

Meedoen met ROGplus

Uitkomsten onderzoek digitaal panel over

De kwaliteit en het gebruiksgemak van de ROGplus website

Deelnemers

- Het onderzoek is uitgevoerd onder 118 deelnemers (cliënten en mantelzorgers) die hebben aangegeven mee te willen praten over de kwaliteit en/of communicatie.
- 66 deelnemers (56%) hebben de test gemaakt en teruggezonden naar Meedoen.

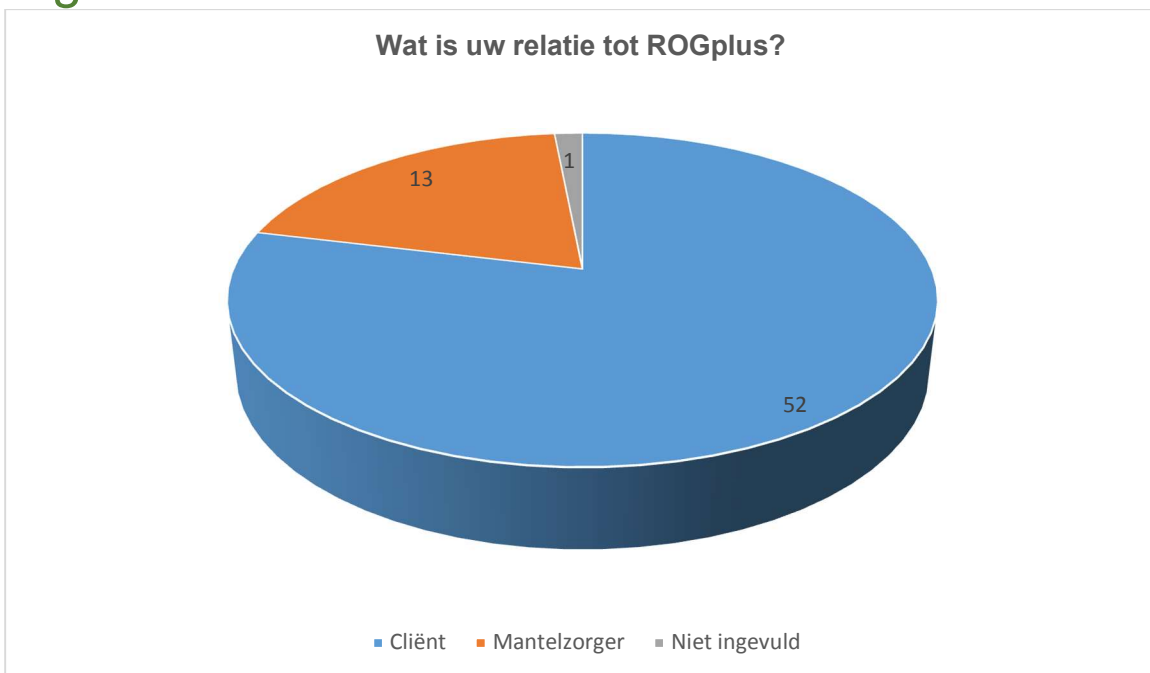
Onderzoeksperiode

Het onderzoek is gehouden in de periode 5 tot 18 oktober 2017.

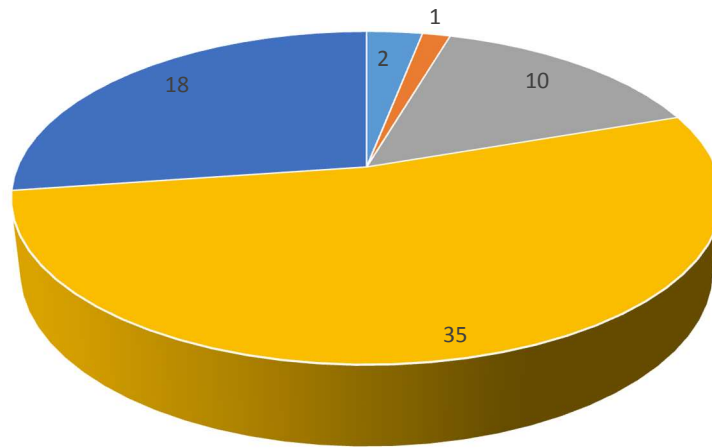
Uitkomsten

Hieronder vindt u per vraag de gegeven antwoorden. Niet alle vragen waren verplicht. Daardoor is het totaal aantal antwoorden per vraag niet altijd 66.

