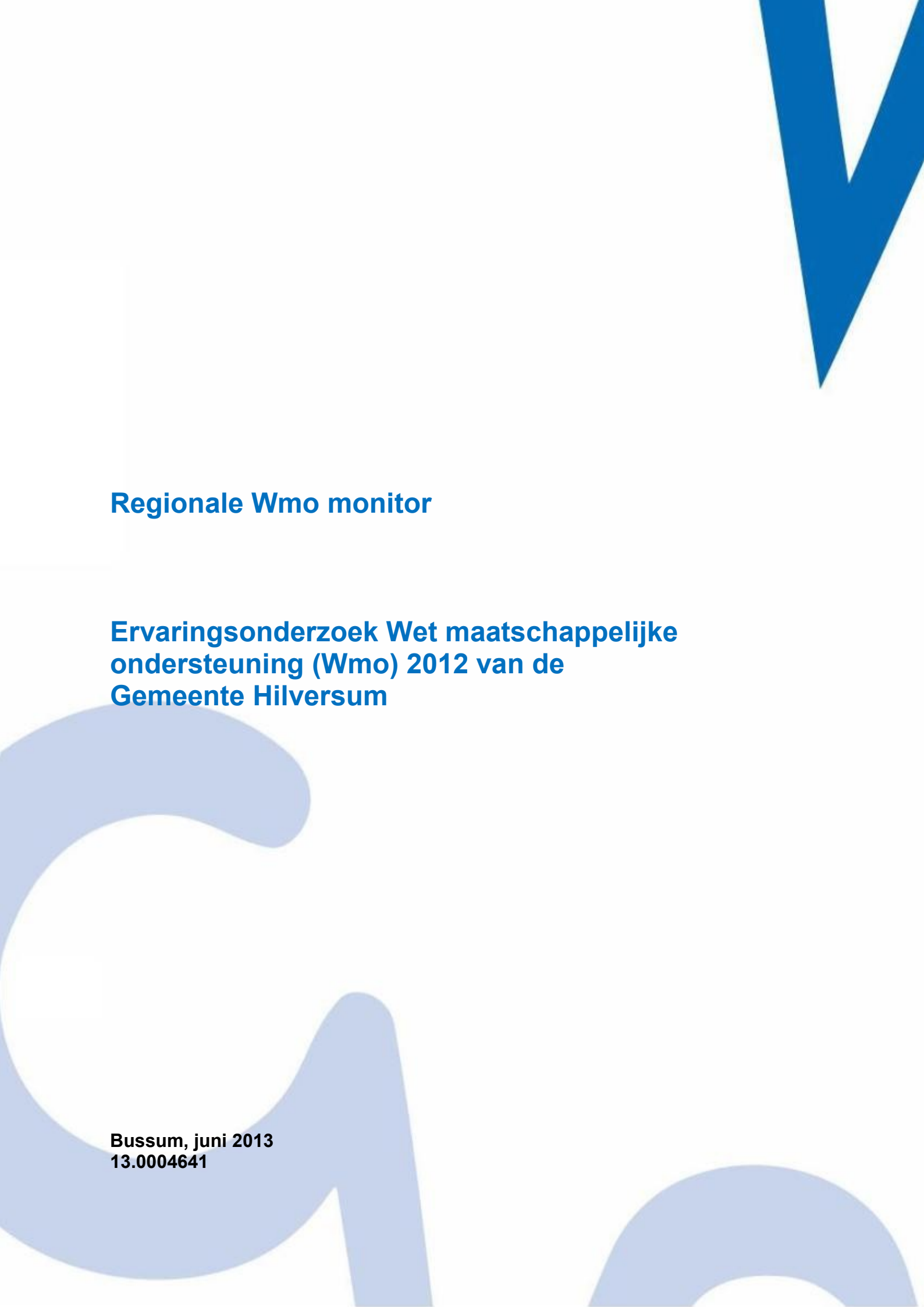




Regionale Wmo monitor

Ervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2012 van de Gemeente Hilversum

**Bussum, juni 2013
13.0004641**

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Onderzoeksopzet	2
	2.1 Algemene onderzoeksopzet Wmo monitor	2
	2.2 Opzet tevredenheidsmeting Wmo-taxi	3
3	Uitkomsten: Contact met het Wmo loket	3
	3.1 Inleiding	3
	3.2 Eerste contact met de Wmo consulent	4
	3.3 Tevredenheid over het contact met de Wmo consulent	5
	3.4 Behandelen ondersteuningsvraag	6
4	Uitkomsten: de ingediende aanvraag voor ondersteuning	8
	4.1 Inleiding	8
	4.2 Aangevraagde ondersteuning	8
	4.3 Tevredenheid over begeleiding bij aanvraagprocedure en resultaat op de aanvraag	9
	4.4 Termijn tussen aanvraag en beschikking	10
	4.5 Informatie over onderwerpen m.b.t. zelfstandig wonen	11
	4.6 Behoefte aan persoonlijk contact n.a.v. vragen over het contact met het Wmo loket en n.a.v. de vragen over de ingediende aanvraag voor maatschappelijke ondersteuning.	11
5.	Conclusies en bevindingen	13
	5.1 Inleiding	13
	5.2 Gesprek	13
	5.3 De aanvraagprocedure	13
	5.4 Regionale samenwerking zorgt voor gelijke klanttevredenheid	14
	5.5 Zelfstandig wonen	14
	5.6 Groot respons via telefonische bevraging	14
	5.7 Nazorg	14
	Bijlage I	15

1. Inleiding

De gemeenten in Gooi en Vechtstreek willen in het kader van de kanteling, waarbij de klant in zijn eigen kracht wordt gezet, inzicht hebben in de geleverde prestaties op het gebied van de Wmo, het gesprek, de bereikte resultaten en de ervaringen van inwoners hiermee in beeld krijgen. Gemeenten zijn ook verplicht (volgens artikel 9 Wmo) om jaarlijks verantwoording af te leggen aan de burgers, inwoners en gemeenteraad. Met deze monitor wordt aan deze verplichting voldaan.

