

Foto van de Belgische ziekenhuissector -Meting 2025-

Décembre 2025

HOSPITALS·BE
ASSOCIATION BELGE DES HÔPITAUX
BELGISCHE VERENIGING DER ZIEKENHUIZEN

01 Voorstelling van het onderzoek

02 Principaux résultats

03 Annexes

Methodologie

Onderzoek uitgevoerd door Dedicated in opdracht van de Belgische Vereniging der Ziekenhuizen

De vragenlijst werd opgesteld door **Dedicated** en **de Belgische Vereniging der Ziekenhuizen.** De gemiddelde invultijd bedroeg **16 min.**

2.609 Belgen van 18 jaar en ouder werden tussen **15 november en 10 december 2025** willekeurig via internet ondervraagd in het @panel van Dedicated (Ded@panel)**.**

Er werd een weging toegepast op basis van de volgende criteria: geslacht, leeftijd, regio… zodat de verkregen steekproef strikt representatief was voor de referentiepopulatie.

In het kader van deze studie hebben we een **niet-proportionele gestratificeerde steekproef** toegepast**:** 601 enquêtes in Brussel, 1002 in Wallonië en 1006 in Vlaanderen.

De foutenmarge (voor waargenomen frequenties dicht bij 50%) bedraagt **1,61%.**

De enquêtes werden uitgevoerd in strikte naleving van de EMRQS-kwaliteitsnormen (Efamro Market Research Quality Standards) en de ESOMAR-CUBE-gedragscode**.**

© Dedicated 2025

Technische fiche

Elke dia wordt op dezelfde manier gepresenteerd: de titels herinneren aan de vraag, de grafiek illustreert de resultaten uitgesplitst naar de uitsplitsingscriteria, de titel van het hoofdstuk en de informatie over het type antwoorden worden onder de grafiek herhaald.

Onderaan de pagina vermelden we ook de basis en het type antwoord:

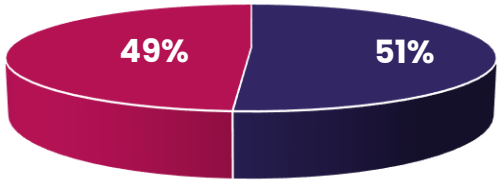
- **"ondersteunde" antwoorden**: wanneer de PI uit meerdere antwoordmogelijkheden kon kiezen;
- **'spontane' antwoorden**: wanneer er geen antwoordmogelijkheden werden voorgesteld en de PI zelf zijn antwoord moest invullen.

Uitsplitsing van de resultaten volgens **4 criteria**:

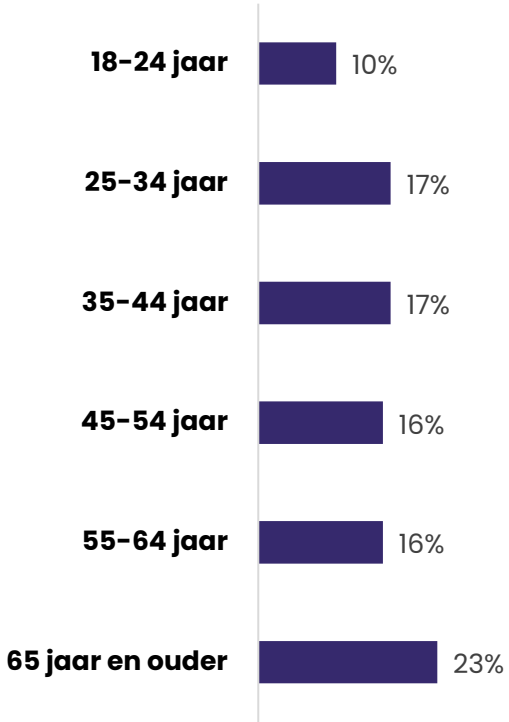
- geslacht: 'mannen' versus 'vrouwen',
- leeftijdscategorie: van 18 tot 34 jaar (18-34), van 35 tot 54 jaar (35-54), 55 jaar en ouder (55+),
- de regio: Vlaanderen (Fla), Brussel (Bxl), Wallonië (Wall),
- Relatie met de ziekenhuissector: ziekenhuisopname, One Day, consultatie, geen ziekenhuisbezoek

Beschrijving van het gewogen staal

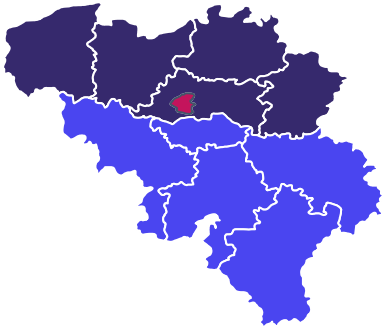
Geslacht



Leeftijd



Regio's



- Vlaanderen: 39%
- Brussel: 23%
- Wallonië: 38%

© Dedicated 2025

Kernboodschappen (I/II)

1. Is de Belg tevreden over zijn ziekenhuis?

87% van de Belgen is tevreden over zijn ziekenhuis, zonder noemenswaardig verschil per regio

- In 2021 bedroeg de score 93%. Het verschil is te wijten aan het aantal twijfelaars, dat in 2025 is gestegen. Het aantal ontevredenen is licht gedaald, van 6% naar 4%.

75% van de Belgen is tevreden over de **kwaliteit van de zorg** (74% in 2021).

Wat zijn de **verwachtingen** van de patiënten? Voornamelijk een menselijke, empathische benadering en een veilige omgeving – de patiënten zijn hier **tevreden over**

- Tijdens het consult: luisterend oor van de arts, uitleg, vriendelijkheid bij de receptie, naleving van de hygiëne- en netheidsregels, enz.
- Tijdens een ziekenhuisopname: vriendelijkheid, informatie, luisteren en omgang met het personeel, onthaal

De criteria voor de keuze van een ziekenhuis blijven (in volgorde) toegankelijkheid, nabijheid, het feit dat een specifieke arts in het ziekenhuis werkt, gewoonte, kwaliteit van de zorg en reputatie

2. Op welke punten kunnen ziekenhuizen zich verbeteren?

- Bij consultaties: de toegankelijkheid van de resultaten, de stiptheid van de afspraken, de wachttijd voor een afspraak, informatie over de kosten
- Bij ziekenhuisopname: de informatie die voor, tijdens en na een procedure wordt verstrekt, het luisteren naar de behoeften en verzoeken na de procedure

© Dedicated 2025

Kernboodschappen (II/II)

3. Wat is de perceptie van de bevolking over maatschappelijke kwesties?

Slechts 35% van de Belgen staat positief tegenover **fusies van ziekenhuizen** (tegenover 44% in 2021).

- Er zijn regionale verschillen: 43% van de Vlamingen is voorstander, tegenover 36% van de Brusselaars en 26% van de Walen.

De barometer 2025 onderzocht hoe Belgen denken over kunstmatige intelligentie in de gezondheidszorg:

- 68% van de ondervraagden die een mening geven, vindt dat AI in de gezondheidszorg een goede zaak is voor patiënten
- 56% van de ondervraagden die een mening geven, zou bereid zijn om voor eenvoudige taken (afspraken, herinneringen, enz.) met een chatbot te communiceren
- 56% zou bereid zijn om op afstand te worden opgevolgd (telemonitoring)
- 55% is voorstander van het gebruik van AI om medische dossiers samen te vatten of brieven op te stellen
- Minder dan één op de twee ondervraagden (47%) is bereid om door een AI te worden 'beluisterd' om het dossier automatisch te laten invullen

© Dedicated 2025

02 Belangrijkste resultaten

01

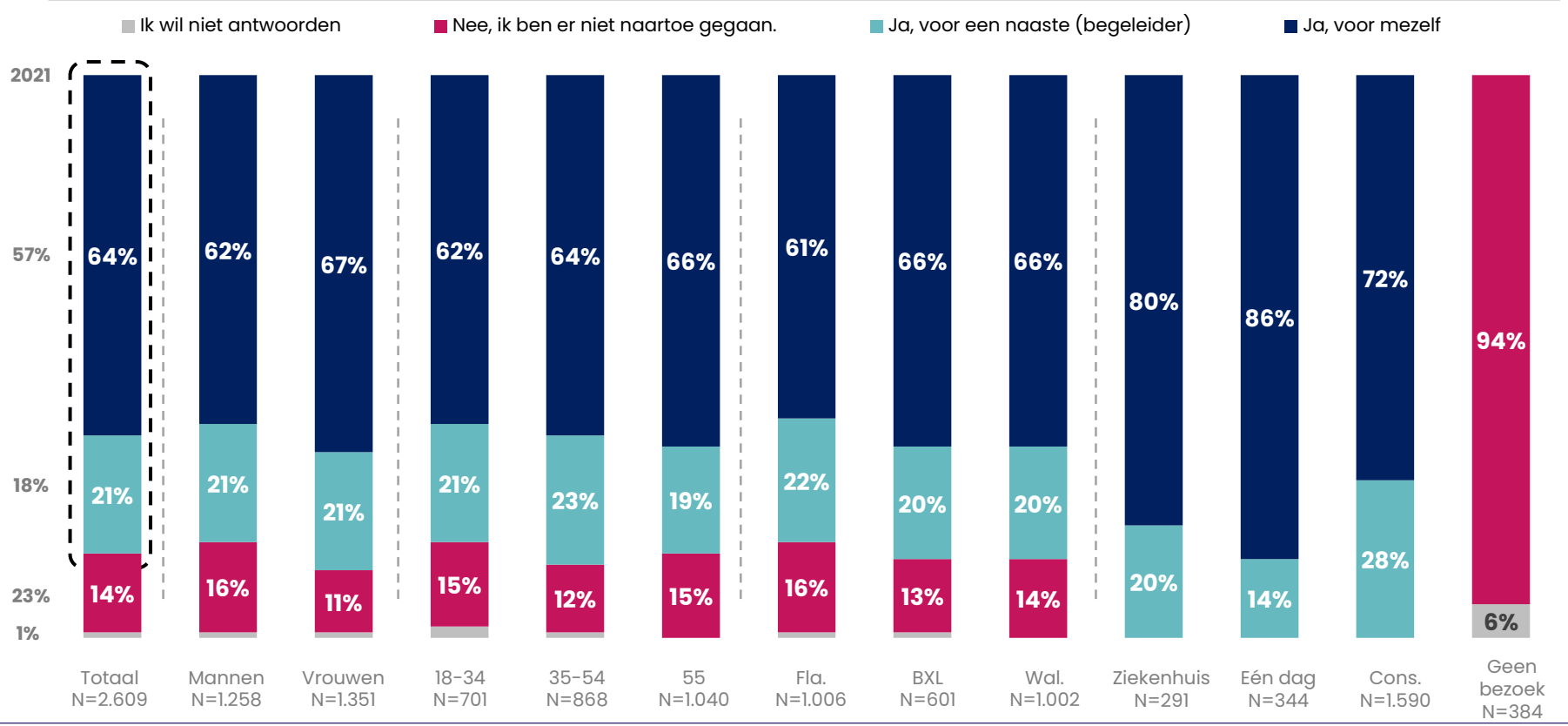
Présentation de l’étude

03

Annexes

Het imago en de ervaring van de ziekenhuisomgeving

V2a: Bent u in de afgelopen 24 maanden in een ziekenhuis in België geweest, ongeacht of dit voor een hospitalisatie (ziekenhuisopname) was, een medisch(e) raadpleging/onderzoek of om iemand die in het ziekenhuis lag te bezoeken?



[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: totale steekproef (N = 2.609)

© Dedicated 2025

V2.b : Wat was of waren de redenen voor uw bezoek(en) aan het ziekenhuis van de afgelopen 24 maanden? U mag meerdere antwoorden in de volgende lijst aanvinken en/of deze lijst aanvullen.

	Totaal		Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek		
			Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis	One day	Consul.
	2021	N=2.225	N=1.040	N=1.185	N=586	N=761	N=878	N=839	N=520	N=866	N=291	N=344	N=1.590
Voor een consult bij een specialist	55%	**60%**	56%	63%	49%	60%	67%	55%	61%	63%	57%	65%	59%
Om iemand in het ziekenhuis te bezoeken	11%	**23%**	24%	22%	25%	21%	22%	25%	19%	22%	18%	20%	24%
Om naar de spoedeisende hulp te gaan	19%	**23%**	22%	23%	25%	25%	18%	19%	24%	26%	40%	22%	19%
Om een familielid te begeleiden dat naar een consult moest	15%	**21%**	20%	22%	18%	24%	21%	18%	23%	23%	17%	26%	21%
Voor een bloedafname	18%	**19%**	19%	18%	21%	17%	18%	4%	29%	26%	20%	23%	17%
Voor een kortdurende ziekenhuisopname (One Day Clinic)	22%	**18%**	18%	19%	14%	17%	22%	20%	14%	20%	22%	100%	/
Voor een regelmatige behandeling	10%	**13%**	13%	13%	13%	11%	14%	15%	13%	11%	14%	20%	11%
Voor een consult bij een huisarts	/	**12%**	12%	11%	13%	12%	10%	12%	13%	11%	15%	11%	11%
Voor een langdurige ziekenhuisopname (meer dan één dag)	18%	**11%**	13%	10%	7%	10%	15%	13%	9%	10%	85%	/	/
Voor een bevalling	4%	**2%**	2%	3%	5%	2%	0%	2%	3%	2%	17%	/	/
Om professionele redenen	2%	**2%**	2%	2%	3%	2%	0%	2%	3%	1%	1%	2%	2%
Om vrijwilligerswerk te doen	1%	**1%**	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Overige	3%	**2%**	2%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	2%	1%	0%	3%
Ik wil niet antwoorden	1%	**1%**	1%	1%	2%	0%	1%	1%	2%	1%	/	/	1%

[Meerdere antwoorden mogelijk]

Basis: **geeft aan in de afgelopen 24 maanden naar het ziekenhuis te zijn geweest** (N = 2.225)

© Dedicated 2025

V2.d: Om welke reden(en) bent u naar dit ziekenhuis gegaan in plaats van naar een ander? Met andere woorden: wat waren uw keuzecriteria voor dit ziekenhuis? U mag meerdere antwoorden in de volgende lijst aanvinken en/of deze lijst aanvullen

	Totaal		Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek		
			Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis	One day	Consul.
	2021	N=1.936	N=904	N=1.032	N=499	N=667	N=770	N=698	N=457	N=781	N=291	N=344	N=1.301
Dit ziekenhuis is voor mij gemakkelijker bereikbaar	33%	**36%**	35%	36%	33%	32%	41%	39%	35%	33%	34%	37%	35%
Mijn specialist houdt spreekuur in dit ziekenhuis	32%	**30%**	30%	30%	21%	27%	39%	33%	28%	29%	31%	39%	28%
Het is de dichtstbijzijnde instelling bij mijn woonplaats of die van een familielid	24%	**29%**	30%	29%	28%	28%	32%	29%	31%	29%	28%	32%	29%
Uit gewoonte word ik daar al lang behandeld	26%	**25%**	25%	25%	23%	24%	28%	27%	24%	25%	25%	28%	25%
Dit ziekenhuis heeft een goede reputatie	22%	**19%**	21%	17%	20%	16%	22%	23%	17%	16%	23%	22%	17%
De aangeboden zorg is van hoge kwaliteit	18%	**19%**	21%	17%	14%	18%	23%	19%	20%	18%	23%	25%	16%
Dit ziekenhuis behandelt en is gespecialiseerd in het soort zorg dat ik nodig had.	15%	**15%**	17%	13%	9%	15%	19%	16%	14%	15%	22%	22%	11%
De reputatie van de arts	15%	**12%**	14%	11%	10%	11%	14%	13%	10%	12%	16%	15%	11%
Artsen luisteren naar hun patiënten	10%	**11%**	11%	11%	11%	10%	12%	10%	13%	11%	11%	15%	10%
Mijn huisarts heeft het me aanbevolen	15%	**11%**	13%	8%	8%	11%	12%	15%	6%	10%	12%	13%	10%
Mijn specialist heeft het me aanbevolen	12%	**9%**	10%	9%	9%	9%	10%	9%	10%	9%	16%	14%	6%

[Meerdere antwoorden mogelijk]

Basis: **geeft aan naar het ziekenhuis te zijn gegaan voor een ziekenhuisopname en/of een persoonlijk consult** (N = 1.936)

© Dedicated 2025

V2.d: Om welke reden(en) bent u naar dit ziekenhuis gegaan in plaats van naar een ander? Met andere woorden: wat waren uw keuzecriteria voor dit ziekenhuis? U mag meerdere antwoorden in de volgende lijst aanvinken en/of deze lijst aanvullen

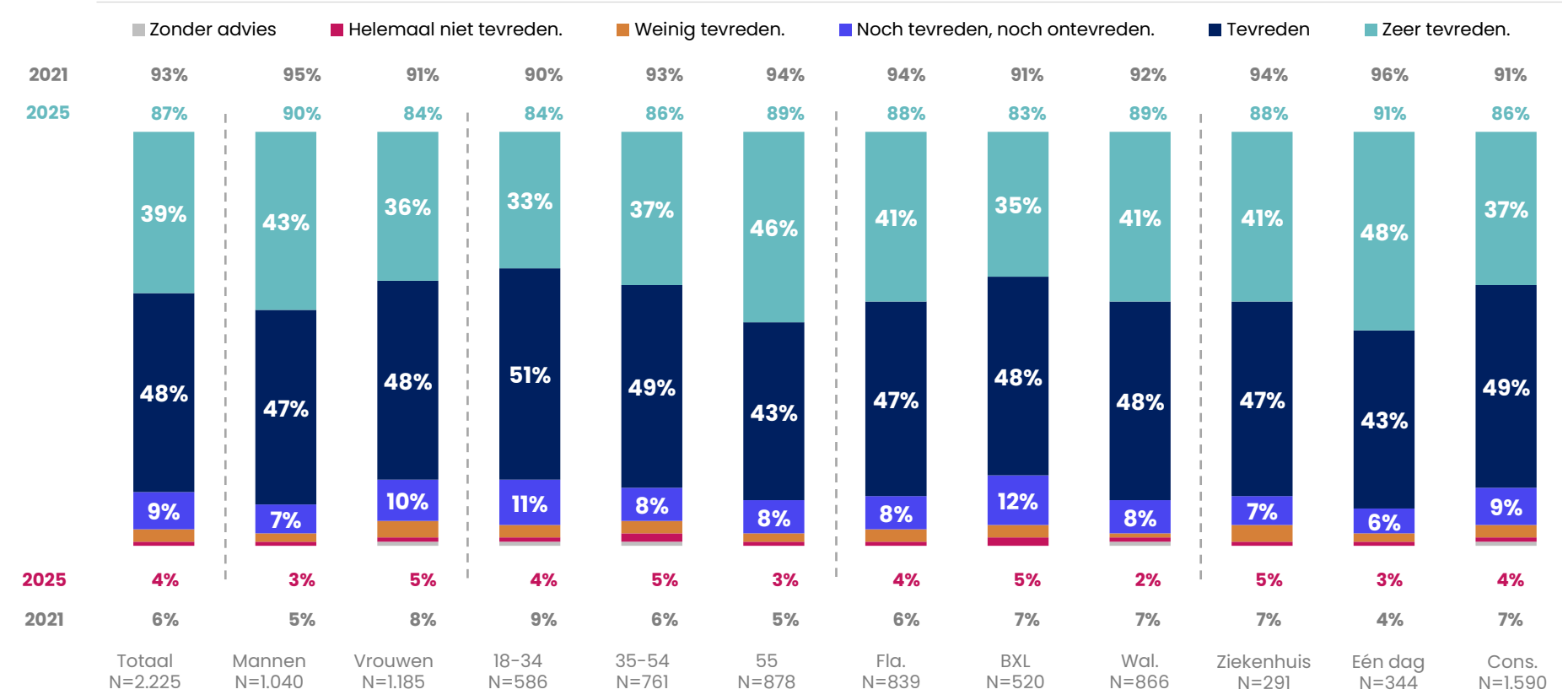
	Totaal		Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek		
			Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis.	One day	Consul.
	2021	N=1.936	N=904	N=1.032	N=499	N=667	N=770	N=698	N=457	N=781	N=291	N=344	N=1.301
De voorgestelde wachttijden voor een afspraak waren korter	8%	**9%**	7%	10%	12%	8%	7%	8%	8%	10%	7%	12%	8%
Het comfort van het ziekenhuis	8%	**8%**	10%	7%	9%	8%	8%	10%	8%	7%	10%	11%	7%
Dit ziekenhuis is gemakkelijker bereikbaar voor mensen die mij bezoeken.	5%	**7%**	8%	5%	7%	6%	7%	8%	7%	5%	13%	5%	6%
Ik heb niet gekozen, het was een noodgeval	6%	**5%**	6%	5%	7%	4%	5%	5%	5%	6%	11%	3%	5%
De prijzen zijn betaalbaarder	5%	**5%**	5%	5%	6%	4%	4%	4%	8%	4%	3%	4%	5%
Mijn familie heeft het me aanbevolen	4%	**5%**	5%	4%	8%	3%	3%	4%	6%	5%	4%	5%	5%
Mijn huisarts houdt spreekuur in dit ziekenhuis	3%	**2%**	3%	2%	4%	3%	1%	3%	4%	2%	2%	3%	3%
Het is een nieuw ziekenhuis	3%	**2%**	3%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	3%	1%	2%
Een familielid werkt er, ik werk er	2%	**2%**	2%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	4%	1%	1%
Andere	2%	**2%**	2%	3%	2%	3%	2%	2%	3%	2%	3%	1%	2%
Weet u niet	1%	**1%**	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	1%

[Meerdere antwoorden mogelijk]

Basis: **geeft aan naar het ziekenhuis te zijn gegaan voor een ziekenhuisopname en/of een persoonlijk consult** (N = 1.936)

© Dedicated 2025

V2.e: U hebt aangeduid in de afgelopen 24 maanden naar een ziekenhuis te zijn geweest. Wat is, als u kijkt naar uw laatste ervaring, uw globale tevredenheid?



