

Stichting IBASS

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK IBASS

Over 2021



Gerrie Eijkhout
gerrie@reigerresearch.nl

Stichting IBASS

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK IBASS

Uitgevoerd in januari 2022

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout
m.m.v.: Dr. L. Vroomen (Controller)

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27
6560 AA Groesbeek
Tel.: 024 - 642 45 62
E-mail: info@reigerresearch.nl
Website: www.reigerresearch.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

CONCLUSIES.....	4
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET	6
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Doelstelling onderzoek.....	6
1.3 Onderzoeksvragen.....	6
1.4 Doelgroep	7
1.5 Gegevensverzameling	7
1.6 Gegevensverwerking en analyse.....	7
HOOFDSTUK 2 REIKWIJDTE RESULTATEN.....	8
HOOFDSTUK 3 RESULTATEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK.....	9
3.1 Achtergronden respondenten.....	10
3.2 Cliënt worden bij IBASS	11
3.2.1 Aanmelding bij IBASS.....	11
3.2.2 Aanmeldgesprek.....	12
3.2.3 Kennismakingsgesprek	13
3.3 Coaches	15
3.3.1 Kennis en ervaring.....	15
3.3.2 Houding	16
3.3.3 Bereikbaarheid en nakomen afspraken	17
3.3.4 Begeleiding	18
3.3.5 Klik	19
3.3.6 Rapportcijfer coaches.....	20
3.4 Resultaten begeleiding.....	21
3.4.1 Persoonlijke ontwikkeling	21
3.4.2 Sociaal functioneren.....	24
3.5 Totaaloordeel IBASS	26
BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN.....	27
BIJLAGE II GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: COACHES	28
BIJLAGE III GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: RESULTATEN BEGELEIDING	36
BIJLAGE IV GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: TOTAALORDEEL IBASS	40

CONCLUSIES

Hier worden de conclusies van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 van IBASS besproken. Tussen haakjes staat telkens het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2020.

Reikwijdte resultaten

In totaal zijn 286 cliënten benaderd voor dit onderzoek. 100 cliënten hebben de online vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld. Daarmee komt de respons op 35%. De resultaten van dit onderzoek geven in een statistische zin niet een volledig betrouwbaar beeld, maar wel een goede indicatie van hoe cliënten denken over de dienstverlening van IBASS en de begeleiding door de coaches.

Conclusie 1: Aanmelding van cliënten bij IBASS verloopt naar tevredenheid

De aanmelding via de website van IBASS is makkelijk en er wordt snel een aanmeldgesprek gepland met een medewerker van IBASS.¹ De cliënten zijn over het algemeen tevreden over het aanmeldgesprek; er wordt voldoende informatie over IBASS gegeven en er wordt goed uitgezocht wat de hulpvraag is. De informatie over de klachtenprocedure is wel een aandachtspunt.

Over het kennismakingsgesprek met de coach bestaat eveneens tevredenheid. Volgens de cliënten werd goed gekeken of er een klik was tussen hen en de coach. De meeste cliënten kregen tijdens het kennismakingsgesprek vertrouwen in hun nieuwe coach en zij hadden het gevoel dat de nieuwe coach hen goed begreep. Uitgesplitst naar de onderzochte onderwerpen zijn de cijfermatige scores als volgt:

Onderwerp:	Totaalscore:
Aanmelding bij IBASS	9,4 (8,1)
Aanmeldgesprek	8,0 (7,3)
Kennismakingsgesprek	7,9 (7,5)

Conclusie 2: Coaches functioneren goed in de ogen van de cliënten

Over de begeleiding door hun coaches zijn de cliënten zeer tevreden. 56% van de respondenten heeft een 9 of een 10 als rapportcijfer gegeven voor de begeleiding door de coaches. De volgende vier factoren hebben een bepalende invloed op het oordeel over de begeleiding door de coaches:

1. De kwaliteit van de klik tussen coach en cliënt
2. De mate waarin de begeleiding van de coach is afgestemd op de cliënt
3. De bereikbaarheid van de coach
4. De ervaring van de coach met het begeleiden van mensen met een autismespectrumstoornis.

Uitgesplitst naar de onderzochte onderwerpen zijn de scores als volgt:

Onderwerp:	Totaalscore:
Kennis en ervaring	9,0 (8,6)
Houding	8,6 (8,4)
Bereikbaarheid en nakomen van afspraken	8,6 (8,5)
Begeleiding	8,7 (8,4)
Klik tussen coach en cliënt	8,6 (8,6)

Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven voor de begeleiding van hun coach bedraagt een **8,5**. Dat rapportcijfer komt overeen met afgelopen jaar.

¹ Het aantal respondenten is met betrekking tot dit onderwerp dusdanig laag, dat deze conclusie niet als indicatief mag worden beschouwd voor de meningen van de cliënten over de aanmelding bij IBASS.

Conclusie 3: Effecten van de begeleiding door de coaches zijn positief

Om de effecten van de begeleiding door de coaches te beoordelen, is gekeken naar twee aspecten: de persoonlijke ontwikkeling en het sociaal functioneren.

Van de cliënten die een jaar of langer begeleiding ontvangen geeft 85% aan dat zij persoonlijk gegroeid zijn door de begeleiding die zij van de coaches van IBASS hebben gekregen. Drie factoren hebben een bepalende invloed op de mate waarin cliënten vinden dat zij door de begeleiding zijn gegroeid. Deze factoren zijn:

1. De mate waarin cliënten vinden dat zij door de begeleiding meer zelfvertrouwen hebben gekregen (tevredenheid 69%)
2. De mate waarin cliënten vinden dat zij door de begeleiding meer controle over hun eigen leven hebben gekregen (tevredenheid 79%)
3. De mate waarin cliënten van mening zijn dat zij meer inzicht in hun eigen handelen hebben gekregen (tevredenheid 85%).

De cliënten kunnen door de begeleiding beter sociaal functioneren. Met name het leren kijken naar situaties vanuit verschillende perspectieven, is ten gevolge van de begeleiding goed verbeterd. Tevens geeft ruim driekwart van de cliënten aan dat zij beter begrijpen hoe zij in moeilijke situaties moeten handelen. Door de begeleiding van de coaches meer inzicht krijgen in de werking van communicatie en taal scoort met 57% wat lager.

De scores van de groep die een jaar of langer begeleiding ontvangt zijn:

Onderwerp:	Totaalscore:
Persoonlijke ontwikkeling	7,5 (7,3)
Sociaal functioneren	7,1 (7,0)

Conclusie 4: Totaaloordeel over IBASS als organisatie is goed

De cliënten zijn tevreden over IBASS. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt een **8,2**. Dat resultaat is vergelijkbaar met het cliëntervaringsonderzoek over 2020, toen het gemiddelde rapportcijfer een **8,1** bedroeg. 37% van de respondenten heeft het rapportcijfer 9 of 10 gegeven. Er is een sterk verband tussen de waardering van de respondenten voor IBASS en de waardering voor de begeleiding door de coaches.

De NPS-score laat eveneens zien dat er onder de respondenten grote tevredenheid bestaat over IBASS. 58% van de respondenten heeft een 9 of een 10 gegeven. Volgens de NPS-filosofie kunnen deze respondenten als ambassadeurs van IBASS worden gezien. 11% van de respondenten heeft een 6 of lager gescoord en zij kunnen worden omschreven als criticasters. De NPS-score bedraagt **+47** (= 58% - 11%). Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek was de NPS-score **+46**. De respondenten in de leeftijd van 60 jaar en ouder hebben met +80 de hoogste NPS-score en de groep in de leeftijd 40 tot en met 49 jaar met +30 de laagste.

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding

IBASS is een stichting die specialistische begeleiding op maat levert aan mensen met een Autisme Spectrum Stoornis (ASS) om hen zo zelfstandig als mogelijk te laten functioneren. IBASS werkt met zelfstandige coaches die een relevante opleiding op minimaal hbo-niveau hebben. De doelgroep van IBASS bestaat uit mensen met een autismespectrumstoornis met een gemiddelde tot bovengemiddelde intelligentie. Aan deze doelgroep wordt levensloopbegeleiding geboden bij complexe problematiek in diverse levensgebieden. Door de coaches wordt toegewerkt naar een betere balans tussen draagkracht en draaglast, het terugkrijgen of behouden van eigen regie, maximale zelfredzaamheid en versterking van het sociale netwerk. IBASS biedt haar diensten aan in de provincie Gelderland, een groot deel van de provincie Utrecht en een aantal aangrenzende gemeentes.²

In januari 2022 is het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaringen en meningen van de cliënten met de dienstverlening van IBASS. In dit rapport presenteren we de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

1.2 Doelstelling onderzoek

Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in:

- De toegang tot de dienstverlening van IBASS
- De ervaringen en de meningen van cliënten over de begeleiding door de coaches
- De resultaten die de begeleiding voor de cliënten oplevert

Zodat IBASS:

- De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek kan gebruiken om de kwaliteit van de dienstverlening van IBASS te bewaken en waar nodig te verbeteren.
- De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek kan gebruiken om verantwoording af te leggen aan de externe auditor en aan externe partijen, zoals gemeenten.

1.3 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag van het onderzoek luidt:

Wat zijn de ervaringen en meningen van de cliënten van Stichting IBASS met de dienstverlening van de organisatie en de begeleiding door de coaches?

Op basis van deze centrale vraag worden de volgende deelvragen opgesteld voor het cliëntervaringsonderzoek:

1. Welke ervaringen hebben cliënten met de toegang en de dienstverlening van Stichting IBASS?
2. Welke ervaringen hebben cliënten met (de kwaliteit van) de begeleiding door de coaches?
3. Wat levert de begeleiding door de coaches de cliënten op?

² Gebaseerd op diverse teksten op de website van IBASS: www.ibass.nl (geraadpleegd op 25 maart 2022).

1.4 Doelgroep

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek bestaat uit alle cliënten die in 2021 begeleid werden door een coach van IBASS.

1.5 Gegevensverzameling

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd door middel van een online survey-onderzoek. De reden waarom gebruik is gemaakt van een online survey-onderzoek is om het voor de doelgroep zo eenvoudig mogelijk te maken om mee te doen. IBASS beschikte over alle e-mailadressen. Een *survey-onderzoek* is geschikt om tendensen in de antwoorden van de respondenten te ontdekken en te analyseren. Hierdoor kunnen statistische verbanden gelegd worden tussen verschillende factoren. Tevens kunnen de resultaten gedifferentieerd worden naar de diverse achtergronden van de cliënten, waardoor mogelijke knelpunten beter gelokaliseerd kunnen worden.

Voor het survey-onderzoek maken we gebruik van de maatwerkvragenlijst die is samengesteld op basis van de resultaten van het eerder uitgevoerd exploratief onderzoek. De vragenlijst bestaat hoofdzakelijk uit stellingen waarop de respondenten op basis van een vijfpuntsschaal kunnen aangeven of zij het hiermee eens of oneens zijn. Daarnaast staan in de vragenlijst een paar vragen waarbij de respondenten door middel van een cijfer kunnen aangeven hoe zij bepaalde onderwerpen in zijn totaliteit waardeerden. Bij een aantal thema's kunnen de respondenten desgewenst een toelichting geven op hun antwoord, zodat de antwoorden op de stellingen waar nodig beter geduid kunnen worden.

Halverwege januari 2022 hebben de cliënten van Stichting IBASS een uitnodiging ontvangen om de online vragenlijst in te vullen. Deze mail is verstuurd door het bestuur van IBASS. Ongeveer tien dagen later is naar iedereen een herinnering verstuurd. De cliënten konden de vragenlijst invullen door op de link in de uitnodigingsmail te klikken: <https://reigeronline.nl/IBASS2022>.

Deelname aan het onderzoek was vrijwillig. Als incentive zijn vijf Bol.com-bonnen ter waarde van 25 euro verloot onder de respondenten.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 27.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2016 en Excel 2016.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en de achtergronden. De gegevens worden hierbij in grafieken en tabellen weergegeven. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de doelgroepen.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de **N-waarde**). De totalen per stelling zijn niet altijd precies 100%. Dit heeft te maken met afrondingsverschillen en is niet ten nadele van de betrouwbaarheid van de resultaten.

HOOFDSTUK 2 REIKWIJDTE RESULTATEN

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

<i>Doelgroep</i>	<i>Totaalaantal cliënten</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
<i>Cliënten IBASS</i>	286	286	100 (35%)

Tabel 1. Respons onderzoek

In totaal zijn **286** cliënten benaderd voor dit onderzoek. 100 cliënten hebben de online vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld. Daarmee komt de respons op 35%. De respons is iets hoger dan van het cliëntervaringsonderzoek over 2020, toen de respons 33,5% bedroeg.

Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Om van een betrouwbaar resultaat te kunnen spreken, hadden op basis van de populatiegrootte van dit onderzoek bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% ten minste 165 cliënten mee moeten doen. Procentueel is dat 58%. Uit de praktijk blijkt dat dergelijke responspercentages zelden worden gehaald. De resultaten van dit onderzoek geven in statistische zin niet een volledig betrouwbaar beeld, maar wel een goede indicatie van hoe cliënten denken over de dienstverlening van IBASS en de begeleiding door de coaches.

HOOFDSTUK 3 RESULTATEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van het cliëntervaringsonderzoek. Eerst worden in 3.1 de achtergronden van de respondenten beschreven. Vervolgens wordt in paragraaf 3.2 op de aanmeldingsprocedure van IBASS ingegaan. In paragraaf 3.3 worden de ervaringen van de respondenten met de coaches besproken. Tot slot wordt in paragraaf 3.4 ingegaan op de effecten van de begeleiding door de coaches.

