	0,06	3,36	3,53	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,44	0,06	3,36	3,51	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,42	0,06	3,34	3,50	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,40	0,06	3,31	3,48	-
		St. Lucas Ziekenhuis	3,39	0,06	3,30	3,48	-
		St. Franciscus Gasthuis	3,31	0,06	3,22	3,39	-
		IJsselland Ziekenhuis	3,30	0,06	3,22	3,39	-

Tabel 6.4-9 KNO opname

a	- rekening houden met voorkeur bij afpraak	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,31	0,11	3,16	3,46	+
		St. Franciscus Gasthuis	3,17	0,14	2,99	3,36	
		Medisch Centrum Molendael	3,16	0,11	3,01	3,31	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,13	0,12	2,96	3,29	
		Havenziekenhuis	3,12	0,11	2,97	3,27	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,11	0,12	2,95	3,27	
		Eemland, St. Elisabeth	3,08	0,11	2,93	3,24	
		MCA	3,08	0,11	2,93	3,23	
		Ikazia Ziekenhuis	3,07	0,12	2,90	3,24	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,07	0,11	2,91	3,22	
		Maasland ziekenhuis	3,06	0,10	2,92	3,21	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,05	0,12	2,89	3,21	
		Van Weel-Bethesda	3,03	0,11	2,88	3,18	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,03	0,11	2,87	3,18	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,00	0,10	2,86	3,15	
		IJsselland Ziekenhuis	2,98	0,11	2,83	3,14	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,97	0,11	2,82	3,12	
		Maxima MC	2,92	0,12	2,76	3,08	
		AZG	2,90	0,11	2,75	3,05	
		ZH groep Twente, SMT	2,69	0,12	2,52	2,85	-
		St. Antonius Ziekenhuis	2,64	0,11	2,49	2,79	-
		AZR Dijkzigt	2,58	0,12	2,42	2,75	-
		UMCU	2,39	0,11	2,24	2,54	-

b	- oordeel snelheid opname	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,46	0,10	3,31	3,60	+
		Eemland, St. Elisabeth	3,31	0,11	3,16	3,47	+
		MC Rijnmond, St. Clara	3,28	0,11	3,13	3,44	+
		Medisch Centrum Molendael	3,26	0,10	3,11	3,40	+
		Havenziekenhuis	3,24	0,10	3,10	3,39	+
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,21	0,11	3,06	3,36	+
		Van Weel-Bethesda	3,18	0,11	3,04	3,33	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,12	0,12	2,96	3,29	
		St. Franciscus Gasthuis	3,08	0,13	2,90	3,27	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,00	0,11	2,85	3,15	
		IJsselland Ziekenhuis	2,99	0,11	2,84	3,14	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,95	0,11	2,80	3,11	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,94	0,10	2,80	3,08	
		Maasland ziekenhuis	2,93	0,10	2,79	3,06	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,92	0,12	2,75	3,08	
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,91	0,10	2,77	3,05	
		Maxima MC	2,88	0,11	2,72	3,03	
		MCA	2,88	0,10	2,74	3,02	-
		AZG	2,77	0,10	2,63	2,92	-
		AZR Dijkzigt	2,73	0,11	2,58	2,89	-
		St. Antonius Ziekenhuis	2,71	0,10	2,56	2,85	-
		ZH groep Twente, SMT	2,51	0,11	2,35	2,67	-
		UMCU	2,39	0,10	2,25	2,53	-

c	- oordeel kamer	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		Van Weel-Bethesda	3,84	0,07	3,74	3,95	+
		Diakonessenhuis Utrecht	3,84	0,07	3,74	3,94	+
		Medisch Centrum Molendael	3,83	0,08	3,72	3,93	+
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,80	0,08	3,69	3,91	+
		Maxima MC	3,80	0,08	3,69	3,91	+
		UMCU	3,78	0,07	3,68	3,88	+
		AZG	3,78	0,07	3,67	3,88	+
		Eemland, St. Elisabeth	3,74	0,08	3,63	3,85	+
		MCA	3,69	0,08	3,58	3,79	
		AZR Dijkzigt	3,67	0,08	3,56	3,77	
		Maasland ziekenhuis	3,66	0,07	3,56	3,76	
		ZH groep Twente, SMT	3,65	0,08	3,54	3,77	
		Ikazia Ziekenhuis	3,64	0,09	3,52	3,76	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,64	0,07	3,53	3,74	
		St. Franciscus Gasthuis	3,63	0,09	3,51	3,75	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,62	0,07	3,52	3,72	
		IJsselland Ziekenhuis	3,60	0,08	3,49	3,70	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,57	0,08	3,45	3,68	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,45	0,08	3,34	3,56	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,44	0,08	3,33	3,56	-
		Havenziekenhuis	3,41	0,08	3,30	3,52	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,37	0,08	3,25	3,48	-
		Martini, Swieten/Ketwich	3,29	0,08	3,18	3,40	-



d	- algemeen oordeel verblijf	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Diakonessenhuis Utrecht	3,78	0,05	3,70	3,85	+
		Medisch Centrum Molendael	3,76	0,06	3,68	3,84	+
		UMCU	3,75	0,05	3,67	3,82	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,74	0,05	3,66	3,81	+
		AZG	3,73	0,05	3,65	3,80	+
		Van Weel-Bethesda	3,69	0,06	3,61	3,76	+
		MCA	3,63	0,05	3,55	3,70	
		St. Franciscus Gasthuis	3,63	0,07	3,53	3,72	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,62	0,06	3,54	3,70	
		Maxima MC	3,62	0,06	3,53	3,70	
		ZH groep Twente, SMT	3,62	0,06	3,53	3,70	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,61	0,06	3,53	3,69	
		AZR Dijkzigt	3,60	0,06	3,52	3,67	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,59	0,06	3,51	3,67	
		Ikazia Ziekenhuis	3,59	0,06	3,50	3,68	
		Havenziekenhuis	3,55	0,06	3,47	3,63	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,54	0,06	3,45	3,63	
		Eemland, St. Elisabeth	3,54	0,06	3,46	3,62	
		Maasland ziekenhuis	3,49	0,06	3,41	3,57	-
		IJsselland Ziekenhuis	3,48	0,06	3,39	3,56	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,47	0,06	3,39	3,56	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,46	0,07	3,37	3,55	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,43	0,06	3,35	3,51	-

e - informatie over onder- zoek/behan- deling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Medisch Centrum Molendael	3,68	0,05	3,61	3,74	+
	Martini, Swieten/Ketwich	3,64	0,05	3,57	3,71	+
	Van Weel-Bethesda	3,64	0,05	3,57	3,71	+
	AZG	3,63	0,05	3,57	3,70	
	UMCU	3,63	0,05	3,56	3,69	
	Maxima MC	3,63	0,05	3,56	3,70	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,62	0,05	3,55	3,69	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,60	0,05	3,54	3,67	
	IJsselland Ziekenhuis	3,60	0,05	3,53	3,67	
	Havenziekenhuis	3,60	0,05	3,53	3,67	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,60	0,05	3,53	3,66	
	MCA	3,59	0,05	3,52	3,66	
	Ikazia Ziekenhuis	3,58	0,05	3,50	3,65	
	Eemland, St. Elisabeth	3,57	0,05	3,50	3,64	
	MC Rijnmond, St. Clara	3,56	0,05	3,49	3,63	
	Maasland ziekenhuis	3,56	0,05	3,50	3,62	
	ZH groep Twente, SMT	3,55	0,05	3,48	3,62	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,54	0,05	3,48	3,61	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,54	0,05	3,47	3,61	
	St. Franciscus Gasthuis	3,52	0,05	3,45	3,59	
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,52	0,05	3,45	3,59	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,52	0,05	3,45	3,59	
	AZR Dijkzigt	3,49	0,05	3,43	3,56	-

f	- uitslag zelfde ziekenhuis dag	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
	Maxima MC	0,76	0,30	0,68	0,83	+
	MCA	0,76	0,27	0,68	0,82	+
	Havenziekenhuis	0,70	0,25	0,63	0,77	+
	Diakonessenhuis Utrecht	0,69	0,26	0,61	0,76	+
	Eemland, St. Elisabeth	0,68	0,29	0,59	0,76	
	Martini, Swieten/Ketwich	0,67	0,27	0,58	0,75	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,66	0,26	0,58	0,74	
	AZG	0,66	0,23	0,58	0,72	
	Maasland ziekenhuis	0,65	0,25	0,57	0,72	
	Ikazia Ziekenhuis	0,65	0,26	0,56	0,72	
	MC Rijnmond, St. Clara	0,63	0,29	0,53	0,71	
	ZH groep Twente, SMT	0,62	0,28	0,53	0,71	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	0,62	0,27	0,53	0,70	
	AZR Dijkzigt	0,60	0,23	0,52	0,67	
	Kennemer Gasthuis, Deo	0,56	0,26	0,47	0,65	
	St. Antonius Ziekenhuis	0,53	0,26	0,44	0,61	
	ZH groep Twente, Twenteb.	0,52	0,23	0,44	0,60	-
	Medisch Centrum Molendael	0,51	0,24	0,43	0,59	-
	Van Weel-Bethesda	0,51	0,24	0,43	0,59	-
	UMCU	0,49	0,23	0,41	0,57	-
	St. Franciscus Gasthuis	0,47	0,28	0,38	0,57	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,46	0,25	0,38	0,55	-
	IJsselland Ziekenhuis	0,43	0,26	0,34	0,51	-

j	- kennis verpleging over ziekte/behan deling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		Medisch Centrum Molendael	3,78	0,06	3,70	3,87	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,75	0,06	3,67	3,83	+
		UMCU	3,73	0,06	3,65	3,81	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,73	0,07	3,63	3,82	
		AZG	3,71	0,06	3,63	3,80	
		St. Franciscus Gasthuis	3,69	0,07	3,59	3,79	
		Maxima MC	3,69	0,06	3,60	3,78	
		MCA	3,69	0,06	3,60	3,77	
		Eemland, St. Elisabeth	3,67	0,06	3,59	3,76	
		Van Weel-Bethesda	3,66	0,06	3,58	3,75	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,66	0,07	3,57	3,75	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,66	0,06	3,58	3,74	
		AZR Dijkzigt	3,64	0,06	3,56	3,73	
		Maasland ziekenhuis	3,64	0,06	3,56	3,72	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,63	0,06	3,54	3,72	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,62	0,06	3,53	3,70	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,57	0,06	3,48	3,66	
		ZH groep Twente, SMT	3,56	0,07	3,47	3,65	
		Havenziekenhuis	3,56	0,06	3,47	3,64	
		IJsselland Ziekenhuis	3,55	0,06	3,46	3,64	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,52	0,07	3,43	3,61	-
		St. Antonius Ziekenhuis	3,48	0,06	3,40	3,57	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,44	0,07	3,35	3,53	-

m - arts als aanspreek- punt	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Medisch Centrum Molendaal	3,62	0,07	3,52	3,72	+
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,62	0,07	3,52	3,72	+
	Havenziekenhuis	3,62	0,07	3,52	3,71	+
	Martini, Swieten/Ketwich	3,60	0,07	3,50	3,69	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,59	0,06	3,50	3,68	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,59	0,07	3,50	3,68	
	Van Weel-Bethesda	3,58	0,07	3,49	3,68	
	ZH groep Twente, SMT	3,57	0,07	3,48	3,67	
	MCA	3,57	0,07	3,48	3,67	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,57	0,07	3,47	3,67	
	Maxima MC	3,57	0,07	3,47	3,67	
	Eemland, St. Elisabeth	3,54	0,07	3,44	3,64	
	St. Franciscus Gasthuis	3,54	0,08	3,43	3,65	
	Ikazia Ziekenhuis	3,52	0,07	3,41	3,62	
	AZR Dijkzigt	3,51	0,07	3,42	3,60	
	IJsselland Ziekenhuis	3,51	0,07	3,41	3,61	
	AZG	3,50	0,07	3,41	3,60	
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,50	0,07	3,41	3,60	
	UMCU	3,47	0,06	3,38	3,56	
	MC Rijnmond, St. Clara	3,47	0,07	3,37	3,57	
	Maasland ziekenhuis	3,44	0,07	3,35	3,53	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,37	0,07	3,27	3,46	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,26	0,07	3,16	3,36	-

n	- verpleeg- kundige als aanspreek- punt	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		UMCU	3,66	0,07	3,56	3,75	+
		Medisch Centrum Molendael	3,64	0,07	3,54	3,73	+
		AZG	3,59	0,07	3,50	3,68	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,52	0,06	3,43	3,61	
		Eemland, St. Elisabeth	3,52	0,07	3,42	3,61	
		St. Franciscus Gasthuis	3,51	0,07	3,40	3,61	
		Ikazia Ziekenhuis	3,49	0,07	3,39	3,59	
		AZR Dijkzigt	3,48	0,07	3,39	3,58	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,48	0,07	3,39	3,57	
		Havenziekenhuis	3,48	0,07	3,39	3,58	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,48	0,07	3,38	3,57	
		Maxima MC	3,48	0,07	3,38	3,57	
		MCA	3,47	0,07	3,38	3,57	
		Van Weel-Bethesda	3,45	0,07	3,36	3,54	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,43	0,07	3,34	3,53	
		ZH groep Twente, SMT	3,43	0,07	3,33	3,52	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,42	0,07	3,32	3,52	
		IJsselland Ziekenhuis	3,40	0,07	3,30	3,49	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,39	0,07	3,30	3,49	
		Maasland ziekenhuis	3,39	0,06	3,30	3,48	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,39	0,07	3,28	3,49	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,37	0,07	3,28	3,46	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,27	0,07	3,17	3,36	-

o - informatie bij ziekenhuis ontslag	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
ZH groep Twente, Twenteb.	3,50	0,07	3,40	3,60	+
AZG	3,49	0,08	3,38	3,60	+
Medisch Centrum Molendael	3,48	0,08	3,36	3,60	+
Diakonessenhuis Utrecht	3,47	0,08	3,37	3,58	+
Ikazia Ziekenhuis	3,47	0,08	3,35	3,59	
Maxima MC	3,46	0,08	3,35	3,57	
St. Franciscus Gasthuis	3,44	0,09	3,32	3,56	
Eemland, St. Elisabeth	3,43	0,08	3,32	3,54	
Kennemer Gasthuis, Deo	3,40	0,08	3,30	3,51	
Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,40	0,08	3,28	3,51	
UMCU	3,39	0,08	3,29	3,50	
Kennemer Gasthuis, E.G.	3,39	0,09	3,27	3,51	
IJsselland Ziekenhuis	3,38	0,08	3,27	3,49	
ZH groep Twente, SMT	3,37	0,08	3,25	3,48	
MCA	3,35	0,08	3,25	3,46	
Havenziekenhuis	3,35	0,08	3,24	3,46	
Martini, Swieten/Ketwich	3,34	0,08	3,22	3,45	
Van Weel-Bethesda	3,34	0,08	3,23	3,45	
Maasland ziekenhuis	3,29	0,08	3,18	3,39	
Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,27	0,09	3,15	3,39	
St. Antonius Ziekenhuis	3,23	0,08	3,12	3,34	-
AZR Dijkzigt	3,22	0,08	3,11	3,33	-
MC Rijnmond, St. Clara	3,19	0,08	3,08	3,31	-

p - bekendheid klachten- regeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
	ZH groep Twente, Twenteb.	2,70	0,10	2,56	2,84	+
	UMCU	2,61	0,11	2,47	2,76	+
	St. Franciscus Gasthuis	2,58	0,12	2,41	2,75	+
	Diakonessenhuis Utrecht	2,55	0,11	2,40	2,69	+
	AZG	2,52	0,11	2,37	2,67	
	Martini, Swieten/Ketwich	2,49	0,11	2,33	2,65	
	Kennemer Gasthuis, Deo	2,49	0,11	2,34	2,64	
	IJsselland Ziekenhuis	2,48	0,11	2,32	2,63	
	AZR Dijkzigt	2,46	0,11	2,31	2,61	
	Maasland ziekenhuis	2,45	0,10	2,31	2,59	
	Van Weel-Bethesda	2,45	0,11	2,30	2,60	
	Havenziekenhuis	2,39	0,11	2,24	2,54	
	ZH groep Twente, SMT	2,35	0,11	2,19	2,51	
	St. Antonius Ziekenhuis	2,30	0,11	2,16	2,45	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	2,30	0,12	2,14	2,46	
	Medisch Centrum Molendael	2,29	0,11	2,14	2,44	
	Ikazia Ziekenhuis	2,29	0,12	2,12	2,45	
	Eemland, St. Elisabeth	2,28	0,11	2,13	2,44	
	Maxima MC	2,28	0,11	2,12	2,43	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,25	0,11	2,09	2,41	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,19	0,11	2,03	2,35	-
	MCA	2,16	0,11	2,01	2,31	-
	MC Rijnmond, St. Clara	2,13	0,12	1,97	2,30	-



r	- ontvangst bij geplande opname	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,60	0,07	3,51	3,69	+
		MCA	3,46	0,07	3,37	3,55	+
		Medisch Centrum Molendael	3,46	0,07	3,36	3,55	+
		AZR Dijkzigt	3,44	0,07	3,34	3,54	+
		UMCU	3,42	0,07	3,33	3,51	+
		Van Weel-Bethesda	3,39	0,07	3,30	3,48	
		Eemland, St. Elisabeth	3,39	0,07	3,29	3,48	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,38	0,07	3,29	3,47	
		Maxima MC	3,36	0,07	3,27	3,46	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,36	0,07	3,27	3,46	
		Ikazia Ziekenhuis	3,34	0,07	3,23	3,44	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,33	0,07	3,23	3,42	
		ZH groep Twente, SMT	3,32	0,07	3,22	3,42	
		St. Franciscus Gasthuis	3,31	0,08	3,20	3,43	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,30	0,07	3,20	3,41	
		Havenziekenhuis	3,30	0,07	3,21	3,39	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,29	0,06	3,20	3,38	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,28	0,07	3,19	3,37	
		IJsselland Ziekenhuis	3,27	0,07	3,17	3,36	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,26	0,07	3,17	3,35	
		Maasland ziekenhuis	3,21	0,06	3,12	3,30	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,19	0,07	3,09	3,29	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,07	0,07	2,97	3,17	-

