

Tevredenheid Wvg-cliënten

Benchmarkrapportage gemeente Groningen

december 2005

COLOFON

Samenstelling

Karianne Smeets

Mark Gremmen

Vormgeving binnenwerk

Safina Musahal

Melika Bruijne

Druk

Sector Document Processing, VNG

SGBO

Onderzoek > Advies > Implementatie

Postbus 30435

2500 GK Den Haag

SGBO 6038/5111

Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

INHOUDSOPGAVE	1	Inleiding	1
	2	Collectief vervoer	4
	3	Voorzieningen (exclusief collectief vervoer)	6
	4	Aanvraag en afhandeling	10
	5	De medewerkers	12
	6	Klachten	14
	7	Dienstverlening in het algemeen	15
	8	Samenvatting	16
	Bijlage 1	Trendanalyse	18

1 Inleiding

In het kader van de Wvg-benchmark is een Quick Scan cliënttevredenheid ontwikkeld. Dit is een compact onderzoek naar de tevredenheid van Wvg-cliënten over de uitvoering van de Wvg.

Voorafgaand aan de ontwikkeling van de vragenlijst heeft een vooronderzoek plaatsgevonden. Uit dit omvangrijke vooronderzoek onder zo'n 2.000 Wvg-cliënten van vijf gemeenten zijn de meest onderscheidende vragen geselecteerd. Dat heeft een korte betrouwbare vragenlijst opgeleverd. Waar mogelijk is gezorgd dat de vragenlijst aansluit op die van de WWB-benchmark. In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan bod: tevredenheid over voorzieningen, de aanvraag- en afhandelingsprocedure en de bejegening door de medewerkers.

In het algemeen kenmerken cliënttevredenheidsonderzoeken zich door lange vragenlijsten door het toepassen van maatwerkvragen en hoge kosten in verband met de logistiek. Doordat de Quick Scan beknopt is en gemeenten zelf de logistieke activiteiten verrichten, kan het product voor een lage prijs worden aangeboden. Het gebruik van de gestandaardiseerde Quick Scan biedt bovendien het voordeel, dat bevindingen per gemeente kunnen worden gerelateerd aan de cijfers van de andere deelnemende gemeenten. Doordat de vragenlijst kort is kan deze ook periodiek uitgezet worden onder Wvg-cliënten. Hiermee is de ontwikkeling van de cliënttevredenheid over een langere periode te volgen.

Dit is het vierde jaar dat het cliënttevredenheidsonderzoek wordt aangeboden. In totaal hebben in 2005 vijftien¹ gemeenten en samenwerkingsverbanden deelgenomen. Het aantal inwoners binnen deze gemeenten varieert van 16.925 tot 193.116. In totaal hebben 3.741 cliënten de vragenlijst ingevuld en geretourneerd. De tevredenheid van een dergelijke grote groep cliënten uit uiteenlopende gemeenten geeft een indicatie van de landelijke tevredenheid van Wvg-cliënten. Waar relevant worden de resultaten van uw gemeente vergeleken met de gegevens van de andere gemeenten, de landelijke gegevens.

Verwerking en rapportage

In dit standaardrapport worden de gegevens van uw gemeente gepresenteerd.

De ingevulde vragenlijsten zijn anoniem verwerkt. Per vraag worden de antwoorden in percentages weergegeven. De resultaten zijn zoveel mogelijk in figuren gepresenteerd.

In de bijlage worden uw resultaten voor dit jaar vergeleken met de resultaten van 2002.

¹ Deelnemende gemeenten en samenwerkingsverbanden zijn: Alkmaar, Beuningen, Dienst SoZaWe NW Fryslan, Duiven, Echt-Susteren, Eemmond, Gewest Eemland, Groningen, Halderberge, Hengelo, Houten, Katwijk-Rijnsburg-Valkenburg, Ooststellingwerf, ROG NWN, Tilburg.

Steekproef en respons

Doorgaans is de respons bij een tevredenheidsonderzoek onder Wvg-cliënten lager dan in een ander type onderzoek. Dit heeft te maken met het gegeven dat cliënten afhankelijk zijn van de gemeente. Daardoor kunnen zij zich belemmerd voelen vrijuit hun mening te geven. Tevens ervaren Wvg-cliënten veelal meer beperkingen, die het invullen van een vragenlijst moeilijker maken. Waar bij andere onderzoeken de respons meestal 50% tot 70% bedraagt, leert de ervaring dat de respons bij tevredenheidsonderzoeken onder Wvg-cliënten doorgaans hooguit 45% is.

Uw gemeente heeft uit het bestand van de cliënten die de afgelopen twee jaar een aanvraag voor een voorziening hebben ingediend en daarop een positief besluit hebben ontvangen, een steekproef getrokken van 500 cliënten. Naar deze cliënten is een vragenlijst met instructie gestuurd.

Uiteindelijk hebben 297 van de 500 cliënten de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Daarmee is de respons 59%. Voor een tevredenheidsonderzoek onder Wvg-cliënten is dit een heel goede respons. De landelijke respons is 60%; eveneens een heel goede respons. Van de groep cliënten die de vragenlijst heeft ingevuld en teruggestuurd, is 64% 65 jaar en ouder. In de landelijke groep is 69% 65 jaar en ouder.

De vragenlijst begint met tevredenheid over voorzieningen. Binnen de Wvg worden drie groepen voorzieningen onderscheiden: woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen.