Berekening scores

- **Stellingen:** bij de stellingen konden de respondenten kiezen uit zes opties: *helemaal mee eens*, *mee eens*, *neutraal*, *mee oneens*, *helemaal mee oneens* en de optie *niet van toepassing*. Het aantal punten dat aan deze antwoorden is verbonden is respectievelijk 4, 3, 2, 1 en 0. Het antwoord 'niet van toepassing' is buiten beschouwing gelaten. Per stelling wordt de score berekend. De maximale score per stelling is het aantal respondenten dat gereageerd heeft op een stelling vermenigvuldigd met 4. Per onderwerp kunnen meerdere stellingen aan de respondenten zijn voorgelegd. De maximale score per onderwerp is dan gelijk aan het aantal stellingen vermenigvuldigd met de maximale scores per stelling. De score per onderwerp wordt berekend door de scores van de respondenten te delen door de maximale score per onderwerp. De uitkomst wordt dan uitgedrukt in een rapportcijfer voor dat onderwerp.
- **Rapportcijfers:** voor de interpretatie van de rapportcijfers zijn we vrijelijk uitgegaan van het principe waarmee de NPS-score wordt berekend. De net promoter score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van een schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. De scores worden verdeeld in drie groepen: 1. Ambassadeurs van de organisatie: respondenten die een score van 9 of 10 hebben gegeven, 2. Passief tevredenen: respondenten die een score van 7 of 8 hebben gegeven en 3. Critici: respondenten die een score van 0 t/m 6 hebben gegeven. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company. De score wordt hier berekend door het percentage respondenten dat een 9 of een 10 heeft gegeven te verminderen met het percentage dat een 6 of lager heeft gegeven.

Door deze rekenmethodes te hanteren wordt een eerste indruk gegeven over hoe respondenten over een onderwerp denken en hoeveel verbetering nog mogelijk is.

3.1 Achtergronden respondenten

Aan dit onderzoek hebben in totaal 100 cliënten van IBASS meegedaan. Qua gender is 47% (2020: 53%) van de respondenten vrouw, 51% (2020: 46%) man en 2% (2020: 1%) non-binair. De leeftijdsverdeling is als volgt:

	2021		2020	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
60 jaar of ouder	13	13,0%	9	10,3%
50 tot 59 jaar	15	15,0%	17	19,5%
40 tot 49 jaar	21	21,0%	20	23,0%
30 tot 39 jaar	21	21,0%	18	20,7%
20 tot 29 jaar	17	17,0%	17	19,5%
10 tot 19 jaar	13	13,0%	6	6,9%
Totaal	100	100,0%	87	100,0%

Tabel 2. Leeftijdsverdeling

Van de respondenten ontving 92% (2020: 98%) begeleiding van een coach van IBASS op het moment dat dit onderzoek werd uitgevoerd. Bij 5% was het begeleidingstraject inmiddels volgens plan afgerond. Een respondent had het begeleidingstraject zelf stopgezet en bij twee respondenten was de begeleiding om een andere reden stopgezet.

In de onderstaande tabel is weergegeven wanneer de begeleiding is gestart.

	2021		2020	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
De afgelopen 12 maanden	26	26,0%	22	25,3%
Tussen 1 en 2 jaar geleden	21	21,0%	28	32,2%
Tussen 2 en 5 jaar geleden	38	38,0%	31	35,6%
Tussen 5 en 10 jaar geleden	13	13,0%	4	4,6%
Langer dan 10 jaar geleden	2	2,0%	2	2,3%
Totaal	100	100,0%	87	100,0%

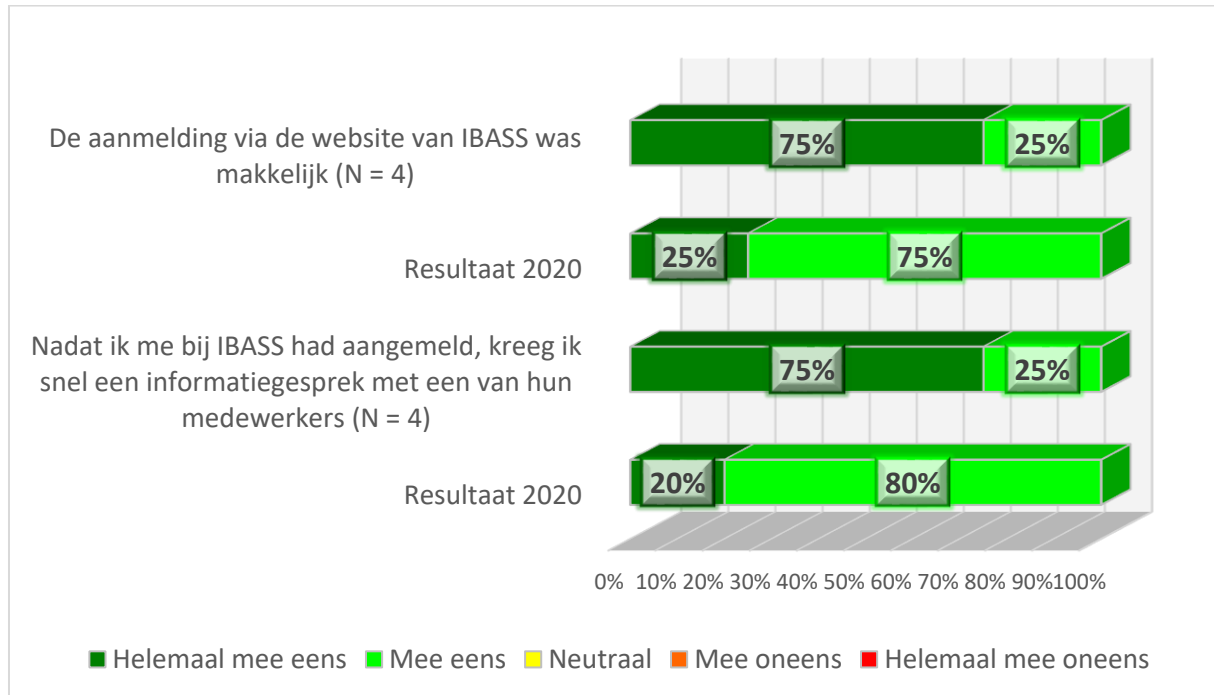
Tabel 3. Verdeling start begeleiding

3.2 Cliënt worden bij IBASS

In deze paragraaf bespreken we de aanmeldprocedure bij IBASS.

3.2.1 Aanmelding bij IBASS

De resultaten in deze paragraaf hebben betrekking op de cliënten die zichzelf bij IBASS hebben aangemeld. Dit komt echter zelden voor. Het gevolg hiervan is dat de respons laag is (N=4). Cliënten worden meestal aangemeld door de gemeente of de huisarts en in dat geval slaan zij dit deel van de vragen van de aanmeldingsprocedure over.



Figuur 1. Aanmelding bij IBASS

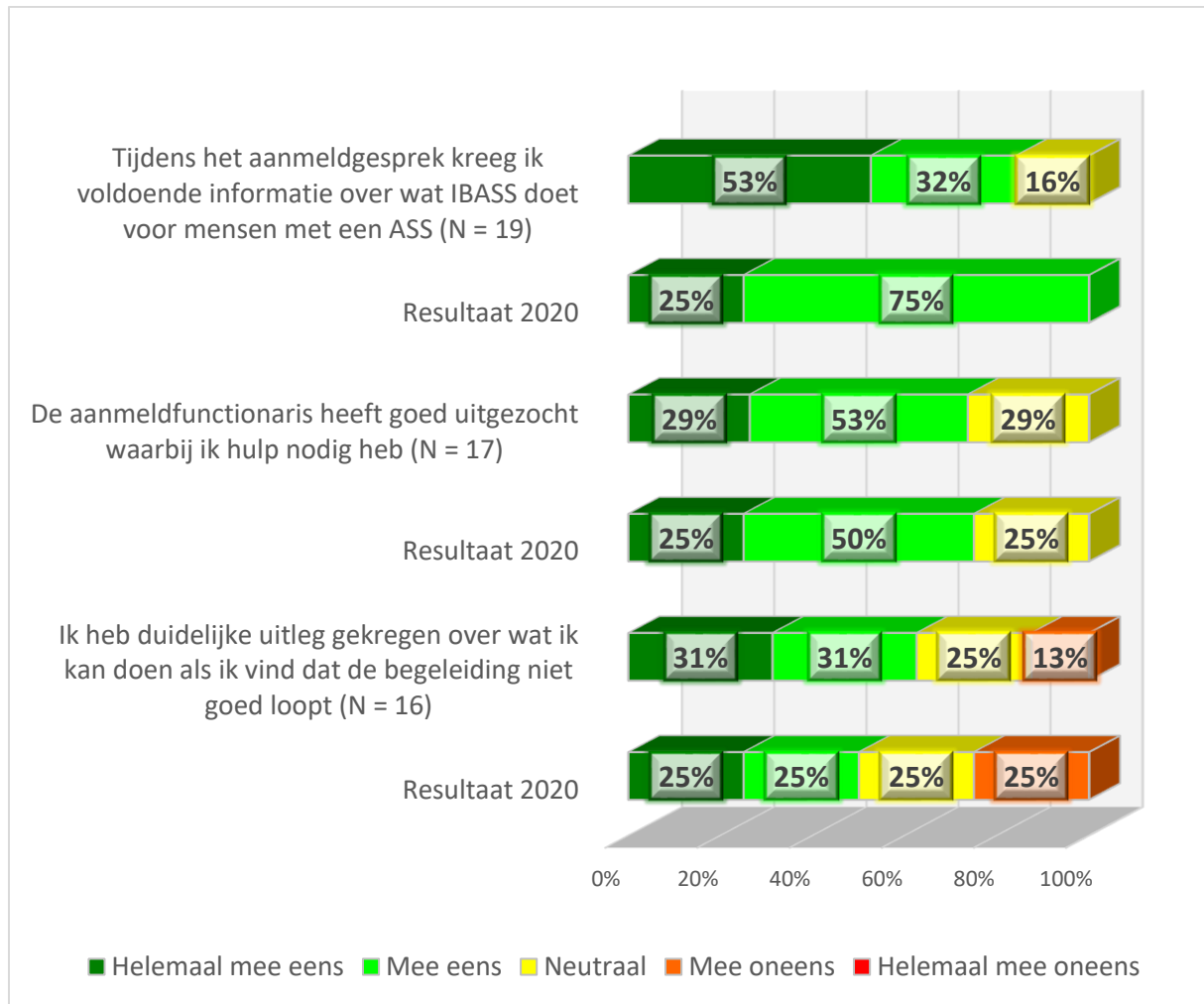
De aanmelding bij IBASS via hun website is volgens de respondenten makkelijk. Tevens geven alle respondenten aan dat zij na de aanmelding via de website snel een aanmeldgesprek kregen. Hierbij dient vermeld te worden dat dit nog maar sinds 2019 mogelijk is. Het rapportcijfer voor het onderwerp *aanmelding bij IBASS* is: **9,4** (2020: 8,1).

Bij het eerste onderwerp *aanmelding bij IBASS* leggen we uit hoe de rapportcijfers in dit onderzoek zijn berekend.

Op de eerste stelling hebben vier personen gereageerd. Als alle respondenten ‘helemaal mee eens’ (aantal punten: 4) hadden geantwoord, was de maximale score: 4 respondenten x 4 punten = 16 punten. Op de tweede stelling hebben vier respondenten gereageerd. De maximale score voor de tweede stelling bedraagt: 4 respondenten x 4 punten = 16 punten. De maximale score voor het onderwerp *aanmelding bij IBASS* bedraagt dus 16 punten + 16 punten = 32 punten. De score voor de eerste stelling bedraagt 15 punten ((3 respondent x helemaal mee eens: 4 punten) + (1 respondent x mee eens: 3 punten)) en voor de tweede stelling 15 punten ((3 respondenten x helemaal mee eens: 4 punten) + (1 respondent x mee eens: 3 punten)). Het totaal komt uit op 30 punten. De behaalde score voor het onderwerp *aanmelding bij IBASS* bedraagt: 93,8% (30/32 x 100%). Dit percentage wordt omgezet naar een rapportcijfer en wel als volgt: 93,8% → 9,38 → 9,4 (2020: 8,1).

