

Cliënttevredenheidsonderzoek Dagbesteding

%

Algemene Vragen

In welke leeftijdscategorie val je?

Onder de 20 jaar	1%
21 tot en met 30 jaar	5%
31 tot en met 45 jaar	25%
46 tot en met 55 jaar	28%
56 tot en met 65 jaar	27%
66 jaar en ouder	14%

Hoe lang ben je al bij Roads?

Korter dan een jaar	25%
1 - 3 jaar	35%
3+- 5 jaar	17%
5+- 10 jaar	16%
Langer	7%

Ben je op dit moment nog actief bij Roads of ben je gestopt?

Nog actief	87%
Gestopt	9%
Anders, nl.	3%

Hoe ben je in contact gekomen met Roads?

Gemeente	5%
UWV	4%
Werkgever	3%
Huisarts	2%
Behandelaar vanuit Arkin (NPI, Mentrum, Jellinek, Punt P, Basis-GGZ, Inforsa, Novarum, Sinai, Arkin Jeugd & Gezin)	32%
Andere verwijzer/behandelaar (bijv. thuiszorg, andere GGZ-instelling, begeleid wonen etc.), nl.....	10%
Ik ben zelf naar Roads gegaan	22%
Reclassering	1%
Vanuit een IPS traject	0%
Via folders of flyers	0%
GGZ-coach in de wijk	3%
Via mensen uit mijn omgeving	6%

Anders, nl.	11%
-------------	-----

Ik beschik thuis over (je mag meerdere antwoorden aankruisen)

laptop/PC	83%
Smartphone	76%
Tablet	35%
Toegang tot internet	75%
Geen van deze	1%

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%
Nee	43%

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%
Vragenlijsten van tevoren invullen zodat de intaker al wat van mij weet	26%
Het intakegesprek	8%
Via beeld bellen met mijn begeleider	29%
Chatten met mededeelnemers	27%
Een cursus of training volgen	75%
Een heel traject digitaal volgen	12%
Via beeld meekijken of meedoen met dagbesteding als ik zelf niet kan komen	19%
Instructiefilmpjes bekijken	38%
Anders, nl.	0%

In welke stad volg je dagbesteding bij Roads?

Haarlem	31%
Amsterdam	43%
Amstelveen	9%
Hoofddorp/Haarlemmermeer	13%

Diemen	0%
Amersfoort	0%
Bloemendaal	0%
Heemstede	0%
Anders, nl	2%

Bij welke locatie in Haarlem kom je het meest?

Appeltaartimperium	2%
Print en Pixels	12%
Roads Ateliers	13%
De Schakel	2%
Fitness/zwemmen	2%
Anders, nl	2%

Bij welke locatie in Amsterdam kom je het meest?

Restaurant Freud	5%
Zeefdrukmakers	3%
Koffie op Lokatie	0%
Recycle	3%
Roads Vervoer	6%
Obiplein receptie	4%
Opnieuw	2%
Kunstkop	5%
Reigersbos	2%
Rotonde	0%
Tuinhuis	0%
Sporenburg	0%
Roads in bedrijf	2%
	2%

Locatie voor training, cursus of therapie}	
Anders, nl.	9%

En bij welke locatie in Amstelveen kom je het meest?

Kantineproject	0%
De Houtstek	2%
DAC Amstelveen	8%
Anders, nl.	0%

Haarlemmermeer/Hoofddorp

Roads Technology	7%
Administratieproject	0%
Kantineproject	0%
De Meerstek	6%
Sportactiviteiten	1%
Anders, nl.	0%
Namelijk	

Welke vorm van dagbesteding doe je bij Roads?

(Re)creatieve dagbesteding	44%
Arbeidsmatige dagbesteding	46%
Sport	14%
Anders, namelijk	12%
Namelijk	0%
Ik weet het niet	3%

Heb je ook een trajectcoach of een IPS coach bij Roads?

Ja	43%
Nee	57%

Hoe vind je dat de samenwerking tussen je trajectcoach en je dagbestedingslocatie verloopt?

Goed	84%
Niet goed, want	2%
Weet niet/geen antwoord	15%

Bij welk onderdeel van Roads kom je nog meer?