Het aantal cliënten dat een bepaalde voorziening heeft kan sterk verschillen binnen en tussen gemeenten. Het is van belang hier bij de interpretatie van de resultaten rekening mee te houden.

Onderstaand overzicht toont hoeveel cliënten de vragen naar de tevredenheid over bepaalde voorzieningen hebben beantwoord, zowel in uw gemeente als in de landelijke onderzoeksgroep.

Tabel 1 Aantal cliënten dat de vraag naar tevredenheid over een voorziening heeft beantwoord

	aantal respondenten in uw gemeente	% respondenten in uw gemeente	aantal respondenten totaal	% respondenten totaal
Collectief vervoer pas	153	53%	1702	45%
Woningaanpassing	143	49%	1274	34%
Woonvoorziening	184	63%	1963	52%
Verhuiskostenvergoeding	67	23%	506	14%
Rolstoel	181	62%	1491	40%
Sportrolstoel	8	3%	85	2%
Scootermobiel	118	41%	1101	29%
Aangepaste driewiel fiets	16	6%	148	4%
Auto-aanpassing	22	8%	179	5%
Tegemoetkoming in vervoerskosten	93	32%	1300	35%

Aangezien sommige cliënten meerdere voorzieningen hebben, tellen de totalen per voorziening niet op tot het totaal aantal cliënten dat de vragenlijst heeft ingevuld en teruggestuurd.

Leeswijzer

De resultaten worden weergegeven in dezelfde volgorde als in de vragenlijst:

- hoofdstuk 2: Tevredenheid over collectief vervoer;
- hoofdstuk 3: Tevredenheid over voorzieningen (exclusief collectief vervoer);
- hoofdstuk 4: Tevredenheid over aanvraag en afhandeling (de procedure);
- hoofdstuk 5: Tevredenheid over de medewerkers (de bejegening);
- hoofdstuk 6: Tevredenheid over de manier waarop met schriftelijke klachten wordt omgegaan, en de snelheid waarmee dit gebeurt;
- hoofdstuk 7: Tevredenheid over de dienstverlening als geheel;
- hoofdstuk 8: Samenvatting van de resultaten.

Per hoofdstuk worden eerst de resultaten in een figuur getoond en indien nodig voorzien van een korte toelichtende tekst. In de meeste grafieken wordt naast het resultaat voor uw gemeente als donkere balk ook het landelijk gemiddelde als witte balk getoond.

Bij enkele vragen is cliënten gevraagd een rapportcijfer te geven. Rapportcijfers kunnen variëren van 1 (zeer slecht) tot 10 (zeer goed). Een 6 of hoger staat voor voldoende, 5 of lager staat voor onvoldoende.

De ervaring leert, dat bij tevredenheidsonderzoeken in het algemeen doorgaans niet veel hoger dan een 7 wordt gegeven. Het is van belang hier bij de interpretatie rekening mee te houden.

2 Collectief vervoer

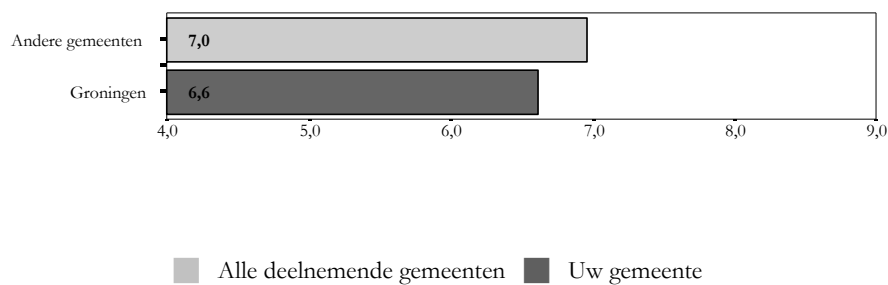
Aan de cliënten is gevraagd rapportcijfers te geven voor zes aspecten van het collectief vervoer, te weten:

- de prijs per rit;
- de te bereizen afstand;
- de omrijtijden;
- de behulpzaamheid van de chauffeur;
- de wachttijden;
- het gemak van bestellen.

Van deze zes rapportcijfers wordt voor uw gemeente in figuur 1 het gemiddelde weergegeven. Ter vergelijking staat ook het landelijk gemiddelde in figuur 1.

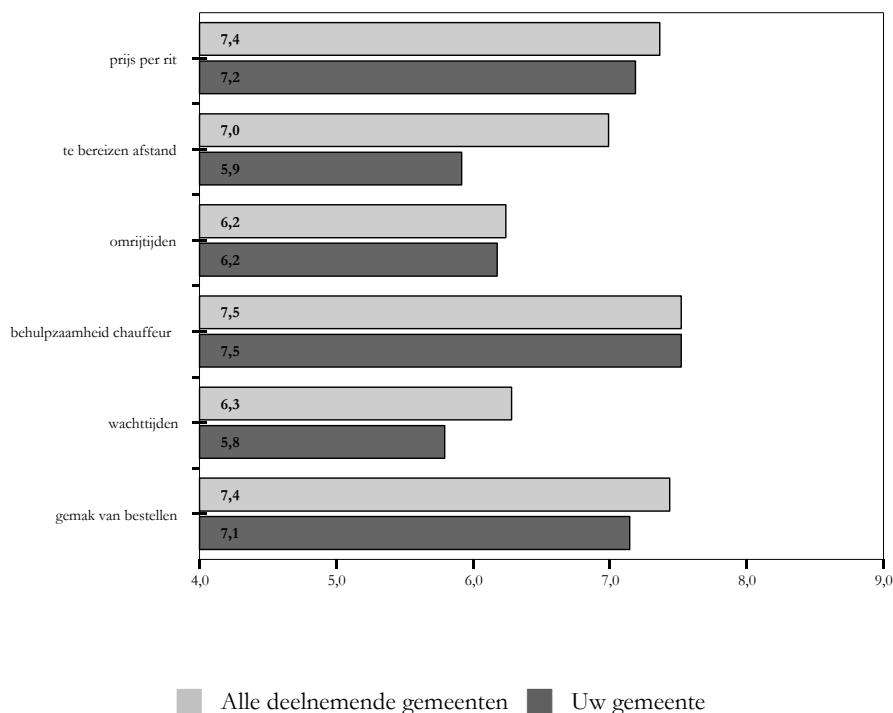
De donkere balk geeft het gemiddelde rapportcijfer voor de eigen gemeente weer, de lichte balk staat voor het landelijk gemiddelde. Het gemiddelde rapportcijfer in uw gemeente is een 6,6 en blijkt lager dan het landelijk gemiddelde.

