



Roads

ROADS

Clïenttevredenheidsonderzoek

2019

# Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2019

## Inleiding

Roads is zorgaanbieder en maatschappelijk ondernemer en begeleidt mensen met een psychiatrische, verslaving- of justitiële achtergrond naar dagbesteding en werk. Roads heeft verschillende locaties voor inloop en dagbesteding, maar ook werklocaties waar mensen vakgericht leren en werken. Individuele programma's kunnen samengesteld zijn uit arbeid, behandeling en therapie waaronder ergotherapie, PMT en Liberman. Roads is als zelfstandige BV werkzaam onder de paraplu van Arkin.

Roads vindt cliëntenparticipatie erg belangrijk. Zo is er bijvoorbeeld een cliëntenraad, zijn er cliëntgestuurde projecten en ervaringsdeskundigen die helpen met het formuleren en uitvoeren van het beleid. De doelstelling van dit onderzoek is de kwaliteit van ons aanbod te laten beoordelen door onze cliënten, en hen feedback te vragen zodat Roads waar nodig de kwaliteit kan verbeteren.

## Opzet

Dit jaar is er voor gekozen om iedereen die wilde meedoen aan het onderzoek mee te laten doen. De vragenlijst is digitaal afgenomen, maar voor de wijkgerichte locaties en de inloop is gekozen voor papieren vragenlijsten. Deelnemers met individuele begeleiding hebben een e-mail gekregen met daarin de vragenlijst. Dit heeft geleid tot 374 ingevulde vragenlijsten tegen 222 in 2017 en 103 in 2016. De dataverzameling is uitgevoerd in oktober en november 2019.

## Vragenlijst

De vragenlijst die in dit onderzoek is gebruikt is, is net als bij de vorige keer opgesteld samen met de cliëntenraad van Roads en niet helemaal gelijk gebleven aan de vragenlijst die tijdens de vorige kwaliteitsmeting in 2017 is afgenomen. Gedeeltelijk bleef het wel mogelijk om een vergelijking met 2017 te maken.

Naast een aantal vragen over kenmerken van de respondent zijn er meerkeuzevragen gesteld. Mensen konden ook een aanvulling op hun gegeven antwoord geven. Daarnaast is ook nog naar een rapportcijfer gevraagd.

De antwoorden op de open vragen zijn opgenomen in Bijlage 1.

## UITSLAGEN

Geslacht.....	4
Wat doet u bij Roads.....	4
In welke stad doet u mee.....	4
Bent u nog actief bij Roads.....	4
Hoe bent u in contact gekomen met Roads.....	5
Op welke locaties in Haarlem.....	6
Op welke locaties in Amstelveen.....	6
Op welke locaties in Amsterdam.....	7
Op welke locaties in Haarlemmermeer/Hoofddorp.....	7
Ik kom bij Roads omdat.....	8
<b>Bereikbaarheid en informatievoorziening</b>	
De informatie in folders van Roads is duidelijk .....	8
Ik kon gemakkelijk contact krijgen met Roads telefonisch/mail .....	8
Als ik een vraag heb, word ik snel geholpen .....	9
Ik krijg gemakkelijk contact met mijn begeleider .....	9
Ik weet waar ik moet zijn als ik een vraag heb .....	9
Ik weet waar ik moet zijn als ik een klacht heb .....	9
Roads houdt mij op de hoogte van veranderingen die voor mij van belang zijn .....	10
Ik ben goed geïnformeerd over het aanbod van Roads.....	10
Ik ben goed geïnformeerd door Roads ook over activiteiten buiten Roads.....	10
Mijn locatie bij Roads is rolstoel toegankelijk.....	10
Ik ben tevreden over de wachttijd tussen mijn aanmelding en het starten bij Roads.....	11
<b>Meedoen aan activiteiten en ondersteuning</b>	
Als u iets nieuws wil doen of veranderen, krijgt u daar voldoende ondersteuning bij.....	11
Krijgt u bij Roads de steun/begeleiding waarom u vraagt.....	11
Kunt u zelf bepalen aan welke activiteiten u meedoet.....	12
Kunt u als deelnemer meebeslissen over de activiteiten/veranderingen, plannen op uw locatie.....	12
<b>Door mijn activiteiten bij Roads .....</b>	
Voel ik mij minder alleen.....	12
Heb ik meer/beter contact met andere mensen.....	12
Kan ik makkelijker om hulp vragen.....	13

Kan ik dingen doen die ik anders niet zou doen.....	13
Heb ik het gevoel dat ik iets nuttigs doe.....	13
Krijg ik meer structuur in mijn leven.....	13
Werk ik aan mijn persoonlijke ontwikkeling.....	14
Voel ik mij mentaal sterker.....	14
Kan ik beter met mijn persoonlijke situatie omgaan.....	14
Kom ik makkelijker weer aan het werk.....	14
Heb ik meer kans op betaald werk gekregen.....	15
Red ik mezelf beter door financiële/administratieve hulp.....	15
Red ik me beter in en rond huis door hulp.....	15

### Vragen over samen beslissen en bejegening

Ik voel mij serieus genomen door Roads.....	16
De kwaliteit van de begeleiding is goed.....	16
De medewerkers van Roads houden rekening met persoonlijke mogelijkheden en beperkingen.....	16
Ik ben tevreden over de manier waarop de medewerkers van Roads met mij communiceren.....	16
Mijn begeleider heeft mij dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd.....	17
Als ik een klacht heb wordt deze goed afgehandeld.....	17
Er is met mij besproken welke resultaten ik van de begeleiding/het aanbod kon verwachten.....	17
Ik heb informatie gekregen over zelfhulpprogramma's.....	17
Ik heb de keuze gehad mijn naasten te betrekken.....	18
Ik heb informatie gekregen over het aanbod aan voor naastbetrokkenen.....	18
De afspraken die ik met de begeleider heb gemaakt zijn vastgelegd.....	18

### Vragen over inspraak en betrokkenheid

Hoeveel inspraak/zeggenschap heeft u als cliënt/deelnemer op uw locatie.....	18
Hoeveel steun ondervindt u van andere deelnemers.....	19
Ik voel mij betrokken bij de dagelijkse gang van zaken op mijn locatie.....	19
Hoe vindt u dat de cliëntenraad de belangen van cliënten/deelnemers behartigt.....	19
Hoeveel inspraak heeft u bij het opstellen of veranderen van uw trajectplan.....	19
Wordt u door uw trajectcoach met respect benaderd.....	20
Wordt u door uw activiteitenbegeleider met respect benaderd.....	20
Hoe veilig voelt u zich bij Roads.....	20
Welk rapportcijfer zou u Roads geven.....	21

<b>Bijlage 1: antwoorden op de open vragen.....</b>	<b>22</b>
---	-----------

## Uitslagen

### Geslacht

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Man	44%	54%
Vrouw	54%	43%
Geen antwoord	1%	3%
Anders	1%	N/A

*Dit jaar waren er aanmerkelijk meer vrouwelijke respondenten. Waarschijnlijk is dit te verklaren omdat in tegenstelling tot voorgaande jaren ook het aanbod in de buurthuizen is meegenomen.*

### Wat doet u bij Roads? (respondenten konden meerdere antwoordmogelijkheden aankruisen)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	2017
Ik heb individuele begeleiding (trajectcoach)	127	34%	31%
Ik kom bij de inloop/buurthuis	145	39%	29%
Ik volg dagbesteding bij Roads	141	37%	46%
Ik kom bij een Sociale firma (Print & Pixels, Zeefdrukmakers, Restaurant Freud, Roads Vervoer, Roads Technology, Appeltaartimperium)	73	19%	29%
Ik volg een training/scholing/cursus bij Roads	31	8%	7%
Ik volg een IPS traject	10	3%	N/A
Ik ben bij Maatjes/Tafelgasten	20	6%	N/A

*Van alle respondenten heeft 37% een trajectcoach. Dat was in 2017 31%*

### In welke stad doet u mee?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	2017
Haarlem	82	22%	24%
Amsterdam	210	56%	60%
Amstelveen	22	6%	4%
Hoofddorp/Haarlemmermeer	36	10%	7%
Amersfoort	8	2%	N/A
Heemstede	4	1%	N/A
Diemen	2	1%	N/A
Niet ingevuld	10	2%	5%

### Bent u nog actief bij Roads?

- 330 Actief
- 30 Gestopt
- 14 Anders

## Meerdere respondenten maken gebruik van meerdere soorten aanbod binnen Roads

Inloop	144
Inloop + dagbesteding	30
Inloop + trajectcoach	20
Inloop + dagbesteding + trajectcoach	6
Inloop + dagbesteding + TC + scholing	2
Inloop + dagbesteding + scholing	5
Inloop + scholing	8
Inloop + maatjes	2
Dagbesteding	140
Dagbesteding + trajectcoach	26
Dagbesteding + IPS	1
Dagbesteding + scholing	7
Dagbesteding + TC + scholing	3
Trajectcoach	127
Trajectcoach + scholing	11
IPS	10
Scholing	30
Maatjes & tafelgasten	20

## Hoe bent u in contact gekomen met Roads

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Gemeente	5%	5%
UWV	5%	4%
Werkgever	1%	2%
Huisarts	1%	
Behandelaar vanuit Arkin (NPI, Mentrum, Jellinek, Punt P, Basis-GGZ, Inforsa, Novarum, Sinaï, Arkin Jeugd & Gezin)	42%	41% 9%
Andere behandelaar	11%	
Ik ben zelf naar Roads gegaan	18%	15%
Reclassering	1%	1%
Vanuit een IPS traject	0%	0%
Anders, nl.....	15%	23%

*Net als in 2017 komt het grootste aantal respondenten bij Roads via een behandelaar bij Arkin*

## Haarlem (82)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	2017
Appeltaartimperium	4	5%	17%
Zorghotel Pitstop	5	6%	11%
Scholing/training/cursus	2	2%	4%
Roads Atelier	35	43%	13%
Print & Pixels	21	25%	43%
Roads Podium (zang, dans, theater)	1	1%	17%
Fitness/zwemmen	8	10%	6%
Trajectcoaching/individuele begeleiding	27	33%	13%
Activiteit in buurthuis	8	10%	6%
Anders, namelijk	9	11%	7%

## Amstelveen (22)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	2017
DAC Amstelveen	9	41%	67%
De Houtstek	4	18%	33%
Maatjesproject/Tafelgasten (6 uit Amstelveen)	20	27%	--
Kantineproject	1	4%	11%
Trajectcoaching/individuele begeleiding	4	18%	11%
Buurthuis	1	4%	--