3.2.2 Aanmeldgesprek

In het aanmeldgesprek wordt bepaald of er een match is tussen de hulpvraag en de begeleiding die IBASS kan bieden.³



Figuur 2. Aanmeldgesprek door IBASS

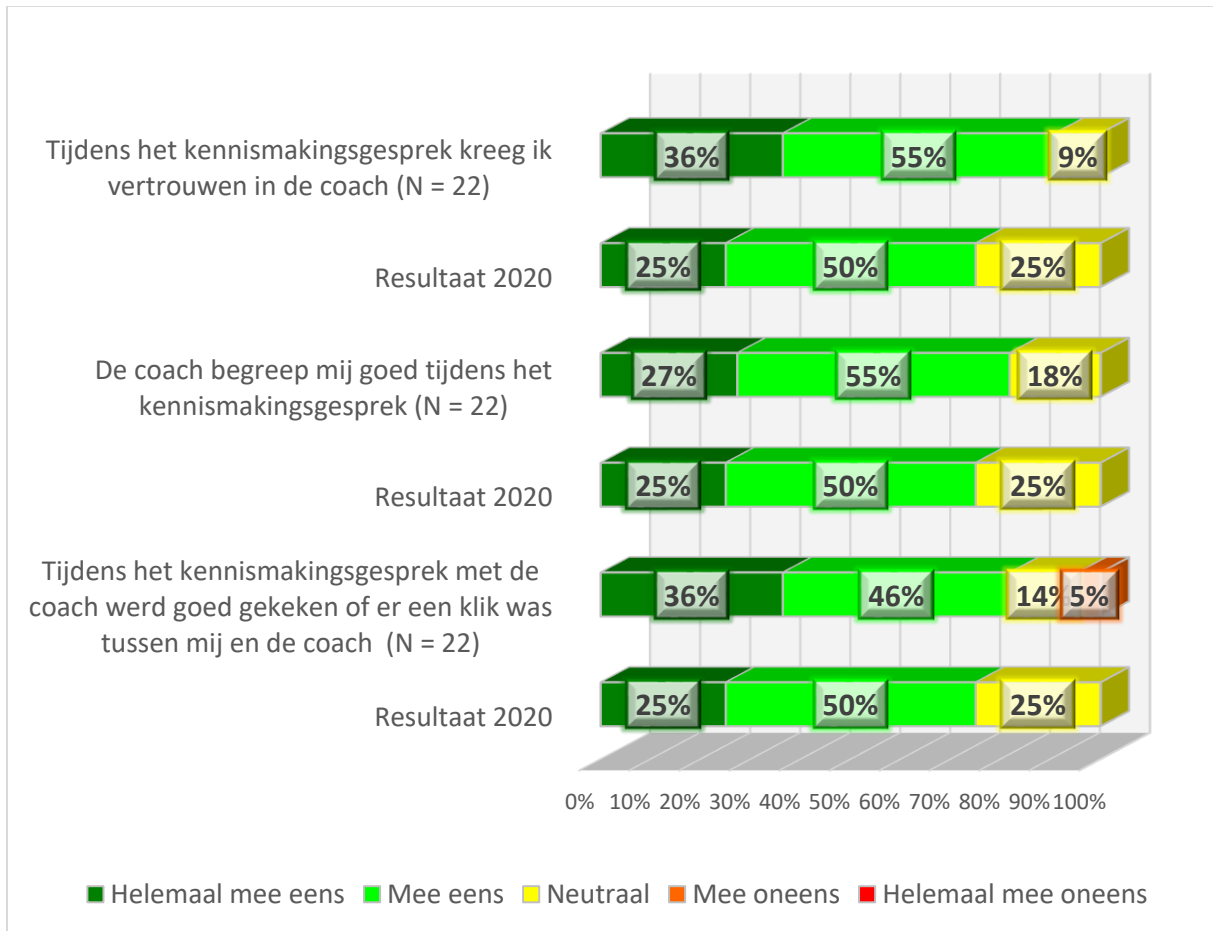
De respondenten vinden dat zij tijdens het aanmeldgesprek voldoende informatie hebben gekregen over wat IBASS doet voor mensen met een autismespectrumstoornis. Ook zoekt de aanmeldfunctionaris volgens de respondenten goed uit wat de hulpvraag van de nieuwe cliënt is. Over de uitleg ten aanzien van wat cliënten kunnen doen als de begeleiding niet goed loopt, is een meerderheid (62%) van mening dat die duidelijk is.

De score die voor het onderwerp *aanmeldgesprek* door IBASS wordt behaald, is een **8,0**. Bij het vorige onderzoek was dat een **7,3**.

³ Door een fout in de routing van de vragenlijst, zijn de stellingen met betrekking tot het aanmeldgesprek en het kennismakingsgesprek in het cliëntervaringsonderzoek over 2020 alleen voorgelegd aan de respondenten die zichzelf de afgelopen twaalf maanden bij IBASS hadden aangemeld. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2020 geven daarom geen reëel beeld.

3.2.3 Kennismakingsgesprek

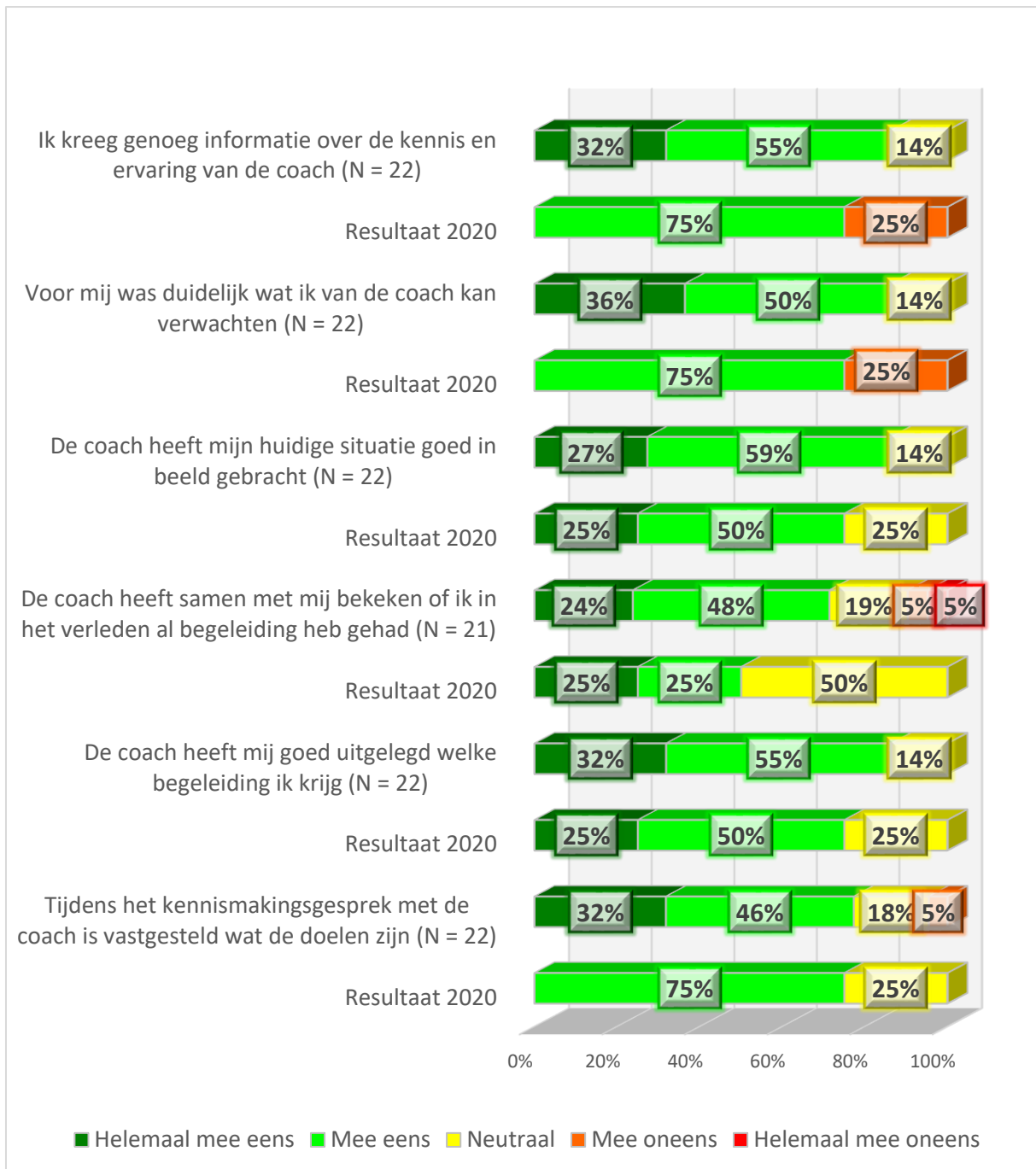
Als IBASS een passende coach heeft gevonden, dan heeft deze een kennismakingsgesprek met de cliënt. Als het klikt tussen de coach en de cliënt, dan zal deze coach de verdere begeleiding op zich nemen.



Figuur 3. Kennismakingsgesprek: onderzoek naar klik tussen cliënt en coach

91% van de respondenten heeft tijdens het kennismakingsgesprek voldoende vertrouwen in de coach gekregen en 82% had het gevoel dat de coach hen goed begreep. Volgens 82% van de cliënten werd goed gekeken of er een klik was tussen hen en de coach.

De score voor het onderdeel van het kennismakingsgesprek waarbij bekeken wordt of er een klik is tussen de cliënt en de coach, is een **7,9** (2020: **7,5**).



Figuur 4. Kennismakingsgesprek: inventarisatie begeleiding

Over het geheel zijn de respondenten tevreden over het kennismakingsgesprek. Enerzijds hebben de respondenten een goed beeld gekregen van hun coach en zijn of haar deskundigheid. Anderzijds heeft de coach tijdens het kennismakingsgesprek in de ogen van de respondenten een goed beeld gekregen van hun situatie en wisten de respondenten op hun beurt wat zij qua begeleiding konden verwachten en welke doelen bereikt moesten worden.

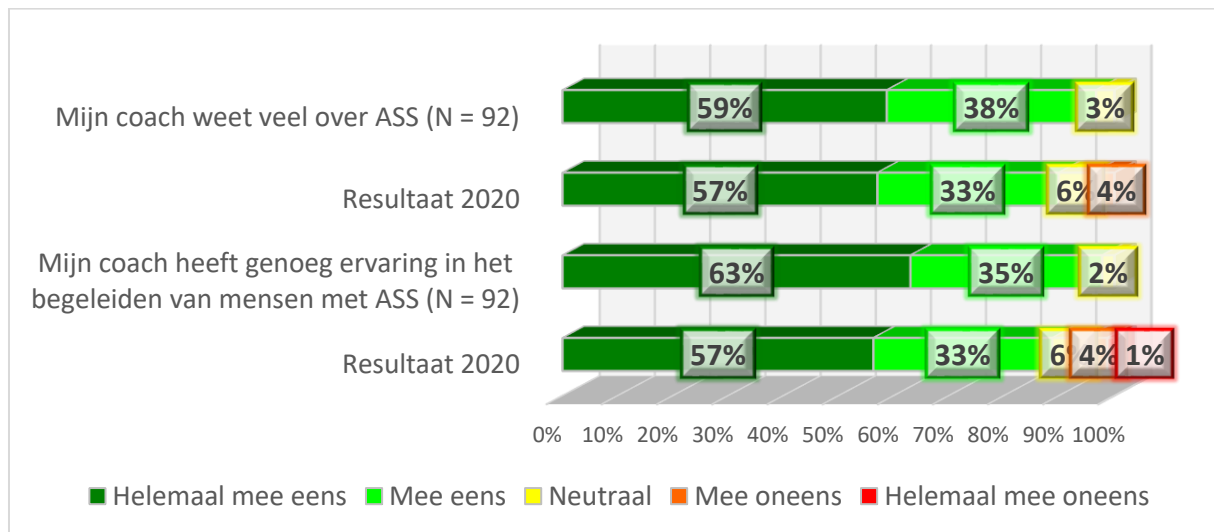
De waardering voor dit onderdeel is een **7,7** (2020: **7,0**).

3.3 Coaches

Als het kennismakingsgesprek met succes is afgerond, start de begeleiding door de coach. In deze paragraaf gaan we in op de ervaringen van de cliënten met de coaches. Daarbij wordt gekeken naar onderwerpen als kennis en ervaring, houding, bereikbaarheid en begeleiding, maar ook naar de klik tussen cliënt en coach. Aan het einde van de paragraaf wordt ingegaan op het totaaloordeel van de respondenten, door middel van het rapportcijfer dat zij geven.

3.3.1 Kennis en ervaring

Allereerst zijn twee stellingen aan de respondenten voorgelegd over de kennis en ervaring van de coaches.