Algemeen

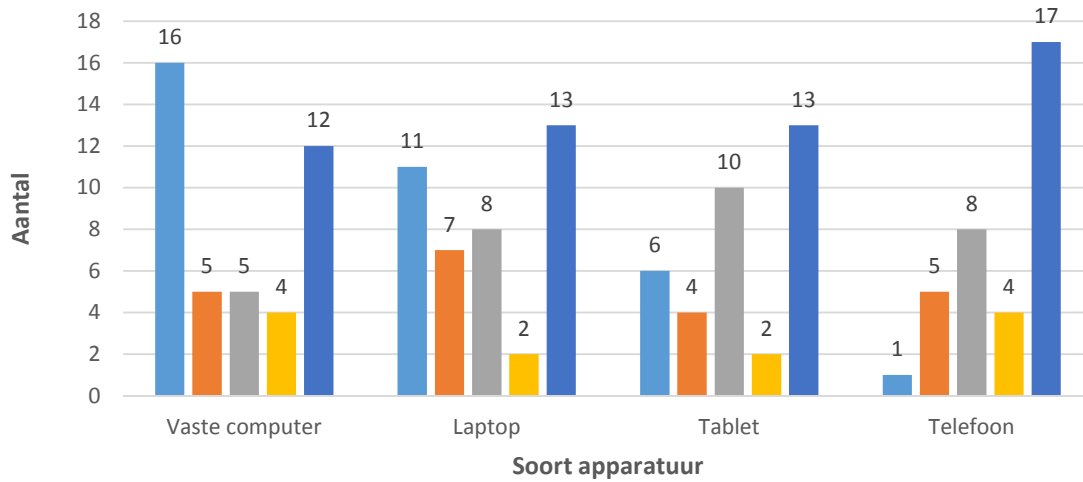


1. Hoe vaak bezoekt u de website van ROGplus?

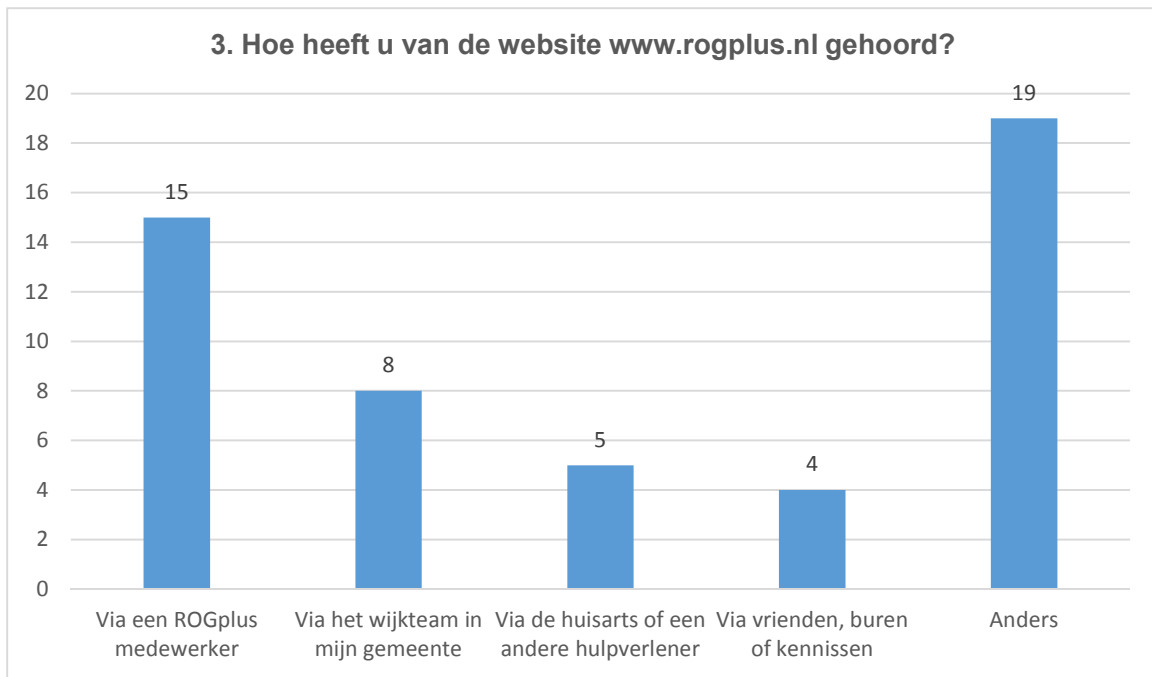


■ Dagelijks ■ Wekelijks ■ Maandelijks ■ Eén tot enkele keren per jaar ■ Nooit

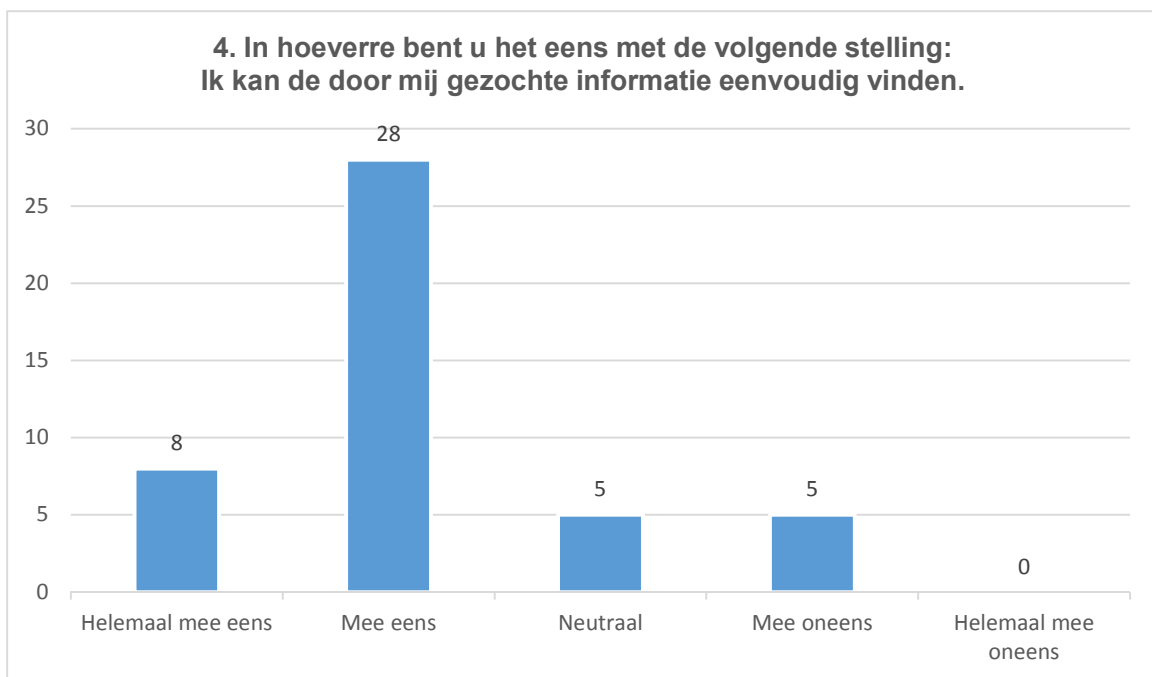
2. Hoe bezoekt u de website?



