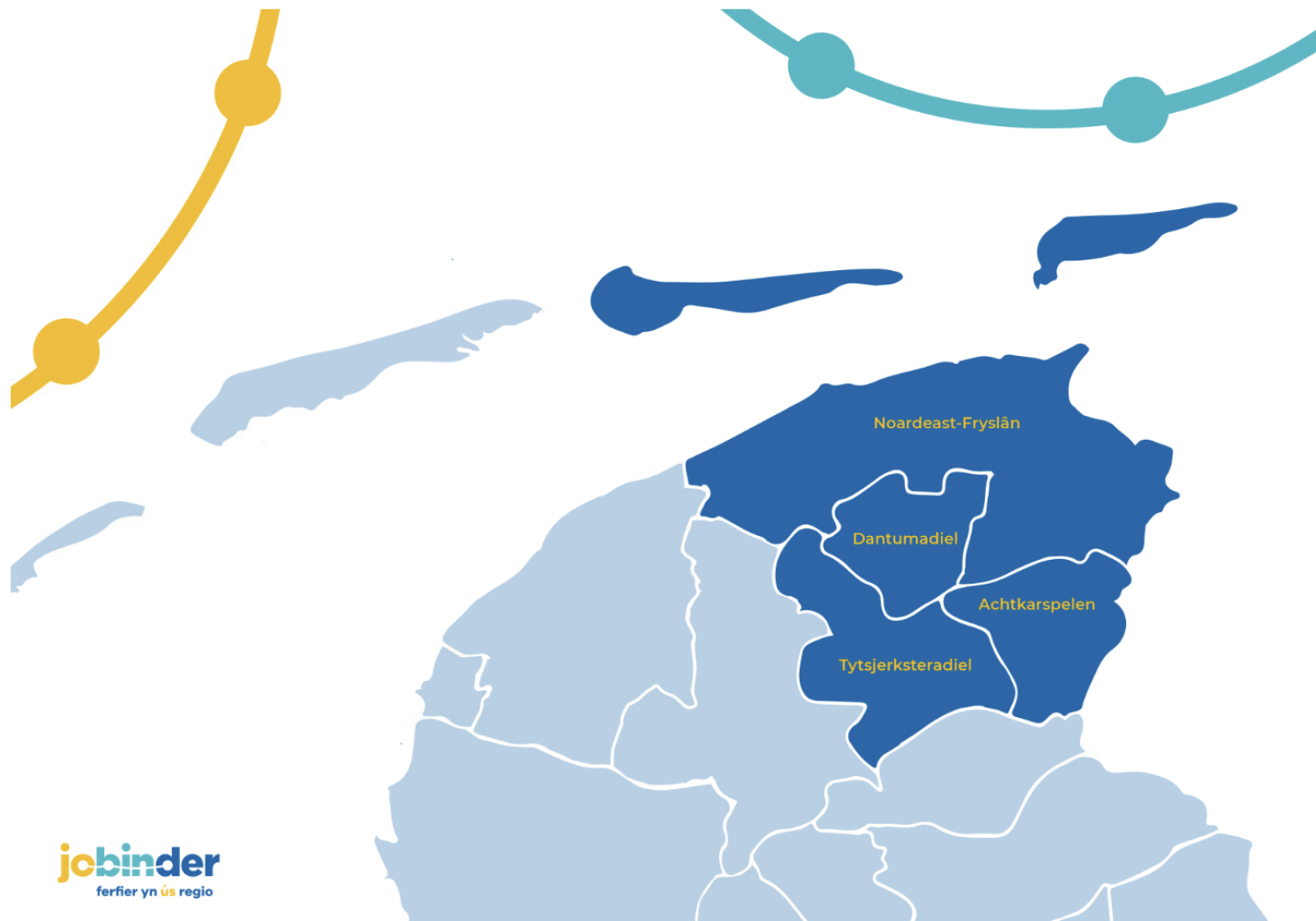




Noardeast-Fryslân

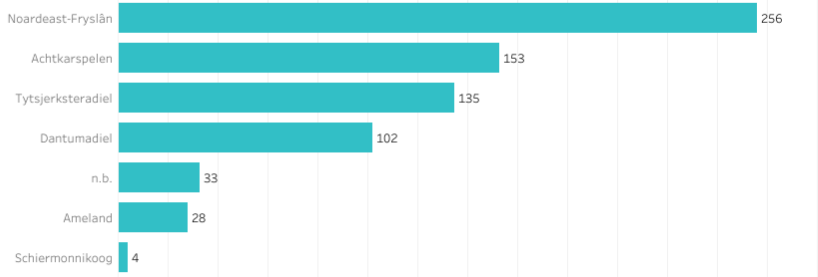


Bij vragen over dit dashboard kunt u contact opnemen
met Robert Jansen | Marble Research | 06-54386540 of
info@marbleresearch.nl