## Amersfoort (8)

Antwoordmogelijkheid	Cijfer	Aantal	Percentage	2017
Bosbad	7.7	8	100%	N/A

## Amsterdam (210)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	2017
Recycle	8	4%	8%
Zeefdrukmakers	6	3%	4%
Restaurant Freud	8	4%	8%
Roads Vervoer	8	4%	1%
Kunstkop	8	4%	3%
Obiplein balieproject	11	5%	4%
DAC Reigersbos	12	6%	1%
De Rotonde	10	5%	3%
Sporenburg	2	1%	4%
Tuinhuis	11	5%	7%
Wamline	2	1%	1%
Activiteit in buurthuis	53	25%	12%
Wisselwerking	6	3%	1%
Opnieuw	9	5%	11%
Koffie op lokatie	8	4%	3%
Trajectcoaching/individuele begeleiding	74	36%	16%
Ergotherapie/PMT/creatieve therapie	11	5%	6%
Training (bijv. Liberman, Mindfulness, Stoppen met roken)	16	8%	4%

## Haarlemmermeer/Hoofddorp (36)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	2017
Roads Technology	13	25%	56%
Individuele begeleiding/trajectcoaching	10	19%	12,5%
Activiteiten in een buurthuis	4	7%	12,5%
Sportactiviteiten	5	9%	12,5%
De Meerstek	13	25%	N/A
Anders	8	15%	N/A

\*\*\*



## Ik kom bij Roads omdat.....

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Ik iets zinvol wil doen	50%	52%
Ik niet thuis wil zitten	49%	50%
Ik sociale contacten buitenshuis wil krijgen	43%	42%
Ik in de toekomst betaald werk wil gaan krijgen	30%	30%
Ik een cursus wil volgen	13%	14%
Ik vrijwilligerswerk/onbetaald werk wil doen	18%	21%

\*\*\*

## Bereikbaarheid en informatievoorziening

### De informatie in folders van Roads is duidelijk

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
helemaal mee eens	73%	N/A
eens		N/A
neutraal	22%	N/A
niet mee eens		N/A
helemaal niet mee eens	4%	N/A

### Ik kon gemakkelijk contact krijgen met Roads telefonisch/mail

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
helemaal mee eens	81%	N/A
eens		N/A
neutraal	15%	N/A
niet mee eens		N/A
helemaal niet mee eens	4%	N/A

### Als ik een vraag heb word ik snel geholpen

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
helemaal mee eens	77%	N/A
eens		
neutraal	16%	N/A
niet mee eens	7%	N/A
helemaal niet mee eens		

### Ik krijg gemakkelijk contact met mijn begeleider

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
helemaal mee eens	84%	N/A
eens		
neutraal	12%	N/A
niet mee eens	4%	N/A
helemaal niet mee eens		

### Ik weet waar ik moet zijn als ik een vraag heb

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
helemaal mee eens	82%	N/A
eens		
neutraal	12%	N/A
niet mee eens	5%	N/A
helemaal niet mee eens		

### Ik weet waar ik moet zijn als ik een klacht heb

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
helemaal mee eens	62%	45%
eens		
neutraal	22%	16%
niet mee eens	16%	42%
helemaal niet mee eens		

*In 2018 is er een nieuwe klachtenfolder gekomen waardoor respondenten waarschijnlijk nu beter op de hoogte zijn dan in 2017*

## Roads houdt mij op de hoogte van veranderingen die voor mij van belang zijn

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
helemaal mee eens	49%	N/A
eens		
neutraal	24%	N/A
niet mee eens	14%	N/A
helemaal niet mee eens		

## Ik ben goed geïnformeerd over het aanbod van Roads

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
helemaal mee eens	63%	43%
eens		
neutraal	24%	38%
niet mee eens	13%	19%
helemaal niet mee eens		

13% van de respondenten voelt zich niet goed op de hoogte gebracht van het aanbod t.o.v. 19% in 2017

## Ik ben goed geïnformeerd door Roads ook over activiteiten buiten Roads

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
helemaal mee eens	41%	29%
eens		
neutraal	30%	31%
niet mee eens	29%	41%
helemaal niet mee eens		

41% voelt zich ook goed geïnformeerd over het aanbod buiten Roads tegen 29% in 2017

## Mijn locatie bij Roads is rolstoel toegankelijk

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
helemaal mee eens	61%	N/A
eens		
neutraal	26%	N/A
niet mee eens	13%	N/A
helemaal niet mee eens		

## Wachttijd

Ik ben tevreden over de wachttijd tussen mijn aanmelding en het starten bij Roads

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
helemaal mee eens	78%	N/A
mee eens		
neutraal	15%	N/A
niet mee eens	9%	N/A
helemaal niet mee eens		

\*\*\*

## Vragen over meedoen aan activiteiten en ondersteuning

Als u iets nieuws wil doen of veranderen, krijgt u daar voldoende ondersteuning bij?

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Veel	69%	80%
Voldoende		
Neutraal	21%	6%
Niet zo veel	9%	13%
Niet		

Krijgt u bij Roads de steun/begeleiding waarom u vraagt?

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Veel	77%	86%
Voldoende		
Neutraal	16%	6%
Niet zo veel	7%	8%
Niet		

### Kunt u zelf bepalen aan welke activiteiten u meedoet?

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Veel	86%	N/A
Voldoende		
Neutraal	9%	N/A
Niet zo veel	6%	N/A
Niet		

*Uitslag 2017 Ja 91% en Nee 9%*

### Kunt u als deelnemer meepraten/meebeslissen over de activiteiten/veranderingen en plannen op uw locatie

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Veel	62%	67%
Voldoende		
Neutraal	24%	15%
Niet zo veel	14%	17%
Niet		

\*\*\*

### Door mijn activiteiten bij Roads .....

#### Voel ik mij minder alleen

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	74%	N/A
mee eens		
neutraal	21%	N/A
mee oneens	5%	N/A
helemaal mee oneens		

#### Heb ik meer/beter contact met andere mensen

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	69%	69%
mee eens		
neutraal	26%	17%
mee oneens	4%	14%
helemaal mee oneens		

### Kan ik makkelijker om hulp vragen

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	52%	N/A
mee eens		
neutraal	37%	N/A
mee oneens	11%	N/A
helemaal mee oneens		

### Kan ik dingen doen die ik anders niet zou doen

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	70%	N/A
mee eens		
neutraal	22%	N/A
mee oneens	8%	N/A
helemaal mee oneens		

### Heb ik het gevoel dat ik iets nuttigs doe

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	78%	N/A
mee eens		
neutraal	18%	N/A
mee oneens	4%	N/A
helemaal mee oneens		

### Krijg ik meer structuur in mijn leven

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	80%	N/A
mee eens		
neutraal	17%	N/A
mee oneens	3%	N/A
helemaal mee oneens		

### Werk ik aan mijn persoonlijke ontwikkeling

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	81%	80%
mee eens		
neutraal	16%	11%
mee oneens	3%	9%
helemaal mee oneens		

### Voel ik mij mentaal sterker

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	70%	58%
mee eens		
neutraal	23%	32%
mee oneens	6%	10%
helemaal mee oneens		

70% in 2019 tegen 58% in 2017 vond dat ze door hun activiteiten bij Roads metaal sterker zijn geworden.

### Kan ik beter met mijn persoonlijke situatie omgaan

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	73%	N/A
mee eens		
neutraal	20%	N/A
mee oneens	7%	N/A
helemaal mee oneens		

### Kom ik makkelijker weer aan het werk

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	37%	N/A
mee eens		
neutraal	46%	N/A
mee oneens	16%	N/A
helemaal mee oneens		

### Heb ik meer kans op betaald werk gekregen

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	33%	32%
mee eens		
neutraal	49%	21%
mee oneens	18%	47%
helemaal mee oneens		

### Red ik mezelf beter door financiële/administratieve hulp

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	45%	N/A
mee eens		
neutraal	35%	N/A
mee oneens	21%	N/A
helemaal mee oneens		

*Deze vraag is alleen gesteld aan de mensen met een trajectcoach of IPS-traject*

### Red ik me beter in en rond huis door hulp

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	44%	N/A
mee eens		
neutraal	44%	N/A
mee oneens	12%	N/A
helemaal mee oneens		

*Deze vraag is alleen gesteld aan de mensen in het Maatjesproject*

\*\*\*



## Vragen over samen beslissen en bejegening

### Ik voel mij serieus genomen door Roads

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	82%	N/A
Mee eens		
Neutraal	11%	N/A
Oneens		
Helemaal mee oneens	5%	N/A

### De kwaliteit van de begeleiding is goed

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	83%	N/A
Mee eens		
Neutraal	12%	N/A
Oneens		
Helemaal mee oneens	5%	N/A

### De medewerkers van Roads houden rekening met mijn persoonlijke mogelijkheden en beperkingen

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	86%	N/A
Mee eens		
Neutraal	9%	N/A
Oneens		
Helemaal mee oneens	5%	N/A

### Ik ben tevreden over de manier waarop de medewerkers van Roads met mij communiceren

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	84%	N/A
Mee eens		
Neutraal	10%	N/A
Oneens		
Helemaal mee oneens	6%	N/A

### Mijn begeleider heeft mij dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	86%	N/A
Mee eens		
Neutraal	10%	N/A
Oneens	4%	N/A
Helemaal mee oneens		

### Als ik een klacht heb, wordt deze goed afgehandeld

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	70%	N/A
Mee eens		
Neutraal	31%	N/A
Oneens	9%	N/A
Helemaal mee oneens		

### Er is met mij besproken welke resultaten ik van de begeleiding/het aanbod kon verwachten

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	68%	N/A
Mee eens		
Neutraal	18%	N/A
Oneens	14%	N/A
Helemaal mee oneens		

### Ik heb informatie gekregen over zelfhulpprogramma's

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	38%	N/A
Mee eens		
Neutraal	30%	N/A
Oneens	32%	N/A
Helemaal mee oneens		

### Ik heb de keuze gehad mijn naasten te betrekken

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	40%	N/A
Mee eens		
Neutraal	39%	N/A
Oneens	21%	N/A
Helemaal mee oneens		

### Ik heb informatie gekregen over het aanbod aan voor naastbetrokkenen

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	26%	N/A
Mee eens		
Neutraal	37%	N/A
Oneens	36%	N/A
Helemaal mee oneens		

### De afspraken die ik met de begeleider heb gemaakt zijn vastgelegd

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Helemaal mee eens	72%	N/A
Mee eens		
Neutraal	16%	N/A
Oneens	12%	N/A
Helemaal mee oneens		

## Vragen over inspraak en betrokkenheid

### Hoeveel inspraak/zeggenschap heeft u als cliënt/deelnemer op uw locatie

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Veel	64%	N/A
Voldoende		
neutraal	25%	N/A
Onvoldoende	11%	N/A
Weinig		

### Hoeveel steun ondervindt u van andere deelnemers?

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Veel	64%	73%
Voldoende		
neutraal	29%	13%
Onvoldoende		
Weinig	7%	14%

### Ik voel mij betrokken bij de dagelijkse gang van zaken op mijn locatie

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Veel	63%	N/A
Voldoende		
neutraal	28%	N/A
Onvoldoende		
Weinig	9%	N/A

### Hoe vindt u dat de cliëntenraad de belangen van cliënten/deelnemers behartigt?

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Goed	47%	59%
Voldoende		
Neutraal	44%	19%
Matig		
Slecht	9%	17%
Geen antwoord/n.v.t.	192	