Figuur 1 Gemiddeld rapportcijfer collectief vervoer



Figuur 2 laat de gemiddelde rapportcijfers zien die de cliënten gegeven hebben voor de eerder genoemde zes afzonderlijke aspecten van collectief vervoer. Ook hier worden ze vergeleken met de landelijke gemiddelde rapportcijfers.

Figuur 2 Gemiddelde rapportcijfers voor zes aspecten van het collectief vervoer



In uw gemeente lopen de rapportcijfers die cliënten geven voor het collectief vervoer uiteen van een 5,8 tot een 7,5. In uw gemeente krijgen de wachttijden en de te bereizen afstand (relatief) de laagste cijfers en de behulpzaamheid van de chauffeur en de prijs per rit (relatief) de hoogste cijfers.

Cliënten in uw gemeente geven de meeste aspecten van het collectief vervoer lagere cijfers dan de landelijke cliëntengroep. Het verschil is het grootst voor de te bereizen afstand. Over de omrijtijden en de behulpzaamheid van de chauffeur zijn uw cliënten even tevreden als het landelijk gemiddelde.

3 Voorzieningen (exclusief collectief vervoer)

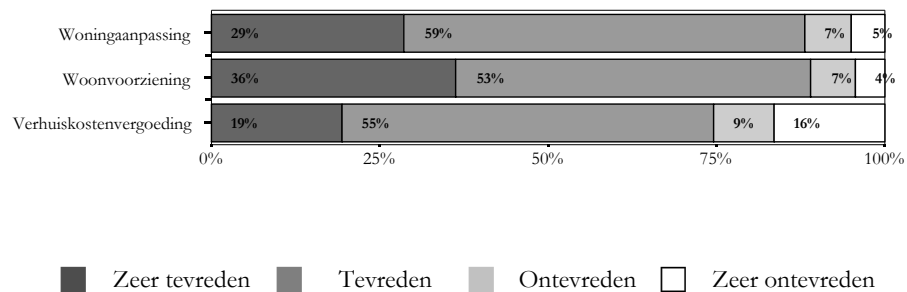
De mate waarin de cliënten uit uw gemeente tevreden zijn met hun voorzieningen wordt in dit hoofdstuk weergegeven, en wel in deze volgorde:

- Woonvoorzieningen;
- Rolstoelen;
- Vervoersvoorzieningen (exclusief collectief vervoer).

Woonvoorzieningen

Figuur 3 maakt duidelijk in welke mate cliënten in uw gemeente tevreden zijn over hun woonvoorzieningen.

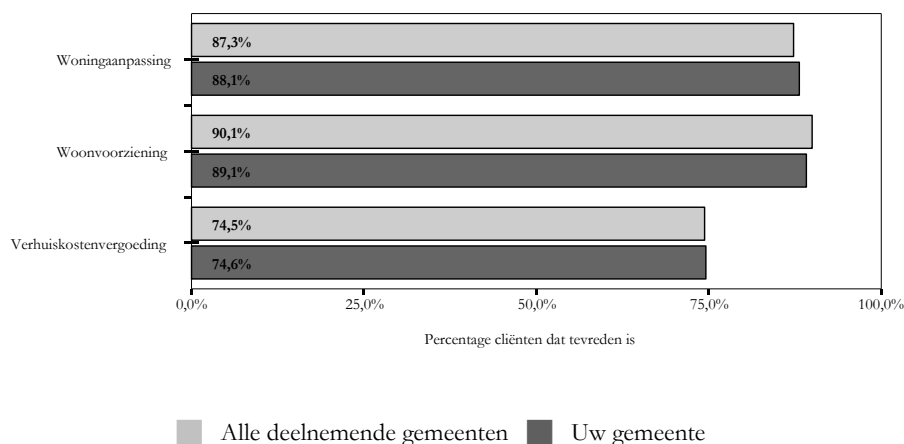
Figuur 3 Tevredenheid over woonvoorzieningen



Het merendeel van de cliënten in uw gemeente is tevreden tot zeer tevreden over hun woonvoorzieningen. Dit betreft met name de woonvoorziening en de woningaanpassing. Over de verhuiskostenvergoeding zijn cliënten in uw gemeente minder tevreden: 25% is hierover niet tevreden.

