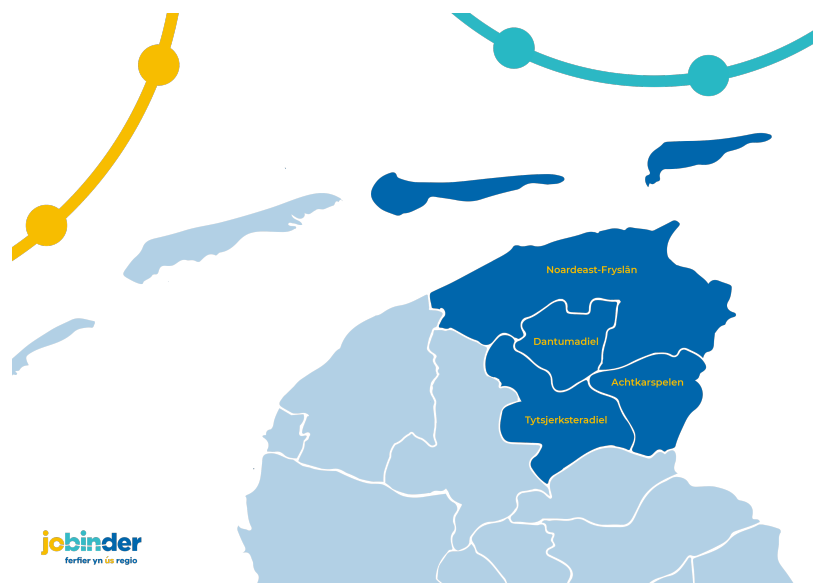


Klanttevredenheid Wmo-vervoer

Cumulatieve rapportage 2026, Q1



Datum: 18-05-2026 / versie 1

Opdrachtgever: Dhr. ... / Jobinder

Opdrachtnemer: Dhr. R. Jansen / Marble Research B.V.

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Achtergrond	2
Totaalcijfer	2
Reis en gebruik	3
Chauffeur, rit en reservering	5
Informatievoorziening	8
Klachtenprocedure	9
Vrijwillige vervoersdiensten	10
Belangrijkste aspecten	11

Samenvatting

	Q1	Totaal
Totaalcijfer Wmo-vervoer	8,1	8,1
Rapportcijfer klantvriendelijkheid telefonist(e) mobiliteitscentrale	8,5	8,5
Rapportcijfer chauffeur(s)	8,3	8,3
Rapportcijfer voertuig	7,7	7,7
Rapportcijfer website van Jobinder	7,8	7,8
Rapportcijfer mobiliteitscentrale Jobinder	8,1	8,1

Tabel 1: Alle rapportcijfers.

Achtergrond

	Q1		Totaal	
	aantal	kol. %	aantal	kol. %
Man	52	35%	52	35%
Vrouw	96	65%	96	65%
Overig	0	0%	0	0%
Totaal	151	100%	151	100%

Tabel 2: Respondenten naar gender.

	Q1	Totaal
Man	67	67
Vrouw	75	75
Overig	-	-
Totaal	72	72

Tabel 3: Gemiddelde leeftijd.

Totaalcijfer

	Q1	Totaal
Totaalcijfer Wmo-vervoer	8,1	8,1

Tabel 4: Totaalcijfer Wmo-vervoer.

Reis en gebruik

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Wanneer heeft u voor het laatst met het Wmo-vervoer gereisd?	In de afgelopen week	45	30%	45	30%
	Vorige week	21	14%	21	14%
	Twee weken geleden	17	11%	17	11%
	Drie tot vier weken geleden	30	20%	30	20%
	Langer dan een maand geleden	33	22%	33	22%
	Weet niet	5	3%	5	3%
	Totaal	151	100%	151	100%

Tabel 5: Wanneer voor het laatst met het Wmo-vervoer gereisd.

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Met welk voertuig reist u meestal met het Wmo-vervoer?	Taxi (personenauto)	109	44%	109	44%
	Gewone taxibus	93	37%	93	37%
	Toegankelijke taxibus (lage instap, geschikt voor rolstoel)	44	18%	44	18%
	Weet niet	1	0%	1	0%
	Anders, namelijk:	2	1%	2	1%
	Totaal	151	100%	151	100%

Tabel 6: Voertuig.

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Voor welke reismotieven gebruikt u het Wmo-vervoer?	Bezoek partner/vrienden/familie in zorg- of verpleeginstelling	32	10%	32	10%
	Bezoek familie/vrienden thuis	95	30%	95	30%
	Van / naar werk	6	2%	6	2%
	Medische behandeling of verpleging in ziekenhuis	89	28%	89	28%
	Medische behandeling bij huisarts/fysiotherapeut/andere behandelaar	40	13%	40	13%
	Winkelen of boodschappen doen	21	7%	21	7%
	Onderwijs volgen	0	0%	0	0%
	Recreatie of sport	20	6%	20	6%
	Vrijwilligerswerk, mantelzorg of oppassen	3	1%	3	1%
	Anders, namelijk	13	4%	13	4%
Totaal		151	100%	151	100%

Tabel 7: Reismotief.