### Hoeveel inspraak heeft u bij het opstellen of veranderen van uw trajectplan?

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Veel	73%	83%
Voldoende		
Neutraal	17%	6%
Niet zo veel		
Geen	9%	8%

### Wordt u door uw trajectcoach met respect benaderd?

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Veel	91%	96%
Voldoende		
Neutraal	7%	2%
Matig	2%	2%
Slecht		

### Wordt u door uw activiteitenbegeleider met respect benaderd?

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Veel	89%	96%
Voldoende		
Neutraal	8%	2%
Matig	3%	2%
Slecht		

### Hoe veilig voelt u zich bij Roads?

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
Heel veilig	85%	89%
Veilig		
Niet veilig/niet onveilig	8%	6%
Matig veilig	7%	7%
Onveilig		

## Welk rapportcijfer zou u Roads geven?

Antwoordmogelijkheid	Percentage	2017
<b>1</b>	1%	1%
<b>2</b>	1%	0%
<b>3</b>	2%	1%
<b>4</b>	1%	1%
<b>5</b>	2%	3%
<b>6</b>	5%	6%
<b>7</b>	22%	31%
<b>8</b>	40%	38%
<b>9</b>	17%	9%
<b>10</b>	10%	9%

Gemiddelde **7.8** in 2019 tegen 7.6 in 2017

## Uitsplitsing naar stad

	Cijfer	Aantal respondenten
Haarlem	<b>8.1</b>	82
Amsterdam	<b>7.8</b>	210
Amstelveen	<b>7.5</b>	22
Hoofddorp/Haarlemmermeer	<b>8.1</b>	36
Amersfoort	<b>7.8</b>	8

## Antwoord op de open vragen bij CTO 2019

### Kunt u aangeven op welke manier Roads belangrijk is in uw leven

- meer sociale contacten, structuur
- Het geeft structuur in mijn leven en ben onder de mensen en vind het leuk werk achter de receptie
- Ze doen erg hun best het met elkaar goed te hebben in harmonie en behulpzaam zo nodig
- dagbesteding, zinvol bezig zijn, mensen ontmoeten, creativiteit ontwikkelen
- dagstructuur, contacten, vrijwilligerswerk
- heel belangrijk
- het geeft invulling aan mijn dagelijks leven
- Ik voel mij welkom bij het DAC. Het geeft structuur in mijn leven en af en toe bij het DAC eten is ook fijn
- In de toekomst toetreden tot de arbeidsmarkt
- ik vind het prettig omdat ik dan niet thuis hoeft te zitten
- Om dingen te kunnen ondernemen is met ze tweeën makkelijker dan alleen. En anders blijf ik maar binnen zitten. Gezelligheid en een goede klik is belangrijk
- Leven
- voor contact met mensen
- Dankzij de vrijwilligersvergoeding red ik het een beetje in mijn leven
- Door dagbesteding drink ik minder bier overdag
- ontspanning, regelmaat
- Geeft mij wel de afwisseling die ik nodig heb
- Dan heb ik iets te doen wat ik zin geeft
- Sporten is voor mij belangrijk en dat kan ik bij Roads doen. Dat het gratis is, is voor mij ook heel belangrijk
- het geeft me structuur en ik voel me nuttig
- structuur, ritme, sociale vaardigheden, beweging
- Ik kan hier mijn taakstraf uitvoeren dus Roads is belangrijk in mijn leven
- Roads geeft mij de gelegenheid om een bijdrage te leveren aan de samenleving in een mooie omgeving
- Goede ondersteuning
- Absoluut blijven
- Geeft bepaalde structuur
- Beter buiten de deur
- D. is voor mij perfecte begeleider. Ze doet precies wat we aankunnen en motiveert ons tot nog net een beetje meer. De ideale lichaamsbeweging voor mij, incl. ademhaling en mentaal. Vel dank!
- dagbesteding en kleine financiële steun
- Duidelijke, prettige open sfeer
- Geeft een zinvolle activiteit
- Het is goed
- Het biedt me de mogelijkheid om te sporten, wat me anders veel geld zou kosten en er is ook aandacht voor het mentale aspect
- heel goed in inleven in en rekening houden met beperkingen. Heel kundig, vaardig, flexibel, ongelooflijk. Op praktisch, materieel vlak en spierkracht en pijnklachten echt vooruitgang geboekt dankzij de Roads Pilates + individuele begeleiding

- Heeft positieve invloed op mijn zelfbeeld en herstel. Geeft zinvolle structuur en zorgt voor wat contact tijdens de les
- Ik vind dat Roads goede steun doet voor mensen die actief willen zijn en ook gezellig
- Betrokkenheid van de medewerkers, sociaal, daginvulling
- Houd me lenig en contact met mensen
- Heel belangrijk
- Zoek maatje, jammer ik wacht nog steeds. Heb Tafelgasten zijn zeer leuk.
- De Yogalessen zijn een prettig baken in de week
- Sinds de dood van mijn man ben ik heel blij met Roads om weer in het sociale leven te komen
- dagelijks. is goed voor mij, iets doen voor mijzelf
- Tafelgasten geef ik een 9 Maatjesproject een 1. Eigenlijk vind ik het ook erg dat ik een tweede maatje heb gekregen van ze. Want ik heb het leuk met mijn tafelgastenmaatje. Die ik ook nog steeds heb. Dat loopt in december 2019 af en dan heb ik ze twee jaar gehad. Ik ben het vertrouwen van Roads kwijt geraakt
- Als je (ik in dit geval) 20 uur per week vrijwilligerswerk doet bij Roads, lijkt me dat duidelijk
- Best belangrijk, gezellig koffie drinken en inspraak
- Een sociale infrastructuur is prettig
- Ik vind het leuk om mensen te ontmoeten
- Alles goed voor mij
- Mensen kennen, gezellig
- Voor gezelligheid en sociale contacten. Ik ben buurtbewoner geen patiënt
- Veel sociale contacten, activiteiten
- Ik krijg goed les (yoga) en ben over de assertiviteitstraining ook tevreden. Beide groepen leuke mensen/docenten. Als je weinig geld hebt/arbeidsongeschikt bent is dat moeilijk, want een reguliere yogaschool zou ik niet kunnen betalen + lotgenotencontact + structuur + sociale contact sowieso + positieve input
- Ik wil niet thuis zitten dus ga ik naar de koffieochtend, Resto van Harte, spelletjesmiddag en Bingo
- Heel belangrijk. Vind het leuk om te koken en samen te eten 1 x per week
- Het zorgt dat ik meer het huis uitkom, mijn verhaal kwijt kan, en mijn depressieve angstige gevoelens worden daardoor minder. S. doet het erg goed, ik ben erg blij met haar.
- Een positief vast punt. Het koor o.l.v. S.I is prachtig
- S. has been an inspiration & positive force in my life
- Vind de sfeer prettig, gelijkwaardigheid tussen staf en deelnemers
- Dagbesteding en dingen leren. je moet veel afwezig zijn
- geeft structuur
- structuur
- voor mijn structuur in de week
- Ik waardeer het dat er gekookt wordt op de locatie Ouderkerk a/d Amstel. Ik heb dit wel ergens leren waarderen.
- Geeft voldoening en regelmaat
- Vrijtijdsbesteding, dagbesteding
- mijn tweede thuis
- Het is fijn dat het tuinhuis er is. Ik vind de leiding okay. Heel belangrijk, het is een stukje van mijn leven geworden, ik zou het niet kwijt willen
- ja voor dagbesteding omdat ik geen woning heb
- Heel belangrijk om uit mijn isolement te komen



- Dagbesteding beter dan thuis
- dagbesteden
- Het helpt me structuur te geven en flexibel te blijven
- ik doe wat ik wil
- Roads biedt mij dagbesteding, structuur, plezier en een nuttig doel in mijn leven.
- Ik ben onder gelijkgestemden en dat geeft mij rust
- Het is een onderdeel van mijn weekritme, ik kan er nieuwe dingen leren
- structuur, geestverwanten, creativiteit wordt geprikkeld
- Zonder mijn trajectbegeleidster mevrouw R. zou het op dit moment een stuk slechter met mij gaan. Zij is mijn rots in branding en staat altijd voor mij klaar. Zij verdient een groot compliment!
- was even heel belangrijk maar nu niet meer
- Ik ben op mijn eigen manier activiteit en structuur aan het opbouwen. Roads erkent mijn psychische problematiek en helpt me daarbij.
- mijn uitlaatklep, energie gevend, ontspanning, geeft mij het gevoel dat ik ook besta, ect.
- Anders heb ik geen uitlaad klep voor de dingen die er gebeuren op het werk en thuissituatie.
- In een leuke en warme groep terecht komen ??
- Het bieden van structuur in mijn dagelijks leven. Het opbouwen van mijn eigen waarde.
- Ik heb in dit geval een tweewekelijks contact met een fiets/wandelmaatje, dit voegt voor mij veel toe
- Dankzij Roads heb ik sociale contacten in Hoofddorp. Ook kan ik meer hobby's doen met de hulp van Roads. Het geeft me ook meer structuur. Ik vind het ook fijn dat ik een paar keer per week ergens wordt verwacht.
- Mee gestopt
- Roads geeft mij houvast in moeilijke tijden
- "ik heb leren schilderen bij Kunstkop 7 jaar geleden. het is sindsdien belangrijk voor mij."
- Geeft positieve invulling en structuur
- Het is belangrijk voor me dat ik de deur uit kom, dat ik iets te doen heb op een dag.
- Niet meer ik ben verhuist
- Haalt mij uit huis
- door ziekte en informatie van de toenmalige begeleidster
- Geeft een bepaalde Structuur in mijn dagplanning
- Levensreddend heel belangrijk
- Kan zaken weer in perspectief zien en heb een klankbord!!
- het geeft mijn dagen zin en regelmaat een warm bad en gezelligheid, ik voel mij minder eenzaam hierdoor
- Roads stimuleert de wederopbouw van mijn dagstructuur, maar leidt ook tot meer introspectieve reflectie (ofwel een kritische beoordeling van het eigen maatschappelijk functioneren), en helpt me mijn zelfbeeld verbeteren
- Ik moet wennen. Eerlijk is eerlijk want het is allemaal nieuw. Ik word met veel respect en liefdevol behandeld.
- "ik heb niets met Roads. Ik heb iets met mijn pmt en mijn maatschappelijk werkster/admin. Ik heb geen idee wat Roads doet. Geen mening."
- "o.a Roads heeft mij vanaf 2006 met mijn ups en downs geholpen weer structuur op te bouwen ik ben begonnen bij Roads in Schalkwijk via GGZ Zuiderpoort en heb daarna alle locaties meegemaakt tm de huidige Print en Pixels Roads betekent veel voor mij en heb veel aan ze te danken"