[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: **geeft aan in de afgelopen 24 maanden naar het ziekenhuis te zijn geweest** (N = 2.225)

© Dedicated 2025

V2.f: U hebt aangeduid dat u globaal niet tevreden was over uw laatste bezoek aan het ziekenhuis. Om welke reden(en) was u niet tevreden? U mag meerdere antwoorden in de volgende lijst aanvinken en/of deze lijst aanvullen.

	Totaal		Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek		
			Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis	One day	Consul.
	2021	N=84	N=29	N=55	N=21	N=39	N=24	N=33	N=23	N=28	N=15	N=10	N=59
De kwaliteit van de zorg was niet goed	18%	**36%**	31%	38%	33%	39%	34%	33%	44%	32%	47%	30%	34%
Gebrek aan communicatie tussen diensten, verschillende zorgverleners	19%	**30%**	25%	32%	24%	28%	37%	27%	35%	28%	40%	20%	29%
Empathie van het zorgpersoneel	15%	**28%**	31%	27%	28%	33%	21%	30%	17%	36%	46%	20%	25%
Het zorgpersoneel was onaangenaam	19%	**27%**	31%	25%	38%	23%	24%	21%	25%	36%	33%	40%	24%
Het gebrek aan uitleg over de aandoening en de mogelijke behandelingen	22%	**26%**	24%	27%	43%	18%	25%	21%	30%	29%	40%	20%	24%
Te onpersoonlijk	16%	**23%**	24%	22%	24%	23%	21%	24%	17%	25%	26%	20%	22%
De wachttijd bij de receptie was te lang	8%	**21%**	27%	18%	24%	23%	16%	9%	30%	29%	/	20%	27%
De toegankelijkheid en parkeergelegenheid zijn problematisch.	7%	**19%**	24%	16%	24%	26%	4%	6%	17%	36%	20%	10%	21%
De moeilijkheid om de diagnose te stellen	16%	**19%**	7%	25%	9%	31%	8%	6%	30%	25%	33%	/	18%
Het gebrek aan praktische informatie	17%	**18%**	28%	13%	29%	15%	13%	18%	9%	25%	34%	20%	14%
De hoge kosten	14%	**18%**	21%	17%	10%	28%	9%	15%	22%	18%	14%	30%	17%
De slechte kwaliteit van de 'hoteldiensten' (eten, drinken, enz.)	/	**18%**	18%	18%	29%	8%	25%	15%	13%	25%	34%	20%	13%
Het gebrek aan beschikbaarheid van zorgpersoneel	/	**16%**	17%	16%	14%	13%	25%	18%	13%	18%	20%	50%	10%
De termijn voor het maken van een afspraak	9%	**16%**	14%	16%	5%	15%	26%	9%	18%	21%	7%	10%	19%

[Meerdere antwoorden mogelijk]

Basis: **zegt ontevreden te zijn over zijn laatste bezoek aan het ziekenhuis** (N = 84)

© Dedicated 2025

V2.f: U hebt aangeduid dat u globaal niet tevreden was over uw laatste bezoek aan het ziekenhuis. Om welke reden(en) was u niet tevreden? U mag meerdere antwoorden in de volgende lijst aanvinken en/of deze lijst aanvullen.

	Totaal		Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek		
			Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis	One day	Consul.
	2021	N=84	N=29	N=55	N=21	N=39	N=24	N=33	N=23	N=28	N=15	N=10	N=59
Het ontvangstpersoneel was onaangenaam	11%	**15%**	24%	11%	14%	13%	21%	12%	26%	11%	/	20%	19%
Het is moeilijk om de juiste dienst te vinden	7%	**14%**	3%	20%	14%	15%	13%	12%	18%	14%	6%	20%	16%
De snelheid van de verleende zorg	10%	**14%**	17%	13%	10%	15%	17%	15%	/	25%	20%	30%	10%
Een gevoel van veroudering op het gebied van de toegepaste zorgtechnieken	8%	**13%**	10%	15%	9%	15%	13%	12%	18%	11%	13%	20%	12%
Het niet nakomen van de afspraak	7%	**13%**	17%	11%	14%	15%	8%	12%	9%	18%	/	20%	15%
De gebouwen zijn weinig uitnodigend, in renovatie	9%	**8%**	14%	5%	5%	10%	8%	12%	4%	7%	20%	20%	3%
Er is een medische fout gemaakt	6%	**8%**	7%	9%	14%	10%	/	6%	4%	14%	6%	/	10%
Te strenge regels voor bezoek en begeleiders	18%	**6%**	/	9%	9%	5%	4%	12%	5%		13%	20%	2%
Gebrek aan informatie over de eindfactuur	-	**6%**	4%	7%	9%	5%	4%	9%	4%	4%	7%	10%	5%
Ik kreeg niet het gewenste type kamer	6%	**5%**	7%	4%	5%	2%	8%	3%	/	11%	20%	/	2%
De verblijfsduur leek me niet ideaal	5%	**4%**	/	6%	5%	5%	/	6%	/	4%	/	10%	3%
Overige	11%	**12%**	21%	7%	10%	10%	17%	24%	5%	4%	7%	10%	14%
Geen specifieke reden	7%	**1%**	/	2%	/	/	4%	/	4%	/	/	/	2%

[Meerdere antwoorden mogelijk]

Basis: **zegt ontevreden te zijn over zijn laatste bezoek aan het ziekenhuis** (N = 84)

© Dedicated 2025

V2.g: U hebt aangeduid dat u globaal tevreden was over uw laatste bezoek aan het ziekenhuis. Om welke reden(en) gaf u deze beoordeling? U mag meerdere antwoorden in de volgende lijst aanvinken en/of deze lijst aanvullen.

	Totaal		Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek		
			Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis	One day	Consul.
	2021	N=1937	N=937	N=1000	N=495	N=655	N=787	N=739	N=431	N=767	N=256	N=313	N=1368
Het zorgpersoneel was vriendelijk	44%	**45%**	46%	44%	38%	47%	48%	48%	40%	44%	62%	55%	39%
De kwaliteit van de zorg was goed	45%	**44%**	45%	44%	36%	45%	49%	47%	43%	43%	60%	62%	38%
Het ontvangstpersoneel was vriendelijk	32%	**30%**	32%	28%	27%	28%	34%	29%	31%	30%	38%	33%	28%
Goed niveau van uitleg over de aandoening en mogelijke behandelingen	27%	**28%**	27%	28%	23%	25%	33%	28%	24%	29%	37%	33%	24%
Het nakomen van de afspraak	34%	**28%**	30%	25%	23%	26%	32%	29%	27%	27%	24%	32%	27%
Het is gemakkelijk om de juiste dienst te vinden	26%	**27%**	27%	28%	25%	25%	31%	30%	26%	26%	23%	27%	28%
De toegankelijkheid en parkeergelegenheid zijn goed, er zijn veel parkeerplaatsen.	24%	**23%**	25%	22%	21%	22%	26%	26%	12%	27%	23%	27%	23%
Empathie van het zorgpersoneel	21%	**23%**	23%	22%	20%	24%	24%	20%	23%	25%	39%	30%	18%
De wachttijd bij de receptie was erg kort	25%	**23%**	25%	20%	24%	20%	25%	24%	23%	21%	20%	25%	23%
De verstrekte praktische informatie is voldoende en van goede kwaliteit	22%	**22%**	22%	22%	21%	19%	25%	24%	21%	20%	33%	29%	19%
De beschikbaarheid van zorgpersoneel	21%	**21%**	24%	19%	19%	20%	25%	17%	24%	24%	41%	29%	16%
De gebouwen zijn uitnodigend en in goede staat	19%	**20%**	22%	19%	20%	18%	22%	13%	24%	25%	24%	24%	19%
De snelheid van de verleende zorg	24%	**19%**	22%	15%	20%	21%	17%	21%	20%	16%	23%	26%	16%
Ik ben goed verzorgd en ben volledig genezen.	19%	**17%**	19%	15%	17%	16%	17%	20%	12%	16%	35%	27%	11%

[Meerdere antwoorden mogelijk]

Basis: **zegt tevreden te zijn over zijn laatste bezoek aan het ziekenhuis** (N = 1.937)

© Dedicated 2025

V2.g: U hebt aangeduid dat u globaal tevreden was over uw laatste bezoek aan het ziekenhuis. Om welke reden(en) gaf u deze beoordeling? U mag meerdere antwoorden in de volgende lijst aanvinken en/of deze lijst aanvullen.

	Totaal		Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek		
			Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis	One day	Consul.
	2021	N=1937	N=937	N=1000	N=495	N=655	N=787	N=739	N=431	N=767	N=256	N=313	N=1368
De wachttijd voor het maken van een afspraak	23%	**17%**	17%	16%	14%	18%	17%	17%	17%	16%	14%	24%	15%
Redelijke kosten	18%	**15%**	15%	16%	17%	14%	15%	15%	17%	14%	14%	16%	15%
Snelheid bij het vinden van de juiste diagnose en/of behandeling	18%	**15%**	17%	13%	15%	15%	15%	16%	15%	14%	19%	21%	13%
De toegepaste zorgtechnieken zijn geavanceerd	15%	**15%**	16%	14%	13%	11%	19%	14%	18%	14%	17%	27%	12%
De verblijfsduur die overeenkomt met de behoefte	16%	**14%**	16%	12%	11%	14%	17%	18%	11%	13%	36%	33%	6%
Goed communicatieniveau tussen de diensten en de verschillende zorgverleners	14%	**14%**	15%	13%	14%	13%	15%	14%	13%	15%	25%	19%	11%
Helemaal niet onpersoonlijk	15%	**11%**	12%	11%	11%	9%	14%	18%	6%	8%	19%	15%	9%
Ik kreeg het gewenste type kamer	12%	**11%**	12%	10%	7%	10%	15%	12%	11%	11%	36%	21%	4%
De informatie op de eindafrekening was duidelijk	-	**8%**	9%	8%	10%	9%	7%	3%	15%	10%	12%	12%	7%
Flexibele regels voor bezoek en begeleiding	7%	**7%**	8%	6%	8%	7%	6%	7%	7%	7%	15%	5%	6%
De kwaliteit van de 'hoteldiensten' (eten, drinken, algemeen comfort)	-	**6%**	7%	5%	6%	6%	7%	3%	9%	8%	15%	8%	4%
Andere	0%	**1%**	0%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	/	/	1%
Geen specifieke reden	5%	**2%**	1%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	1%	3%

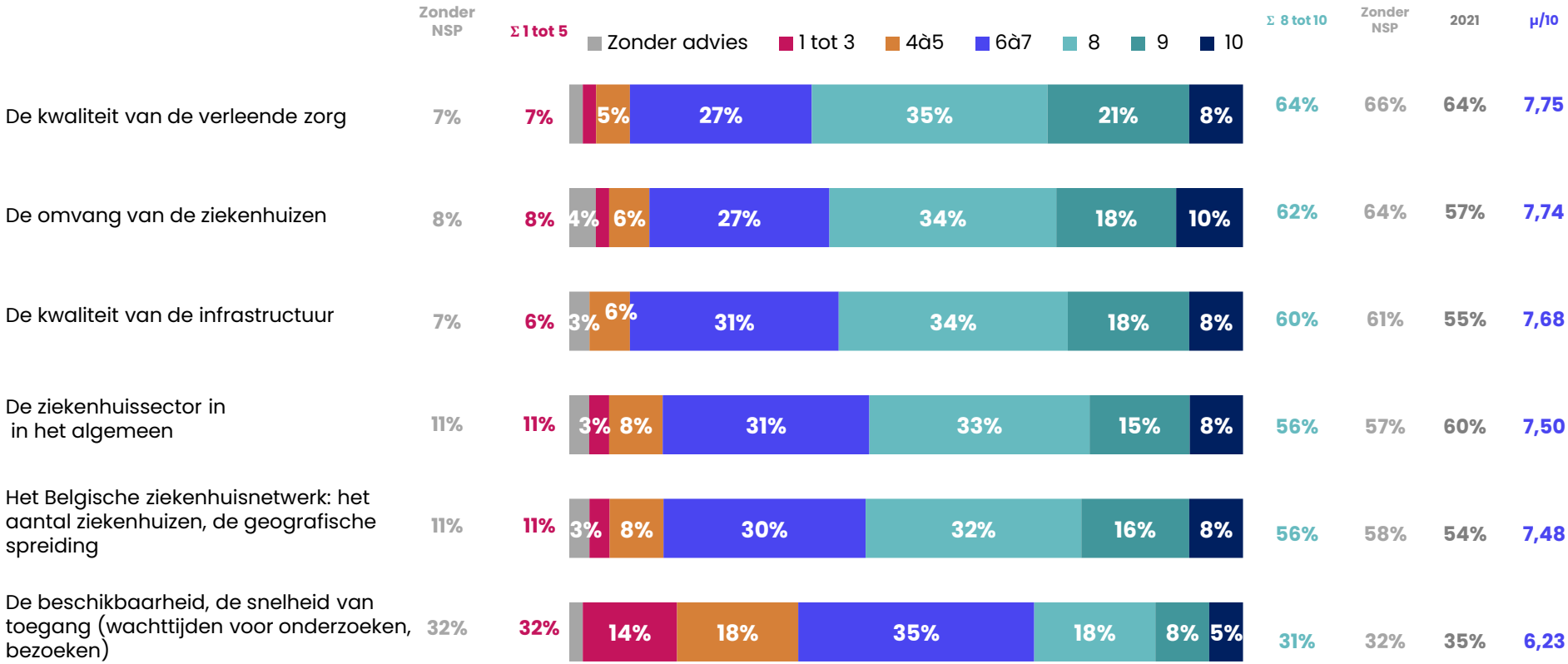
[Meerdere antwoorden mogelijk]

Basis: **zegt tevreden te zijn over zijn laatste bezoek aan het ziekenhuis** (N = 1.937)

© Dedicated 2025

Verwachtingen en algemene tevredenheid van de Belgische ziekenhuizen

V3.a: Ongeacht uw recente ervaringen in een ziekenhuis, kunt u aanduiden wat uw globale mening is over de ziekenhuissector in België aan de hand van volgende schaal:



Basis: totale steekproef (N = 2.609)

© Dedicated 2025

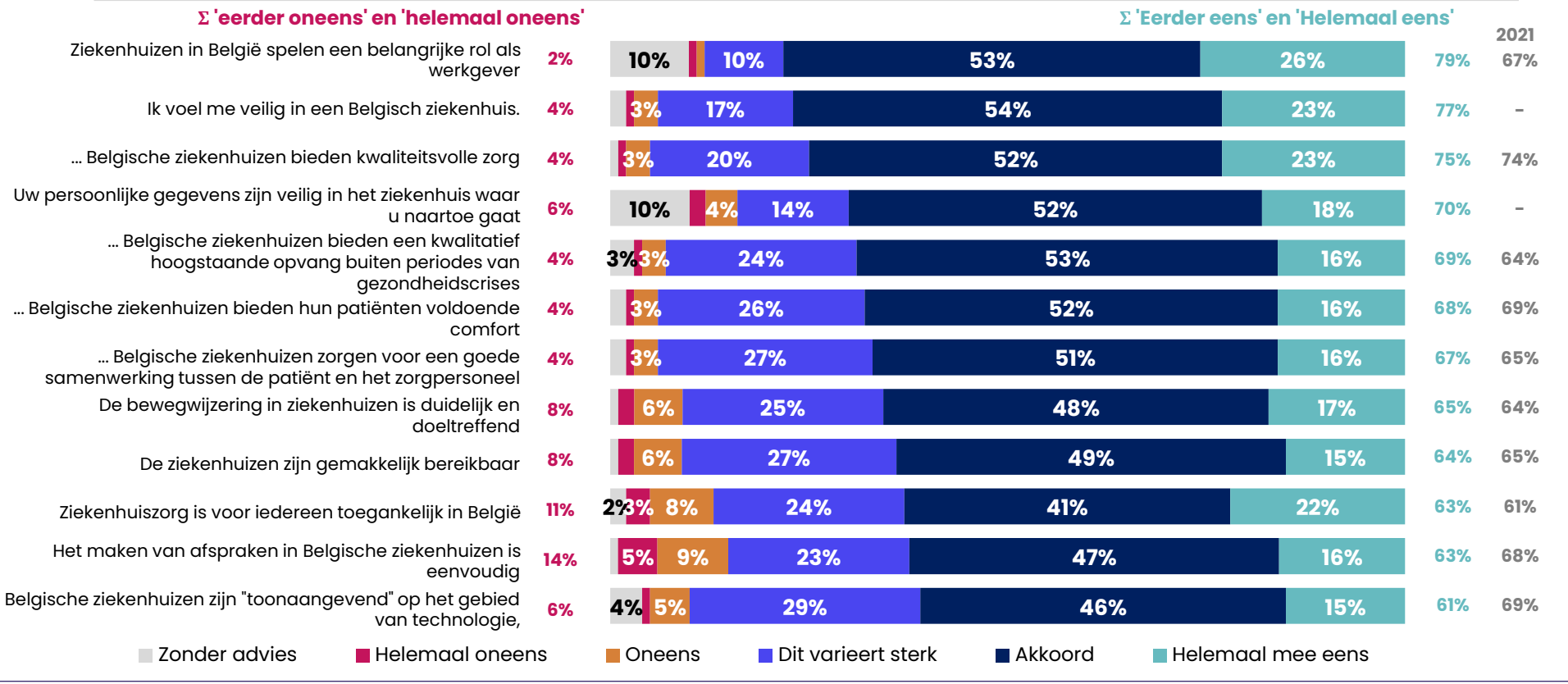
V3.a: Ongeacht uw recente ervaringen in een ziekenhuis, kunt u aanduiden wat uw globale mening is over de ziekenhuissector in België aan de hand van volgende schaal:

Σ 8 tot 10	Totaal		Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek			
			Hô	Fê	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis.	One day	Consul.	Geen bezoek
	2021	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
De kwaliteit van de verleende zorg	64%	**64%**	71%	58%	56%	61%	74%	71%	58%	62%	70%	69%	65%	51%
De omvang van ziekenhuizen	57%	**62%**	65%	58%	61%	57%	66%	69%	59%	56%	65%	64%	64%	48%
De kwaliteit van de infrastructuur	55%	**60%**	65%	55%	55%	52%	70%	68%	55%	55%	65%	62%	61%	50%
Het Belgische ziekenhuisnetwerk: aantal ziekenhuizen, geografische spreiding	60%	**56%**	61%	52%	53%	51%	63%	65%	54%	48%	61%	61%	58%	40%
De ziekenhuissector in het algemeen	54%	**56%**	61%	50%	52%	51%	62%	61%	51%	52%	61%	57%	57%	44%
Beschikbaarheid, snelle toegang (wachttijden voor onderzoeken, consulten)	35%	**31%**	37%	27%	32%	30%	33%	39%	29%	26%	33%	34%	33%	21%

Basis: totale steekproef (N = 2.609)

© Dedicated 2025

V3.b: Hier ziet u een reeks beweringen over het ziekenhuismilieu in België. Gelieve voor elke bewering aan te duiden in hoeverre u het er eens mee bent:



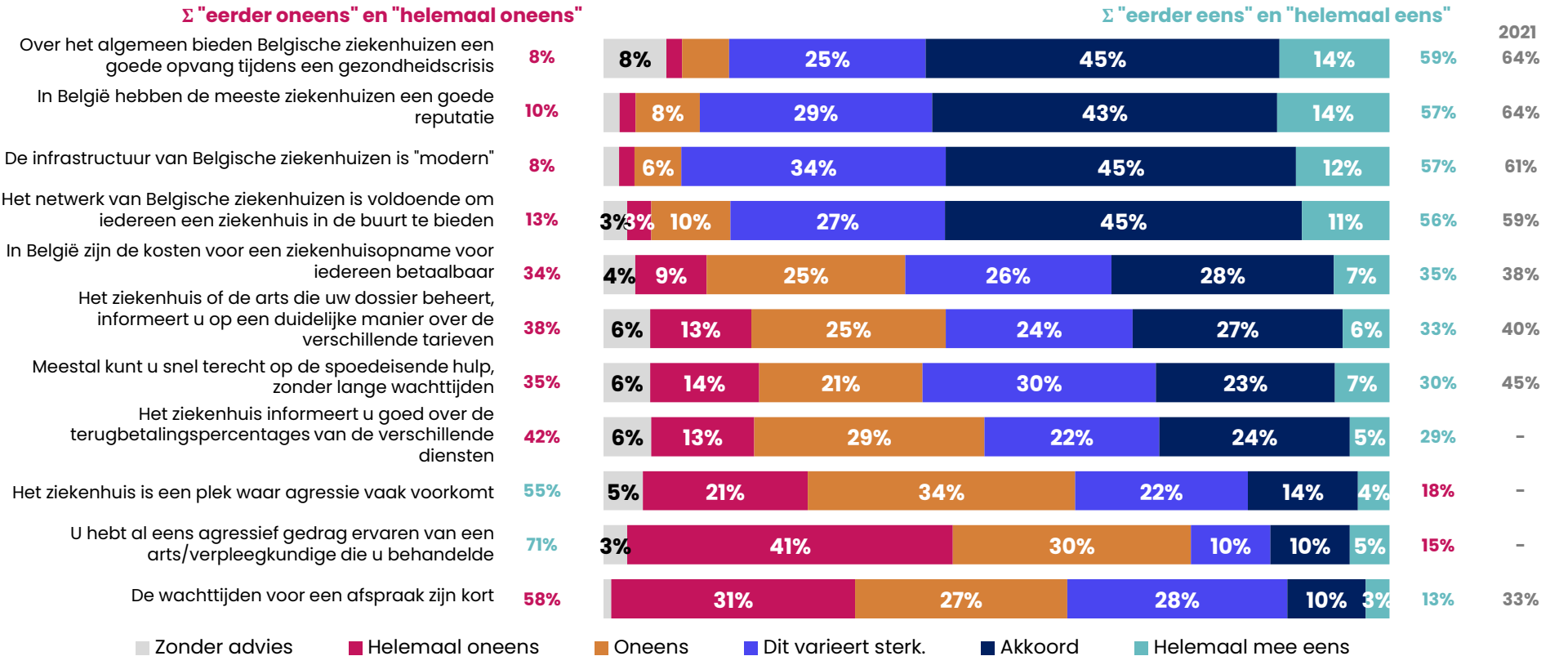
[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: totale steekproef (N = 2.609)

Verwachtingen en algemene tevredenheid over de Belgische ziekenhuizen

© Dedicated 2025

V3.b: Hier ziet u een reeks beweringen over het ziekenhuismilieu in België. Gelieve voor elke bewering aan te duiden in hoeverre u het er eens mee bent:



[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: totale steekproef (N = 2.609)

Verwachtingen en algemene tevredenheid over de Belgische ziekenhuizen

© Dedicated 2025

V3.b: Hier ziet u een reeks beweringen over het ziekenhuismilieu in België. Gelieve voor elke bewering aan te duiden in hoeverre u het er eens mee bent:

%=Σ "eerder eens" en "helemaal eens"	Totaal	Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek			
		Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis	One day	Consul.	Geen bezoek
	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
Ziekenhuizen in België spelen een belangrijke rol als werkgever	**79%**	83%	74%	72%	79%	82%	85%	74%	75%	82%	82%	79%	70%
Ik voel me veilig in een Belgisch ziekenhuis.	**77%**	81%	72%	73%	74%	82%	85%	72%	71%	79%	77%	79%	67%
Belgische ziekenhuizen bieden kwaliteitsvolle zorg	**75%**	80%	71%	70%	72%	82%	84%	74%	68%	81%	77%	77%	66%
Belgische ziekenhuizen bieden ook buiten crisistijden kwaliteitsvolle zorg	**70%**	74%	65%	65%	67%	75%	76%	67%	65%	71%	69%	71%	61%
Uw persoonlijke gegevens zijn veilig in het ziekenhuis waar u naartoe gaat	**69%**	73%	67%	70%	65%	74%	79%	62%	66%	73%	72%	71%	62%
Belgische ziekenhuizen bieden hun patiënten voldoende comfort	**68%**	73%	64%	61%	64%	76%	75%	63%	64%	71%	69%	70%	58%
Belgische ziekenhuizen zorgen voor een goede samenwerking tussen patiënt en zorgpersoneel	**67%**	73%	60%	62%	62%	74%	74%	64%	61%	68%	67%	68%	59%
Signalisatie (wegen, verdiepingen, enz.)	**65%**	70%	62%	63%	63%	70%	71%	62%	62%	75%	70%	65%	57%
Ziekenhuizen zijn gemakkelijk bereikbaar	**64%**	67%	61%	67%	63%	62%	70%	66%	57%	65%	64%	65%	57%
Ziekenhuiszorg is voor iedereen toegankelijk in België	**63%**	69%	57%	61%	62%	65%	72%	64%	53%	66%	61%	64%	56%
Afspraken maken in Belgische ziekenhuizen is eenvoudig	**63%**	66%	60%	62%	60%	66%	67%	59%	61%	65%	65%	65%	51%
Belgische ziekenhuizen lopen voorop op het gebied van technologie, ...	**61%**	67%	54%	54%	56%	68%	75%	53%	50%	66%	61%	61%	52%

[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: totale steekproef (N = 2.609)

© Dedicated 2025

V3.b: Hier ziet u een reeks beweringen over het ziekenhuismilieu in België. Gelieve voor elke bewering aan te duiden in hoeverre u het er eens mee bent:

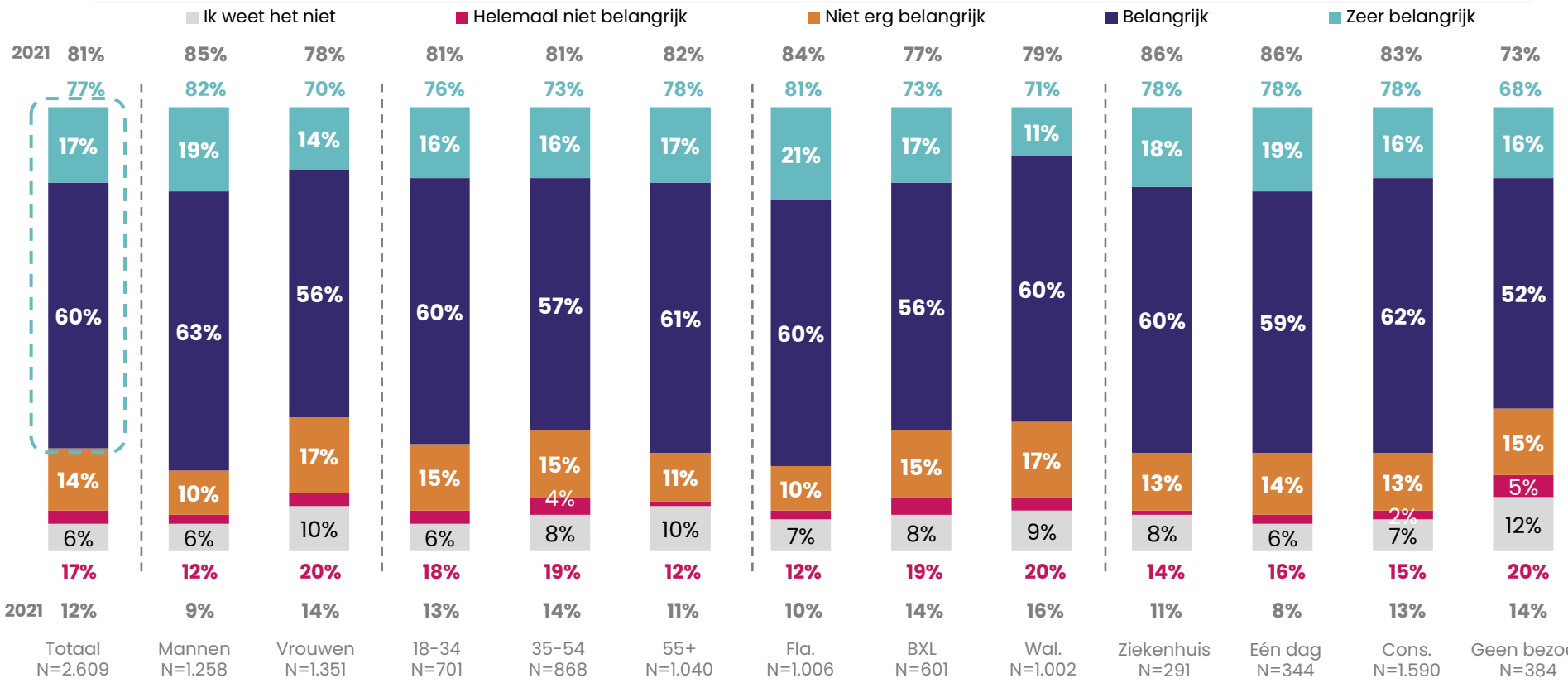
%=Σ 'eerder eens' en 'helemaal eens'	Totaal	Geslacht		Leeftijd			Regio			Soort bezoek			
		Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis	One day	Consul.	Geen bezoek
	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
Belgische ziekenhuizen bieden kwaliteitsvolle opvang tijdens gezondheidscrisis	**59%**	63%	54%	52%	55%	66%	70%	53%	50%	59%	59%	60%	50%
In België hebben de meeste ziekenhuizen een goede reputatie	**58%**	63%	53%	56%	54%	63%	71%	52%	49%	54%	59%	60%	51%
De infrastructuur van Belgische ziekenhuizen is 'modern'	**57%**	62%	52%	54%	51%	64%	63%	53%	53%	61%	55%	58%	51%
Het Belgische ziekenhuisnetwerk is voldoende om iedereen een ziekenhuis in de buurt te bieden	**56%**	59%	53%	56%	57%	55%	67%	52%	47%	58%	58%	58%	45%
In België zijn de kosten voor een ziekenhuisopname voor iedereen betaalbaar.	**36%**	42%	30%	41%	35%	33%	39%	37%	32%	37%	38%	37%	29%
Het ziekenhuis of de arts die verantwoordelijk is voor uw dossier informeert u op transparante wijze over de verschillende tarieven.	**33%**	38%	29%	37%	30%	33%	41%	32%	26%	35%	35%	32%	31%
De spoedeisende hulp kan u snel helpen, zonder lange wachttijden.	**30%**	36%	24%	31%	26%	32%	34%	28%	26%	34%	28%	30%	27%
Het ziekenhuis informeert u goed over de vergoedingspercentages van de verschillende diensten	**29%**	33%	24%	38%	24%	27%	37%	27%	22%	30%	25%	30%	27%
Het ziekenhuis is een plek die agressie in de hand werkt	**18%**	18%	17%	22%	21%	12%	14%	22%	19%	13%	16%	19%	18%
Heeft u ooit agressief gedrag ervaren van een arts/verpleegkundige?	**15%**	14%	15%	22%	19%	7%	10%	19%	17%	15%	15%	16%	12%
De wachttijden voor een afspraak zijn kort	**13%**	16%	11%	18%	14%	9%	17%	14%	9%	14%	13%	14%	11%

[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: totale steekproef (N = 2.609)

© Dedicated 2025

V3.c: In hoeverre hebt u het gevoel dat de gezondheidszorginstellingen in België aan uw verwachtingen op het vlak van gezondheidszorg willen beantwoorden?



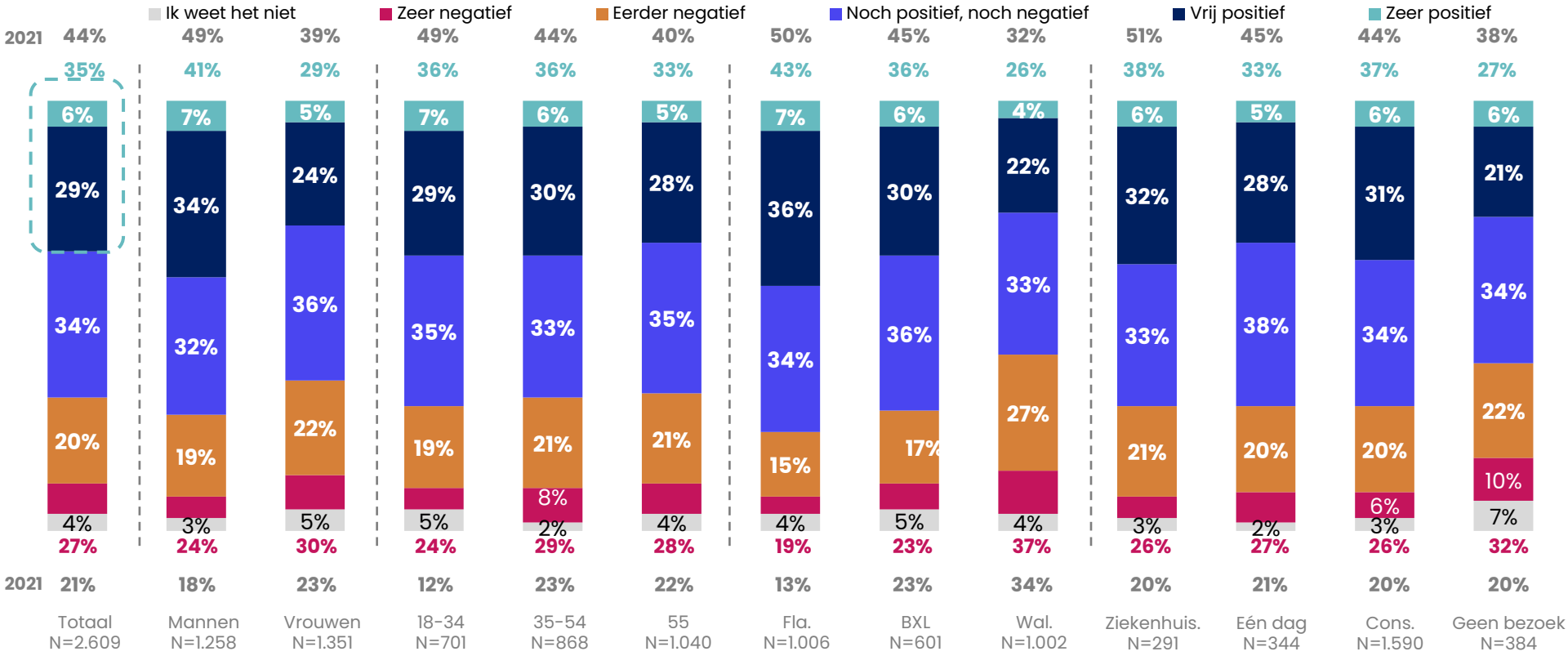
[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: totale steekproef (N = 2.609)

Verwachtingen en algemene tevredenheid over de Belgische ziekenhuizen

© Dedicated 2025

V3.d: In de afgelopen twintig jaar zijn tal van ziekenhuizen samengesmolten. Hierdoor is het aantal ziekenhuizen beperkter, maar zijn de ziekenhuizen wel groter. Vindt u dat …



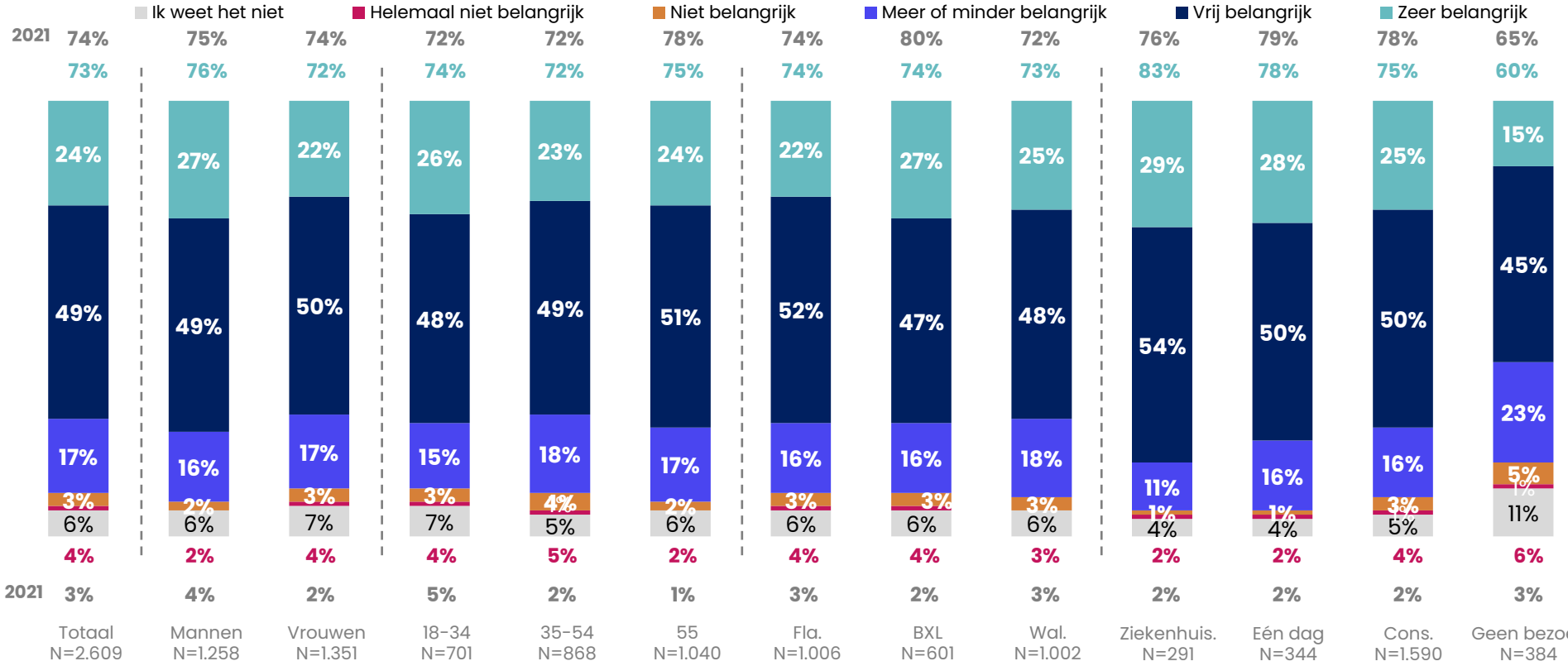
[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: totale steekproef (N = 2.609)