In figuur 4 wordt de tevredenheid van cliënten over woonvoorzieningen in uw gemeente afgezet tegen het landelijk gemiddelde. In figuur 4 is alleen het percentage cliënten weergegeven, dat tevreden of zeer tevreden is over de woonvoorziening.

Figuur 4 Tevredenheid over woonvoorzieningen binnen uw gemeente vergeleken met het landelijk gemiddelde

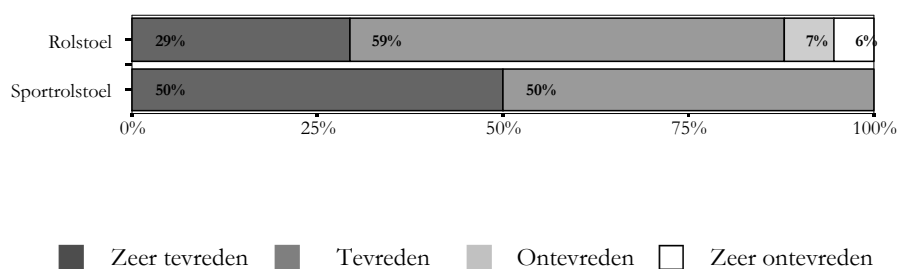


Het percentage cliënten in uw gemeente dat tevreden is over de woonvoorzieningen is min of meer gelijk aan het landelijk percentage.

Rolstoelen

Figuur 5 laat zien in welke mate cliënten in uw gemeente tevreden zijn over hun rolstoelen. Bij de interpretatie is het van belang te bedenken dat slechts acht cliënten (zie tabel 1) de vraag over de sportrolstoel hebben beantwoord. Er zullen dan ook geen harde uitspraken over de sportrolstoel worden gedaan.

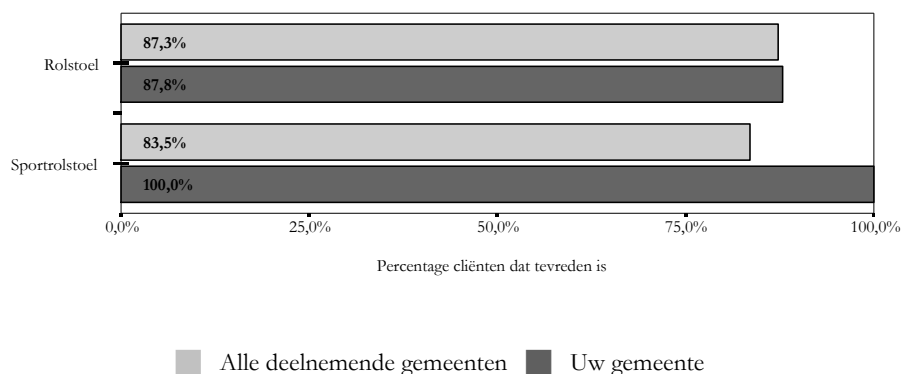
Figuur 5 Tevredenheid over rolstoelen



Het merendeel van de cliënten in uw gemeente is tevreden tot zeer tevreden over de rolstoelen. Dat is een goed resultaat.

In figuur 6 wordt de tevredenheid van cliënten in uw gemeente over rolstoelen afgezet tegen het landelijk gemiddelde. In figuur 6 is alleen het percentage cliënten weergegeven, dat tevreden of zeer tevreden is over de rolstoel.

Figuur 6 Tevredenheid over rolstoelen binnen uw gemeente vergeleken met het landelijk gemiddelde

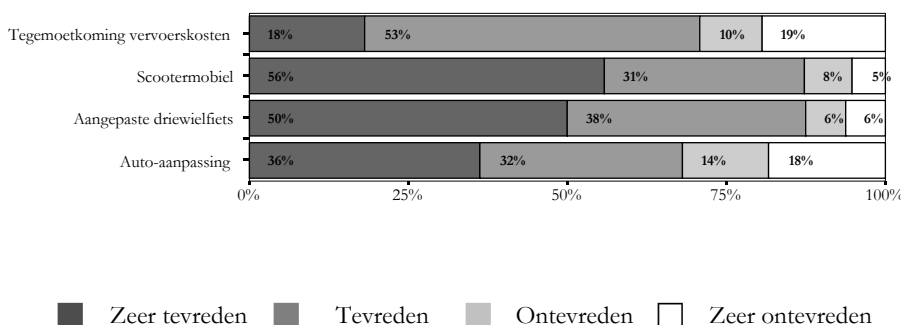


Clënten in uw gemeente zijn ongeveer even tevreden over hun rolstoelen als de landelijke cliëntengroep.

Individuele vervoersvoorzieningen

Figuur 7 toont in welke mate cliënten in uw gemeente tevreden zijn over hun individuele vervoersvoorzieningen. Bij de interpretatie is het van belang te bedenken dat slechts weinig cliënten de vragen over de auto-aanpassing en de driewiel fiets hebben beantwoord, namelijk respectievelijk 8% en 6%. Hierover zullen dan ook geen harde uitspraken worden gedaan.