Op initiatief van en in samenwerking met de regiogemeenten is er een regionale Wmo monitor ontwikkeld. Bij het ontwikkelen van de Wmo monitor zijn via het regionaal overleg Wmo en het teamleidersoverleg Wmo uitvoering zowel beleidsmedewerkers als Wmo loketten betrokken geweest. Ook zijn Wmo raden actief betrokken geweest bij de ontwikkeling van de monitor. (Denk aan welke vragen, hoeveel vragen, wijze van contactleggen). Voorafgaand aan de formele start van de Wmo monitor is er eerst een pilot uitgevoerd. Lessen uit deze pilot zijn meegenomen in de definitieve versie van de Wmo-monitor. De definitieve versie van de Wmo monitor is in het derde kwartaal van 2012 van start gegaan.

In dit rapport wordt de klanttevredenheid weergegeven van inwoners die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Naast een lokale weergave worden de resultaten op regionaal niveau tegen elkaar afgezet. In dit rapport wordt eerst ingegaan op de onderzoeksopzet van de Wmo monitor. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 ingegaan op hoe inwoners het contact met het Wmo loket hebben ervaren en gaat hoofdstuk 3 in op de ervaringen van inwoners bij het aanvragen van maatschappelijke ondersteuning. Tenslotte worden de belangrijkste conclusies en bevindingen in hoofdstuk 4 weergegeven.

2. Onderzoeksopzet

2.1 Algemene onderzoeksopzet Wmo monitor

De regionale Wmo monitor gaat uit van een doorlopende kwaliteitsmeting. Inwoners die maatschappelijke ondersteuning ontvangen worden doorlopend bevraagd over hun tevredenheid en ervaringen. Doordat de monitor inwoners in de tijd volgt, krijgen gemeenten een goed beeld van hoe verschillende aspecten in het proces van 'van vraag naar ondersteuning en daarna' verlopen. Gemeenten worden daardoor ook in staat gesteld om in brede zin (d.w.z. door eigen dienstverlening en de dienstverlening van (contract)partners) kwalitatief hoogwaardige ondersteuning te blijven bieden en daar waar nodig (proactief) te reageren om deze hoogwaardige ondersteuning op peil te houden.

Het 'volgsysteem' van de Wmo monitor wordt als volgt uitgevoerd:

- 1) Na het eerste gesprek met de consulent wordt de inwoner bevraagd over zijn tevredenheid hierover.
- 2) Wanneer er een aanvraag is ingediend wordt de tevredenheid over de aanvraagprocedure gemeten.
- 3) Een half jaar nadat de compensatie is ingezet, wordt de inwoner bevraagd over de effectiviteit van de voorziening en zijn ervaringen daarbij.

Daar waar inwoners behoefte hebben aan een vervolcontact met de Wmo consulent, dan kan dit via de Wmo monitor georganiseerd worden. Voor een deel biedt de Wmo monitor nazorg aan inwoners dankzij de contactmomenten. Het contact met het Wmo loket stopt niet na het afgeven van een beschikking.

Inwoners kunnen, afhankelijk van hun voorkeur, telefonisch of via e-mail worden bevestigd. Bij veel inwoners ging de voorkeur uit naar een telefonische bevestiging. Om een zo hoog mogelijke respons te verkrijgen én om de monitor doelmatig in te zetten, is ervoor gekozen het aantal vragen zo beperkt mogelijk te houden. Doordat de ontwikkeling van de juiste vragen in de ontwikkelfase nadrukkelijke aandacht heeft gehad en de vragen ook bij Wmo raden zijn getoetst, wordt met een klein aantal vragen optimale informatie verkregen.

De resultaten van de Wmo monitor worden per gemeente weergegeven en afgezet tegen de resultaten op regionaal niveau. Gemeenten hebben er regionaal voor gekozen geen gebruik meer te maken van het jaarlijkse SGBO onderzoek. Dit onderzoek gaf té beperkt bruikbare handvatten. Bovendien zijn veel Wmo contracten regionaal ingekocht. Dit gezamenlijk maakt het mogelijk om de ervaringen over de kwaliteit van de geleverde producten op basis van onderzoek bij de inwoner in beeld te brengen. Daarbij levert het contractbeheer vanuit de regio extra informatie op. Bijvoorbeeld over de tijdigheid van de Wmo taxiritten en de wijze van klachtafhandeling.

Regionaal hebben 1077 inwoners meegewerkt om vragen te beantwoorden over het contact met het Wmo loket. Bij 1019 inwoners (95%) is de vragenlijst telefonisch afgenomen, 58 inwoners (5%) stuurden de vragenlijst terug via de e-mail.

Ook bij de vragenlijst over de aanvraag voor ondersteuning is eenzelfde verdeling te zien tussen het aantal inwoners dat via de telefoon (95%) de vragen heeft beantwoord en het aantal inwoners dat dit via de e-mail (5%) deed. In totaal hebben regionaal 518 inwoners deze vragenlijst ingevuld, waarvan 494 inwoners via de telefoon en 24 via de e-mail.