Ik kom bij een inloop of buurthuisactiviteit van Roads	9%
Ik volg een training of cursus bij Roads	5%
ik verblijf bij een van de verblijfslocaties	1%
Ik kom nergens anders bij Roads	75%
Anders, nl	11%

Informatievoorziening en bereikbaarheid

Vind je de informatie in de folders over Roads duidelijk? (graag aankruisen wat voor je van toepassing is)

Ja	50%
Ja, maar ik heb er niet veel aan gehad	9%

Ik begrijp de tekst niet	0%
De tekst is te lang	1%
Ik heb geen folder gekregen	43%
Nee, want (wil je opschrijven wat er niet goed is?)	2%

Weet je waar je moet zijn als je een vraag over Roads hebt?

Ja	81%
Nee	16%
Eventuele opmerking, namelijk . . .	3%

Weet je waar je moet zijn als je een klacht hebt over Roads?

Ja	59%
Nee	37%
Eventuele opmerking, namelijk . . .	4%

Intake

Kon je gemakkelijk contact krijgen met Roads?

Helemaal mee eens	43%
Mee eens	37%
Neutraal	11%
Niet mee eens	2%
Helemaal niet mee eens	0%
Niet van toepassing/geen antwoord	8%

Heb je het gevoel gehad alles bij je intake te kunnen bespreken?

Helemaal mee eens	41%
Mee eens	38%
Neutraal	16%
Niet mee eens	2%
Helemaal niet mee eens	0%
Niet van toepassing/geen antwoord	4%

Was het voor jou duidelijk wat je kon verwachten aan ondersteuning?

Helemaal mee eens	29%
Mee eens	35%
Neutraal	22%
Niet mee eens	5%
Helemaal niet mee eens	4%

Niet van toepassing/geen antwoord	6%
-----------------------------------	----

Ben je goed geïnformeerd over het aanbod van Roads?

Helemaal mee eens	21%
-------------------	-----

Mee eens	41%
----------	-----

Neutraal	20%
----------	-----

Niet mee eens	13%
---------------	-----

Helemaal niet mee eens	3%
------------------------	----

Niet van toepassing/geen antwoord	2%
-----------------------------------	----

Ben je tevreden over de wachttijd tussen je aanmelding en het starten bij Roads?

Helemaal mee eens	36%
-------------------	-----

Mee eens	39%
----------	-----

Neutraal	12%
----------	-----

Niet mee eens	2%
---------------	----

Helemaal niet mee eens	2%
------------------------	----

Niet van toepassing/geen antwoord	9%
-----------------------------------	----

Ik kom bij Roads omdat

Ik kom bij Roads omdat..... Je mag meerdere antwoorden aankruisen.

Ik betaald werk wil doen	29%
--------------------------	-----

Ik iets zinvols wil doen	62%
--------------------------	-----

Ik vrijwilligerswerk/onbetaald werk wil doen	24%
--	-----

Ik niet thuis wil zitten	65%
--------------------------	-----

Ik sociale contacten buitenshuis op wil doen	63%
--	-----

Ik een cursus of training wil volgen	20%
--------------------------------------	-----

Anders, nl.	12%
-------------	-----

Begeleiding

Krijg je bij Roads de steun/begeleiding waar je om vraagt?

Helemaal mee eens	34%
-------------------	-----

Mee eens	40%
----------	-----

Neutraal	15%
----------	-----

Niet mee eens	2%
---------------	----

Helemaal niet mee eens	5%
------------------------	----

Niet van toepassing/geen antwoord	4%
-----------------------------------	----

Kun je zelf bepalen aan welke activiteiten je deelneemt?

Helemaal mee eens	34%
-------------------	-----

Mee eens	46%
----------	-----

Neutraal	10%
----------	-----

Niet mee eens	7%
---------------	----

Helemaal niet mee eens	0%
------------------------	----

Niet van toepassing/geen antwoord	3%
-----------------------------------	----

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%
----	-----

Nee	6%
-----	----

Niet van toepassing/geen antwoord	58%
-----------------------------------	-----

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%
-------------------	-----

mee eens	45%
----------	-----

neutraal	11%
----------	-----

oneens	0%
--------	----

helemaal mee oneens	3%
---------------------	----

n.v.t./geen antwoord	2%
----------------------	----

Kan je gemakkelijk contact krijgen met je Roads-begeleider

Helemaal mee eens	44%
mee eens	39%
neutraal	9%
oneens	3%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t./geen antwoord	2%

Voel je je door je begeleider bij Roads met respect benaderd?