- Leer grenzen te stellen ,mild te zijn voor mezelf, grip op mijn leven te krijgen, de gevolgen van het PTSS beter te hanteren, in het hier en nu te blijven, aan betaald werk te komen, met het perfectionisme vriendelijker omgaan, eerstmalig vertrouwen in behandelaars te ervaren, vooruitgang, emotioneel stabiel te worden, ...
- Zorgt voor meer stabiliteit in mijn leven. Ik beleef veel plezier aan mijn MPT bij Roads en dat is heel belangrijk in deze fase van mijn leven, ik ben namelijk herstellende van een depressie.
- Ik kan en mag op eigen tempo mijn eigen weg/doel/en, opbouwen en onderzoeken (éigen regie) pakken, (kijken, voelen wat goed vóór mij is)en word daar goed in begeleid.
- Het was een fijne opstarten na een ziekte en werkloze periode. Wel voelde ik mij vaak een vreemde eend in de bijt omdat ik geen verslavingsachtergrond had. Ze vertelde mij bij mijn aanmelding dat ze daar voldoende ervaring mee had maar dat idee had ik helemaal niet.
- bied mij veiligheid en structuur
- Door nieuw sociaal contact me weer mens laten voelen. Zeer belangrijk!
- Voorkomen van sociaal isolement.
- Geestelijke ondersteuning, respectvolle behandeling.
- dat ik structuur in mij leven heb. dat ik met mensen kan praten en me daarom niet alleen voel
- Het is fijn om op een prettige manier weer enigszins deel te nemen aan de maatschappij en met andere liefhebbers bezig te zijn met houtbewerking. We hebben steun aan elkaar en lol met elkaar. Top!
- Een hulp tegen eenzaamheid
- Het geeft mij structuur en plezier in me leven. Ik ben blij dat Roads in me leven is gekomen, anders lag ik nu nog op de bank en deed voor niks en niemand open. Doe er veel leuke en leerzame activiteiten.
- Roads is voor mij heel belangrijk want het schilderen biedt mij ontspanning, daar ik mij heel gespannen en gestresst voel. Ook ben ik depressief en door het schilderen en het eindresultaat van een teken-/schilderwerk kan ik mij soms ook tevreden en/of blij voelen.
- De training mindfulness heeft er voor gezorgd dat ik zekerder en rustiger in het leven sta. Meer in het moment leef.
- Ik ben blij met Roads opnieuw want ik kan met mijn handen werken knutselen geweldigen der worden veel dingen gemaakt
- ik kan weer dingen doen
- structuur krijg ik door Roads en contact met anderen en dat vind ik ook heel erg fijn. Ik voel mij minder eenzaam en kijk uit naar de activiteiten, ook al kost het mij veel energie om er heen te gaan.
- Ik voel mij in mijn problemen gesteund en heb een beter en ander beeld van mijzelf gekregen.
- dagbesteding
- Goede ondersteuning toen ik het nodig had
- Roads zorgt er voor dat ik m'n bed uit kom. Dat ik me nuttig voel en ik ontdek talenten waarvan ik niet wist dat ik ze had. Ook vind ik t fijn dat het contact met de mede-patiënten zo goed is en er zoveel begrip voor elkaar is.
- Ze geven me kans om mee te zwemmen en meer structuur en contact met mensen !
- Ik sta er niet alleen voor
- Structuur, afleiding, leren
- "Sociaal, door vrijwilligerswerk te doen.
- Structuur. Dagbesteding."
- Het is een onderdeel van het geheel. Een onderdeel dat ik nu niet zou willen missen.

- Er zijn vriendelijke begeleiders die me begrijpen, en lieve mensen.
- Geeft mij structuur in mijn leven
- Door het Appeltaart imperium voel ik me erg in de steek gelaten, bij Freud krijg ik steun structuur sociaal contact waardering
- Het geeft mij een zinvolle dagbesteding
- Het heeft mij blijer gemaakt en meer zelfvertrouwen gegeven en een positievere kijk op mijzelf
- In een werk omgeving zijn.
- Thuis niet veel ruimte, zowel fysiek als persoonlijk om te schilderen; bij Roads kan ik dat expliciet doen (ik vind dat erg leuk); daarnaast is het evenzogoed leuk andere mensen te treffen, hoewel mij het bij mijn aanmelding daar niet om te doen was. Geeft mijn week een soort van structuur, (maar ik doe bv. ook aan zwemmen en enig vrijwilligerswerk) maar dat was evenmin mijn hoofddoel. Al met al erg prettig!
- Ja dat kan ik. Ik kan er niet zonder en hoop rond de Kerst bij de Kunstkop weer te zijn.
- Dagbesteding bij Print en Pixels geeft mij toekomstperspectief en invulling aan mijn tijd.
- Roads met behulp van mijn geweldige, veelzijdige en betrokken (menselijke) coach weet elke keer mij het licht aan het eind van de tunnel weer te zien branden. Ik had het niet gered zonder de praktisch gerichte, betrokken en veelzijdige coaching die ik heb gekregen door de zware tijden heen. Het heeft mij ook zeker geïnspireerd om zelf wat meer te doen in mijn werk op maatschappelijk en coaching niveau
- Zonder had ik er al lang geleden een punt achter gezet.
- Structuur in mijn leven; fijne bejegening, ik voel me veilig en gerespecteerd als mens; de transparantie met name bij mijn trajectcoach, is een verademing; afleiding van de dagelijkse beslommingen; deelname aan het dagelijks leven.
- Ik ga met heel veel plezier naar creatieve therapie. Zonder zou ik niet schilderen en dat is een gezonde bezigheid.
- Ik Ben meer actief geworden en weet dat ik iemand heb die mij kan ondersteunen
- Opnieuw is Roads een belangrijk toevluchtsoord na intensieve behandeling waar ik op eigen tempo activiteiten kan doen en uitbreiden naar mijn wisselende mogelijkheden. Fijn contact met de begeleiders via sms/app om bijv. af te zeggen of een herinnering te krijgen.
- Structuur.
- Psychological help and psychiatric medication
- Op dit moment geeft het daginvulling/structuur die belangrijk voor me is zodat ik niet terugval
- Door de deelname aan de activiteiten bij Roads na mijn opname, ben ik weer actief bezig en ontmoet ik weer andere mensen. Mijn privésituatie is onlangs veranderd en daar wordt goed op ingespeeld door gesprekjes tussendoor en verandering van activiteit als het me allemaal een beetje te veel wordt. Verder heb ik langzaam het gevoel weer iets te betekenen voor de maatschappij. Doordat ik in de WAO terecht ben gekomen, was dat gevoel gedaald tot nul en nu neemt het weer toe. Verder vind ik het ook gezellig op het atelier.
- Het zorgt voor stabiliteit in mijn leven.
- Laagdrempelig dat vind ik fijn. Iedereen kan er binnen lopen voor een bakje koffie of een praatje.
- Het heeft me een vinger aan de pols gegeven tijdens mijn eerste studiejaar.
- Iemand die met je meekijkt en meedenkt.
- Mindfulnessstraining is voor mij heel helpend
- Roads is belangrijk voor me omdat ik mijn leegte kan opvullen. Het is ook fijn dat de begeleiders je de ruimte geven. Ben ook met andere dingen bezig zoals de lunch voor

bereiden , de thee en koffie en mag de telefoon opnemen. Dat alles maakt het wat interessanter.

- Ik moest als cliënt van heel ver komen omtrent reïntegratie / participatie. Veel Hulp nodig gehad van meerdere instanties. Roads is een radertje in het geheel. In samenwerking met JOT (Arkin) ben ik tevreden.
- Ik vind deze enquête moeilijk in te vullen want ik heb meerdere dingen gedaan. Het werken bij P&P vond ik verschrikkelijk, matige begeleiding, ik voelde me vrij onveilig en niet op mn plek. Bij mijn reïntegratietraject voel ik me wel goed gehoord, begrepen en begeleid.
- Mijn begeleider een 10 de mensen die gaan over hoeveel tijd per cliënt en alle rompslomp een 1
- Zij geeft. Enige structuur en dwingt me mn huis enigzins op orde te houden.
- Ik geef een negen omdat ik deze waardering met name toeken aan mijn trajectcoach S. Bovendien behandelt de leiding van het zorghotel mij met respect. Vandaar dit hoge cijfer.
- Belangrijk voor mijn eigenwaarde en houvast.
- Eenzaamheid en afleiding, sociale contacten ervaring, sociale vaardigheden ontwikkelen
- Ik heb het gevoel dat ik weer meer zelfvertrouwen krijg door de activiteiten die ik bij Roads doe
- Erg belangrijk. Zij zijn de spil in mijn behandeling en mijn herstel
- meer inspraak meer het gevoel client gestuurd is minder nu R weg is!
- Heel belangrijk. Het is een vertrouwde plek.
- "Zonder Roads had ik in een groot gat gevallen na mijn crisis in plaats daarvan vond ik weer een doel om uit Bed te komen. Zonder Roads was ik niet zo ver gekomen. Ik heb meer dan een jaar bij pitstop gewerkt heb het daar super leuk gehad maar het was tijd voor mij voor een nieuwe uitdaging en deze heb ik gevonden bij print en pixels achter de balie
- Ook zonder mijn trajectcoach had ik nooit zo ver gekomen en ben haar zo dankbaar voor alles wat ze tot nu toe voor mij heeft gedaan!!"
- problemen worden bespreekbaar en ik sta er niet alleen in.
- Ik kan dag besteding bij Roads doen en leer er heel veel van.
- Door de activiteiten bij Roads ga ik mijn huis uit. Ik heb een doel om naar toe te gaan.
- "Er zijn te veel losse onderdelen, die niet echt samensmelten tot 1 geheel. Als je ergens op locaties zit, blijft de info en weten van bestaan van dingen heel erg beperkt tot zo 1 locatie. Da's jammer. En, er zouden veel meer plekken moeten zijn, waar je (vooral ook in avond uren: het moment dat volgens mij cliënten zich juist vaak eenzaam voelen en belang zouden hebben bij contact (andere) cliënten, waar je naar toe kunt. Ik zou het fijn vinden om 1 of 2 keer in de week ergens te kunnen eten, kop koffie, spelletje, gesprek ... ontmoetingsplaats. En dat zou ook bij plekken kunnen zijn waar interne verblijf plekken zijn, maar waar je kan binnen lopen en aanschuiven voor gesprek, diner, lunch..."
- Structuur, veiligheid, nieuwe vaardigheden opdoen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling en werk
- ik heb 2x keer in de week een doel van mijn dag, i.p.v. 7 dagen doelloos en verveeld te zijn.
- Roads heeft mij geholpen met het krijgen van inzicht waar ik recht op heb. Verder hebben zij mij goed geholpen met het vinden van een nieuwe woning
- Leerzaam en leuk
- Ondersteuning
- Informatie verstrekken en klankbord
- Het regelmatige contact met mijn begeleider biedt mij veiligheid en helpt me positief in het leven door te blijven gaan.
- Gewoon dingen doen