Onderzoek Wmo-vervoer 2022
Noardeast Fryslân

jaar
○ 2021
● 2022

Woonplaats Wmo-pashouders die gerespondeerd hebben
Klik op een categorie



Response aantallen naar onderzoeksmethode

jaar	methode	benaderd	online	schriftelijk	response %	totaal
2021	email	761	238		31%	238
	brief	1.385	11	667	49%	678
	totaal	2.146	249	667	43%	916
2022	email	776	235		30%	235
	brief	1.226	6	470	39%	476
	totaal	2.002	241	470	36%	711

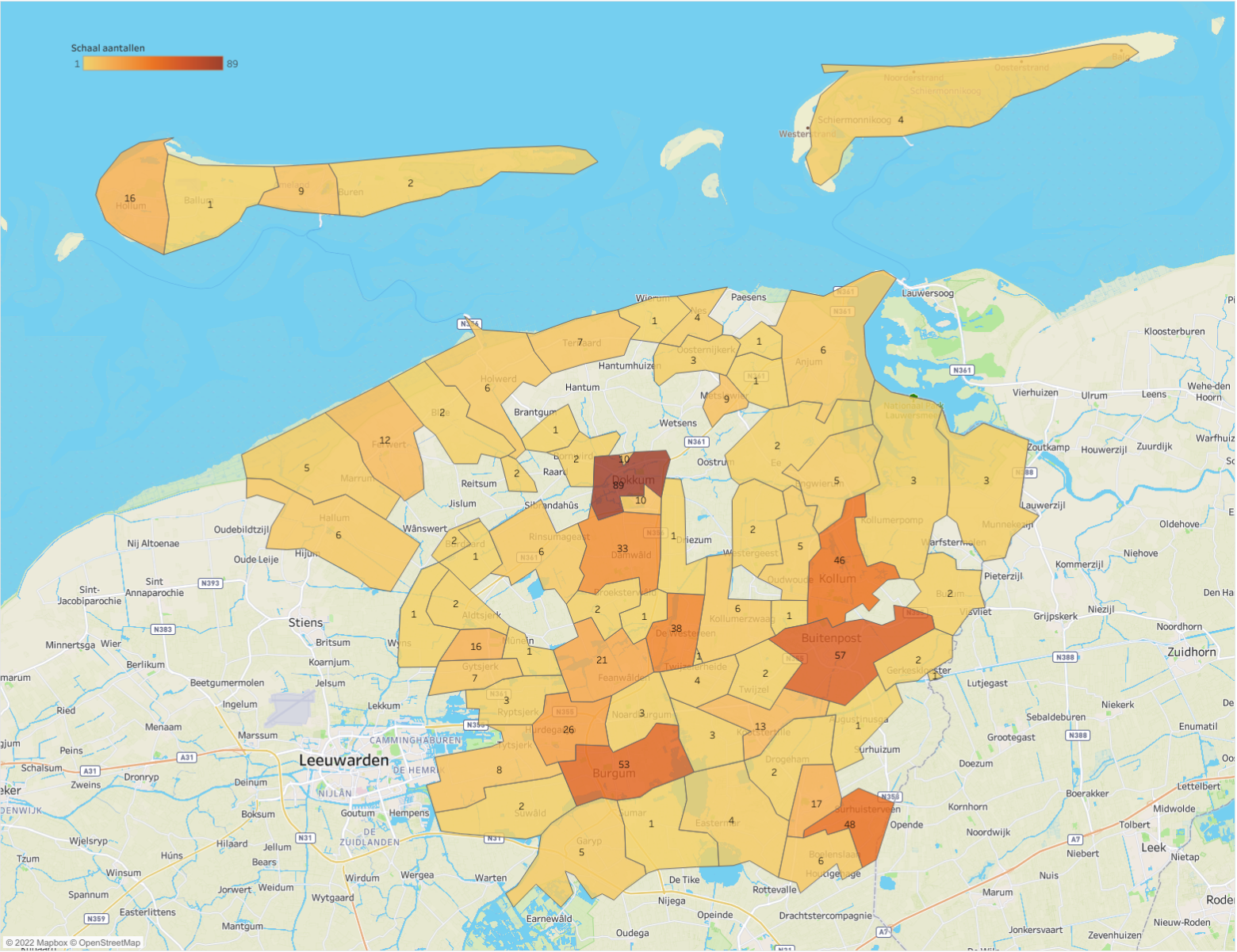
Steekproefverdeling leeftijdsklasse x geslacht
(kolompercentages)

leeftkl	man	vrouw	overig
tot 30 jaar	3%	1%	
30 tot 40 jaar	5%	3%	
40 tot 50 jaar	5%	2%	
50 tot 60 jaar	7%	5%	
60 tot 70 jaar	18%	9%	
70 tot 80 jaar	26%	27%	
80 tot 90 jaar	33%	45%	100%
90 jaar en ouder	3%	9%	