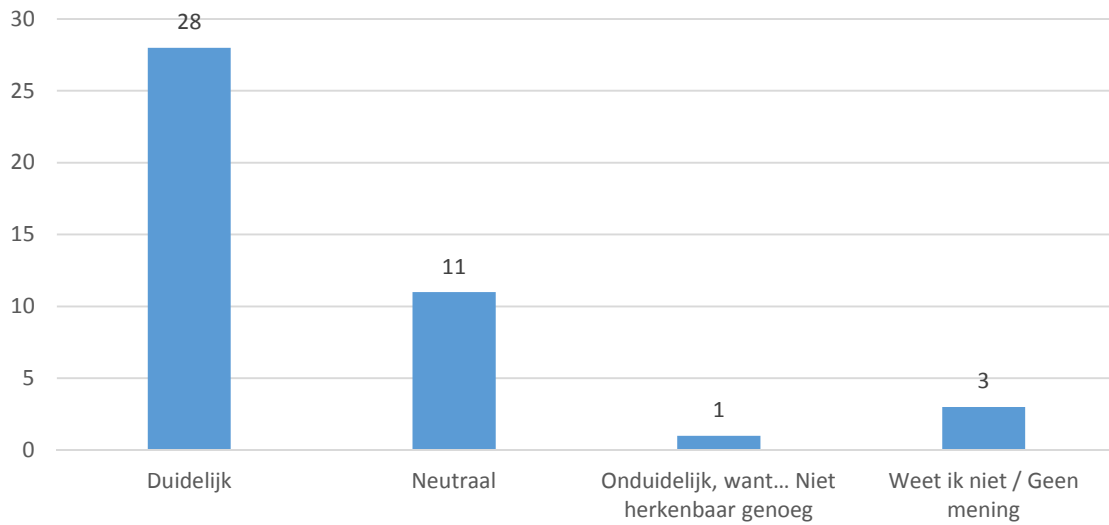
■ Altijd ■ Meestal ■ Soms ■ Bijna nooit ■ Nooit



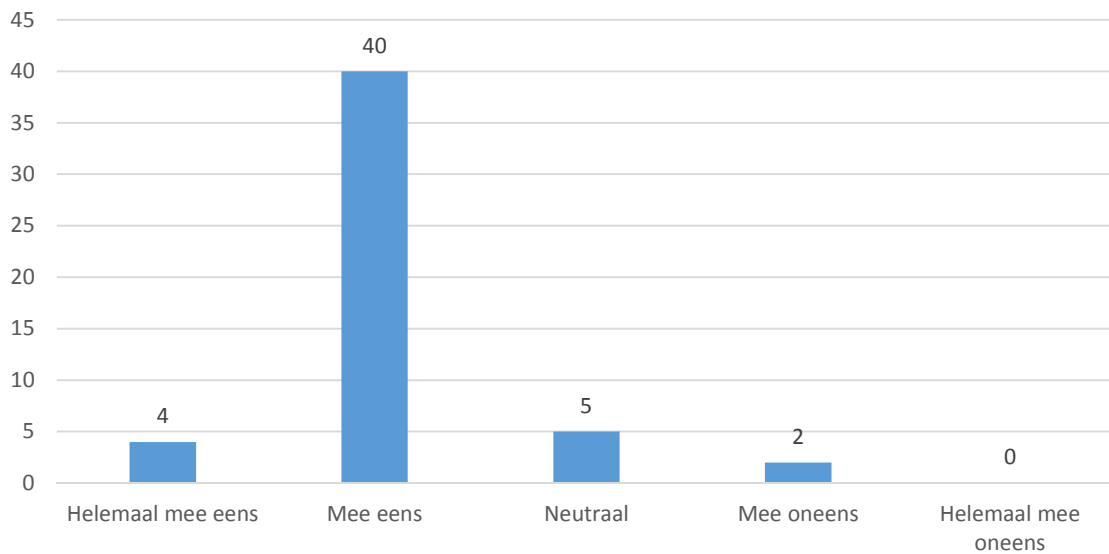
Gebruiksgemak



**5. Bij de verschillende maatwerkvoorzieningen wordt ter verduidelijking gebruik gemaakt van symbolen.
Wat vindt u van deze symbolen?**



**6a. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling:
De teksten op de website zijn voor mij prettig leesbaar.**



6b Heeft u nog suggesties ter verbetering hiervoor?