- Werk vinden in mijn situatie is lastig, ik hoop via Roads mijzelf te kunnen ontwikkelen en ooit zelfstandig te kunnen worden. En niet afhankelijk hoeft te zijn van werkgevers.
- De coaching leidt tot resultaten die ik anders niet bereikt zou hebben.
- goede manier om weer terug in de maatschappij te stappen
- 2 dagdelen Print en Pixels is fijn om, wat ik mij heb voorgenomen te maken, uit te voeren. Tevens geeft het structuur in mijn week.
- Roads was belangrijk voor mij om mij leven weer richting een baan te krijgen, helaas laten ze mij nu stikken
- Mijn dagbesteding geeft mij structuur, een plek om heen te gaan, waar ik creatief kan zijn en als vrijwilliger actief kan zijn. Mijn trajectcoach helpt en ondersteunt me bij de diverse problemen waar ik mee te maken heb.
- Mentale/financiële/ergotherapeutische support
- Veel belangrijk
- Structuur in mijn leven, mij nuttig voelen
- Ik kom onder de mensen en doe leuke dingen waardoor ik uit mijn isolement kom en waardoor mijn dagelijkse dingen in mijn leven makkelijker worden.
- Biedt toekomstmogelijkheden in eigen tempo.
- Roads biedt mij hulp bij het krijgen van meer zelfvertrouwen en het krijgen van een nieuwe baan.
- "Gelijkwaardig, helpt moeilijke thema's ordenen en behapbaar te houden, geeft het gevoel 'normaal' te zijn. Frisse kijk op mijn eigen functioneren. Eerlijke en betrokken medewerkers."
- Van belang bij het accepteren van mijn situatie. Ik voel me altijd gesterkt als ik op gesprek ben geweest. Helpt om in actie te komen qua (vrijwilligers)werk.
- Ik leer weer om deel te nemen

## Heeft u suggesties ter verbetering

- Ik vind wel het verschil tussen de 2 begeleiders hun werkwijze erg groot. De energie in de groep is dan totaal anders en geeft wel wat onrust
- ik zou meer variatie in de werkzaamheden van het naaiatelier willen
- Rustigere omgeving bij de Spaarnehals en de Hagedis voor mijn yogales
- Soms vind ik dat de werkzaamheden iets te laagdrempelig zijn. In dat geval is de overstap naar regulier werk alsnog erg groot.
- Meer communicatie
- Blij als de werkzaamheden verbouwing klaar zijn. Prachtig dat die verbouwing wordt gedaan. Kortom prima!! (Horizon)
- Ga zo door, succes
- Vloeren en matjes Pilates zijn tamelijk vies. Zou fijn zijn als het schoner was. (Horizon)
- huisregels beter naleven, cliënten zijn te bijdehand (Opnieuw)
- Tot nu toe wist ik niet dat Roads dit regelde
- Bibliotheek in Heemstede zou uitgebreid kunnen worden met meer activiteiten over meerdere dagen
- Jammer dat contact na bepaalde tijd eindigt. Is wel begrijpelijk i.v.m. andere wachtenden.
- Ik ben nog altijd van mening dat het beter is als alle Roads activiteiten op 1 adres zouden plaatsvinden. Dat is ook veel duidelijker voor andere mensen die Roads willen leren kennen,

maar ook voor de "eigen" mensen. Vergissingen komen voor! Dan staan mensen letterlijk voor een dichte deur bij het verkeerde pand. Jammer

- Een bredere kijk d.m.v. gastdocenten lijkt me prettig (Boomspijker)
- Heel belangrijk, warm, leuk, dingen doen
- De zaaltjes op de 1e verdieping van het Claverhuis zijn totaal niet geïsoleerd, vooral in de zomer wordt het dan erg warm.
- Dat er meer voor hoogopgeleide wajongers en andere arbeidsongeschikten komt, ook hoogopgeleid + meer cliëntgestuurde projecten, want je kunt bij Roads vooral deelnemer worden met een hulpverlener of activiteitenbegeleider aan het roer + sociaal prikbord online: wie wil er mee naar de film etc. om meer sociale contacten onderling te bevorderen zonder begeleider anders blijft die toch het focuspunt
- Een fatsoenlijke ruime keuken (Claverhuis)
- Meewerkende deelnemers krijgen te weinig waardering (geld) voor de inspanningen
- meer aanbieden van activiteiten die zinvol zijn (Tuinhuis)
- Misschien zou het een goed idee zijn als op een bord geschreven stond wie wanneer gastvrouw/heer is
- Er zou meer kapitaal beschikbaar gesteld moeten worden om de locatie te verbeteren.
- "zet de cliënten op de eerste plaats, het draait tenslotte om hen.
- jammer dat het zo moest gaan"
- De locaties mogen van mij uitgebreid worden in Amsterdam en in Amstelveen.
- minder arbeidsmatig, meer inloop, crea en graag toegankelijke sport/zwembad aanbod
- Meer uitleg van dingen die je moet maken
- Er is weinig ruimte als er te veel mensen zijn
- Ik rook, en er zijn meerdere cliënten die roken, maar op de Meerstek is er geen plekje waar we overdekt buiten mogen roken. Er is een tandarts die niet wilt dat we voor de deur roken en een school die niet wil dat we op het parkeerterrein roken. Daarom lopen we nu op de stoep een stukje om te roken. Maar het zou veel fijner zijn als we ergens niemand tot last zouden zijn, en liefst overdekt ergens kunnen roken.
- Je wordt niet begeleid naar werk maar naar dagbesteding d.w.z. de was doen, strijken, vouwen enz. Nou dat kan ik thuis ook. Heb thuis genoeg hh werk te doen, daarvoor heb ik Roads niet nodig.
- het is een goede plek!
- Ik mis enthousiasme en betrokkenheid van de medewerkers. Als je kritische vragen stelt wordt er gevraagd of het wel goed met je gaat en vervolgens gaan ze je uit de weg. Ik hoor veel onvrede om me heen. Maar door gebrek aan andere mogelijkheden ben ik een beetje gedwongen om te blijven, wil ik niet weer afzakken naar een depressie.
- Heb ik al vermeld
- Is wel klein en geen invalide wc en geen keuken jammer genoeg. Heb mooiere en betere ruimtes gezien met meer mogelijkheden
- meer kennisgeving van het bestaan van DAC Amstelveen zo fijne omgeving en voor zomers meer koeling in het pand weinig ramen en binnen wat meer gezelligheid door verven enz.
- Meer W's inzetten:-)
- nee, geen opmerkingen
- +1 FTE...
- "Ik heb een geweldige traject coach, R. Zij weet precies hoe ik in elkaar zit, wat ik denk en hoe ik handel. Ze speelt daar altijd perfect op in. Als ik haar een cijfer zou mogen geven... een dikke 10 !!!"

- aanpassen van de site over dagbesteding-werk...dat het ook afhankelijk is van gemeente waar je woon of je in aanmerking komt voor dagbesteding-werk komt. hierdoor kon ik geen deelnemen aan dagbesteding-werk terwijl ik daarvoor juist bij Roads kwam om daar aan deel te kunnen nemen. als ik het geweten had dan had ik verder gekeken naar een ander re-integratie bureau
- stoep zonder rokers, hal en gang met minder meubels en minder mensen, beeldschermen weg uit de gangen, minder drukte ...etc...."
- Het enige wat ik mis in onze cursusruimte is voldoende ventilatie bij warm weer
- "Het recht te mogen aanvaarden ook zonder vaste woonvestiging in Amsterdam als cliënt therapieën begeleiding ondersteuning aanbod te volgen.
- Ook zal ik het fijner vinden als Roads beter schoongemaakt zal kunnen worden."
- Ik zit op de locatie Jacob Obrechtstraat in Amsterdam. Ik vind dat een erg fijne locatie.
- n.v.t Ik ben érg tevreden!
- Geen mensen meer met een andere achtergrond, dan verslaving meer begeleiden.
- de 1 euro vergoedingen mogen wel omhoog en reiskostenvergoeding we zijn allang uit de crises
- Wat ik fijn zou vinden is als er meer mogelijkheden zouden zijn om mee te doen met activiteiten als je geen financiële indicatie hebt. Dan kan het alsnog erg fijn zijn om met gelijkgestemden om te gaan, creatief of sportief.
- "Krijg wel eens het gevoel dat er een taboe op psychische problemen is meer commitment zou fijn zijn, ook voorlichting hierover mis ik, andere deelnemers begrijpen niet altijd waarom bepaalt gedrag ontstaat bij de ander, pestgedrag kan dan actief worden."
- Ik mis meerdere takken van sport, zoals tennis, thai- box, vrouwenzwemmen
- De locatie van ROADS Amstelveen is niet echt goed bereikbaar met het OV.
- Soms kan de communicatie wat beter. Betere bereikbaarheid. Stilteruimte
- "Reiskostenvergoeding zou prettig zijn. Nu is het zo dat als je 5x een halve dag werkt je 5 x per week reiskosten moet bijleggen dat is per dag 7,50 ongeveer en je verdient er maar 4 dus dat is niet redelijk"
- N. en mevrouw b dank je wel
- "Opdat de kansen onverminderd blijven komen! Ben sinds erg kort gestopt met blowen en sta geheel droog. Doe aan sport en trappenlopen en mijn conditie wordt significant beter. Dit is terug te zien in mijn inzet en resultaten. Ik vertrouw immer op voorspoed! (Ben echter schizofreen verklaard. Ik kan op veel verzet rekenen, van irreële stemmen helaas. (Mensen (entiteiten) zijn boos) moeilijksgraad 9! (Haha, ja..)
- Veel dank en vriendelijke groet, M."
- ik heb de deurbel al genoemd. En verder zou u de receptioniste niet achter glas moeten zetten. Dat past mijns inziens niet in de cultuur van Roads. Zet haar in de hal op een beschermde plek. Zie maar.
- Ik ben blij met de door Roads gegeven begeleiding en training.
- Het zou wel fijn zijn als wij een musicbox op het werk kunnen krijgen om muziek af te spelen. Dat is ook de wens van meerdere cliënten.
- Ja, ik wou graag een eigenbedrijf cursus en verder met betrekkingen tot geld te lenen van bww, gemeente amsterdam te komen door Roads.
- Misschien eens nadenken? Mensen die financieel voor zichzelf kunnen zorgen willen ook wel eens hulp
- De beschikbaarheid van een gesprekslocatie, waar minder afleiding is door omgevingsgeluiden. We werken momenteel, aan het mijn IPS-traject, vanuit een huis van de wijk en daar is het wisselend rustig.

