

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
Algemene Vragen				
In welke leeftijdscategorie val je?				
Onder de 20 jaar	1%	0%	0%	0,3%
21 tot en met 30 jaar	5%	9%	8%	7,3%
31 tot en met 45 jaar	25%	32%	17%	24,7%
46 tot en met 55 jaar	28%	33%	14%	25,0%
56 tot en met 65 jaar	27%	20%	42%	29,7%
66 jaar en ouder	14%	4%	19%	12,3%
Hoe lang ben je al bij Roads?				
Korter dan een jaar	25%	34%	6%	21,7%
1 - 3 jaar	35%	44%	25%	34,7%
3+- 5 jaar	17%	12%	25%	18,0%
5+- 10 jaar	16%	6%	42%	21,3%
Langer	7%	3%	3%	4,3%
Ben je op dit moment nog actief bij Roads of ben je gestopt?				
Nog actief	87%	60%	64%	70,3%
Gestopt	9%	27%	11%	15,7%
Anders, nl.	3%	12%	22%	12,3%
Hoe ben je in contact gekomen met Roads?				
Gemeente	5%	3%		4,0%
UWV	4%	5%		4,5%
Werkgever	3%	3%		3,0%
Huisarts	2%	2%		2,0%
Behandelaar vanuit Arkin (NPI, Mentrum, Jellinek, Punt P, Basis-GGZ, Inforsa, Novarum, Sinaï, Arkin Jeugd & Gezin)	32%	56%		44,0%
Andere verwijzer/behandelaar (bijv. thuiszorg, andere GGZ-instelling, begeleid wonen etc.), nl.....	10%	7%		8,5%
Ik ben zelf naar Roads gegaan	22%	13%		17,5%

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
Reclassering	1%	0%		0,5%
Vanuit een IPS traject	0%	0%		0,0%
Via folders of flyers	0%	0%		0,0%
GGZ-coach in de wijk	3%	2%		2,5%
Via mensen uit mijn omgeving	6%	3%		4,5%
Anders, nl.	11%	4%		7,5%
Ik beschik thuis over (je mag meerdere antwoorden aankruisen)				
laptop/PC	83%	78%		80,5%
Smartphone	76%	81%		78,5%
Tablet	35%	29%		32,0%
Toegang tot internet	75%	66%		70,5%
Geen van deze	1%	2%		1,5%
Roads wil graag in de toekomst meer digitaal aanbod aanbieden (bijvoorbeeld een training/cursus online, chatten met mededeelnemers, beeldbellen met je begeleider) Zou je daar gebruik van willen maken?				
Ja	57%	60%		58,5%
Nee	43%	39%		41,0%
En wat zijn dan de dingen die jij bij Roads ook graag via de computer zou willen kunnen doen? (Je mag meerdere antwoorden aankruisen)				
Kennismaken met wat Roads te bieden heeft	49%	46%		47,5%
Vragenlijsten van te voren invullen zodat de intaker al wat van mij weet	26%	47%		36,5%
Het intakegesprek	8%	13%		10,5%
Via beeld bellen met mijn begeleider	29%	43%		36,0%
Chatten met mededeelnemers	27%	18%		22,5%
Een cursus of training volgen	75%	63%		69,0%
Een heel traject digitaal volgen	12%	16%		14,0%
Via beeld meekijken of meedoen met dagbesteding als ik zelf niet kan komen	19%	19%		19,0%
Instructiefilmpjes bekijken	38%	35%		36,5%
Anders, nl.	0%	4%		2,0%

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
In welke stad volg je dagbesteding bij Roads?				
Haarlem	31%	10%		20,5%
Amsterdam	43%	71%		57,0%
Amstelveen	9%	2%		5,5%
Hoofddorp/Haarlemmermeer	13%	5%		9,0%
Diemen	0%	1%		0,5%
Amersfoort	0%			0,0%
Bloemendaal	0%			0,0%
Heemstede	0%			0,0%
Anders, nl	2%	10%		6,0%
Welke vorm van dagbesteding doe je bij Roads?				
(Re)creatieve dagbesteding	44%	46%		45,0%
Arbeidsmatige dagbesteding	46%	43%		44,5%
Sport	14%	17%		15,5%
Anders, namelijk	12%	16%		14,0%
Namelijk	0%	9%		4,5%
Ik weet het niet	3%	0%		1,5%
Heb je ook een trajectcoach of een IPS coach bij Roads?				
Ja	43%			43,0%
Nee	57%			57,0%
Hoe vind je dat de samenwerking tussen het je trajectcoach en je dagbestedingslocatie verloopt?				
Goed	84%			84,0%
Niet goed, want	2%			2,0%
Weet niet/geen antwoord	15%			15,0%
Informatievoorziening en bereikbaarheid				
Vind je de informatie in de folders over Roads duidelijk? (graag aankruisen wat voor je van toepassing is)				