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van het Wmo-vervoer?	4 of meer keer per week	4	3%	4	3%
	1 tot 3 keer per week	26	17%	26	17%
	1 tot 3 keer per maand	61	40%	61	40%
	1 tot 2 dagen per kwartaal	34	23%	34	23%
	Minder dan 1 dag per kwartaal	12	8%	12	8%
	Dit was de eerste keer	2	1%	2	1%
	Weet niet	12	8%	12	8%
	Totaal	151	100%	151	100%

Tabel 8: Reisfrequentie.

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Welke afstand legt u doorgaans af als u een rit maakt met het Wmo-vervoer?	0 tot 5 km	18	9%	18	9%
	5 tot 10 km	36	17%	36	17%
	10 tot 15 km	60	29%	60	29%
	Meer dan 15 km	87	42%	87	42%
	Weet niet	7	3%	7	3%
Totaal		151	100%	151	100%

Tabel 9: Afstand.

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Maakt u wel eens gebruik van het Wmo-vervoer 's-avonds na 22:00 uur?	Ja	25	17%	25	17%
	Nee	126	83%	126	83%
	Totaal	151	100%	151	100%

Tabel 10: Reizen na 22:00 uur.

Chauffeur, rit en reservering

	Q1	Totaal
Rapportcijfer klantvriendelijkheid telefonist(e) mobiliteitscentrale	8,5	8,5
Rapportcijfer chauffeur(s)	8,3	8,3
Rapportcijfer voertuig	7,7	7,7

Tabel 11: Rapportcijfer klantvriendelijkheid mobiliteitscentrale, chauffeur en voertuig.

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Hoe bestelt u een rit met het Wmo-vervoer?	Telefonisch via de mobiliteitscentrale	128	75%	128	75%
	Via het Wmo-portaal (website)	23	13%	23	13%
	Meestal bestelt iemand anders een rit voor mij	16	9%	16	9%
	Weet niet	2	1%	2	1%
	Anders, namelijk:	2	1%	2	1%
Totaal		151	100%	151	100%

Tabel 12: Rit bestellen.

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
De behulpzaamheid chauffeur bij het in-/uitstappen	Uitstekend	49	33%	49	33%
	Goed	84	56%	84	56%
	Matig	3	2%	3	2%
	Voldoende	12	8%	12	8%
	Onvoldoende	2	1%	2	1%
	Slecht	0	0%	0	0%
	Totaal	150	100%	150	100%
De vriendelijkheid van de chauffeur	Uitstekend	44	29%	44	29%
	Goed	86	57%	86	57%
	Matig	7	5%	7	5%
	Voldoende	13	9%	13	9%
	Onvoldoende	0	0%	0	0%
	Slecht	0	0%	0	0%
	Totaal	150	100%	150	100%
Het comfort tijdens de rit	Uitstekend	30	20%	30	20%
	Goed	82	55%	82	55%
	Matig	16	11%	16	11%
	Voldoende	18	12%	18	12%
	Onvoldoende	3	2%	3	2%
	Slecht	1	1%	1	1%
	Totaal	150	100%	150	100%
Het reserveringsgemak	Uitstekend	45	30%	45	30%
	Goed	91	61%	91	61%
	Matig	3	2%	3	2%
	Voldoende	9	6%	9	6%
	Onvoldoende	1	1%	1	1%
	Slecht	1	1%	1	1%
	Totaal	150	100%	150	100%
Het vastzetten van hulpmiddelen, zoals rolstoelen	Uitstekend	28	30%	28	30%
	Goed	57	61%	57	61%
	Matig	1	1%	1	1%
	Voldoende	8	9%	8	9%
	Onvoldoende	0	0%	0	0%
	Slecht	0	0%	0	0%
	Totaal	94	100%	94	100%

Tabel 13: Chauffeur, rit en reservering.

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
De betrouwbaarheid van het vervoer	Uitstekend	33	22%	33	22%
	Goed	94	63%	94	63%
	Matig	10	7%	10	7%
	Voldoende	11	7%	11	7%
	Onvoldoende	1	1%	1	1%
	Slecht	1	1%	1	1%
	Totaal	150	100%	150	100%
De prijs	Uitstekend	31	21%	31	21%
	Goed	94	64%	94	64%
	Matig	8	5%	8	5%
	Voldoende	13	9%	13	9%
	Onvoldoende	2	1%	2	1%
	Slecht	0	0%	0	0%
	Totaal	148	100%	148	100%
De reisduur	Uitstekend	22	15%	22	15%
	Goed	98	66%	98	66%
	Matig	14	9%	14	9%
	Voldoende	13	9%	13	9%
	Onvoldoende	1	1%	1	1%
	Slecht	1	1%	1	1%
	Totaal	149	100%	149	100%
De sociale veiligheid	Uitstekend	38	25%	38	25%
	Goed	94	62%	94	62%
	Matig	2	1%	2	1%
	Voldoende	13	9%	13	9%
	Onvoldoende	3	2%	3	2%
	Slecht	1	1%	1	1%
	Totaal	151	100%	151	100%

Tabel 14: Reisduur, prijs, betrouwbaarheid en veiligheid.