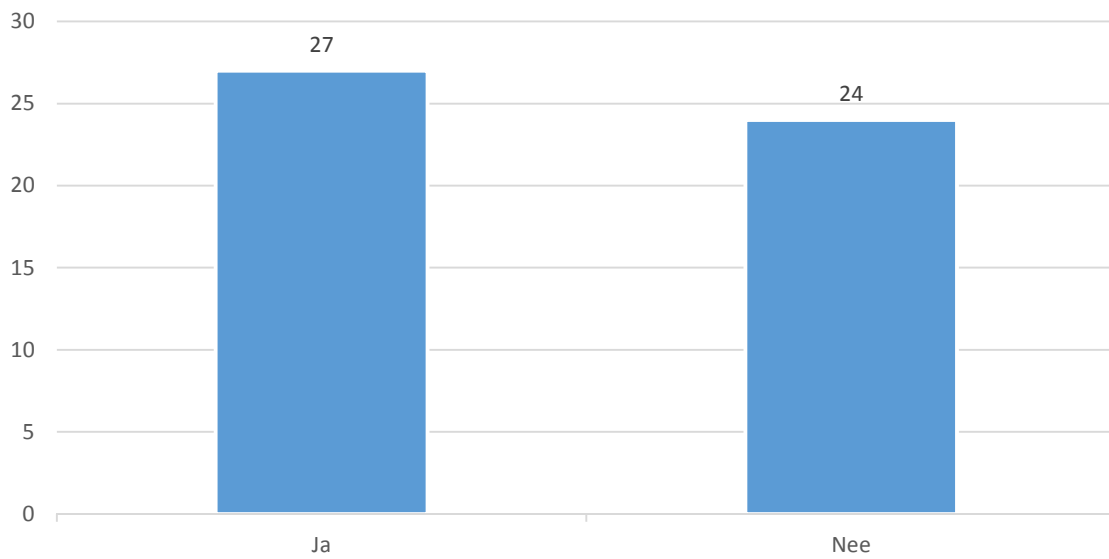
✓ de info is meestal niet up to date. Zo wilde ik eens een aanvraag meerkosten formulier, stond die van vorig jaar er nog op . Zo ook met andere formulieren die overigens lastig te downloaden waren en nog steeds lastig te vinden Een verouderde website vol foute url.

✓ formulieren om te downloaden zijn moeilijk te vinden.

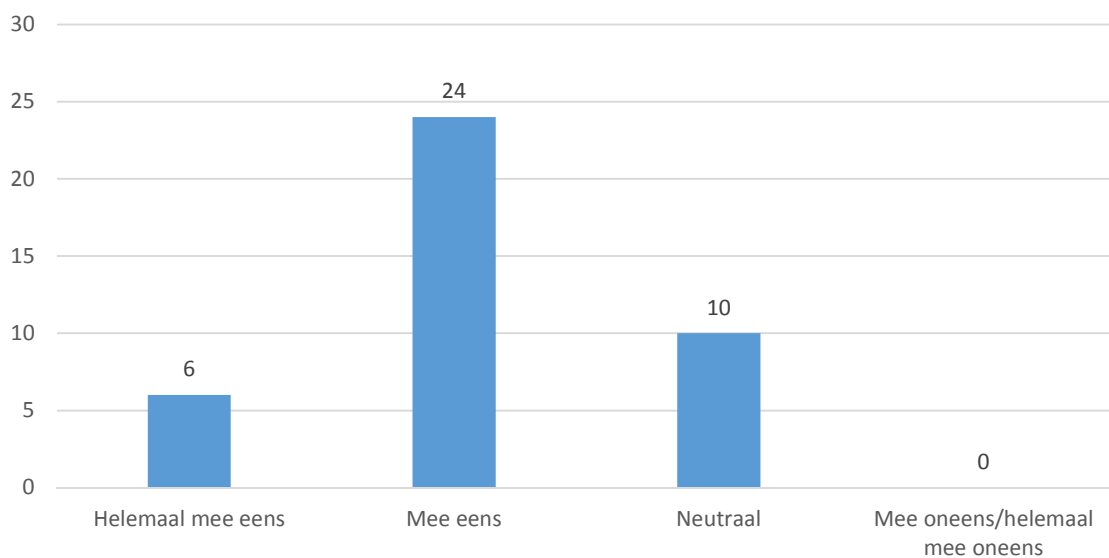
| |
|--|
| ✓ Het contrast is niet overal even goed |
| ✓ Het is toch wel afhankelijk van de achtergrond van de gebruikers! |
| ✓ Ik zou die symbolen graag verandert willen zien door middel van foto's. Of als ik een symbool aan klik dat er dan de betekenis er bij is geschreven |
| ✓ Nee maar kan nog beter veel meer informatie geven |
| ✓ Nee het is goed zo |
| ✓ Nee! Wel is het een verbetering met vroeger vergeleken. Maar door de hoeveelheid vind ik het best ingewikkeld. Mogelijk komt dat ook omdat ik niet handig ben met zoeken op websites. |
| ✓ Niet dat ik momenteel weet maar ik weet wel dat het ROGPLUS goed bereikbaar is en ten alle tijden klant vriendelijk is met wat voor soort vragen je ook komt je word vriendelijk en vakkundig geholpen!!!!!! |
| ✓ Voor mij prima leesbaar, maar dat hoeft niet voor iedereen zo te zijn. |
| ✓ Vooral zo doorgaan |

