



UITKOMSTEN

ONDERZOEK NAAR DE BEREIKBAARHEID VAN ROGPLUS

'Meedoen met ROGplus'

Juni 2018

Niet alle vragen waren verplicht. Het kan dus voorkomen dat het totale aantal antwoorden op een vraag lager is dan 49. Bij meerkeuzevragen kan het totale antwoord hoger liggen dan 49.

De telefonische dienstverlening

1. Met welk cijfer beoordeelt u de telefonische dienstverlening van ROGplus in het algemeen?*
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 n.v.t.

<i>Aantal</i>	<i>cijfer</i>
4x	4
4x	6
9x	7
17x	8
6x	9
5x	10
4x	n.v.t.

2. Welke van de mogelijkheden hieronder vindt u van toepassing op uw contact met de telefonisch medewerk(st)ers van ROGplus? * *Meerdere antwoorden mogelijk*
- 32x Vriendelijk
 - 22x behulpzaam
 - 8x kan goed luisteren
 - 12x geeft duidelijke uitleg
 - 15x verwijst mij snel en goed door als dit nodig is
 - 14x heeft kennis van zaken (kent de mogelijkheden goed)
 - 10x ik voel mij begrepen
 - 2x Geen van bovenstaande
 - 5x Ik bel nooit naar ROGplus

ROGplus is telefonisch bereikbaar op maandag tot en met donderdag tussen 08.30 en 12.00 uur en tussen 13.00 en 16.00 uur. Op vrijdag is ROGplus bereikbaar tussen 08.30 en 12.00 uur.

3. Wat vindt u van de tijden waarop ROGplus telefonisch bereikbaar is?*
- 15x Goed
 - 8x Ruim voldoende
 - 16x Voldoende
 - 8x Matig

- - Slecht
- 2x Anders, namelijk...
Nog niet bij de hand gehad
Tot nu toe nog geen telefonisch contact gehad

De medewerk(st)ers van onze afdeling Cliëntondersteuning staan u zo snel mogelijk te woord. Toch kan het voorkomen dat u enige tijd moet wachten voordat u geholpen wordt. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als er veel wachtenden vóór u aan de lijn zijn, of als het goed helpen van een andere beller wat meer tijd vraagt.

4. Welk cijfer geeft u voor de snelheid waarmee u een van onze telefonisch medewerk(st)ers aan de lijn krijgt?*
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 n.v.t.

<i>Aantal</i>	<i>cijfer</i>
2x	1
1x	3
5x	4
3x	5
3x	6
16x	7
9x	8
4x	9
6x	n.v.t.

5. Welk tijdstip om naar ROGplus te bellen heeft uw voorkeur? *Meerdere antwoorden mogelijk**

- 11x Tussen 09.00 en 10.00 uur
- 20x Tussen 10.00 en 12.00 uur
- 4x Tussen 12.00 en 13.00 uur
- 5x Tussen 13.00 en 15.00 uur
- 6x Tussen 15.00 en 17.00 uur
- 17x Ik heb geen voorkeur
- - Ik bel nooit naar ROGplus

Als u belt met ROGplus wordt u te woord gestaan door één van onze telefonisch medewerk(st)ers. Deze medewerkster heeft veel algemene informatie en kan u vaak goed helpen. Maar sommige vragen worden beter beantwoord door een medewerk(st)er met specialistische kennis over het onderwerp. Is dat het geval, dan wordt u doorverbonden. Is deze medewerk(st)er niet bereikbaar, dan hoort u wanneer u de medewerk(st)er wel telefonisch kunt bereiken óf er wordt een terugbelverzoek aangemaakt. De medewerk(st)er belt u dan zo spoedig mogelijk terug.