Steekproefverdeling leeftijdsklasse (kolompercentages)

leeftkl	kolompercentages
tot 30 jaar	1%
30 tot 40 jaar	3%
40 tot 50 jaar	3%
50 tot 60 jaar	5%
60 tot 70 jaar	11%
70 tot 80 jaar	27%
80 tot 90 jaar	42%
90 jaar en ouder	8%

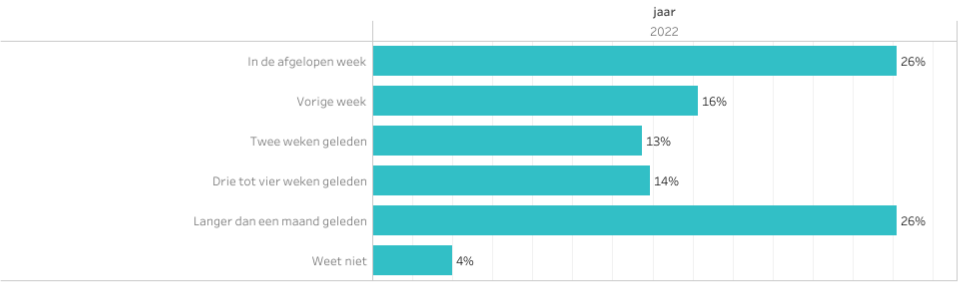
Response naar postcode 4



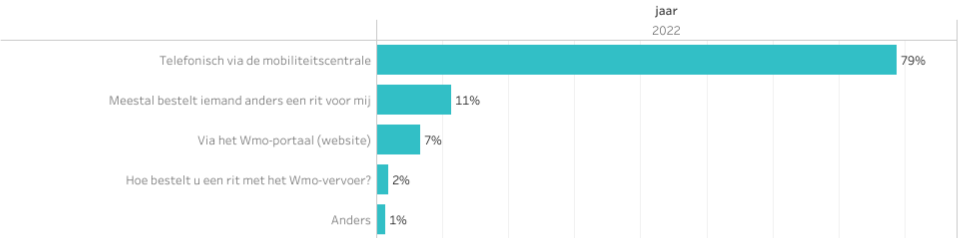
jaar
○ 2021
● 2022

- gemeente
- ☐ n.b.
 - ☐ Achtkarspelen
 - ☐ Ameland
 - ☐ Dantumadiel
 - ☒ Noardeast-Fryslân
 - ☐ Schiermonnikoog
 - ☐ Tytsjerksteradiel

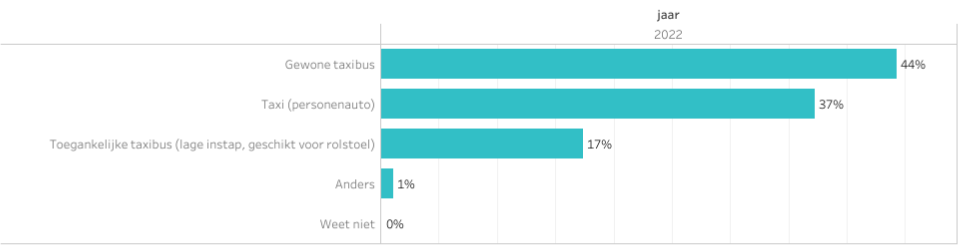
Wanneer voor het laatst met Wmo-vervoer gereisd? **Noardeast-Fryslân, 2022**