Verwachtingen en algemene tevredenheid over de Belgische ziekenhuizen

© Dedicated 2025

V3.e: Spelen de ziekenhuizen volgens u een belangrijke rol in medische innovatie/vernieuwing? Hun rol hierin is volgens u:



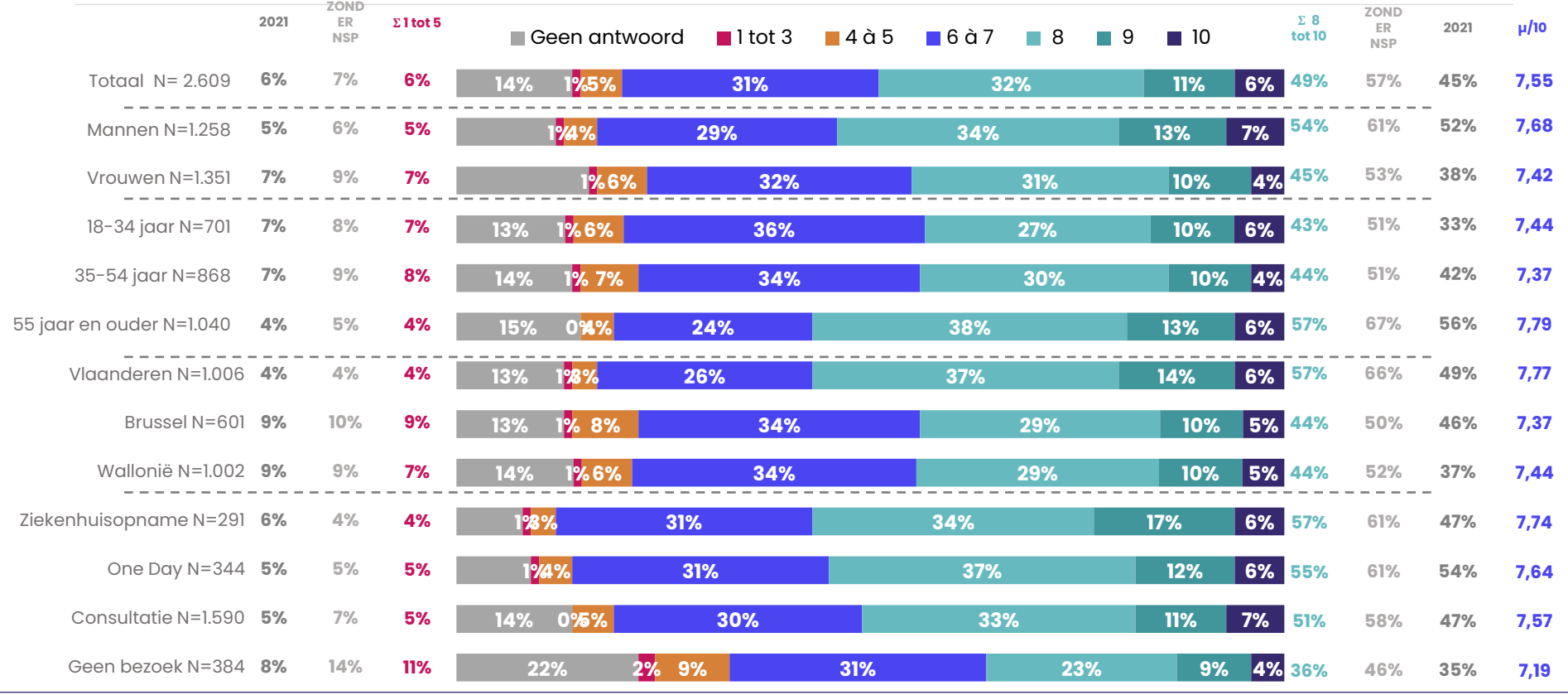
[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: totale steekproef (N = 2.609)

Verwachtingen en algemene tevredenheid over de Belgische ziekenhuizen

© Dedicated 2025

V3.f: Gelieve op een schaal van 1 tot 10 aan te geven in welke mate u vindt dat Belgische ziekenhuizen belangrijke spelers zijn op het gebied van innovatie in de gezondheidszorg:

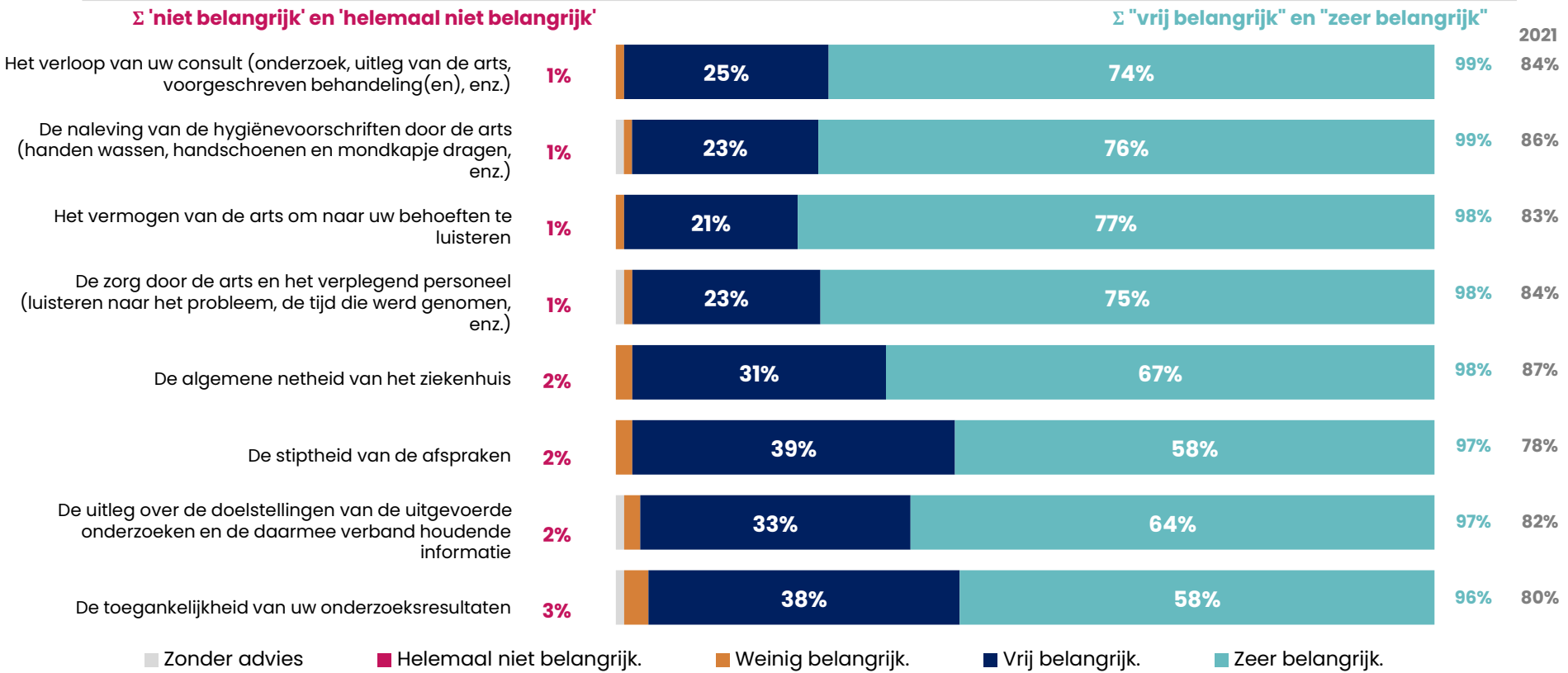


Basis: totale steekproef (N = 2.609)

© Dedicated 2025

Verwachtingen en tevredenheid bij het laatste consult

V4.a: Hier ziet u een lijst verwachtingen die u kunt hebben gehad tijdens een bezoek of een raadpleging in een ziekenhuis. Kunt u voor elk van volgende aanduiden in hoeverre u dit verwacht.



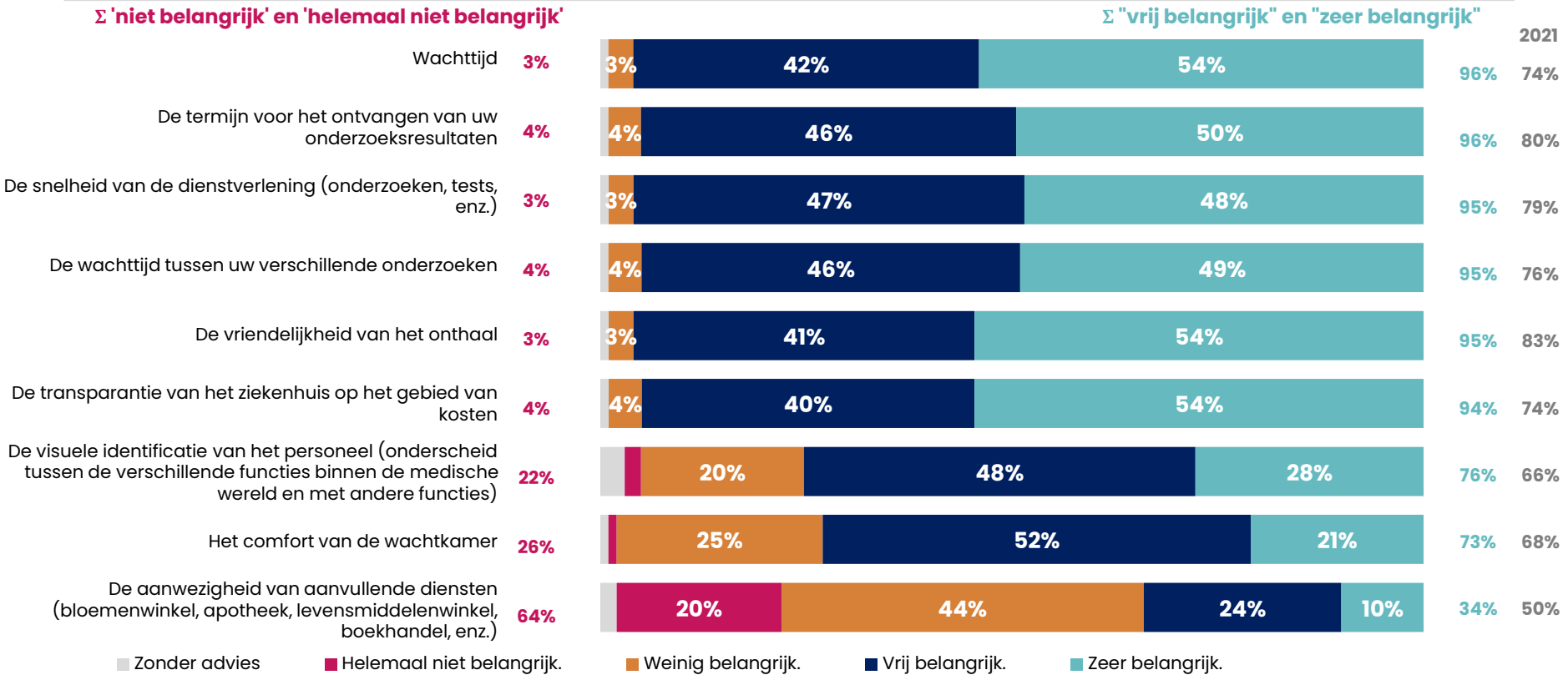
Basis: **geeft aan naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een dagopname** (N = 2.155)

[Slechts één antwoord mogelijk]

Verwachtingen en tevredenheid tijdens het laatste consult

© Dedicated 2025

V4.a: Hier ziet u een lijst verwachtingen die u kunt hebben gehad tijdens een bezoek of een raadpleging in een ziekenhuis. Kunt u voor elk van volgende aanduiden in hoeverre u dit verwacht.



Basis: **geeft aan naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een dagopname** (N = 2.155)

[Slechts één antwoord mogelijk]

Verwachtingen en tevredenheid tijdens het laatste consult

© Dedicated 2025

V4.a: Hier ziet u een lijst verwachtingen die u kunt hebben gehad tijdens een bezoek of een raadpleging in een ziekenhuis. Kunt u voor elk van volgende aanduiden in hoeverre u dit verwacht.

%=Σ "vrij belangrijk" en "zeer belangrijk"	Totaal	Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek		
		Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis.	One day	Consul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
Verzorging door artsen en verplegend personeel	**99%**	98%	98%	97%	98%	99%	99%	97%	98%	98%	99%	98%
Het verloop van uw consult	**99%**	98%	99%	97%	98%	100%	99%	98%	98%	100%	99%	98%
Het vermogen van de arts om naar uw behoeften te luisteren	**98%**	98%	99%	97%	98%	99%	99%	97%	98%	97%	99%	98%
De algemene netheid van het ziekenhuis	**98%**	97%	98%	96%	98%	99%	98%	97%	97%	98%	99%	97%
Naleving van de hygiënevoorschriften van de arts	**98%**	98%	99%	97%	98%	99%	99%	98%	98%	95%	99%	99%
De stiptheid van afspraken	**97%**	97%	97%	95%	97%	99%	97%	97%	96%	95%	98%	97%
Uitleg over de doelstellingen van de uitgevoerde onderzoeken en de daarmee verband houdende informatie	**97%**	97%	97%	94%	97%	99%	98%	97%	96%	98%	97%	97%
Wachttijd	**96%**	96%	95%	93%	97%	96%	98%	94%	95%	95%	97%	95%

Basis: **geeft aan naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een dagopname** (N = 2.155)

[Slechts één antwoord mogelijk]

Verwachtingen en tevredenheid tijdens het laatste consult

© Dedicated 2025

V4.a: Hier ziet u een lijst verwachtingen die u kunt hebben gehad tijdens een bezoek of een raadpleging in een ziekenhuis. Kunt u voor elk van volgende aanduiden in hoeverre u dit verwacht.

%=Σ "vrij belangrijk" en "zeer belangrijk"	Totaal	Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek		
		Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis.	One day	Consul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
Toegang tot uw examenresultaten	**96%**	97%	96%	94%	96%	98%	97%	98%	95%	97%	98%	96%
Vriendelijkheid bij de ontvangst	**96%**	95%	95%	93%	96%	97%	96%	94%	96%	95%	97%	95%
De snelheid van de dienstverlening	**95%**	95%	96%	92%	96%	97%	97%	97%	93%	95%	98%	95%
De termijn voor ontvangst van uw examenresultaten	**95%**	95%	96%	92%	96%	97%	96%	96%	94%	95%	97%	95%
De wachttijd tussen uw verschillende onderzoeken	**95%**	96%	95%	91%	96%	98%	96%	95%	95%	97%	96%	95%
Transparantie van het ziekenhuis op het gebied van kosten	**94%**	93%	94%	91%	93%	96%	96%	94%	92%	94%	96%	93%
Visuele identificatie van het personeel	**76%**	73%	78%	72%	78%	76%	74%	80%	75%	71%	76%	76%
Het comfort van de wachtkamer	**73%**	72%	75%	71%	72%	77%	77%	70%	72%	72%	71%	74%
Aanwezigheid van aanvullende diensten	**34%**	34%	35%	41%	38%	27%	34%	44%	29%	30%	29%	36%

Basis: **geeft aan naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een dagopname** (N = 2.155)

[Slechts één antwoord mogelijk]

Verwachtingen en tevredenheid tijdens het laatste consult

© Dedicated 2025

V4.b: Hoeveel keer bent u in de afgelopen 24 maanden in een ziekenhuis geweest voor een persoonlijke raadpleging of om iemand te vergezellen?

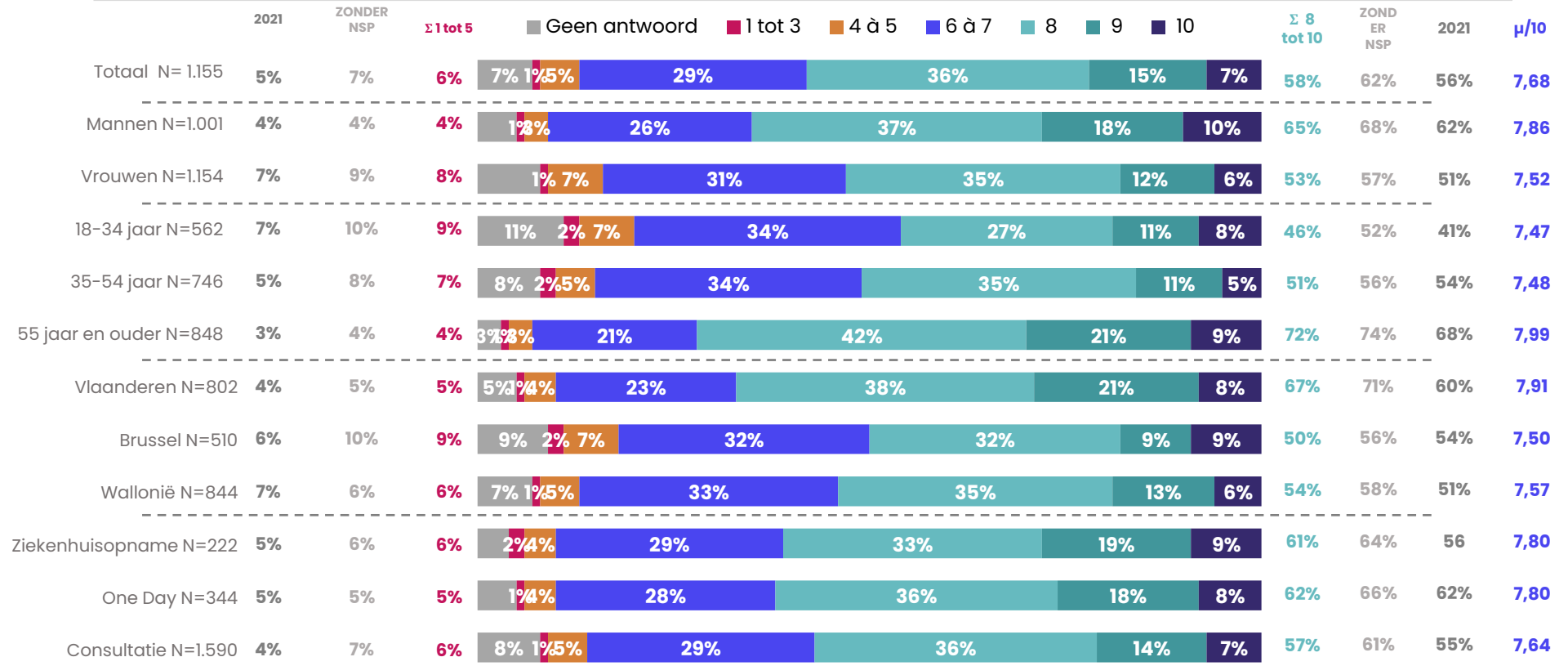
Gemiddeld ziekenhuisbezoek 7,40 bezoeken

	Totaal		Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek		
			Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis	One day	Consul.
	2021	N=1.639	N=745	N=894	N=379	N=575	N=685	N=575	N=403	N=661	N=193	N=252	N=1.194
Meer dan 10 bezoeken	6% ▲	**16%**	15%	17%	13%	16%	18%	13%	17%	18%	38%	30%	10%
8 tot 10 bezoeken	12% ▼	**6%**	6%	6%	7%	5%	7%	6%	7%	6%	10%	8%	5%
6 tot 7 bezoeken	10% ▼	**7%**	8%	6%	6%	8%	8%	7%	7%	8%	10%	8%	7%
4 tot 5	16% ▼	**14%**	14%	15%	12%	13%	16%	13%	13%	16%	9%	14%	15%
1 tot 3	38% ▼	**31%**	33%	30%	34%	32%	29%	37%	27%	29%	7%	13%	39%
Geen antwoord	16% ▲	**25%**	24%	26%	27%	26%	23%	24%	29%	23%	25%	28%	24%

Basis: **verklaart naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een dagopname** (N = 2.155)

© Dedicated 2025

V4.c: … Rekening houdend met het belang dat u hecht aan de verschillende criteria die we u net hebben voorgelegd, in hoeverre hebt u het gevoel dat het ziekenhuis dat u hebt bezocht of dat u het vaakst bezoekt aan deze verwachtingen beantwoordt ?