6. Hoe belangrijk is het voor u, dat u precies weet op welk tijdstip u telefonisch contact met een (specialistisch) medewerker van ROGplus kunt hebben?*

- 13x Heel belangrijk

- 27x Belangrijk
- 3x Een beetje belangrijk
- 5x Neutraal
- - Een beetje onbelangrijk
- 1x Onbelangrijk

7. Stel dat ROGplus een telefonisch spreekuur organiseert voor vragen over een specifiek onderwerp, waarbij u direct een deskundig medewerker te spreken krijgt. Zou u hier gebruik van maken? *Bijvoorbeeld voor financiële vragen over het persoonsgebonden budget (pgb) of Centraal Administratiekantoor (CAK), voor informatie over de maatwerkvoorzieningen of algemene regelingen zoals de regeling Meerkosten.**

- 27x Ja
- 2x Nee
- 18x Weet ik niet
- 2x Anders, namelijk...
Denk dat het dan te druk wordt op een specifiek tijdstip
Het ligt aan de wachttijd, die is nu veel te lang, moet minstens een half uur wachten

Met veel vragen kunt u, behalve bij ROGplus, ook bij het wijkteam in uw gemeente terecht. Daar vindt u Wmo-consulenten van ROGplus en andere deskundigen die u goed kunnen helpen. Ieder wijkteam is telefonisch bereikbaar.

8. Hoeveel uur per dag vindt u dat ROGplus minstens telefonisch bereikbaar moet zijn?*

- - Twee uur
- 10x Vier uur
- 15x Zes uur
- 24x Acht uur
- - Anders, namelijk...

De dienstverlening aan de balie van ROGplus

Komt u liever persoonlijk langs, dan bent u welkom aan de balie van ROGplus op de Uiverlaan 20-B in Maassluis.

9. Met welk cijfer beoordeelt u de dienstverlening aan de balie van ROGplus in het algemeen?*

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 n.v.t.

<i>Aantal</i>	<i>cijfer</i>
1x	3
4x	7
6x	8
2x	9
2x	10
34x	n.v.t

Aan de balie van ROGplus kunt u terecht voor algemene informatie, informatiefolders en formulieren. U wordt geholpen als u een vraag heeft en meld u aan bij de balie als u een afspraak bij ROGplus heeft.

10. Is het voor u duidelijk waarvoor u bij de balie van ROGplus terecht kunt en wanneer u beter naar het wijkteam kunt gaan?*

- 10x Ja, helemaal duidelijk
- 5x Een beetje duidelijk
- 21x Neutraal
- 4x Een beetje onduidelijk
- 9x Nee, helemaal onduidelijk

11. Welke van de mogelijkheden hieronder vindt u van toepassing op uw contact met de medewerk(st)ers aan de balie van ROGplus? *Meerdere antwoorden mogelijk**

- 20x Vriendelijk
- 1x Snel
- 16x behulpzaam
- 6x kan goed luisteren
- 4x geeft duidelijke uitleg
- 8x verwijst mij snel en goed door als dit nodig is
- 4x heeft kennis van zaken (kent de mogelijkheden goed)
- 4x ik voel mij begrepen
- 2x Geen van bovenstaande
- 29x Ik ga nooit langs bij ROGplus

Opmerking: ongeveer een derde van de deelnemers die aangeven dat ze nooit langsgaan bij ROGplus heeft ook andere rubrieken ingevuld.

ROGplus is open voor bezoekers op maandag tot en met donderdag tussen 08.30 en 12.00 uur en tussen 13.00 en 16.00 uur. Op vrijdag is ROGplus open tussen 08.30 en 12.00 uur.

12. Wat vindt u van de tijden waarop ROGplus geopend is?*

- 20x Goed
- 5x Ruim voldoende
- 14x Voldoende
- 8x Matig
- - Slecht
- 2x Anders, namelijk...
Één doorlopende tijd lijkt mij handiger. Mensen hebben de neiging onderbroken tijden te vergeten..
Tot op heden nooit aan de hand gehad

Onze baliemedewerk(st)er probeert u altijd zo snel mogelijk te woord te staan. Toch kan het voorkomen dat u enige tijd moet wachten voordat u geholpen wordt. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als de baliemedewerk(st)er nog met andere bezoekers bezig is.