2.2 Opzet tevredenheidsmeting Wmo-taxi

Bij de start van de Wmo monitor is begonnen met de inwoners die gebruik maken van de Wmo-taxi. Dit omdat aan klanttevredenheid van de gebruikers een bonus gekoppeld is voor de vervoerder. Bij o.a. een hoge klanttevredenheid onder Wmo-taxi gebruikers wordt de vervoerder (De Vier Gewesten B.V.) middels een bonus beloond. De bonus, die naast klanttevredenheid bepaald wordt door een hoge stiptheidspercentage een lage klachtenaantal, is in het tweede kwartaal van dit jaar aan De Vier Gewesten B.V. toegekend. Aan het onderzoek onder Wmo-taxigebruikers hebben 365 inwoners meegewerkt. Op deze wijze wordt de monitor op meerdere manieren ingezet. Zo wordt de monitor naast kwaliteitsmeting ook ingezet voor deze vormen van contractbeheer.

Respondenten die meegewerkt hebben aan het onderzoek over de Wmo taxi hebben de gelegenheid gekregen om verbeterpunten te geven. De tevredenheid over de Wmo-taxi is over het algemeen hoog (zie bijlage I). Zo zijn mensen over het algemeen zeer tevreden over de chauffeurs. Aandachtspunten van inwoners hadden vooral te maken met stiptheid, de duur van ritten, de inrichting van de taxi en de duur van gesprekken met de centrale. Vanuit het contractbeheer bezien voldoet de vervoerder ruimschoots aan de contractuele afspraken.

3. Uitkomsten: het contact met het Wmo loket

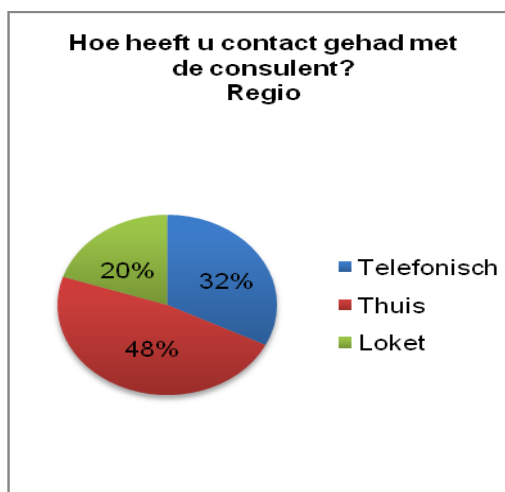
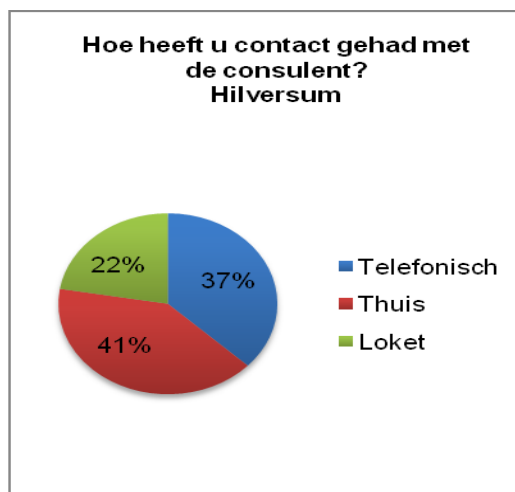
3.1 Inleiding

Na het eerste gesprek met de Wmo consulent ontvangt de inwoner vragen over het contact met het Wmo loket. Inwoners zijn gevraagd naar het contact met de Wmo consulent, de tevredenheid over het contact met de Wmo consulent en het bespreken van ondersteuning. In de volgende paragrafen kunt u de uitkomsten lezen voor de gemeente Hilversum en de regio.

3.2 Eerste contact met de Wmo consulent

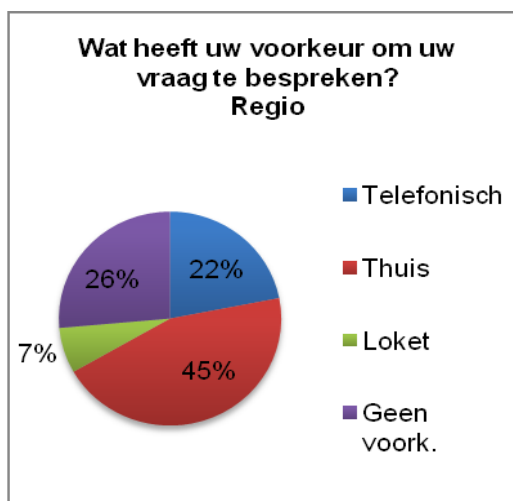
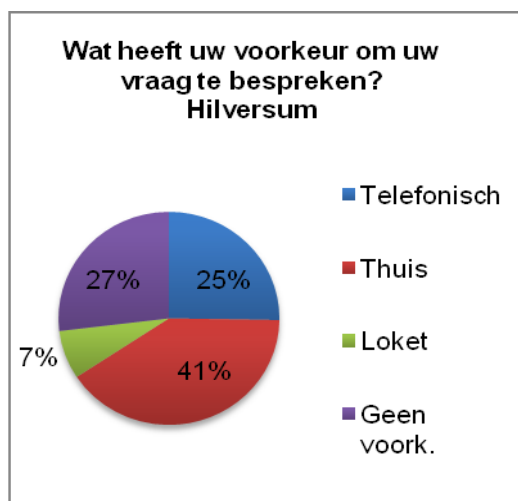
VRAAG: Hoe heeft u contact gehad met de consulent?

	Hilversum	Regio
telefonisch	37%	32%
persoonlijk: thuis	41%	48%
persoonlijk: Wmo loket	22%	20%
totaal	100%	100%



VRAAG: Heeft uw voorkeur voor de plek waar uw ondersteuningsvraag besproken wordt?