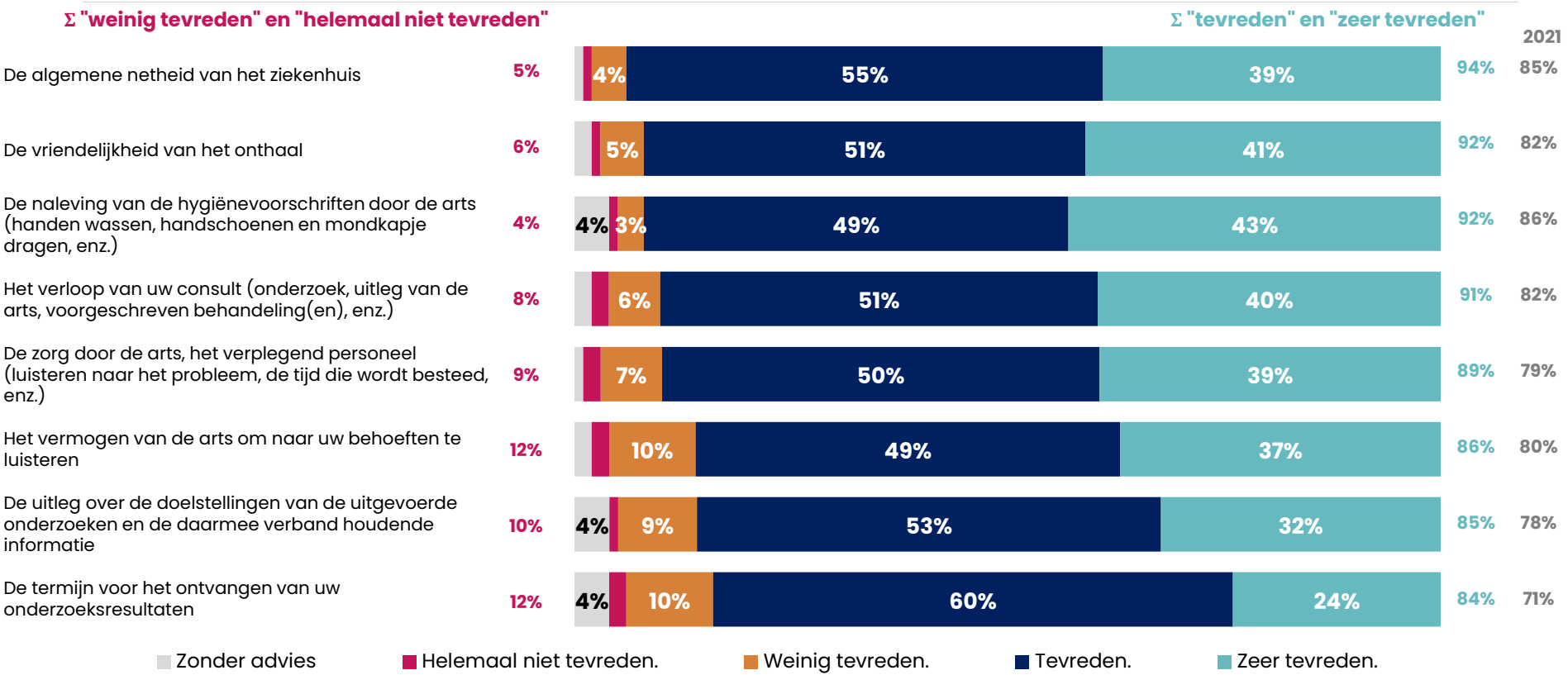
	2021	ZONDER NSP	Σ 1 tot 5	Σ 8 tot 10	ZONDER NSP	2021	µ/10
Totaal N= 1.155	5%	7%	6%	58%	62%	56%	7,68
Mannen N=1.001	4%	4%	4%	65%	68%	62%	7,86
Vrouwen N=1.154	7%	9%	8%	53%	57%	51%	7,52
18-34 jaar N=562	7%	10%	9%	46%	52%	41%	7,47
35-54 jaar N=746	5%	8%	7%	51%	56%	54%	7,48
55 jaar en ouder N=848	3%	4%	4%	72%	74%	68%	7,99
Vlaanderen N=802	4%	5%	5%	67%	71%	60%	7,91
Brussel N=510	6%	10%	9%	50%	56%	54%	7,50
Wallonië N=844	7%	6%	6%	54%	58%	51%	7,57
Ziekenhuisopname N=222	5%	6%	6%	61%	64%	56	7,80
One Day N=344	5%	5%	5%	62%	66%	62%	7,80
Consultatie N=1.590	4%	7%	6%	57%	61%	55%	7,64

Basis: **geeft aan naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een eendaagse ziekenhuisopname** (N = 2.155)

Verwachtingen en tevredenheid bij het laatste consult

© Dedicated 2025

V4.d: We zullen u nu dezelfde lijst verwachtingen voorleggen die we u eerder hebben getoond. Kunt u voor elk aspect aanduiden hoe tevreden u erover was tijdens uw laatste bezoek of persoonlijke raadpleging? U was hierover …



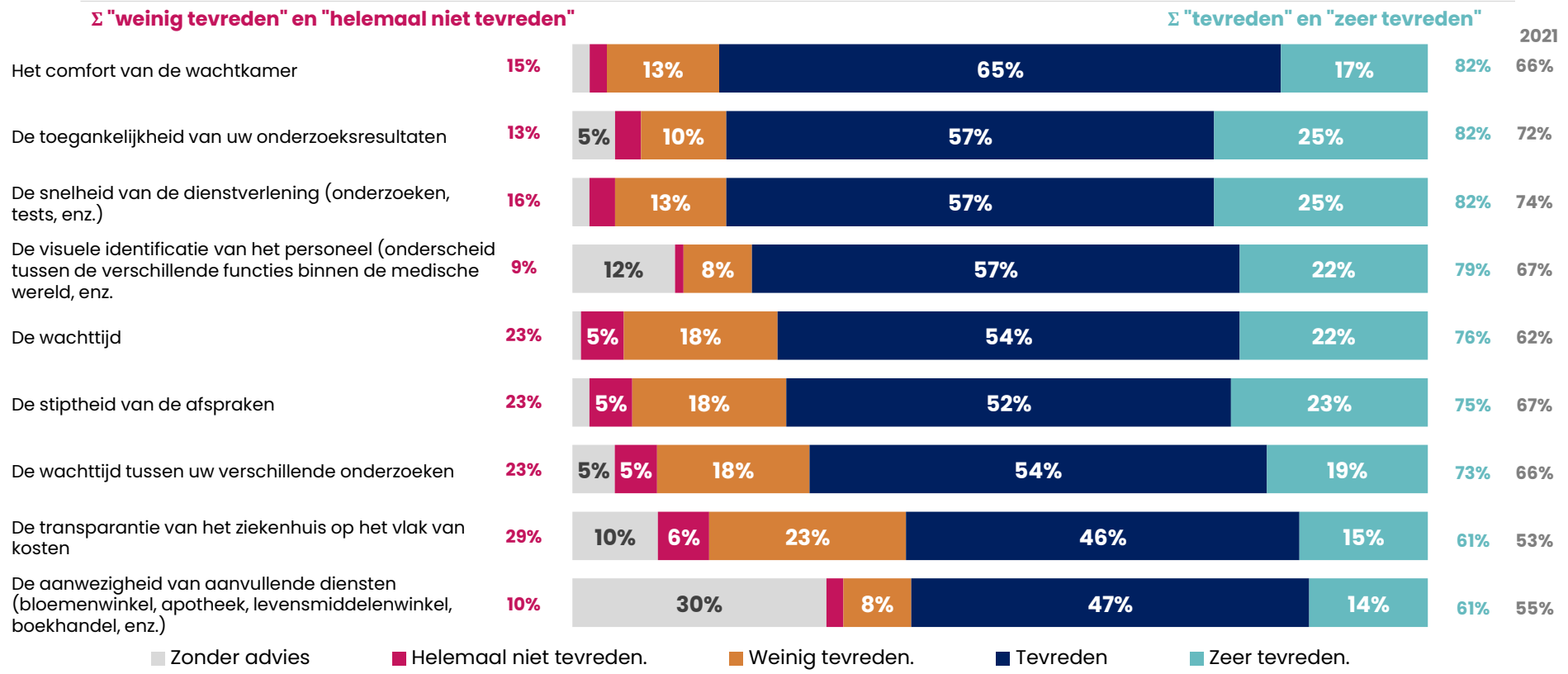
Basis: **geeft aan naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een dagopname** (N = 2.155)

[Slechts één antwoord mogelijk]

Verwachtingen en tevredenheid tijdens het laatste consult

© Dedicated 2025

V4.d: We zullen u nu dezelfde lijst verwachtingen voorleggen die we u eerder hebben getoond. Kunt u voor elk aspect aanduiden hoe tevreden u erover was tijdens uw laatste bezoek of persoonlijke raadpleging? U was hierover …



Basis: **geeft aan naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een dagopname** (N = 2.155)

[Slechts één antwoord mogelijk]

Verwachtingen en tevredenheid tijdens het laatste consult

© Dedicated 2025

V4.d: We zullen u nu dezelfde lijst verwachtingen voorleggen die we u eerder hebben getoond. Kunt u voor elk aspect aanduiden hoe tevreden u erover was tijdens uw laatste bezoek of persoonlijke raadpleging? U was hierover ... 1/2

%=Σ "tevreden" en "zeer tevreden"	Totaal	Geslacht		Leeftijd			Regio			Soort bezoek		
		Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis.	One day	Consul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
De algemene netheid van het ziekenhuis	**94%**	94%	94%	91%	93%	97%	97%	89%	94%	95%	95%	94%
Vriendelijkheid bij de ontvangst	**92%**	95%	90%	88%	92%	95%	93%	91%	92%	89%	94%	92%
Naleving van de hygiënevoorschriften door de arts	**92%**	92%	91%	89%	92%	93%	94%	89%	92%	93%	96%	91%
Verzorging door de arts, het verplegend personeel	**91%**	93%	89%	86%	90%	94%	93%	89%	90%	91%	92%	90%
Verzorging door de arts, het verplegend personeel	**90%**	92%	87%	86%	89%	93%	92%	87%	89%	91%	90%	89%
Het vermogen van de arts om naar uw behoeften te luisteren	**86%**	89%	84%	82%	85%	90%	89%	83%	85%	88%	87%	86%
Uitleg over de doelstellingen van de uitgevoerde onderzoeken en de daarmee verband houdende informatie	**86%**	88%	83%	81%	84%	90%	90%	81%	84%	88%	88%	85%
De termijn voor ontvangst van uw examenresultaten	**84%**	88%	82%	81%	81%	89%	90%	81%	81%	85%	83%	85%
Het comfort van de wachtkamer	**83%**	84%	81%	76%	80%	90%	88%	78%	81%	81%	83%	83%

Basis: **geeft aan naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een dagopname** (N = 2.155)

[Slechts één antwoord mogelijk]

Verwachtingen en tevredenheid tijdens het laatste consult

© Dedicated 2025

V4.d: We zullen u nu dezelfde lijst verwachtingen voorleggen die we u eerder hebben getoond. Kunt u voor elk aspect aanduiden hoe tevreden u erover was tijdens uw laatste bezoek of persoonlijke raadpleging? U was hierover …

%=Σ "tevreden" en "zeer tevreden"	Totaal	Geslacht		Leeftijd			Regio			Soort bezoek		
		Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis.	One day	Consul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
De snelheid van de dienstverlening (onderzoeken, tests, enz.)	**82%**	84%	80%	78%	80%	86%	87%	78%	79%	80%	83%	82%
Toegang tot uw examenresultaten	**82%**	85%	79%	79%	80%	86%	88%	79%	78%	84%	85%	81%
Visuele identificatie van het personeel	**79%**	80%	78%	76%	83%	78%	82%	77%	78%	75%	81%	79%
Wachttijd	**75%**	78%	73%	70%	74%	80%	79%	70%	75%	76%	80%	74%
De stiptheid van afspraken	**75%**	77%	73%	69%	73%	80%	81%	70%	72%	73%	79%	74%
De wachttijd tussen uw verschillende onderzoeken	**72%**	74%	70%	68%	70%	77%	80%	69%	67%	70%	77%	71%
Transparantie van het ziekenhuis op het gebied van kosten	**61%**	66%	57%	61%	60%	62%	68%	57%	57%	60%	65%	60%
Aanwezigheid van aanvullende diensten (bloemenwinkel, apotheek,	**60%**	63%	58%	62%	65%	56%	68%	62%	53%	58%	60%	61%

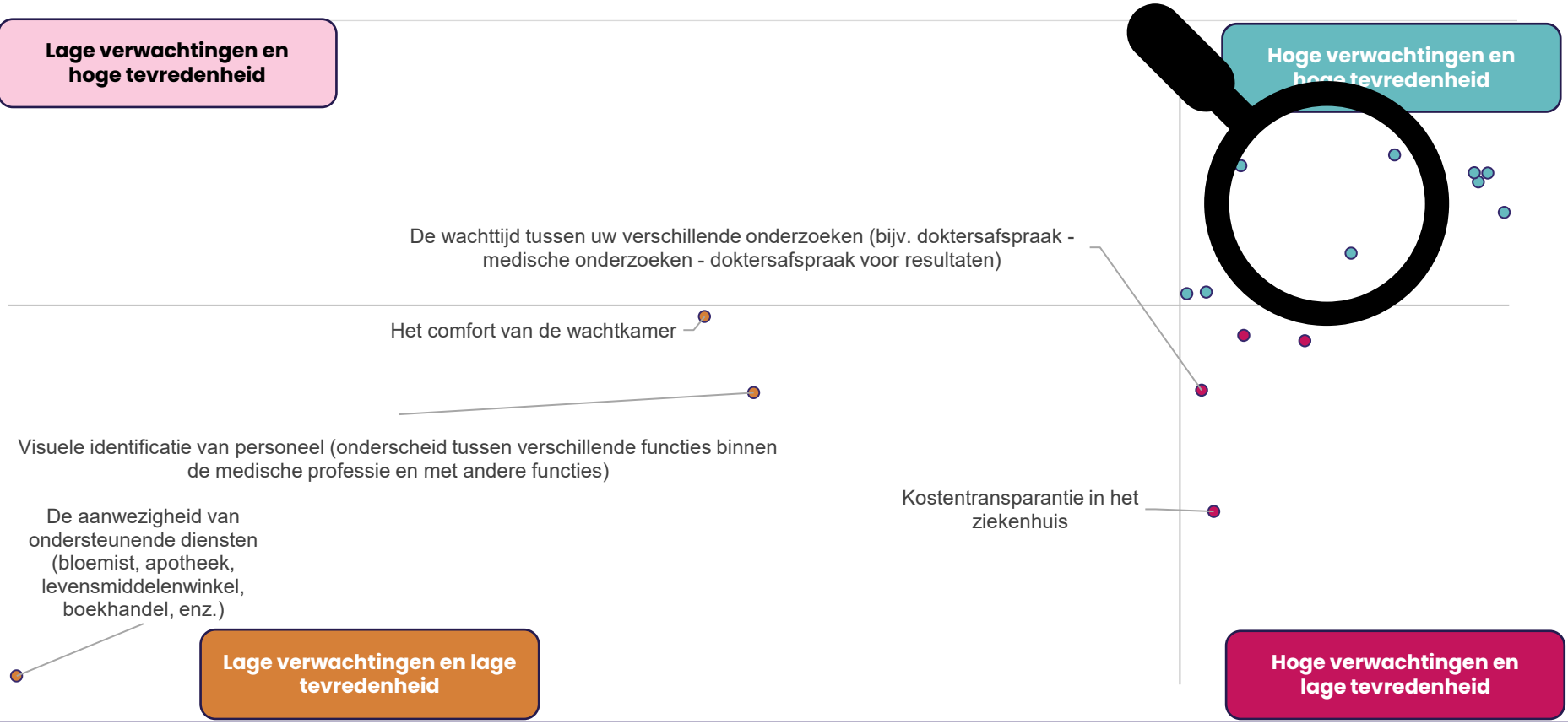
Basis: **geeft aan naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een dagopname** (N = 2.155)

[Slechts één antwoord mogelijk]

Verwachtingen en tevredenheid tijdens het laatste consult

© Dedicated 2025

Matrix van belangrijkheid versus tevredenheid bij het laatste consult

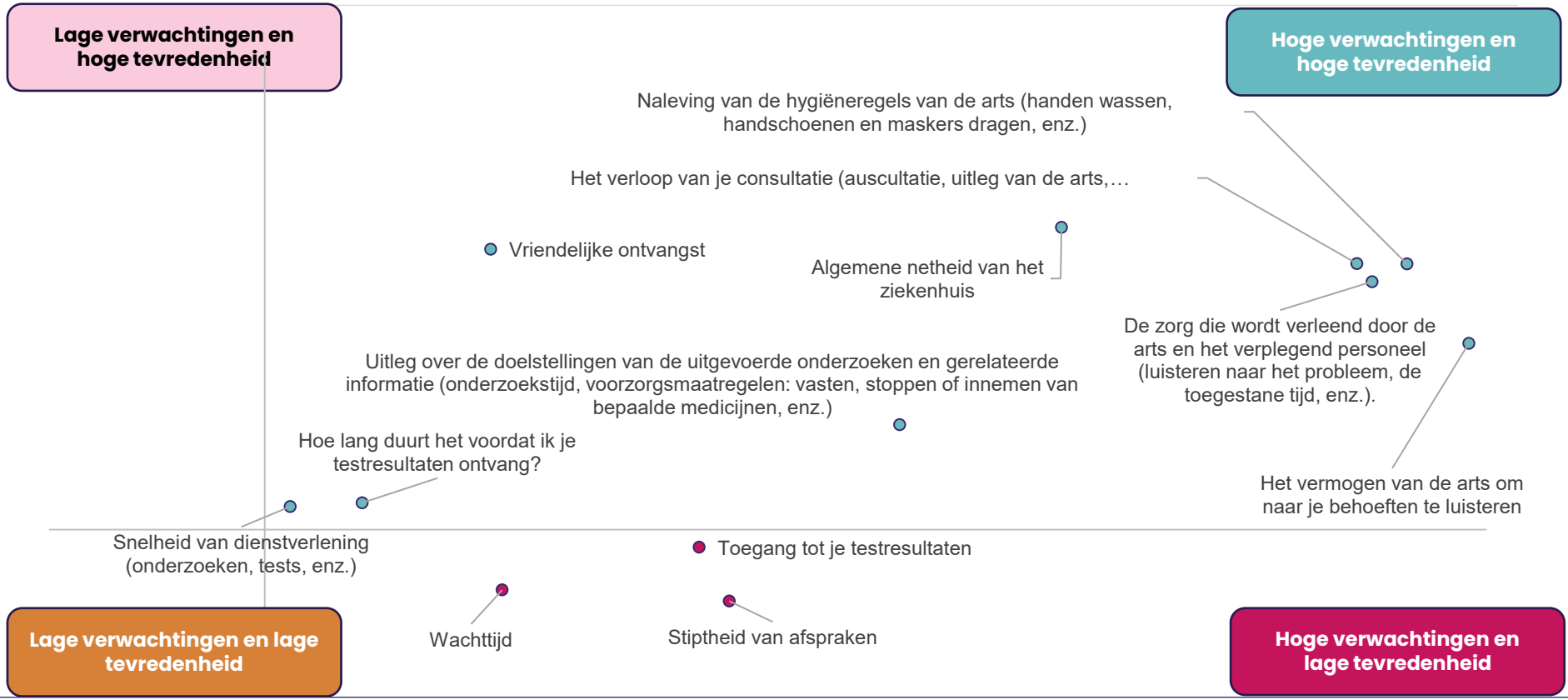


Basis: **geeft aan naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een eendaagse ziekenhuisopname** (N = 2.155)

Verwachtingen en tevredenheid bij het laatste consult

© Dedicated 2025

Matrix van belangrijkheid versus tevredenheid bij het laatste consult



Basis: **geeft aan naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een eendaagse ziekenhuisopname** (N = 2.155)

Verwachtingen en tevredenheid bij het laatste consult

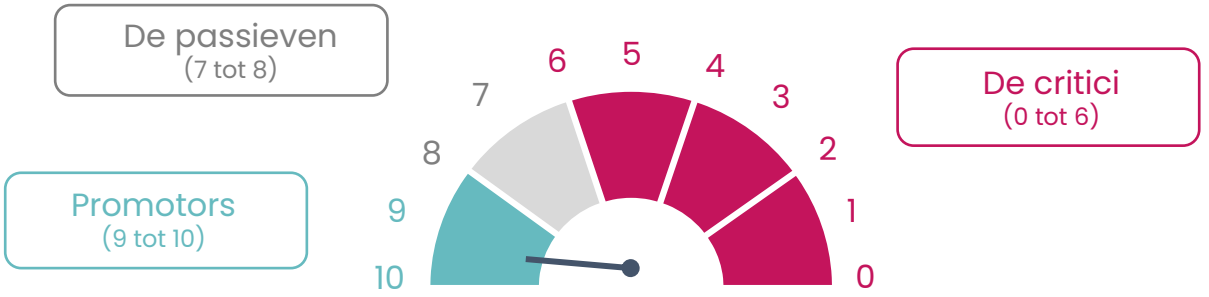
© Dedicated 2025

V4.e: Op basis van uw ervaring, in hoeverre zou u het ziekenhuis dat u bezocht hebt aanbevelen?