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
Ja	50%	62%	67%	59,7%
Ja, maar ik heb er niet veel aan gehad	9%	9%	7%	8,3%
Ik begrijp de tekst niet	0%	0%	0%	0,0%
De tekst is te lang	1%	1%	11%	4,3%
Ik heb geen folder gekregen	43%	50%	19%	37,3%
Nee, want (wil je opschrijven wat er niet goed is?)	2%	4%	0%	2,0%
Weet je waar je moet zijn als je een vraag over Roads hebt?				
Ja	81%	79%	94%	84,7%
Nee	16%	21%	6%	14,3%
Eventuele opmerking, namelijk . . .	3%	0%	0%	1,0%
Weet je waar je moet zijn als je een klacht hebt over Roads?				
Ja	59%	53%	76%	62,7%
Nee	37%	41%	24%	34,0%
Eventuele opmerking, namelijk . . .	4%	6%	0%	3,3%
Intake				
Kon je gemakkelijk contact krijgen met Roads?				
Helemaal mee eens	43%	42%	36%	40,3%
Mee eens	37%	36%	47%	40,0%
Neutraal	11%	11%	11%	11,0%
Niet mee eens	2%	2%	0%	1,3%
Helemaal niet mee eens	0%	0%	0%	0,0%
Niet van toepassing/geen antwoord	8%	9%	6%	7,7%
Heb je het gevoel gehad alles bij je intake te kunnen bespreken?				
Helemaal mee eens	41%	43%		42,0%
Mee eens	38%	34%		36,0%
Neutraal	16%	14%		15,0%
Niet mee eens	2%	3%		2,5%
Helemaal niet mee eens	0%	1%		0,5%

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
Niet van toepassing/geen antwoord	4%	5%		4,5%
Was het voor jou duidelijk wat je kon verwachten aan ondersteuning?				
Helemaal mee eens	29%	29%	36%	31,3%
Mee eens	35%	36%	31%	34,0%
Neutraal	22%	24%	25%	23,7%
Niet mee eens	5%	7%	0%	4,0%
Helemaal niet mee eens	4%	2%	36%	14,0%
Niet van toepassing/geen antwoord	6%	2%	3%	3,7%
Ben je goed geïnformeerd over het aanbod van Roads?				
Helemaal mee eens	21%	26%		23,5%
Mee eens	41%	33%		37,0%
Neutraal	20%	26%		23,0%
Niet mee eens	13%	10%		11,5%
Helemaal niet mee eens	3%	2%		2,5%
Niet van toepassing/geen antwoord	2%	3%		2,5%
Ben je tevreden over de wachttijd tussen je aanmelding en het starten bij Roads?				
Helemaal mee eens	36%	33%	20%	29,7%
Mee eens	39%	40%	34%	37,7%
Neutraal	12%	16%	14%	14,0%
Niet mee eens	2%	5%	11%	6,0%
Helemaal niet mee eens	2%	2%	6%	3,3%
Niet van toepassing/geen antwoord	9%	4%	14%	9,0%

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
Ik kom bij Roads omdat				
Ik kom bij Roads omdat..... Je mag meerdere antwoorden aankruisen.				
Ik betaald werk wil doen	29%	42%	8%	26,3%
Ik iets zinvols wil doen	62%	40%	25%	42,3%
Ik vrijwilligerswerk/onbetaald werk wil doen	24%	16%	11%	17,0%
Ik niet thuis wil zitten	65%	37%	39%	47,0%
Ik sociale contacten buitenshuis op wil doen	63%	35%	72%	56,7%
Ik een cursus of training wil volgen	20%	24%		22,0%
Anders, nl.	12%	24%	17%	17,7%
Begeleiding				
Krijg je bij Roads de steun/begeleiding waar je om vraagt?				
Helemaal mee eens	34%	37%		35,5%
Mee eens	40%	40%		40,0%
Neutraal	15%	15%		15,0%
Niet mee eens	2%	3%		2,5%
Helemaal niet mee eens	5%	2%		3,5%
Niet van toepassing/geen antwoord	4%	3%		3,5%
Kun je als cliënt/deelnemer meepraten/meebeslissen over activiteiten/veranderingen en plannen op je locatie?				
Helemaal mee eens	15%			
Mee eens	35%			
Neutraal	24%			
Niet mee eens	10%			
Helemaal niet mee eens	6%			
Niet van toepassing/geen antwoord	9%			
Als je naar een andere plek binnen of buiten Roads zou willen gaan, krijg je daar vanuit Roads genoeg ondersteuning bij?				
Ja	35%	42%		38,5%

