

Clïenttevredenheidsonderzoek Trajectcoaching en IPS 2021 %

01 Algemene Vragen

Wat is je geslacht?

Man	52%
Vrouw	46%
Anders	0%
Geen antwoord/wil niet zeggen	1%

In welke leeftijdscategorie val je?

Onder de 20 jaar	0%
21 tot en met 30 jaar	9%
31 tot en met 45 jaar	32%
46 tot en met 55 jaar	33%
56 tot en met 65 jaar	20%
66 jaar en ouder	4%

Hoe lang ben je al bij Roads?

Korter dan een jaar	34%
1 - 3 jaar	44%
3+- 5 jaar	12%
5+- 10 jaar	6%
Langer	3%

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

Nog actief	60%
Gestopt	27%
Anders, nl.	12%

Hoe ben je in contact gekomen met Roads?

Gemeente	3%
UWV	5%
Werkgever	3%
Huisarts	2%
Behandelaar vanuit Arkin (NPI, Mentrum, Jellinek, Punt P, Basis-GGZ, Inforsa, Novarum, Sinaï, Arkin Jeugd & Gezin)	56%
Andere verwijzer/behandelaar (bijv. thuiszorg, andere GGZ-instelling, begeleid wonen etc.), nl.....	7%
Ik ben zelf naar Roads gegaan	13%

Reclassering	0%
Vanuit een IPS traject	0%
Via folders of flyers	0%
GGZ-coach in de wijk	2%
Via mensen uit mijn omgeving	3%
Anders, nl.	4%

Ik beschik thuis over (je mag meerdere antwoorden aankruisen)

laptop/PC	78%
Smartphone	81%
Tablet	29%
Toegang tot internet	66%
Geen van deze	2%

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	60%
Nee	39%

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	46%
Vragenlijsten van te voren invullen zodat de intaker al wat van mij weet	47%
Het intakegesprek	13%
Via beeld bellen met mijn begeleider	43%
Chatten met mededeelnemers	18%
Een cursus of training volgen	63%
Een heel traject digitaal volgen	16%
Via beeld meekijken of meedoen met dagbesteding als ik zelf niet kan komen	19%
Instructiefilmpjes bekijken	35%
Anders, nl.	4%

Volg je een IPS-traject of een traject bij een trajectcoach?

Volg je een IPS-traject of een traject bij een trajectcoach?

IPS-traject	10%
Traject bij trajectcoach	47%
Anders, nl.	43%

In welke fase van het IPS-traject zit je op dit moment?

Intake en start	0%
Bemiddeling naar werk	1%
Aan het werk	5%
Vrijwilligerswerk	1%

Hoe vind je dat de samenwerking tussen het Fact-team en Roads verloopt?

Goed	33%
Niet goed, want .	40%
Weet niet/geen antwoord	16%

In welke stad volg je trajectcoaching of een IPS-traject bij Roads?

Haarlem	10%
Amsterdam	71%
Amstelveen	2%
Hoofddorp/Haarlemmermeer	5%
Diemen	1%
Anders, nl.	10%

Bij welk onderdeel van Roads kom je nog meer?

Ik doe dagbesteding bij een locatie van Roads	31%
ik verblijf bij een van de verblijfslocaties	1%
Ik volg een training of cursus bij Roads	10%
Ik kom nergens anders bij Roads	60%

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

01a Welke dagbesteding

Welke vorm van dagbesteding doe je bij Roads?

(Re)creatieve dagbesteding	46%
Arbeidsmatige dagbesteding	43%
Sport	17%
Anders, namelijk .	16%

Ik weet het niet 9%

Informatievoorziening en bereikbaarheid

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

Ja	62%
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	50%
Nee, want (wil je opschrijven wat er niet goed is?)	4%

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

Ja	64%
Nee	21%

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

Ja	53%
Nee	41%

Kon je gemakkelijk contact krijgen met Roads?(telefonisch, per mail, anderszins)

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	43%
Mee eens	34%
Neutraal	14%
Niet mee eens	3%
Helemaal niet mee eens	1%
Niet van toepassing/geen antwoord	5%

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

Helemaal mee eens	29%
Mee eens	36%
Neutraal	24%
Niet mee eens	7%
Helemaal niet mee eens	2%
Niet van toepassing/geen antwoord	2%

Ben je goed geïnformeerd over het aanbod van Roads?

Helemaal mee eens	26%
Mee eens	33%
Neutraal	26%
Niet mee eens	10%
Helemaal niet mee eens	2%
Niet van toepassing/geen antwoord	3%

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

Helemaal mee eens	33%
Mee eens	40%
Neutraal	16%
Niet mee eens	5%
Helemaal niet mee eens	2%
Niet van toepassing/geen antwoord	4%

Ik kom bij Roads omdat

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

Ik betaald werk wil doen	43%
Ik iets zinvols wil doen	41%
Ik vrijwilligerswerk/onbetaald werk wil doen	17%
Ik niet thuis wil zitten	38%
Ik sociale contacten buitenshuis op wil doen	36%
Ik een cursus of training wil volgen	25%
Anders, nl.	25%

Begeleiding

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

Helemaal mee eens	37%
Mee eens	40%
Neutraal	15%
Niet mee eens	3%
Helemaal niet mee eens	2%
Niet van toepassing/geen antwoord	3%

Als je naar een andere plek binnen of buiten Roads zou willen gaan, krijg je daar vanuit Roads genoeg ondersteuning bij?

