



UITKOMSTEN KWANTITATIEF DIGITAAL ONDERZOEK NAAR DE TERUGLOOP IN BEZWAARSCHRIFTEN

'Meedoen met ROGplus'

Niet alle vragen waren verplicht. Daardoor is het totaal aantal antwoorden per vraag niet altijd 66.

Bent u cliënt van ROGplus of mantelzorger van een cliënt? Dan heeft u bij iedere nieuwe aanvraag of continuering van een aanvraag, te maken met een formele beslissing. Vaak zal de behandelend medewerker van ROGplus u, via bijvoorbeeld het gespreksverslag, al hebben laten weten welke beslissing hij/zij op uw aanvraag zal adviseren en waarom. U ontvangt de beslissing ook altijd in de vorm van een 'beschikking', een brief waarin staat of uw aanvraag (geheel of gedeeltelijk) is toegekend of afgewezen.

- 1. Volgens onze informatie heeft u (of degene voor wie u zorgt) in de afgelopen jaren één of meerdere malen een aanvraag bij ROGplus ingediend. In welk jaar heeft u deze aanvraag of aanvragen ingediend?**

22x	2016
12x	2017
32x	2016 en 2017

Heeft u de afgelopen jaren meer dan één aanvraag ingediend? Dan verzoeken wij u bij het beantwoorden van de vragen hieronder terug te denken aan uw meest recente aanvraag.

- 2. Wat vindt u van de door ROGplus genomen beslissing op uw aanvraag?**

42x	Goed
15x	Voldoende
6x	Onvoldoende
3x	Slecht

- 3. Kwam de door ROGplus genomen beslissing overeen met wat u met deze aanvraag hoopte te bereiken?**

45x	Ja, helemaal
9x	Grotendeels wel
6x	Gedeeltelijk
3x	Grotendeels niet
3x	Nee, helemaal niet

- 4. Vindt u dat u door ROGplus volledig geïnformeerd bent over de beslissing op uw aanvraag?**

53x	Ja
9x	Nee
4x	Weet ik niet

5. Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stelling: 'De communicatie met ROGplus vanaf het moment van mijn melding tot aan het moment van de beslissing op mijn aanvraag was goed.'

32x	Helemaal mee eens
10x	Grotendeels mee eens
9x	Mee eens
5x	Neutraal
7x	Mee oneens
2x	Grotendeels mee oneens
1x	Helemaal mee oneens

ROGplus streeft ernaar om aan iedere cliënt maatwerk te leveren. We bedoelen hiermee dat bij iedere aanvraag ook de persoonlijke situatie van de aanvrager wordt meegewogen in de beoordeling. Onder persoonlijke situatie wordt verstaan: gezinssamenstelling, woonsituatie, beperkingen, mogelijkheden, wensen en behoeften.

6. Geef hieronder aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stelling: 'ROGplus heeft voldoende rekening gehouden met mijn persoonlijke situatie bij het beoordelen van mijn aanvraag'.

31x	Helemaal mee eens
13x	Grotendeels mee eens
8x	Mee eens
4x	Neutraal/gemiddeld
8x	Mee oneens
1x	Grotendeels mee oneens
1x	Helemaal mee oneens

7. Als aan u een hulpmiddel of ondersteuning is toegekend, hoe tevreden bent u hier dan mee?

26x	Heel tevreden
21x	Grotendeels tevreden
2x	Een beetje tevreden
3x	Neutraal
5x	Een beetje ontevreden
1x	Grotendeels ontevreden
1x	Heel erg ontevreden
7x	Ik heb geen hulpmiddel of ondersteuning ontvangen

Een hulpmiddel of ondersteuning wordt verstrekt of toegekend met als doel uw probleem op te lossen of in ieder geval te verminderen.

8. Vindt u dat uw probleem is opgelost of verminderd met de toekenning van het hulpmiddel of de ondersteuning?

21x	Ja, helemaal
25x	Grotendeels wel
8x	Gedeeltelijk
2x	Grotendeels niet
3x	Nee, helemaal niet
7x	Niet van toepassing