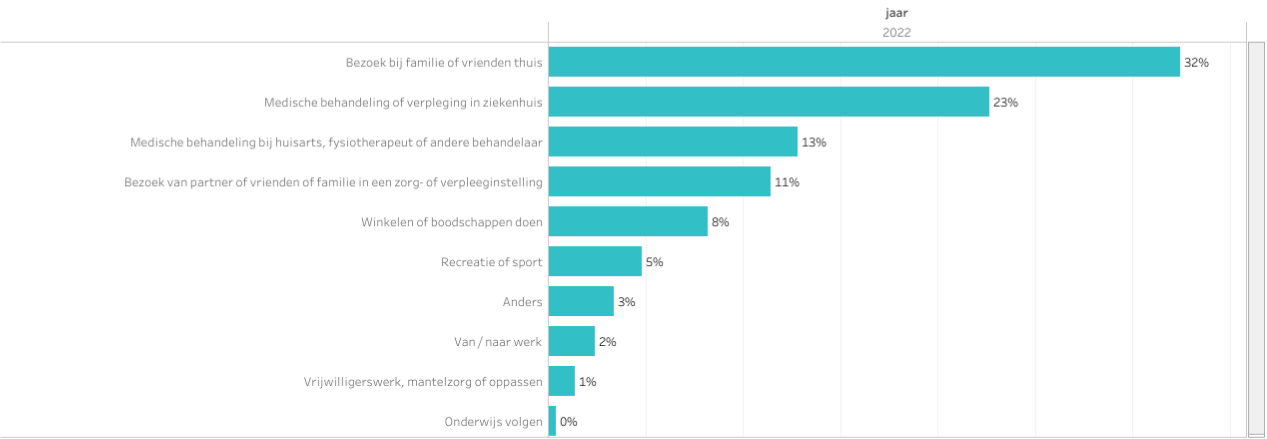
Hoe bestelt u een rit met het Wmo-vervoer? (% gebaseerd op totaal aantal antwoorden)
Noardeast-Fryslân, 2022



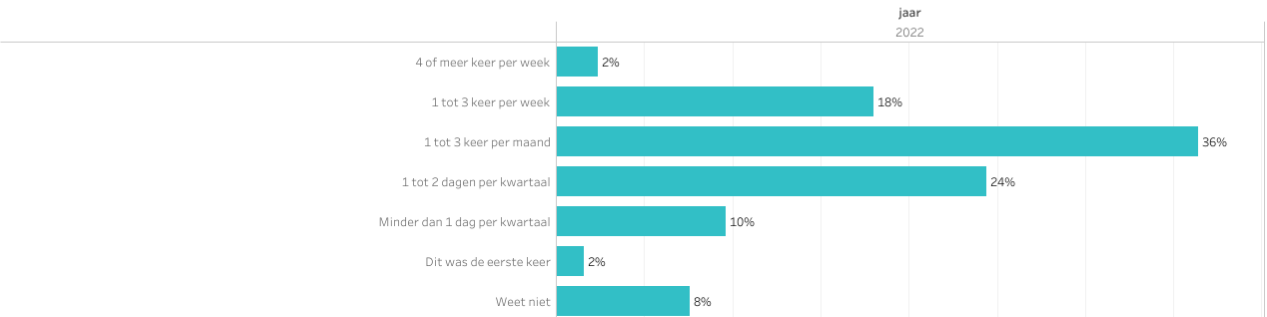
Met welk voertuig reist u meestal met het Wmo-vervoer? (% gebaseerd op totaal aantal antwoorden)
Noardeast-Fryslân



Voor welke reismotieven gebruikt u het Wmo-vervoer? (% gebaseerd op totaal aantal antwoorden)
Noardeast-Fryslân, 2022



Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van het Wmo-vervoer? **Noardeast-Fryslân, 2022**



l.v.m. met een tekort aan chauffeurs heeft Jobinder in februari/maart 2022 gevraagd om niet verplichte ritten te plannen tijdens daluren: tussen 9:00 uur en 13:00 uur, en ná 15:30 uur.

Heeft u problemen ondervonden door een tekort aan chauffeurs?

	Nee	Zo ja kunt u dit toelichten?	Totaal
n.b.	19	1	20
Achtkarspelen	100	7	107
Ameland	8	3	11
Dantumadiel	67	4	71
Noardeast-Fryslân	148	8	156
Schiermonnikoog	1		1
Tytsjerksteradiel	82	5	87
Totaal	425	28	453