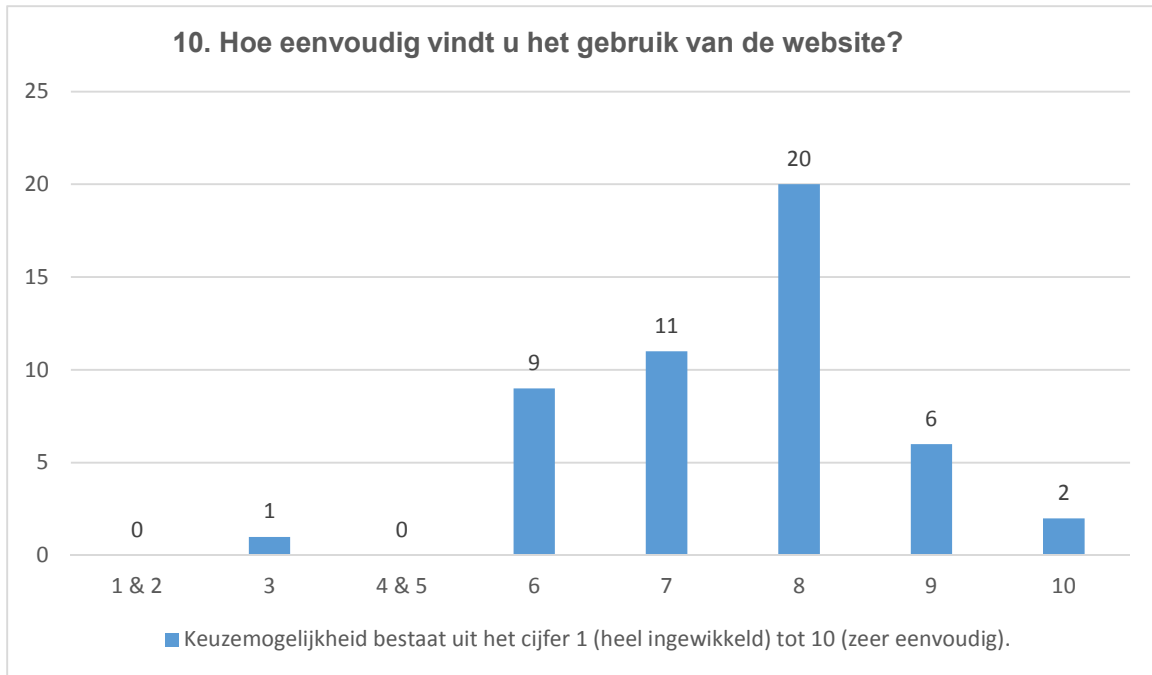


8. Bent u bekend met de voorleesfunctie (ook hier symbool invoegen) die een tekst voor u voorleest?

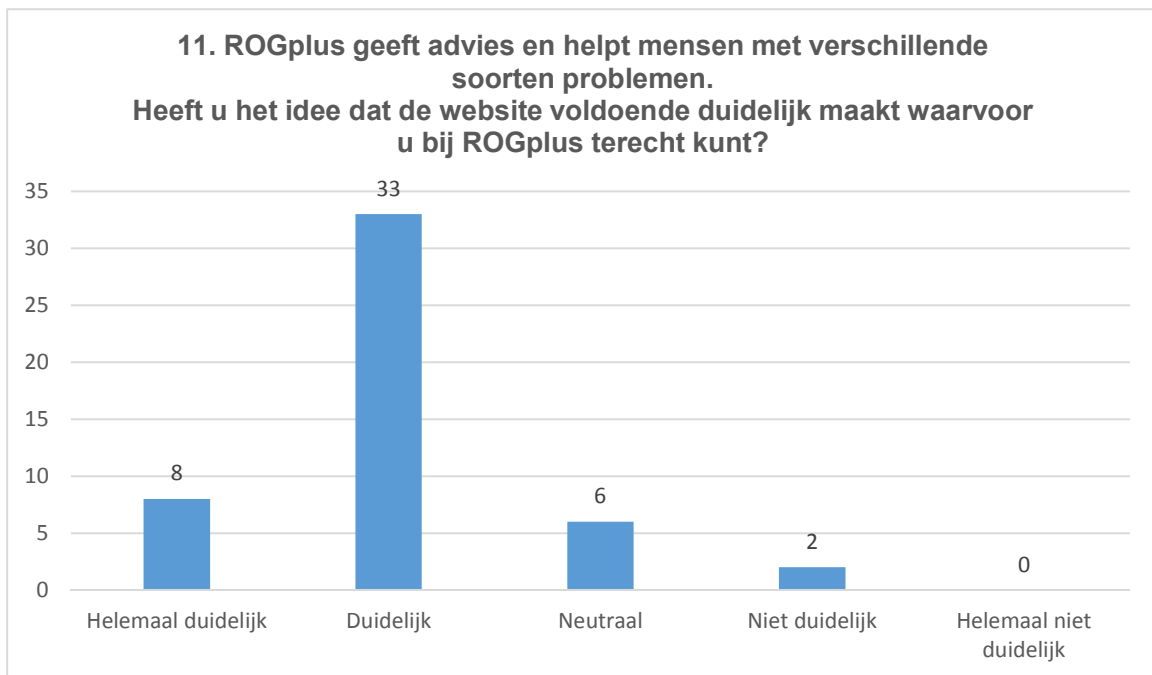


**9. In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling:
De website is voor mij prettig in het gebruik.**

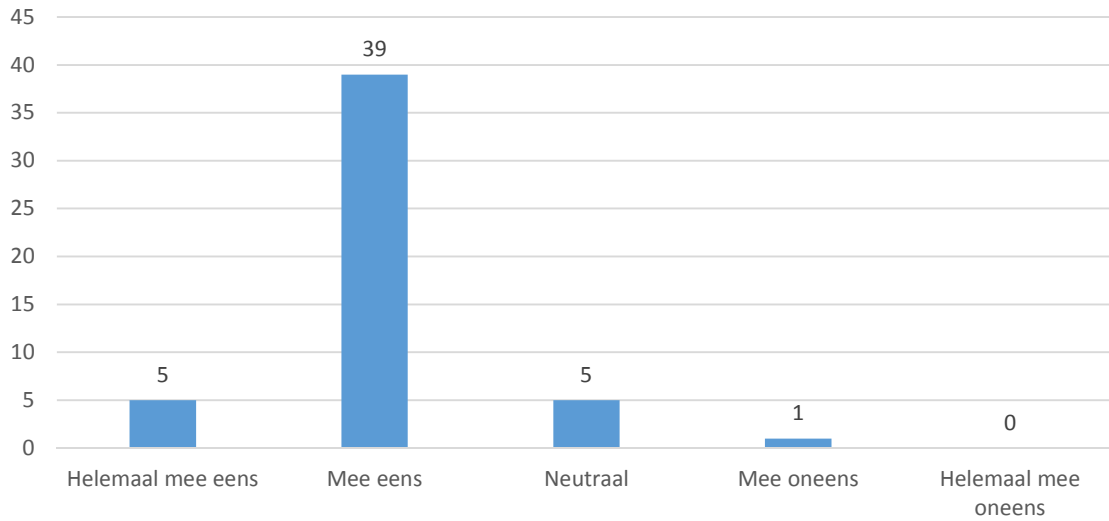




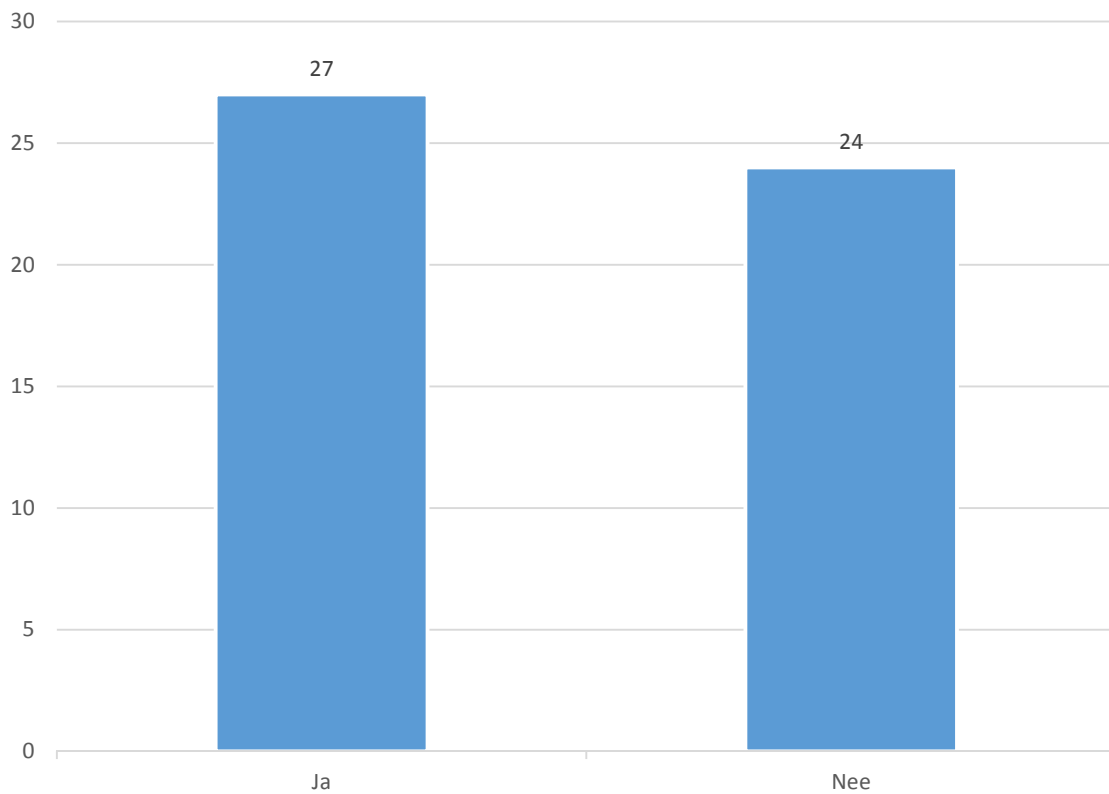
Inhoudelijk