s	- bejegening door arts	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Medisch Centrum Molendael	3,75	0,07	3,66	3,85	+
		Van Weel-Bethesda	3,69	0,07	3,60	3,78	+
		Maxima MC	3,67	0,07	3,57	3,76	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,65	0,07	3,55	3,75	+
		ZH groep Twente, SMT	3,65	0,07	3,56	3,75	+
		AZG	3,63	0,06	3,55	3,72	+
		Havenziekenhuis	3,62	0,06	3,53	3,70	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,61	0,07	3,52	3,71	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,59	0,07	3,50	3,69	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,58	0,07	3,49	3,68	
		MCA	3,58	0,06	3,50	3,67	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,57	0,06	3,48	3,65	
		Eemland, St. Elisabeth	3,55	0,07	3,46	3,65	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,55	0,06	3,46	3,64	
		IJsselland Ziekenhuis	3,52	0,07	3,43	3,61	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,52	0,07	3,42	3,61	
		AZR Dijkzigt	3,49	0,06	3,40	3,58	
		St. Franciscus Gasthuis	3,47	0,07	3,36	3,57	
		UMCU	3,42	0,06	3,34	3,51	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,39	0,06	3,30	3,48	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,39	0,07	3,29	3,48	-
		St. Antonius Ziekenhuis	3,39	0,06	3,30	3,47	-
		Maasland ziekenhuis	3,38	0,06	3,30	3,47	-

t	- bejegening door verpleging	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,67	0,07	3,58	3,76	+
		UMCU	3,64	0,06	3,55	3,73	+
		Medisch Centrum Molendael	3,63	0,07	3,53	3,72	+
		Van Weel-Bethesda	3,53	0,07	3,44	3,62	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,50	0,07	3,40	3,60	
		St. Franciscus Gasthuis	3,50	0,08	3,39	3,60	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,48	0,06	3,39	3,57	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,47	0,06	3,38	3,56	
		Maxima MC	3,46	0,07	3,36	3,56	
		Eemland, St. Elisabeth	3,46	0,07	3,36	3,55	
		AZR Dijkzigt	3,45	0,07	3,35	3,54	
		ZH groep Twente, SMT	3,42	0,07	3,32	3,52	
		IJsselland Ziekenhuis	3,39	0,07	3,30	3,49	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,39	0,07	3,28	3,49	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,38	0,07	3,29	3,47	
		Ikazia Ziekenhuis	3,38	0,07	3,28	3,48	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,34	0,07	3,25	3,44	
		Maasland ziekenhuis	3,35	0,06	3,26	3,44	-
		MCA	3,35	0,07	3,26	3,44	-
		Havenziekenhuis	3,34	0,07	3,25	3,44	-
		Martini, Swieten/Ketwich	3,32	0,07	3,22	3,42	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,30	0,07	3,20	3,40	-
		St. Antonius Ziekenhuis	3,26	0,07	3,17	3,35	-

v	- eindgesprek bij ontslag	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		ZH groep Twente, Twenteb.	0,45	0,16	0,39	0,51	+
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,41	0,18	0,35	0,47	+
		Maxima MC	0,40	0,18	0,34	0,46	+
		ZH groep Twente, SMT	0,39	0,18	0,34	0,46	+
		Diakonessenhuis Utrecht	0,37	0,17	0,32	0,43	
		Eemland, St. Elisabeth	0,37	0,18	0,31	0,43	
		Ikazia Ziekenhuis	0,37	0,19	0,31	0,43	
		UMCU	0,36	0,17	0,30	0,41	
		Maasland ziekenhuis	0,35	0,17	0,30	0,41	
		AZR Dijkzigt	0,34	0,18	0,29	0,40	
		Kenemer Gasthuis, E.G.	0,34	0,19	0,28	0,40	
		St. Franciscus Gasthuis	0,34	0,20	0,28	0,40	
		Havenziekenhuis	0,34	0,18	0,28	0,39	
		Medisch Centrum Molendael	0,33	0,18	0,28	0,39	
		Van Weel-Bethesda	0,32	0,18	0,27	0,38	
		AZG	0,31	0,18	0,26	0,36	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,31	0,19	0,25	0,37	
		IJsselland Ziekenhuis	0,30	0,18	0,25	0,36	
		St. Antonius Ziekenhuis	0,29	0,18	0,24	0,34	
		MCA	0,28	0,18	0,23	0,34	
		Kenemer Gasthuis, Deo	0,27	0,19	0,22	0,32	-
		MC Rijnmond, St. Clara	0,25	0,20	0,20	0,31	-
		Martini, Swieten/Ketwich	0,24	0,20	0,19	0,29	-

Tabel 6.4-10 KNO polikliniek

c	- meteen terecht voor onderzoek	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Delfzicht Ziekenhuis	3,43	0,10	3,29	3,56	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,37	0,10	3,24	3,51	+
		St. Antonius Ziekenhuis	3,27	0,10	3,14	3,40	
		Refaja Ziekenhuis	3,26	0,10	3,13	3,40	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,26	0,11	3,11	3,41	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,25	0,10	3,11	3,39	
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,23	0,10	3,09	3,38	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,23	0,10	3,09	3,37	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,22	0,10	3,08	3,36	
		MCA	3,21	0,10	3,08	3,34	
		UMCU	3,21	0,10	3,08	3,34	
		Maxima MC	3,21	0,10	3,07	3,35	
		Medisch Centrum Molendael	3,21	0,09	3,08	3,34	
		AZG	3,20	0,10	3,06	3,35	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,20	0,11	3,05	3,35	
		Maasland ziekenhuis	3,19	0,10	3,05	3,34	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,19	0,10	3,06	3,33	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,17	0,10	3,04	3,31	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,14	0,11	2,99	3,30	
		MC Rijnmond, Zuider	3,14	0,10	3,00	3,27	
		ZH groep Twente, SMT	3,13	0,10	2,99	3,28	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,11	0,11	2,95	3,26	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,10	0,11	2,95	3,25	
		Havenziekenhuis	3,09	0,11	2,94	3,24	
		Eemland, St. Elisabeth	3,08	0,09	2,95	3,21	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,05	0,11	2,90	3,20	
		AZR Dijkzigt	3,04	0,10	2,89	3,18	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,01	0,10	2,87	3,15	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,00	0,09	2,87	3,12	-
		Van Weel-Bethesda	2,92	0,11	2,77	3,08	-
		St. Franciscus Gasthuis	2,90	0,10	2,76	3,04	-
		IJsselland Ziekenhuis	2,80	0,10	2,66	2,95	-

d - aan de beurt op afgespro- ken tijdstip	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Delfzicht Ziekenhuis	0,81	0,26	0,75	0,86	+
	St. Lucas Ziekenhuis	0,73	0,25	0,66	0,79	+
	Martini, Swieten/Ketwich	0,71	0,23	0,64	0,77	+
	Reinier de Graaf, Voorburg	0,70	0,25	0,63	0,77	+
	ZH groep Twente, SMT	0,70	0,23	0,63	0,77	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	0,69	0,22	0,62	0,75	+
	Medisch Centrum Molendaal	0,68	0,20	0,62	0,74	+
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,67	0,21	0,60	0,73	+
	Van Weel-Bethesda	0,66	0,23	0,59	0,73	+
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	0,65	0,24	0,57	0,72	
	Refaja Ziekenhuis	0,65	0,23	0,57	0,72	
	ZH groep Twente, Twenteb.	0,65	0,23	0,57	0,71	
	Maasland ziekenhuis	0,63	0,20	0,56	0,69	
	IJsselland Ziekenhuis	0,62	0,22	0,55	0,69	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,62	0,21	0,55	0,68	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	0,61	0,22	0,54	0,68	
	AZG	0,60	0,21	0,53	0,66	
	UMCU	0,58	0,20	0,51	0,65	
	Ikazia Ziekenhuis	0,58	0,22	0,51	0,66	
	Kennemer Gasthuis, Deo	0,56	0,20	0,49	0,63	
	Eemland, St. Elisabeth	0,55	0,19	0,48	0,62	
	MCA	0,55	0,19	0,48	0,61	
	St. Franciscus Gasthuis	0,53	0,22	0,46	0,61	
	Mesos MC, Oudenrijn	0,53	0,23	0,45	0,61	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,52	0,24	0,44	0,61	
	Maxima MC	0,51	0,20	0,45	0,58	-
	Havenziekenhuis	0,51	0,22	0,43	0,58	-
	AZR Dijkzigt	0,47	0,23	0,39	0,54	-
	Diakonessenhuis Utrecht	0,44	0,21	0,37	0,51	-
	St. Antonius Ziekenhuis	0,42	0,21	0,36	0,50	-
	MC Rijnmond, Zuider	0,42	0,21	0,35	0,49	-
	MC Rijnmond, St. Clara	0,37	0,22	0,30	0,44	-

f	- informatie over duur extra wachtijd	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		AZR Dijkzigt	2,35	0,11	2,19	2,51	+
		St. Franciscus Gasthuis	1,44	0,14	1,25	1,64	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	1,42	0,13	1,23	1,60	
		UMCU	1,40	0,12	1,23	1,57	
		IJsselland Ziekenhuis	1,38	0,14	1,19	1,57	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	1,38	0,17	1,14	1,61	
		Medisch Centrum Molendael	1,37	0,14	1,17	1,57	
		Ikazia Ziekenhuis	1,36	0,14	1,17	1,55	
		MC Rijnmond, Zuider	1,31	0,10	1,17	1,45	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,30	0,12	1,13	1,47	
		Diakonessenhuis Utrecht	1,30	0,10	1,16	1,45	
		Maxima MC	1,29	0,11	1,13	1,45	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	1,26	0,14	1,07	1,45	
		MCA	1,25	0,11	1,10	1,41	
		Wilhelmina Ziekenhuis	1,25	0,15	1,05	1,45	
		AZG	1,21	0,12	1,05	1,37	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	1,20	0,14	1,01	1,39	
		Eemland, St. Elisabeth	1,20	0,11	1,04	1,35	
		St. Antonius Ziekenhuis	1,19	0,11	1,04	1,34	
		Delfzicht Ziekenhuis	1,16	0,21	0,87	1,45	
		Refaja Ziekenhuis	1,16	0,16	0,93	1,38	
		Martini, Swieten/Ketwich	1,15	0,15	0,94	1,36	
		ZH groep Twente, SMT	1,14	0,16	0,92	1,36	
		Reinier de Graaf, Voorburg	1,13	0,17	0,90	1,36	
		Havenziekenhuis	1,13	0,12	0,97	1,30	
		Maasland ziekenhuis	1,13	0,12	0,95	1,30	
		St. Lucas Ziekenhuis	1,11	0,16	0,90	1,33	
		Van Weel-Bethesda	1,11	0,15	0,90	1,33	
		ZH groep Twente, Twenteb.	1,09	0,15	0,88	1,30	
		Mesos MC, Oudenrijn	1,08	0,13	0,89	1,26	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	1,06	0,12	0,89	1,23	-
		MC Rijnmond, St. Clara	1,06	0,10	0,91	1,20	-

g	- algemeen oordeel wachtruimte	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,28	0,07	3,19	3,38	+
		Medisch Centrum Molendaal	3,23	0,06	3,14	3,32	+
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,18	0,08	3,07	3,29	+
		Martini, Swieten/Ketwich	3,17	0,07	3,07	3,27	+
		ZH groep Twente, SMT	3,16	0,07	3,06	3,26	+
		UMCU	3,11	0,07	3,02	3,21	+
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,07	0,07	2,98	3,17	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,06	0,07	2,96	3,16	
		Refaja Ziekenhuis	3,05	0,07	2,94	3,15	
		MC Rijnmond, Zuider	3,04	0,07	2,94	3,14	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,04	0,08	2,93	3,15	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,01	0,07	2,92	3,11	
		IJsselland Ziekenhuis	3,00	0,07	2,90	3,10	
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,00	0,08	2,89	3,10	
		Maasland ziekenhuis	2,99	0,07	2,89	3,08	
		MCA	2,97	0,07	2,88	3,06	
		St. Lucas Ziekenhuis	2,97	0,07	2,87	3,07	
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,96	0,07	2,87	3,06	
		Ikazia Ziekenhuis	2,96	0,07	2,86	3,05	
		St. Antonius Ziekenhuis	2,95	0,07	2,85	3,04	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,94	0,08	2,83	3,04	
		St. Franciscus Gasthuis	2,93	0,08	2,83	3,04	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,91	0,07	2,81	3,01	
		Maxima MC	2,91	0,07	2,82	3,01	
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,91	0,07	2,81	3,01	
		Van Weel-Bethesda	2,90	0,07	2,80	3,00	
		Delfzicht Ziekenhuis	2,90	0,07	2,80	2,99	
		MC Rijnmond, St. Clara	2,89	0,07	2,79	2,99	
		Eemland, St. Elisabeth	2,88	0,06	2,79	2,97	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,87	0,07	2,78	2,97	-
		AZR Dijkzigt	2,81	0,07	2,71	2,91	-
		Havenziekenhuis	2,69	0,07	2,59	2,79	-



h	- oordeel	ziekenhuis	geschat	standaard-	betrouw-	betrouw-	catego
	snelijkheid		gemid-	deviatie	baarheids	baarheids	rie
	eerste		delde		interval	interval	
	consult				ondergrens	bovengrens	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,45	0,12	3,28	3,62	+
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,28	0,13	3,09	3,47	+
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,27	0,15	3,06	3,48	+
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,24	0,14	3,05	3,43	+
		Martini, Swieten/Ketwich	3,23	0,13	3,05	3,42	+
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,23	0,14	3,03	3,43	+
		Medisch Centrum Molendaal	3,21	0,12	3,04	3,38	+
		Mesos MC, Oudenrijn	3,19	0,14	3,00	3,38	+
		St. Lucas Ziekenhuis	3,17	0,14	2,98	3,37	
		IJsselland Ziekenhuis	3,15	0,13	2,96	3,33	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,12	0,13	2,94	3,31	
		Havenziekenhuis	3,07	0,13	2,89	3,24	
		AZG	3,05	0,14	2,86	3,24	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,00	0,14	2,80	3,19	
		UMCU	2,97	0,14	2,78	3,16	
		Ikazia Ziekenhuis	2,97	0,13	2,79	3,14	
		AZR Dijkzigt	2,97	0,14	2,77	3,17	
		ZH groep Twente, SMT	2,97	0,14	2,78	3,16	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,96	0,12	2,79	3,13	
		Refaja Ziekenhuis	2,96	0,14	2,75	3,16	
		MC Rijnmond, St. Clara	2,89	0,14	2,70	3,08	
		Maasland ziekenhuis	2,88	0,13	2,70	3,05	
		St. Antonius Ziekenhuis	2,87	0,14	2,68	3,06	
		Van Weel-Bethesda	2,85	0,15	2,64	3,05	
		Eemland, St. Elisabeth	2,81	0,12	2,64	2,97	-
		MCA	2,78	0,13	2,61	2,96	-
		Maxima MC	2,78	0,13	2,60	2,96	-
		MC Rijnmond, Zuider	2,74	0,14	2,55	2,93	-
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	2,71	0,15	2,50	2,91	-
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,70	0,14	2,51	2,89	-
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,62	0,13	2,43	2,80	-
		St. Franciscus Gasthuis	2,52	0,14	2,33	2,72	-

m - bekenheid klachten- regeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	AZG	2,30	0,09	2,17	2,43	+
	Medisch Centrum Molendael	2,21	0,09	2,08	2,33	+
	ZH groep Twente, Twenteb.	2,17	0,09	2,04	2,30	+
	St. Lucas Ziekenhuis	2,15	0,10	2,01	2,28	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	2,13	0,09	2,00	2,26	
	Maasland ziekenhuis	2,12	0,09	1,99	2,25	
	UMCU	2,11	0,09	1,98	2,24	
	Mesos MC, Oudenrijn	2,06	0,10	1,92	2,20	
	Delfzicht Ziekenhuis	2,06	0,09	1,93	2,19	
	Refaja Ziekenhuis	2,05	0,10	1,91	2,18	
	ZH groep Twente, SMT	2,05	0,10	1,91	2,18	
	MC Rijnmond, St. Clara	2,04	0,09	1,91	2,17	
	Van Weel-Bethesda	2,01	0,10	1,87	2,14	
	Martini, Swieten/Ketwich	2,01	0,10	1,87	2,14	
	Diakonessenhuis Utrecht	1,99	0,10	1,86	2,13	
	St. Franciscus Gasthuis	1,99	0,10	1,86	2,13	
	Kennemer Gasthuis, Deo	1,98	0,10	1,85	2,12	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	1,98	0,10	1,84	2,12	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	1,98	0,10	1,84	2,11	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	1,97	0,09	1,84	2,10	
	AZR Dijkzigt	1,97	0,10	1,83	2,10	
	MC Rijnmond, Zuider	1,96	0,09	1,83	2,09	
	IJsselland Ziekenhuis	1,96	0,10	1,82	2,09	
	Ikazia Ziekenhuis	1,95	0,10	1,82	2,09	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	1,94	0,10	1,80	2,09	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,94	0,09	1,81	2,07	
	St. Antonius Ziekenhuis	1,93	0,09	1,80	2,06	
	Eemland, St. Elisabeth	1,90	0,09	1,77	2,03	
	MCA	1,88	0,09	1,76	2,01	-
	Maxima MC	1,87	0,09	1,74	2,00	-
	Reinier de Graaf, Voorburg	1,80	0,10	1,66	1,94	-
	Havenziekenhuis	1,80	0,10	1,66	1,94	-

n - bejegening door arts	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	UMCU	3,53	0,07	3,43	3,63	+
	Medisch Centrum Molendael	3,53	0,07	3,43	3,62	+
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,52	0,07	3,42	3,62	+
	ZH groep Twente, SMT	3,50	0,07	3,40	3,61	+
	Maxima MC	3,50	0,07	3,41	3,60	+
	Martini, Swieten/Ketwich	3,46	0,08	3,36	3,57	
	St. Lucas Ziekenhuis	3,45	0,08	3,34	3,56	
	AZG	3,45	0,07	3,35	3,54	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,44	0,08	3,33	3,55	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,44	0,08	3,32	3,55	
	Havenziekenhuis	3,42	0,08	3,32	3,53	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,42	0,08	3,31	3,53	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,40	0,07	3,30	3,50	
	Ikazia Ziekenhuis	3,38	0,07	3,27	3,48	
	MCA	3,37	0,07	3,28	3,46	
	Van Weel-Bethesda	3,37	0,07	3,27	3,47	
	AZR Dijkzigt	3,37	0,07	3,26	3,47	
	Delfzicht Ziekenhuis	3,36	0,07	3,26	3,46	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,35	0,07	3,25	3,45	
	Eemland, St. Elisabeth	3,33	0,07	3,23	3,42	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,32	0,07	3,23	3,42	
	Mesos MC, Oudenburg	3,32	0,08	3,21	3,43	
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,30	0,07	3,20	3,40	
	Refaja Ziekenhuis	3,28	0,08	3,17	3,39	
	MC Rijnmond, St. Clara	3,28	0,07	3,17	3,38	
	Reinier de Graaf, Voorburg	3,26	0,08	3,15	3,37	
	Maasland ziekenhuis	3,25	0,07	3,16	3,35	-
	MC Rijnmond, Zuider	3,23	0,07	3,13	3,33	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,20	0,07	3,10	3,30	-
	St. Antonius Ziekenhuis	3,16	0,07	3,06	3,26	-
	St. Franciscus Gasthuis	3,14	0,08	3,03	3,25	-
	IJsselland Ziekenhuis	3,12	0,07	3,02	3,23	-