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
Nee	6%	6%		6,0%
Niet van toepassing/geen antwoord	58%	52%		55,0%
De volgende vragen gaan over samen beslissen en de manier waarop medewerkers met je omgaan.				
Als je een vraag hebt, wordt je dan goed geholpen				
Helemaal mee eens	39%	46%	25%	36,7%
me e eens	45%	38%	72%	51,7%
Neutraal	11%	10%	0%	7,0%
oneens	0%	2%	0%	0,7%
helemaal mee oneens	3%	1%	0%	1,3%
n.v.t/geen antwoord	2%	3%	3%	2,7%
Kan je gemakkelijk contact krijgen met je Roads-begeleider				
Helemaal mee eens	44%	49%	25%	39,3%
me e eens	39%	38%	69%	48,7%
neutraal	9%	8%	3%	6,7%
oneens	3%	1%	0%	1,3%
helemaal mee oneens	2%	1%	0%	1,0%
n.v.t/geen antwoord	2%	3%	3%	2,7%
Voel je je door je begeleider bij Roads met respect benaderd?				
Helemaal mee eens	51%	62%	47%	53,3%
me e eens	38%	26%	50%	38,0%
neutraal	9%	8%	0%	5,7%
oneens	1%	0%	0%	0,3%
helemaal mee oneens	2%	1%	0%	1,0%
n.v.t/geen antwoord	0%	3%	3%	2,0%
Voel je je serieus genomen door de medewerkers				
Helemaal mee eens	46%	56%	44%	48,7%

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
mee eens	41%	29%	50%	40,0%
neutraal	9%	9%	3%	7,0%
oneens	2%	1%	0%	1,0%
helemaal mee oneens	2%	1%	0%	1,0%
n.v.t/geen antwoord	1%	4%	3%	2,7%
Vind je de kwaliteit van de begeleiding goed?				
Helemaal mee eens	40%	48%	34%	40,7%
mee eens	40%	31%	44%	38,3%
neutraal	13%	15%	16%	14,7%
oneens	2%	2%	3%	2,3%
helemaal mee oneens	3%	1%	0%	1,3%
n.v.t/geen antwoord	2%	2%	3%	2,3%
Ben je tevreden over de manier waarop medewerkers met je communiceren?				
Helemaal mee eens	43%	49%	47%	46,3%
mee eens	8%	34%	47%	29,7%
neutraal	6%	11%	3%	6,7%
oneens	2%	1%	0%	1,0%
helemaal mee oneens	0%	2%	0%	0,7%
n.v.t/geen antwoord	0%	3%	3%	2,0%
Legt je begeleider op een begrijpelijk manier uit?				
Helemaal mee eens	47%	54%	41%	47,3%
mee eens	36%	34%	50%	40,0%
neutraal	11%	8%	3%	7,3%
oneens	2%	0%	0%	0,7%
helemaal mee oneens	1%	1%	3%	1,7%
n.v.t/geen antwoord	3%	3%	3%	3,0%