- Door het ventilatiesysteem in de sportzaal op de Domselaerstraat, blijft aangezogen sigarettenrook van buiten de zaal ingeblazen worden.
- De begeleiding bij het Appeltaart imperium zou menselijker kunnen en minder productie gericht, bij Freud zijn ze juist heel menselijk en dat is fijn het is een goede warme sfeer mensen helpen elkaar
- meer dag actief
- Ik vind het jammer dat ik het zo vervelend heb ervaren. Er moet meer geluisterd worden naar de cliënten en ze moeten serieuzer worden genomen. Ze hebben het vaak al heel moeilijk. En Roads hoort dan een veilige haven te zijn voor ze. Ik heb ook niet het idee dat mijn belangen voorop stonden. Ik heb beperkingen en dan zou je verwachten dat je een goede begeleiding krijgt. Ik ben op dit moment heel boos, dus ik zou eigenlijk meer willen opschrijven maar ik hou het hierbij. Gelukkig word ik nu wel goed begeleid bij een andere organisatie.
- Meer contact naar de vrijwilligers van Tafelgasten en deelnemers over hoe het gaat.
- Aandacht geven.
- Sta na 2 jaar nog steeds in wachtrij voor maatjesproject
- Ik vind wel dat sinds Roads Opnieuw bezuinigd heeft op de locatiemanager er minder aandacht is voor de cliënten. De medewerkers zijn voortdurend met van alles bezig en er is veel minder rust en aandacht dan vroeger op de Generaal de Vetterstraat het geval is. Dat vind ik wel kwalijk.
- "Verbetering van info/studie boekjes/lessen om zo beter leren om gaan met andere programma's en zo kan specialiseren en nuttiger dingen kan doen. Ook zal helpen met kans op werk en ik kan Andere beter helpen mogen die vast komen te zitten in iets wat ik al geleerd heb. Programma's zoals photoshop, indesign, illustrator. Dit gaat al recentelijk beter bij print en pixel."
- Ja in de toekomst als ik beter voelt
- Wel, de middelen zijn wat aan de beperkte kant; niet altijd de gewenste (kwaliteits) verf, soms geen groot papier ed.
- Meer consistente en consequente instructie over gang van zaken/werkwijze in de printshop. Aanmaak mappen en mapstructuur, exporteren van printpdf's, standaardmaten en document instellingen etc.
- Helemaal tevreden, houdt het zo!
- Hou de deur weer open bij het Atelier, met de deur dicht voelt het voor mij (en vele andere cliënten) alsof je onvrijwillig op een gesloten afdeling zit.
- Wellicht iets meer duidelijkheid over wanneer ik kan binnenlopen en met iets mee kan doen. Bij aanvang was veel mij onduidelijk, zoals aanspreekpunt, regels, wat er van mij wordt verwacht. etc. Gaandeweg zelf het een en ander moeten ondervinden.
- Zoals gezegd de omgeving van de yogalessen.
- De mindfulness training zou later op de ochtend moeten plaatsvinden
- Op alle werkdagen van de week opstartochtenden met koffie/thee voor eenzamen. Bijvoorbeeld van 10:00 tot 11:00 uur. Je kan dan zelf kijken of je een half uur of een uur blijft. Dan heb je toch wat mensen gesproken en kun je de dag weer aan. Het hoeven geen zware gesprekken te zijn maar gewoon wat luchtig.
- Meer structuur in het zorghotel en eenduidige handelwijze.
- Betere bereikbaarheid en betere communicatie
- Soms is het er te druk. Wel vaak gezellig. Maar voor mensen die wat rust zoeken in een bezigheid is niet altijd ideaal.
- dat de activiteiten op wisselwerking Diemen terugkomen zodat mensen die reis angst hebben het in hun eigen gebied kunnen krijgen i.p.v. dat je met het openbaar vervoer moet



- Het zou fijn zijn als het dagdeel langer zou zijn dan 2,5 uur.
- Vanuit respect ben ik dankbaar voor de waarde van veiligheid en keuzevrijheid.
- de locatie dansen is te rumoerig geen inspraak wordt over mijn hoofd beslist hoezo democratie
- Goed ingewerkt worden.
- Ik zou willen dat er mogelijkheden zijn om samen te sporten. Er is een groepje voor fysio/gymnastiek waarvoor enkele cliënten op de wachtlijst staan. Daar worden per uur maximaal 6 cliënten toegelaten. Ik neem daaraan deel en zou graag, net als de anderen van mijn groepje een tweede uur per week willen bewegen onder begeleiding. Naar een sportschool gaan zie ik niet zitten. We hebben die wens al doorgegeven aan de begeleiding maar nog zonder resultaat.
- Infozulen plaatsen bij locaties. Een computerscherm met; wat wil ik, wat is er mogelijk, waar moet ik dan zijn, hoe moet ik mij aanmelden. En dan niet alleen folders; alle mogelijkheden op centrale plek melden en bij elkaar brengen. Voor medewerkers en cliënten."
- Jammer dat er geen reiskosten vergoed worden
- Geen idee en ik zou zeggen ga zo door!!!
- Nee heb niks meer te melden, ben tevreden met hoe het gaat.
- Mijn begeleider reageert nauwelijks op mijn berichten
- "1. Een trajectperiode van 2 jaar is belachelijk onrealistisch. 2. Niet meer het belang van eventuele nuttigheid van begeleiders zetten boven de deelnemers als ze verkeerd behandeld worden en hier een klacht over indienen. 3. Stoppen met allemaal achterlijke regeltjes op stellen en weer meer menselijk worden"
- Nee. De locatie is goed, schoon en heb beste tech. IT apparaten
- Begeleiding zou niet over de vrijwilligers moeten roddelen
- In Zandvoort moet je de koffie zelf betalen, heb 50,= leefgeld per week en is te duur voor mij. Bij .. hoefde dat niet die declareerde het.
- Ik kan niet echt iets bedenken. Tot nu toe ben ik tevreden met alles en heb nog geen problemen of negatieve dingen ondervonden.
- Onderlinge contact tussen verschillende merken van Arkin, kan beter, waardoor behandeling/ begeleiding beter op elkaar aansluit.
- Nee, ik ben heel tevreden.
- Dat ik weet of er meer mogelijkheden zijn buiten mijn locatie een jobcoach bijvoorbeeld

### Open antwoord op de vraag door mijn activiteiten bij Roads...

- Onder voorbehoud: ik denk als ik langer meedoe, dat mijn persoonlijke situatie beter wordt.
- is wel beperkt eigenlijk 1 dagdeel
- het zou fijn zijn als de cliënten inspraak kregen in wat er wel of niet geregeld wordt, en dat niet 1 persoon dat even bepaalt voor de rest.....
- Fijn dat aanbod groot is en betaalbaar!????
- Dat mijn collega's in het ongewisse zijn gelaten over mijn plotselinge vertrek bij het appeltaartimperium dat noemt zich sociaal niets van te merken..
- geen mening, kon geen activiteiten doen via Roads om dat het niet bijstand potje van gemeente Velsen voor mij werd vrij gemaakt of via UWV
- ik heb betaald werk
- Heb hier hulp bij gevraagd maar mijn coach wist niks van het UWV en de financiële gevolgen als je gedeeltelijk weer gaat helpen. Ik heb in het financiële plaatje totaal geen hulp gehad

van mijn coach bij het veranderen van mijn algehele situatie terwijl ik daar misschien wel het meeste behoefte aan had!

- reguliere fietsmakers zouden meer benadert mogen worden bijv. voor beschutwerk subsidiemogelijkheden, doorstroom is nu matig geregeld.
- ik loop bij Roads omdat het schilderen mij kan ontspannen.
- Ik heb het heel goed bij Roads opnieuw we hebben een leuk team
- genoeg gelachen!
- "Ik heb nog geen activiteit of een programma gekregen."
- Ik vind het een schande dat mensen die in een vroeger leven goede financiële maatregelen hebben genomen nu nergens recht op hebben. Werkelijk schandalig. Ik wil graag weer aan het werk maar kom niet in aanmerking
- goed actief
- Zeer brede en afwisselende ondersteuning door het brede kennis en netwerk van mijn coach
- kan ik een beetje ontspannen en plezier hebben
- Met name begeleiding bij WIA-gesprek UWV en andere financiële zaken was enorm waardevol om serieus genomen te worden.
- Ben chronisch patiënt en afgekeurd voor werk 100%. Dus Online is mijn dagbesteding.
- Ga zo door. Prachtige kans om er weer bovenop te komen.
- sociale vaardigheden ontwikkelen
- "Nogmaals, kritiek is op het kunnen vinden van deze hulp, je komt er heel moeilijk achter wat en waar dingen mogelijk zijn. En vooral behandelaars bij alle andere takken binnen de psychiatrie, weten vaak niet eens het bestaan van zulke hulp, cursussen, mogelijkheden. En dat is zo een gemiste kans. En, ik zou het persoon lijk een verrijking vinden als er wat meer plekken in de stad zouden zijn waar men gewoon kan binnenlopen, kop koffie, lunch, diner gebruiken. Buurthuizen ... voor een ieder. Hier in Oost / Dapperbuurt niet aanwezig."
- Ik kom alleen voor de basis GGZ. En niet voor activiteiten! Of dagbesteding
- Ik wil graag bij Roads betaald werken 36 uur/week
- Ik zie het verband niet.
- Ben verder tevreden over Roads.

## Open antwoorden vragen over bereikbaarheid & informatievoorziening

- ik heb geen persoonlijk begeleider meer, wel groepsbegeleiding in de bieb
- Ik zie alleen folders over de locatie zelf, niet over activiteiten op andere locaties en vaak zelfs dat niet eens
- Totaal geen actie door coach, nooit tijd
- Mijn begeleidster mevrouw R. is een absolute topper in haar werk. Ik ben haar heel dankbaar voor wat ze voor mij doet.
- Ik ben niet tevreden met dagbesteding werk bij restaurant Freud.
- Van de activiteiten op woensdag en vrijdag heb ik altijd heel veel plezier aan beleeft
- Geen invalide wc
- vind het jammer dat het niet goed bereikbaar is zo fijne omgeving maar niet goed aangegeven
- "Ik heb persoonlijk zeer uiteenlopende ervaringen, afhankelijk van over welk Roads-'bedrijf' het gaat. Een enkele weet het eigen adres niet eens en laat op afspraken verstek gaan, een andere tak is juist zeer flexibel en accomoderend..."