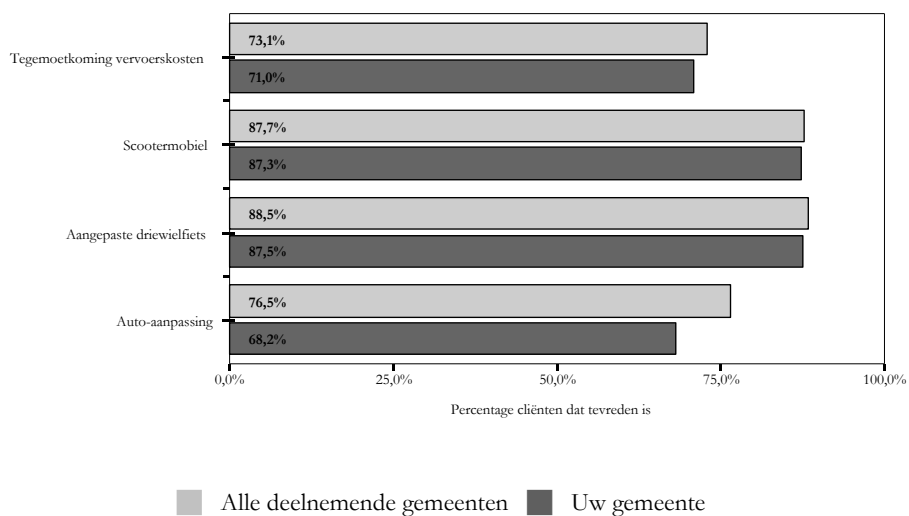
Figuur 7 Tevredenheid over individuele vervoersvoorzieningen



Het merendeel van de cliënten in uw gemeente is tevreden tot zeer tevreden over de individuele vervoersvoorzieningen, met name over de scootermobiel. Ruim een kwart van uw cliënten (29%) is echter ontevreden tot zeer ontevreden over de tegemoetkoming in de vervoerskosten.

In figuur 8 wordt de tevredenheid van cliënten over hun individuele vervoersvoorzieningen in uw gemeente afgezet tegen het landelijk gemiddelde. In figuur 8 is alleen het percentage cliënten weergegeven, dat tevreden of zeer tevreden is over de individuele vervoersvoorziening.

Figuur 8 Tevredenheid over individuele vervoersvoorzieningen binnen uw gemeente vergeleken met het landelijk gemiddelde



Cliënten in uw gemeente zijn in het algemeen ongeveer even tevreden over hun individuele vervoersvoorzieningen als de landelijke cliëntengroep.

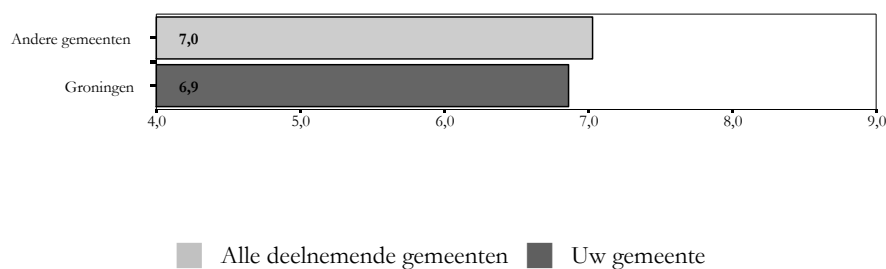
4 Aanvraag en afhandeling

Alvorens cliënten een voorziening kunnen krijgen, dienen zij een aanvraag in. Cliënten is gevraagd op een viertal onderdelen een rapportcijfer te geven over de mate van tevredenheid. Dit betreft de volgende onderdelen:

- de duidelijkheid van het Wvg-aanvraagformulier;
- de zorgvuldigheid waarmee de aanvraag is behandeld;
- de snelheid waarmee de beslissing over de aanvraag is bekend gemaakt;
- de duidelijkheid van de beschikking.

Van deze vier rapportcijfers is een gemiddelde berekend voor uw gemeente. Dit gemiddelde rapportcijfer voor de gehele aanvraag- en afhandelingprocedure wordt weergegeven in figuur 9. De donkere balk geeft het gemiddelde rapportcijfer voor de eigen gemeente weer, de lichte balk staat voor het landelijk gemiddelde.

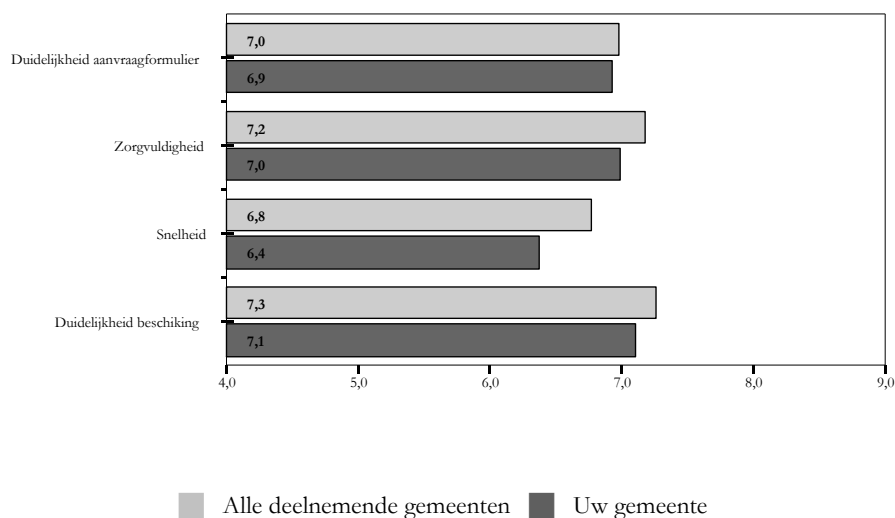
Figuur 9 Gemiddeld rapportcijfer aanvraag- en afhandelingprocedure



De cliënten in uw gemeente geven de aanvraagprocedure gemiddeld een 6,9 en blijkt een tiende lager dan het landelijk gemiddelde.

