



Cliënttevredenheidsonderzoek 2019

Voorwoord

Dit verslag bevat de uitkomsten van een onderzoek naar de tevredenheid van cliënten over de begeleiding van de coaches van Stichting IBASS.

De cliëntenraad, twee studenten van de HAN, de coaches en de cliënten hebben allen bijgedragen aan het onderzoek. Daar zijn we dankbaar voor.

Feedback van cliënten helpt ons om alert te blijven op de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat staat bij ons hoog in het vaandel.

We hopen dat het delen van de bevindingen van dit onderzoek de aandacht voor kwaliteit van onze dienstverlening stimuleert.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Onderzoeksonderwerp

1.1 Aanleiding

1.2 Vraagstelling

Hoofdstuk 2. Onderzoeksmethode

2.1 Onderzoeksmethode

2.2 Doelgroep

Hoofdstuk 3. Resultaten

3.1 Totaal van de statistieken

3.2 Verschillen op basis van geslacht

Hoofdstuk 4. Conclusie

1. Onderzoeksonderwerp

1.1 Aanleiding

Stichting IBASS wil graag weten hoe tevreden haar cliënten zijn. Jaarlijks organiseert IBASS een clienttevredenheidsonderzoek onder cliënten om hun tevredenheid met de dienstverlening in kaart te brengen.

De resultaten worden gebruikt door de organisatie en coaches om de kwaliteit te monitoren en zo nodig de werkwijze bij te sturen. Het geeft de cliëntenraad inzicht in de wensen en prioriteiten van de cliënten en handvatten voor hun adviezen aan de organisatie.

1.2 Vraagstelling

Dit onderzoek is gebaseerd op de volgende hoofdvraag:

Hoe is de tevredenheid onder de cliënten van IBASS over de aangeboden zorg?

De vragenlijst is ingedeeld in 10 categorieën. De 10 categorieën zijn bepaald op basis van interviews met coaches, cliënten en de cliëntenraad.

1. Algemene vragen

Vragen over de persoonskenmerken van respondenten; zoals geslacht en leeftijd en hoe lang iemand al wordt begeleid. Alsmede een vraag naar de tevredenheid met de ontvangen informatie voorafgaand aan de begeleiding.

2. Zelfregie

Een set vragen om te achterhalen in hoeverre begeleiding de eigen regie van client stimuleert en ontwikkelt. Terwijl de regie wegens overbelasting van een client soms tijdelijk moet worden overgenomen wordt er altijd naar gestreefd de regie zoveel mogelijk bij client te laten en of over te dragen.

3. Partnerschap en gelijkwaardigheid

Cliënten wordt gevraagd of ze zich gelijkwaardig voelen behandeld, of ze zich op hun gemak voelen bij hun coach en of ze een vertrouwensband met hun coach hebben.

4. Lichamelijke en psychische klachten

Cliënten wordt gevraagd of ze bij hun coach terecht kunnen met deze klachten, of ze zich voldoende veilig en vertrouwd voelen met de coach en of er genoeg aandacht is voor deze klachten.

5. Activiteiten in het dagelijks leven

Het vinden van een zinvolle dag invulling is vaak lastig; cliënten behoeven vaak ondersteuning daarbij. De vragenlijst bevat een set vragen om te peilen of cliënt bekend is met de mogelijkheden op het gebied van activiteiten, of cliënt zinvolle invulling van de dag heeft, of rekening is gehouden met cliënt interesses en of cliënt tevreden is met de ondersteuning op dit gebied.

6 Verslaving

Is cliënt tevreden met hoe coach met een eventuele verslaving is omgegaan en durft / kan cliënt verslaving met coach bespreken mocht dit het geval zijn?

7 Psycho-educatie

Hebben cliënt en naasten voldoende uitleg van de coach gekregen over autisme?

8 Toegankelijkheid van de coach

Betrekt de coach het netwerk van cliënt voldoende bij de begeleiding en is de coach en/of IBASS goed bereikbaar voor cliënt?

