

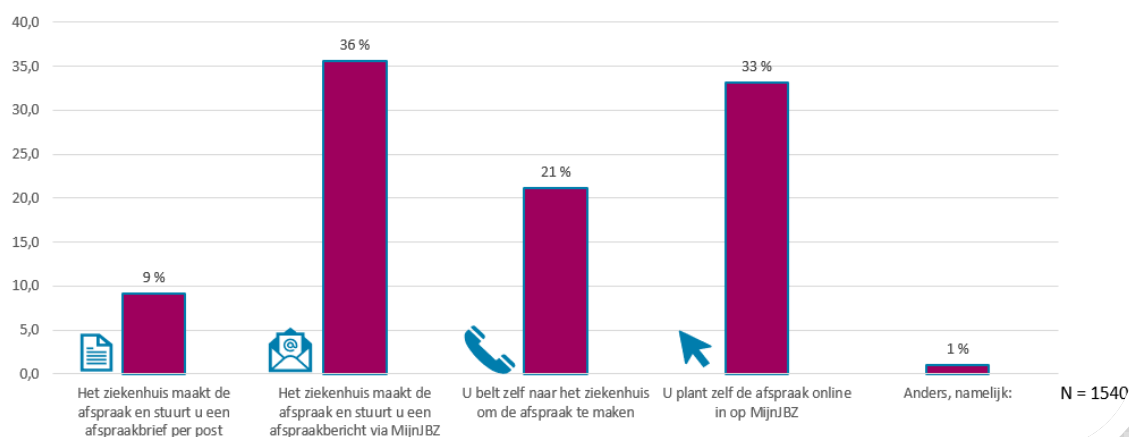
## Digipanel meting februari 2025

In februari was de 1<sup>e</sup> meting van 2025. De vragen gingen over het maken en verzetten van polikliniekafspraken en over de JBZ-Dichtbij locaties. In totaal hebben 1548 panelleden de vragenlijst ingevuld, een respons van 64%. Heel erg bedankt voor het geven van jullie mening en tips. Ook namens de Cliëntenraad van het JBZ. Graag delen we hieronder de meest opvallende resultaten.

### Maken en verzetten van polikliniekafspraken

De meeste panelleden (36%) vinden het prettigst als het ziekenhuis de afspraak inplant en daarover een e-mail stuurt. In het bericht wordt de patiënt uitgenodigd om voor meer informatie in te loggen in MijnJBZ. Waarom dit zo goed werkt? Volgens de panelleden is het o.a. duidelijk, snel, efficiënt én handig. Je hoeft niets te onthouden en kunt het dus niet vergeten. Ongeveer één op de tien ontvangt daarentegen het liefst een brief per post, nadat het ziekenhuis de afspraak heeft ingepland. Eén op de drie plant bij voorkeur zelf online een afspraak in via MijnJBZ. Panelleden geven aan dat het in alle bovengenoemde situaties belangrijk is om te kunnen bellen naar het ziekenhuis. Bijvoorbeeld voor het wijzigen van een afspraak.

*Stel u moet voor een afspraak naar een polikliniek in het JBZ. Welke van de mogelijkheden hieronder vindt u dan het prettigst voor het maken van deze afspraak?*



### Verzetten van afspraken:

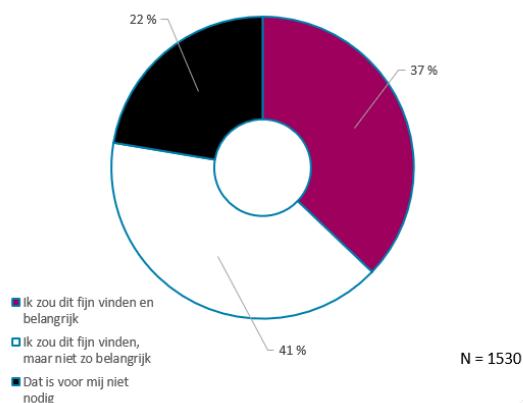
Bijna negen op de tien panelleden heeft in de afgelopen 12 maanden één of meerdere polikliniekafspraken in het JBZ gehad. Van hen heeft één op de drie een afspraak verzet omdat het geplande tijdstip niet goed uitkwam. Het verzetten van de afspraak wordt door de meeste panelleden (89%) als (heel) makkelijk ervaren. Eén op de tien is hierover minder positief. Als redenen hiervoor noemen zij: slechte telefonische bereikbaarheid, lang wachten aan de lijn en volle agenda's.

Bij een kwart heeft het JBZ één of meerdere afspraken verzet naar een andere datum. Van deze groep geeft het merendeel aan (87%) hierover op tijd te zijn geïnformeerd door het ziekenhuis.