9. Als u niet, of niet helemaal, tevreden bent met het hulpmiddel of de ondersteuning, waar ligt dat dan aan?

- Aanvraag 2017 loopt nog en de procedure duurt te lang. Ook moet je er zelf steeds over bellen, anders duurt het nog langer. Snap niet waarom het min 8 weken moet duren om 2 brieven te sturen en dan gebeurt er nog niets concreets.
- de mensen die het uitvoeren van Vlaardingen werkt hebben het niet uitgevoerd zoals de bedoeling was naar na drie weken zonder gebruik douche neem je er dan maar genoeg mee
- Door mijn onzekerheid zou ik wat meer steun willen hebben. Ik heb een scootmobiel maar door het slechte weer kon ik niet rijden. En nu zit er te lang tussen en durf ik op dit ogenblik niet. Ik zou graag weer lessen hebben als het mooier weer wordt.
- Een echte oplossing, een elektrisch te openen deur is te duur, kreeg ik te horen.
- geen idee
- Gezondheidsproblemen kunnen niet altijd volledig worden opgelost door hulp of hulpmiddel.
- Helaas heb ik geen hulpmiddel aangevraagd. Ik zou wel graag een scootmobiel willen aanvragen, doordat ik toch regelmatig wat wankel op mijn benen loop, dat dat na mijn hersenbloedingen mij soms heel onzeker maak om naar buiten te kunnen gaan. (opmerking Meedoen: n.a.w. bekendgemaakt, melding inmiddels opgestart)
- ik heb geen klachten
- Ik lijd armoede kom niet verder
- Je krijgt in wezen geen advies wat er mogelijk is. Wanneer je nog maar pas in de situatie zit dat je door een handicap voorzieningen nodig hebt dat weet je vaak niet welke voorzieningen er zijn. Soms is het tarief voor een voorziening niet in verhouding tot het artikel. Omdat je maandelijks moet bijdragen.
- Komt niet door ROGplus, maar door de niet altijd geweldig verlopende communicatie met de verlener van de huishoudelijke ondersteuning. M.n. hun planning.
- Lichamelijke en geestelijke conditie zijn nauwelijks meegewogen met de beslissing.
- Mogelijk dat in de loop van de tijd de afmetingen niet geheel meer voldoen door lichamelijke veranderingen
- Te lage indicatie. Veel moeite moeten doen om consulente te overtuigen dat het nodig is. Het gedoe om een indicatie te verkrijgen zorgt voor nog meer psychische instabiliteit.
- Moeilijk om onzekerheid te hebben over of ondersteuning voortgezet kan worden.
- Toegekend HH1. Voorheen 3,5 uren. Nu "schoon huis". Verder beoordeeld door T-Zorg inzake benodigd aantal uren. Dat lijkt 3,5 uren te zijn maar een schriftelijke mededeling hierover werd nooit ontvangen. Dat betekent dat je geen bezwaar zou kunnen maken tegen iets wat er niet is.
- Volgens de leverancier kon er maar 1,5 uur van geleverd worden. Bovendien had de leverancier een wachtlijst. We hebben vanaf moment melding tot inzet zorg 2,5 maand moeten wachten, terwijl situatie snel slechter werd. Daarnaast moest de consulente in het gesprek nog even benadrukken dat dagbesteding voorliggend was, terwijl al heel duidelijk in de melding stond dat dat niet passend was en mijn vader echt niet vaker wilde. Volgens mij deed de consulente zo omdat ze wist dat ik ook bij een gemeente werkte. Soort machtsspelletje van haar. Heel naar als je daar als overbelaste mantelzorger zit en dus ook geen enkele waardering krijgt voor mijn inspanningen.
- Waarschijnlijk heb ik iets niet goed gehoord, ik heb inmiddels nieuwe gehoor apparaten nu kan ik weer beter horen.

10. Ondanks de zorg waarmee iedere aanvraag wordt behandeld, kan het voorkomen dat u niet, of niet helemaal, tevreden bent met het toegekende hulpmiddel of de toegekende ondersteuning. Als dit het geval is, zou u dan hierover contact opnemen met ROGplus?

- 42x Ja, zeker
- 16x Waarschijnlijk wel
- 6x Waarschijnlijk niet (ga door naar vraag 12)
- 0x Nee, zeker niet (ga door naar vraag 12)
- 2x Weet ik niet

11. Met welke medewerker van ROGplus zou u contact opnemen wanneer u niet, of niet helemaal, tevreden bent?

- 35x de behandelend medewerker
 - 1x Een medewerker van de afdeling kwaliteit
 - 14x geen voorkeur
 - 8x weet ik niet
 - 3x Anders, namelijk ...
- Degene die de telefoon aanneemt
 - iemand die je te spreken krijgt, want het is moeilijk om diegene die het moet regelen, te spreken.
 - Teamleider

Heeft u een aanvraag ingediend? Dan ontvangt u na beoordeling hiervan altijd een beschikking met de mededeling dat uw aanvraag (geheel of gedeeltelijk) is toegekend of afgewezen. In de beschikking staat ook uitgelegd wat u kunt doen als u het niet, of niet helemaal, eens bent met het genomen besluit. U heeft zes weken de tijd om een bezwaar in te dienen. Hiermee vraagt u om herbeoordeling van uw aanvraag.