Helemaal mee eens	51%
mee eens	38%
neutraal	9%
oneens	1%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t./geen antwoord	0%

Voel je je serieus genomen door de medewerkers

Helemaal mee eens	46%
mee eens	41%
neutraal	9%
oneens	2%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t./geen antwoord	1%

Vind je de kwaliteit van de begeleiding goed?

Helemaal mee eens	40%
mee eens	40%
neutraal	13%
oneens	2%
helemaal mee oneens	3%
n.v.t./geen antwoord	2%

Ben je tevreden over de manier waarop medewerkers met je communiceren?

Helemaal mee eens	43%
mee eens	8%
neutraal	6%
oneens	2%
helemaal mee oneens	0%

n.v.t/geen antwoord	0%
---------------------	----

Legt je begeleider op een begrijpelijk manier uit?

Helemaal mee eens	47%
-------------------	-----

mee eens	36%
----------	-----

neutraal	11%
----------	-----

oneens	2%
--------	----

helemaal mee oneens	1%
---------------------	----

n.v.t/geen antwoord	3%
---------------------	----

Houden de medewerkers rekening met je persoonlijke mogelijkheden en beperkingen?

Helemaal mee eens	41%
-------------------	-----

mee eens	35%
----------	-----

neutraal	17%
----------	-----

oneens	2%
--------	----

helemaal mee oneens	2%
---------------------	----

n.v.t/geen antwoord	2%
---------------------	----

Is er met je besproken welke resultaten je van de begeleiding/het aanbod kon verwachten?

Helemaal mee eens	31%
-------------------	-----

mee eens	31%
----------	-----

neutraal	18%
----------	-----

oneens	9%
--------	----

helemaal mee oneens	3%
---------------------	----

n.v.t/geen antwoord	8%
---------------------	----

Als je een klacht heb wordt deze dan goed afgehandeld

Helemaal mee eens	25%
-------------------	-----

mee eens	22%
----------	-----

neutraal	21%
----------	-----

oneens	3%
--------	----

helemaal mee oneens	4%
---------------------	----

n.v.t/geen antwoord	24%
---------------------	-----

Heb je inspraak bij het opstellen en veranderen van je begeleidingsplan?

Ja	77%
----	-----

Nee	23%
-----	-----

Zijn de afspraken die je met de begeleider heb gemaakt vastgelegd in een begeleidingsplan (trajectplan/zorgplan)?

Ja	72%
Nee	28%

Betrekken de medewerkers je als deelnemer bij veranderingen op je locatie?

Veel	21%
Voldoende	45%
Neutraal	17%
Onvoldoende	6%
Weinig	2%
Niet van toepassing/geen antwoord}}	8%

Hoeveel steun ondervind je van andere cliënten/deelnemers binnen Roads?

Veel	29%
Voldoende	38%
Neutraal	23%
Onvoldoende	4%
Weinig	2%
Niet van toepassing/geen antwoord}}	5%

Vind je het belangrijk om betrokken te zijn bij de dagelijkse gang op je locatie?

Veel	23%
Voldoende	38%
Neutraal	28%
Onvoldoende	1%
Weinig	2%
Niet van toepassing/geen antwoord}}	9%

Voel je je betrokken bij de dagelijkse gang van zaken van je locatie?

Veel	23%
Voldoende	40%
Neutraal	22%
Onvoldoende	3%
Weinig	4%

Niet van toepassing/geen antwoord}{ 8%

Door mijn begeleiding bij Roads

Door mijn begeleiding bij Roads....Voel ik mij minder alleen

Helemaal mee eens	41%
mee eens	42%
neutraal	10%
oneens	3%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t/geen antwoord	2%

Door mijn begeleiding bij Roads....Heb ik meer/beter contact met anderen

Helemaal mee eens	32%
mee eens	43%
neutraal	17%
oneens	3%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t/geen antwoord	2%