Tabel 6.4-11 Orthopedie opname

a	- rekening houden met voorkeur bij afpraak	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		St. Franciscus Gasthuis	3,16	0,11	3,01	3,31	+
		Reinier de Graaf, Delft	3,06	0,15	2,86	3,27	+
		Diakonessenhuis Utrecht	2,91	0,11	2,76	3,06	+
		Maxima MC	2,87	0,11	2,71	3,02	+
		ZH groep Twente, SMT	2,80	0,12	2,64	2,97	+
		Delfzicht Ziekenhuis	2,80	0,12	2,63	2,96	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,78	0,12	2,61	2,95	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,74	0,15	2,54	2,94	
		Refaja Ziekenhuis	2,72	0,13	2,54	2,90	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,67	0,11	2,51	2,83	
		IJsselland Ziekenhuis	2,60	0,12	2,43	2,76	
		Medisch Centrum Molendael	2,59	0,12	2,42	2,75	
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,58	0,11	2,42	2,73	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,53	0,13	2,35	2,71	
		MC Rijnmond, St. Clara	2,53	0,11	2,37	2,68	
		Maasland ziekenhuis	2,52	0,12	2,35	2,69	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,52	0,12	2,36	2,68	
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,47	0,11	2,32	2,63	
		Ikazia Ziekenhuis	2,46	0,12	2,30	2,63	
		MC Rijnmond, Zuider	2,46	0,12	2,30	2,62	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,44	0,12	2,28	2,61	
		AZR Dijkzigt	2,40	0,11	2,24	2,56	-
		Martini, Swieten/Ketwich	2,39	0,10	2,25	2,53	-
		MCA	2,39	0,11	2,23	2,55	-
		AZG	2,38	0,12	2,21	2,55	-
		Eemland, St. Elisabeth	2,26	0,11	2,10	2,41	-
		UMCU	2,22	0,13	2,04	2,39	-
		St. Antonius Ziekenhuis	2,12	0,12	1,96	2,29	-

b	- oordeel snelheid opname	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		St. Franciscus Gasthuis	3,18	0,11	3,03	3,32	+
		Diakonessenhuis Utrecht	3,05	0,10	2,90	3,19	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,03	0,11	2,87	3,19	+
		Reinier de Graaf, Delft	2,93	0,14	2,72	3,13	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,85	0,12	2,68	3,02	+
		Medisch Centrum Molendaal	2,85	0,11	2,69	3,00	+
		ZH groep Twente, SMT	2,74	0,12	2,58	2,90	+
		IJsselland Ziekenhuis	2,60	0,11	2,44	2,76	
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,60	0,11	2,45	2,75	
		AZG	2,60	0,12	2,43	2,76	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,58	0,13	2,41	2,76	
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,58	0,14	2,38	2,78	
		Ikazia Ziekenhuis	2,57	0,11	2,42	2,72	
		MC Rijnmond, St. Clara	2,53	0,11	2,38	2,68	
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,46	0,11	2,31	2,62	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,42	0,11	2,28	2,57	
		Maasland ziekenhuis	2,40	0,12	2,23	2,58	
		Maxima MC	2,38	0,11	2,23	2,53	-
		Refaja Ziekenhuis	2,35	0,13	2,17	2,53	-
		Martini, Swieten/Ketwich	2,32	0,10	2,18	2,46	-
		MCA	2,29	0,11	2,14	2,44	-
		AZR Dijkzigt	2,25	0,11	2,09	2,40	-
		Eemland, St. Elisabeth	2,23	0,11	2,08	2,38	-
		UMCU	2,22	0,12	2,05	2,40	-
		Mesos MC, Oudenrijn	2,22	0,11	2,07	2,38	-
		MC Rijnmond, Zuider	2,20	0,11	2,05	2,36	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,13	0,12	1,96	2,29	-
		St. Antonius Ziekenhuis	2,05	0,12	1,89	2,21	-

c	- oordeel kamer	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Diakonessenhuis Utrecht	3,79	0,07	3,69	3,89	+
		AZG	3,79	0,08	3,68	3,90	+
		Refaja Ziekenhuis	3,71	0,08	3,59	3,83	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,70	0,07	3,60	3,80	+
		Medisch Centrum Molendael	3,67	0,08	3,57	3,77	+
		Maxima MC	3,64	0,07	3,54	3,75	+
		St. Franciscus Gasthuis	3,63	0,07	3,53	3,73	+
		IJsselland Ziekenhuis	3,62	0,07	3,52	3,73	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,61	0,08	3,50	3,72	
		UMCU	3,60	0,08	3,49	3,72	
		ZH groep Twente, SMT	3,59	0,08	3,48	3,70	
		Reinier de Graaf, Delft	3,59	0,10	3,46	3,72	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,58	0,08	3,47	3,69	
		MC Rijnmond, Zuider	3,57	0,08	3,46	3,68	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,54	0,07	3,44	3,64	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,54	0,07	3,44	3,64	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,53	0,09	3,40	3,66	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,51	0,08	3,41	3,62	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,48	0,09	3,36	3,60	
		Eemland, St. Elisabeth	3,48	0,07	3,38	3,58	
		Ikazia Ziekenhuis	3,47	0,08	3,36	3,57	
		MCA	3,47	0,08	3,36	3,57	
		Maasland ziekenhuis	3,43	0,08	3,32	3,54	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,34	0,08	3,23	3,45	-
		Martini, Swieten/Ketwich	3,32	0,07	3,23	3,42	-
		AZR Dijkzigt	3,14	0,07	3,04	3,24	-
		Mesos MC, Oudenrijn	3,03	0,08	2,92	3,14	-
		MC Rijnmond, St. Clara	2,98	0,07	2,88	3,08	-

d	- algemeen oordeel verblijf	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		AZG	3,78	0,05	3,71	3,85	+
		Refaja Ziekenhuis	3,77	0,05	3,70	3,84	+
		MC Rijnmond, Zuider	3,75	0,05	3,69	3,81	+
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,75	0,05	3,68	3,81	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,74	0,05	3,68	3,81	+
		Maxima MC	3,74	0,04	3,68	3,80	+
		Diakonessenhuis Utrecht	3,73	0,04	3,67	3,79	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,73	0,05	3,67	3,79	+
		ZH groep Twente, SMT	3,70	0,05	3,63	3,76	+
		MCA	3,68	0,05	3,62	3,75	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,67	0,06	3,59	3,75	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,66	0,05	3,60	3,73	
		UMCU	3,66	0,05	3,59	3,73	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,63	0,04	3,57	3,68	
		Medisch Centrum Molendaal	3,62	0,04	3,56	3,68	
		IJsselland Ziekenhuis	3,61	0,05	3,55	3,68	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,59	0,04	3,53	3,65	
		St. Franciscus Gasthuis	3,58	0,05	3,51	3,65	
		Maasland ziekenhuis	3,58	0,05	3,51	3,65	
		Reinier de Graaf, Delft	3,56	0,07	3,46	3,65	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,55	0,05	3,48	3,62	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,52	0,05	3,45	3,59	-
		Ikazia Ziekenhuis	3,51	0,05	3,44	3,57	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,50	0,05	3,44	3,57	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,44	0,05	3,37	3,50	-
		Eemland, St. Elisabeth	3,42	0,04	3,36	3,49	-
		AZR Dijkzigt	3,37	0,04	3,31	3,44	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,34	0,04	3,28	3,40	-

e - informatie over onderzoek/behandeling	ziekenhuis	geschat gemiddelde	standaarddeviatie	betrouwbaarheidsinterval ondergrens	betrouwbaarheidsinterval bovengrens	categorie
	ZH groep Twente, SMT	3,66	0,05	3,59	3,73	+
	St. Franciscus Gasthuis	3,65	0,05	3,59	3,71	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,65	0,05	3,59	3,71	+
	Delfzicht Ziekenhuis	3,61	0,05	3,54	3,68	
	Eemland, St. Elisabeth	3,59	0,05	3,53	3,65	
	Maxima MC	3,59	0,04	3,53	3,65	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,59	0,04	3,53	3,65	
	Martini, Swieten/Ketwich	3,58	0,04	3,52	3,64	
	Medisch Centrum Molendael	3,58	0,05	3,51	3,64	
	MC Rijnmond, Zuider	3,58	0,05	3,51	3,64	
	Maasland ziekenhuis	3,58	0,05	3,51	3,64	
	Refaja Ziekenhuis	3,58	0,05	3,51	3,64	
	MCA	3,57	0,05	3,51	3,64	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,57	0,05	3,50	3,64	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,57	0,04	3,50	3,63	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,56	0,05	3,50	3,63	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,55	0,05	3,49	3,62	
	UMCU	3,54	0,05	3,47	3,61	
	Reinier de Graaf, Delft	3,53	0,05	3,46	3,61	
	Ikazia Ziekenhuis	3,52	0,05	3,46	3,59	
	AZG	3,52	0,05	3,46	3,59	
	MC Rijnmond, St. Clara	3,51	0,04	3,45	3,57	
	AZR Dijkzigt	3,51	0,04	3,44	3,57	
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,49	0,05	3,43	3,56	
	Mesos MC, Oudenrijn	3,49	0,05	3,42	3,56	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,48	0,05	3,41	3,56	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,47	0,05	3,41	3,54	-
	IJsselland Ziekenhuis	3,47	0,05	3,40	3,53	-



I	- verpleging gaf tegen- strijdige informatie	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	cate- gorie
		MC Rijnmond, St. Clara	1,68	0,06	1,59	1,77	+
		IJsselland Ziekenhuis	1,61	0,07	1,52	1,70	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,55	0,06	1,46	1,64	
		St. Antonius Ziekenhuis	1,54	0,06	1,45	1,63	
		ZH groep Twente, SMT	1,54	0,07	1,44	1,63	
		AZR Dijkzigt	1,53	0,06	1,44	1,62	
		MC Rijnmond, Zuider	1,50	0,06	1,41	1,59	
		Maasland ziekenhuis	1,50	0,07	1,40	1,59	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	1,50	0,07	1,40	1,59	
		Eemland, St. Elisabeth	1,49	0,06	1,40	1,58	
		Refaja Ziekenhuis	1,49	0,07	1,39	1,58	
		Mesos MC, Oudenrijn	1,48	0,07	1,39	1,57	
		St. Franciscus Gasthuis	1,48	0,06	1,39	1,56	
		UMCU	1,47	0,07	1,38	1,56	
		AZG	1,46	0,07	1,37	1,55	
		Diakonessenhuis Utrecht	1,46	0,06	1,38	1,55	
		MCA	1,44	0,06	1,36	1,53	
		Maxima MC	1,44	0,06	1,36	1,53	
		Medisch Centrum Molendaal	1,44	0,06	1,35	1,52	
		Ikazia Ziekenhuis	1,42	0,06	1,33	1,51	
		Reinier de Graaf, Delft	1,42	0,07	1,32	1,52	
		Wilhelmina Ziekenhuis	1,41	0,06	1,32	1,50	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	1,41	0,06	1,32	1,50	
		ZH groep Twente, Twenteb.	1,40	0,07	1,30	1,50	
		Martini, Swieten/Ketwich	1,39	0,06	1,31	1,48	
		Delfzicht Ziekenhuis	1,38	0,07	1,29	1,47	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	1,38	0,06	1,29	1,47	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	1,36	0,06	1,27	1,45	-

I - verpleging gaf tegenstrijdige informatie	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids		cate- gorie
				interval		
				ondergrens	bovengrens	
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,64	0,06	3,55	3,73	+
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,62	0,06	3,53	3,71	+
	Delfzicht Ziekenhuis	3,62	0,07	3,53	3,71	
	Martini, Swieten/Ketwich	3,61	0,06	3,52	3,69	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,60	0,07	3,50	3,70	
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,59	0,06	3,50	3,68	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,59	0,06	3,50	3,68	
	Ikazia Ziekenhuis	3,58	0,06	3,49	3,67	
	Reinier de Graaf, Delft	3,58	0,07	3,48	3,68	
	MCA	3,56	0,06	3,47	3,64	
	Maxima MC	3,56	0,06	3,47	3,64	
	Medisch Centrum Molendaal	3,56	0,06	3,48	3,65	
	AZG	3,54	0,07	3,45	3,63	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,54	0,06	3,45	3,62	
	UMCU	3,53	0,07	3,44	3,62	
	Mesos MC, Oudenrijn	3,52	0,07	3,43	3,61	
	St. Franciscus Gasthuis	3,52	0,06	3,44	3,61	
	Eemland, St. Elisabeth	3,51	0,06	3,42	3,60	
	Refaja Ziekenhuis	3,51	0,07	3,42	3,61	
	MC Rijnmond, Zuider	3,50	0,06	3,41	3,59	
	Maasland ziekenhuis	3,50	0,07	3,41	3,60	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,50	0,07	3,41	3,60	
	AZR Dijkzigt	3,47	0,06	3,38	3,56	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,46	0,06	3,37	3,55	
	ZH groep Twente, SMT	3,46	0,07	3,37	3,56	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,45	0,06	3,36	3,54	
	IJsselland Ziekenhuis	3,39	0,07	3,30	3,48	-
	MC Rijnmond, St. Clara	3,32	0,06	3,23	3,41	-

m - arts als aanspreekpunt	ziekenhuis	geschat gemidd elde	standaardde viatie	betrouwbaar heids interval ondergrens	betrouwba arheids interval bovengrens	category
	Delfzicht Ziekenhuis	3,71	0,07	3,61	3,81	+
	Medisch Centrum Molendael	3,65	0,07	3,56	3,75	+
	Refaja Ziekenhuis	3,65	0,08	3,54	3,75	+
	St. Franciscus Gasthuis	3,63	0,07	3,54	3,72	+
	Diakonessenhuis Utrecht	3,62	0,06	3,53	3,71	+
	ZH groep Twente, SMT	3,62	0,07	3,52	3,71	+
	Eemland, St. Elisabeth	3,61	0,06	3,52	3,70	+
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,61	0,07	3,50	3,71	+
	MC Rijnmond, Zuider	3,57	0,07	3,47	3,66	
	IJsselland Ziekenhuis	3,54	0,07	3,45	3,63	
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,53	0,07	3,44	3,62	
	MC Rijnmond, St. Clara	3,53	0,06	3,44	3,62	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,49	0,07	3,39	3,58	
	Maxima MC	3,46	0,07	3,37	3,55	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,45	0,07	3,36	3,54	
	Ikazia Ziekenhuis	3,45	0,07	3,36	3,55	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,45	0,08	3,33	3,56	
	Martini, Swieten/Ketwich	3,44	0,06	3,35	3,52	
	UMCU	3,44	0,07	3,34	3,53	
	Reinier de Graaf, Delft	3,43	0,08	3,32	3,54	
	MCA	3,36	0,07	3,27	3,45	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,36	0,07	3,26	3,45	-
	AZR Dijkzigt	3,36	0,06	3,27	3,44	-
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,34	0,07	3,24	3,44	-
	St. Antonius Ziekenhuis	3,26	0,06	3,18	3,35	-
	AZG	3,24	0,07	3,14	3,33	-
	Mesos MC, Oudenrijn	3,24	0,07	3,14	3,33	-
	Maasland ziekenhuis	3,21	0,07	3,11	3,31	-