12. Heeft u na ontvangst van de beschikking overwogen om hiertegen bezwaar in te dienen?

- 8x Ja, ik heb het wel overwogen maar niet gedaan
- 5x Ja, dat heb ik ook gedaan (ga door met vraag 15)
- 53x Nee, dat heb ik niet overwogen (ga door met vraag 14)

13. Waarom heeft u besloten geen bezwaar in te dienen? *U kunt meerdere antwoorden geven*

- 4x Ik dacht dat het geen verschil zou maken ('het heeft toch geen zin')
 - 4x Ik vind het indienen van een bezwaar moeilijk
 - 4x Ik heb niemand die mij hierbij kan helpen
 - 4x Ik vind het teveel moeite
 - 2x Ik vind het te spannend ('Ik weet niet zo goed wat ik kan verwachten')
 - 2x Ik wist niet dat dat mogelijk is
 - 11x Anders, namelijk ...
- Beschikking was toegewezen
 - De vraag is hiervoor reeds beantwoord
 - Geen reden
 - Ik heb geen afwijzing gehad
 - Ik heb geen klachten gehad
 - Kon gelukkig nog de eigen middelen aanspreken
 - Niet nodig, tot op heden gaat het prima, houden zo.

- omdat mijn aanvraag volledig is toegekend.
- Teveel moeite, geen zin in weer zo'n lang traject. Leverancier zei dat ze na start zorg snel genoeg zouden zien dat het niet passend zou zijn en nieuwe melding konden indienen.
- Was niet nodig
- Niet van toepassing (2x)

14. Heeft u wel eens een bezwaar ingediend omdat u het niet, of niet geheel, eens was met een beslissing van ROGplus?

3x Ja
60x Nee (ga door met vraag 16)

15. Heeft het indienen van dit bezwaar het door u gewenste resultaat opgeleverd?

6x Ja
2x Gedeeltelijk
3x Nee

16. Wilt u naar aanleiding van dit onderzoek nog iets kwijt over het indienen van een bezwaar?

- als het nodig is bezwaar in te dienen, dan doe ik dat.
- Ben bang dat dit ook een eindeloze procedure is.
- Contact gaat niet via mijzelf maar via een begeleidster
- De scootmobiel paste niet bij mijn beperkingen, na bezwaar en medewerking van een ergotherapeut en arts is mijn bezwaar gegrond verklaard.
- Het enige puntje van kritiek dat ik kan bedenken is dat het allemaal toch wel vrij lang duurt van eerste contact tot aan beschikking. Verder zijn wij erg tevreden.
- Het gesprek vond ik koud. Geestelijke en lichamelijke conditie te weinig meegewogen. Is ook niet over een alternatief gesproken.
- Ik ben tevreden over het verloop van een en ander dus wil niets kwijt.
- Ik heb wel een klacht ingediend, voordat de beslissing werd genomen, maar dat ging over de communicatie en over het moeilijk bereikbaar zijn!
- nee maar ik wil wel zeggen dat ik heel erg blij ben met mijn huishoudelijke hulp en mijn scootmobiel zit niet achter de geraniums
- Niet naar aanleiding van dit onderzoek. Maar ik ben enige tijd geleden verschrikkelijk geschrokken omdat mijn pas van de teletax was geblokkeerd. Het kwam omdat er een nieuwe indicatie moest komen. Ik snap niet dat men daar niet van op de hoogte wordt gehouden het is een kleine moeite om even een herinnering te sturen. De dame aan de telefoon heeft me heel goed geholpen maar ik ben dagen van slag geweest. En volgens mij was het nog geen jaar geleden dat men hier bij me geweest is omdat ik weer graag een scootmobiel wilde. Ik hoop dat u eens wil denken aan een schriftelijke herinnering.
- proceduretijd van aanvraag, beschikking en bezwaar zou verkort moeten worden.
- Het wachten duurt vaak lang en daardoor kan het probleem in ernst toenemen en niet geheel meer in overeenstemming met de aanvraag zijn.
- Tot zo ver ben ik altijd naar behoren behandeld
- via het ROG heb vervoer gekregen naar mijn gedachte was wat ik denk dat ik dat niet goed gehoord . Als ik nu om een busje bel krijgt ik stevast te horen dat ik daar geen recht heb. ik heb namelijk een hoge rollator met onderarmsteunen die kan alleen plat geklapt worden. Maar al die tijd sturen ze een Taxi wel met een grote laadbak maar die is voor mijn rollator net te klein met gevolg dat ze alles wat ze los kunnen draaien los maken bij het uitstappen weten ze

niet meer hoe alles moet staan. In December was het zo erg alles stond achterstevoren veel te laag en de remkabels stonden niet goed toen ik daar wat van zei nam ze het niet van mij aan. Ben boven gekomen zonder remmen en in ongelijke stand van de armsteunen. gisteravond belde ik weer voor een busje .Toen kreeg ik te horen dat ik daar geen recht op had en contact met het ROG moest opnemen. Ik bel vanmiddag even.

---Einde onderzoek---