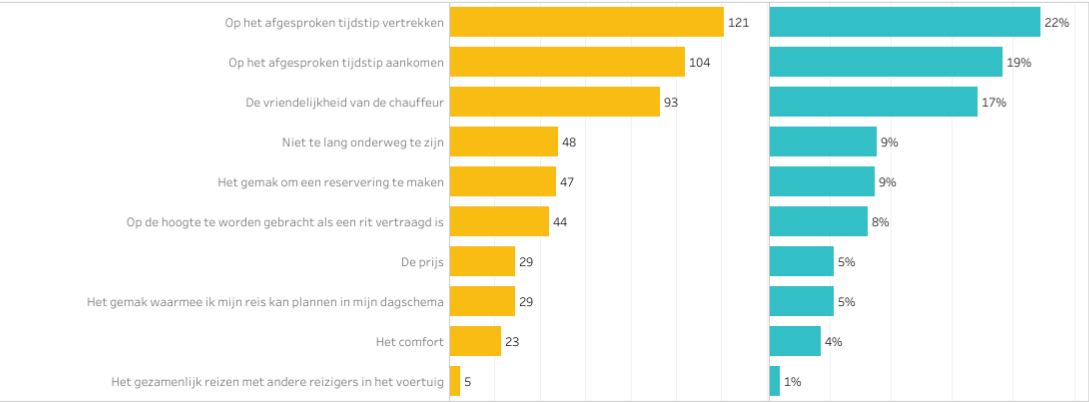
Toelichting per gemeente

n.b.	uiterste tijd komen	1
Achtkarspelen	als je ergens op tijd moet zijn moet je er tijdig aan denken om te bellen, taxi vervoer plannen moet altijd beschikbaar zijn	1
	een uur te laat afspraak was 9.45 uur en de aankomst was 10.45 uur	1
	kan soms niet goed uitkomen	1
	moet niet kunnen afspraken zijn ook om die tijden	1
	nou moet je vier uut van tevoren bestellen dat had twee uur moeten blijven dat is beter	1
	vooral de middag zitten lastig omdat je familie niet dichtbij woont	1
	wachten na dokters bezoek ziekenhuis	1
Ameland	vanaf de eilande kan dat wel een problemen geven	1
	wachttijd ziekenhuis afspraak	1
	wachttijd afspraak ziekenhuis	1
Dantumadiel	als je op een bepaalde tijd in het ziekenhuis moet zijn zitten we met de drie kwartier. Ik moet dan wel goed afspreken	1
	door op de middaguren mijn zieke man niet te kunnen bezoeken	1
	smorgens komt de taxi telaar en smiddags heb ik 2 uur moeten wachten dat is veel te lang	1
	word moeilijk over gedaan	1
Noardeast-Fryslân	1530 ga ik nog niet bij bezoek weg en voor 4 uur een taxi bestellen is soms onmogelijk helemaal voor artsen bezoek	1
	Afspraken met dokter in het ziekenhuis	1
	bel om half 2 voor taxi 4 uur kan niet bel je 7 uur van te voren vreemd	1
	de hoge instap met de bus	1
	lang wachten op de terug reis geen niet!	1
	niet op tijd aanwezig vor boosterprik	1
	veel te vroeg of veel te laat	1
	wij moeten veel verder behandeld en dat ging eigenlijk best te doen	1
	ik ehb 3 x 2 uur moeten wachten vanuit m.c.l. je bent daar niet voor je plezier	1
Tytsjerksteradiel	in verband met ziekenhuis afspraken	1
	Niet optijd te arriveren bij een crematorium/ afspraak niet na te komen daarom moet ik nu steeds met de bus	1
	te lang onderweg	1
	terug uit ziekenhuis lang moeten wachten	1
Totaal		28