Tabel 6.4-12 Orthopedie polikliniek

a	- rekening houden met voorkeur bij afspraak	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		MC Rijnmond, Zuider	3,56	0,08	3,45	3,68	+
		Medisch Centrum Molendael	3,55	0,08	3,44	3,66	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,54	0,08	3,43	3,65	+
		Mesos MC Overvecht	3,49	0,08	3,38	3,61	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,49	0,07	3,39	3,60	+
		St. Franciscus Gasthuis	3,45	0,08	3,34	3,55	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,44	0,08	3,33	3,56	
		Eemland, St. Elisabeth	3,44	0,08	3,33	3,55	
		Maxima MC	3,43	0,08	3,32	3,54	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,43	0,08	3,31	3,54	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,42	0,08	3,31	3,53	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,40	0,08	3,29	3,51	
		Ikazia Ziekenhuis	3,40	0,08	3,29	3,51	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,40	0,08	3,29	3,51	
		Refaja Ziekenhuis	3,40	0,07	3,29	3,50	
		IJsselland Ziekenhuis	3,39	0,08	3,29	3,50	
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,39	0,08	3,28	3,50	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,38	0,08	3,27	3,49	
		ZH groep Twente, SMT	3,37	0,08	3,26	3,49	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,35	0,08	3,24	3,46	
		Havenziekenhuis	3,35	0,08	3,24	3,46	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,34	0,08	3,23	3,45	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,34	0,08	3,23	3,45	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,32	0,08	3,22	3,43	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,31	0,08	3,20	3,42	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,31	0,08	3,19	3,42	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,29	0,08	3,17	3,40	
		Maasland ziekenhuis	3,27	0,08	3,16	3,39	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,26	0,09	3,14	3,38	
		AZG	3,26	0,08	3,14	3,38	-
		MCA	3,16	0,07	3,05	3,26	-
		UMCU	3,15	0,08	3,04	3,26	-

c	- meteen terecht voor onderzoek	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,49	0,08	3,38	3,61	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,47	0,08	3,36	3,58	+
		Refaja Ziekenhuis	3,46	0,08	3,35	3,56	+
		St. Franciscus Gasthuis	3,45	0,08	3,34	3,57	+
		UMCU	3,44	0,08	3,33	3,56	+
		Martini, Swieten/Ketwich	3,44	0,08	3,32	3,56	+
		Ikazia Ziekenhuis	3,43	0,08	3,31	3,54	+
		Diakonessenhuis Utrecht	3,43	0,09	3,31	3,55	+
		Mesos MC Overvecht	3,41	0,09	3,29	3,53	+
		Mesos MC, Oudenrijn	3,40	0,09	3,28	3,53	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,35	0,08	3,24	3,46	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,34	0,09	3,22	3,46	
		Eemland, St. Elisabeth	3,32	0,08	3,21	3,43	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,31	0,08	3,19	3,43	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,31	0,09	3,19	3,43	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,30	0,08	3,18	3,42	
		MC Rijnmond, Zuider	3,30	0,09	3,18	3,42	
		Medisch Centrum Molendaal	3,29	0,08	3,18	3,41	
		Maxima MC	3,29	0,08	3,17	3,41	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,26	0,09	3,13	3,39	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,24	0,08	3,13	3,35	
		Maasland ziekenhuis	3,23	0,09	3,11	3,36	
		AZG	3,22	0,09	3,09	3,35	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,22	0,10	3,09	3,35	
		MCA	3,22	0,08	3,11	3,32	
		Havenziekenhuis	3,16	0,09	3,03	3,29	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,12	0,09	3,00	3,24	-
		ZH groep Twente, SMT	3,11	0,09	2,98	3,24	-
		IJsselland Ziekenhuis	3,10	0,08	2,99	3,22	-
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,10	0,08	2,98	3,21	-
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,06	0,09	2,93	3,18	-
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,02	0,09	2,90	3,15	-

d - aan de beurt op afgespro- ken tijdstip	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Delfzicht Ziekenhuis	0,65	0,19	0,59	0,71	+
	Martini, Swieten/Ketwich	0,65	0,20	0,58	0,71	+
	Diakonessenhuis Utrecht	0,64	0,20	0,58	0,71	+
	Medisch Centrum Molendael	0,64	0,19	0,57	0,70	+
	Mesos MC Overvecht	0,61	0,21	0,54	0,68	+
	ZH groep Twente, Twenteb.	0,61	0,21	0,53	0,67	+
	Havenziekenhuis	0,60	0,20	0,53	0,66	+
	MC Rijnmond, Zuider	0,59	0,21	0,52	0,66	+
	St. Franciscus Gasthuis	0,57	0,19	0,50	0,63	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,56	0,19	0,49	0,63	
	UMCU	0,56	0,19	0,49	0,62	
	ZH groep Twente, SMT	0,55	0,20	0,47	0,61	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,53	0,21	0,46	0,60	
	Mesos MC, Oudenrijn	0,53	0,21	0,46	0,60	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	0,52	0,19	0,45	0,59	
	Refaja Ziekenhuis	0,52	0,19	0,45	0,58	
	Wilhelmina Ziekenhuis	0,51	0,20	0,44	0,58	
	AZG	0,50	0,21	0,43	0,58	
	Maxima MC	0,50	0,20	0,44	0,57	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	0,47	0,19	0,41	0,54	
	Kennemer Gasthuis, Deo	0,46	0,20	0,40	0,53	
	Ikazia Ziekenhuis	0,45	0,19	0,39	0,52	
	MCA	0,45	0,19	0,38	0,51	
	Maasland ziekenhuis	0,45	0,19	0,38	0,51	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	0,43	0,23	0,36	0,51	
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	0,44	0,20	0,37	0,51	-
	St. Lucas Ziekenhuis	0,43	0,21	0,37	0,51	-
	St. Antonius Ziekenhuis	0,40	0,20	0,34	0,47	-
	IJsselland Ziekenhuis	0,40	0,19	0,34	0,46	-
	Eemland, St. Elisabeth	0,39	0,20	0,33	0,46	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,38	0,18	0,32	0,44	-
	MC Rijnmond, St. Clara	0,32	0,20	0,26	0,38	-

e - informatie over reden extra wachtijd	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	1,83	0,13	1,64	2,01	+
	Havenziekenhuis	1,79	0,13	1,60	1,97	+
	Eemland, St. Elisabeth	1,77	0,11	1,61	1,92	+
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	1,70	0,12	1,53	1,87	+
	IJsselland Ziekenhuis	1,68	0,11	1,53	1,84	+
	St. Antonius Ziekenhuis	1,58	0,12	1,42	1,74	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	1,54	0,12	1,37	1,71	
	Wilhelmina Ziekenhuis	1,48	0,13	1,31	1,66	
	ZH groep Twente, SMT	1,46	0,14	1,27	1,66	
	Ikazia Ziekenhuis	1,46	0,12	1,29	1,62	
	MC Rijnmond, Zuider	1,45	0,14	1,25	1,65	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,45	0,10	1,30	1,59	
	Maasland ziekenhuis	1,44	0,12	1,28	1,60	
	Kennemer Gasthuis, Deo	1,43	0,12	1,25	1,60	
	UMCU	1,41	0,12	1,25	1,58	
	Mesos MC Overvecht	1,41	0,15	1,21	1,61	
	Delfzicht Ziekenhuis	1,38	0,14	1,19	1,57	
	Diakonessenhuis Utrecht	1,36	0,14	1,16	1,55	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	1,36	0,13	1,18	1,53	
	Maxima MC	1,34	0,12	1,18	1,51	
	Medisch Centrum Molendael	1,33	0,14	1,14	1,52	
	ZH groep Twente, Twenteb.	1,32	0,15	1,11	1,53	
	St. Lucas Ziekenhuis	1,32	0,13	1,14	1,49	
	Mesos MC, Oudenrijn	1,31	0,14	1,11	1,51	
	St. Franciscus Gasthuis	1,31	0,13	1,13	1,48	
	MC Rijnmond, St. Clara	1,29	0,10	1,14	1,43	
	AZG	1,28	0,13	1,10	1,46	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	1,27	0,12	1,11	1,44	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	1,26	0,14	1,06	1,45	
	MCA	1,22	0,11	1,06	1,37	-
	Martini, Swieten/Ketwich	1,21	0,14	1,01	1,41	-
	Refaja Ziekenhuis	1,18	0,12	1,01	1,35	-

f	- informatie	ziekenhuis	geschat	standaard-	betrouw-	betrouw-	catego
	over duur		gemid-	deviatie	baarheids	baarheids	rie
	extra		delde		interval	interval	
	wachttijd				ondergrens	bovengrens	
		IJsselland Ziekenhuis	2,71	0,13	2,53	2,89	+
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	2,21	0,17	1,98	2,45	+
		ZH groep Twente, SMT	2,02	0,18	1,78	2,27	+
		Eemland, St. Elisabeth	1,92	0,13	1,74	2,10	+
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	1,87	0,15	1,66	2,08	+
		Havenziekenhuis	1,80	0,17	1,57	2,04	+
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	1,77	0,17	1,53	2,01	+
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,76	0,12	1,60	1,93	+
		Ikazia Ziekenhuis	1,57	0,14	1,37	1,76	
		Wilhelmina Ziekenhuis	1,54	0,15	1,33	1,76	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	1,50	0,16	1,27	1,72	
		Kennemer Gasthuis, Deo	1,50	0,16	1,28	1,71	
		St. Antonius Ziekenhuis	1,44	0,14	1,25	1,63	
		St. Franciscus Gasthuis	1,37	0,15	1,15	1,58	
		Delfzicht Ziekenhuis	1,31	0,17	1,08	1,55	
		Maxima MC	1,31	0,14	1,11	1,51	
		ZH groep Twente, Twenteb.	1,30	0,21	1,02	1,59	
		Mesos MC Overvecht	1,29	0,19	1,03	1,56	
		MC Rijnmond, Zuider	1,29	0,18	1,04	1,54	
		UMCU	1,28	0,15	1,07	1,49	-
		Diakonessenhuis Utrecht	1,24	0,18	0,99	1,50	-
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	1,24	0,16	1,02	1,46	-
		AZG	1,23	0,16	1,01	1,45	-
		Maasland ziekenhuis	1,20	0,14	1,01	1,40	-
		MC Rijnmond, St. Clara	1,19	0,12	1,02	1,36	-
		MCA	1,19	0,14	1,00	1,38	-
		St. Lucas Ziekenhuis	1,17	0,16	0,94	1,39	-
		Medisch Centrum Molendaal	1,15	0,19	0,89	1,42	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	1,15	0,15	0,95	1,35	-
		Mesos MC, Oudenrijn	1,13	0,18	0,88	1,39	-
		Martini, Swieten/Ketwich	1,08	0,19	0,82	1,34	-
		Refaja Ziekenhuis	1,07	0,15	0,86	1,28	-



g	- algemeen oordeel wachtruimte	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Medisch Centrum Molendael	3,29	0,07	3,19	3,39	+
		AZG	3,21	0,08	3,10	3,33	+
		ZH groep Twente, SMT	3,19	0,08	3,08	3,30	+
		Eemland, St. Elisabeth	3,13	0,07	3,03	3,23	+
		St. Franciscus Gasthuis	3,12	0,07	3,02	3,23	+
		UMCU	3,11	0,07	3,01	3,22	+
		Maxima MC	3,09	0,07	2,99	3,19	+
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,03	0,09	2,92	3,15	
		Refaja Ziekenhuis	3,03	0,07	2,93	3,13	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,02	0,08	2,91	3,13	
		Delfzicht Ziekenhuis	3,00	0,08	2,90	3,11	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,00	0,08	2,89	3,10	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,98	0,07	2,87	3,08	
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,97	0,08	2,85	3,08	
		Mesos MC Overvecht	2,97	0,08	2,86	3,08	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,95	0,07	2,85	3,06	
		St. Lucas Ziekenhuis	2,90	0,08	2,78	3,01	
		MC Rijnmond, Zuider	2,89	0,08	2,78	3,00	
		IJsselland Ziekenhuis	2,87	0,07	2,77	2,97	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,83	0,08	2,72	2,95	
		MCA	2,82	0,07	2,72	2,92	-
		St. Antonius Ziekenhuis	2,82	0,07	2,71	2,92	-
		Maasland ziekenhuis	2,80	0,07	2,70	2,90	-
		Havenziekenhuis	2,80	0,08	2,69	2,91	-
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,79	0,07	2,69	2,90	-
		Ikazia Ziekenhuis	2,78	0,08	2,67	2,88	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,78	0,07	2,67	2,88	-
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	2,73	0,08	2,61	2,84	-
		MC Rijnmond, St. Clara	2,70	0,07	2,60	2,80	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,65	0,07	2,55	2,75	-
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,57	0,08	2,46	2,68	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,36	0,08	2,25	2,47	-

h	- oordeel	ziekenhuis	geschat	standaard-	betrouw-	betrouw-	catego
	snellheid		gemid-	deviatie	baarheids	baarheids	rie
	eerste		delde		interval	interval	
	consult				ondergrens	bovengrens	
		Medisch Centrum Molendael	3,00	0,11	2,85	3,15	+
		Mesos MC, Oudenrijn	2,91	0,11	2,76	3,07	+
		MC Rijnmond, Zuider	2,90	0,12	2,74	3,07	
		Martini, Swieten/Ketwich	2,88	0,12	2,72	3,04	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,85	0,11	2,70	3,00	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,84	0,12	2,68	3,01	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,84	0,11	2,68	2,99	
		Mesos MC Overvecht	2,83	0,11	2,67	2,98	
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,82	0,11	2,67	2,98	
		Delfzicht Ziekenhuis	2,81	0,11	2,66	2,97	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,81	0,11	2,66	2,95	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	2,79	0,12	2,63	2,95	
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	2,75	0,13	2,58	2,93	
		St. Lucas Ziekenhuis	2,75	0,11	2,59	2,90	
		Refaja Ziekenhuis	2,75	0,11	2,60	2,90	
		UMCU	2,74	0,11	2,59	2,90	
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,73	0,12	2,57	2,89	
		Ikazia Ziekenhuis	2,72	0,11	2,57	2,87	
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,71	0,12	2,55	2,88	
		MC Rijnmond, St. Clara	2,71	0,11	2,55	2,87	
		AZG	2,70	0,11	2,54	2,86	
		MCA	2,69	0,11	2,53	2,84	
		Maasland ziekenhuis	2,67	0,11	2,52	2,82	
		St. Franciscus Gasthuis	2,66	0,11	2,51	2,81	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,63	0,11	2,48	2,78	
		St. Antonius Ziekenhuis	2,63	0,11	2,47	2,78	
		ZH groep Twente, SMT	2,63	0,11	2,47	2,79	
		IJsselland Ziekenhuis	2,59	0,11	2,44	2,74	
		Maxima MC	2,59	0,11	2,44	2,74	-
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,58	0,11	2,42	2,73	-
		Havenziekenhuis	2,57	0,11	2,42	2,72	-
		Eemland, St. Elisabeth	2,53	0,11	2,38	2,68	-

i	- informatie over onder- zoek/behan- deling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Delfzicht Ziekenhuis	3,31	0,06	3,22	3,40	+
		MC Rijnmond, Zuider	3,31	0,07	3,21	3,40	+
		Refaja Ziekenhuis	3,28	0,06	3,19	3,36	+
		Mesos MC Overvecht	3,27	0,07	3,18	3,37	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,26	0,07	3,17	3,35	
		UMCU	3,25	0,06	3,16	3,34	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,24	0,06	3,16	3,33	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,22	0,07	3,13	3,32	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,22	0,07	3,12	3,31	
		Eemland, St. Elisabeth	3,21	0,06	3,12	3,30	
		ZH groep Twente, SMT	3,21	0,07	3,11	3,30	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,21	0,07	3,11	3,30	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,20	0,07	3,10	3,29	
		Maxima MC	3,19	0,06	3,10	3,28	
		Medisch Centrum Molendael	3,19	0,06	3,10	3,28	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,19	0,07	3,09	3,28	
		Diakonessenhuis Utrecht	3,18	0,06	3,09	3,27	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,18	0,07	3,08	3,28	
		St. Franciscus Gasthuis	3,18	0,06	3,09	3,27	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,18	0,06	3,09	3,27	
		AZG	3,17	0,07	3,07	3,26	
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,16	0,07	3,07	3,26	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,16	0,06	3,07	3,25	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,15	0,07	3,06	3,25	
		MCA	3,15	0,06	3,07	3,24	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,14	0,07	3,05	3,23	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,13	0,07	3,03	3,22	
		IJsselland Ziekenhuis	3,12	0,07	3,03	3,21	
		Ikazia Ziekenhuis	3,12	0,07	3,03	3,21	
		Maasland ziekenhuis	3,06	0,07	2,97	3,16	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,02	0,06	2,93	3,11	-
		Havenziekenhuis	3,01	0,07	2,91	3,10	-

m - bekenheid klachten- regeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
	AZG	2,36	0,10	2,22	2,51	+
	Delfzicht Ziekenhuis	2,32	0,10	2,19	2,45	+
	Medisch Centrum Molendael	2,28	0,10	2,15	2,42	+
	ZH groep Twente, Twenteb.	2,27	0,10	2,13	2,42	+
	Eemland, St. Elisabeth	2,23	0,10	2,09	2,36	
	MC Rijnmond, Zuider	2,23	0,10	2,09	2,37	
	Diakonessenhuis Utrecht	2,22	0,10	2,09	2,36	
	Refaja Ziekenhuis	2,21	0,09	2,08	2,34	
	Wilhelmina Ziekenhuis	2,21	0,10	2,07	2,34	
	Maxima MC	2,18	0,10	2,04	2,31	
	Martini, Swieten/Ketwich	2,17	0,10	2,03	2,31	
	ZH groep Twente, SMT	2,17	0,10	2,03	2,31	
	MC Rijnmond, St. Clara	2,17	0,09	2,03	2,30	
	St. Antonius Ziekenhuis	2,15	0,10	2,01	2,28	
	Mesos MC, Oudenrijn	2,14	0,10	1,99	2,29	
	UMCU	2,13	0,10	1,99	2,27	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,11	0,10	1,97	2,24	
	Havenziekenhuis	2,07	0,10	1,93	2,21	
	Kennemer Gasthuis, Deo	2,07	0,10	1,93	2,21	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	2,06	0,10	1,93	2,20	
	Mesos MC Overvecht	2,06	0,10	1,91	2,20	
	Maasland ziekenhuis	2,05	0,10	1,92	2,19	
	St. Franciscus Gasthuis	2,04	0,10	1,90	2,17	
	IJsselland Ziekenhuis	2,02	0,10	1,89	2,16	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	1,99	0,10	1,86	2,13	
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	1,99	0,10	1,85	2,14	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	1,98	0,10	1,83	2,12	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	1,96	0,11	1,81	2,11	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	1,97	0,09	1,84	2,10	-
	Ikazia Ziekenhuis	1,94	0,10	1,80	2,08	-
	St. Lucas Ziekenhuis	1,93	0,10	1,79	2,07	-
	MCA	1,81	0,09	1,68	1,94	-

n	- bejegening door arts	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Delfzicht Ziekenhuis	3,62	0,07	3,52	3,71	+
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,52	0,07	3,42	3,61	+
		Medisch Centrum Molendael	3,51	0,07	3,42	3,61	+
		Refaja Ziekenhuis	3,51	0,07	3,42	3,61	+
		Mesos MC Overvecht	3,50	0,07	3,40	3,60	+
		AZG	3,50	0,08	3,39	3,61	+
		MC Rijnmond, Zuider	3,48	0,08	3,38	3,59	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,47	0,07	3,37	3,57	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,46	0,08	3,36	3,57	
		St. Franciscus Gasthuis	3,46	0,07	3,36	3,55	
		Eemland, St. Elisabeth	3,43	0,07	3,34	3,53	
		ZH groep Twente, SMT	3,42	0,08	3,31	3,53	
		Maxima MC	3,42	0,07	3,32	3,52	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,42	0,07	3,32	3,51	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,40	0,07	3,30	3,50	
		St. Lucas Ziekenhuis	3,39	0,07	3,29	3,50	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,39	0,08	3,28	3,50	
		Havenziekenhuis	3,39	0,07	3,28	3,49	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,37	0,07	3,27	3,46	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,37	0,08	3,26	3,48	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,37	0,07	3,27	3,46	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,36	0,07	3,26	3,47	
		UMCU	3,33	0,07	3,23	3,43	
		Maasland ziekenhuis	3,33	0,07	3,22	3,43	
		Ikazia Ziekenhuis	3,31	0,07	3,21	3,41	
		IJsselland Ziekenhuis	3,26	0,07	3,16	3,36	-
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,22	0,08	3,11	3,33	-
		MC Rijnmond, St. Clara	3,18	0,07	3,09	3,28	-
		MCA	3,16	0,07	3,06	3,25	-
		Diakonessenhuis Utrecht	3,15	0,07	3,06	3,25	-
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,09	0,08	2,98	3,19	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,08	0,07	2,99	3,18	-