	Hilversum	Regio
telefonisch	25%	22%
persoonlijk: thuis	41%	45%
persoonlijk: Wmo loket	7%	7%
geen voorkeur	27%	26%
totaal	100%	100%



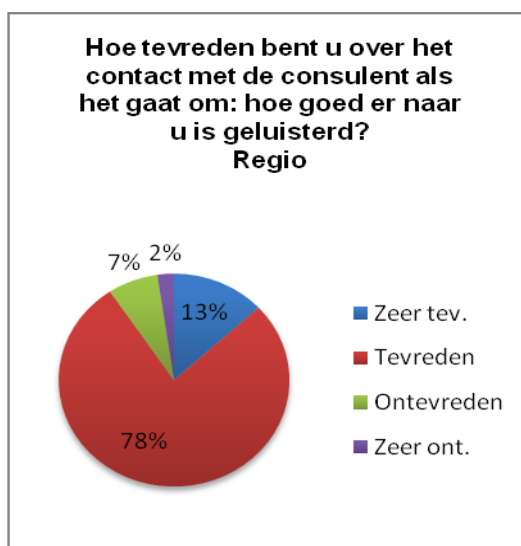
Toelichting:

Gemeenten zetten in op het voeren van gesprekken bij inwoners thuis. Het afleggen van huisbezoeken vormt bij alle loketten een speerpunt. Inwoners hebben geen sterke voorkeur voor de locatie waar het integrale gesprek plaatsvindt.

3.3 Tevredenheid over het contact met de Wmo consulent

VRAAG: Hoe tevreden bent u over hoe de consulent naar u geluisterd heeft?

	Hilversum	Regio
zeer tevreden	13%	13%
tevreden	76%	78%
ontevreden	8%	7%
zeer ontevreden	3%	2%
totaal	100%	100%



VRAAG: Hoe tevreden bent u over hoe uw ondersteuningsvraag besproken is?

	Hilversum	Regio
zeer tevreden	10%	10%
tevreden	77%	79%
ontevreden	10%	9%
zeer ontevreden	3%	2%
totaal	100%	100%



VRAAG: Hoe tevreden bent u over de bejegening door de Wmo consulent?

	Hilversum	Regio
zeer tevreden	13%	14%
tevreden	81%	81%
ontevreden	5%	4%
zeer ontevreden	1%	1%
totaal	100%	100%



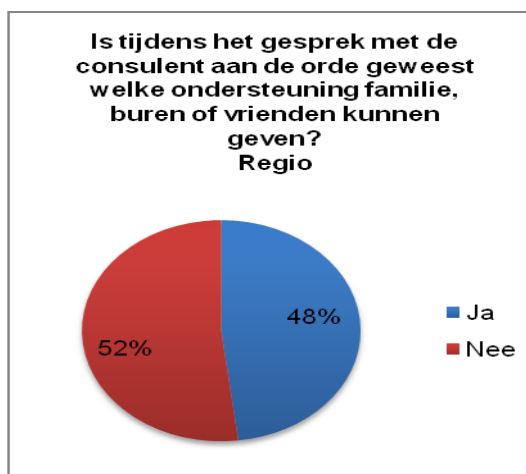
Toelichting:

Inwoners die zich met een ondersteuningsvraag bij het Wmo loket hebben gemeld, zijn over het algemeen zeer tevreden over de communicatieve vaardigheden van de consulent.

3.4 Behandelen ondersteuningsvraag

VRAAG: Is tijdens het gesprek met de consulent aan de orde geweest welke ondersteuning familie, bureu of vrienden kunnen geven?

	Hilversum	Regio
ja	46%	48%
nee	54%	52%
totaal	100%	100%



Toelichting:

De mogelijkheden en inzet van het sociale netwerk van inwoners verdient bij de gesprekken meer aandacht. Inwoners herkennen dit onderdeel niet als een expliciet gespreksonderwerp.

VRAAG: Hoe tevreden bent u over de wijze waarop de consulent ondersteuning via het sociale netwerk besproken heeft?

	Hilversum	Regio
zeer tevreden	3%	2%
tevreden	72%	81%
ontevreden	23%	15%
zeer ontevreden	2%	2%
totaal	100%	100%



Toelichting:

Daar waar ondersteuning via het sociale netwerk besproken wordt, zijn inwoners tevreden over de wijze waarop dit gedaan is. Mensen zijn vooral te spreken over de wijze waarop actief werd meegedacht. Een vaak terugkerende opmerking was dat door het bespreken van het sociale netwerk inwoners tot oplossingen kwamen waar zij zelf niet aan hadden gedacht.

VRAAG: Heeft uw contact met de consulent geleid tot een verzoek om ondersteuning bij de gemeente?

	Hilversum	Regio
ja	85%	89%
nee	15%	11%
totaal	100%	100%



4. Uitkomsten: de ingediende aanvraag voor ondersteuning

4.1 Inleiding

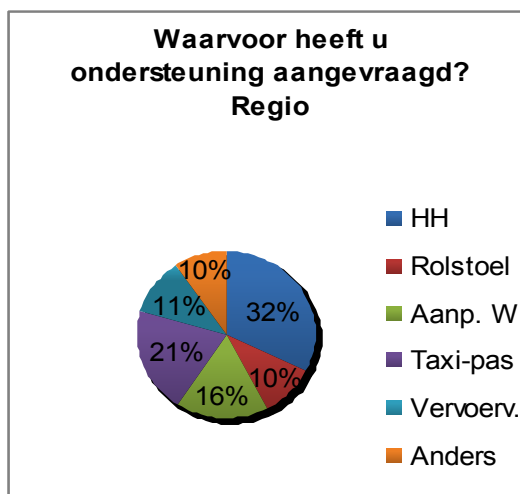
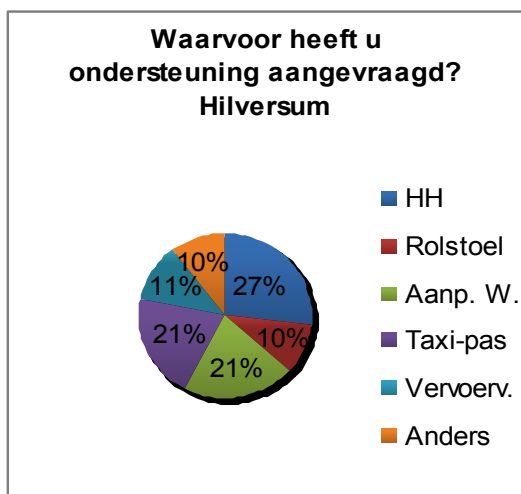
Nadat inwoners een aanvraag hebben ingediend voor maatschappelijke ondersteuning, neemt de gemeente hier via een beschikking een besluit over. Na ontvangst van de beschikking worden inwoners bevraagd over hun tevredenheid over de aanvraagprocedure.