De Net Promoter Score is een indicator die **de loyaliteit en tevredenheid** van een klant ten opzichte van een bedrijf meet.

Hij wordt berekend door een vraag te stellen zoals: "*Op een schaal van 1 tot 10, hoe waarschijnlijk is het dat u dit merk aan een vriend zou aanbevelen?*"

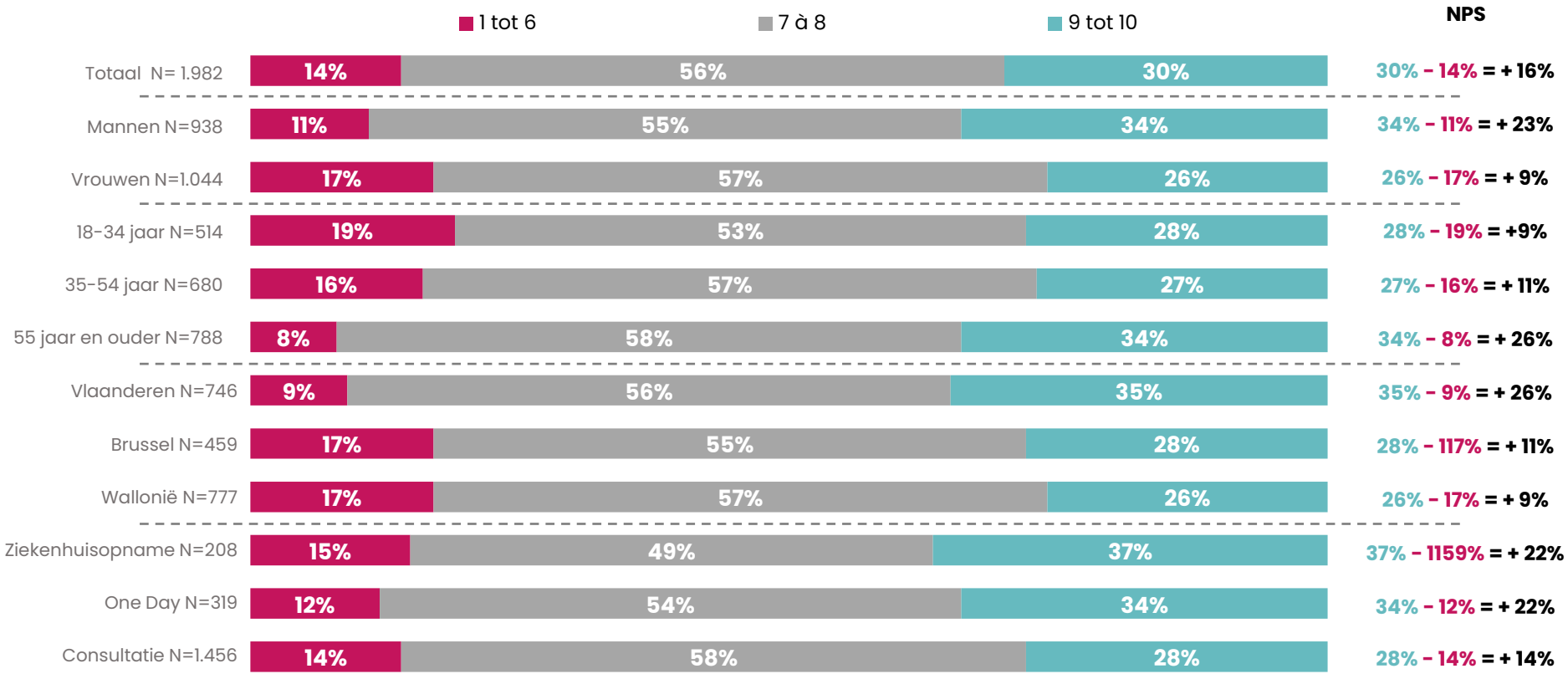
De scores kunnen vervolgens worden ingedeeld in 3 groepen:



NPS = **% PROMOTORS** - **% CRITICI**

© Dedicated 2025

V4.e: In hoeverre zou u op basis van uw ervaring bereid zijn om het ziekenhuis dat u hebt bezocht aan te bevelen?

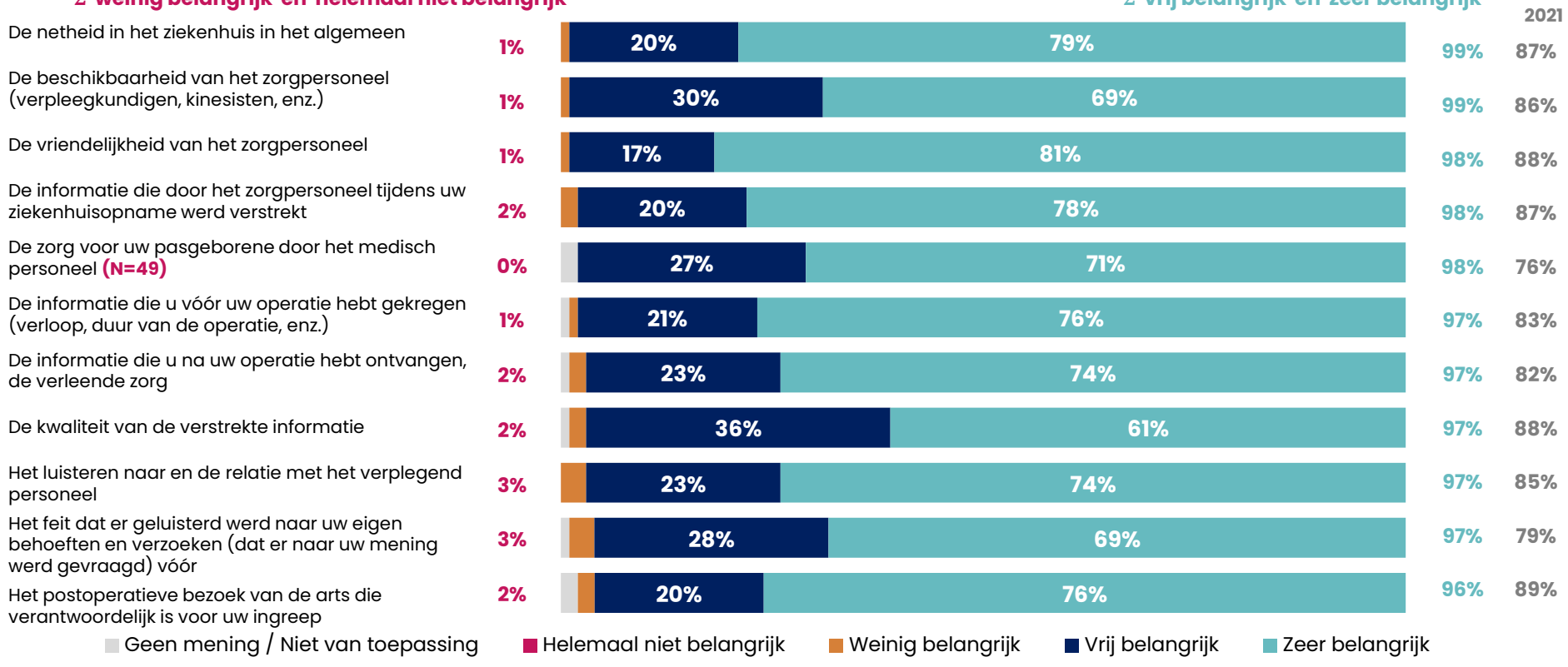


Basis: **verklaart naar een ziekenhuis te zijn gegaan voor een bezoek, een consult en/of een eendaagse ziekenhuisopname en heeft een mening gegeven** (N = 1982)

© Dedicated 2025

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

V5.a: We zullen u nu een lijst met verwachtingen voorleggen die u kunt hebben tijdens een hospitalisatie (ziekenhuisopname). Kunt u voor elk van deze verwachtingen aanduiden hoe belangrijk deze verwachting voor u is wanneer u bent gehospitaliseerd?



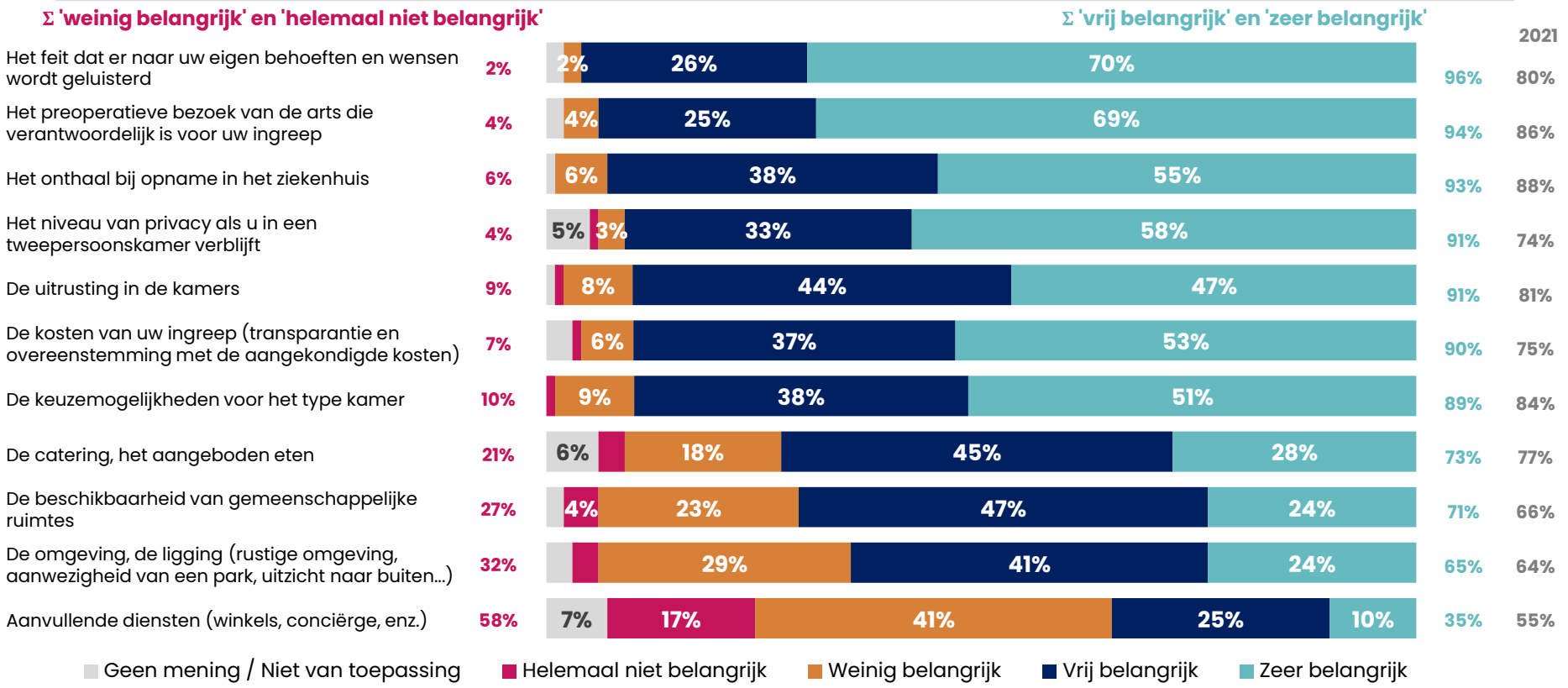
[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: **verklaart al eens in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

V5.a: We zullen u nu een lijst met verwachtingen voorleggen die u kunt hebben tijdens een hospitalisatie (ziekenhuisopname). Kunt u voor elk van deze verwachtingen aanduiden hoe belangrijk deze verwachting voor u is wanneer u bent gehospitaliseerd?



[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: **geeft aan al eens in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

V5.a: We zullen u nu een lijst met verwachtingen voorleggen die u kunt hebben tijdens een hospitalisatie (ziekenhuisopname). Kunt u voor elk van deze verwachtingen aanduiden hoe belangrijk deze verwachting voor u is wanneer u bent gehospitaliseerd? 1/2

%=Σ "vrij belangrijk" en "zeer belangrijk"	Totaal	Geslacht		Leeftijd			Regio's		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
De hygiëne in het ziekenhuis in het algemeen	**99%**	99%	99%	99%	98%	100%	100%	100%	97%
De vriendelijkheid van het zorgpersoneel	**99%**	98%	99%	96%	99%	100%	98%	98%	99%
De informatie die door het verplegend personeel tijdens uw ziekenhuisopname wordt verstrekt	**98%**	97%	99%	96%	96%	100%	98%	98%	97%
Beschikbaarheid van zorgpersoneel	**98%**	97%	99%	96%	98%	100%	98%	100%	97%
De zorg voor uw pasgeborene door het medisch personeel	**98%**	100%	97%	100%	100%	52%	100%	100%	94%
De kwaliteit van de verstrekte informatie	**97%**	97%	97%	93%	98%	99%	98%	100%	94%
Luisteren naar en de relatie met het zorgpersoneel	**97%**	97%	97%	93%	95%	100%	99%	92%	97%
De informatie die u vóór uw operatie hebt ontvangen	**97%**	97%	98%	99%	95%	98%	97%	98%	97%
Het feit dat er naar uw eigen behoeften en wensen wordt geluisterd	**97%**	95%	99%	94%	96%	98%	98%	97%	94%
De informatie die u **na uw operatie** ontvangt	**97%**	97%	98%	96%	96%	98%	98%	100%	95%
Postoperatiefbezoek van de arts die verantwoordelijk is voor uw ingreep	**96%**	96%	96%	92%	96%	98%	98%	97%	94%

[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: **geeft aan ooit in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

V5.a: We zullen u nu een lijst met verwachtingen voorleggen die u kunt hebben tijdens een hospitalisatie (ziekenhuisopname). Kunt u voor elk van deze verwachtingen aanduiden hoe belangrijk deze verwachting voor u is wanneer u bent gehospitaliseerd?

%=Σ "vrij belangrijk" en "zeer belangrijk"	Totaal	Geslacht		Leeftijd			Regio's		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
Het feit dat er naar uw eigen behoeften en wensen wordt geluisterd (**na de operatie)**	**96%**	95%	96%	96%	94%	97%	97%	100%	92%
Het preoperatieve bezoek van de arts die verantwoordelijk is voor uw ingreep	**94%**	91%	96%	90%	93%	96%	95%	94%	92%
De ontvangst bij opname in het ziekenhuis	**93%**	93%	94%	92%	91%	95%	93%	95%	92%
Het niveau van privacy als u in een tweepersoonskamer verblijft	**91%**	90%	93%	94%	88%	91%	91%	89%	92%
Uitrusting in de kamers	**91%**	89%	93%	83%	88%	97%	90%	92%	91%
Keuzemogelijkheden voor het type kamer	**90%**	85%	94%	83%	91%	92%	91%	90%	87%
De kosten van uw ingreep	**89%**	86%	94%	94%	88%	89%	92%	92%	87%
De restauratie, het aangeboden eten	**73%**	76%	69%	69%	67%	78%	63%	81%	80%
Beschikbaarheid van gemeenschappelijke ruimtes	**71%**	70%	73%	64%	79%	70%	68%	76%	71%
De omgeving, de ligging (rustige omgeving…)	**65%**	64%	65%	73%	64%	61%	62%	78%	60%
Aanvullende diensten	**35%**	36%	34%	38%	41%	29%	32%	46%	31%

[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: **geeft aan ooit in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

V5.b: U hebt aangeduid in de afgelopen 24 maanden in een ziekenhuis te zijn opgenomen. Uit hoeveel overnachtingen bestond uw laatste hospitalisatie? Gelieve het exacte aantal overnachtingen, of een schatting, op te geven.

%=Σ "vrij belangrijk" en "zeer belangrijk"	Totaal		Geslacht		Leeftijd			Regio's		
			Hô	Fê	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.
	2021	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
twee nachten en minder	32% ▲	**34%**	33%	36%	37%	36%	31%	31%	33%	39%
3 nachten	16% ▼	**5%**	7%	4%	3%	6%	6%	4%	3%	8%
4 tot 5 nachten	20% ▼	**10%**	14%	6%	3%	9%	15%	14%	12%	5%
6 tot 7 nachten	9% ▼	**6%**	5%	7%	4%	8%	5%	2%	13%	7%
8 tot 10 nachten	5% ▼	**3%**	5%	1%	4%	5%	2%	3%	3%	3%
11 nachten en meer	6% ▲	**17%**	16%	17%	8%	15%	22%	18%	13%	17%
Geen antwoord	14% ▲	**25%**	21%	29%	40%	21%	19%	28%	22%	22%

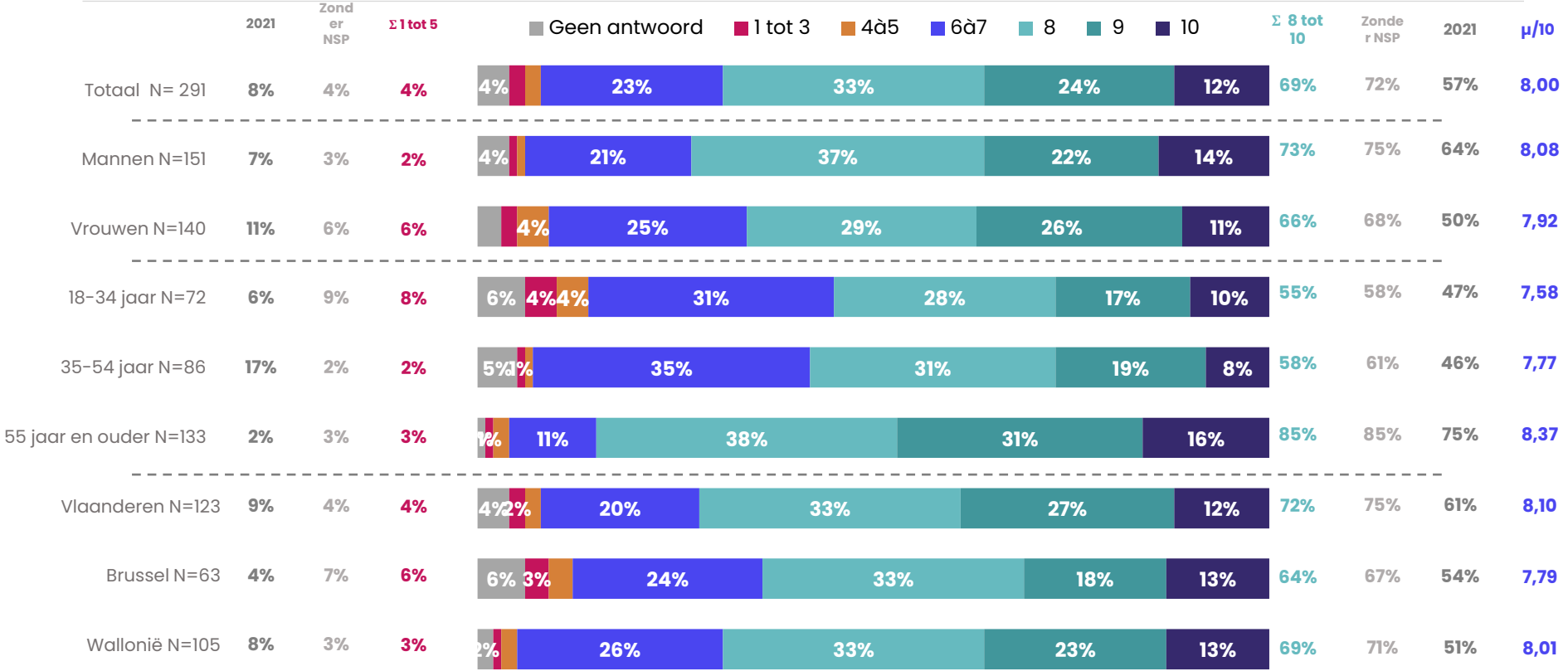
Basis: **geeft aan ooit in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

[Slechts één antwoord mogelijk]

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

V5.c: … Rekening houdend met het belang dat u hecht aan de verschillende criteria die we u net hebben voorgelegd, in hoeverre hebt u het gevoel dat het ziekenhuis waar u was gehospitaliseerd aan deze verwachtingen beantwoordt ?