Tabel 6.4-13 Afdeling bloedonderzoek

f	- algemeen oordeel wachtruimte	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Medisch Centrum Molendael	3,24	0,05	3,18	3,31	+
		AZG	3,23	0,05	3,16	3,29	+
		UMCU	3,22	0,05	3,15	3,28	+
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,14	0,05	3,07	3,21	+
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,09	0,06	3,00	3,17	+
		Maasland ziekenhuis	3,04	0,05	2,98	3,10	+
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,02	0,05	2,95	3,10	+
		MC Rijnmond, Zuider	3,02	0,05	2,96	3,09	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,02	0,05	2,96	3,09	+
		Van Weel-Bethesda	3,01	0,05	2,94	3,08	+
		Martini, Swieten/Ketwich	2,94	0,05	2,87	3,01	+
		Maxima MC	2,94	0,05	2,88	3,00	+
		ZH groep Twente, SMT	2,92	0,05	2,85	3,00	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,89	0,05	2,82	2,96	
		Reinier de Graaf, Delft	2,87	0,06	2,79	2,95	
		Delfzicht Ziekenhuis	2,87	0,05	2,80	2,93	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,86	0,06	2,78	2,94	
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,86	0,05	2,79	2,93	
		St. Antonius Ziekenhuis	2,85	0,05	2,79	2,92	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,84	0,05	2,77	2,91	
		AZR Dijkzigt	2,83	0,05	2,76	2,90	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,82	0,05	2,75	2,89	
		Refaja Ziekenhuis	2,82	0,05	2,75	2,88	
		Ikazia Ziekenhuis	2,80	0,05	2,73	2,87	
		Havenziekenhuis	2,77	0,06	2,69	2,84	-
		IJsselland Ziekenhuis	2,76	0,05	2,69	2,83	-
		Reinier de Graaf, Voorburg	2,75	0,06	2,66	2,84	-
		MCA	2,72	0,05	2,65	2,79	-
		St. Lucas Ziekenhuis	2,72	0,06	2,64	2,80	-
		MC Rijnmond, St. Clara	2,69	0,05	2,63	2,75	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,69	0,05	2,61	2,76	-
		St. Franciscus Gasthuis	2,68	0,05	2,61	2,76	-
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,64	0,05	2,58	2,71	-
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	2,62	0,05	2,55	2,70	-
		Mesos MC Overvecht	2,62	0,06	2,54	2,70	-
		Eemland, de Lichtenberg	2,56	0,07	2,47	2,65	-
		Eemland, St. Elisabeth	2,56	0,07	2,46	2,66	-

i	- informatie over termijn waarop onderzoeks- uitslag bekend is	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		Van Weel-Bethesda	0,78	0,15	0,74	0,81	+
		ZH groep Twente, SMT	0,75	0,16	0,71	0,79	+
		Havenziekenhuis	0,74	0,17	0,69	0,78	+
		Mesos MC Overvecht	0,74	0,17	0,69	0,78	+
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	0,73	0,16	0,69	0,77	+
		Reinier de Graaf, Voorburg	0,72	0,17	0,67	0,76	+
		MC Rijnmond, Zuider	0,71	0,14	0,67	0,75	+
		Medisch Centrum Molendaal	0,71	0,14	0,67	0,74	+
		MC Rijnmond, St. Clara	0,70	0,13	0,66	0,74	+
		Maasland ziekenhuis	0,70	0,13	0,66	0,74	+
		St. Franciscus Gasthuis	0,70	0,15	0,65	0,74	+
		Kennemer Gasthuis, E.G.	0,69	0,14	0,65	0,73	
		UMCU	0,68	0,14	0,64	0,72	
		Mesos MC, Oudenrijn	0,68	0,16	0,63	0,73	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,67	0,14	0,63	0,72	
		AZR Dijkzigt	0,67	0,14	0,63	0,72	
		Diakonessenhuis Utrecht	0,67	0,15	0,63	0,72	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,66	0,12	0,62	0,70	
		Kennemer Gasthuis, Deo	0,66	0,15	0,61	0,70	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	0,66	0,17	0,60	0,71	
		Maxima MC	0,66	0,13	0,62	0,69	
		Reinier de Graaf, Delft	0,65	0,15	0,61	0,70	
		IJsselland Ziekenhuis	0,65	0,15	0,60	0,69	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,64	0,14	0,60	0,69	
		Eemland, de Lichtenberg	0,64	0,17	0,58	0,69	
		MCA	0,63	0,14	0,59	0,68	
		St. Antonius Ziekenhuis	0,63	0,13	0,58	0,67	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	0,62	0,14	0,57	0,66	
		Refaja Ziekenhuis	0,61	0,13	0,57	0,65	
		ZH groep Twente, Twenteb.	0,60	0,13	0,56	0,65	-
		Eemland, St. Elisabeth	0,59	0,18	0,53	0,65	-
		Wilhelmina Ziekenhuis	0,57	0,13	0,53	0,61	-
		Ikazia Ziekenhuis	0,56	0,13	0,51	0,60	-
		St. Lucas Ziekenhuis	0,55	0,14	0,50	0,60	-
		Delfzicht Ziekenhuis	0,47	0,13	0,43	0,52	-
		Martini, Swieten/Ketwich	0,47	0,13	0,42	0,52	-
		AZG	0,46	0,13	0,42	0,51	-



k	- oordeel over ziekenhuis wachttijd voor onderzoeks- uitslag	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Mesos MC Overvecht	3,00	0,05	2,92	3,07	+
	Kennemer Gasthuis, Deo	2,98	0,05	2,91	3,05	+
	Reinier de Graaf, Voorburg	2,95	0,05	2,88	3,03	+
	Mesos MC, Oudenrijn	2,95	0,05	2,88	3,02	+
	Medisch Centrum Molendaal	2,95	0,05	2,89	3,01	+
	Van Weel-Bethesda	2,95	0,05	2,88	3,01	+
	MC Rijnmond, Zuider	2,93	0,05	2,86	2,99	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	2,92	0,05	2,85	2,99	
	Refaja Ziekenhuis	2,91	0,05	2,85	2,97	
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	2,91	0,05	2,84	2,98	
	Maasland ziekenhuis	2,90	0,04	2,84	2,96	
	ZH groep Twente, SMT	2,90	0,05	2,83	2,96	
	Diakonessenhuis Utrecht	2,90	0,05	2,83	2,96	
	Havenziekenhuis	2,89	0,05	2,82	2,97	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,89	0,05	2,82	2,96	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	2,89	0,05	2,82	2,96	
	Eemland, de Lichtenberg	2,89	0,06	2,81	2,97	
	Wilhelmina Ziekenhuis	2,88	0,05	2,82	2,95	
	Eemland, St. Elisabeth	2,87	0,06	2,78	2,95	
	MC Rijnmond, St. Clara	2,86	0,04	2,80	2,92	
	Reinier de Graaf, Delft	2,86	0,05	2,79	2,93	
	Maxima MC	2,85	0,04	2,79	2,91	
	St. Franciscus Gasthuis	2,85	0,05	2,78	2,92	
	IJsselland Ziekenhuis	2,85	0,05	2,78	2,92	
	UMCU	2,83	0,05	2,77	2,90	
	ZH groep Twente, Twenteb.	2,82	0,05	2,75	2,88	
	AZR Dijkzigt	2,81	0,05	2,75	2,88	
	Delfzicht Ziekenhuis	2,81	0,05	2,75	2,88	
	MCA	2,81	0,05	2,74	2,88	
	Ikazia Ziekenhuis	2,81	0,05	2,74	2,88	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	2,81	0,06	2,73	2,88	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,79	0,04	2,74	2,85	-
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,77	0,05	2,70	2,83	-
	St. Antonius Ziekenhuis	2,77	0,05	2,70	2,83	-
	St. Lucas Ziekenhuis	2,74	0,05	2,67	2,82	-
	Martini, Swieten/Ketwich	2,70	0,05	2,63	2,76	-
	AZG	2,66	0,05	2,60	2,73	-

I - bejegening door medewerker onderzoeks- afdeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Refaja Ziekenhuis	3,44	0,06	3,36	3,52	+
	Van Weel-Bethesda	3,44	0,06	3,36	3,52	+
	MC Rijnmond, Zuider	3,42	0,06	3,34	3,50	+
	Delfzicht Ziekenhuis	3,38	0,06	3,30	3,46	+
	Medisch Centrum Molendael	3,35	0,06	3,27	3,43	+
	St. Lucas Ziekenhuis	3,35	0,07	3,26	3,44	+
	Maasland ziekenhuis	3,33	0,05	3,26	3,41	+
	Martini, Swieten/Ketwich	3,33	0,06	3,25	3,42	+
	AZR Dijkzigt	3,33	0,06	3,25	3,41	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,31	0,06	3,23	3,39	+
	Mesos MC Overvecht	3,30	0,06	3,21	3,39	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,28	0,06	3,20	3,37	
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,27	0,06	3,19	3,36	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,27	0,06	3,18	3,35	
	UMCU	3,26	0,06	3,18	3,35	
	Havenziekenhuis	3,25	0,06	3,16	3,34	
	Reinier de Graaf, Voorburg	3,22	0,07	3,13	3,32	
	AZG	3,22	0,05	3,14	3,30	
	Mesos MC, Oudenrijn	3,21	0,07	3,12	3,30	
	IJsselland Ziekenhuis	3,21	0,06	3,13	3,29	
	Reinier de Graaf, Delft	3,20	0,06	3,11	3,29	
	Eemland, de Lichtenberg	3,18	0,07	3,07	3,28	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,18	0,07	3,08	3,28	
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,18	0,06	3,09	3,26	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,17	0,06	3,09	3,25	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,16	0,06	3,08	3,25	
	ZH groep Twente, SMT	3,16	0,06	3,08	3,25	
	MCA	3,14	0,06	3,06	3,22	
	St. Antonius Ziekenhuis	3,11	0,06	3,03	3,19	-
	St. Franciscus Gasthuis	3,11	0,06	3,02	3,20	-
	Ikazia Ziekenhuis	3,09	0,06	3,01	3,17	-
	MC Rijnmond, St. Clara	3,07	0,05	3,00	3,15	-
	Maxima MC	3,07	0,05	3,00	3,15	-
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,06	0,06	2,97	3,14	-
	Eemland, St. Elisabeth	3,05	0,08	2,94	3,16	-
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,00	0,05	2,92	3,07	-
	Jeroen Bosch ZH, GZG	2,99	0,06	2,91	3,08	-

Tabel 6.4-14 Röntgenafdeling

b - oordeel snelheid afspraak	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Wilhelmina Ziekenhuis	3,35	0,07	3,26	3,44	+
	Mesos MC Overvecht	3,35	0,08	3,24	3,45	+
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,32	0,07	3,22	3,42	+
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,31	0,07	3,22	3,40	+
	Martini, Swieten/Ketwich	3,31	0,06	3,22	3,39	+
	Kennemer Gasthuis, Deo	3,29	0,07	3,20	3,39	
	UMCU	3,28	0,07	3,19	3,37	
	Van Weel-Bethesda	3,28	0,07	3,18	3,38	
	Refaja Ziekenhuis	3,27	0,07	3,17	3,37	
	Delfzicht Ziekenhuis	3,26	0,07	3,17	3,35	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	3,25	0,07	3,16	3,35	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,25	0,06	3,16	3,34	
	Reinier de Graaf, Voorburg	3,25	0,08	3,14	3,36	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,25	0,07	3,16	3,34	
	Ikazia Ziekenhuis	3,24	0,07	3,15	3,34	
	St. Lucas Ziekenhuis	3,22	0,07	3,12	3,32	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	3,21	0,06	3,12	3,30	
	Mesos MC, Oudenrijn	3,21	0,07	3,10	3,31	
	Diakonessenhuis Utrecht	3,20	0,07	3,11	3,29	
	AZG	3,20	0,07	3,11	3,30	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,20	0,08	3,09	3,31	
	Havenziekenhuis	3,19	0,07	3,10	3,29	
	Medisch Centrum Molendael	3,19	0,07	3,09	3,28	
	MC Rijnmond, Zuider	3,18	0,07	3,09	3,28	
	Reinier de Graaf, Delft	3,17	0,07	3,08	3,27	
	Maxima MC	3,17	0,06	3,08	3,26	
	Eemland, St. Elisabeth	3,17	0,08	3,06	3,28	
	ZH groep Twente, Twenteb.	3,16	0,07	3,07	3,26	
	MCA	3,16	0,06	3,07	3,25	
	ZH groep Twente, SMT	3,15	0,06	3,06	3,24	
	IJsselland Ziekenhuis	3,14	0,06	3,06	3,23	
	AZR Dijkzigt	3,14	0,07	3,04	3,24	
	Eemland, de Lichtenberg	3,14	0,08	3,02	3,25	
	Maasland ziekenhuis	3,13	0,06	3,04	3,21	
	MC Rijnmond, St. Clara	3,08	0,06	2,99	3,17	-
	St. Franciscus Gasthuis	3,06	0,07	2,97	3,15	-
	St. Antonius Ziekenhuis	3,00	0,07	2,91	3,10	-

c - aan de beurt op afgespro- ken tijdstip	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids		catego- rie
				interval ondergrens	interval bovengrens	
	St. Lucas Ziekenhuis	0,82	0,19	0,78	0,86	+
	AZG	0,82	0,17	0,78	0,85	+
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,81	0,17	0,77	0,85	+
	Diakonessenhuis Utrecht	0,81	0,17	0,77	0,84	+
	Martini, Swieten/Ketwich	0,80	0,15	0,77	0,83	+
	Refaja Ziekenhuis	0,80	0,18	0,76	0,84	+
	UMCU	0,80	0,17	0,76	0,83	+
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	0,79	0,18	0,75	0,83	
	Delfzicht Ziekenhuis	0,79	0,17	0,75	0,83	
	Ikazia Ziekenhuis	0,78	0,18	0,74	0,82	
	Van Weel-Bethesda	0,78	0,18	0,73	0,82	
	Mesos MC, Oudenrijn	0,78	0,18	0,73	0,82	
	MCA	0,77	0,16	0,73	0,81	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,77	0,16	0,73	0,81	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,77	0,15	0,73	0,80	
	Wilhelmina Ziekenhuis	0,77	0,16	0,72	0,80	
	MC Rijnmond, Zuider	0,76	0,17	0,72	0,80	
	Eemland, St. Elisabeth	0,76	0,20	0,71	0,81	
	Reinier de Graaf, Voorburg	0,76	0,20	0,71	0,80	
	ZH groep Twente, Twenteb.	0,76	0,16	0,71	0,80	
	AZR Dijkzigt	0,75	0,17	0,70	0,79	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	0,74	0,17	0,69	0,78	
	Medisch Centrum Molendaal	0,74	0,17	0,69	0,78	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	0,73	0,15	0,69	0,77	
	Mesos MC Overvecht	0,73	0,19	0,68	0,78	
	MC Rijnmond, St. Clara	0,73	0,15	0,68	0,77	
	Eemland, de Lichtenberg	0,72	0,20	0,66	0,78	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	0,72	0,19	0,67	0,77	
	IJsselland Ziekenhuis	0,72	0,15	0,67	0,76	
	ZH groep Twente, SMT	0,72	0,15	0,67	0,76	
	Kennemer Gasthuis, Deo	0,71	0,17	0,67	0,76	
	Maxima MC	0,71	0,15	0,67	0,75	-
	Reinier de Graaf, Delft	0,70	0,16	0,65	0,75	-
	Maasland ziekenhuis	0,70	0,15	0,66	0,74	-
	Havenziekenhuis	0,70	0,16	0,65	0,74	-
	St. Franciscus Gasthuis	0,69	0,15	0,65	0,73	-
	St. Antonius Ziekenhuis	0,65	0,15	0,61	0,70	-

f	- algemeen oordeel wachtruimte	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		UMCU	3,29	0,05	3,23	3,36	+
		Medisch Centrum Molendaal	3,16	0,06	3,08	3,24	+
		AZG	3,05	0,05	2,97	3,12	+
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,99	0,06	2,92	3,07	+
		Van Weel-Bethesda	2,99	0,07	2,90	3,09	+
		Wilhelmina Ziekenhuis	2,96	0,05	2,89	3,03	+
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	2,95	0,07	2,85	3,05	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	2,93	0,06	2,85	3,01	+
		MCA	2,93	0,05	2,86	3,00	+
		Reinier de Graaf, Voorburg	2,94	0,07	2,83	3,04	
		Eemland, St. Elisabeth	2,92	0,07	2,81	3,02	
		Refaja Ziekenhuis	2,90	0,05	2,82	2,97	
		Maxima MC	2,89	0,05	2,82	2,96	
		Martini, Swieten/Ketwich	2,88	0,05	2,82	2,95	
		Diakonessenhuis Utrecht	2,87	0,05	2,80	2,94	
		Delfzicht Ziekenhuis	2,86	0,05	2,78	2,93	
		Eemland, de Lichtenberg	2,84	0,08	2,73	2,94	
		Havenziekenhuis	2,83	0,06	2,75	2,92	
		Reinier de Graaf, Delft	2,83	0,06	2,75	2,91	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,82	0,05	2,74	2,89	
		Mesos MC Overvecht	2,81	0,06	2,73	2,90	
		IJsselland Ziekenhuis	2,81	0,05	2,74	2,89	
		St. Franciscus Gasthuis	2,81	0,06	2,73	2,89	
		Jeroen Bosch ZH, GZG	2,79	0,06	2,71	2,88	
		Maasland ziekenhuis	2,78	0,05	2,71	2,85	
		ZH groep Twente, SMT	2,77	0,05	2,70	2,85	
		AZR Dijkzigt	2,77	0,06	2,69	2,85	
		Mesos MC, Oudenrijn	2,77	0,06	2,68	2,85	
		St. Lucas Ziekenhuis	2,77	0,06	2,68	2,85	
		MC Rijnmond, Zuider	2,77	0,05	2,69	2,84	
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	2,70	0,06	2,62	2,78	-
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,67	0,05	2,60	2,74	-
		MC Rijnmond, St. Clara	2,67	0,05	2,60	2,73	-
		St. Antonius Ziekenhuis	2,62	0,05	2,55	2,68	-
		Ikazia Ziekenhuis	2,61	0,05	2,53	2,68	-
		Kennemer Gasthuis, E.G.	2,60	0,05	2,52	2,67	-
		Kennemer Gasthuis, Deo	2,45	0,06	2,37	2,53	-