In figuur 10 worden de rapportcijfers voor de eerder genoemde onderdelen van de aanvraag- en afhandelingprocedure voor de eigen gemeente vergeleken met het landelijk gemiddelde.

Figuur 10 Gemiddelde rapportcijfers voor onderdelen van de aanvraag- en afhandelingsprocedure



In uw gemeente lopen de rapportcijfers die cliënten geven voor de procedure uiteen van een 6,4 tot een 7,1. Cliënten in uw gemeente geven het hoogste cijfer voor de duidelijkheid van de beschikking.

Vergeleken met het landelijk gemiddelde zijn de cijfers voor de procedure in uw gemeente iets lager. Dit valt met name op bij de snelheid waarmee de beslissing over de aanvraag is bekend gemaakt.

5 De medewerkers

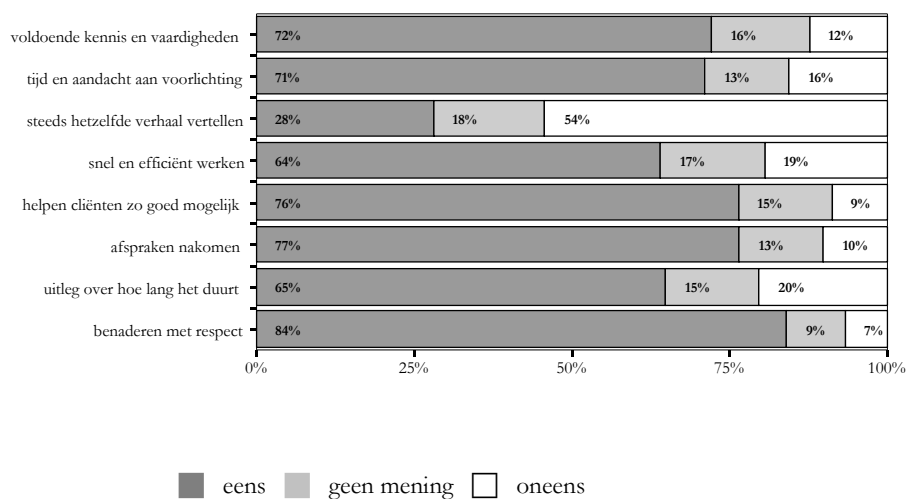
We hebben de cliënten gevraagd hoe ze de werkwijze van medewerkers ervaren. We hebben de cliënten de volgende uitspraken voorgelegd en ze gevraagd aan te geven of ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn:

- De meeste medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om cliënten goed te kunnen begeleiden;
- De medewerkers besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting;
- Ik moet steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen;
- De medewerkers werken over het algemeen snel en efficiënt;
- De medewerkers doen hun uiterste best om cliënten zo goed mogelijk te helpen;
- De medewerkers houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met cliënten;
- De medewerkers leggen mij bij mijn aanvraag uit hoe lang het gaat duren voor ik eventueel een voorziening krijg;
- De medewerkers benaderen mij met respect.

Hierbij wordt opgemerkt dat de derde uitspraak anders scoort dan de overige uitspraken. In tegenstelling tot de andere uitspreken geldt hier: hoe meer cliënten het eens zijn met de uitspraak, hoe minder gunstig het resultaat.

Figuur 11 laat de resultaten zien.