Inwoners zijn via de monitor achtereenvolgens bevraagd over het soort voorziening dat zij hebben aangevraagd. De wijze waarop zij eventueel ondersteund zijn bij de aanvraagprocedure. Het resultaat van de aanvraag en de termijn tussen de aanvraag en de beschikking. En tenslotte over de informatie over onderwerpen met betrekking tot zelfstandig wonen in de gemeente Hilversum en de regio.

4.2 Aangevraagde ondersteuning

VRAAG: Welke vorm van ondersteuning heeft u aangevraagd? (meerdere antw. mogelijk)

	Hilversum	Regio
Hulp in de huishouding	27%	32%
Rolstoel	10%	10%
Aanpassingen aan de woning	21%	16%
Wmo taxipas	21%	21%
Vervoer ¹	11%	11%
Overige/ anders ²	10%	10%
Totaal	100%	100%



Toelichting:

De meeste mensen vragen hulp bij het huishouden aan. Woningaanpassingen en vervoersvoorzieningen zijn vormen van ondersteuning waar ook veel behoefte aan is.

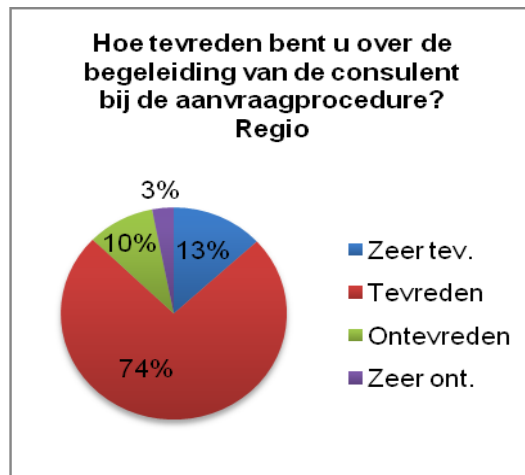
¹ Het gaat hierbij om ondersteuning bij het verplaatsen rondom de woning. Bijvb. een scootermobiel.

² Voorbeelden zijn een gehandicaptenparkeerkaart of trippelstoel.

4.3 Tevredenheid over begeleiding bij aanvraagprocedure en resultaat op de aanvraag

VRAAG: Hoe tevreden bent u over de begeleiding van de consulent bij de aanvraagprocedure?

	Hilversum	Regio
zeer tevreden	12%	13%
tevreden	72%	74%
ontevreden	13%	10%
zeer ontevreden	3%	3%
totaal	100%	100%

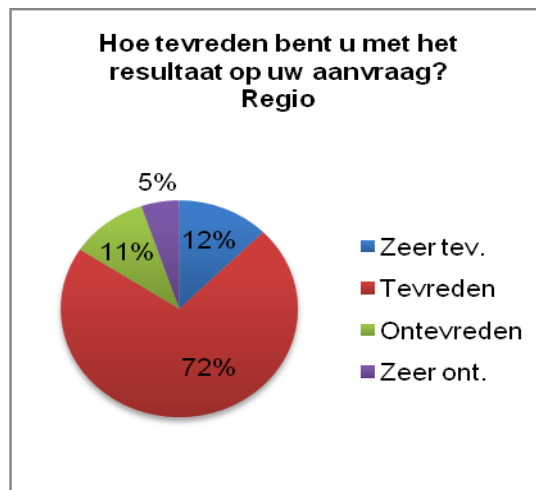
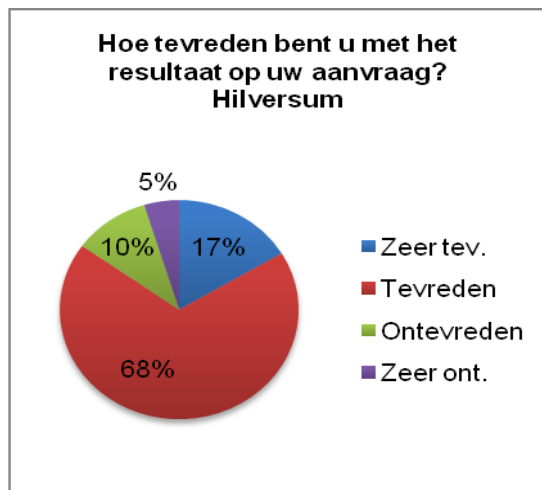


Toelichting:

Er is sprake van een hoge tevredenheid over de wijze waarop Wmo consulenten ondersteuning hebben geboden bij de aanvraagprocedure.

VRAAG: Hoe tevreden bent u met het resultaat op uw aanvraag?