- Voor zover ik kan waarnemen, lijkt me bij meerdere takken sprake van een (lichte) structurele onderbezetting, en een discrepantie of tenminste onduidelijkheid m.b.t. enerzijds de eigen doelstellingen (m.n. de wens 'de eigen broek op te (kunnen gaan) houden'), en de wensen van subsidieverstrekkers c.q. behoeften van cliënten anderzijds."
- is erg jammer dat op de site niet kon vinden dat als je Dagbesteding-werk wil gaan doen dat het afhankelijk is of je in die gemeente woont waar je re-integratie krijgt. dit is een van de redenen dat ik voor Roads had gekozen...maar om dat ik in Haarlem geholpen werd en ik in IJmuiden woon, geen dag besteding-werk kon doen. terwijl ik daar geen info had gevonden op de site van Roads en juist daarom Roads had gekozen voor die mogelijkheid. erg jammer en teleurstellend
- "sinds de verbouwing in de DOMSELAERSTRAAT 126 is het zowel in het gebouw als ook op de stoep zeer onaangenaam druk. De oorspronkelijke, ook kwetsbare patiëntengroep (FACT,bv)komt hierdoor in verdrinking. De locatie is daardoor voor mij onveilig geworden. De hal beneden staat veel te vol met tafels/stoelen. Dat is niet veilig. Ook het nieuwe meubilair doet daar niets aan. Het is te vol en te druk. En voordat je het gebouw inkomt moet je eerst door de groepen rokers die ook nog heel veel troep achter laten. Ik vind dit echt vreselijk. De nieuwe beeldschermen op de gangen maken me paranoia. De gangen zijn veel te smal voor al die mensen die er nu lopen. Vreselijke locatie."
- Enige kritiekpunt die ik heb kan schoner zijn.
- Ik heb nooit informatie of een folder gezien
- Er staan soms spellingfouten in de informatie. De spelling kan beter verbeterd worden, voor de uitgifte van teksten. Daar wil ik wel meehelpen.
- Ik heb geen folder van Roads gelezen, heb t.o.h. geen klachten en maak geen gebruik van een rolstoel.
- **PRIMA VOORZIENING ! ROADS RECYCLE**
- Volgens mij doen de begeleiders hun best en denk dat de verschillende creatieve knutselgroepen ook leuk zijn!
- Roads heeft niets voor mij kunnen doen omdat ik geen UWV-uitkering heb. M.a.w. je kunt wel voor jezelf zorgen
- Het eerste anderhalve jaar was ik tevreden het contact 3n de begeleiding, maar daarna ging het mis.
- Ik heb het helemaal naar mijn zin en ik leer er een heleboel vriendelijke collega's en begeleiders
- M is er vaak niet in het klaverhuis gaat het wel goed daar is peter die het overneemt
- mijn activiteit bij Roads is van essentieel belang om op de been te blijven!
- Vindt het beleid soms niet oké
- De hapjes op vrijdag moeten terugkomen. Dat verbindt mensen. Nu komen er op vrijdag bijna geen mensen meer.
- Zou graag 1 boekje van Roads hebben, waar alle programma's instaan van maandag t/m vrijdag. de tijden en de locatie. Beter overzicht
- Het is dat mij begeleider gewoon keihard werkt maar eigenlijk omdat er nog maar 1 uur per 2 weken beschikbaar is, is bovenstaande eigenlijk niet juist. Ik heb meer tijd nodig dan dat beschikbaar is
- Roads houdt de cliënten en de financierende politiek voor de gek. Roads biedt nooit therapie, alleen surrogaat, zoniet kwaad. doe er wat aan.
- Begeleider informeert mij alleen over vrijwilligerswerk
- Slechte bereikbaarheid individuele medewerkers en als er toch contact is wordt er niets duidelijker
- Ben ik niet zo vaak aanwezig om tijdig op de hoogte te zijn van hierboven beschreven

- Ik ben erg tevreden over mijn begeleider
- te weinig inspraak wbt locatie activiteit
- Super begeleidster !!!
- Ik werk bij Roads als receptioniste en wordt goed begeleid heb ook aardige collega's.
- Vaak weten niet eens alle medewerkers wat voor cursussen of activiteiten er binnen hun eigen organisatie mogelijk zijn. Zou veel meer op centrale plek op (intern) internet bereikbaar moeten zijn; alle activiteiten mogelijkheid op te zoeken voor cliënten en medewerkers ...
- Ben zeer tevreden over de professionaliteit van de therapeuten.
- Ik zou niks negatiefs kunnen bedenken
- ik heb weinig tot nooit met Roads te maken
- U spreekt o.a. over “goed” geïnformeerd. Daar ben ik het niet volledig mee eens. Maar dat wil niet zeggen dat ik helemaal niets weet. Met andere woorden, het mag beter
- Ik begrijp de vraag niet
- gezondheid risico met cliënten wordt niet belangrijk gevonden
- Pitstop Hotel niet rolstoel toegankelijk (voor een vriendin)

## Open antwoorden bij vragen over meedoen

- Dan heb ik het over het Maatjesproject
- Ja, ik zou weleens een gesprek willen over hoe e.e.a. loopt. Weten wat je wil is belangrijk
- ik was heel tevreden, tot er een nieuwe therapeut kwam die alle apparaten weg liet halen, ik had hier totaal geen inbreng in ook al gaat het tenslotte om de cliënten. Daarom kom ik niet meer. Ik ben dankbaar voor de cursus mindfulness die ik heb mogen volgen. Qua bewegen ben ik terug op nul.....helaas
- het zou erg fijn zijn als er minder arbeidsmatig betaald en verkoop werk zou zijn en meer crea tijd om iets te doen
- Het is fijn in groepsverband samen te komen
- Dat het altijd heel gezellig is bij K.
- De theorie is mooier dan de praktijk; nogal wat plannen, voornemens, vergaderingsbesluiten e.d. kunnen niet, of maar deels, worden uitgevoerd. Er is ook geen formele toetsing achteraf op dit punt, dus veel 'sneeuwt onder'. Maar met een zeer beperkt aantal uren aanwezigheid per week ben ik hiervan een slechte observator.
- door veel privéomstandigheden, was het heel rommelig van mijn kant uit waardoor ik het hele traject niet tot nauwelijks kon bewandelen. gelukkig hielp coach me en snapte mijn situatie
- Patiënten werden niet gevraagd, vóór de verbouwing. Ik begrijp ook nooit, waarom alle afspraken op het volle uur moeten zijn. Spreiding zou drukte verminderen. Voor mij is de locatie incl. stoep echt vreselijk geworden."
- ik vraag me wel af of er voldoende kennis van psychiatrisch stoornissen is bij begeleiders.
- Het gaat uitstekend
- Dank jullie wel
- er is goede interactie
- ZEER TEVREDEN !
- Wil graag eens in een elektrische auto rijden en zat dat jullie die hebben in oost ! Ja heb rijbewijs!
- Trieste zaak

- gezond bezig
- Het eerste anderhalve jaar ging het goed, maar daarna werd er onvoldoende naar mij geluisterd.
- Daar ik tevreden ben met de schildermogelijkheden heb, heb ik niet zo 'n behoefte aan verdere oriëntatie op/binnen Roads
- Ik ben boven verwachting tevreden over mijn brede begeleiding
- Vaak voor mij nog onduidelijk aan welke activiteiten ik kan deelnemen zonder aanmelding vooraf, wanneer ik gewoon kan aanschuiven etc.
- Ik heb geprobeerd om bij de yoga in de sportschool boven de muziek van de sportschool zachter te krijgen maar schijnt niet te kunnen. Ik hoorde dat in de sporthal de yoga naast balspel wordt gedaan, met een bank ertussen. Dit beide zijn er dus veel andere prikkels naast de yogamuziek en -docente om te volgen en niet de ideale omgeving.
- Ik vind dat begeleider te weinig tijd per cliënt krijgt en daardoor niet altijd er kan zijn als nodig is en ik kan daar niet in mee beslissen
- Ik krijg nu nog voldoende begeleiding. Dat gaat veranderen en wordt gezien het beleid van Roads veel minder. Slechte ontwikkeling
- doe ik liever mijn eigen 'ding' in creaties
- meer inspraak en duidelijkheid over begeleiding indien nodig!
- "De begeleiding die ik nu heb, zijn overigens HEEL GOED en aardig en meedenkende.
- Maar mijn negatieve oordeel is gebaseerd op de tijd voor dat ik pas bij hen terecht ben gekomen. Het probleempunt ligt bij, dat behandelaars vaak geen idee hebben van mogelijkheden of bestaan van dingen."
- Beetje jammer alleen dat ik mn doel niet ga behalen aangezien mijn trajectbegeleiding opeens moet stoppen. Kortom ik word behoorlijk in de steek gelaten door Roads
- te veel mis bij vervoer

## Open antwoorden bij vragen over samen beslissen en bejegening.

- tevreden over maatje
- Ik heb nooit een klacht
- ze was meer voor me maatje dan voor mij
- Heb geen klacht(en)
- soms wat negatief over je kwaliteiten
- over de mindfulness niets dan lof, de fitness is een ander verhaal. Bovendien worden afspraken niet altijd nagekomen, ik moet steeds zelf overal opnieuw aan de bel trekken wat niet echt motiverend werkt
- Je wordt behandeld alsof je niks kunt. Er is geen enthousiasme en betrokkenheid van de medewerkers naar de deelnemers toe. Je wordt genegeerd waar je bij staat. Er wordt op een betuttelde toon tegen je gesproken, als men iets van je nodig heeft. Zo niet, dan lijkt het af en toe net of je niet bestaat voor de medewerkers. Het is dat er in regio Haarlem weinig anders/dagbesteding te doen is voor mensen zonder verstandelijke beperking, anders was ik al vertrokken bij Roads.
- De kwaliteit van de begeleiding is redelijk tot goed in orde; de kwantiteit staat structureel onder enige druk.
- Sommige vragen kan ik moeilijk beantwoorden want ik ben daar te kort voor bij Roads dat ik daar antwoord op kan geven.
- pmt en admin zijn helemaal top!

- 1 maal TOG gesprek gehad.
- Deze survey is erg lang!!
- Ik ben misschien soms te nieuwsgierig ...?
- Er wordt uit ervaring van mij, de andere deelnemer en de vrijwilligster van Tafelgasten door Roads weinig contact opgenomen over hoe het gaat.
- Dit komt mij allemaal niet bekend voor maar misschien omdat ik geen verslavingsverleden heb en geen ondersteuningsplan. Maar zonder werkt ook goed genoeg!
- Ik vind het alleen jammer dat ik vaak vragen heb over een programma en er nauwelijks mensen aanwezig zijn die er veel over weten. Anders ben ik tevreden^^
- Ik mis B. en twee anderen bij de Kunstkop heel erg maar het is tijd om mij mijn vleugels verder uit te laten breiden.
- Helaas lukt het mij maar niet bij hoofd begeleiding in het communiceren mijn eigen grenzen aan te geven. Ik ben niet zo jong meer...
- er zijn geen! tochtgesprekken M bezoek geen activiteiten weet ook niet wat er precies speelt weinig voeling teleurgesteld met R was dat stukken beter!!
- Er zijn Talent Ontwikkel Gesprekken.
- Ik ben zeer tevreden over mijn traject coach. Zij bespreekt de mogelijkheden en stappen die ik kan nemen om het gewenste doel te bereiken. Hierbij heb ik veel inspraak en de beslissing wordt samen genomen.

## Open antwoorden bij vragen over inspraak en betrokkenheid

- werk als vrijwilliger
- In Heemstede bestaat de locatie nog niet zo lang
- Ik had meer steun moeten hebben van ze
- ik voelde mij (mede) verantwoordelijk, maar kreeg vaak het gevoel dat dat niet op prijs werd gesteld, ik voelde mij niet serieus genomen
- "Ik voel me wel betrokken, maar ik ben er niet zo vaak.
- En, het is niet redelijk invloed te verlangen op de gang van zaken gedurende de week wanneer je er maar een enkel dagdeeltje bent."
- Na zoveel verdriet in een warm bad. Menselijk hoe het wel kan.
- te lang onderzoek, aandacht verslapt.
- Deze survey is erg lang!!
- Had ik het thuis makkelijker mijn klussen, zou ik tijd hebben om mee te doen aan schilderen en haken!
- Er is geen plan.
- actief blijven
- ik volg nu de schilderles, maar als ik lichamelijk meer aan zou kunnen, kan ik ook aan andere activiteiten deelnemen
- Ik ben er te weinig voor aanwezig
- meer inspraak!
- De locaties worden juist heel erg ontmanteld. Er zijn nauwelijks meer centrale plekken waar je "even heen kunt en mede cliënten ontmoeten".
- Mijn traject coach is heel betrokken en geeft mij zeer goede adviezen over de stappen die genomen kunnen worden om het doel te bereiken.