### Zelf afspraken kunnen inplannen

Acht van de tien panelleden geeft aan dat zij het fijn zouden vinden als zij via MijnJBZ zelf al hun afspraken zouden kunnen inplannen of veranderen. Ruim een derde vindt dit ook belangrijk. Het lijkt hen handig en makkelijk en het biedt hen meer eigen regie. Eén op de vijf vindt het niet nodig om zelf via MijnJBZ afspraken in te plannen of te wijzigen. Bijvoorbeeld omdat het hen lastig lijkt of omdat ze dan het persoonlijk contact missen.

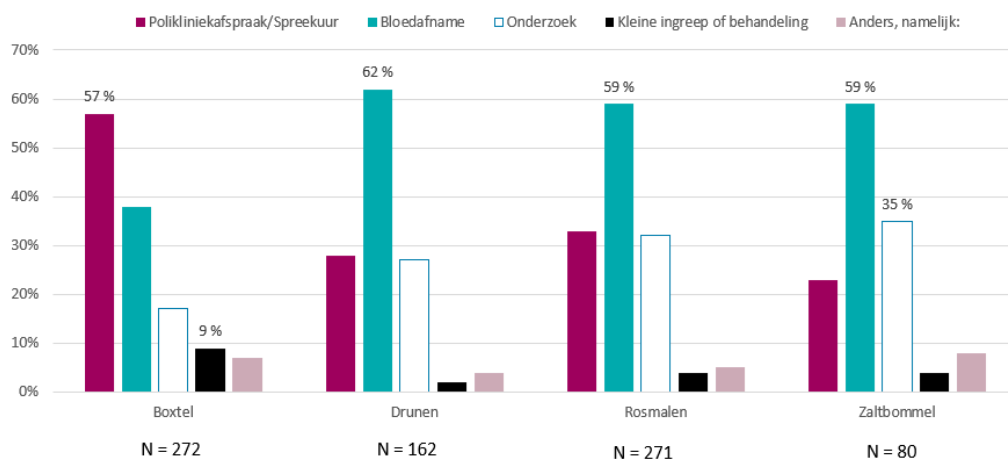
*Hoe zou u het vinden als u zelf al uw polikliniekafspraken kunt inplannen of veranderen in MijnJBZ? U kunt dan zelf een datum en tijd kiezen uit de mogelijkheden die nog vrij zijn.*



### JBZ-Dichtbij locaties

Ongeveer de helft van de panelleden heeft in de afgelopen 12 maanden een afspraak gehad op een JBZ-Dichtbij locatie. Panelleden die het meest recent een bezoek hebben gebracht aan de JBZ-Dichtbij locatie Boxtel, hebben dit het vaakst gedaan in verband met een polikliniekafpraak (57%). Bij de JBZ-Dichtbij locaties Drunen, Rosmalen en Zaltbommel gaat het vaakst om bloedafname.

*Waarvoor had u de laatste keer een afspraak op deze JBZ-Dichtbij locatie? De resultaten zijn uitgesplitst naar de JBZ-Dichtbij locatie die het meest recent is bezocht in verband met een afspraak.*



Waarom panelleden kiezen voor een bepaalde JBZ-locatie? Reistijd speelt hierbij een belangrijke rol. Op de vraag wat de positieve punten zijn van de zorg op de JBZ-Dichtbij locatie, geven panelleden de volgende antwoorden: dichtbij, bereikbaarheid, met de fiets kunnen bezoeken, parkeren (gunstige parkeerkosten, voor de deur parkeren of makkelijk parkeren), kleinschaligheid, rustig, prettig, snel geholpen/meer gunstige wachttijden en vriendelijk personeel.

Ook is de vraag gesteld wat er beter kan en/of wat het panellid mist op de JBZ-Dichtbij locatie. Panelleden geven vaak aan dat ze niets missen. Het antwoord 'prima' wordt veelvuldig genoemd. Een klein deel noemt één of meerdere verbeterpunten. Antwoorden hebben bijvoorbeeld betrekking op het aanmeldingsproces en het gegeven dat niet alle specialismen/ specialisten op de JBZ-Dichtbij locaties vertegenwoordigd zijn.

Twee op de tien panelleden geeft aan dat zij in de afgelopen 24 maanden zorg op de hoofdlocatie in 's-Hertogenbosch hebben ontvangen die zij graag op een JBZ-Dichtbij locatie hadden gekregen als dat ook mogelijk was geweest. Het gaat bijvoorbeeld om controle-afspraken, onderzoeken, beeldvormende technieken (echo & foto), bloedafname & de apotheek.