Informatievoorziening

	Q1	Totaal
Rapportcijfer website van Jobinder	7,8	7,8
Rapportcijfer mobiliteitscentrale Jobinder	8,1	8,1

Tabel 15: Rapportcijfer informatievoorziening.

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Bekend met het Wmo-portaal/de website van Jobinder	Ja	65	43%	65	43%
	Nee	86	57%	86	57%
	Totaal	151	100%	151	100%

Tabel 16: Bekend met het Wmo-portaal/de website van Jobinder.

Klachtenprocedure

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Afgelopen jaar klacht ingediend over het Wmo-vervoer	Ja	15	10%	15	10%
	Nee	136	90%	136	90%
	Totaal	151	100%	151	100%

Tabel 17: Klacht ingediend over het Wmo-vervoer.

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Klacht goed opgelost	Zeetevreden	0	0%	0	0%
	Tevreden	6	40%	6	40%
	Noch tevreden/noch ontevreden	2	13%	2	13%
	Ontevreden	6	40%	6	40%
	Zeer ontevreden	1	7%	1	7%
	Anders, namelijk:	0	0%	0	0%
	Totaal	15	100%	15	100%

Tabel 18: Oordeel afhandeling klacht.

Vrijwillige vervoersdiensten

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Met welke vrijwillige vervoersdiensten reist u wel eens?	BUMO	5	3%	5	3%
	Burgermobiel	4	3%	4	3%
	ANWB Automaatje	4	3%	4	3%
	Geen van bovenstaande	128	84%	128	84%
	Anders, namelijk:	12	8%	12	8%
Totaal		151	100%	151	100%

Tabel 19: Vrijwillige vervoersdiensten.

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
Hoe vaak reist u doorgaans met de vrijwillige vervoersdiensten?	Meerdere keren per week	1	4%	1	4%
	Minder dan een keer per week	3	13%	3	13%
	1 tot 3 keer per maand	10	43%	10	43%
	Minder dan 1 keer per maand	9	39%	9	39%
	Totaal	23	100%	23	100%

Tabel 20: Reisfrequentie vrijwillige vervoersdiensten.

Belangrijkste aspecten

		Q1		Totaal	
		aantal	kol. %	aantal	kol. %
De prijs	1e plaats	6	29%	6	29%
	2e plaats	9	43%	9	43%
	3e plaats	6	29%	6	29%
	Totaal	21	100%	21	100%
De vriendelijkheid van de chauffeur	1e plaats	12	19%	12	19%
	2e plaats	22	35%	22	35%
	3e plaats	28	45%	28	45%
	Totaal	62	100%	62	100%
Het comfort	1e plaats	11	41%	11	41%
	2e plaats	7	26%	7	26%
	3e plaats	9	33%	9	33%
	Totaal	27	100%	27	100%
Het gemak om een reservering te maken	1e plaats	26	47%	26	47%
	2e plaats	15	27%	15	27%
	3e plaats	14	25%	14	25%
	Totaal	55	100%	55	100%
Het gemak waarmee ik mijn reis kan plannen in mijn dagschema	1e plaats	9	28%	9	28%
	2e plaats	13	41%	13	41%
	3e plaats	10	31%	10	31%
	Totaal	32	100%	32	100%
Het gezamenlijk reizen met andere reizigers in het voertuig	1e plaats	0	0%	0	0%
	2e plaats	2	67%	2	67%
	3e plaats	1	33%	1	33%
	Totaal	3	100%	3	100%
Niet te lang onderweg te zijn	1e plaats	11	30%	11	30%
	2e plaats	12	32%	12	32%
	3e plaats	14	38%	14	38%
	Totaal	37	100%	37	100%
Op de hoogte te worden gebracht als een rit vertraagd is	1e plaats	15	37%	15	37%
	2e plaats	10	24%	10	24%
	3e plaats	16	39%	16	39%
	Totaal	41	100%	41	100%
Op het afgesproken tijdstip aankomen	1e plaats	26	37%	26	37%
	2e plaats	26	37%	26	37%
	3e plaats	18	26%	18	26%
	Totaal	70	100%	70	100%
Op het afgesproken tijdstip vertrekken	1e plaats	35	42%	35	42%
	2e plaats	28	33%	28	33%
	3e plaats	21	25%	21	25%
	Totaal	84	100%	84	100%

Tabel 21: Belangrijkste aspecten van het vervoer.