9. Privacy

Heeft cliënt er vertrouwen in dat IBASS haar privacy beschermd en durft cliënt alle informatie met coach te delen in het vertrouwen dat de informatie niet met derden wordt gedeeld?

10. Algemeen

Voldoet de hulpverlening aan de verwachting en welk cijfer geef je aan IBASS en je coach?
Op verzoek van de cliëntenraad is gevraagd of er behoefte is aan een bijeenkomst voor cliënten.

De vragenlijst bestaat uit 43 vragen. De formulering van de vragen is afgestemd op de doelgroep; de vragen zijn zorgvuldig en eenduidig geformuleerd. Het zijn geen open vragen, maar vooral meerkeuze vragen.

De gehanteerde antwoord categorieën zijn als volgt:

Helemaal mee eens Mee eens Neutraal Mee oneens Helemaal mee oneens



Bij een aantal vragen is er de mogelijkheid 'weet ik niet' of 'niet van toepassing' in te vullen.

Voor het beantwoorden van de vragen uit categorie 10 wordt gevraagd een cijfer tussen de 1 en 10 aan te kruisen.

2. Onderzoeksmethode

2.1 Onderzoeksmethode

Er zijn enquêtes verstuurd naar 215 cliënten van Stichting IBASS. We hebben gekozen de vragenlijst per mail te versturen. Er zijn een aantal voordelen van deze manier van enquêteren. De respondent kan zelf het tijdstip bepalen om aan het onderzoek deel te nemen, anonimiteit kan worden gegarandeerd en er kunnen geen fouten ontstaan door onleesbare handschriften.

Het onderzoek is kwantitatief. Dit betekent dat er gesloten vragen zijn, die beantwoord kunnen worden op een 5 punts-schaal.

2.2 Doelgroep

Alle respondenten zijn cliënten van stichting IBASS.

IBASS begeleidt zowel jeugd als volwassen cliënten. Zowel jongeren onder de 18 als volwassenen zijn benaderd voor deelname aan dit onderzoek. Bij jeugd cliënten zijn ouders/verzorgers gevraagd om te helpen bij het invullen van de vragenlijst. Helaas is voor slechts één jongere de vragenlijst ingevuld. De resultaten gaan dus vooral over de tevredenheid van de volwassen cliënten.

De vragenlijsten zijn ingevuld door volwassen mannen en vrouwen. De leeftijd van respondenten loopt van 18+ tot 65+, waarbij opvalt dat bijna de helft van de respondenten tussen de 19 en 35 jaar oud is.

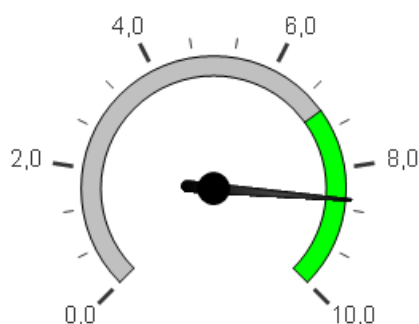
De woonplaats van de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld varieert; het merendeel (27%) woont in Ede of in Centraal Gelderland (23%). Andere respondenten wonen verspreid over het werkgebied van de stichting.

Van de 215 cliënten, die zijn benaderd hebben 65 cliënten de vragenlijst ingevuld.