	Hilversum	Regio
zeer tevreden	17%	12%
tevreden	68%	72%
ontevreden	10%	11%
zeer ontevreden	5%	5%
totaal	100%	100%



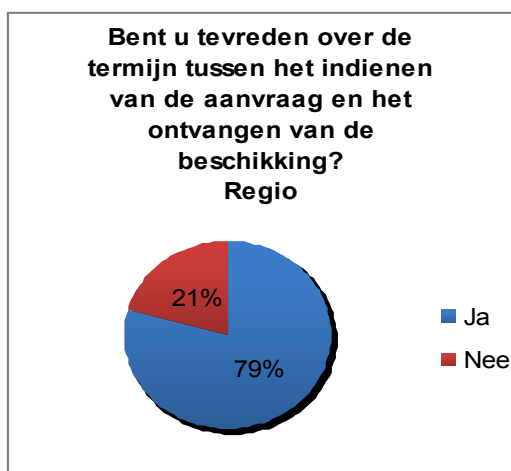
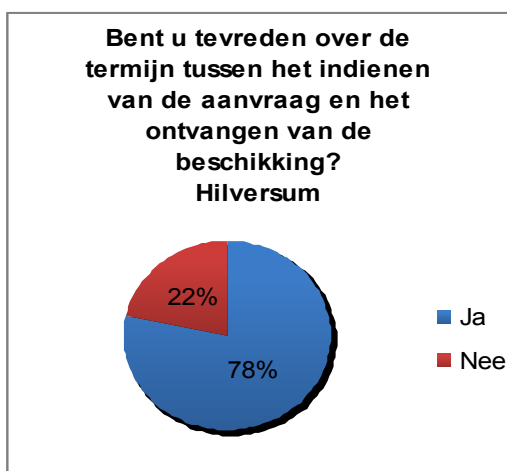
Toelichting:

De tevredenheid over de uitkomst op aanvragen is zeer groot. Dit kan worden verklaard doordat tijdens het gesprek goed wordt ingezoomd op de ondersteuningsbehoefte van inwoners en de passende/mogelijke oplossingen ter plekke worden besproken. Inwoners weten na het gesprek vaak al wat zij kunnen verwachten en waarom.

4.4 Termijn tussen aanvraag en beschikking

VRAAG: Bent u tevreden over de termijn tussen het indienen van de aanvraag en het ontvangen van de beschikking?

	Hilversum	Regio
ja	78%	79%
nee	22%	21%
totaal	100%	100%



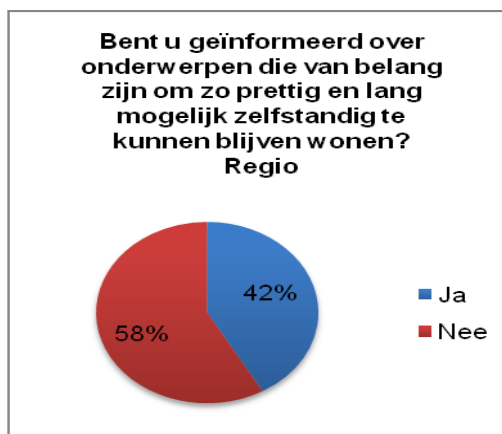
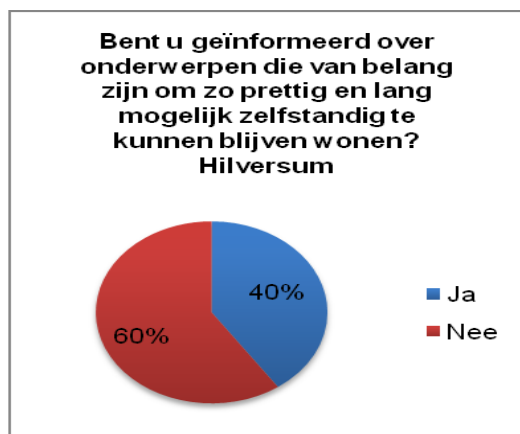
Toelichting:

Het overgrote deel van de inwoners is tevreden over de termijn tussen het indienen van een aanvraag en de ontvangst van een beschikking. Formeel moeten gemeenten binnen 6 weken na ontvangst van een aanvraag een besluit nemen. Echter, wanneer het een aanvraag betreft waar uitgebreid onderzoek vereist is of wanneer het gaat om een traject waar complexe offertes aan te pas komen, kunnen gemeenten door te verdagen meer tijd nemen voor het besluit.

4.5 Informatie over onderwerpen m.b.t. zelfstandig wonen

VRAAG: *Bent u geïnformeerd over onderwerpen die van belang zijn om zo prettig en lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen?*

	Hilversum	Regio
ja	40%	42%
nee	60%	58%
totaal	100%	100%



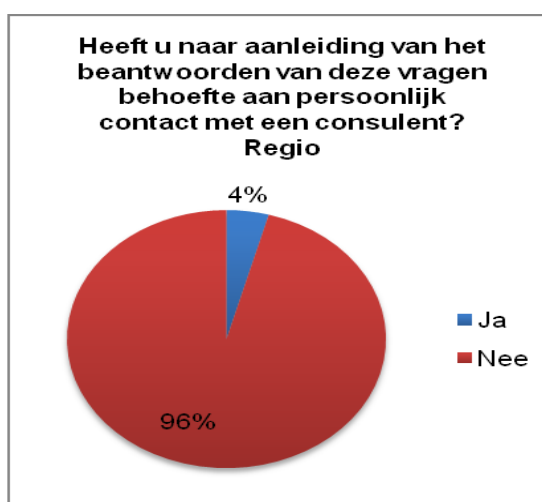
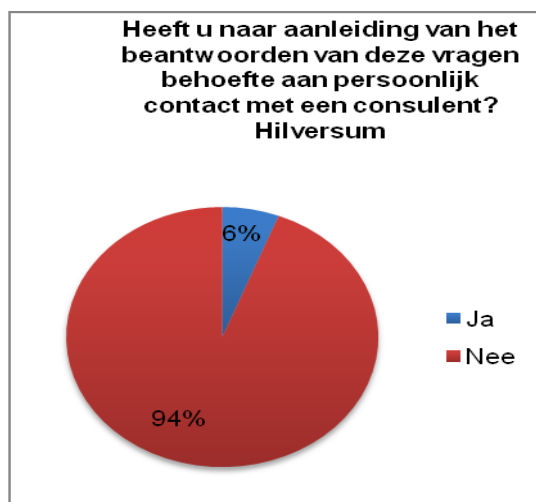
Toelichting:

Met de ontwikkeling dat mensen langer zelfstandig thuis moeten wonen (extramuralisering of scheiden Wonen en Zorg) is het van belang dat mensen eerder en goed gaan nadenken over hun woonsituatie. Mensen wonen langer thuis voordat ze naar een verpleeghuis kunnen gaan. Dit onderdeel wordt in de gespreksvoering niet expliciet herkend door inwoners en zal in het contact met inwoners meer centraal moeten staan.

4.6 Behoeftte aan persoonlijk contact n.a.v. vragen over het contact met het Wmo loket en n.a.v. de vragen over de ingediende aanvraag voor maatschappelijke ondersteuning.

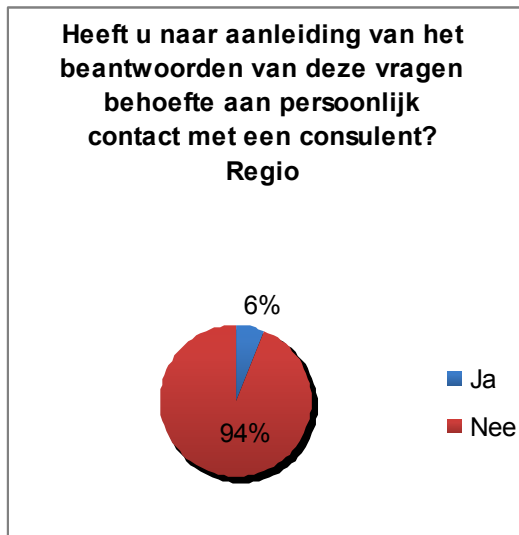
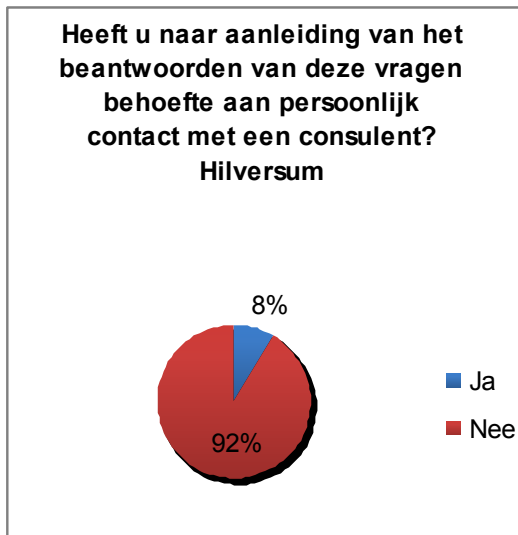
VRAAG: *Heeft u er behoefte aan dat een consulent (aanvullend) contact met u opneemt?*

	Hilversum	Regio
ja	6%	4%
nee	94%	96%
totaal	100%	100%



VRAAG: Heeft u naar aanleiding van het beantwoorden van deze vragen behoefte aan persoonlijk contact met een consulent?

	Hilversum	Regio
ja	8%	6%
nee	92%	94%
totaal	100%	100%



Toelichting:

Naar aanleiding van het contact via de Wmo monitor hebben inwoners vrijwel geen behoefte aan aanvullend contact met de Wmo consulent.

5. Conclusies en bevindingen

5.1 Inleiding

Via de monitor is gebleken dat onze inwoners het waarderen dat er wordt geïnformeerd naar hun ervaringen, tevredenheid en verbeterpunten. Men ervaart dit als zeer prettig en werkt dan ook heel graag mee met het afnemen van de vragen. Het bieden van een 'luisterend' oor en de nazorg wordt zeer gewaardeerd. Een resultaat dat ook al in eerste pilotfase nadrukkelijk naar voren kwam. In de verdere ontwikkeling van een monitorfunctie is dit belangrijke informatie.

Inwoners zijn in grote mate tevreden over het contact met de Wmo consulent, de begeleiding van de Wmo consulent bij de aanvraagprocedure, het resultaat van de aanvraag en de termijn tussen het indienen van de aanvraag en het ontvangen van de beschikking.

5.2 Het gesprek

Inwoners hebben geen sterke voorkeur voor de locatie waar het integrale gesprek plaatsvindt. Voor consulenten vormt het huisbezoek een mogelijkheid om aanvullende signalen op te vangen en zo mogelijk de vraag achter de vraag te herkennen. Inwoners met een gearticuleerde vraag willen vooral hun vraag direct beantwoord zien en geven hiermee aan dat de locatie van het gesprek voor hun minder relevant is.

Inwoners zijn over het algemeen zeer tevreden over de communicatieve vaardigheden van de consulent.

De mogelijkheden en inzet van het sociale netwerk van inwoners verdient bij de gespreksvoering meer aandacht. Inwoners herkennen dit onderdeel niet als expliciet gespreksonderwerp. Daar waar ondersteuning via het sociale netwerk wel besproken is, is de tevredenheid van inwoners over de wijze waarop zeer hoog. Mensen zijn vooral te spreken over de wijze waarop consulenten actief hebben meegedacht. Een vaak terugkerende opmerking was dat door het bespreken van het sociale netwerk inwoners tot oplossingen kwamen waaraan zij zelf niet hadden gedacht.