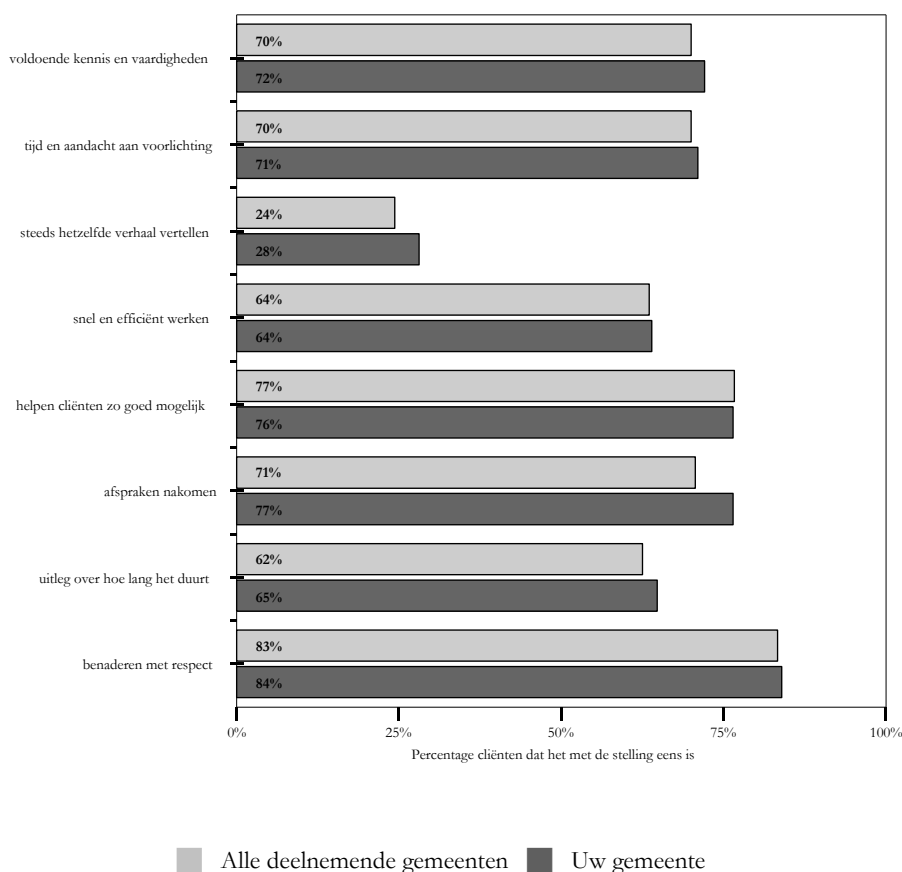
Figuur 11 Uitspraken over medewerkers



In uw gemeente zijn cliënten overwegend positief over het contact met de medewerkers. Vooral met de uitspraken ‘De medewerkers benaderen mij met respect’, ‘De medewerkers houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met cliënten’ en ‘De medewerkers doen hun uiterste best om cliënten zo goed mogelijk te helpen’ is een relatief groot percentage cliënten het eens (respectievelijk 84%, 77% en 76%).

In figuur 12 worden de ervaringen van de cliënten in uw gemeente afgezet tegen het landelijk gemiddelde. Figuur 12 geeft alleen het percentage cliënten weer dat het eens is met de uitspraken.

Figuur 12 Uitspraken over medewerkers binnen uw gemeente vergeleken met het landelijk gemiddelde



Cliënten in uw gemeente zijn net iets vaker iets positiever in hun uitspraken over de medewerkers dan de landelijke cliëntengroep. Wanneer u de dienstverlening wilt verbeteren, biedt dit overzicht mogelijk aangrijpingspunten.

6 Klachten

Aan de cliënten is gevraagd of ze de afgelopen twee jaar een schriftelijke klacht hebben ingediend.

In uw gemeente hebben 35 cliënten van de groep die deze vraag heeft beantwoord, de afgelopen twee jaar een schriftelijke klacht ingediend. Dat is 13% van de cliënten die deze vraag heeft ingevuld. Landelijk is dit 12%.

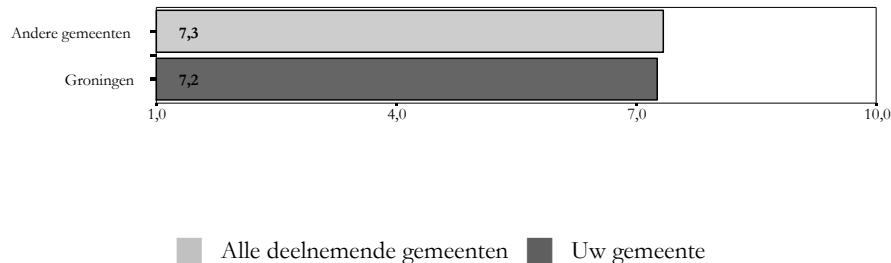
Deze groep geeft gemiddeld een 5,4 voor de snelheid waarmee de klacht is behandeld en gemiddeld een 5 voor de manier waarop de klacht is behandeld. Dit zijn onvoldoendes. De snelheid waarmee een klacht wordt behandeld en de manier waarop dit gebeurt, zijn mogelijke verbeterpunten. De landelijke gemiddelde cijfers zijn respectievelijk 5,8 en 5,7.

We hebben gekeken of cliënten die een klacht hebben ingediend in het algemeen significant minder tevreden zijn dan cliënten die geen klacht hebben ingediend. Dit blijkt in uw gemeente zeker het geval. Zo geeft in uw gemeente de groep die een schriftelijke klacht heeft ingediend de dienstverlening gemiddeld een 6,4 en de groep die niet klaagt geeft gemiddeld een 7,3. Landelijk blijkt dit eveneens het geval. Landelijk geeft de groep die een schriftelijke klacht heeft ingediend de dienstverlening gemiddeld een 6,5, terwijl de groep die niet heeft geklaagd gemiddeld een 7,5 geeft.

7 Dienstverlening in het algemeen

Figuur 13 toont de tevredenheid van cliënten over de dienstverlening in het kader van de Wvg.

Figuur 13 Tevredenheid over de dienstverlening

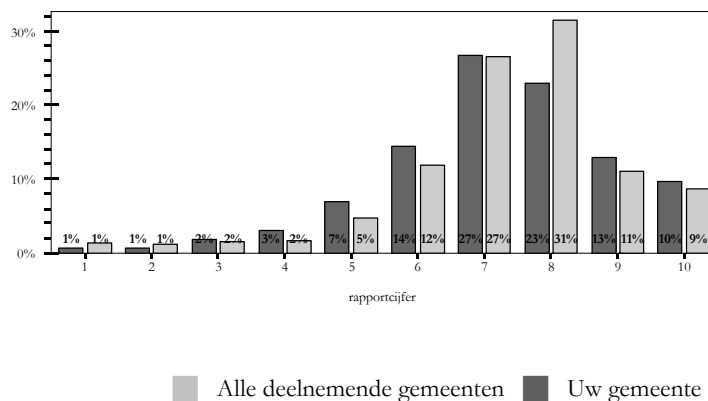


De cliënten in uw gemeente geven de dienstverlening gemiddeld een 7,2. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening is een tiende lager dan het landelijk gemiddelde.