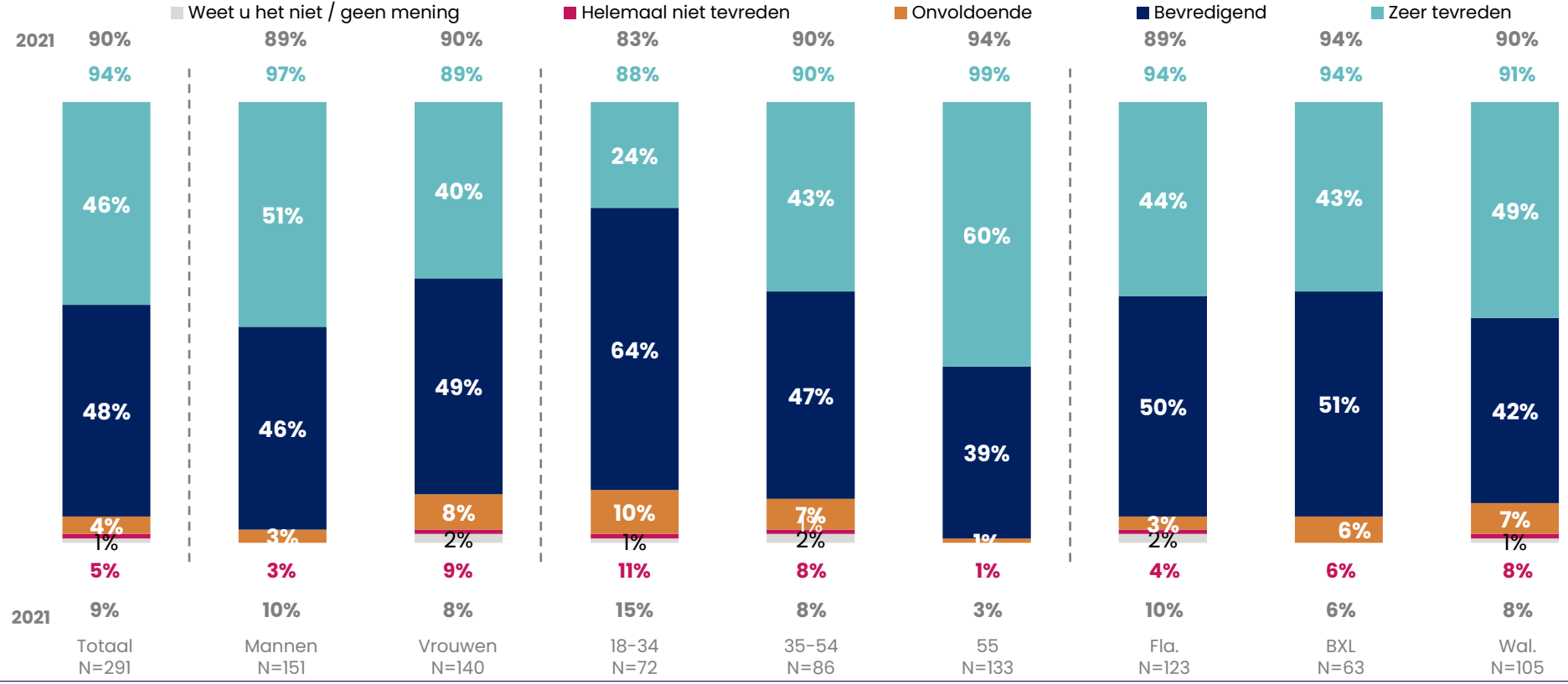
Basis: **geeft aan ooit in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

[Slechts één antwoord mogelijk]

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

V5.d: Hoe zou u op basis van uw ervaring de kwaliteit beoordelen van de zorg die u hebt gekregen?



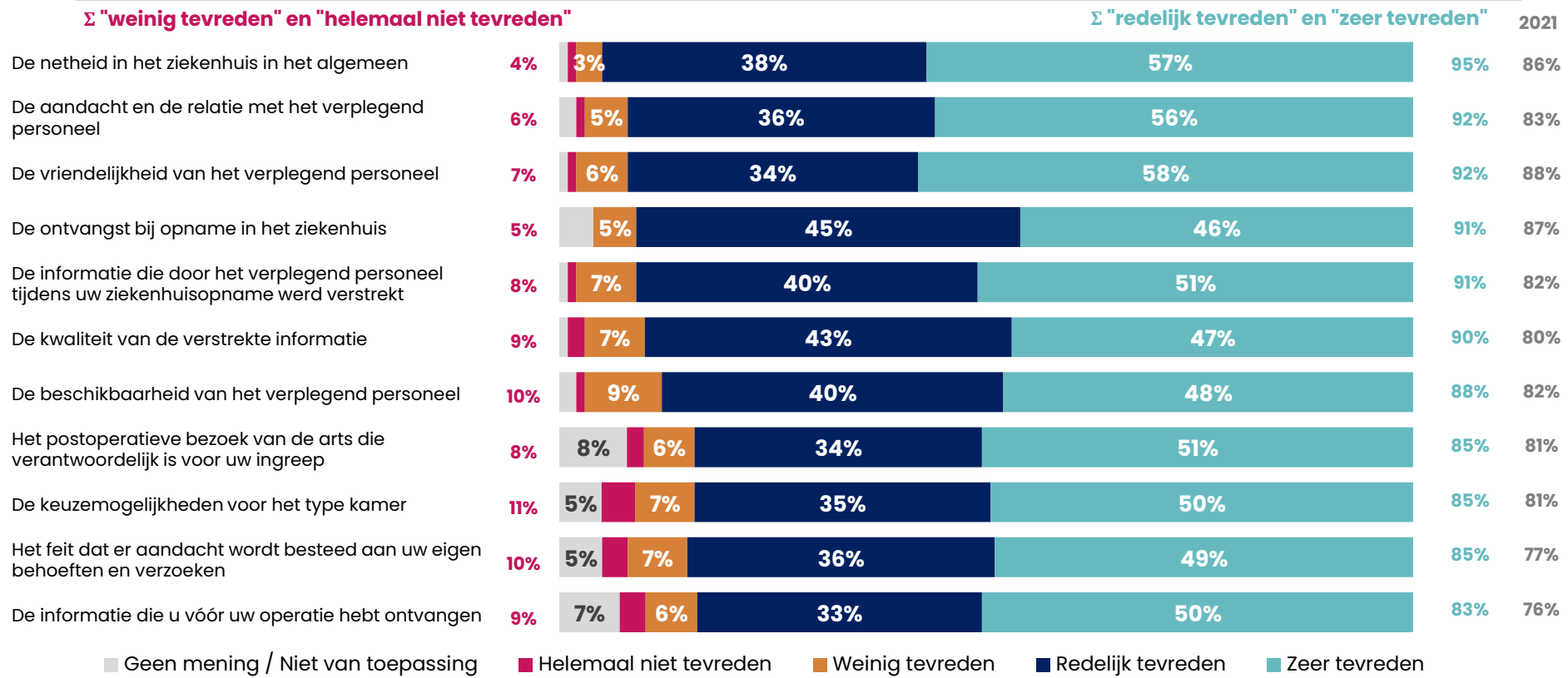
[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: **verklaart al eens in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

V5.e: We zullen u nu dezelfde lijst verwachtingen voorleggen die we u eerder hebben getoond. Kunt u voor elk aspect aanduiden hoe tevreden u erover was tijdens uw laatste hospitalisatie? U was hierover …



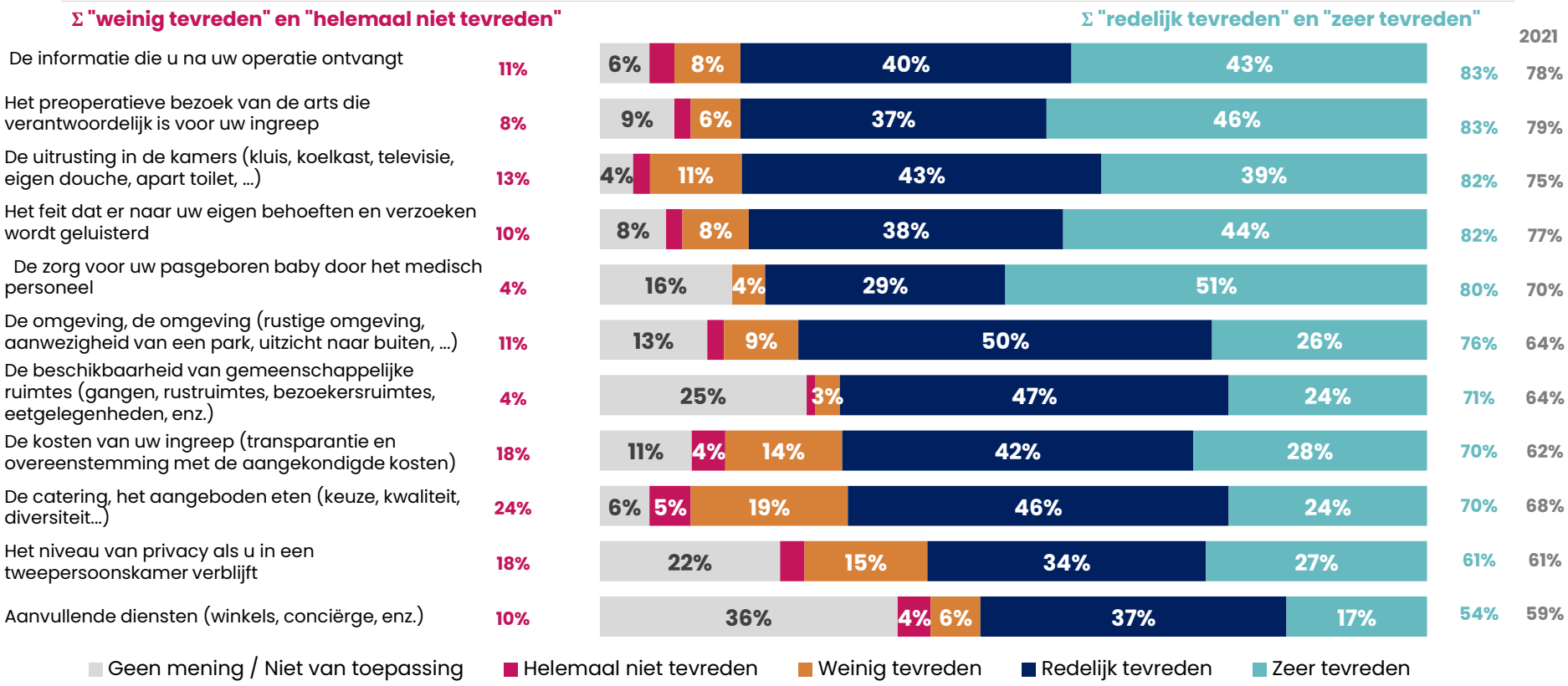
[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: **verklaart al eens in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

V5.e: We zullen u nu dezelfde lijst verwachtingen voorleggen die we u eerder hebben getoond. Kunt u voor elk aspect aanduiden hoe tevreden u erover was tijdens uw laatste hospitalisatie? U was hierover …



Basis: **verklaart al eens in het ziekenhuis te zijn opgenomen.** (N = 291)

[Slechts één antwoord mogelijk]

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

V5.e: We zullen u nu dezelfde lijst verwachtingen voorleggen die we u eerder hebben getoond. Kunt u voor elk aspect aanduiden hoe tevreden u erover was tijdens uw laatste hospitalisatie? U was hierover …

%=Σ "redelijk tevreden" en "zeer tevreden"	Totaal	Geslacht		Leeftijd			Regio's		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
Hygiëne in het ziekenhuis in het algemeen	**95%**	95%	94%	93%	92%	98%	96%	90%	96%
De vriendelijkheid van het zorgpersoneel	**92%**	96%	89%	85%	91%	98%	95%	94%	89%
De ontvangst bij opname in het ziekenhuis	**92%**	92%	90%	83%	91%	95%	90%	93%	90%
Luisteren naar en de relatie met het zorgpersoneel	**91%**	93%	90%	82%	91%	97%	94%	89%	89%
De kwaliteit van de verstrekte informatie	**91%**	91%	89%	83%	87%	95%	91%	92%	88%
De informatie die door het verplegend personeel tijdens uw ziekenhuisopname werd verstrekt	**90%**	95%	85%	80%	90%	96%	91%	87%	91%
De beschikbaarheid van zorgpersoneel (verpleegkundigen, kinesisten, enz.)	**88%**	92%	84%	76%	86%	96%	90%	84%	88%
Keuzemogelijkheden voor het type kamer	**85%**	83%	87%	71%	88%	91%	88%	81%	85%
Het feit dat er naar uw eigen behoeften en wensen wordt geluisterd	**85%**	85%	84%	79%	84%	89%	85%	87%	83%
De informatie die u vóór uw operatie hebt ontvangen	**85%**	85%	82%	72%	85%	89%	88%	79%	82%
Postoperatief bezoek van de arts die verantwoordelijk is voor uw ingreep	**83%**	85%	84%	79%	83%	89%	85%	81%	87%

[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: **geeft aan ooit in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

V5.e: We zullen u nu dezelfde lijst verwachtingen voorleggen die we u eerder hebben getoond. Kunt u voor elk aspect aanduiden hoe tevreden u erover was tijdens uw laatste hospitalisatie? U was hierover …

%=Σ "redelijk tevreden" en "zeer tevreden"	Totaal	Geslacht		Leeftijd			Regio's		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
Uitrusting in de kamers	**83%**	82%	84%	78%	76%	90%	84%	78%	84%
Het preoperatieve bezoek van de arts die verantwoordelijk is voor uw ingreep	**83%**	85%	81%	76%	83%	88%	86%	81%	82%
De informatie die u na uw operatie hebt ontvangen, de verleende zorg	**82%**	85%	81%	74%	84%	89%	86%	78%	84%
Het feit dat er naar uw eigen behoeften en wensen wordt geluisterd (dat er na de operatie naar uw mening wordt gevraagd)	**82%**	81%	82%	75%	81%	85%	84%	76%	82%
De zorg voor uw pasgeborene door het medisch personeel	**80%**	70%	86%	81%	87%	/	94%	62%	82%
De omgeving, de omgeving (rustige omgeving, aanwezigheid van een park, uitzicht naar buiten…)	**76%**	79%	72%	81%	71%	77%	75%	81%	74%
Beschikbaarheid van gemeenschappelijke ruimtes	**71%**	74%	68%	74%	73%	68%	68%	81%	68%
De kosten van uw ingreep	**70%**	71%	70%	64%	69%	76%	72%	71%	69%
De restauratie, het aangeboden eten	**70%**	71%	69%	61%	67%	77%	70%	68%	71%
Het niveau van intimiteit als u in een tweepersoonskamer verblijft	**61%**	61%	60%	56%	54%	68%	56%	58%	67%
Aanvullende diensten (winkels, conciërge, enz.)	**54%**	54%	53%	51%	59%	51%	50%	68%	49%

[Slechts één antwoord mogelijk]

Basis: **geeft aan ooit in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

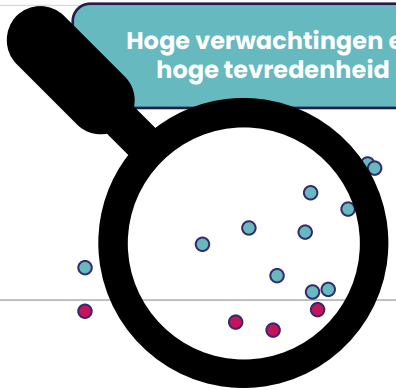
Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

Matrix van belangrijkheid versus tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

Lage verwachtingen en hoge tevredenheid

Hoge verwachtingen en hoge tevredenheid



De catering, het aangeboden voedsel (keuze, kwaliteit, diversiteit…)

De omgeving, de setting (rustige omgeving, aanwezigheid van een park,…

De kosten die verbonden zijn aan uw interventie (transparantie en overeenstemming met de geadverteerde tarieven)

De inrichting van gemeenschappelijke ruimten (gangen, rustruimten, ontvangstruimten voor bezoekers, cateringfaciliteiten, enz.)

De mate van privacy als je in een tweepersoonskamer verblijft

Aanvullende diensten (winkels, conciërgediensten, enz.)