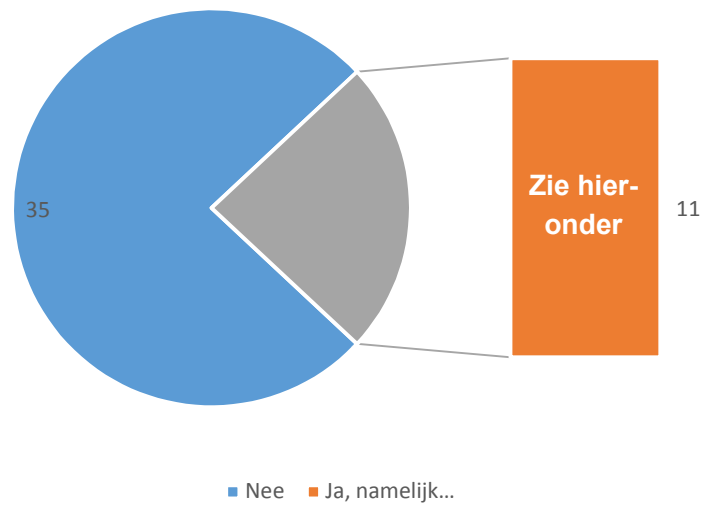
**12. Geef hieronder aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stelling:
Ik begrijp de informatie op de website goed.**



13. ROGplus krijgt regelmatig vragen over de beschikbare mogelijkheden voor advies, hulp en ondersteuning. De antwoorden op de vragen die regelmatig worden gesteld zijn op de website geplaatst in een overzicht met meestgestelde vragen. Kunt u deze 'meestg