Figuur 5. Coaches: kennis en ervaring

Over de kennis en ervaring van de coaches bestaat tevredenheid. 97% van de respondenten is van mening dat hun coach veel weet over autismespectrumstoornissen. Het resultaat van dit onderdeel is ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek significant verbeterd. 98% van de respondenten is van mening dat hun coaches veel ervaring hebben met het begeleiden van mensen met ASS. Ook dit resultaat is verbeterd in vergelijking met het vorige cliëntervaringsonderzoek, maar het verschil is niet significant. Tussen de twee stellingen bestaat een zeer sterke samenhang. Dat kan betekenen dat *kennis over autismespectrumstoornissen en ervaring hebben met het begeleiden van mensen met een autismespectrumstoornis* in de beleving van de cliënten niet echt van elkaar worden onderscheiden.⁴

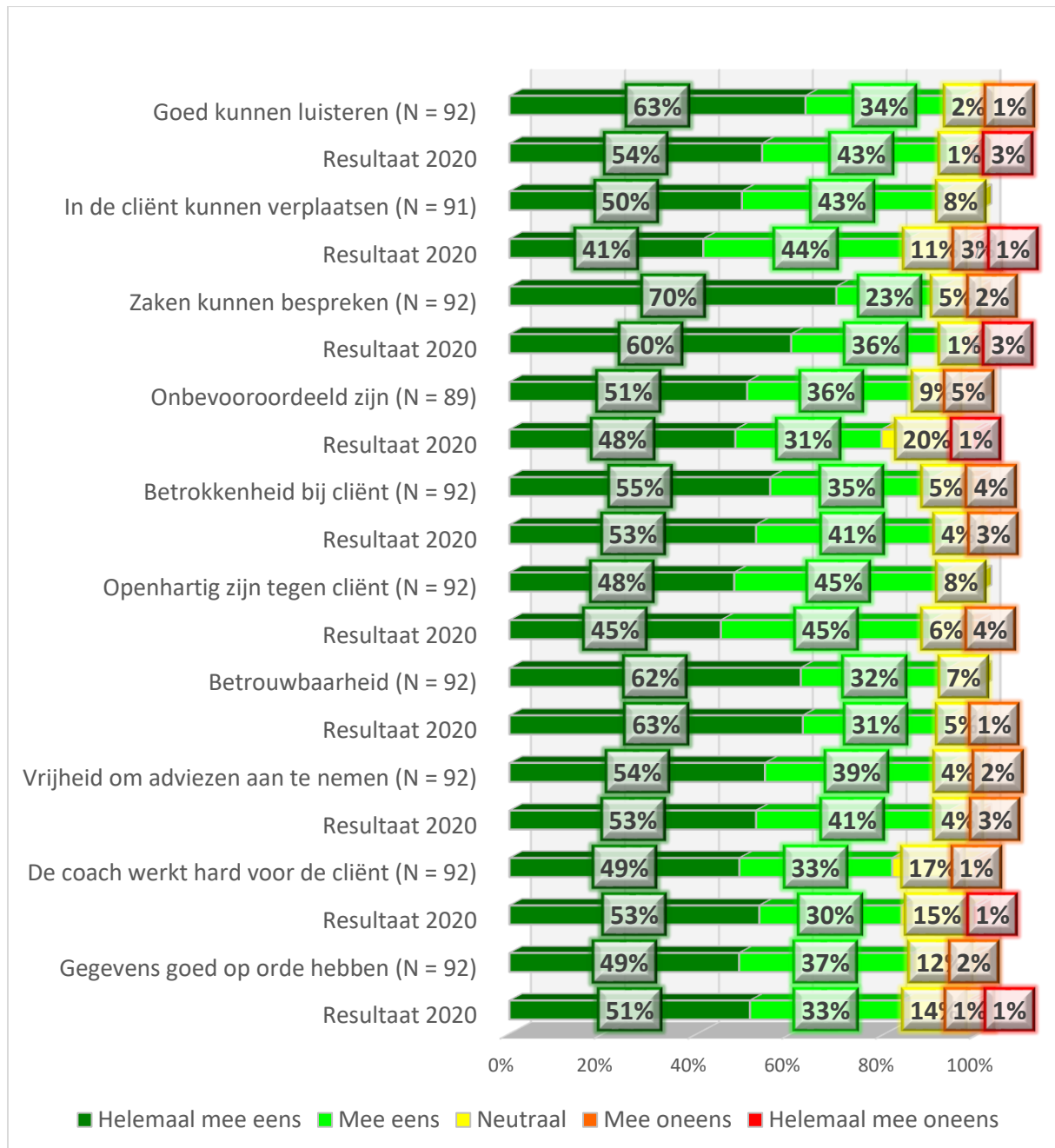
De waardering voor de kennis en ervaring van de coaches is licht gestegen van een **8,6** naar een **9,0**.

[Zie voor het volledige overzicht van de gedifferentieerde resultaten pagina 28.](#)

⁴ Correlatieanalyse door middel van een Spearman's rho-toets. De correlatiecoëfficiënt bedraagt hier 0,787 en is significant bij een overschrijdingskans van < 0,001%.

3.3.2 Houding

In deze paragraaf bespreken we hoe de cliënten de houding van hun coaches ten opzichte van henzelf ervaren. Onder andere wordt gekeken naar (onbevooroordeeld) luisteren, empathie, betrokkenheid en betrouwbaarheid.



Figuur 6. Coaches: houding

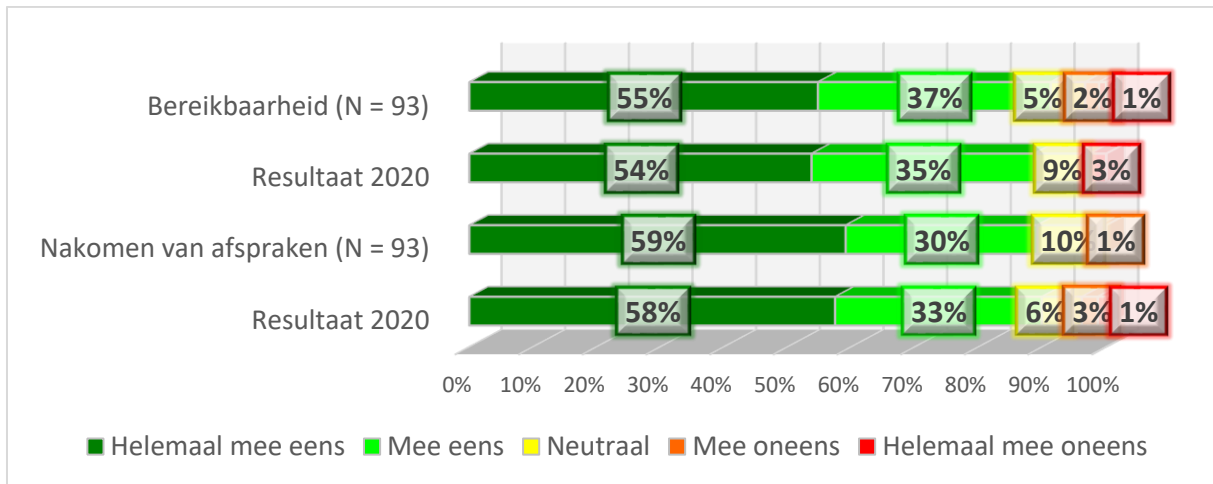
Over de houding van de coaches is een ruime meerderheid van de respondenten positief. Uit figuur 6 blijkt dat ten minste 82% het eens is met de stellingen. Vooral het goed kunnen luisteren naar cliënten en de betrouwbaarheid van de coaches scoren zeer hoog. In vergelijking met de resultaten van het vorige cliëntervaringsonderzoek zien we een lichte, maar geen significante verbetering.

De totale score voor de *houding van de coaches* is van **8,4** gestegen naar een **8,6**.

[Zie voor het volledige overzicht van de gedifferentieerde resultaten pagina 29-30.](#)

3.3.3 Bereikbaarheid en nakomen afspraken

In deze subparagraaf bespreken we de ervaringen van de respondenten met de bereikbaarheid van de coaches en het nakomen van afspraken door de coaches.



Figuur 7. Coaches: bereikbaarheid en nakomen afspraken

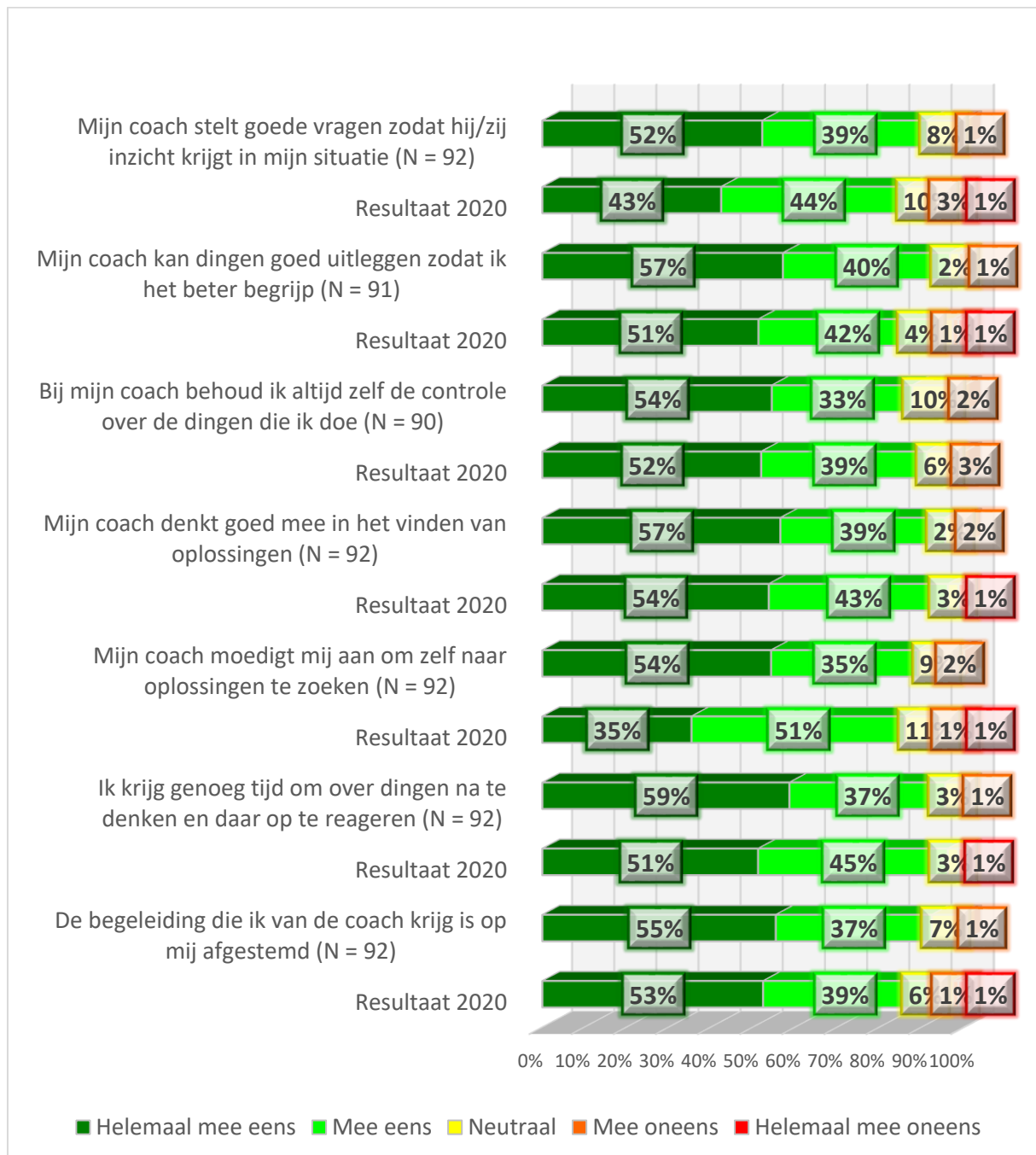
Volgens 92% van de respondenten zijn de coaches goed bereikbaar en 89% vindt dat de coaches zich goed aan de gemaakte afspraken houden. Ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek is er gemiddeld genomen weinig verandering.

De score voor dit onderwerp bedraagt een **8,6**. Bij het vorig onderzoek was dat een **8,5**.

[Zie voor het volledige overzicht van de gedifferentieerde resultaten pagina 31.](#)

3.3.4 Begeleiding

Aan de respondenten zijn zeven stellingen voorgelegd over de begeleiding door de coaches.



Figuur 8. Coaches: begeleiding

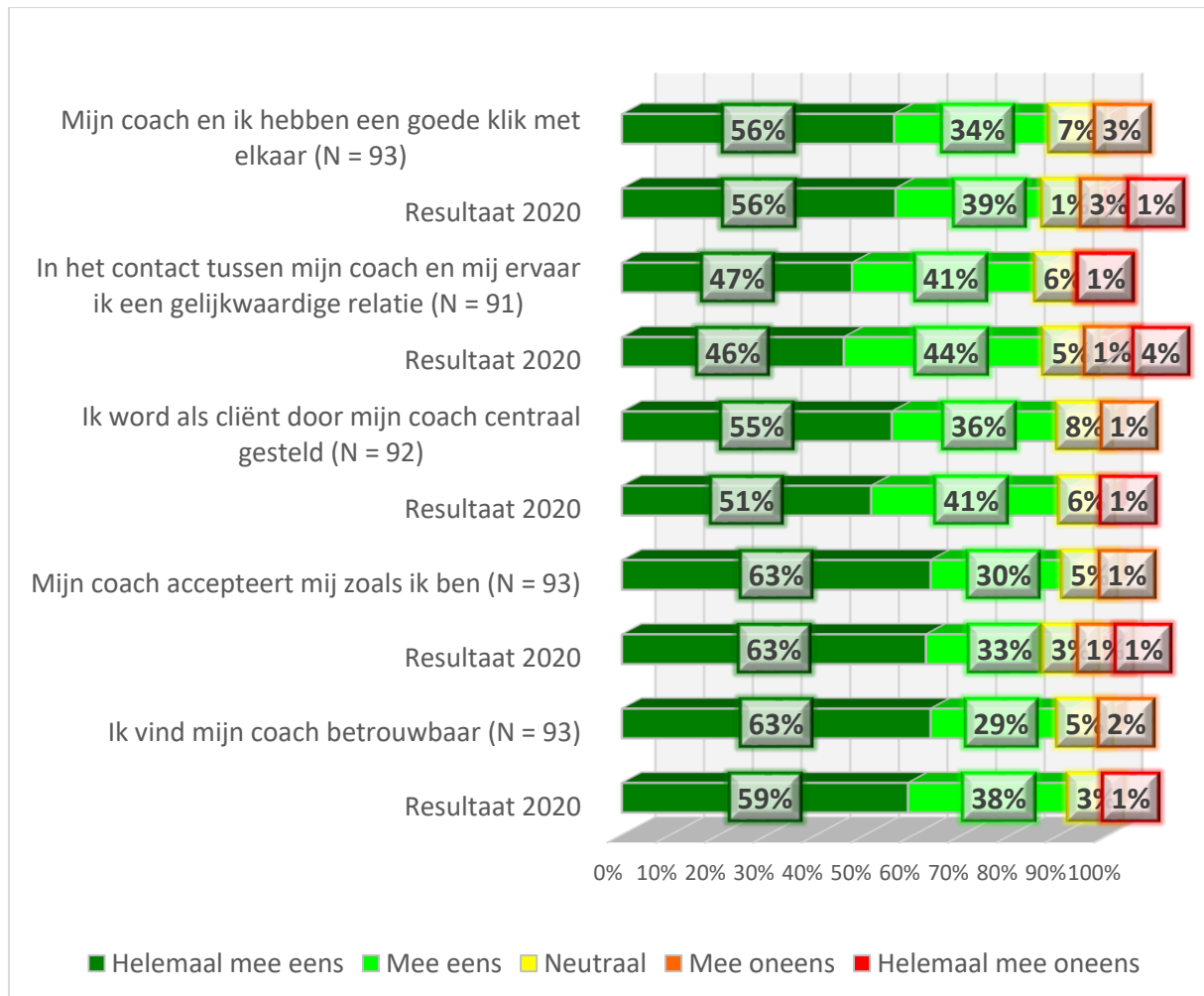
Op alle stellingen met betrekking tot de begeleiding door de coaches heeft ten minste 88% van de respondenten aangegeven het hier (helemaal) mee eens te zijn. Het meest positief zijn de respondenten over het goed uitleggen van zaken door de coach zodat die door de cliënt beter begrepen worden (97%) en het genoeg tijd van de coach krijgen om na te kunnen denken en te reageren (96%). Het resultaat voor het aanmoedigen van de client om zelf naar oplossingen te zoeken, is significant verbeterd.