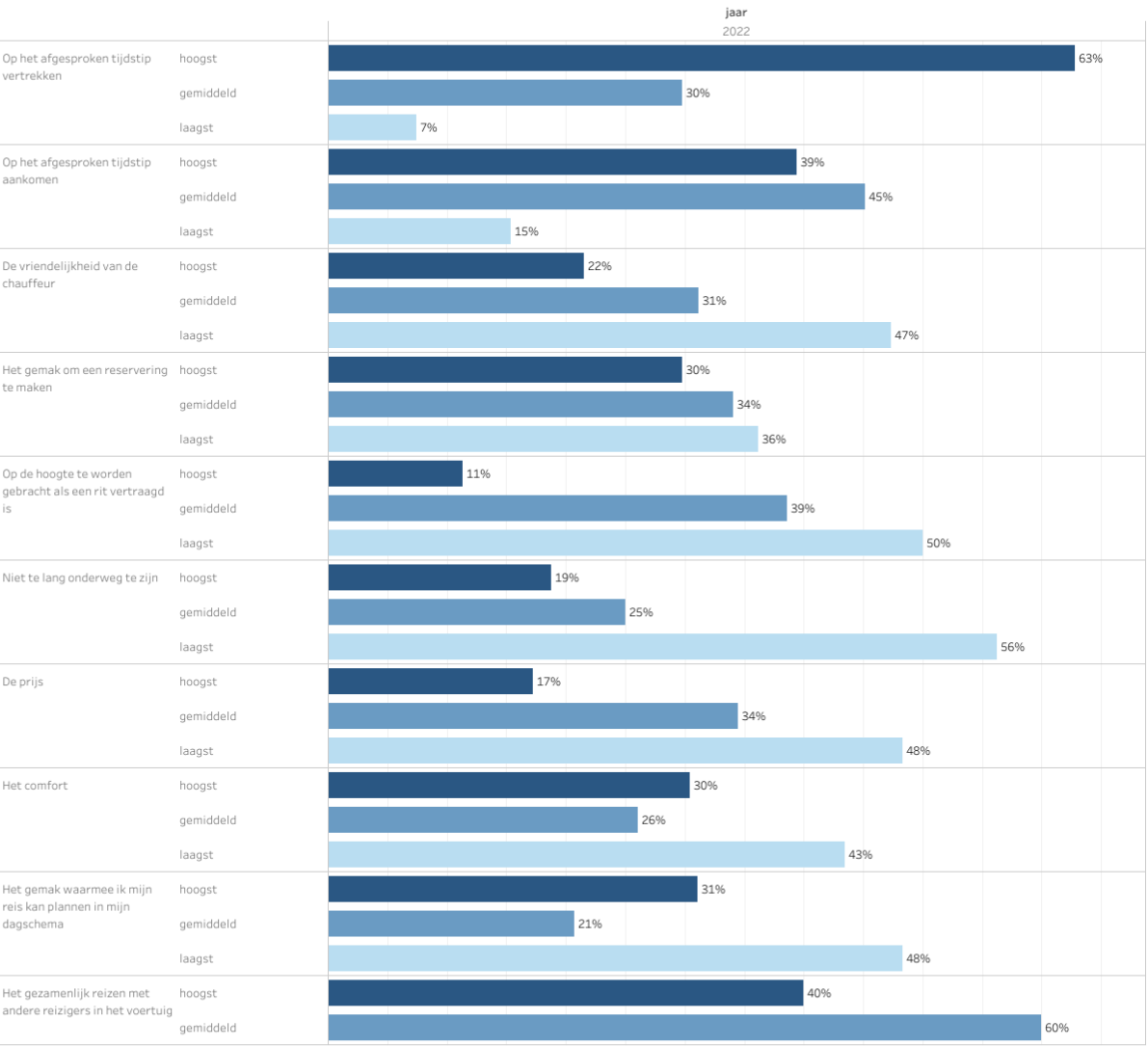
jaar
○ 2021
● 2022

- gemeente
- ☐ n.b.
 - ☐ Achtkarspen
 - ☐ Ameland
 - ☐ Dantumadiel
 - ☒ Noardeast-Fryslân
 - ☐ Schiermonnikoog
 - ☐ Tytsjerksteradiel

Wat zijn de belangrijkste aspecten van het Wmo-vervoer? (aantal keer aangekruist per attribuut plus percentages van gegeven antwoorden)
Noardeast-Fryslân, 2022



Wat zijn de belangrijkste aspecten van het Wmo-vervoer? (percentuele verdeling binnen het attribuut)
Noardeast-Fryslân, 2022