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
Houden de medewerkers rekening met je persoonlijke mogelijkheden en beperkingen?				
Helemaal mee eens	41%	52%	41%	44,7%
mee eens	35%	33%	53%	40,3%
neutraal	17%	9%	0%	8,7%
oneens	2%	3%	0%	1,7%
helemaal mee oneens	2%	1%	3%	2,0%
n.v.t/geen antwoord	2%	3%	3%	2,7%
Is er met je besproken welke resultaten je van de begeleiding/het aanbod kon verwachten?				
Helemaal mee eens	31%	34%		32,5%
mee eens	31%	29%		30,0%
neutraal	18%	23%		20,5%
oneens	9%	7%		8,0%
helemaal mee oneens	3%	3%		3,0%
n.v.t/geen antwoord	8%	4%		6,0%
Als je een klacht heb wordt deze dan goed afgehandeld				
Helemaal mee eens	25%	22%	22%	23,0%
mee eens	22%	20%	28%	23,3%
neutraal	21%	22%	6%	16,3%
oneens	3%	2%	3%	2,7%
helemaal mee oneens	4%	2%	0%	2,0%
n.v.t/geen antwoord	24%	31%	41%	32,0%
Heb je inspraak bij het opstellen en veranderen van je begeleidingsplan?				
Ja	77%	78%		77,5%
Nee	23%	22%		22,5%
Zijn de afspraken die je met de begeleider heb gemaakt vastgelegd in een begeleidingsplan (trajectplan/zorgplan)?				

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
Ja	72%	71%		71,5%
Nee	28%	29%		28,5%
Door mijn begeleiding bij Roads				
Door mijn begeleiding bij Roads....Voel ik mij minder alleen				
Helemaal mee eens	41%	24%	34%	33,0%
mee eens	42%	33%	41%	38,7%
neutraal	10%	25%	22%	19,0%
oneens	3%	4%	0%	2,3%
helemaal mee oneens	2%	4%	0%	2,0%
n.v.t/geen antwoord	2%	10%	3%	5,0%
Door mijn begeleiding bij Roads....Heb ik meer/beter contact met anderen				
Helemaal mee eens	32%	19%	28%	26,3%
mee eens	43%	27%	22%	30,7%
neutraal	17%	33%	44%	31,3%
oneens	3%	7%	0%	3,3%
helemaal mee oneens	2%	2%	0%	1,3%
n.v.t/geen antwoord	2%	11%	6%	6,3%
Door mijn begeleiding bij Roads....Kan ik makkelijker anderen om hulp vragen				
Helemaal mee eens	23%	15%	16%	18,0%
mee eens	30%	26%	38%	31,3%
neutraal	32%	33%	31%	32,0%
oneens	7%	10%	6%	7,7%
helemaal mee oneens	4%	3%	0%	2,3%
n.v.t/geen antwoord	4%	14%	9%	9,0%
Kan ik dingen doen die ik anders niet zou doen				
Helemaal mee eens	38%	24%	25%	29,0%
mee eens	33%	30%	38%	33,7%

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
neutraal	21%	28%	28%	25,7%
oneens	5%	6%	6%	5,7%
helemaal mee oneens	3%	2%	0%	1,7%
n.v.t/geen antwoord	0%	10%	3%	4,3%
Door mijn begeleiding bij Roads....Heb ik het gevoel dat ik iets nuttigs doe				
Helemaal mee eens	39%	23%	22%	28,0%
mee eens	43%	37%	28%	36,0%
neutraal	8%	24%	31%	21,0%
oneens	6%	5%	3%	4,7%
helemaal mee oneens	2%	3%	0%	1,7%
n.v.t/geen antwoord	2%	9%	16%	9,0%
Door mijn begeleiding bij Roads....Krijg ik meer structuur in mijn leven				
Helemaal mee eens	43%	28%	25%	32,0%
mee eens	38%	36%	44%	39,3%
neutraal	12%	21%	22%	18,3%
oneens	3%	5%	3%	3,7%
helemaal mee oneens	2%	2%	0%	1,3%
n.v.t/geen antwoord	2%	8%	6%	5,3%
Door mijn begeleiding bij Roads....Werk ik aan mijn persoonlijke ontwikkeling				
Helemaal mee eens	39%	33%	22%	31,3%
mee eens	39%	37%	34%	36,7%
neutraal	13%	19%	28%	20,0%
oneens	4%	3%	6%	4,3%
helemaal mee oneens	3%	2%	0%	1,7%
n.v.t/geen antwoord	2%	6%	9%	5,7%
Door mijn begeleiding bij Roads....Voel ik mij mentaal sterker				
Helemaal mee eens	29%	25%	19%	24,3%
mee eens	39%	38%	38%	38,3%