13. Welk tijdstip om bij ROGplus langs te gaan heeft uw voorkeur? *Meerdere antwoorden mogelijk**

- 5x Tussen 09.00 en 10.00 uur
- 8x Tussen 10.00 en 12.00 uur
- 2x Tussen 12.00 en 13.00 uur
- 4x Tussen 13.00 en 15.00 uur
- 1x Tussen 15.00 en 17.00 uur
- 12x Ik heb geen voorkeur
- 26x Ik kom nooit langs bij ROGplus (ga door naar vraag 15)

14. Hoe vindt u dat er bij de balie van ROGplus rekening wordt gehouden met uw privacy?

- 6x Goed
- 4x Ruim voldoende
- - Voldoende
- 12x Neutraal
- 2x Onvoldoende
- - Ruim onvoldoende
- 3x Slecht

15. Bij contact op afspraak bent u ervan verzekerd dat u op het afgesproken tijdstip wordt geholpen. Ook kan er dan voldoende rekening worden gehouden met uw privacy. Vindt u het prettig als u kunt langskomen op afspraak?*

- 25x Ja
- 2x Nee
- 20x Geen voorkeur

Als u langskomt bij ROGplus wordt u te woord gestaan door onze baliemedewerk(st)er. Deze medewerk(st)er heeft veel algemene informatie en kan u vaak goed helpen. Maar sommige vragen worden beter beantwoord door een medewerk(st)er met specialistische kennis over het onderwerp. Is dat het geval, dan vraagt de baliemedewerkster of een specialistisch medewerk(st)er kans ziet u aan de balie direct te woord te staan. Is dit niet mogelijk, dan wordt een terugbelverzoek aangemaakt. De medewerk(st)er belt u dan zo spoedig mogelijk op.

16. Stel dat ROGplus een spreekuur (op afspraak) organiseert voor vragen over een specifiek onderwerp, waarbij u in een spreekkamer persoonlijk wordt geholpen door één van onze deskundig medewerk(st)ers. Zou u hier gebruik van maken? *Bijvoorbeeld voor financiële vragen over het persoonsgebonden budget (pgb) of Centraal Administratiekantoor (CAK), voor informatie over de maatwerkvoorzieningen of algemene regelingen zoals de regeling Meerkosten.**

- 26x Ja
- 5x Nee

- 18x Weet ik niet
- - Anders, namelijk...

17. Hoeveel uur per dag vindt u dat de balie van ROGplus minstens geopend moet zijn voor bezoekers?*

- - Twee uur
- 10x Vier uur
- 20x Zes uur
- 17x Acht uur
- 2x Anders, namelijk...
Maakt mij niks uit
Zolang ze daar aanwezig zijn

Toegang via de wijkteams

Sinds enige tijd kunt u voor het aanmelden van een probleem behalve bij ROGplus ook terecht bij het wijkteam in uw gemeente. Als u contact wilt opnemen of wilt langsgaan kiest u zelf voor de mogelijkheid die voor u het beste werkt.

18. Stel dat u in de toekomst voor het aanmelden van een probleem direct contact met het wijkteam in uw gemeente moet opnemen. Direct contact opnemen met ROGplus is dan niet meer mogelijk. Hoe zou u dit vinden?*

- 6x Goed
- 17x Neutraal
- 24x Slecht
- 2x Anders, namelijk
Ik heb daar geen goed gevoel bij. Voornamelijk omdat ik niet weet hoe de kwaliteit zich verhoudt tot de dienstverlening die ik krijg als ik contact zoek met ROG plus.
Het gaat om de uiteindelijke uitkomst, en dan wel het resultaat.