De totale score voor de begeleiding door de coaches is gestegen van een 8,4 naar een 8,7.

[Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 32-33.](#)

3.3.5 Klik

Uit diverse onderzoeken komt naar voren dat een goede klik tussen hulpvrager en hulpverlener essentieel is voor een succesvolle begeleiding of behandeling. In deze subparagraaf leggen we een aantal stellingen voor die hiermee te maken hebben.



Figuur 9. Coaches: klik met cliënt

Uit figuur 9 blijkt dat 90% van de respondenten vindt dat zij een goede klik hebben met hun coach. Dat is iets minder dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen 95% aangaf een goede klik met de coach te hebben. 88% van de respondenten (2020: 90%) is van mening dat zij een gelijkwaardige relatie hebben met hun coach en dat zij als cliënt centraal gesteld worden. Daarnaast zien we dat meer dan 90% van de respondenten antwoordt dat zij door hun coach centraal worden gesteld, dat de coach hen accepteert zoals zij zijn en dat zij hun coach betrouwbaar vinden. Al deze resultaten wijken niet significant af van het vorige onderzoek.

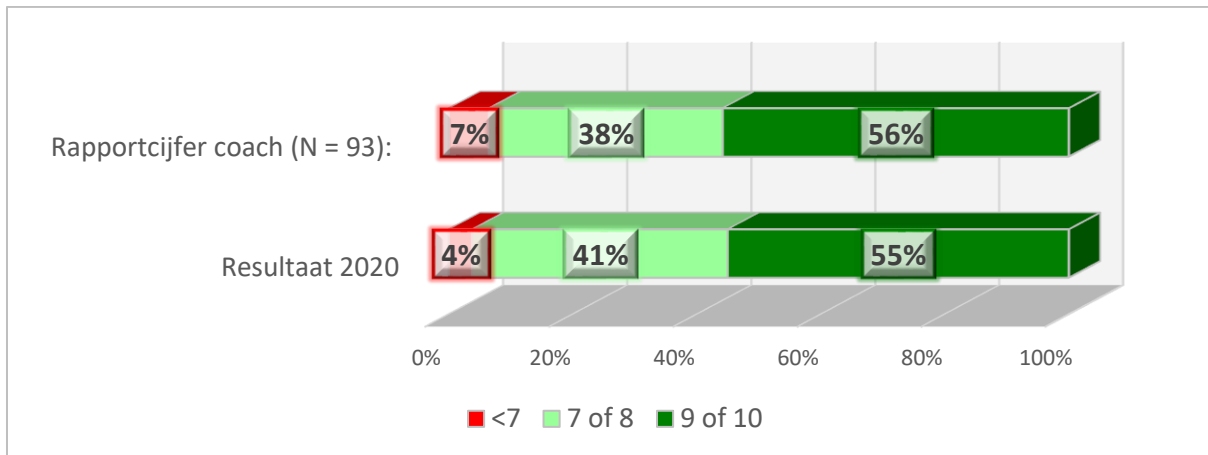
Op basis van een regressieanalyse is de mate waarin de cliënten een gelijkwaardige relatie met hun coach ervaren de belangrijkste verklarende factor voor de mate waarin de respondenten vinden dat er sprake is van een goede klik tussen hen en de coach. De andere verklarende variabele is de ervaren betrouwbaarheid van de coach.

Het totaaloordeel voor de *klik met de coaches* is, net zoals bij het vorige onderzoek, een **8,6**.

[Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 34.](#)

3.3.6 Rapportcijfer coaches

Tot slot is aan de respondenten gevraagd om een totaaloordeel te geven over de begeleiding van de coach.



Figuur 10. Rapportcijfer coaches

Onder de cliënten die aan dit onderzoek hebben meegedaan bestaat grote tevredenheid over de begeleiding door hun coaches. 56% van de respondenten heeft een 9 of een 10 als rapportcijfer gegeven. Dat percentage komt vrijwel overeen met dat van afgelopen jaar. Het rapportcijfer 9 is het meest gegeven. Nog eens 38% heeft een 7 of een 8 gegeven. 7% van de respondenten is niet zo tevreden over de begeleiding door hun coach. Zij hebben een 6 of lager gegeven als rapportcijfer. Dat is een lichte stijging in vergelijking met het gemiddelde van vorig jaar.

De volgende vier factoren hebben een statistisch significante invloed op het rapportcijfer voor de begeleiding door de coaches:

1. De kwaliteit van de klik tussen coach en cliënt
2. De mate waarin de begeleiding van de coach is afgestemd op de cliënt
3. De bereikbaarheid van de coach
4. De ervaring van de coach met het begeleiden van mensen met een autismespectrumstoornis.

Zestien respondenten hebben een toelichting gegeven op hun rapportcijfer. Uit die toelichtingen komt naar voren dat de cliënten tevreden zijn over hun coaches. Vooral het empathische vermogen van de coaches, hun deskundigheid, hun luistervaardigheid en hun persoonlijkheid spelen hierin een belangrijke rol. Twee respondenten zouden wel graag zien dat de begeleiding door hun coach meer op hun behoeftes zou zijn afgestemd.

Net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2020, bedraagt het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven voor de begeleiding van hun coach een **8,5**. Het aantal jaren dat een cliënt begeleiding ontvangt of de leeftijd hebben geen significante invloed op de waardering van de coaches. Dat rapportcijfer komt overeen met het cijfer van afgelopen jaar.

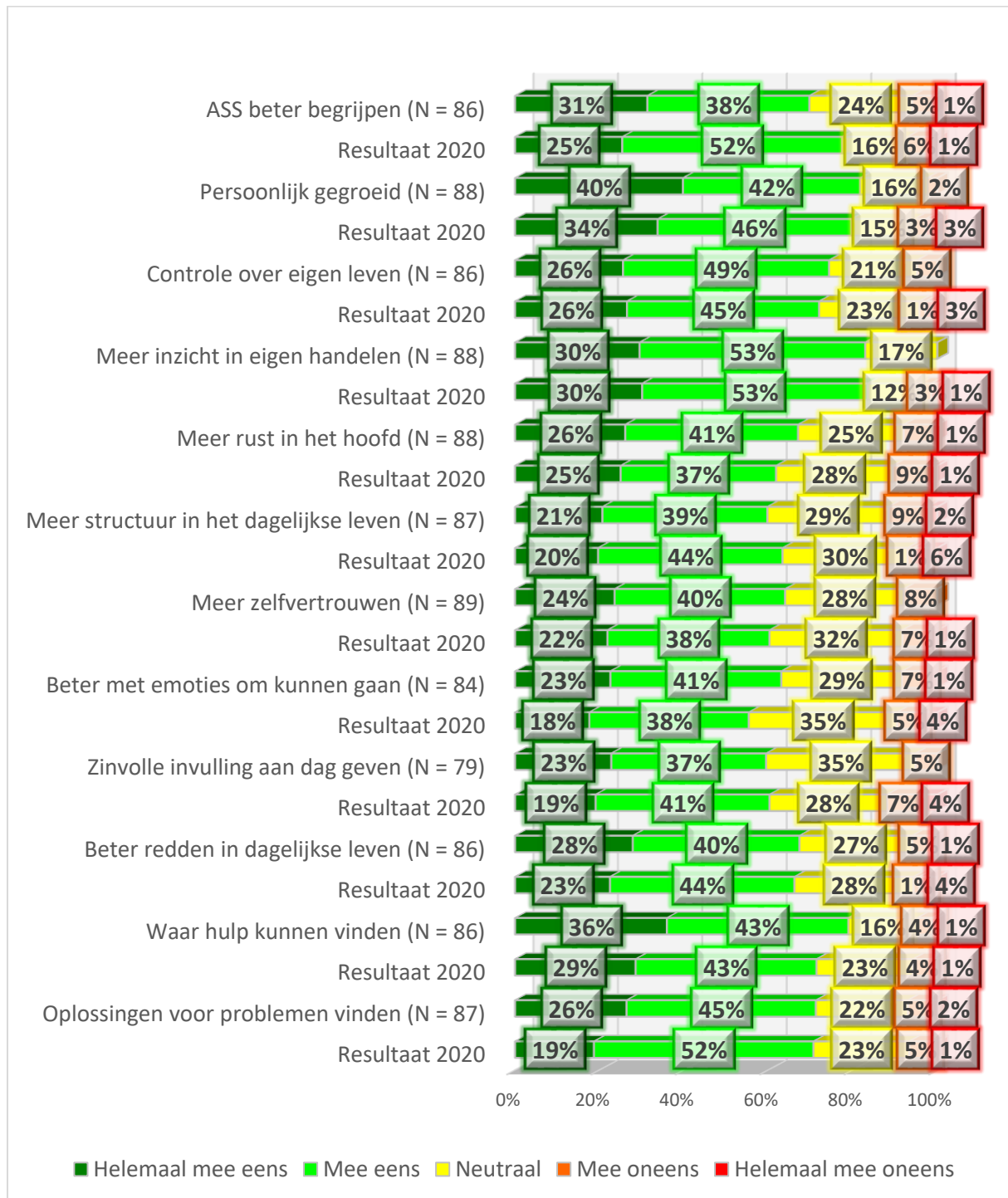
[Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 35.](#)

3.4 Resultaten begeleiding

In deze paragraaf worden de effecten van de begeleiding besproken. Hierbij wordt gekeken naar wat de effecten van de begeleiding zijn voor de persoonlijke ontwikkeling van de cliënten en wat de effecten van de begeleiding zijn op het sociale leven van de cliënten.

3.4.1 Persoonlijke ontwikkeling

In het eerste deel van deze paragraaf wordt ingegaan op de effecten van de begeleiding op de persoonlijke ontwikkeling van de cliënten.

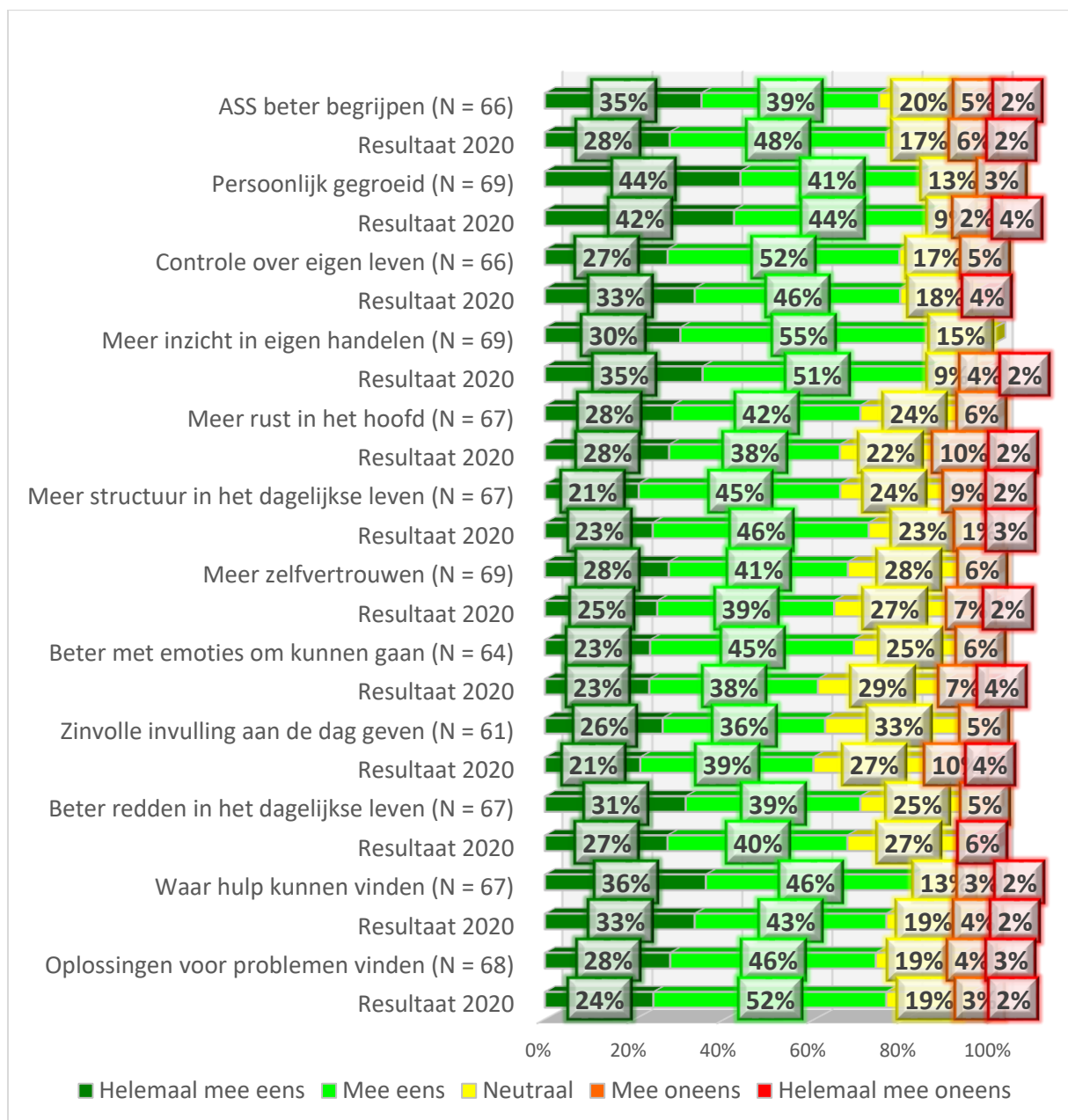


Figuur 11. Resultaten begeleiding: persoonlijke ontwikkeling (totale groep respondenten)

Uit figuur 11 blijkt dat voor alle onderdelen een meerderheid aangeeft dat de begeleiding een positief effect heeft gehad op hun dagelijkse functioneren. Vooral als het gaat over meer inzicht krijgen in het eigen handelen en het persoonlijk groeien, zien we dat een ruime meerderheid (82% respectievelijk 83%) aangeeft hierin vooruitgang te hebben geboekt. Een aantal onderdelen scoort daarentegen wat minder hoog; meer structuur in het dagelijkse leven en het beter een zinvolle invulling aan de dag kunnen geven (beide 60%). Als we de resultaten vergelijken met die van het vorige cliëntervaringsonderzoek, dan zien we geen significante verschillen.