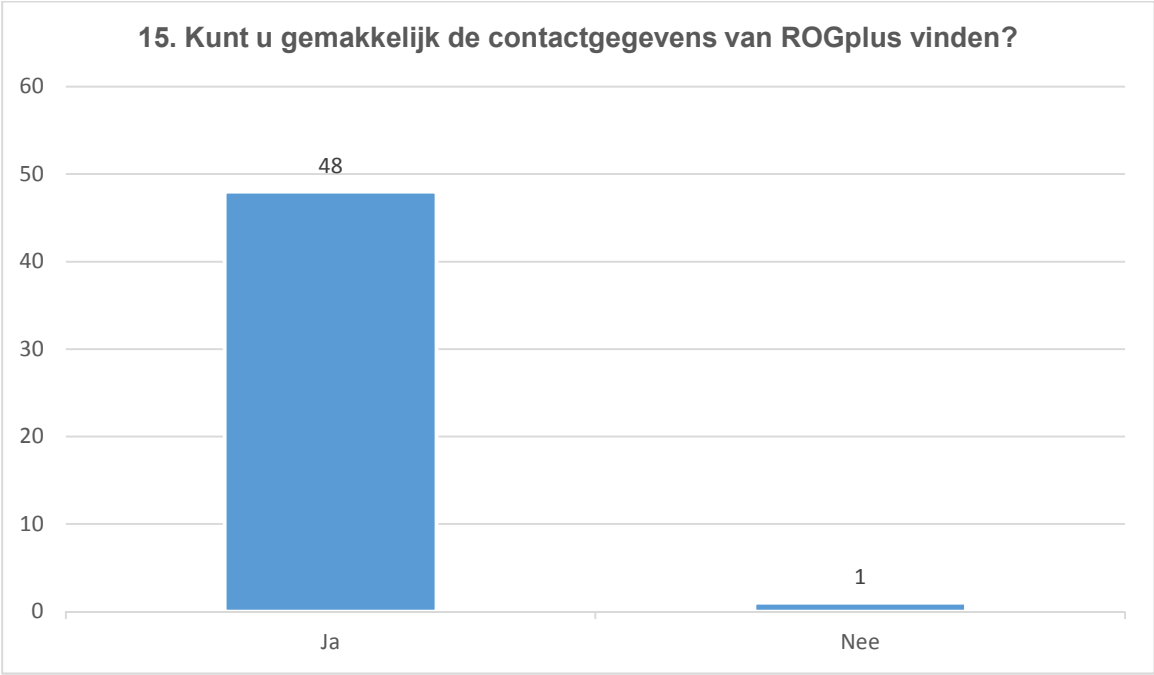
14. Zijn er onderwerpen waarover u (meer) informatie zou willen vinden?



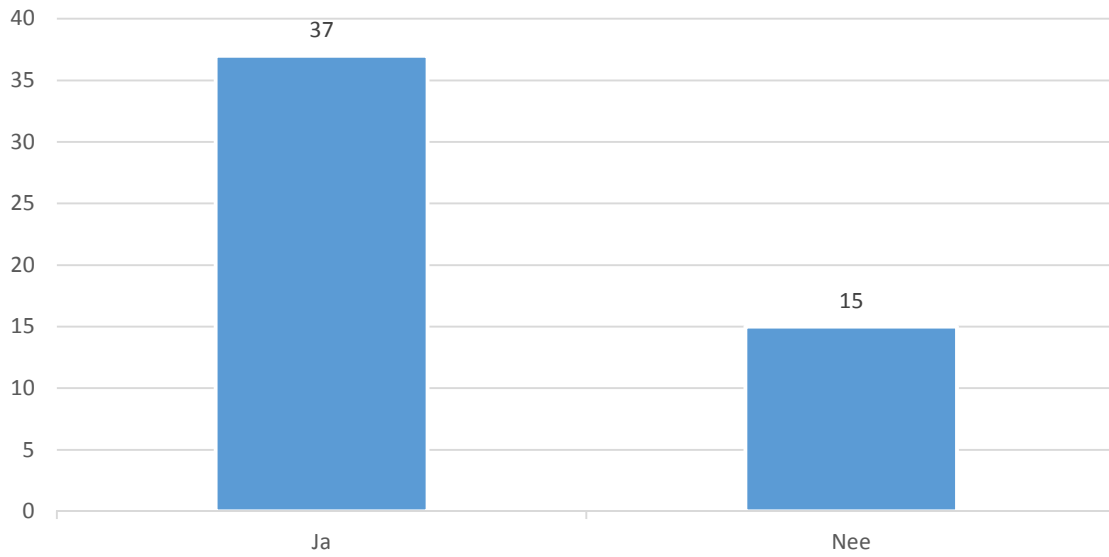
14 Ja, namelijk...

- Connexxion
- hoeveel termijnen je moet betalen b.v. voor een traplift
- Hulpmiddelen die er zijn voor iemand met handicap zoals mijn man. Rechtszijdige verlamming door herseninfarct!
- Ik heb onlangs vanwege bedlegerigheid voor een korte periode een pgb gekregen zodat ik iemand kan inhuren om 's avonds eten voor mij op te warmen en klaar te zetten. Ik heb toen gebeld zonder op de site te kijken. Op de site vind ik, als ik goed zoek, geen informatie daarover. Als ik me niet vergis gaat het om persoonlijke verzorging en als ik op de site bij persoonlijke verzorging kijk zou ik daarvoor niet in aanmerking komen terwijl dat wel zo is.
- Ik heb vorig jaar een tegemoetkoming meer kosten 2015 gekregen en 2016 heb ik ook de lijst van de DSW gekregen en alles betaald toen kreeg ik het roglus boekje en las dat je weer kon aanvragen maar nu blijkt dat die papieren en voor 2017 zijn dus ik gebeld naar jullie en toen werd er gezegd dat is nu verlopen u heeft daar bericht over gehad ik kan het mij niet voorstellen ik ben juist erg secuur en heb niets ontvangen.??
- Meer voorzieningen die je zelf kan inzetten, zodat we niet weer zo'n verschrikkelijk gesprek met een consulent hoeven te hebben. We lossen het liefst zelf op.