5.3 De aanvraagprocedure

Het blijkt dat het grootste deel van de gesprekken leidt tot een aanvraag. Voorzieningen die het meest worden aangevraagd zijn hulp bij het huishouden, woningaanpassingen en vervoersvoorzieningen. Inwoners zijn over het algemeen zeer tevreden over de wijze waarop Wmo consulenten ondersteuning bieden bij de aanvraagprocedure.

Mede doordat inwoners voorafgaand aan het indienen van de aanvraag gesprekken voeren met Wmo consulenten, is er sprake van hoge tevredenheid over de uitkomsten van aanvragen. Tijdens het gesprek wordt er goed ingezoomd op de ondersteuningsbehoefte van inwoners en worden de passende oplossingen/mogelijkheden ter plekke besproken. Inwoners weten na het gesprek vaak al wat zij kunnen verwachten en waarom.

Het overgrote deel van de inwoners is tevreden over de termijn tussen het indienen van een aanvraag en de ontvangst van een beschikking. Formeel moeten gemeenten binnen 6 weken na ontvangst van een aanvraag een besluit nemen. Echter, wanneer het aanvragen betreft waar uitgebreid onderzoek vereist is of wanneer het gaat om trajecten waar complexe offertes aan te pas komen, kunnen gemeenten door te verdagen meer tijd nemen voor het besluit.

5.4 Regionale samenwerking zorgt voor gelijke klanttevredenheid

De uitkomsten op gemeentelijk niveau wijken niet veel af van de uitkomsten op regionaal niveau. Dit komt o.a. doordat er regionaal is samengewerkt op het gebied van bijvoorbeeld de ontwikkeling van een gekantelde verordening, deskundigheidsbevordering bij de loketten en de inkooptrajecten. Deze gezamenlijke aanpak heeft invloed op hoe gemeenten omgaan met de toeleiding van inwoners naar maatschappelijke ondersteuning en hoe dienstverlening wordt ingezet/vormgegeven.

Informele zorg (zie vragen bij 2.3) is een aandachtspunt voor de doorontwikkeling van de gespreksvoering. Soms (h)erkennen inwoners ondersteuning vanuit hun omgeving niet direct als informele zorg maar als vanzelfsprekend. Tegelijkertijd zijn mensen terughoudend om een te grote druk op de directe omgeving uit te oefenen. Dit kan verklaren waarom inwoners dit onderdeel minder expliciet als onderdeel van het gesprek hebben ervaren. Ook landelijk speelt deze discussie en wordt er gesproken over de wenselijkheid en mogelijkheid van het meer verplicht stellen van mantelzorgondersteuning.

5.5 Zelfstandig Wonen

Met de ontwikkeling dat mensen langer zelfstandig thuis moeten wonen (extramuralisering of scheiden Wonen en Zorg) is het van belang dat mensen eerder en goed gaan nadenken over hun woonsituatie. Mensen wonen langer thuis voordat ze naar een verpleeghuis kunnen gaan. Dit onderdeel wordt in de gespreksvoering niet expliciet herkend door inwoners en zal in het contact met inwoners een meer centraal moeten staan. Hiervoor hebben er recentelijk diverse bijeenkomsten plaatsgevonden met de Wmo consulenten. Doelstelling van deze bijeenkomsten was consulenten handvaten te geven om hun informatie en adviesfunctie richting inwoners goed in te vullen. De komende periode zal hier blijvend in worden geïnvesteerd.

5.6 Groot respons via telefonische bevraging

95% Van de respondenten is telefonisch gesproken. Slechts 5% heeft per e-mail meegewerkt. Voor de toekomst zal onderzocht moeten worden hoe deze verhouding kan worden gewijzigd. Het bellen is arbeidsintensief maar wordt wel hoog gewaardeerd. Om op termijn een nog hogere respons te krijgen zou het goed zijn als er meer reacties per mail zouden worden ontvangen

5.7 Nazorg

Uit de Wmo-monitor blijkt dat inwoners vrijwel geen behoefte hebben aan aanvullend contact met de Wmo consulent na het beantwoorden van de vragen via de Wmo-monitor. Daar waar de ondervraagden wel behoefte hadden aan aanvullend contact met de gemeente, dan ging het vooral om lopende aanvragen, vragen over de eigen bijdrage en vragen/opmerkingen over de ontvangen ondersteuning.

Bijlage 1: Uitkomsten onderzoek over de Wmo taxi

Rapportage: Taxicontractbeheer
Gemeente: Alle
Periode: 2012

Totaal	
Aantal inwoners op de bellijst	673
Aantal inwoners dat heeft meegewerkt	365
Percentage meewerkende inwoners	54%

	Totaal		
Ritreserveringslijn	Slecht	Voldoende	Goed
Telefonische bereikbaarheid telefooncentrale	3%	10%	87%
De manier waarop u te woord bent gestaan door de telefoniste	1,64%	6,85%	91,51%
Advisering van de telefoniste over de rittijd, kosten, aankomsttijd	4%	18%	78%
Voertuig	Slecht	Voldoende	Goed
Comfort van de auto	3%	11%	86%
Staat van het voertuig (schoon, fris, netjes of vies, sigarettenrook)	0%	4%	96%
Chauffeur	Slecht	Voldoende	Goed
Correctheid van de chauffeur	2%	15%	83%
Serviceverlening van de chauffeur	2%	15%	83%
Rijgedrag chauffeur	1%	6%	93%
Klachtafhandeling		Nee	Ja
Heeft u wel eens een klacht ingediend over de Wmo taxi?		92%	8%
	Slecht	Voldoende	Goed
Hoe tevreden bent u over de klachtafhandeling?	38%	31%	31%