De totale score voor de *persoonlijke begeleiding* is licht gestegen van een **7,1** naar een **7,3**.

Bij sommige respondenten was de begeleiding nog niet zo lang geleden gestart. Om die reden hebben we nog eens naar de resultaten gekeken, maar dan alleen naar de resultaten van de groep die al ten minste een jaar begeleiding van een IBASS-coach ontvangt.



Figuur 12. Resultaten begeleiding: persoonlijke ontwikkeling (groep die een jaar of langer begeleiding ontvangt)

De resultaten van de groep respondenten die één jaar of langer begeleiding ontvangt zijn bijna over de gehele linie iets hoger dan de resultaten van de totale groep respondenten. We zien echter wel een aantal significante verschillen tussen de groep die één jaar of langer begeleiding ontvangt en de groep die minder dan één jaar begeleiding ontvangt. Voor wat betreft de volgende onderdelen zijn de verschillen significant te noemen:

- Persoonlijke groei
- Controle over eigen leven
- Structuur in het dagelijkse leven
- Beter met emoties om kunnen gaan.

In al deze gevallen scoort de groep respondenten die langer dan één jaar begeleiding ontvangt gemiddeld significant beter dan de groep die korter dan één jaar begeleiding ontvangt.

Drie factoren hebben volgens een regressieanalyse een significante invloed op de mate van persoonlijke groei door de begeleiding. Deze drie factoren zijn:

1. De mate waarin cliënten vinden dat zij door de begeleiding meer zelfvertrouwen hebben gekregen
2. De mate waarin cliënten vinden dat zij door de begeleiding meer controle over hun eigen leven hebben gekregen
3. De mate waarin cliënten van mening zijn dat zij meer inzicht in hun eigen handelen hebben gekregen.

Een paar opvallende resultaten met betrekking tot de groep die langer dan één jaar begeleiding ontvangt:

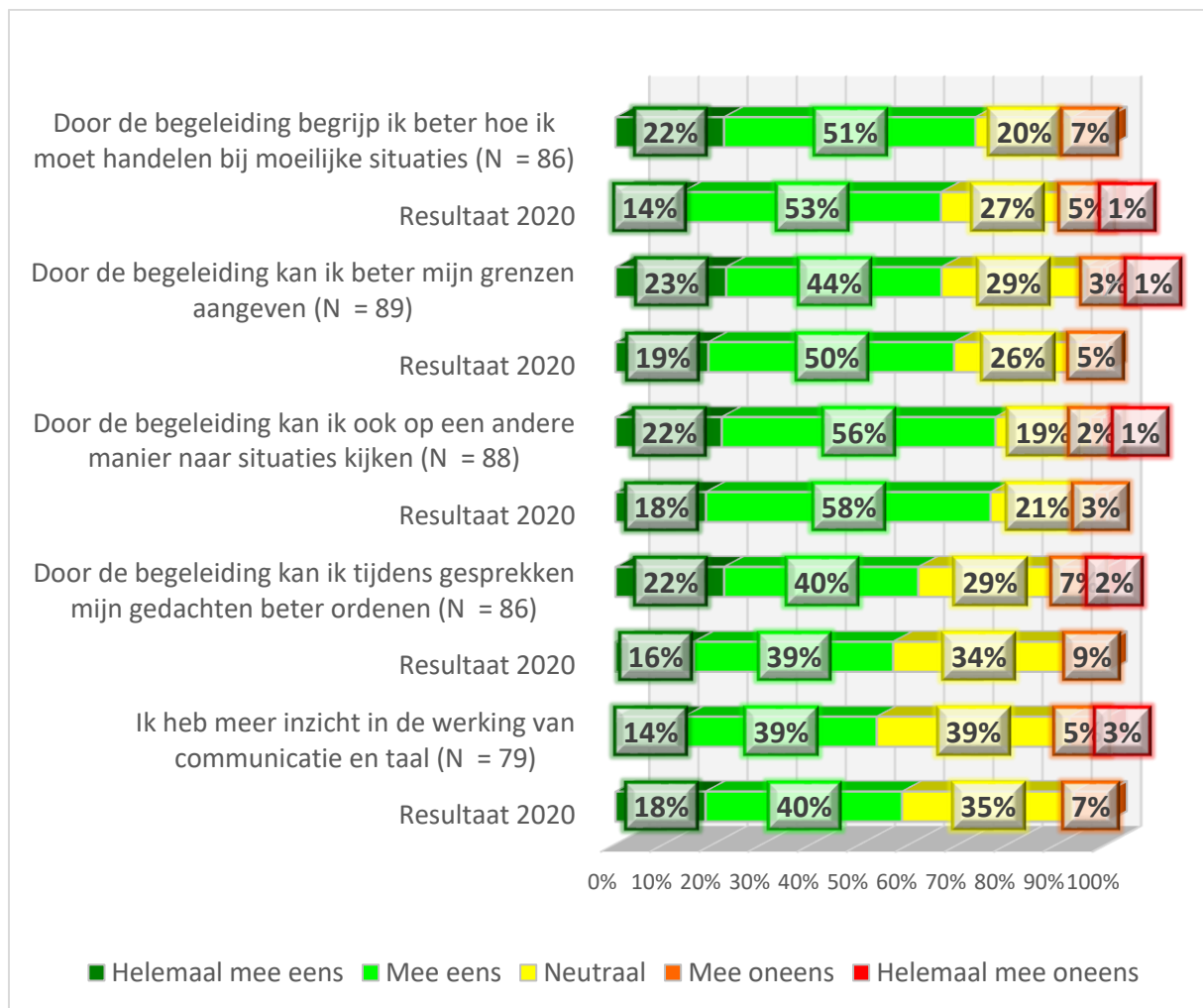
- De respondenten die 60 jaar of ouder zijn scoren gemiddeld duidelijk minder positief dan de respondenten jonger dan 60 jaar op de stellingen over het door de begeleiding meer zelfvertrouwen krijgen en het door de begeleiding meer controle over hun leven krijgen. Dit verschil is significant.
- Voor wat betreft de vraag of cliënten persoonlijk zijn gegroeid, zien we dat de respondenten in jongste categorie (tot en met 29 jaar) met 100% het hoogste scoort. De groep in de leeftijd van 30 tot en met 49 jaar scoort op dit onderdeel 82% en de groep van 50 jaar en ouder 71%.
- De groep die vijf jaar of langer begeleiding ontvangt geeft vaker aan dat zij beter met hun emoties om kunnen gaan (85%) dan de groep die korter dan vijf jaar begeleiding ontvangt (65%).
- De groep die tussen één en twee jaar begeleiding ontvangt geeft iets minder vaak aan dat zij door de begeleiding meer rust in hun hoofd hebben gekregen (59%) dan de groep die langer dan twee jaar begeleiding ontvangt (74%).

De totaalscore van de groep respondenten die langer dan twee jaar begeleiding ontvangt, is voor het onderwerp *resultaten begeleiding op persoonlijke ontwikkeling* een **7,5**. Bij het vorige onderzoek was dat een **7,3**.

[Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 36-38](#)

3.4.2 Sociaal functioneren

In deze subparagraaf worden de resultaten besproken van de begeleiding door de IBASS-coaches op het sociale functioneren van cliënten met een autismespectrumstoornis.



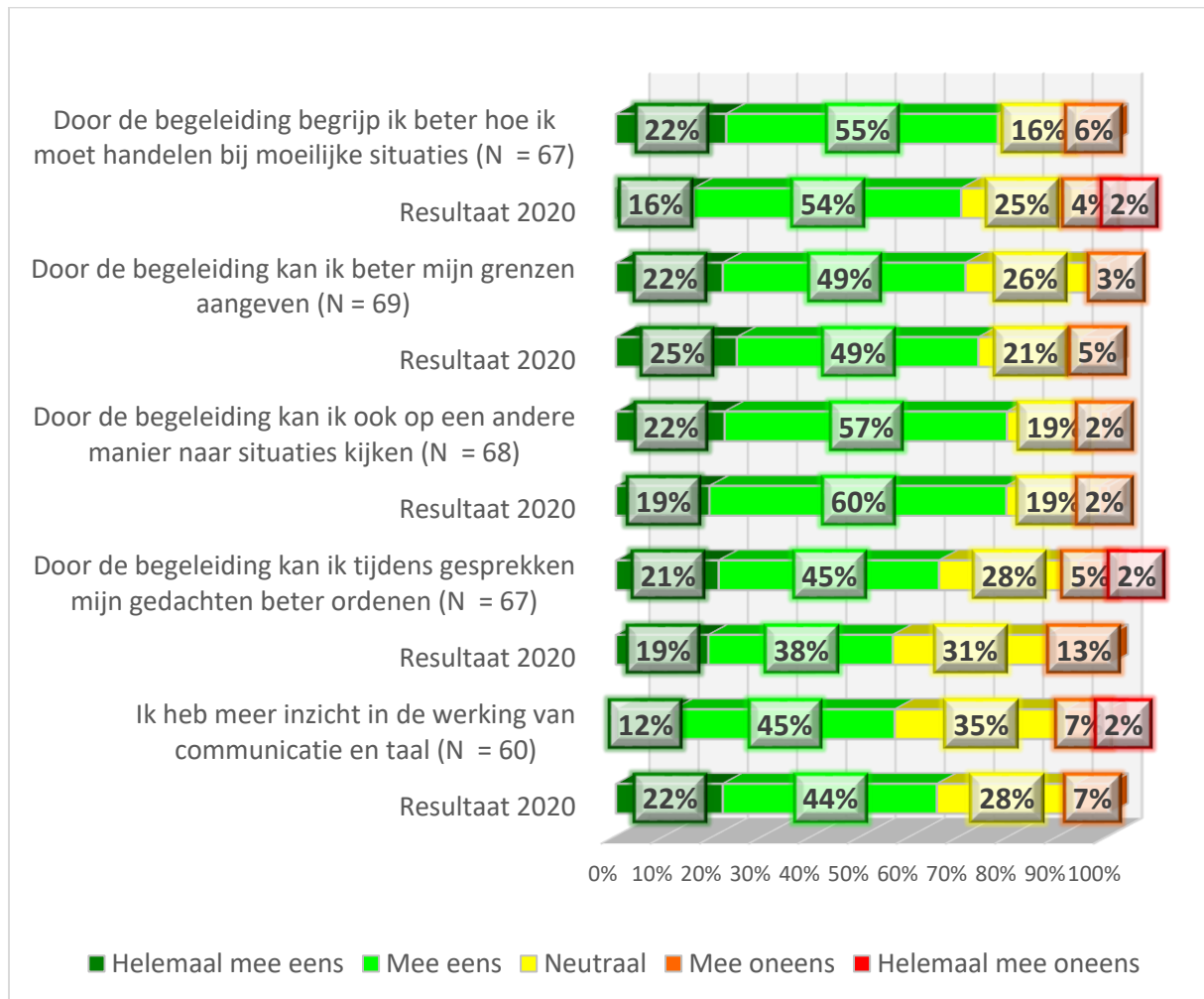
Figuur 13. Resultaten begeleiding: sociale leven (totale groep respondenten)

Net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2020, reageren de respondenten het meest positief op de stelling dat zij door de begeleiding ook op een andere manier naar situaties kunnen kijken. 78% is het (helemaal) eens met deze stelling.

Met de stelling over het meer hebben van inzichten in de werking van de communicatie en taal, is relatief het laagste aantal respondenten het (helemaal) eens, namelijk 53%.

De totaalscore van de totale groep bedraagt een **7,0**. De score komt vrijwel overeen met de score van het cliëntervaringsonderzoek over 2020; **6,9**.