## Open antwoorden bij de vraag over de cliëntenraad

- Geen idee
- Geen idee dat deze raad bestaat
- weet ik niet, niet in verdiept
- nog niet nodig gehad
- Mag wel duidelijker gemaakt worden "wat" ze zoal doen. Maar ook wat ze zouden kunnen betekenen
- weet niet
- Weet hier niet veel van
- Ik weet het niet
- Ik lees of hoor nooit wat over de cliëntenraad. Fijn dat zoiets bestaat maar het zou van mij meer zichtbaar mogen zijn.
- Ik heb geen idee. Ik heb nooit iets vanuit de cliëntenraad vernomen, maar ook dat zou heel goed aan mijn beperkte aanwezigheid kunnen liggen. (Als CR zou ik het tot mijn taken rekenen, daarin het initiatief te nemen, en de CR bij elke nieuwe cliënt tenminste te introduceren; maar geen idee of dat praktisch uitvoerbaar is...).
- Nog niet ervaren.
- "heb nooit iets vernomen van ene cliëntenraad. Cliëntenraad Roads?
- die van Arkin is veel te groot voor afdelingsproblemen. Log apparaat. Bovendien moet alles via bureau. Best hopeloos".
- (cliëntenraad?!)
- ik wist niet dat die er was
- Niets ban gemerkt wist niet dat er een cliëntenraad is.
- mijn bijterschaap
- Welke cliëntenraad?
- Ik ben nooit met de cliëntenraad in aanmerking gekomen
- Ben niet goed op de hoogte over een evt. cliëntenraad
- ik weet niet wat de cliëntenraad in de praktische zin doet
- Ik hoor hier nooit wat over
- Nog eerlijk gezegd nog nooit iets gehoord of gezien van cliëntenraad. Laat staan benaderd. Hooguit ooit een foldertje gezien dat er nieuwe cliënten gezicht werden om aan cliëntenraad mee te doen.
- Weet ik niet

## Open antwoord op vraag over wachttijd

- Duurde lang voor ik een passend maatje had
- Een tweede maatje was me niet te veel maar het was een moeilijk mens
- Wachttijd was erg lang
- doordat ik zelf steeds weer ging informeren kwam het relatief snel van de grond. cliënten die rustig afwachten komen ws bedrogen uit
- kan me niet meer herinneren
- In Haarlem was een wachtlijst, vandaar Amsterdam
- "Ik heb bij het Appeltaart imperium nooit betaald gekregen omdat dat niet geregeld bleek te zijn. Bij restaurant Freud ging het wél gelijk goed."
- Ik was bij de 'Founding Fathers', erbij en heb vast gehouden aan het visie die ik voor mijn leven heb. Voor de rest zit u echt niet op mijn verhaal te wachten maar ik ga het vertellen.

- Ik hoefde niet lang te wachten en werknemers van Roads kwamen altijd hun afspraken na. Dat heeft me veel vertrouwen in Roads en zijn werknemers gegeven.
- Zou max 2 mnd. moeten zijn
- Er was kennelijk iets fout gegaan bij mijn aanmelding waardoor het een half jaar duurde...Toen ik uiteindelijk weer contact opnam, ging het heel snel
- Is meer dan 15 jaar geleden, dus weet het niet meer of ik heb moeten wachten...
- Lange wachttijden, maanden.
- Ik werd meteen geholpen

### Open antwoord op vraag respect trajectcoach

- ik was aanvankelijk erg blij met alle hulp, maar daar is nu weinig van over
- Respect is geen issue, want ons contact is (vrijwel) non-existent.
- Heel goed.
- weet niet of het een trajectcoach is...nogmaals er is veel gebeurt in mijn privé dat we niet zover zijn gekomen
- trajectbegeleiding vanuit REAKT dagbesteding
- Ook op gelijkwaardige niveau en geeft mij het gevoel dat ik een waardige mens ben ongeacht mijn persoonlijke omstandigheden
- Trajectcoach is een topper!
- Alle lof voor mijn trajectcoach !!
- Heel professioneel!
- A. is the best!
- Ze staat altijd klaar voor mij.
- "Nogmaals, de begeleiders M EN A, ik zou ze VOOR GEEN GOED WILLEN MUSSEN
- ... maar voor ik bij hen terecht ben gekomen, ... van bestaan wist, ... is haren over heen gegaan. Regel dit centraal in centraal info en mogelijkheid punt. Via internet en met folders of computerscherm bij elke lokatie; mogelikhedenzuil, waar alles gemeld wordt."
- Ze is geweldig
- Ik ben zeer tevreden over mijn trajectcoach, zij gaat mee naar gesprekken met het UWV, de huisarts, en ze heeft mij op e-coaching gewezen.
- Compliment aan A.

### Open antwoord op vraag respect werkbegeleider

- ik voel me als een klein kind behandeld, of als een minderwaardig mens
- Zie eerder gegeven antwoord over betutteling en negeren.
- K. heeft plezier in datgene wat hij doet
- zeer veel respect van pmt en admin!
- persoonlijke situatie of psychische problematiek wordt niet naar gevraagd.
- Ik heb veel steun aan haar
- Toont belangstelling op andere, ook persoonlijker vlakken dan alleen schilderen.
- M is erg respectvol. Hij staat voor je klaar als dat nodig is.
- ja maar ook niet te veel (met t idee dat t werk is en met betaald werk moet je je soms ook aan passen aan leidinggevende e.d.) dit is positief.
- Mijn traject coach is heel respectvol en vriendelijk.



## Open antwoord op vraag inspraak bij opstellen trajectplan

- ik heb genoeg geklaagd.....
- Het schijnt zo te zijn dat e 1 keer in het half jaar een soort van evaluatiemoment is. Ik ben er nu bijna een jaar en ik heb, afgezien van een kennismakingsgesprek, nog geen evaluatiegesprek gehad. Afspraken uit mijn trajectplan worden niet nageleefd.
- Er zijn (bij mij) geen evaluatiemomenten gepland. Dat betekent, dat ik daar zelf om moet verzoeken. Dat lijkt me niet voor iedereen even makkelijk, of verstandig. Misschien hebben andere cliënten wel structurele evaluaties, wellicht op basis van een cursustraject. Mar als het wenselijk wordt gevonden dat iederéén inspraak heeft bij, vooral, het tussentijds wijzigen van het trajectplan, dan is misschien een standaard evaluatierooster voor elke cliënt wenselijk (welke inhoud daaraan gegeven zou worden, kan dan weer individueel worden bepaald...).
- stop nou. genoeg ingevuld.
- Deze survey is erg lang!!
- Er is geen plan

## Open antwoord op vraag over veiligheid

- goed gevoel bij het maatje
- Ik was er wel van geschrokken wat ik voor een mens er mee had
- S. maakt dat ik me veilig voel, ze let daarop en dat is erg fijn
- ik was als een kind zo blij, voelde mij bevoorrecht, tot alles ineens van mij afgenomen werd
- Ontmoet lotgenoten met herkenbare gezondheidsproblemen
- geborgen en gezelligheid met mensen die ook wat mankeren en jezelf kan zijn
- Ik voel me heel veilig bij Roads, mede dankzij soms ridicule regels: ook al werk je in een werkplaats, met zwaar en potentieel gevaarlijk gereedschap, je mag volgens de regels nog geen zakmesje bij je hebben, zo werd me verteld. Natuurlijk is ook hier de praktijk anders dan de theorie; controle op naleving van de regels zou een vorm van visitatie met zich meebrengen, en dat lijkt me praktisch onuitvoerbaar.
- Ik voel me gewaardeerd.
- "zie boven.
- Met de verbouwing werd geen rekening gehouden met de soort(kwetsbare) patiëntengroep die al in het gebouw zat. Er werd gewoon erin gepropt wat er meer dan erin kan. Ongeacht de soort problematiek. Of dat inhoudelijk en getalsmatig past. Echt : Waardeloos en respectloos. Hier is de al zittende patiëntengroep de dupe van."
- "GEVOEL VAN VEILIGHEID ONSTAAT wanneer er voldoende begeleiding aanwezig is en begrip over iemands psychische problematiek."
- Dank jullie wel
- heb soms wel eens het gevoel dat ik ontslagen zou kunnen worden en dat zou desastreus kunnen zijn voor mijn voortbestaan (als zodanig).
- Ik vind de drukbel beneden aan de deur treurig. Je moet heel goed indrukken zegt de receptioniste. ik zeg: "gewoon in orde maken, laten repareren". Kost een habbekrats.
- Hoop niet dat cliënten mij eng vinden! Als vrouw kalend door alopecia monocularis was voor mij al heel moeilijk en nog steeds doet de spiegel pijn
- sport
- Ik heb niet het idee dat mijn begeleider zich in wil zetten boor mij, contact met mij wil en luistert naar wat ik precies nodig heb. Ook ben ik erachter gekomen dat mijn begeleider zijn

geheimhoudingsplicht had geschonden. Ik werd door iemand (een andere begeleider) geconfronteerd met iets wat ik in een vertrouwelijk gesprek aan mijn begeleider had verteld.

- Roads altijd goed??
- Nooit feitelijk over na gedacht.
- veiligheidsgevoel is sinds de deur op slot zit bij ROADS-Atelier er niet groter op geworden, in tegendeel; voel me nu helemaal behandeld alsof ik gestoord ben! Slecht voor zelfbeeld!
- Fijn om te kunnen komen zoals ik ben.
- Meer ruimte in de wachtruimte op de begane grond op het Obiplein zou prettig zijn. Zit te dicht op elkaar en kunt niet achterlangs.
- Het is voor mij een warme huiskamer en cliënten als familie. Zo voelt het voor mij.
- Ligt eraan waar ik was. Tijdens reïntegratie gesprekken volledig veilig, bij print en pixels niet zo veilig.
- Zou veiliger kunnen en de behandeling sneller afronden als er meer tijd beschikbaar zou zijn per cliënt
- Dat ligt meer aan mijn ptss dan aan Roads
- te veel prikkels voelt me vaak niet veilig
- Bij R. voel ik mij veilig. Zij behandelt mij tot op zekere hoogte als gelijke. Zij legt alles goed uit en doet alles wat zij kan om mij te begeleiden.
- Heb ptss, moeite met mannen
- Ik kom alleen naar de basis GGZ
- onveilige situatie in keuken