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
neutraal	24%	22%	31%	25,7%
oneens	4%	6%	3%	4,3%
helemaal mee oneens	3%	3%	0%	2,0%
n.v.t/geen antwoord	1%	6%	9%	5,3%
Door mijn begeleiding bij Roads....Weet ik meer over wat er voor mij in de omgeving te doen is				
Helemaal mee eens	23%	19%	16%	19,3%
mee eens	28%	28%	16%	24,0%
neutraal	31%	31%	44%	35,3%
oneens	9%	6%	9%	8,0%
helemaal mee oneens	4%	2%	0%	2,0%
n.v.t/geen antwoord	4%	13%	16%	11,0%
Door mijn begeleiding bij Roads....Kan ik beter met mijn persoonlijke situatie omgaan				
Helemaal mee eens	24%	22%	16%	20,7%
mee eens	40%	35%	34%	36,3%
neutraal	26%	29%	34%	29,7%
oneens	3%	5%	6%	4,7%
helemaal mee oneens	4%	2%	0%	2,0%
n.v.t/geen antwoord	2%	8%	9%	6,3%
Door mijn begeleiding bij Roads....Kom ik gemakkelijker weer aan het werk				
Helemaal mee eens	12%	20%		16,0%
mee eens	9%	19%		14,0%
neutraal	31%	30%		30,5%
oneens	8%	8%		8,0%
helemaal mee oneens	6%	5%		5,5%
n.v.t/geen antwoord	35%	18%		26,5%

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
Door mijn begeleiding bij Roads....Heb ik meer kans op betaald werk gekregen				
Helemaal mee eens	11%	18%		14,5%
mee eens	6%	16%		11,0%
neutraal	28%	29%		28,5%
oneens	12%	8%		10,0%
helemaal mee oneens	7%	5%		6,0%
n.v.t/geen antwoord	36%	24%		30,0%
Door mijn begeleiding bij Roads....Red ik mezelf beter door financiële of administratieve hulp				
Helemaal mee eens	10%	12%	19%	13,7%
mee eens	9%	10%	9%	9,3%
neutraal	31%	35%	31%	32,3%
oneens	6%	8%	9%	7,7%
helemaal mee oneens	7%	6%	0%	4,3%
n.v.t/geen antwoord	36%	28%	31%	31,7%
Naastbetrokkenen				
Ik heb de keuze (gehad) mijn naasten (familie,vrienden etc.) te betrekken				
ja	24%	34%	22%	26,7%
nee	22%	20%	34%	25,3%
Niet van toepassing/Geen antwoord	54%	46%	44%	48,0%
Ik heb informatie gekregen over het aanbod aan naastbetrokkenen				
ja	16%	18%	13%	15,7%
nee	34%	35%	44%	37,7%
Niet van toepassing/Geen antwoord	50%	47%	44%	47,0%
Opleiding				
Ben je bekend met de opleidingsmogelijkheden en trainingen binnen Roads?				

Cliënttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
Ja	40%	37%		38,5%
Nee	60%	63%		61,5%
Ben je hier tevreden over? Of mis je nog iets?				
Ja	31%	31%		31,0%
Nee	9%	11%		10,0%
Niet van toepassing, ik ben niet bekend met de mogelijkheden	46%	58%		52,0%
Clientenraad				
Weet jij dat Roads een cliëntenraad heeft die de directie adviseert en de belangen van cliënten behartigt?				
Ja	61%	37%	56%	51,3%
Nee	39%	63%	44%	48,7%
Hoe vind je dat de cliëntenraad de belangen voor cliënten/deelnemers behartigt?				
Goed	16%	26%	33%	25,0%
Voldoende	12%	9%	11%	10,7%
Neutraal	22%	11%	6%	13,0%
Matig	3%	1%	6%	3,3%
Slecht	1%	2%	6%	3,0%
geen antwoord/n.v.t.	47%	51%	50%	49,3%
Veiligheid				
Hoe veilig voel je je bij Roads?				
Heel veilig	38%	38%	41%	39,0%
Veilig	47%	42%	48%	45,7%
Niet veilig/niet onveilig	9%	12%	0%	7,0%
Onveilig	2%	1%	7%	3,3%
Ik heb geen antwoord/niet van toepassing	3%	6%	4%	4,3%

Clïenttevredenheidsonderzoek Roads 2021

	Dagbesteding	IPS & Trajectcoaching	Maatjes & Tafelgasten	Totaal gemiddeld
Afsluitende vragen				
Welk rapportcijfer zou je de locatie waar je komt geven?	8.0	7.8	7.5	7.8