Ook met betrekking tot het sociaal functioneren bekijken we de resultaten van de respondenten die een jaar of langer begeleiding krijgen van een IBASS-coach.



Figuur 14. Resultaten begeleiding: sociaal functioneren (groep die een jaar of langer begeleiding ontvangt)

De stelling over op andere manieren kunnen kijken naar situaties door de begeleiding scoort hier tevens het hoogst; 79% is het (helemaal) eens met deze stelling. Dat percentage komt overeen met het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2020.

Een paar resultaten vallen op:

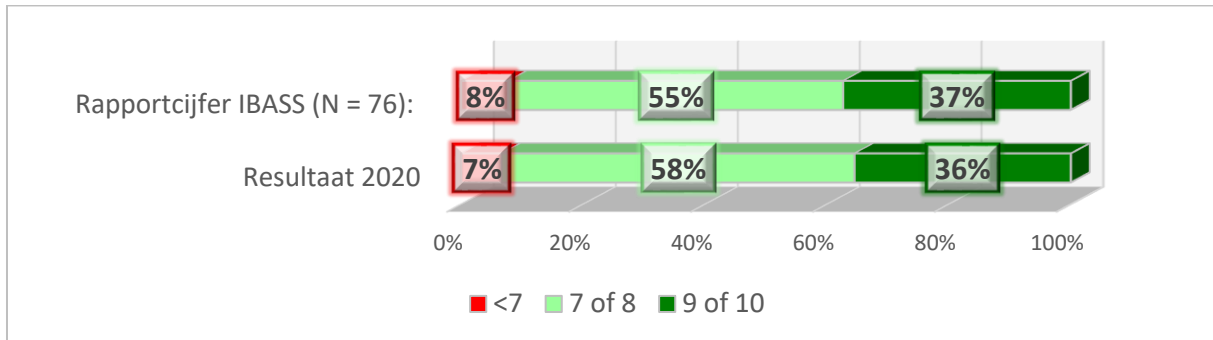
- Over de gehele linie scoort de groep respondenten die langer dan één jaar begeleiding ontvangt beter dan de groep die korter dan één jaar begeleiding ontvangt. De verschillen zijn echter niet significant.
- De vrouwelijke respondenten scoren significant hoger op het onderdeel dat zij door de begeleiding ook op een andere manier naar situaties kunnen kijken dan de mannelijke respondenten.
- Qua leeftijd zien we geen duidelijke verschillen in de diverse leeftijdscategorieën.

De totaalscore van de groep respondenten die langer dan één jaar begeleiding ontvangt, is voor het onderwerp *resultaten begeleiding op het sociale functioneren* een **7,1**. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2020 was dat een **7,0**.

[Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 39](#)

3.5 Totaaloordeel IBASS

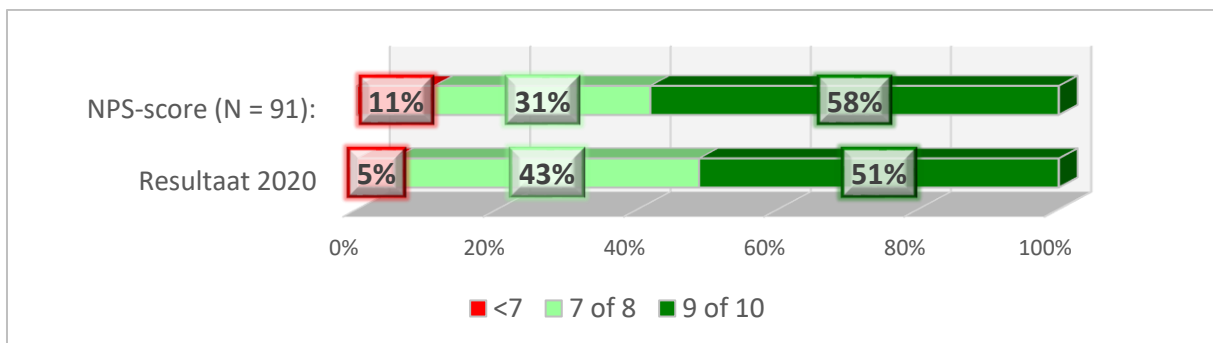
Tot slot is aan de respondenten gevraagd om een rapportcijfer te geven voor IBASS en of zij door middel van een cijfer wilden uitdrukken of zij een coach van IBASS bij iemand zouden aanbevelen.



Figuur 15. Rapportcijfer IBASS

De cliënten zijn tevreden over IBASS. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt een **8,2**. Dat resultaat is vergelijkbaar met het cliëntervaringsonderzoek over 2020, toen het gemiddelde rapportcijfer een **8,1** bedroeg. Het rapportcijfer 8 is het meest gegeven. 37% van de respondenten heeft het rapportcijfer 9 of 10 gegeven. Nog eens 55% heeft een 7 of een 8 gegeven. Er is een significant sterk verband tussen de waardering van de respondenten voor IBASS en de waardering voor de begeleiding door de coaches.

Aan de respondenten is de volgende vraag gesteld: *Als je hoort dat iemand een autismecoach zoekt, zou je dan aan die persoon IBASS aanbevelen?* Dit is de vraag die gesteld wordt om de net promoter score te kunnen berekenen. Zie hiervoor de uitleg aan het begin van hoofdstuk 3.



Figuur 16. NPS-score IBASS

De NPS-score laat eveneens zien dat er onder de respondenten grote tevredenheid heerst over IBASS. 58% van de respondenten heeft een 9 of een 10 gegeven. Volgens de NPS-filosofie kunnen deze respondenten als ambassadeurs van IBASS worden gezien. 31% van de respondenten is passief tevreden. 11% van de respondenten heeft een 6 of lager gegeven en zij kunnen worden omschreven als criticasters. De NPS-score bedraagt **+47** (= 58% - 11%). Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek was de NPS-score +46. De respondenten in de leeftijd van 60 jaar en ouder hebben met +80 de hoogste NPS-score en de groep in de leeftijd 40 tot en met 49 jaar met +30 de laagste.

[Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 40](#)

BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN

1. Frequentieanalyse

De resultaten van de gesloten vragen worden weergegeven aan de hand van percentages waarmee de diverse antwoordmogelijkheden zijn aangekruist. Een frequentieanalyse levert een eerste blik op van de verzamelde data.

2. Gemiddelde beoordeling variabelen

Het gemiddelde is het aantal waarden bij elkaar opgeteld, gedeeld door het aantal keren dat een waarde voorkomt. Door een gemiddelde te berekenen kan bepaald worden waar het zwaartepunt van een reeks waarden ligt.

3. Spreiding

Spreiding is een begrip uit de statistiek, waarmee in algemene zin wordt aangeduid hoe ver waarden uit elkaar liggen.

4. Kruisanalyses

Met behulp van kruisanalyses kan een uitspraak gedaan worden over de beoordeling door verschillende doelgroepen en of er verschillen zijn in de beoordelingen tussen die groepen.

5. Beoordeling betrouwbaarheidsinterval

Voor het betrouwbaarheidsinterval geldt dat, wanneer het nemen van de steekproef en het vervolgens berekenen van een schatting een groot aantal keren herhaald zou worden, in gemiddeld X van de 100 gevallen het betrouwbaarheidsinterval de te schatten waarde zal bevatten. Let wel: op basis van steekproeven kunnen uitspraken nooit met absolute zekerheid worden gedaan.

6. Spearman's Rho.

Met behulp van de toets Spearman's Rho kan worden aangetoond of twee waarden met elkaar samenhangen.

7. N.

"N" is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord.

8. T-Toets

De t-toets wordt gebruikt wanneer getoetst moet worden of twee steekproeven een significant verschillend gemiddelde hebben.

9. Regressieanalyse

Regressieanalyse wordt gebruikt om het effect te bepalen van een (of meerdere) verklarende variabele(n) op een afhankelijke variabele. Regressieanalyse kan onder andere gebruikt worden gebruiken om de verandering van de afhankelijke variabele te voorspellen of wat de samenhang is tussen variabelen.

BIJLAGE II GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: COACHES

Uitleg

Per stelling is aangegeven hoeveel respondenten gereageerd hebben op die stelling. De percentages die in de tabellen worden genoemd geven het relatieve aantal respondenten aan dat binnen die categorie '(helemaal) mee eens' heeft geantwoord.

COACHES: KENNIS EN ERVARING

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens			
	Vrouw	Man	Non-binair
<i>Aantal respondenten</i> →	44	46	2
Mijn coach weet veel over ASS	98%	96%	100%
Mijn coach heeft genoeg ervaring in het begeleiden van mensen met ASS	98%	98%	100%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens					
	Afgelopen 12 maanden	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	Tussen 5 en 10 jaar geleden	Langer dan 10 jaar geleden
<i>Aantal respondenten</i> →	21	20	36	13	2
Mijn coach weet veel over ASS	95%	95%	100%	92%	100%
Mijn coach heeft genoeg ervaring in het begeleiden van mensen met ASS	100%	100%	100%	85%	100%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
<i>Aantal respondenten</i> →	11	14	20	19	17	11
Mijn coach weet veel over ASS	100%	93%	100%	95%	94%	100%
Mijn coach heeft genoeg ervaring in het begeleiden van mensen met ASS	100%	100%	100%	95%	94%	100%

[Terug naar subparagraaf 3.3.1](#)

COACHES: HOUDING

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens			
	Vrouw	Man	Non-binair
<i>Aantal respondenten</i> →	44	46	2
Mijn coach kan goed naar mij luisteren	98%	96%	100%
Mijn coach kan zich goed in mij verplaatsen	91%	93%	100%
Mijn coach geeft mij voldoende ruimte om dingen te bespreken die bij mij spelen	93%	93%	50%
Mijn coach had vooraf niet meteen een mening over mijn situatie	84%	89%	100%
Mijn coach is betrokken bij mij	95%	87%	50%
Mijn coach is openhartig tegen mij	93%	91%	100%
Mijn coach gaat vertrouwelijk om met onze gesprekken	93%	94%	100%
Mijn coach laat mij vrij of ik zijn of haar advies overneem	93%	94%	100%
Mijn coach werkt hard voor mij	84%	78%	100%
Mijn coach heeft zijn/haar gegevens over mij goed op orde	91%	83%	50%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens					
	Afgelopen 12 maanden	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	Tussen 5 en 10 jaar geleden	Langer dan 10 jaar geleden
<i>Aantal respondenten</i> →	21	20	36	13	2
Mijn coach kan goed naar mij luisteren	100%	95%	95%	100%	100%
Mijn coach kan zich goed in mij verplaatsen	86%	100%	94%	85%	100%
Mijn coach geeft mij voldoende ruimte om dingen te bespreken die bij mij spelen	100%	95%	86%	92%	100%
Mijn coach had vooraf niet meteen een mening over mijn situatie	71%	100%	89%	85%	100%
Mijn coach is betrokken bij mij	91%	90%	92%	85%	100%
Mijn coach is openhartig tegen mij	95%	95%	92%	92%	50%
Mijn coach gaat vertrouwelijk om met onze gesprekken	91%	90%	97%	92%	100%
Mijn coach laat mij vrij of ik zijn of haar advies overneem	86%	100%	94%	92%	100%
Mijn coach werkt hard voor mij	76%	75%	89%	77%	100%
Mijn coach heeft zijn/haar gegevens over mij goed op orde	90%	85%	89%	69%	100%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
Aantal respondenten →	11	14	20	19	17	11
Mijn coach kan goed naar mij luisteren	100%	93%	95%	100%	94%	100%
Mijn coach kan zich goed in mij verplaatsen	100%	86%	100%	95%	94%	73%
Mijn coach geeft mij voldoende ruimte om dingen te bespreken die bij mij spelen	82%	93%	90%	95%	94%	100%
Mijn coach had vooraf niet meteen een mening over mijn situatie	82%	93%	89%	90%	88%	70%
Mijn coach is betrokken bij mij	91%	86%	95%	90%	88%	91%
Mijn coach is openhartig tegen mij	91%	93%	100%	95%	88%	100%
Mijn coach gaat vertrouwelijk om met onze gesprekken	100%	79%	95%	100%	94%	91%
Mijn coach laat mij vrij of ik zijn of haar advies overneem	100%	71%	95%	100%	100%	91%
Mijn coach werkt hard voor mij	73%	86%	80%	90%	87%	82%
Mijn coach heeft zijn/haar gegevens over mij goed op orde	100%	86%	85%	89%	71%	91%

[Terug naar subparagraaf 3.3.2](#)

COACHES: BEREIKBAARHEID EN NAKOMEN AFSPRAKEN

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens			
	Vrouw	Man	Non-binair
Aantal respondenten →	44	47	2
Mijn coach is goed bereikbaar	93%	92%	100%
Mijn coach houdt zich aan de gemaakte afspraken	85%	95%	50%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens					
	Afgelopen 12 maanden	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	Tussen 5 en 10 jaar geleden	Langer dan 10 jaar geleden
Aantal respondenten →	22	20	36	13	2
Mijn coach is goed bereikbaar	82%	95%	95%	92%	100%
Mijn coach houdt zich aan de gemaakte afspraken	91%	90%	86%	92%	100%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
Aantal respondenten →	12	14	20	19	17	11
Mijn coach is goed bereikbaar	92%	93%	95%	95%	88%	91%
Mijn coach houdt zich aan de gemaakte afspraken	92%	93%	90%	95%	76%	91%

[Terug naar subparagraaf 3.3.3](#)