Door mijn begeleiding bij Roads....Kan ik makkelijker anderen om hulp vragen

Helemaal mee eens	23%
mee eens	30%
neutraal	32%
oneens	7%
helemaal mee oneens	4%
n.v.t/geen antwoord	4%

Door mijn begeleiding bij Roads....Kan ik dingen doen die ik anders niet zou doen

Helemaal mee eens	38%
mee eens	33%
neutraal	21%
oneens	5%
helemaal mee oneens	3%
n.v.t/geen antwoord	0%

Door mijn begeleiding bij Roads....Heb ik het gevoel dat ik iets nuttigs doe

Helemaal mee eens	39%
mee eens	43%
neutraal	8%
oneens	6%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t/geen antwoord	2%

Door mijn begeleiding bij Roads....Krijg ik meer structuur in mijn leven

Helemaal mee eens	43%
mee eens	38%
neutraal	12%
oneens	3%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t/geen antwoord	2%

Door mijn begeleiding bij Roads....Werk ik aan mijn persoonlijke ontwikkeling

Helemaal mee eens	39%
mee eens	39%
neutraal	13%
oneens	4%
helemaal mee oneens	3%
n.v.t/geen antwoord	2%

Door mijn begeleiding bij Roads....Voel ik mij mentaal sterker

Helemaal mee eens	29%
mee eens	39%
neutraal	24%
oneens	4%
helemaal mee oneens	3%
n.v.t/geen antwoord	1%

Door mijn begeleiding bij Roads....Weet ik meer over wat er voor mij in de omgeving te doen is

Helemaal mee eens	23%
mee eens	28%

neutraal	31%
oneens	9%
helemaal mee oneens	4%
n.v.t./geen antwoord	4%

Door mijn begeleiding bij Roads....Kan ik beter met mijn persoonlijke situatie omgaan

Helemaal mee eens	24%
mee eens	40%
neutraal	26%
oneens	3%
helemaal mee oneens	4%
n.v.t./geen antwoord	2%

Door mijn begeleiding bij Roads....Kom ik gemakkelijker weer aan het werk

Helemaal mee eens	12%
mee eens	9%
neutraal	31%
oneens	8%
helemaal mee oneens	6%
n.v.t./geen antwoord	35%

Door mijn begeleiding bij Roads....Heb ik meer kans op betaald werk gekregen

Helemaal mee eens	11%
mee eens	6%
neutraal	28%
oneens	12%
helemaal mee oneens	7%
n.v.t./geen antwoord	36%

Door mijn begeleiding bij Roads....Red ik mezelf beter door financiële of administratieve hulp

Helemaal mee eens	10%
mee eens	9%
neutraal	31%
oneens	6%
helemaal mee oneens	7%

n.v.t./geen antwoord 36%

Naastbetrokkenen

Ik heb de keuze (gehad) mijn naasten (familie, vrienden etc.) te betrekken

ja 24%

nee 22%

Niet van toepassing/Geen antwoord 54%

Ik heb informatie gekregen over het aanbod aan naastbetrokkenen

ja 16%

nee 34%

Niet van toepassing/Geen antwoord 50%

Opleiding

Ben je bekend met de opleidingsmogelijkheden en trainingen binnen Roads?

Ja 40%

Nee 60%

Ben je hier tevreden over? Of mis je nog iets?

Ja 31%

Nee 9%

Niet van toepassing, ik ben niet bekend met de mogelijkheden 46%

Clientenraad

Weet jij dat Roads een cliëntenraad heeft die de directie adviseert en de belangen van cliënten behartigt?

Ja 61%

Nee 39%

Hoe vind je dat de cliëntenraad de belangen voor cliënten/deelnemers behartigt?

Goed 16%

Voldoende 12%

Neutraal 22%

Matig 3%

Slecht 1%

Geen antwoord/n.v.t. 47%

Veiligheid

Hoe veilig voel je je bij Roads?

Heel veilig	38%
Veilig	47%
Niet veilig/niet onveilig	9%
Onveilig	2%
Ik heb geen antwoord/niet van toepassing	3%

Afsluitende vragen

Welk rapportcijfer zou je de locatie waar je komt geven?

1	2%
2	1%
3	1%
4	0%
5	4%
6	2%
7	14%
8	40%
9	26%
10	10%

Gemiddeld

8.0