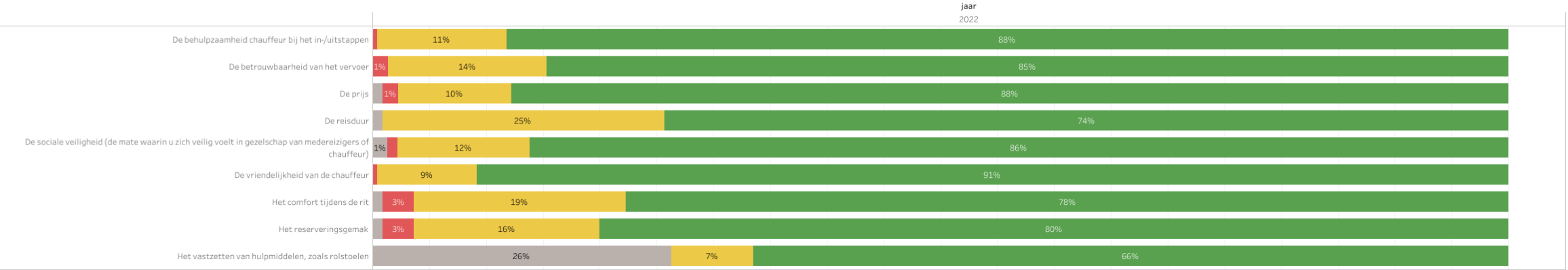


jaar
○ 2021
● 2022

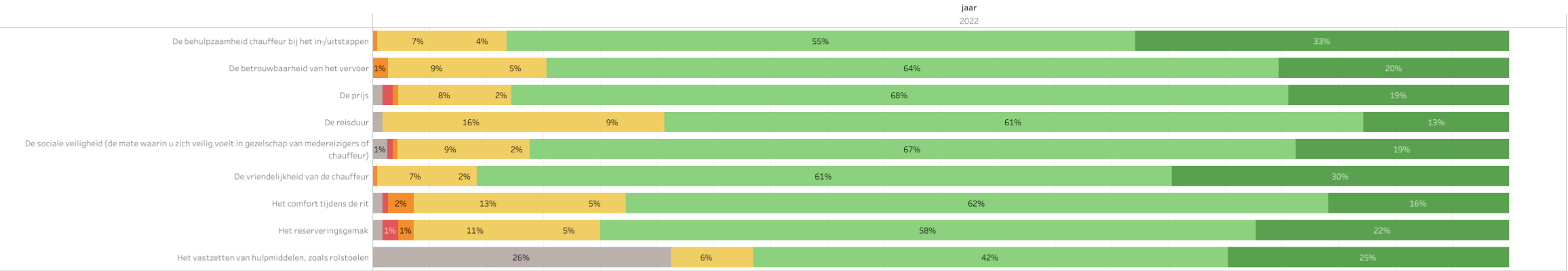
- gemeente
- ☐ n.b.
 - ☐ Achtkarspelen
 - ☐ Ameland
 - ☐ Dantumadiel
 - ☒ Noardeast-Fryslân
 - ☐ Schiermonnikoog
 - ☐ Tytsjerksteradiel

- legenda
- Goed/Uitstekend
 - Matig/Voldoende
 - Onvoldoende/Slecht
 - Weet niet

Hoe beoordeeld u de volgende aspecten van het Wmo-vervoer?



Idem met uitgebreid aantal antwoordcategorieën



jaar
○ 2021
● 2022

- gemeente
- ☐ n.b.
 - ☐ Achtkarspelen
 - ☐ Ameland
 - ☐ Dantumadiel
 - ☒ Noardeast-Fryslân
 - ☐ Schiermonnikoog
 - ☐ Tytsjerksteradiel

Rapportcijfers Wmo-vervoer Jobinder

	Rapportcijfer klantvriendelijkheid telefonist(e) mobiliteitscentrale	Rapportcijfer chauffeur(s)	Rapportcijfer voertuig	Rapportcijfer informatievoorziening website Jobinder	Rapportcijfer mobiliteitscentrale Jobinder	Totaalcijfer Wmo vervoer
Noardeast-Fryslân 2022	8,3	8,2	7,9	7,5	7,9	8,2

Rapportcijfers Wmo-vervoer Jobinder

	Rapportcijfer klantvriendelijkheid telefonist(e) mobiliteitscentrale	Rapportcijfer chauffeur(s)	Rapportcijfer voertuig	Rapportcijfer informatievoorziening website Jobinder	Rapportcijfer mobiliteitscentrale Jobinder	Totaalcijfer Wmo vervoer
2022	8,3	8,2	7,8	7,6	7,9	8,1

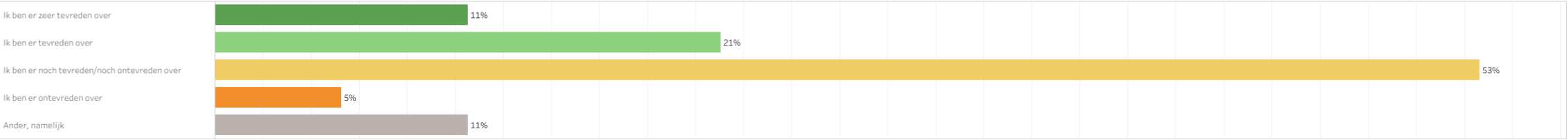
jaar
☐ 2021
☒ 2022

- gemeente
- ☐ n.b.
 - ☐ Achtkarspelen
 - ☐ Ameland
 - ☐ Dantumadiel
 - ☒ Noardeast-Fryslân
 - ☐ Schiermonnikoog
 - ☐ Tytsjerksteradiel

Heeft u het afgelopen jaar een klacht ingediend over het Wmo-vervoer?



Vindt u dat de klacht goed is opgelost? *(percenteerbasis, personen die een klacht hebben ingediend)*



Anders, namelijk

geen oordeel	1
het 4 uren vantevoren bellen vind ik zeer slecht, ik ben 10 jaar taxichauffeur geweest in alle sectoren, roen ging wmo vervoer altijd goed de mensen konden nog een uur vantevoren boeken was nooit een probleem maar nu is het hopeloos, ik denk gewoon goed kunnen plannen	1
niks meer gehoord	1

jaar
☐ 2021
☒ 2022

- gemeente
- ☐ n.b.
 - ☐ Achtkarspelen
 - ☐ Ameland
 - ☐ Dantumadiel
 - ☒ Noardeast-Fryslân
 - ☐ Schiermonnikoog
 - ☐ Tytsjerksteradiel

Wat moet er volgens u verbeterd worden aan het Wmo-vervoer?