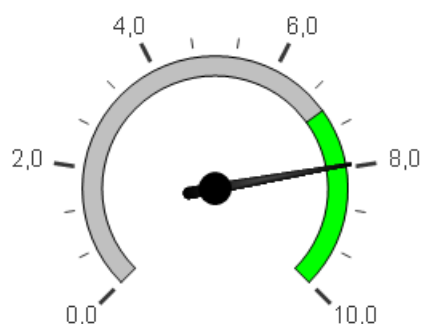
3. Resultaten

3.1 Totaal van de statistieken

begeleiding IBASS vraag 40

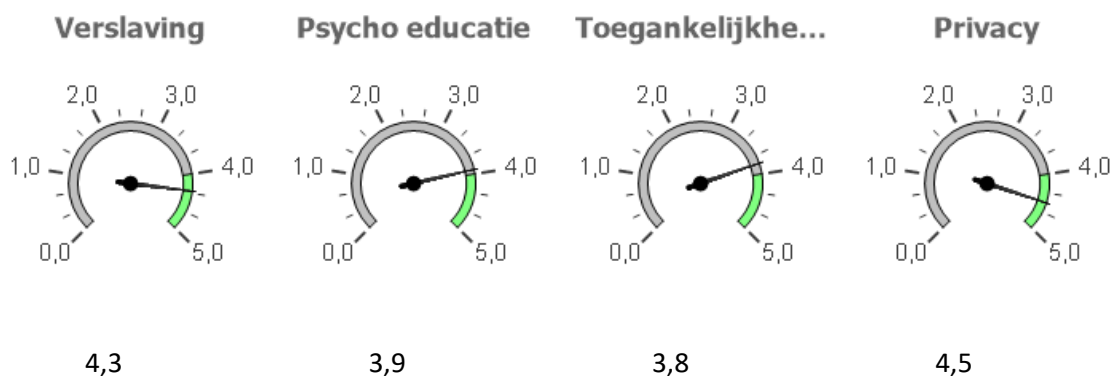
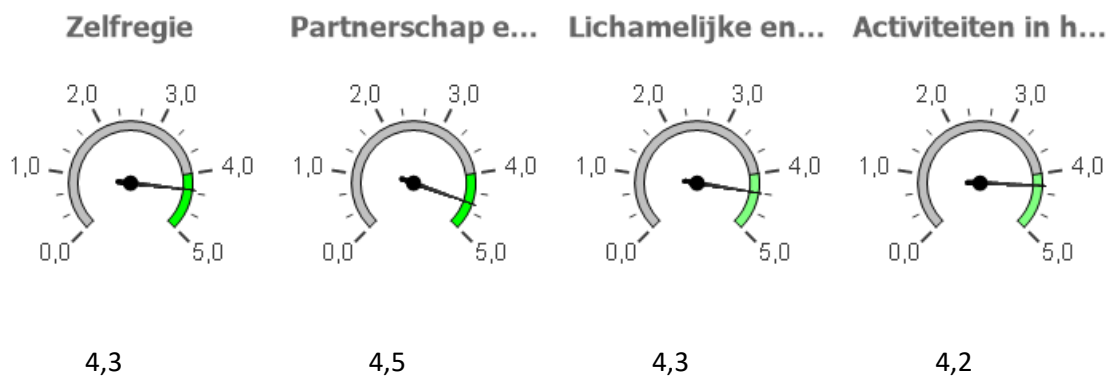


Stichting IBASS vraag 41



Zoals blijkt uit bovenstaande figuren is de gemiddelde, algemene score op de vraag naar de tevredenheid met de begeleiding van IBASS een 8,5 en de gemiddelde, algemene score op de tevredenheid met de organisatie rond de begeleiding van IBASS een 8.

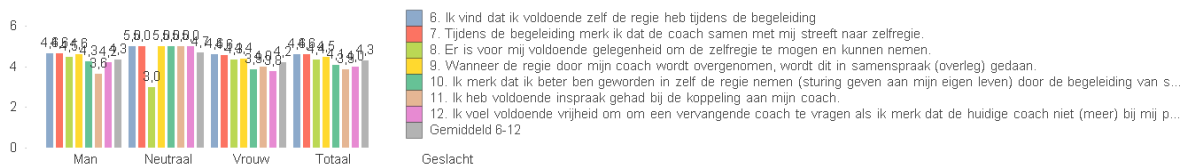
Hieronder volgt een overzicht per categorie van de ingevulde vragenlijsten. De cijfers 1 tm 5 corresponderen met de waarden helemaal mee oneens, oneens, neutraal, eens en helemaal eens.



De gemiddelde scores op de gemeten categorieën vallen allen net onder of boven de 4. De vragen zijn consequent positief geformuleerd of nadien omgescoord. Het betekent dat onze cliënten op alle deelaspecten tevreden of heel tevreden zijn met de begeleiding die ze van ons krijgen.