g	- informatie- folder ontvangen	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
		MC Rijnmond, St. Clara	0,54	0,11	0,50	0,58	+
		Maasland ziekenhuis	0,53	0,11	0,49	0,57	+
		IJsselland Ziekenhuis	0,52	0,11	0,48	0,56	+
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,51	0,12	0,47	0,55	+
		Jeroen Bosch ZH, GZG	0,51	0,13	0,46	0,55	+
		Maxima MC	0,51	0,11	0,47	0,55	+
		St. Antonius Ziekenhuis	0,50	0,11	0,46	0,54	+
		ZH groep Twente, Twenteb.	0,50	0,12	0,46	0,54	
		Wilhelmina Ziekenhuis	0,50	0,11	0,46	0,53	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,50	0,12	0,45	0,54	
		AZG	0,49	0,12	0,45	0,53	
		ZH groep Twente, SMT	0,48	0,12	0,44	0,52	
		Ikazia Ziekenhuis	0,48	0,12	0,44	0,52	
		St. Franciscus Gasthuis	0,48	0,12	0,43	0,52	
		Mesos MC Overvecht	0,47	0,13	0,43	0,52	
		Eemland, St. Elisabeth	0,47	0,15	0,42	0,52	
		Medisch Centrum Molendaal	0,47	0,12	0,43	0,51	
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	0,47	0,15	0,42	0,52	
		Reinier de Graaf, Voorburg	0,46	0,15	0,40	0,51	
		Refaja Ziekenhuis	0,46	0,12	0,42	0,49	
		Martini, Swieten/Ketwich	0,45	0,11	0,42	0,49	
		Diakonessenhuis Utrecht	0,45	0,11	0,42	0,49	
		AZR Dijkzigt	0,45	0,13	0,41	0,49	
		MC Rijnmond, Zuider	0,45	0,11	0,41	0,49	
		Reinier de Graaf, Delft	0,45	0,12	0,40	0,49	
		Mesos MC, Oudenrijn	0,44	0,13	0,40	0,49	
		UMCU	0,44	0,11	0,40	0,48	
		Van Weel-Bethesda	0,44	0,14	0,39	0,49	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,43	0,11	0,39	0,47	
		Kennemer Gasthuis, Deo	0,43	0,12	0,38	0,47	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	0,42	0,11	0,38	0,46	-
		Delfzicht Ziekenhuis	0,41	0,12	0,37	0,45	-
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	0,41	0,13	0,37	0,45	-
		Eemland, de Lichtenberg	0,40	0,15	0,35	0,45	-
		St. Lucas Ziekenhuis	0,38	0,13	0,34	0,42	-
		MCA	0,38	0,11	0,34	0,41	-
		Havenziekenhuis	0,35	0,13	0,31	0,39	-

i	- informatie ziekenhuis over termijn waarop onderzoeks- uitslag bekend is	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
	Medisch Centrum Molendael	0,87	0,23	0,83	0,90	+
	Mesos MC Overvecht	0,86	0,24	0,81	0,90	+
	Diakonessenhuis Utrecht	0,86	0,21	0,82	0,89	+
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	0,84	0,20	0,80	0,88	+
	Eemland, St. Elisabeth	0,85	0,28	0,79	0,89	
	ZH groep Twente, Twenteb.	0,84	0,21	0,79	0,87	
	Van Weel-Bethesda	0,84	0,23	0,79	0,88	
	Maxima MC	0,83	0,20	0,79	0,87	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	0,83	0,26	0,77	0,87	
	MC Rijnmond, St. Clara	0,83	0,18	0,79	0,86	
	Maasland ziekenhuis	0,82	0,18	0,78	0,86	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	0,82	0,20	0,78	0,86	
	ZH groep Twente, SMT	0,82	0,21	0,77	0,86	
	St. Franciscus Gasthuis	0,82	0,22	0,77	0,86	
	Reinier de Graaf, Delft	0,82	0,21	0,77	0,86	
	IJsselland Ziekenhuis	0,82	0,19	0,78	0,85	
	MC Rijnmond, Zuider	0,82	0,19	0,77	0,85	
	Mesos MC, Oudenrijn	0,82	0,21	0,77	0,86	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	0,81	0,20	0,77	0,85	
	Jeroen Bosch ZH, GZG	0,81	0,22	0,76	0,85	
	Reinier de Graaf, Voorburg	0,81	0,24	0,75	0,86	
	Refaja Ziekenhuis	0,80	0,19	0,76	0,84	
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	0,80	0,20	0,75	0,84	
	Havenziekenhuis	0,80	0,22	0,75	0,84	
	UMCU	0,80	0,19	0,75	0,84	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	0,79	0,19	0,74	0,83	
	MCA	0,78	0,18	0,74	0,82	
	Eemland, de Lichtenberg	0,78	0,25	0,71	0,83	
	AZR Dijkzigt	0,78	0,20	0,73	0,82	
	Ikazia Ziekenhuis	0,78	0,20	0,73	0,82	
	Kennemer Gasthuis, Deo	0,78	0,20	0,72	0,82	
	St. Antonius Ziekenhuis	0,76	0,17	0,71	0,80	
	St. Lucas Ziekenhuis	0,72	0,20	0,66	0,77	-
	Wilhelmina Ziekenhuis	0,71	0,17	0,66	0,76	-
	Delfzicht Ziekenhuis	0,67	0,16	0,62	0,72	-
	Martini, Swieten/Ketwich	0,61	0,15	0,56	0,66	-
	AZG	0,61	0,17	0,55	0,66	-

k	- oordeel over ziekenhuis wachtijd voor onder- zoeksuitslag	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego rie
	Kennemer Gasthuis, Deo	2,83	0,06	2,75	2,92	+
	Wilhelmina Ziekenhuis	2,81	0,06	2,74	2,89	+
	Reinier de Graaf, Voorburg	2,76	0,07	2,66	2,85	
	Diakonessenhuis Utrecht	2,76	0,06	2,68	2,84	
	Havenziekenhuis	2,76	0,06	2,67	2,84	
	Medisch Centrum Molendael	2,75	0,06	2,67	2,84	
	ZH groep Twente, Twenteb.	2,75	0,06	2,67	2,83	
	Reinier de Graaf, Naaldwijk	2,75	0,07	2,65	2,85	
	Refaja Ziekenhuis	2,75	0,06	2,67	2,83	
	Eemland, St. Elisabeth	2,75	0,07	2,65	2,85	
	Kennemer Gasthuis, E.G.	2,72	0,06	2,64	2,80	
	Eemland, de Lichtenberg	2,71	0,07	2,62	2,81	
	Mesos MC Overvecht	2,71	0,06	2,62	2,80	
	Mesos MC, Oudenrijn	2,71	0,06	2,63	2,80	
	IJsselland Ziekenhuis	2,71	0,05	2,63	2,79	
	Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	2,70	0,06	2,62	2,78	
	MCA	2,69	0,06	2,61	2,77	
	ZH groep Twente, SMT	2,69	0,06	2,61	2,77	
	MC Rijnmond, Zuider	2,69	0,06	2,61	2,77	
	Ikazia Ziekenhuis	2,69	0,06	2,61	2,77	
	Ruw. v. Putten Ziekenhuis	2,68	0,06	2,60	2,76	
	Kennemer Gasthuis, Zeeweg	2,68	0,06	2,60	2,76	
	Van Weel-Bethesda	2,68	0,06	2,59	2,76	
	St. Antonius Ziekenhuis	2,68	0,05	2,60	2,75	
	UMCU	2,66	0,06	2,58	2,74	
	Reinier de Graaf, Delft	2,66	0,06	2,58	2,75	
	St. Franciscus Gasthuis	2,65	0,06	2,57	2,74	
	AZG	2,65	0,06	2,57	2,73	
	Maasland ziekenhuis	2,63	0,05	2,55	2,70	
	Delfzicht Ziekenhuis	2,63	0,05	2,55	2,70	
	Jeroen Bosch ZH, WAZ	2,61	0,06	2,53	2,68	-
	Martini, Swieten/Ketwich	2,59	0,05	2,52	2,66	-
	Maxima MC	2,58	0,05	2,51	2,66	-
	Jeroen Bosch ZH, GZG	2,58	0,06	2,49	2,67	-
	MC Rijnmond, St. Clara	2,58	0,05	2,51	2,65	-
	AZR Dijkzigt	2,56	0,06	2,48	2,64	-
	St. Lucas Ziekenhuis	2,54	0,06	2,46	2,63	-



I	- bejegening door mede- werker onderzoeks- afdeling	ziekenhuis	geschat gemid- delde	standaard- deviatie	betrouw- baarheids interval ondergrens	betrouw- baarheids interval bovengrens	catego- rie
		UMCU	3,65	0,05	3,58	3,72	+
		Delfzicht Ziekenhuis	3,59	0,05	3,52	3,66	+
		Diakonessenhuis Utrecht	3,57	0,05	3,51	3,64	+
		Medisch Centrum Molendaal	3,53	0,05	3,46	3,60	+
		Reinier de Graaf, Naaldwijk	3,53	0,06	3,44	3,62	
		Van Weel-Bethesda	3,53	0,06	3,45	3,62	
		Eemland, St. Elisabeth	3,53	0,06	3,44	3,62	
		Reinier de Graaf, Delft	3,52	0,05	3,44	3,59	
		Kennemer Gasthuis, E.G.	3,51	0,05	3,44	3,57	
		Wilhelmina Ziekenhuis	3,49	0,05	3,43	3,56	
		ZH groep Twente, Twenteb.	3,49	0,05	3,42	3,57	
		Mesos MC Overvecht	3,49	0,06	3,41	3,57	
		MC Rijnmond, St. Clara	3,48	0,05	3,42	3,55	
		Jeroen Bosch ZH, WAZ	3,48	0,05	3,41	3,55	
		Eemland, de Lichtenberg	3,47	0,06	3,38	3,56	
		Maxima MC	3,47	0,05	3,40	3,54	
		St. Antonius Ziekenhuis	3,46	0,05	3,39	3,53	
		Reinier de Graaf, Voorburg	3,45	0,06	3,36	3,54	
		Mesos MC, Oudenrijn	3,45	0,06	3,37	3,53	
		Kennemer Gasthuis, Zeeweg	3,44	0,06	3,36	3,52	
		IJsselland Ziekenhuis	3,44	0,05	3,37	3,51	
		AZG	3,43	0,05	3,36	3,51	
		Martini, Swieten/Ketwich	3,43	0,05	3,37	3,50	
		Maasland ziekenhuis	3,43	0,05	3,36	3,50	
		Refaja Ziekenhuis	3,43	0,05	3,36	3,50	
		Kennemer Gasthuis, Deo	3,42	0,05	3,35	3,50	
		MC Rijnmond, Zuider	3,42	0,05	3,35	3,49	
		Vlietland, Vlaardingen/Schiedam	3,42	0,05	3,34	3,49	
		Ruw. v. Putten Ziekenhuis	3,41	0,05	3,34	3,48	
		ZH groep Twente, SMT	3,40	0,05	3,33	3,48	
		AZR Dijkzigt	3,40	0,05	3,32	3,47	
		Ikazia Ziekenhuis	3,39	0,05	3,31	3,46	
		Havenziekenhuis	3,37	0,06	3,29	3,45	-
		MCA	3,36	0,05	3,30	3,43	-
		St. Franciscus Gasthuis	3,32	0,05	3,25	3,40	-
		St. Lucas Ziekenhuis	3,32	0,05	3,25	3,40	-
		Jeroen Bosch ZH, GZG	3,28	0,06	3,20	3,35	-

## Literatuur

Janse AFC, Hutten JBF, Spreeuwenberg P. *Patiënten oordelen over ziekenhuizen II*. Nivel, Utrecht, 2002.

Goldstein H. *Multilevel Statistical Models*. Hodder Headline, Londen, 1995

Goldstein H, Spiegelhalter DJ. *League tables and their limitations: statistical issues in comparisons of institutional performance*. Journal Royal Statistical Society A, 159, 385-408, 1996.

Goldstein H, Healy MJR. *The graphical presentation of a collection of means*. Journal Royal Statistical Society A, 158, 175-177, 1995.

Groenewegen PP, Delnoij DMJ. *Wat zou Nederland zijn zonder de huisarts?* Elsevier/De Tijdstroom, Utrecht, 1997.

Snijders T, Bosker R. *Multilevel Analysis*, Sage, London, 1999.

Visser APh. *De meting van de tevredenheid van ziekenhuispatiënten: ontwikkeling en betekenis van een vragenlijst*. In: Visser APh (red). *Onderzoek naar de tevredenheid van ziekenhuispatiënten*. De Tijdstroom, Lochem – Gent, 1988

## PATIËNTENENQUÊTE NA ONTSLAG UIT HET ZIEKENHUIS

Met deze vragenlijst willen we nagaan wat u als patiënt vond van de zorg die u heeft gekregen toen u de laatste keer in het ziekenhuis lag. Het betreft uw ervaringen met:

<< NAAM ZIEKENHUIS &  
SPECIALISME >>

Er worden vragen gesteld over de dag dat u werd opgenomen, hoe de artsen en verpleegkundigen met u omgingen, welke informatie zij gaven, hoe u uw verblijf in het ziekenhuis heeft ervaren, en of het ontslag goed was geregeld. Ook vragen wij u enkele achtergrondgegevens.

De meeste vragen zijn bedoeld om er achter te komen wat uw mening en ervaringen zijn geweest toen u de laatste keer in het ziekenhuis lag. Goede of foute antwoorden bestaan dan ook niet.

Laat u niet ontmoedigen door de omvang van deze vragenlijst. De vragenlijst is zo gemaakt dat u de onderdelen die niet voor u van toepassing zijn kunt overslaan. Dit is steeds duidelijk aangegeven.

Vanzelfsprekend worden al uw antwoorden vertrouwelijk en anoniem behandeld. Dat betekent dat niemand kan nagaan welke antwoorden u heeft gegeven.

Wilt u eerst even het voorbeeld doorlezen voordat u de vragenlijst invult?

### VOORBEELD VRAAG

**Toen ik met spoed in het ziekenhuis werd opgenomen...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja	N.v.t .
a was er voldoende aandacht voor . mijn pijn	1	2	3	4	9

In dit voorbeeld heeft u het derde vakje omcirkeld. Dat betekent dat u er even over moet nadenken maar dat u toch vindt dat er voldoende aandacht voor uw pijn was.

Als u geen pijn had, omcirkelt u 'n.v.t.' ('niet van toepassing').

Als er geen 'n.v.t.' bij een vraag staat, gaan wij er vanuit dat de vraag altijd van toepassing is. Wilt u dan één van de vier andere antwoorden omcirkelen?

Soms staan de antwoorden niet in vakjes, maar onder de vraag, bijvoorbeeld bij vraag 3. Ook dan kunt u het antwoord van uw keuze omcirkelen.

Wij stellen het op prijs als u deze vragenlijst zo snel mogelijk invult en aan ons retourneert, maar uiterlijk binnen 14 dagen.

**ALGEMEEN**

1. Wanneer bent u de laatste keer uit het ziekenhuis ontslagen?

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (dag/maand/jaar)

2. Hoeveel dagen heeft u toen in het ziekenhuis gelegen?

\_\_\_\_\_ dagen

3. Waarvoor heeft u toen in het ziekenhuis gelegen?

- 1 Onderzoek
- 2 Behandeling (bijv. operatie)
- 3 Beide
- 4 Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

4. Bent u al eerder in dit ziekenhuis opgenomen geweest?

- 1 Nee
- 2 Ja

5. Hoe was uw algemene gezondheid voordat u in het ziekenhuis werd opgenomen?

- 1 Heel goed
- 2 Goed
- 3 Niet goed, niet slecht
- 4 Slecht
- 5 Heel slecht

## DE AFSpraak VOOR OPNAME EN DE DAG WAAROP U WERD OPGENOMEN

We willen graag weten of er met u is overlegd over de datum van opname. Ook vragen wij u hoe u op de dag van opname bent ontvangen en wat u daarvan vindt.

### 6. Bent u met spoed opgenomen in het ziekenhuis (d.w.z. dat er van tevoren geen afspraak was gemaakt)?

- 1 Nee (door naar vraag 8)
- 2 Ja

### 7. Toen ik met spoed in het ziekenhuis werd opgenomen...

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja	N.v.t
a werd ik zo snel mogelijk geholpen	1	2	3	4	
b werd ik voldoende geïnformeerd over mijn ziekte/aandoening en behandeling	1	2	3	4	
c was er voldoende aandacht voor mijn pijn	1	2	3	4	9
d was er voldoende aandacht voor mijn angst en ongerustheid	1	2	3	4	9

Als u de vraag over uw spoedopname (vraag 7) heeft beantwoord, kunt u **door naar vraag 12.**

De volgende vragen zijn bedoeld voor mensen die van tevoren een afspraak hadden voor de opname in het ziekenhuis.