Ja	42%
Nee	6%
Niet van toepassing/geen antwoord	52%

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	46%
mee eens	38%
neutraal	10%
oneens	2%
helemaal mee oneens	1%
n.v.t/geen antwoord	3%

Kan je gemakkelijk contact krijgen met je Roads-begeleider

Helemaal mee eens	49%
mee eens	38%
neutraal	8%
oneens	1%
helemaal mee oneens	1%
n.v.t/geen antwoord	3%

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

Helemaal mee eens	62%
mee eens	26%
neutraal	8%
oneens	0%
helemaal mee oneens	1%
n.v.t/geen antwoord	3%

Voel je je serieus genomen door de medewerkers

Helemaal mee eens	56%
mee eens	29%
neutraal	9%
oneens	1%
helemaal mee oneens	1%
n.v.t./geen antwoord	4%

Vind je de kwaliteit van de begeleiding goed?

Helemaal mee eens	48%
mee eens	31%
neutraal	15%
oneens	2%
helemaal mee oneens	1%
n.v.t./geen antwoord	2%

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

Helemaal mee eens	49%
mee eens	34%
neutraal	11%
oneens	1%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t./geen antwoord	3%

Legt je begeleider op een begrijpelijk manier uit?

Helemaal mee eens	54%
mee eens	34%
neutraal	8%
oneens	0%
helemaal mee oneens	1%
n.v.t./geen antwoord	3%

Houden de medewerkers rekening met je persoonlijke mogelijkheden en beperkingen?

Helemaal mee eens	52%
mee eens	33%
neutraal	9%
oneens	3%

helemaal mee oneens	1%
n.v.t/geen antwoord	3%

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

Helemaal mee eens	34%
mee eens	29%
neutraal	23%
oneens	7%
helemaal mee oneens	3%
n.v.t/geen antwoord	4%

Als je een klacht heb wordt deze dan goed afgehandeld

Helemaal mee eens	22%
mee eens	20%
neutraal	22%
oneens	2%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t/geen antwoord	31%

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

Ja	78%
Nee	22%

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

Ja	71%
Nee	29%

Door mijn begeleiding bij Roads

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

Helemaal mee eens	24%
mee eens	33%
neutraal	25%
oneens	4%
helemaal mee oneens	4%
n.v.t/geen antwoord	10%

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

Helemaal mee eens	19%
mee eens	27%
neutraal	33%
oneens	7%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t/geen antwoord	11%

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

Helemaal mee eens	15%
mee eens	26%
neutraal	33%
oneens	10%
helemaal mee oneens	3%
n.v.t/geen antwoord	14%

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

Helemaal mee eens	24%
mee eens	30%
neutraal	28%
oneens	6%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t/geen antwoord	10%

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

Helemaal mee eens	23%
mee eens	37%
neutraal	24%
oneens	5%
helemaal mee oneens	3%
n.v.t/geen antwoord	9%

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

Helemaal mee eens	28%
-------------------	-----

mee eens	36%
neutraal	21%
oneens	5%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t/geen antwoord	8%

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

Helemaal mee eens	33%
mee eens	37%
neutraal	19%
oneens	3%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t/geen antwoord	6%

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

Helemaal mee eens	25%
mee eens	38%
neutraal	22%
oneens	6%
helemaal mee oneens	3%
n.v.t/geen antwoord	6%

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

Helemaal mee eens	19%
mee eens	28%
neutraal	31%
oneens	6%
helemaal mee oneens	2%
n.v.t/geen antwoord	13%

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

Helemaal mee eens	22%
mee eens	35%
neutraal	29%
oneens	5%
helemaal mee oneens	2%

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

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

Helemaal mee eens	20%
-------------------	-----

mee eens	19%
----------	-----

neutraal	30%
----------	-----

oneens	8%
--------	----

helemaal mee oneens	5%
---------------------	----

n.v.t/geen antwoord	18%
---------------------	-----

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

Helemaal mee eens	18%
-------------------	-----

mee eens	16%
----------	-----

neutraal	29%
----------	-----

oneens	8%
--------	----

helemaal mee oneens	5%
---------------------	----

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

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

Helemaal mee eens	12%
-------------------	-----

mee eens	10%
----------	-----

neutraal	35%
----------	-----

oneens	8%
--------	----

helemaal mee oneens	6%
---------------------	----

n.v.t/geen antwoord	28%
---------------------	-----

Naastbetrokkenen

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

ja	34%
----	-----

nee	20%
-----	-----

Niet van toepassing/Geen antwoord	46%
-----------------------------------	-----

Ik heb informatie gekregen over het aanbod aan naastbetrokkenen

ja	18%
nee	35%
Niet van toepassing/Geen antwoord	47%

Ben je bekend met de opleidingsmogelijkheden en trainingen binnen Roads?

Opleiding

Ben je bekend met de opleidingsmogelijkheden en trainingen binnen Roads?

Ja	37%
Nee	63%

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

Ja	31%
Nee	11%
Niet van toepassing	52%
Ik ben niet bekend met de mogelijkheden	6%

Clientenraad

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

Ja	37%
Nee	63%

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

Goed	26%
Voldoende	9%
Neutraal	11%
Matig	1%
Slecht	2%
geen antwoord/n.v.t.	51%

Veiligheid

Hoe veilig voel je je bij Roads?

Heel veilig	38%
Veilig	42%
Niet veilig/niet onveilig	12%

Onveilig	1%
Ik heb geen antwoord/niet van toepassing	6%

Afsluitende vragen

Welk rapportcijfer zou je de IPS/trajectcoaching geven?

1	2%
2	0%
3	1%
4	1%
5	6%
6	6%
7	19%
8	29%
9	18%
10	18%

Gemiddeld

7.8