**Onderwerpen om onderzoek naar te doen**

**Tandartsassistenten**

o Wat zijn de wachttijden voor een behandeling (HJC, Endo, vullen, preventie, kroon en brugwerk,  orthodontie, parodontologie.)

o Wat voor soort afspraken zijn er gepland op een dag? En zit hier een bepaalde vorm van structuur in? (is elke maandag hetzelfde opgebouwd of is de agenda random ingedeeld?)

o Hoeveel HJC, Endo, vullen, preventie, kroon en brugwerk,  orthodontie, parodontologie afspraken zitten er gemiddeld in 1 week?

o Wat voor soort telefoontjes komen er binnen op een dag? (spoed, rekeningvragen, verzekering vragen, afspraken maken of annuleren) Hoe vaak wordt de assistente gebeld op een dag?  Wat is het drukste moment op de dag kwa telefoon oproepen. Wat valt je op aan de beroepshouding en etiquette van de assistent?

o Wat voor populatie patiënten heeft de praktijk? (mannen, vrouwen, kinderen, leeftijd) en waarvoor komen de patiënten het meest? (hjc, vullen etc.)

**Doktersassistenten**

o Wat voor soort telefoontjes komen er binnen op een dag? (spoed, rekeningvragen, verzekering vragen, afspraken maken of annuleren) Hoe vaak wordt de assistente gebeld op een dag?  Wat is het drukste moment op de dag kwa telefoon oproepen. Wat valt je op aan de beroepshouding en etiquette van de assistent?

o Wat voor populatie patiënten heeft de praktijk? (mannen, vrouwen, kinderen, leeftijd) en waarvoor komen de patiënten het meest? (uitslagen, urine testen etc.)

o Wat voor soort afspraken zijn er gepland op een dag? En zit hier een bepaalde vorm van structuur in? (is elke maandag hetzelfde opgebouwd of is de agenda random ingedeeld?)

o Wat zijn de Wachttijden aan de telefoon en in de wachtkamer (naar tijd weggezet)

o Wat voor soort afspraken zijn er gepland?

o hoeveel telefoontjes zijn er op een dag en wat zijn de Piekmomenten telefoontjes. (Naar tijd weggezet. )

o Populatie patiënten (mannen, vrouwen kinderen leeftijd) en wat zijn de meest voorkomende klachten.

**Apothekers assistenten**

o hoeveel patiënten heeft de apotheek

o wat is de  populatie (mannen, vrouwen, kinderen)

o hoeveel telefoontjes met welke inhoud komen er binnen

o hoeveel herhaalmedicatie wordt er gehaald

o Wat is de gemiddelde wachttijd in de apotheek voordat een cliënt geholpen wordt?

o Wat zijn de Wachttijden aan de telefoon en in de wachtkamer (naar tijd weggezet)

o Wat voor soort afspraken zijn er gepland?

o hoeveel telefoontjes zijn er op een dag en wat zijn de Piekmomenten telefoontjes. (Naar tijd weggezet. )

o Populatie patiënten (mannen, vrouwen kinderen leeftijd) en wat zijn de meest voorkomende klachten.

Je kunt ook een enquete houden met enkele (gesloten) vragen, bijvoorbeeld met behulp van Google Forms (https://www.google.nl/intl/nl/forms/about/)