### 8. Is er bij het plannen van de opname voldoende rekening gehouden met uw voorkeur voor een bepaalde dag of week?

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja

### 9. Hoe lang moest u wachten voor u kon worden opgenomen?

- 1 Ik kon dezelfde dag worden opgenomen

- 2 Ik kon binnen een week worden opgenomen
- 3 Ik kon na \_\_\_\_\_ weken worden opgenomen

**10. Wat vond u daarvan?**

- 1 Niet snel genoeg
- 2 Eigenlijk niet snel genoeg
- 3 Eigenlijk wel snel genoeg
- 4 Snel genoeg

**11. Op de dag van aankomst in het ziekenhuis...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a werd ik op een persoonlijke manier . ontvangen	1	2	3	4
b werd ik voldoende wegwijs gemaakt . in het ziekenhuis	1	2	3	4
c kreeg ik snel genoeg een gesprek . met de behandelend arts	1	2	3	4
d kreeg ik snel genoeg een gesprek . met een verpleegkundige van de afdeling	1	2	3	4
e is mij voldoende gevraagd naar . mijn wensen over mijn verblijf in het ziekenhuis, zoals m.b.t. eten, slapen en bezoek	1	2	3	4

**HET MEDISCH HANDELEN**

*De volgende vragen gaan over de manier waarop de arts met u omging en de onderzoeken en/of behandelingen die u moest ondergaan.*

**12. Heeft u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis met maar één arts te maken gehad of waren er meerdere artsen bij uw behandeling/onderzoek betrokken?**

- 1 Ik had met één arts te maken (door naar vraag 14)
- 2 Ik had met \_\_\_\_\_ (aantal) artsen te maken
- 3 Ik had met meerdere artsen te maken, maar er was maar één arts aanspreekpunt voor mij

**13. De artsen met wie ik tijdens mijn verblijf in het ziekenhuis te make**



n  
heb  
geha  
d...

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a waren goed op de hoogte van mijn . ziekte / aandoening	1	2	3	4
b waren goed op de hoogte van mijn . behandeling / onderzoek	1	2	3	4
c vroegen regelmatig dezelfde dingen . aan mij	1	2	3	4
d gaven soms tegenstrijdige . informatie	1	2	3	4

**14. Tijdens mijn verblijf in het ziekenhuis...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a wist ik welke arts ik moest . aanspreken als ik iets wilde weten	1	2	3	4
b kon ik de arts die ik wilde . spreken snel genoeg bereiken als ik iets wilde weten	1	2	3	4

**15. Tijdens mijn verblijf in het ziekenhuis wist ik...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a waarom een behandeling of . onderzoek nodig was	1	2	3	4
b wat een behandeling of onderzoek . inhield	1	2	3	4
c hoe lang een behandeling of . onderzoek zou duren	1	2	3	4
d of een behandeling of onderzoek . pijnlijk zou zijn	1	2	3	4
e wat de bijwerkingen of gevolgen . konden zijn van een behandeling of onderzoek	1	2	3	4

f of er andere behandelingen of . onderzoeken mogelijk waren	1	2	3	4
---	---	---	---	---

**16. De arts met wie ik het meeste contact had...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja	N.v.t .
a liet mij meebeslissen over de . behandeling of het onderzoek	1	2	3	4	
b vroeg mijn toestemming voorafgaand . aan behandelingen of onderzoeken	1	2	3	4	
c nam voldoende tijd om met mij te . praten	1	2	3	4	
d zorgde ervoor dat andere mensen . niet konden meeluisteren met vertrouwelijke gesprekken	1	2	3	4	
e kwam gemaakte afspraken na .	1	2	3	4	9
f stemde de zorg die ik kreeg goed . af op de zorg van andere hulpverleners	1	2	3	4	9
g gaf steun of hulp als ik me . onzeker en gespannen voelde	1	2	3	4	9
h gaf in begrijpelijke taal uitleg . over medicijnen die werden voorgeschreven	1	2	3	4	9

**17. Ik kreeg dezelfde dag te horen wat de uitslag van een onderzoek was dat werd uitgevoerd tijdens mijn verblijf in het ziekenhuis.**

- 1 Nee
- 2 Ja
- 9 Niet van toepassing

**HET VERPLEEGKUNDIG HANDELEN**

*Met de volgende vragen willen we graag wat meer informatie over wat u van de verpleging vond.*

**18. Tijdens mijn verblijf in het ziekenhuis...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a wist ik welke verpleegkundige ik . moest aanspreken als ik iets wilde weten	1	2	3	4
b kon ik de verpleegkundige die ik . wilde spreken snel genoeg bereiken als ik iets wilde weten	1	2	3	4
c hoefde ik niet onnodig lang te . wachten als ik om hulp vroeg	1	2	3	4

**19. De verpleegkundigen op de afdeling...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja	N.v.t .
a namen voldoende tijd om met mij te . praten	1	2	3	4	
b zorgden ervoor dat andere mensen . niet konden meeluisteren met vertrouwelijke gesprekken	1	2	3	4	
c waren goed op de hoogte van mijn . ziekte / aandoening	1	2	3	4	
d waren goed op de hoogte van mijn . behandeling / onderzoek	1	2	3	4	
e vroegen regelmatig dezelfde dingen . aan mij	1	2	3	4	
f gaven soms tegenstrijdige . informatie	1	2	3	4	
g kwamen gemaakte afspraken na .	1	2	3	4	9
h gaven steun of hulp als ik me . onzeker en gespannen voelde	1	2	3	4	9

## HET VERBLIJF IN HET ZIEKENHUIS

De volgende vragen gaan over algemene zaken tijdens uw laatste verblijf in het ziekenhuis. Het gaat hierbij over het eten, drinken, slapen en over uw sociale contacten en bezigheden.

### 20. Was u over het algemeen tevreden met de kamer(s) waar u lag?

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel (door naar vraag 22)
- 4 Ja (door naar vraag 22)

### 21. Kunt u hieronder aangeven waarom u niet zo tevreden was met deze kamer(s)?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Er lagen te veel mensen op één kamer
- 2 Mannen en vrouwen lagen niet gescheiden
- 3 Ik kon niet slapen en rusten wanneer ik dat wilde
- 4 Ik kon niet ongestoord met mijn bezoek praten
- 5 Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

### 22. Tijdens mijn verblijf in het ziekenhuis waren de volgende zaken goed geregeld:

	Nee	Eigenlijk niet	Eigenlijk wel	Ja
a het tijdstip van wekken	1	2	3	4
b de keuzemogelijkheden van maaltijden en dranken	1	2	3	4
c het tijdstip van serveren van maaltijden en dranken	1	2	3	4
d de kwaliteit van maaltijden en dranken	1	2	3	4
e de veiligheid van douche en badkamer (bijv. handgrepen, geen gladde vloeren)	1	2	3	4
f het schoonhouden van douche, badkamer en toilet	1	2	3	4
g mogelijkheden voor ontspanning en beweging	1	2	3	4



## HET ONTSLAG UIT HET ZIEKENHUIS EN DE NAZORG

De volgende vragen gaan over de informatie die u kreeg toen u uit het ziekenhuis werd ontslagen en de hulp die u kreeg met het oog op eventuele nazorg.

Met 'nazorg' wordt bedoeld: alle zorg die u nog nodig had nadat u uit het ziekenhuis was ontslagen zoals thuiszorg, fysiotherapie of opname in een verpleeghuis. Ook uitleg over wondverzorging, speciale medicijnen die u bij de apotheek moet halen of hulpmiddelen zijn een vorm van nazorg.

Met 'hulpmiddelen' bedoelen we spullen die door de Thuiszorg of de GGD geleverd worden, zoals een hoog/laag bed, een rolstoel of verhoging van een toiletbril.

**23. Voor mijn vertrek uit het ziekenhuis is er een eindgesprek gehouden waarin ik kon vertellen wat ik vond van mijn behandeling, verzorging en verblijf.**

- 1 Nee
- 2 Ja

**24. Voor mijn vertrek uit het ziekenhuis is er voldoende rekening gehouden met mijn eigen wensen en mogelijkheden bij het organiseren van de nazorg.**

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja
- 9 Niet van toepassing

**25. Voor mijn ontslag uit het ziekenhuis ben ik voldoende geïnformeerd over...**

	Nee	Eigenlijk niet	Eigenlijk wel	Ja	N.v.t
a wat ik thuis moest doen in geval . van nood	1	2	3	4	9
b wanneer ik contact met mijn . huisarts moest opnemen	1	2	3	4	9
c verdere therapie/behandeling . (zoals fysiotherapie en thuiszorg)	1	2	3	4	9

d nazorginstructies (zoals dieet, . rusten, wondverzorging)	1	2	3	4	9
e gebruik van medicijnen .	1	2	3	4	9
f het verkrijgen van hulpmiddelen en . het gebruik ervan	1	2	3	4	9
g hoe ik emotionele steun kon vinden . (zoals bij patiënten-organisaties)	1	2	3	4	9

26. Bij thuiskomst bleek de nazorg goed geregeld.

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja
- 9 Niet van toepassing

**Algemeen**

27. Hoe is uw algemene gezondheid nu?

- 1 Heel goed
- 2 Goed
- 3 Niet goed, niet slecht
- 4 Slecht
- 5 Heel slecht

28. Vindt u dat uw verblijf in het ziekenhuis een goed resultaat heeft opgeleverd?

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja

29. Zou u, gezien uw ervaringen, een volgende keer weer naar dit ziekenhuis gaan?

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja

30. Bent u voldoende geïnformeerd over de klachtenregeling van dit ziekenhuis?

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja





**WEL OF NIET BELANGRIJK**

*Sommige mensen verwachten dat een arts of verpleegkundige altijd direct voor hen klaar staat, anderen verwachten dat een arts of verpleegkundige goed kan luisteren. Wij willen graag van u weten wat u verwacht van het ziekenhuis en van de mensen die er werken. Wij vragen u achter iedere zin aan te geven hoe belangrijk u vindt wat hierin wordt genoemd.*

**31. Als ik opgenomen word in het ziekenhuis, dan vind ik het belangrijk dat ...**

	Niet belang rijk	Eigenl ijk wel belang rijk	Belang rijk	Van het allergro otste belang
a ik voldoende snel een afspraak . kan maken voor de opname	1	2	3	4
b er bij het plannen van de opname . rekening wordt gehouden met mijn voorkeur voor een bepaalde dag of week	1	2	3	4
c ik op een persoonlijke manier . word ontvangen in het ziekenhuis	1	2	3	4
d ik de artsen makkelijk kan . spreken als ik dat nodig vind	1	2	3	4
e ik voldoende geïnformeerd word . over mijn ziekte/aandoening en de behandeling/onderzoek	1	2	3	4
f de artsen mij met respect . behandelen	1	2	3	4
g de artsen mij serieus nemen .	1	2	3	4
h de artsen elkaar goed informeren . over mijn ziekte/aandoening en behandeling/onderzoek	1	2	3	4
i ik makkelijk een verpleegkundige . kan spreken als ik dat nodig vind	1	2	3	4
j de verpleegkundigen mij met . respect behandelen	1	2	3	4
k de verpleegkundigen mij serieus . nemen	1	2	3	4
l de verpleegkundigen goed op de . hoogte zijn van mijn	1	2	3	4

ziekte/aandoening en behandeling/onderzoek				
m ik dezelfde dag uitslagen van . onderzoeken krijg	1	2	3	4
n ik tevreden ben met de kamer . waarop ik lig	1	2	3	4
o ik kan slapen en rusten wanneer . ik dat wil	1	2	3	4
p het eten en drinken goed is .	1	2	3	4
q douche en badkamer schoon en . veilig zijn	1	2	3	4
r er in het ziekenhuis voldoende . mogelijkheden zijn voor ontspanning en beweging	1	2	3	4
s er een eindgesprek wordt gehouden . over de behandeling, verzorging en het verblijf	1	2	3	4

**31. (vervolg)**

**Als ik opgenomen word in het ziekenhuis, dan vind ik het belangrijk dat ...**

	Niet belang rijk	Eigenl ijk wel belang rijk	Belang rijk	Van het allergro otste belang
t mij goed verteld wordt wat ik wel . en niet moet doen na ontslag uit het ziekenhuis	1	2	3	4
u de nazorg goed is geregeld als ik . weer thuis kom	1	2	3	4
v mij verteld wordt waar ik . emotionele steun kan vinden (zoals bij patiëntenorganisaties)	1	2	3	4
w ik voldoende geïnformeerd word . over de klachtenregeling van het ziekenhuis	1	2	3	4
x anders, namelijk .	1	2	3	4

**ACHTERGROND**

Tenslotte willen wij u graag nog enkele vragen stellen over uw geslacht, leeftijd, geboorteland, opleiding en verzekering.

**32. Wat is uw geslacht?**

- 1 Man
- 2 Vrouw

**33. Hoe oud bent u?**

\_\_\_\_\_ jaar

**34. Wat is het geboorteland van:**

	uzelf	uw vader	uw moeder
Nederland	1	1	1
Indonesië / voormalig Ned. Indië	2	2	2
Suriname	3	3	3
Marokko	4	4	4
Turkije	5	5	5
Nederlandse Antillen	6	6	6
Aruba	7	7	7
Anders, namelijk	_____	_____	_____

**35. Indien u niet in Nederland bent geboren: sinds welk jaar woont u in Nederland?**

\_\_\_\_\_

**36. Wat is uw hoogst behaalde opleiding?**

- 1 (nog) Geen
- 2 Lagere school / basisschool
- 3 Lager beroepsonderwijs (huishoudschool, LTS, LEAO, enz.)
- 4 MAVO, ULO, MULO, drie jaar HBS
- 5 HAVO, MMS
- 6 HBS, VWO, atheneum, gymnasium
- 7 Kort middelbaar beroepsonderwijs

- 8 Volledig middelbaar beroepsonderwijs
- 9 Hoger beroepsonderwijs (HTS, HEAO, Sociale Academie, enz.),  
kandidaatsexamen
- 10 Universiteit
- 11 Post academisch (notariaat, doctorstitel, artsexamen)
- 12 Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**37. Hoe bent u verzekerd tegen ziektekosten?**

- 1 Ziekenfondsverzekering
- 2 Particuliere verzekering
- 3 Publiekrechtelijke (IZA/IZR/DGVP) verzekering / via defensie
- 4 Niet verzekerd

**38. Heeft u deze vragenlijst zelf ingevuld of bent u hier bij geholpen?**

- 1 Ik heb deze vragenlijst zelf ingevuld
- 2 Ik ben bij het invullen geholpen
- 3 Iemand anders heeft deze vragenlijst voor mij ingevuld

**39. Heeft u nog andere opmerkingen over uw verblijf in dit ziekenhuis?**

---

---

---

---

---

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

Wilt u de enquête terugsturen in de antwoordenvelop? Is deze niet in uw bezit, dan de enquête graag sturen naar de Consumentenbond, Antwoordnummer 9, 2502 XA Den Haag. Een postzegel is niet nodig.

## PATIËNTENENQUÊTE NA BEZOEK POLIKLINIEK

Met deze vragenlijst willen we nagaan wat u als patiënt vond van de zorg die u heeft gekregen op de polikliniek van dit ziekenhuis. Het gaat om uw ervaringen met:

<< NAAM ZIEKENHUIS &  
SPECIALISME >>

Er worden vragen gesteld over uw laatste en eerste polikliniekbezoek, de informatie die u kreeg, hoe de arts met u omging en de manier waarop het ziekenhuis afspraken maakt.

Ten slotte vragen wij u enkele achtergrondgegevens.

Wanneer u nog maar één keer op deze polikliniek bent geweest, gaan alle vragen uiteraard over dit ene bezoek.

Deze vragenlijst is gemaakt voor patiënten van verschillende afdelingen van het ziekenhuis. Mocht u - zoals op de sticker aangegeven - op de Gynaecologie (of: Obstetrie) polikliniek zijn geweest in verband met uw zwangerschap, en er wordt iets gevraagd over uw 'ziekte/aandoening' dan bedoelen wij daarmee uw zwangerschap.

De meeste vragen zijn bedoeld om er achter te komen wat uw mening en ervaringen zijn geweest. Goede of foute antwoorden bestaan dan ook niet.

Laat u niet ontmoedigen door de omvang van deze vragenlijst. De vragenlijst is zo gemaakt dat u de onderdelen die niet voor u van toepassing zijn kunt overslaan. Dit is steeds duidelijk aangegeven. Vanzelfsprekend worden al uw antwoorden vertrouwelijk en anoniem behandeld. Dat betekent dat niemand kan nagaan welke antwoorden u heeft gegeven.

Wilt u eerst even het voorbeeld doorlezen voordat u de vragenlijst invult?

### VOORBEELDVRAAG

De arts die mij voornamelijk behandeld heeft...

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja	N.v.t
a gaf in begrijpelijke taal uitleg over medicijnen die werden voorgeschreven	1	2	3	4	9

In dit voorbeeld heeft u het derde vakje omcirkeld. Dat betekent dat u er even over moet nadenken maar dat u toch vindt dat uw arts in begrijpelijke taal uitleg gaf over uw medicijnen.

Als u geen medicijnen heeft gekregen, omcirkelt u 'n.v.t.' ('niet van toepassing').

Als er geen 'n.v.t.' bij een vraag staat, dan gaan wij er vanuit dat de vraag altijd van toepassing is. Wilt u dan één van de vier andere antwoorden omcirkelen?

Soms staan de antwoorden niet in vakjes, maar onder de vraag, bijvoorbeeld bij vraag 3. Ook dan kunt u het antwoord van uw keuze omcirkelen.

Wij stellen het op prijs als u deze vragenlijst zo snel mogelijk invult en aan ons retourneert, maar uiterlijk binnen 14 dagen.

## DE BEZOEKEN AAN DE POLIKLINIEK IN DIT JAAR

De volgende vragen gaan over de bezoeken die u dit jaar aan de polikliniek bracht, vooral het laatste bezoek. We willen graag weten wat de aanleiding was en hoe u bent ontvangen.