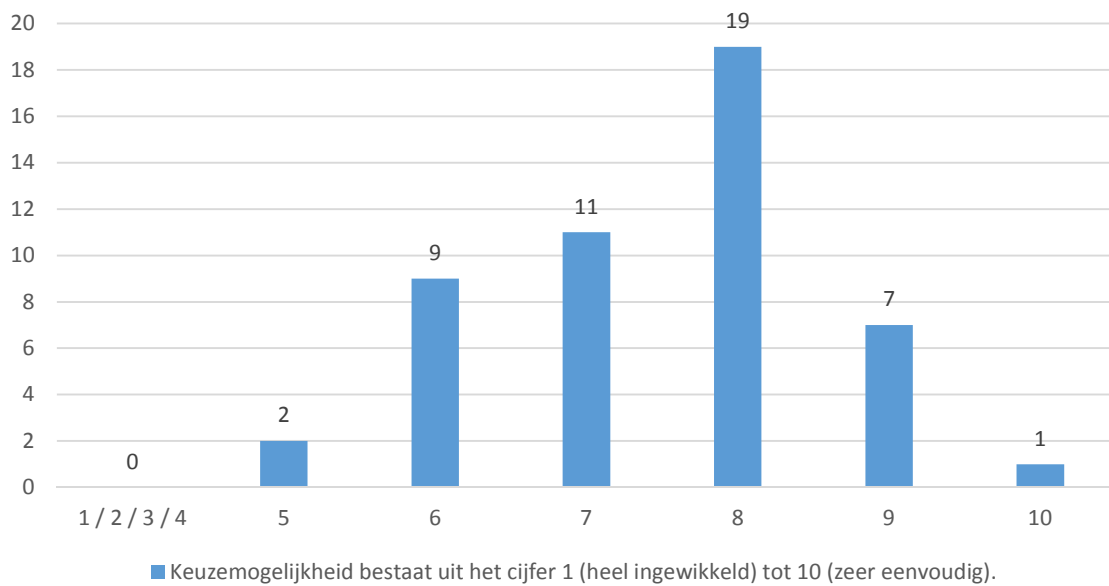
- mijn 3 kwartier terug die ze hebben afgenomen. Ik heb net weer in het ziekenhuis gelegen voor de 4 dit jaar en kan steeds minder doen
- Ophogen rond het huis en schuur ivm met scootmobiel en rollator. Ik heb daar veel moeite mee. De laatste keer werd ik zelfs niet goed begrepen, waardoor contact verdween! Woonplus heeft toen eea gedaan, maar is al weer aan d orde!
- rolvoorzieningen: welke mogelijkheden er zijn, hoe lang je met een rolstoel moet doen
- waar kan ik terecht als dat niet bij de ROG is
- Waar kan ik terecht als jullie het hulpmiddel niet doen



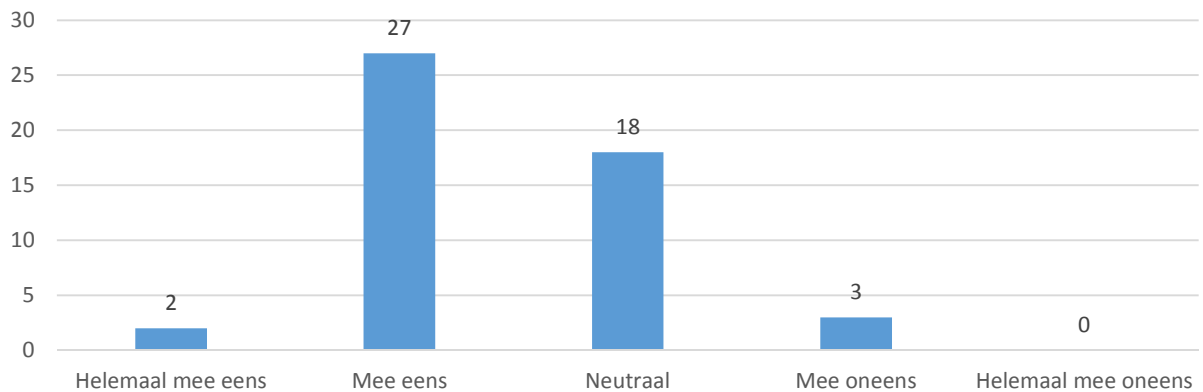
16. Bent u bekend met het contactformulier waarmee u (via de mail) contact kunt opnemen met ROGplus?



17. Welk cijfer geeft u aan de informatie op de website?



**18. De slogan van ROGplus is 'Op eigen kracht, dat doen we samen!'.
In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling:
De website van ROGplus straalt de slogan 'Op eigen kracht, dat doen we samen' duidelijk uit.**



19. Heeft u nog een opmerking over de website? Deel deze dan met ons!

✓ de opzet is erg ouderwets, ik zou een betere voor U kunnen maken. De informatie is ook niet up to date. Verder is de informatie lastig te vinden. Ook vind ik dat de contactgegevens uitgebreider moeten. Zoals Facebook - mail adres voor rechtstreeks contact, en zowiezo een twitter optie, als je het niet eens bent. De klachtenprocedure is ook erg vaag, Niet echt open minded, erg amateuristisch van structuur.

✓ De voorpagina komt een beetje chaotisch op mij over. De rolmenu's zijn wel prettig.

✓ Eigenlijk alleen gebruikt toen ik ROGplus een keer moest bezoeken. Voor bereikbaarheid dus.

✓ Hoe kan ik omgaan met beginnende dementie van mijn vriend. Zijn daar cursussen voor.

✓ ik ben nog niet zo thuis op de computer

✓ Je wordt veel met links weer doorverwezen. Is lastig leesbaar. Niet moeilijk om af en toe iets te herhalen (desnoods daarna met link waar het óók staat). Is niet bevorderlijk voor leesbaarheid.

✓ niet iedereen heeft de beschikking over internet, gelukkig zijn daar de WOTs en bv seniorenverenigingen voor

✓ Vraag 18. Ik heb niet het gevoel van samen omdat mijn gevoel is dat ik weinig te vertellen heb wat Huish. Hulp betreft. Ik zie met angst een nieuwe aanvraag tegemoet. Dit betreft alleen H.H.