COACHES: BEGELEIDING

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens			
	Een vrouw	Een man	Non-binair
<i>Aantal respondenten</i> →	44	46	2
Mijn coach stelt goede vragen zodat hij/zij inzicht krijgt in mijn situatie	93%	91%	50%
Mijn coach kan dingen goed uitleggen zodat ik het beter begrijp	96%	98%	100%
Bij mijn coach behoud ik altijd zelf de controle over de dingen die ik doe	86%	89%	100%
Mijn coach denkt goed mee in het vinden van oplossingen	98%	94%	100%
Mijn coach moedigt mij aan om zelf naar oplossingen te zoeken	86%	91%	100%
Ik krijg genoeg tijd om over dingen na te denken en daarop te reageren	93%	98%	100%
De begeleiding die ik van de coach krijg is op mij afgestemd	98%	87%	100%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens					
	Afgelopen 12 maanden	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	Tussen 5 en 10 jaar geleden	Langer dan 10 jaar geleden
<i>Aantal respondenten</i> →	21	20	36	13	2
Mijn coach stelt goede vragen zodat hij/zij inzicht krijgt in mijn situatie	91%	95%	92%	85%	100%
Mijn coach kan dingen goed uitleggen zodat ik het beter begrijp	91%	95%	100%	100%	100%
Bij mijn coach behoud ik altijd zelf de controle over de dingen die ik doe	90%	80%	86%	100%	100%
Mijn coach denkt goed mee in het vinden van oplossingen	95%	95%	100%	85%	100%
Mijn coach moedigt mij aan om zelf naar oplossingen te zoeken	81%	85%	97%	85%	100%
Ik krijg genoeg tijd om over dingen na te denken en daarop te reageren	95%	100%	92%	100%	100%
De begeleiding die ik van de coach krijg is op mij afgestemd	100%	95%	92%	87%	100%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
<i>Aantal respondenten</i> →	11	14	20	19	17	11
Mijn coach stelt goede vragen zodat hij/zij inzicht krijgt in mijn situatie	91%	93%	95%	84%	94%	91%
Mijn coach kan dingen goed uitleggen zodat ik het beter begrijp	100%	100%	100%	95%	88%	100%
Bij mijn coach behoud ik altijd zelf de controle over de dingen die ik doe	90%	86%	85%	100%	88%	83%
Mijn coach denkt goed mee in het vinden van oplossingen	100%	93%	100%	95%	88%	100%
Mijn coach moedigt mij aan om zelf naar oplossingen te zoeken	91%	79%	90%	90%	88%	100%
Ik krijg genoeg tijd om over dingen na te denken en daarop te reageren	100%	93%	100%	100%	94%	82%
De begeleiding die ik van de coach krijg is op mij afgestemd	100%	93%	90%	95%	82%	100%

[Terug naar subparagraaf 3.3.4](#)

COACHES: KLIK

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens			
	Vrouw	Man	Non-binair
<i>Aantal respondenten</i> →	44	47	2
Mijn coach en ik hebben een goede klik met elkaar	91%	89%	100%
In het contact tussen mijn coach en mij ervaar ik een gelijkwaardige relatie	88%	87%	100%
Ik word als cliënt door mijn coach centraal gesteld	96%	87%	100%
Mijn coach accepteert mij zoals ik ben	93%	94%	100%
Ik vind mijn coach betrouwbaar	96%	89%	100%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens					
	De afgelopen 12 maanden	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	Tussen 5 en 10 jaar geleden	Langer dan 10 jaar geleden
<i>Aantal respondenten</i> →	22	20	36	13	2
Mijn coach en ik hebben een goede klik met elkaar	78%	95%	94%	92%	100%
In het contact tussen mijn coach en mij ervaar ik een gelijkwaardige relatie	80%	95%	89%	84%	100%
Ik word als cliënt door mijn coach centraal gesteld	91%	90%	92%	92%	100%
Mijn coach accepteert mij zoals ik ben	86%	95%	97%	92%	100%
Ik vind mijn coach betrouwbaar	86%	95%	94%	92%	100%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
<i>Aantal respondenten</i> →	12	14	20	19	17	11
Mijn coach en ik hebben een goede klik met elkaar	83%	79%	100%	95%	88%	91%
In het contact tussen mijn coach en mij ervaar ik een gelijkwaardige relatie	73%	86%	95%	90%	88%	91%
Ik word als cliënt door mijn coach centraal gesteld	92%	93%	90%	95%	88%	91%
Mijn coach accepteert mij zoals ik ben	92%	79%	95%	100%	94%	100%
Ik vind mijn coach betrouwbaar	92%	93%	95%	95%	82%	100%

[Terug naar subparagraaf 3.3.5](#)

COACHES: RAPPORTCIJFER

Kruistabel: geslacht * gemiddeld rapportcijfer			
	Vrouw	Man	Non-binair
<i>Aantal respondenten</i> →	44	47	2
Rapportcijfer coach:	8,6	8,5	8,5

Kruistabel: start begeleiding * gemiddeld rapportcijfer					
	Afgelopen 12 maanden	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	Tussen 5 en 10 jaar geleden	Langer dan 10 jaar geleden
<i>Aantal respondenten</i> →	22	20	36	13	2
Rapportcijfer coach:	8,2	8,5	8,8	8,3	9,0

Kruistabel: leeftijd * gemiddeld rapportcijfer						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
<i>Aantal respondenten</i> →	12	14	20	19	17	11
Rapportcijfer coach:	8,6	8,6	8,5	8,7	8,1	8,6

[Terug naar subparagraaf 3.3.6](#)

BIJLAGE III GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: RESULTATEN BEGELEIDING

RESULTATEN BEGELEIDING: PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens			
	Een vrouw	Een man	Non-binair
<i>Aantal respondenten</i> →	31	34	2
Door de begeleiding ben ik ASS beter gaan begrijpen	77%	71%	100%
Door de begeleiding ben ik persoonlijk gegroeid	88%	80%	100%
Door de begeleiding heb ik meer controle over mijn eigen leven gekregen	87%	80%	100%
Door de begeleiding heb ik meer inzicht in mijn handelen gekregen	91%	80%	100%
Door de begeleiding heb ik meer rust in mijn hoofd gekregen	74%	68%	50%
Door de begeleiding heb ik meer structuur in mijn dagelijkse leven gekregen	72%	61%	50%
Door de begeleiding heb ik meer zelfvertrouwen gekregen	71%	61%	100%
Door de begeleiding kan ik beter met mijn emoties omgaan	69%	70%	50%
Door de begeleiding kan ik een zinvolle invulling aan mijn dag geven	64%	63%	0%
Door de begeleiding kan ik mezelf beter redden in het dagelijkse leven	77%	66%	50%
Door de begeleiding weet ik beter waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	87%	77%	100%
Door de begeleiding kan ik beter zelf oplossingen voor problemen vinden	81%	69%	50%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens			
	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	5 jaar of langer
Aantal respondenten →	18	36	15
Door de begeleiding ben ik ASS beter gaan begrijpen	72%	76%	73%
Door de begeleiding ben ik persoonlijk gegroeid	78%	83%	93%
Door de begeleiding heb ik meer controle over mijn eigen leven gekregen	83%	76%	80%
Door de begeleiding heb ik meer inzicht in mijn handelen gekregen	89%	81%	93%
Door de begeleiding heb ik meer rust in mijn hoofd gekregen	59%	74%	73%
Door de begeleiding heb ik meer structuur in mijn dagelijkse leven gekregen	69%	61%	73%
Door de begeleiding heb ik meer zelfvertrouwen gekregen	83%	56%	73%
Door de begeleiding kan ik beter met mijn emoties omgaan	63%	66%	85%
Door de begeleiding kan ik een zinvolle invulling aan mijn dag geven	53%	61%	77%
Door de begeleiding kan ik mezelf beter redden in het dagelijkse leven	65%	72%	73%
Door de begeleiding weet ik beter waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	78%	82%	87%
Door de begeleiding kan ik beter zelf oplossingen voor problemen vinden	77%	72%	73%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
<i>Aantal respondenten →</i>	7	10	18	14	14	6
Door de begeleiding ben ik ASS beter gaan begrijpen	57%	78%	78%	85%	69%	67%
Door de begeleiding ben ik persoonlijk gegroeid	43%	90%	83%	79%	100%	100%
Door de begeleiding heb ik meer controle over mijn eigen leven gekregen	43%	78%	83%	79%	83%	100%
Door de begeleiding heb ik meer inzicht in mijn handelen gekregen	71%	90%	94%	71%	93%	83%
Door de begeleiding heb ik meer rust in mijn hoofd gekregen	71%	80%	59%	86%	62%	67%
Door de begeleiding heb ik meer structuur in mijn dagelijkse leven gekregen	43%	60%	53%	66%	60%	100%
Door de begeleiding heb ik meer zelfvertrouwen gekregen	29%	70%	65%	72%	87%	50%
Door de begeleiding kan ik beter met mijn emoties omgaan	71%	63%	76%	42%	69%	67%
Door de begeleiding kan ik een zinvolle invulling aan mijn dag geven	33%	78%	47%	75%	62%	83%
Door de begeleiding kan ik mezelf beter redden in het dagelijkse leven	29%	70%	75%	79%	64%	100%
Door de begeleiding weet ik beter waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	43%	100%	88%	93%	69%	83%
Door de begeleiding kan ik beter zelf oplossingen voor problemen vinden	57%	70%	76%	86%	64%	83%

Terug naar subparagraaf 3.4.1

RESULTATEN BEGELEIDING: SOCIAAL FUNCTIONEREN

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens			
	<i>Een vrouw</i>	<i>Een man</i>	<i>Non-binair</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	31	36	2
Door de begeleiding begrijp ik beter hoe ik moet handelen bij moeilijke situaties	71%	82%	100%
Door de begeleiding kan ik beter mijn grenzen aangeven	74%	67%	100%
Door de begeleiding kan ik ook op een andere manier naar situaties kijken	90%	72%	50%
Door de begeleiding kan ik tijdens gesprekken mijn gedachten beter ordenen	67%	69%	0%
Ik heb meer inzicht in de werking van communicatie en taal	63%	48%	100%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens			
	<i>Tussen 1 en 2 jaar geleden</i>	<i>Tussen 2 en 5 jaar geleden</i>	<i>5 jaar of langer</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	18	36	15
Door de begeleiding begrijp ik beter hoe ik moet handelen bij moeilijke situaties	71%	80%	80%
Door de begeleiding kan ik beter mijn grenzen aangeven	56%	72%	87%
Door de begeleiding kan ik ook op een andere manier naar situaties kijken	78%	74%	93%
Door de begeleiding kan ik tijdens gesprekken mijn gedachten beter ordenen	76%	60%	67%
Ik heb meer inzicht in de werking van communicatie en taal	71%	52%	53%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	<i>60 jaar of ouder</i>	<i>50 tot 59</i>	<i>40-49</i>	<i>30-39</i>	<i>20-29</i>	<i>10-19</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	7	10	17	14	15	6
Door de begeleiding begrijp ik beter hoe ik moet handelen bij moeilijke situaties	86%	80%	76%	72%	77%	83%
Door de begeleiding kan ik beter mijn grenzen aangeven	57%	70%	71%	79%	73%	67%
Door de begeleiding kan ik ook op een andere manier naar situaties kijken	86%	78%	78%	79%	67%	83%
Door de begeleiding kan ik tijdens gesprekken mijn gedachten beter ordenen	71%	44%	71%	64%	72%	77%
Ik heb meer inzicht in de werking van communicatie en taal	57%	50%	69%	46%	40%	83%

[Terug naar subparagraaf 3.4.2](#)

BIJLAGE IV GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: TOTAALORDEEL IBASS

TOTAALORDEEL IBASS: RAPPORTCIJFER IBASS

Kruistabel: geslacht * gemiddeld rapportcijfer			
	<i>Een vrouw</i>	<i>Een man</i>	<i>Non-binair</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	43	46	2
Rapportcijfer IBASS:	8,3	8,2	7,5

Kruistabel: start begeleiding * gemiddeld rapportcijfer				
	<i>De afgelopen 12 maanden</i>	<i>Tussen 1 en 2 jaar geleden</i>	<i>Tussen 2 en 5 jaar geleden</i>	<i>5 jaar of langer</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	21	19	36	15
Rapportcijfer IBASS:	8,3	8,1	8,2	8,3

Kruistabel: leeftijd * gemiddeld rapportcijfer						
	<i>60 jaar of ouder</i>	<i>50 tot 59</i>	<i>40-49</i>	<i>30-39</i>	<i>20-29</i>	<i>10-19</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	10	14	20	19	17	11
Rapportcijfer IBASS:	7,3	8,4	7,3	8,3	8,3	9,3

TOTAALORDEEL IBASS: NPS-SCORE

Kruistabel: geslacht * gemiddeld rapportcijfer			
	<i>Een vrouw</i>	<i>Een man</i>	<i>Non-binair</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	43	46	2
NPS-score IBASS:	+44	+50	+50

Kruistabel: start begeleiding * NPS-score				
	<i>De afgelopen 12 maanden</i>	<i>Tussen 1 en 2 jaar geleden</i>	<i>Tussen 2 en 5 jaar geleden</i>	<i>5 jaar of langer</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	21	19	36	15
NPS-score IBASS:	+52	+42	+47	+46

Kruistabel: leeftijd * NPS-score						
	<i>60 jaar of ouder</i>	<i>50 tot 59</i>	<i>40-49</i>	<i>30-39</i>	<i>20-29</i>	<i>10-19</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	10	14	20	19	17	11
NPS-score IBASS:	+80	+57	+30	+52	+35	+46

[Terug naar paragraaf 3.5](#)