**1. Wanneer bent u de laatste keer op deze polikliniek geweest?**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (dag/maand/jaar)

**2. Was dat toen voor het eerst dat u op deze polikliniek kwam?**

- 1 Nee
- 2 Ja (door naar vraag 5)

**3. Hoe vaak bent u in dit jaar op deze polikliniek geweest?**

- 1 Één of twee keer
- 2 Drie tot zes keer
- 3 Vaker dan zes keer

**4. Hoe lang bent u al patiënt op deze polikliniek?**

- 1 Korter dan een jaar
- 2 Één tot drie jaar
- 3 Langer dan drie jaar

**5. Waarom bent u de laatste keer naar deze polikliniek gekomen?**

- 1 Ik ben op eigen initiatief gekomen
- 2 Ik had een vervolgspraak op deze polikliniek
- 3 De huisarts had mij doorverwezen
- 4 De verloskundige had mij doorverwezen
- 5 Een specialist uit een ander ziekenhuis had mij doorverwezen
- 6 Een specialist uit ditzelfde ziekenhuis had mij doorverwezen

**6. Had u van tevoren een afspraak gemaakt?**

- 1 Nee (door naar vraag 9)
- 2 Ja



**7. Hoe snel was u aan de beurt?**

- 1 Ik was eerder dan afgesproken aan de beurt (door naar vraag 9)
- 2 Ik was op tijd aan de beurt (door naar vraag 9)
- 3 Ik was \_\_\_\_\_ minuten later dan afgesproken aan de beurt

(indien u minder dan tien minuten heeft gewacht, dan kunt u verder gaan met vraag 9)

**8. Indien u 10 minuten of langer moest wachten, werd u toen verteld ...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a waarom u moest wachten? .	1	2	3	4
b hoe lang het nog zou duren? .	1	2	3	4

**9. De ruimte waar ik kon wachten, had...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a een prettige sfeer .	1	2	3	4
b voldoende zitplaatsen .	1	2	3	4
c comfortabele stoelen of banken .	1	2	3	4
d voor mij voldoende mogelijkheden . voor afleiding en ontspanning (bijv. tijdschriften , TV)	1	2	3	4
e voor mij voldoende mogelijkheden om . iets te eten of te drinken	1	2	3	4

## DE EERSTE AFSpraak OP DE POLIKLINIEK

De vragen die nu volgen gaan over de eerste keer dat u deze polikliniek bezocht. Als dat langer dan een jaar geleden is, kunt u deze vragen overslaan en verder gaan met vraag 14.

Als u nog maar één keer op de polikliniek bent geweest, gaan deze vragen over dat ene bezoek en kunt u vraag 10 overslaan.

### 10. Wanneer bent u voor het eerst op deze polikliniek geweest?

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (dag/maand/jaar)

### 11. Hoeveel tijd zat er tussen het maken van de afspraak en dit eerste bezoek?

- 1 Ik kon dezelfde dag komen
- 2 Ik kon binnen een week komen
- 3 Ik kon na \_\_\_\_\_ weken komen

### 12. Wat vond u daarvan?

- 1 Niet snel genoeg
- 2 Eigenlijk niet snel genoeg
- 3 Eigenlijk wel snel genoeg
- 4 Snel genoeg

### 13. Hoe goed was uw algemene gezondheid toen u de eerste keer op de polikliniek kwam?

- 1 Heel goed
- 2 Goed
- 3 Niet goed, niet slecht
- 4 Slecht
- 5 Heel slecht

## ALGEMEEN OVER UW BEZOEK(EN) AAN DE POLIKLINIEK

### Uitleg en informatie

Nu volgen er vragen over onderzoeken en behandelingen die u dit jaar op de polikliniek moest ondergaan. Als u maar één keer bent geweest, dan gaan de vragen alleen over dat ene bezoek.

#### 14. Heeft u op de polikliniek met maar één arts te maken gehad of waren er meerdere artsen bij uw behandeling / onderzoek betrokken?

- 1 Ik had met één arts te maken (door naar vraag 16)
- 2 Ik had met \_\_\_\_\_ (aantal) artsen te maken
- 3 Ik had met meerdere artsen te maken, maar er was maar één arts aanspreekpunt voor mij

#### 15. De artsen met wie ik op de polikliniek te maken heb gehad...

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a waren goed op de hoogte van mijn . ziekte/aandoening	1	2	3	4
b waren goed op de hoogte van mijn . behandeling/onderzoek	1	2	3	4
c vroegen regelmatig dezelfde dingen . aan mij	1	2	3	4
d gaven soms tegenstrijdige informatie .	1	2	3	4

#### 16. Tijdens mijn bezoek(en) aan deze polikliniek wist ik...

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a waarom een behandeling of onderzoek . nodig was	1	2	3	4
b wat een behandeling of onderzoek . inhield	1	2	3	4
c hoe lang een behandeling of . onderzoek zou duren	1	2	3	4
d of een behandeling of onderzoek . pijnlijk zou zijn	1	2	3	4
e wat de bijwerkingen of gevolgen . konden zijn van een behandeling of onderzoek	1	2	3	4

f of er andere behandelingen of . onderzoeken mogelijk waren	1	2	3	4
---	---	---	---	---

**17. De arts met wie ik het meest contact had...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja	n.v.t .
a liet mij meebeslissen over . behandelingen of onderzoeken	1	2	3	4	
b vroeg mijn toestemming voorafgaand . aan behandelingen of onderzoeken	1	2	3	4	
c nam voldoende tijd om met mij te . praten	1	2	3	4	
d zorgde ervoor dat andere mensen . niet zomaar binnenkwamen tijdens gesprekken of onderzoeken	1	2	3	4	
e kwam gemaakte afspraken na .	1	2	3	4	9
f stemde de zorg die ik kreeg goed af . op de zorg van andere hulpverleners	1	2	3	4	9
g gaf steun of hulp als ik me onzeker . en gespannen voelde	1	2	3	4	9
h gaf in begrijpelijke taal uitleg . over medicijnen die werden voorgeschreven	1	2	3	4	9

**Afspraken**

*In de volgende vragen willen we graag van u weten hoe het ziekenhuis afspraken maakt.*

**18. Houdt het ziekenhuis bij het maken van afspraken (met uw arts of voor onderzoeken) voldoende rekening met uw voorkeur voor een bepaalde dag of een bepaald tijdstip?**

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja

**19. Wordt er moeite gedaan om verschillende afspraken op één dag te plannen zodat u maar één keer naar het ziekenhuis hoeft te komen?**

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja
- 9 Niet van toepassing

20. Kon u, wanneer tijdens uw afspraak bleek dat bloed prikken, laboratoriumonderzoek, een hartfilmpje, echo of een röntgenfoto nodig was, meteen terecht?

- 1 Nooit
- 2 Soms
- 3 Meestal
- 4 Altijd
- 9 Niet van toepassing

**Algemeen**

21. Hoe is uw algemene gezondheid nu?

- 1 Heel goed
- 2 Goed
- 3 Niet goed, niet slecht
- 4 Slecht
- 5 Heel slecht

22. Vindt u dat uw behandeling een goed resultaat heeft opgeleverd?

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja

23. Komt u ook wel eens op een andere polikliniek van dit ziekenhuis?

- 1 Nee
- 2 Ja

24. Zou u, gezien uw ervaringen, een volgende keer weer naar de polikliniek van dit ziekenhuis gaan?

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja

25. Bent u voldoende geïnformeerd over de klachtenregeling van dit ziekenhuis?

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel

4 Ja

**26. Bent u in het laatste half jaar voor onderzoek op de röntgenafdeling van dit ziekenhuis geweest?**

- 1 Nee (*door naar vraag 42*)
- 2 Ja

## DE RÖNTGENAFDELING

We willen graag weten hoe u de laatste keer op de röntgenafdeling bent ontvangen en hoe u het onderzoek heeft ervaren.

27. Wanneer was u voor het laatst op de röntgenafdeling van dit ziekenhuis?

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (dag/maand/jaar)

28. Had u van tevoren een afspraak gemaakt?

- 1 Nee (door naar vraag 34)
- 2 Ja

29. Werd er bij het maken van deze afspraak voldoende rekening gehouden met uw voorkeur voor een bepaalde dag of een bepaald tijdstip?

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja

30. Hoeveel tijd zat er tussen het maken van de afspraak en de dag waarop het onderzoek plaatsvond?

- 1 Het onderzoek kon dezelfde dag plaatsvinden
- 2 Het onderzoek kon binnen een week plaatsvinden
- 3 Het onderzoek kon na \_\_\_\_\_ weken plaatsvinden

31. Wat vond u daarvan?

- 1 Niet snel genoeg
- 2 Eigenlijk niet snel genoeg
- 3 Eigenlijk wel snel genoeg
- 4 Snel genoeg

32. Hoe snel was u aan de beurt?

- 1 Ik was eerder dan afgesproken aan de beurt (door naar vraag 34)
- 2 Ik was op tijd aan de beurt (door naar vraag 34)
- 3 Ik was \_\_\_\_\_ minuten later dan afgesproken aan de beurt



(indien u minder dan tien minuten heeft gewacht, dan kunt u verder gaan met vraag 34)

**33. Indien u 10 minuten of langer moest wachten, werd u toen verteld...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a waarom u moest wachten? .	1	2	3	4
b hoe lang het nog zou duren? .	1	2	3	4

**34. De ruimte waar ik kon wachten, had...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a een prettige sfeer .	1	2	3	4
b voldoende zitplaatsen .	1	2	3	4
c comfortabele stoelen of banken .	1	2	3	4
d voor mij voldoende mogelijkheden . voor afleiding en ontspanning (bijv. tijdschriften, TV)	1	2	3	4
e voor mij voldoende mogelijkheden om . iets te eten of te drinken	1	2	3	4

**35. De medewerker die mij onderzocht heeft...**

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja	n.v.t .
a nam voldoende tijd om met mij te . praten	1	2	3	4	
b gaf voldoende informatie over wat . er precies ging gebeuren	1	2	3	4	
c gaf steun of hulp als ik me onzeker . en gespannen voelde	1	2	3	4	9

**36. Heeft u vooraf een informatiefolder over het onderzoek ontvangen?**

1 Nee (door naar vraag 38)

2 Ja

**37. Gaf deze folder duidelijke informatie over het onderzoek?**

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja

38. Gaf uw arts u op de dag van het onderzoek de uitslag?

- 1 Nee
- 2 Ja (door naar vraag 42)

39. Werd u verteld hoe lang het zou duren voor u de uitslag zou krijgen?

- 1 Nee (door naar vraag 41)
- 2 Ja

40. Kreeg u de uitslag op het afgesproken tijdstip?

- 1 Nee, ik kreeg de uitslag \_\_\_\_\_ dagen later
- 2 Nee, ik kreeg de uitslag \_\_\_\_\_ dagen vroeger
- 3 Ja

41. Wat vond u van de periode dat u op de uitslag moest wachten?

- 1 Erg lang
- 2 Lang
- 3 Niet zo lang
- 4 Kort

42. Heeft u in het afgelopen half jaar bloed laten prikken in het ziekenhuis?

- 1 Nee (door naar vraag 58)
- 2 Ja

## HET BLOEDPRIKKEN

We willen graag weten hoe u de laatste keer bij het bloedprikken ontvangen bent en hoe u het ervaren heeft.

**43. Wanneer heeft u voor het laatst bloed laten prikken in het ziekenhuis?**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (dag/maand/jaar)

**44. Had u van tevoren een afspraak gemaakt?**

- 1 Nee (door naar vraag 50)
- 2 Ja

**45. Werd er bij het maken van deze afspraak voldoende rekening gehouden met uw voorkeur voor een bepaalde dag of een bepaald tijdstip?**

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja

**46. Hoeveel tijd zat er tussen het maken van deze afspraak en de dag waarop het prikken plaatsvond?**

- 1 Het prikken kon dezelfde dag plaatsvinden
- 2 Het prikken kon binnen een week plaatsvinden
- 3 Het prikken kon na \_\_\_\_\_ weken plaatsvinden

**47. Wat vond u daarvan?**

- 1 Niet snel genoeg
- 2 Eigenlijk niet snel genoeg
- 3 Eigenlijk wel snel genoeg
- 4 Snel genoeg

**48. Hoe snel was u aan de beurt?**

- 1 Ik was eerder dan afgesproken aan de beurt (door naar vraag 50)
- 2 Ik was op tijd aan de beurt (door naar vraag 50)
- 3 Ik was \_\_\_\_\_ minuten later dan afgesproken aan de beurt

*(indien u minder dan tien minuten heeft gewacht, dan kunt u verder gaan met vraag 50)*

49. Indien u 10 minuten of langer moest wachten, werd u toen verteld...

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a waarom u moest wachten? .	1	2	3	4
b hoe lang het nog zou duren? .	1	2	3	4

50. De ruimte waar ik kon wachten, had...

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja
a een prettige sfeer .	1	2	3	4
b voldoende zitplaatsen .	1	2	3	4
c comfortabele stoelen of banken .	1	2	3	4
d voor mij voldoende mogelijkheden . voor afleiding en ontspanning (bijv. tijdschriften, TV)	1	2	3	4
e voor mij voldoende mogelijkheden om . iets te eten of te drinken	1	2	3	4

51. De medewerker die mij prikte...

	Nee	Eigen lijk niet	Eigen lijk wel	Ja	n.v.t .
a nam voldoende tijd om met mij te . praten	1	2	3	4	
b gaf voldoende informatie over wat . er precies ging gebeuren	1	2	3	4	
c gaf steun of hulp als ik me onzeker . en gespannen voelde	1	2	3	4	9

52. Heeft u vooraf een informatiefolder over het bloedprikken ontvangen?

- 1 Nee (*door naar vraag 54*)
- 2 Ja

**53. Gaf deze folder duidelijke informatie over het bloedprikken?**

- 1 Nee
- 2 Eigenlijk niet
- 3 Eigenlijk wel
- 4 Ja



54. Gaf uw arts u op de dag van het onderzoek de uitslag?

- 1 Nee
- 2 Ja (door naar vraag 58)

55. Werd u verteld hoe lang het zou duren voor u de uitslag zou krijgen?

- 1 Nee (door naar vraag 57)
- 2 Ja

56. Kreeg u de uitslag op het afgesproken tijdstip?

- 1 Nee, ik kreeg de uitslag \_\_\_\_\_ dagen later
- 2 Nee, ik kreeg de uitslag \_\_\_\_\_ dagen vroeger
- 3 Ja

57. Wat vond u van de periode dat u op de uitslagen moest wachten?

- 1 Erg lang
- 2 Lang
- 3 Niet zo lang
- 4 Kort

## WEL OF NIET BELANGRIJK

*Sommige mensen verwachten dat een arts of verpleegkundige altijd direct voor hen klaar staat, anderen verwachten dat een arts of verpleegkundige goed kan luisteren. Wij willen graag van u weten wat u verwacht van het ziekenhuis en van de mensen die er werken. Wij vragen u achter iedere zin aan te geven hoe belangrijk u vindt wat hierin wordt genoemd.*

### 58. Als ik de polikliniek van een ziekenhuis bezoek, dan vind ik het belangrijk dat ....

	Niet belang rijk	Eigenl ijk wel belang rijk	Belang rijk	Van het allergro otste belang
a ik goed geïnformeerd word over . de behandeling of het onderzoek	1	2	3	4
b de artsen mij met respect . behandelen	1	2	3	4
c de artsen mij serieus nemen .	1	2	3	4
d de artsen elkaar goed informeren . over mijn ziekte/aandoening en behandeling / onderzoek	1	2	3	4
e ik voldoende snel een afspraak . kan maken voor een gesprek, behandeling of onderzoek	1	2	3	4
f er bij het maken van afspraken . voldoende rekening wordt gehouden met mijn voorkeur voor een bepaalde dag of een bepaald tijdstip.	1	2	3	4
g ik makkelijk verschillende . afspraken op één dag kan plannen	1	2	3	4
h er een prettige wachtruimte is .	1	2	3	4
i ik snel aan de beurt ben, als ik . op mijn afspraak kom	1	2	3	4
j mij bij een lange wachttijd wordt . verteld hoe lang het nog duurt	1	2	3	4
k mij bij een lange wachttijd wordt . verteld waarom het zo lang duurt	1	2	3	4
l mij verteld wordt hoe lang het . duurt voor ik de uitslag van een onderzoek krijg	1	2	3	4

m ik op de dag van een onderzoek de . uitslag krijg	1	2	3	4
n ik uitslagen op het afgesproken . tijdstip krijg	1	2	3	4
o de medewerkers die mij . onderzoeken (bijv. een röntgenfoto maken of bloed prikken) voldoende uitleggen wat er precies gaat gebeuren	1	2	3	4
p de medewerkers die mij . onderzoeken (bijv. een röntgenfoto maken of bloed prikken) mij met respect behandelen	1	2	3	4
q Ik voldoende geïnformeerd word . over de klachtenregeling van het ziekenhuis	1	2	3	4
r anders, namelijk . _____	1	2	3	4

## ACHTERGRONDVRAGEN

Ten slotte willen wij u graag nog enkele vragen stellen over uw geslacht, leeftijd, geboorteland, opleiding en verzekering.

### 59. Wat is uw geslacht?

- 1 Man
- 2 Vrouw

### 60. Hoe oud bent u?

\_\_\_\_\_ jaar

### 61. Wat is het geboorteland van:

	uzelf	uw vader	uw moeder
Nederland	1	1	1
Indonesië / voormalig Ned. Indië	2	2	2
Suriname	3	3	3
Marokko	4	4	4
Turkije	5	5	5
Nederlandse Antillen	6	6	6
Aruba	7	7	7
Anders, namelijk	_____	_____	_____

### 62. Indien u niet in Nederland bent geboren, sinds welk jaar woont u in Nederland?

\_\_\_\_\_

### 63. Wat is uw hoogst behaalde opleiding?

- 1 (nog) Geen
- 2 Lagere school / basisschool
- 3 Lager beroepsonderwijs (huishoudschool, LTS, LEAO, enz.)
- 4 MAVO, ULO, MULO, drie jaar HBS
- 5 HAVO, MMS
- 6 HBS, VWO, atheneum, gymnasium
- 7 Kort middelbaar beroepsonderwijs
- 8 Volledig middelbaar beroepsonderwijs

- 9 Hoger beroepsonderwijs (HTS, HEAO, Sociale Academie, enz.), kandidaatsexamen
- 10 Universiteit
- 11 Post academisch (notariaat, doctorstitel, artsexamen)
- 12 Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**64. Hoe bent u verzekerd tegen ziektekosten?**

- 1 Ziekenfondsverzekering
- 2 Particuliere verzekering
- 3 Publiekrechtelijke (IZA/IZR/DGVP) verzekering / via defensie
- 4 Niet verzekerd

**65. Heeft u deze vragenlijst zelf ingevuld of bent u hier bij geholpen?**

- 1 Ik heb deze vragenlijst zelf ingevuld
- 2 Ik ben bij het invullen geholpen
- 3 Iemand anders heeft deze vragenlijst voor mij ingevuld

**66. Heeft u nog andere opmerkingen over uw bezoek aan de polikliniek of onderzoeksafdeling van dit ziekenhuis?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

Wilt u de enquête terugsturen in de antwoordenvelop? Is deze niet in uw bezit, dan de enquête graag sturen naar de Consumentenbond, Antwoordnummer 9, 2502 XA Den Haag. Een postzegel is niet nodig.