2x misverstant geen taxi, laten staan verder tevreden	1
4 uur is veel te lang voor een afspraak maken, vanaf 49 jaar heb ik taxivervoer dat was was altijd 1 uur van tevoren	1
??	1
"randkilometers": bv heenweg is goedkoper (onder 25km) dan terugweg (net boven 25km) scheelt dan wel meer dan 2 euro	1
Aankomsttijd van taxi kan 15 min voor of na afgesproken tijd zijn. Is het erna en wordt je bij het terugbrengen 15 min ervoor weer gehaald dan is dat soms wel lastig...	1
alles is prima	1
Als een verrassing afspraak,ik moet 4 uur voor reserveren, hoe kan dat ..	1
als het maar goed is	1
als je een lange rit maakt van 190km is het niet lekker zitten in busje dan zit een taxi veel beter voor de rug	1
Als je tijdt besteld dat ze niet te vroeg of telaar komen	1
als ouderen mensen moeten moeleen taxi vervoert en niet met een busje	1
Begeleiding gratis dat hij of zei mee reizen mag	1
bellen als ze veel te laat zijn	1
ben tevreden	1
ben tevreden overall gebeurd er wel wat, wat niet voor inplanbaar is	1
ben wel tevreden over het vervoer	1
bereikbaarheid centrale / ruimer en comfortabeler wagenpark	1
bij doktersbezoek de terugreistijd bepalen	1
Bij langere ritten het zitcomfort verbeteren.	1
dat chaffeurs voldoende tijd hebben heb meegemaakt dat door tijdgebrek veel te hard werd gereden was blij thuis te zijn	1
Dat je 4 uur van te voren moet bellen dat geeft wel eens een probleem geef een voorbeeld s morgens is het vreselijk weer en middags knapt het weer op dan kun je niet ff bellen om nog ff naar de stad	1
de bussen schudden erg.	1
de bussen van doornbos hebben een slechte in en uit stap te smalle treden	1
de tijd hebben is beter	1
De uitstap van bepaalde busjes	1
De wachttijd	1
de wachttijd voor een rit te bestellen is vaak erg lang en de muziek kan ook anders	1
deze vrouw is meer dan tevreden het geeft mij een heel tevreden gevoel. Ben er zo blij mee	1
een uur vantevoren kunnen boeken	1
Er wordt niet gebeld als de taxi vertraagd is en als ik zelf bel krijg ik continu het verhaal dat de taxi er bijna is. Ik heb een tijdje geleden daardoor 2 uren moeten wachten in Leeuwarden. Zeg dan dat de taxi te laat is, dan hebben we nog tijd om wat anders te doen. dit was erg vervelend...	1
flexibeler opstelling van de gemeentelijke afd. WMO...	1
Geduld en begrip van telefonist(e) bij het aanvragen van een rit door iemand met beperking.	1
geen	2
geen aanvullingen	1
geen commentaar	1
Geen idee	1
geen klachten	1
geen mening	1
geen op of aanmerkingen	1
geen opmerkingen	1
Geen verbetering, ik ben zeer tevreden.	1
goed doorgeven op het reserverings voor dat voorkomt mis verstanden de afspraak	1
Goede communicatie naar klant, vooral met weekend- vervoer	1
Goede handgrepen , je moet jezelf ophesen aan de zonneklep , niet erg handig , en ik mis een klein opstapje	1
Had de laatste keer gevraagd om een rolstoelbusje, omdat ik door een gebroken heup tijdelijk in een rolstoel zat. Men wilde hiaaraan niet meewerken. Ik moest eerst maar een nieuwe aanvraag hiervoor indienen bij de gemeente. Erg jammer dat er zo gereageerd werd. Het was maar voor 1 keer. Voor de rest red ik het prima met mijn rollator. Natuurlijk snap ik dat voor regelmatig gebruik v..	1
he toptijd komen bij ophalen en thuis brengen, dat chaffeurs hun rust tijden tijdens de taxirit houden omhun rijgedrag en het commentaar erbij	1
het gaat prima	1
het is gewoon goed	1
Het is voor mij wel eens nadeel om in een bus te komen	1
het is zo wel goed	1
het kwartier voor of na de afspraak is te lang	1
het lange wachten op vervoer na een een medische behandeling	1
Het lange wachten soms na artsen bezoek	1
Het uur voor ..	1
het WMO vervoer is uit stekend een dikke 10	1
Het zou fijn zijn om via het WMO portaal te kunnen reserveren . Ik kan nu niet meer inloggen omdat hij mijn wachtwoord telkens onjuist is . Ook een enkele rit is niet in te voeren.	1
I.p.v.een bus om 1 persoon te vervoeren een gewone auto .	1
ik ben er nog niet lang bij om een oordeel te vorme maar tot nu toe ben ik zeer tevreden	1
Ik ben tevreden en weet geen tips voor verbetering.	1
ik ben wel tevreden, hoeft niet verbeterd	1