Dienstverlening via het contactformulier en de e-mail

ROGplus is ook bereikbaar via het contactformulier op de website www.rogplus.nl en via het e-mailadres info@rogplus.nl.

19. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact met ROGplus via het contactformulier of de e-mail opgenomen?*

- - Vaak (meer dan 1x per maand)
- 5x Regelmatig (4 tot 12x)
- 24x Soms (1 tot 3x)
- 20x Nooit (ga door naar vraag 21)

20. Hoe tevreden bent u over de manier waarop ROGplus uw bericht(en) heeft afgehandeld?

Denk hierbij bijvoorbeeld aan het ontvangen van een reactie waarin staat dat uw bericht in behandeling is genomen, de snelheid waarmee u antwoord kreeg op uw bericht en de kwaliteit van de reactie van ROGplus.

- 5x Heel tevreden
- 20x Tevreden
- 1x Een beetje tevreden
- 15x Neutraal
- 2x Een beetje ontevreden
- 2x Ontevreden
- 1x Heel erg ontevreden
- 3x Wisselend tevreden en ontevreden

21. Heeft u naar aanleiding van dit onderzoek nog aanvullende informatie, tips of goede ideeën voor ROGplus? Dan kunt u die hieronder aangeven.

- Als ik bel om te vragen hoe het ervoor staat met de afhandeling van mijn aanvraag, blijkt vaak dat de medewerker het niet kan vinden of het niet goed geregistreerd staat. Ik voel me sowieso genoodzaakt om te bellen als het te lang duurt, krijg het idee dat mijn aanvraag anders vergeten wordt. Daar kan de medewerker die de telefoon opneemt niet zoveel aan doen, maar het zou dus wel helpen als het achter de schermen wat beter geregeld/genoteerd wordt.
- Er wordt in deze enquête geen vragen gesteld over contact tijdens huisbezoek, hetgeen voor met name ouderen, gehandicapten, etc ook geënuquêteerd zou moeten worden.
- Het gaat immers altijd op de wijze waarop en hoe je wordt geholpen. Als er menselijke informatie uit komt dan is het altijd wel in orde.
- Het goed luisteren en goed lezen van de vraag van de cliënt vind ik belangrijk.
- Het is niet altijd meteen duidelijk wat een cliënt precies wil. Het goed filteren van de gegevens is niet iedereen gegeven.
- Het zou prettig zijn wanneer diverse ROGplus medewerkers dezelfde opleiding krijgen hoe zij met hun "klanten" moeten omgaan.
- Hierover hebben we verschillende ervaring. De ene zegt, dat het ROG geen werkzaamheden zal gaan verrichten omdat hij dat niet nodig vindt en de ander weerlegt dat en zegt alles te zullen bekijken, o.a. met een nieuw huisbezoek. En dan betreft dit een aankoop van een driewieler en mogelijkheid van stalling in de schuur.
- Ik ben regelmatig van het kastje naar de muur gestuurd, en zelfs heb ik de aanvraag van de voordeur vlonder en elektrische deurdranger zelf met het bedrijf moeten regelen. Dit vond ik heel raar van de ROG.
- Is het mogelijk om op de hoogte gesteld te worden van het verlopen van de toewijzing van de teletax. Nu kom je ineens voor het feit te staan dat je pas is geblokkeerd. Medewerkers doen er alles aan om te helpen. maar toch een kleine moeite om een brief of mail naar cliënt te sturen scheelt jullie ook een hele hoop bijkomend werk.
- Nee hoor ik ben blij dat ik bij het ROG terecht kan voor eventuele vragen en krijg altijd de goede antwoorden. Houden zo.

- ROG voert een ontmoedigingsbeleid en papierwinkel waar je als klant niet goed van wordt.
- Telefonisch erg slecht bereikbaar.
- waarom alles zo lang moet duren, waarom worden er niet meer mensen aangenomen, zeker omdat de mensen steeds ouder en afhankelijk worden.

--- einde---