We hebben gekeken of cliënten die 65 jaar en ouder zijn significant hogere rapportcijfers geven voor de dienstverlening dan cliënten die jonger zijn dan 65 jaar. Dit blijkt inderdaad het geval. Cliënten jonger dan 65 jaar waarderen de dienstverlening met een 6,8 en cliënten van 65 jaar en ouder met een 7,5. Landelijk is dit eveneens het geval: cliënten jonger dan 65 jaar geven gemiddeld een 6,9 en cliënten van 65 jaar en ouder geven een 7,5.

Figuur 14 geeft de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening weer in de vorm van staven. Binnen uw gemeente variëren de rapportcijfers van 1 tot 10. 14% van de cliënten geeft een 5 of lager. Landelijk geeft 11% een 5 of lager.

Figuur 14 Tevredenheid over de dienstverlening



8 Samenvatting

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek in uw gemeente samengevat.

Cliënten in uw gemeente geven een 7,2 voor de dienstverlening in het kader van de Wvg. Dat is een goed cijfer, zeker wanneer men bedenkt dat in een tevredenheidsonderzoek zelden rapportcijfers boven de 7 worden gegeven.

Het collectief vervoer krijgt van de cliënten gemiddeld het rapportcijfer 6,6. Dit is lager dan het landelijk gemiddelde. De behulpzaamheid van de chauffeur en de prijs per rit krijgen de hoogste cijfers.

Over het geheel genomen zijn de Wvg-clieñten in uw gemeente tevreden over hun voorzieningen. Over de woonvoorziening zijn de cliënten het meest tevreden, over de tegemoetkoming in de vervoerskosten het minst. Over de tegemoetkoming in de vervoerskosten zijn de cliënten in uw gemeente ook iets minder tevreden dan de landelijke cliëntengroep. Over de woningaanpassing, de woonvoorziening, de verhuiskostenvergoeding, de rolstoel en de scootermobiel zijn uw cliënten ongeveer even tevreden als het landelijk gemiddelde.

De cliënten in uw gemeente geven de aanvraag- en afhandelingsprocedure gemiddeld een 6,9 en ligt een tiende lager dan het landelijk gemiddelde.

Het merendeel van de cliënten in uw gemeente oordeelt positief over de ervaringen in het contact met de medewerkers en de wijze waarop zij geholpen worden. Met name met de uitspraken ‘De medewerkers benaderen mij met respect’, ‘De medewerkers houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met cliënten’ en ‘De medewerkers doen hun uiterste best om cliënten zo goed mogelijk te helpen’ zijn veel cliënten het eens (respectievelijk 84%, 77% en 76%). Cliënten in uw gemeente zijn net iets vaker iets positiever over medewerkers dan de landelijke cliëntengroep.

13 procent van de cliënten heeft de afgelopen twee jaar een klacht ingediend. Deze groep geeft gemiddeld een 5,4 voor de snelheid waarmee de klacht is behandeld en gemiddeld een 5 voor de manier waarop de klacht is behandeld. Dit zijn onvoldoendes en lagere waarderingen dan het landelijk gemiddelde. De groep die klaagt is over de gehele dienstverlening significant minder tevreden dan de groep die niet klaagt. Wanneer uw gemeente de dienstverlening verder wil verbeteren, is de manier waarop met klachten wordt omgegaan een aangrijpingspunt.

Over het geheel genomen zijn de cliënten in uw gemeente redelijk tevreden. Mocht u de dienstverlening verder willen verbeteren dan bieden de resultaten daarvoor aanknopingspunten.

Bijlagen

Bijlage 1 Trendanalyse

Tabel 1 Vergelijking resultaten 2002 en 2005

	2002	2005
Respons	63%	59%
Collectief vervoer (rapportcijfer)		
Gemiddeld rapportcijfer CV	7	6,6
Prijs per rit	7,7	7,2
Te bereizen afstand	7,1	5,9
Omrijtijden	6,4	6,2
Behulpzaamheid chauffeur	7,7	7,5
Wachttijden	5,8	5,8
Gemak van bestellen	7,2	7,1
Voorzieningen (% tevreden)		
Woningaanpassing	80,2%	88,1%
Woonvoorziening	82,6%	89,1%
Verhuiskostenvergoeding	78,3%	74,6%
Rolstoel	87,4%	87,8%
Sportrolstoel	83,3%	100%
Tegemoetkoming vervoerskosten	62,7%	71%
Scotermobiel	92,5%	87,3%
Aangepaste driewiel fiets	88,9%	87,5%
Auto-aanpassing	58,3%	68,2%
Aanvraag en afhandeling (rapportcijfer)		
Aanvraag- en afhandelingsprocedure	7,2	6,9
Duidelijkheid aanvraagformulier	7,2	6,9
Zorgvuldigheid	7,4	7
Snelheid	7	6,4
Duidelijkheid beschikking	7,4	7,1
Uitspraken over medewerkers (% mee eens)		
Kennis en vaardigheden	52%	72%
Tijd en aandacht aan voorlichting	69%	71%
Steeds hetzelfde verhaal vertellen	23%	28%
Snel en efficiënt werken	67%	64%
Helpen cliënten zo goed mogelijk	80%	76%
Afspraken nakomen	70%	77%

Uitleg over hoe lang het duurt	67%	65%
Benaderen met respect	87%	84%
Klachten		
Percentage klachten	13%	13%
Snelheid afhandeling klachten	4,8	5,4
Wijze afhandeling klachten	5,2	5
Tevredenheid algemeen (rapportcijfer)		
Tevredenheid dienstverlening	7,4	7,2