Lage verwachtingen en lage tevredenheid

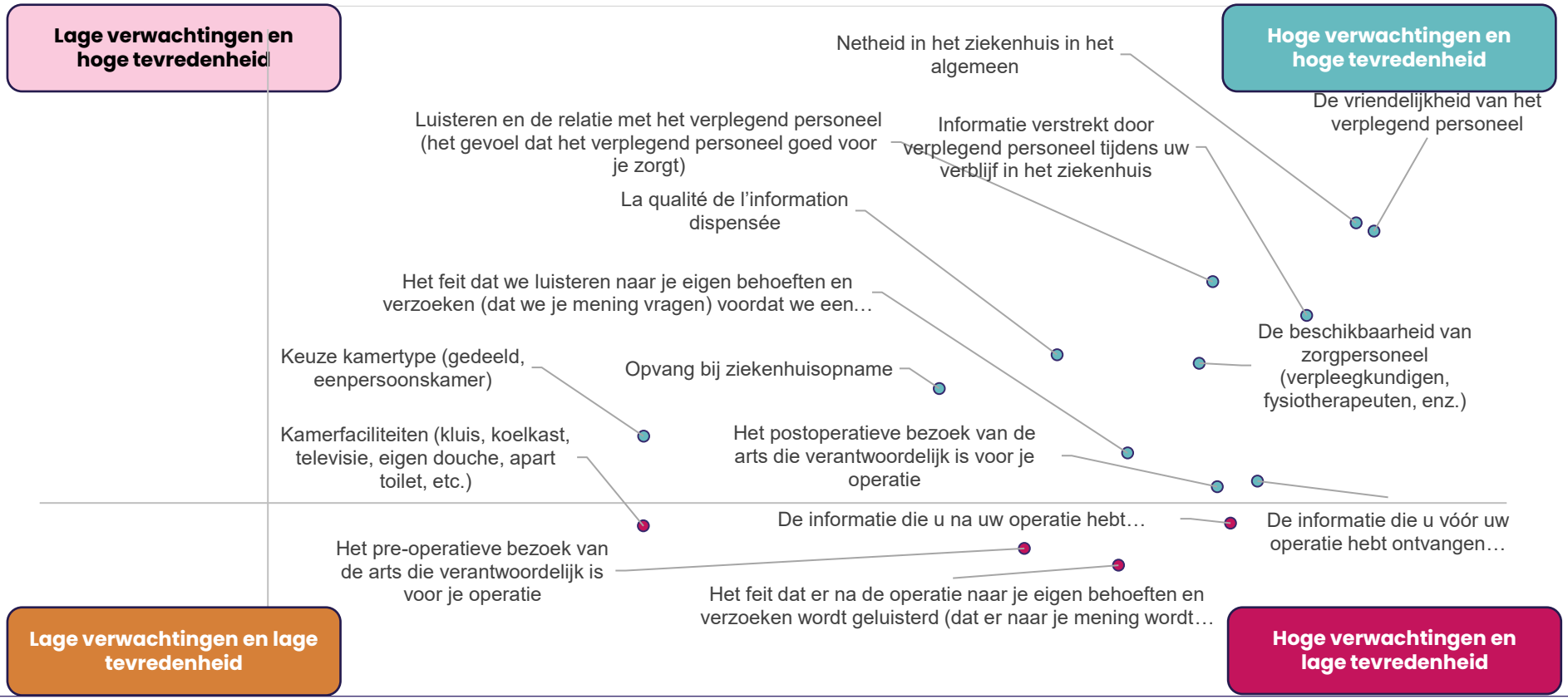
Hoge verwachtingen en lage tevredenheid

Basis: **geeft aan al eens in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

© Dedicated 2025

Matrix van belangrijkheid versus tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname



Basis: **geeft aan al eens in het ziekenhuis te zijn opgenomen** (N = 291)

Verwachtingen en tevredenheid tijdens de laatste ziekenhuisopname

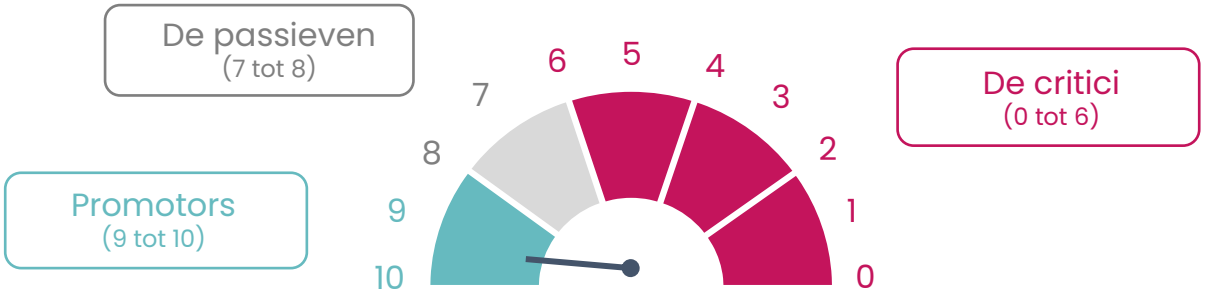
© Dedicated 2025

V5.f: Op basis van uw ervaring, in hoeverre zou u het ziekenhuis dat u bezocht heeft aanbevelen?

De Net Promoter Score is een indicator die **de loyaliteit en tevredenheid** van een klant ten opzichte van een bedrijf meet.

Hij wordt berekend door een vraag te stellen zoals: "*Op een schaal van 1 tot 10, hoe waarschijnlijk is het dat u dit merk aan een vriend zou aanbevelen?*"

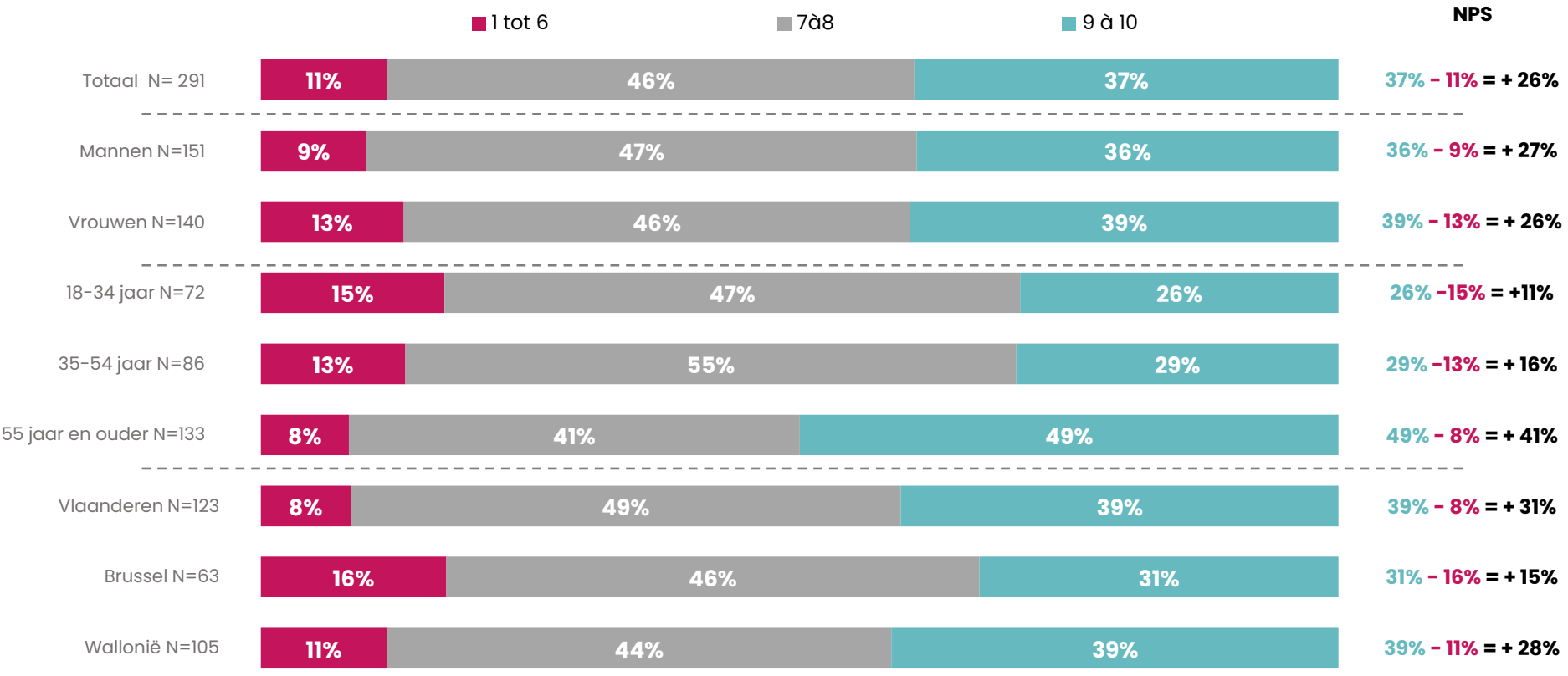
De scores kunnen vervolgens in drie groepen worden ingedeeld:



NPS = **% PROMOTORS** - **% CRITICI**

© Dedicated 2025

V5.f: In hoeverre zou u op basis van uw ervaring bereid zijn om het ziekenhuis waar u was gehospitaliseerd aan te bevelen ?

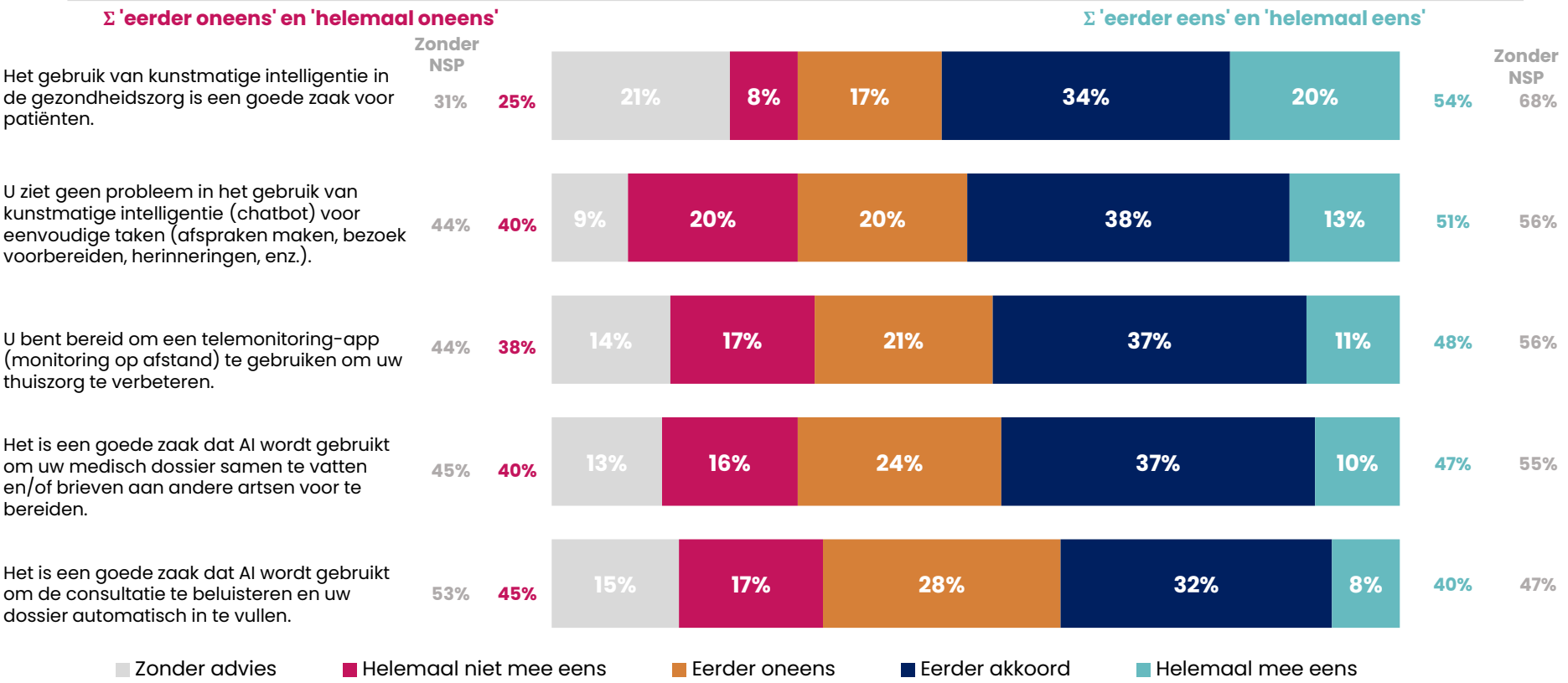


Basis: **geeft aan al eens in het ziekenhuis te zijn opgenomen en een mening te hebben gegeven** (N = 291)

© Dedicated 2025

Focus 2025

V6.a: Hieronder vindt u een reeks uitspraken. Voor elk van deze uitspraken kunt u met behulp van de volgende schaal aangeven of u het ermee eens bent of niet. U kunt kiezen uit:



Basis: totale steekproef (N = 2.609)

[Slechts één antwoord mogelijk]

© Dedicated 2025

V6.a: Hieronder vindt u een reeks uitspraken. Voor elk van deze uitspraken kunt u met behulp van de volgende schaal aangeven of u het ermee eens bent of niet. U kunt kiezen uit:

%=Σ 'eerder eens' en 'helemaal eens'

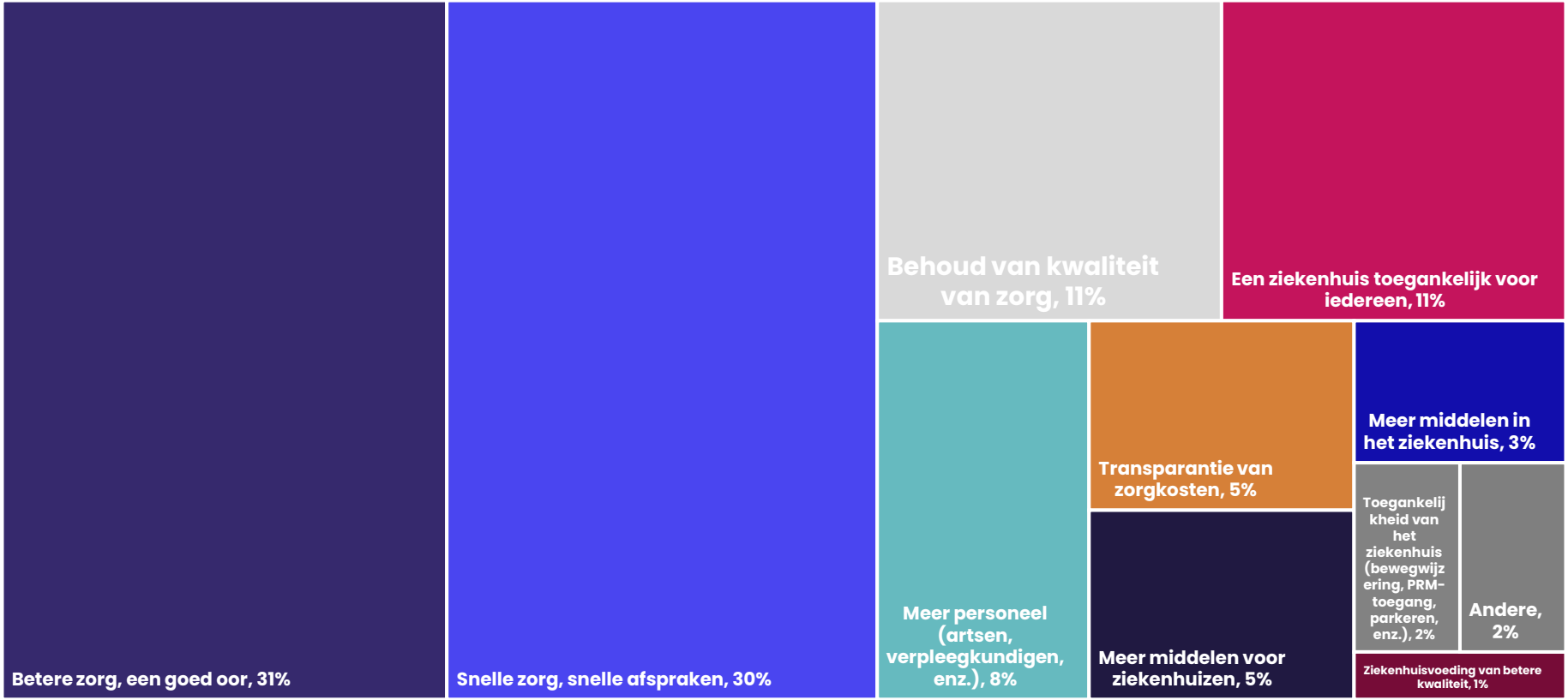
	Totaal	Geslacht		Leeftijd			Regio's			Soort bezoek			
		Hô	Feest	18-34	35-44	55 en ouder	Flan.	BXL	Wal.	Ziekenhuis	One day	Consul.	Geen bezoek
	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
Het gebruik van kunstmatige intelligentie in de gezondheidszorg is een goede zaak voor patiënten.	**54%**	61%	47%	57%	55%	51%	63%	53%	46%	58%	58%	53%	51%
U ziet geen probleem in het gebruik van kunstmatige intelligentie (chatbot) voor eenvoudige taken (afspraken maken, bezoeken voorbereiden, herinneringen sturen, enz.).	**51%**	53%	49%	57%	53%	44%	50%	56%	49%	53%	53%	51%	45%
Bent u bereid om een telemonitoring-app (monitoring op afstand) te gebruiken om uw monitoring thuis te verbeteren?	**48%**	52%	44%	53%	52%	41%	48%	53%	44%	56%	49%	48%	41%
Het is een goede zaak dat AI wordt gebruikt om uw medisch dossier samen te vatten en/of brieven aan andere artsen op te stellen.	**47%**	54%	41%	50%	50%	44%	50%	51%	43%	47%	49%	48%	44%
Het is een goede zaak dat AI wordt gebruikt om naar het consult te luisteren en automatisch uw dossier in te vullen.	**40%**	46%	35%	41%	45%	36%	43%	44%	35%	43%	42%	40%	39%

Basis: totale steekproef (N = 2.609)

[Meerdere antwoorden mogelijk]

© Dedicated 2025

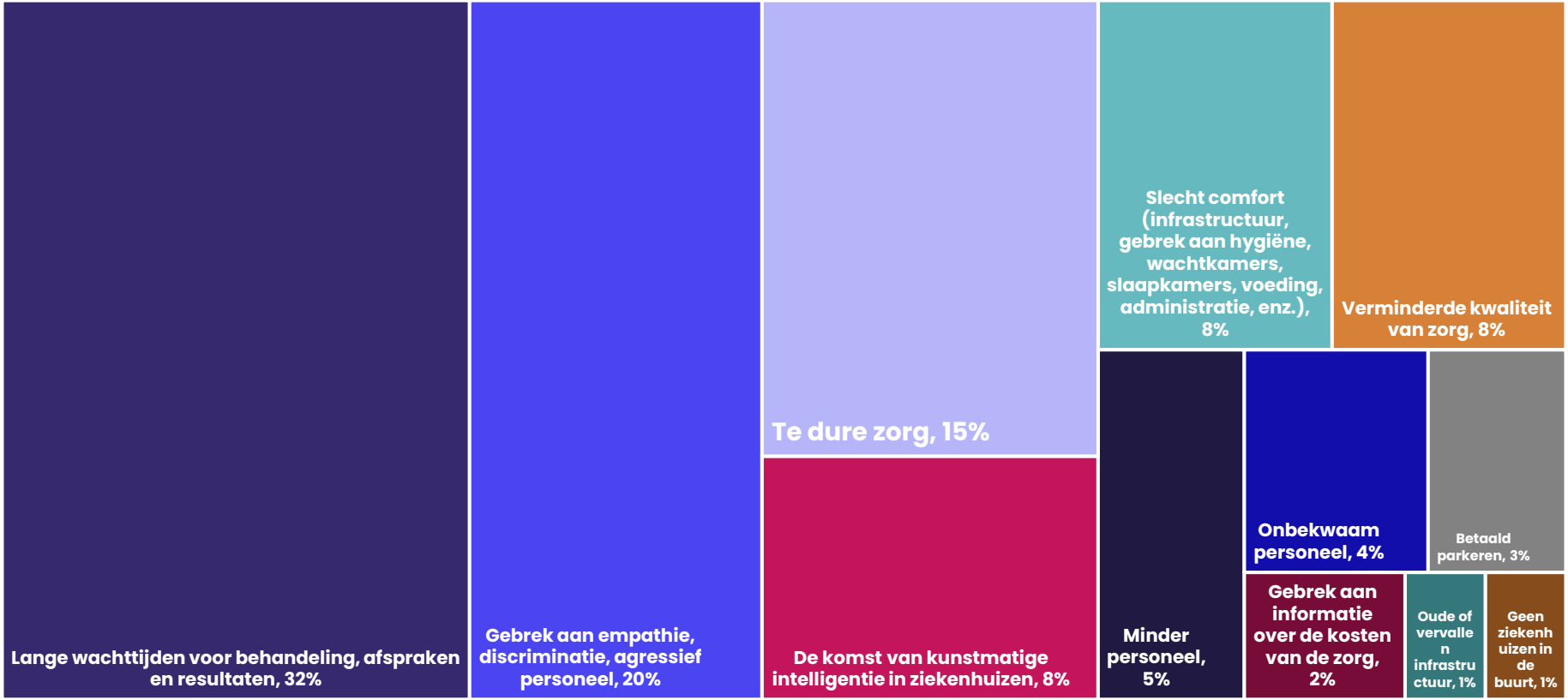
V6.e: Kunt u in de onderstaande vakjes aangeven wat uw verwachtingen zijn ten aanzien van het ziekenhuis van morgen? Wat zou u daar absoluut willen aantreffen? **Spontane antwoorden**



Basis: **hebben een mening gegeven** (N = 1.698)

© Dedicated 2025

V6.e: Kunt u in de onderstaande vakjes aangeven wat uw verwachtingen zijn ten aanzien van het ziekenhuis van morgen? Wat zou u daar niet (meer) willen aantreffen? **Spontane antwoorden**



Basis: **hebben een mening gegeven** (N = 1.356)

© Dedicated 2025

Nous contacter !

Find us

Rue Middelbourg 64B - 1170
Watermael-Boitsfort Belgium

Call us

+32 2 348 45 68

Mail us

sdumoulin@dedicated.be

Visit us

www.dedicated.be





DEDICATED©

MERCI !

WWW.DEDICATED.BE