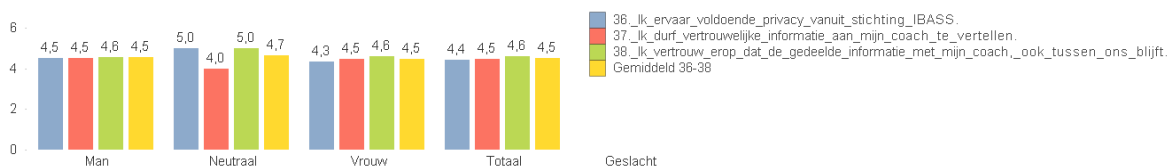
De scores op 'zelfregie' en 'privacy' vallen op omdat die extra hoog uitvallen.

'Zelfregie' is gemeten met 7 vragen. De hoogste scores, van zowel mannen als vrouwen, zijn gegeven voor de vraag of iemand zelf ervaart dat ze voldoende regie heeft, dat client merkt dat coach ernaar streeft dat client zelf regie behoudt en of, als de regie tijdelijk wordt genomen, of dat in overleg gebeurd.



Hieruit blijkt dat de IBASS begeleider in de praktijk er in slaagt om de regie waar mogelijk bij cliënten te laten.

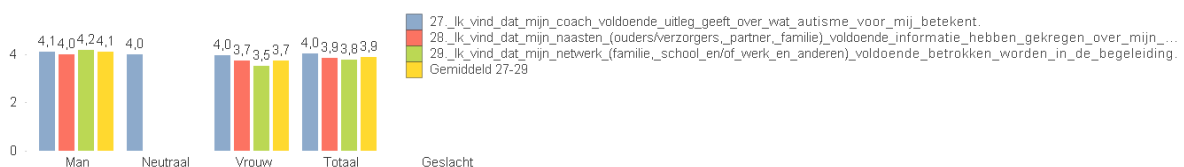
'Privacy' is gemeten met 3 vragen. De scores op de vragen, die gaan over vertrouwen in het zorgvuldig omgaan met privacy gevoelige informatie door zowel begeleider als de organisatie, zijn allen even hoog.



De reacties op de vragen wijst er op dat cliënten er veel vertrouwen in hebben dat zowel begeleider als organisatie hun privacy naar behoren beschermd.

De twee categorieën, die het laagste scores zijn 'psycho-educatie' en 'toegankelijkheid'. Laag is in dit geval relatief omdat het wel hoge scores zijn.

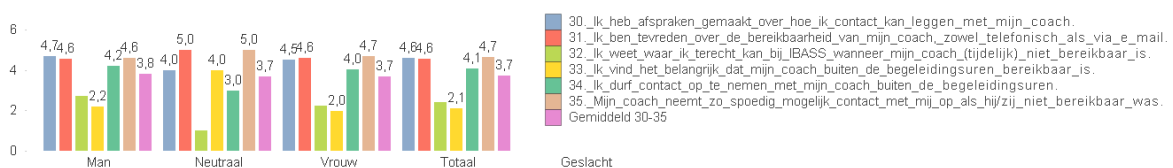
In de categorie 'psycho-educatie' is gevraagd naar de uitleg van de coach aan cliënt en naasten over autisme en de mate waarin mensen uit de omgeving betrokken worden bij de begeleiding.



De laagste score binnen deze categorie is op de vraag naar het betrekken van het netwerk. Een score verschil tussen mannen en vrouwen valt hier op. De gemiddelde score die vrouwen geven is 3,5 en de gemiddelde score van mannen is hoog; een 4,3.

Een relatief minder hoge score door vrouwen op het betrekken van het netwerk strookt niet met het belang dat we hechten aan het versterken van het netwerk. Een sterker, geïnformeerd netwerk is vaak een belangrijke steunpilaar voor het afbouwen van de zorg. IBASS zal in 2020 een coachoverleg aandacht besteden aan het betrekken van het netwerk bij de begeleiding om het belang hiervan te benadrukken.

'Toegankelijkheid van de coach' wordt gemeten met zes vragen over de bereikbaarheid van coaches van IBASS, zowel binnen als buiten de geplande begeleidingstijd.

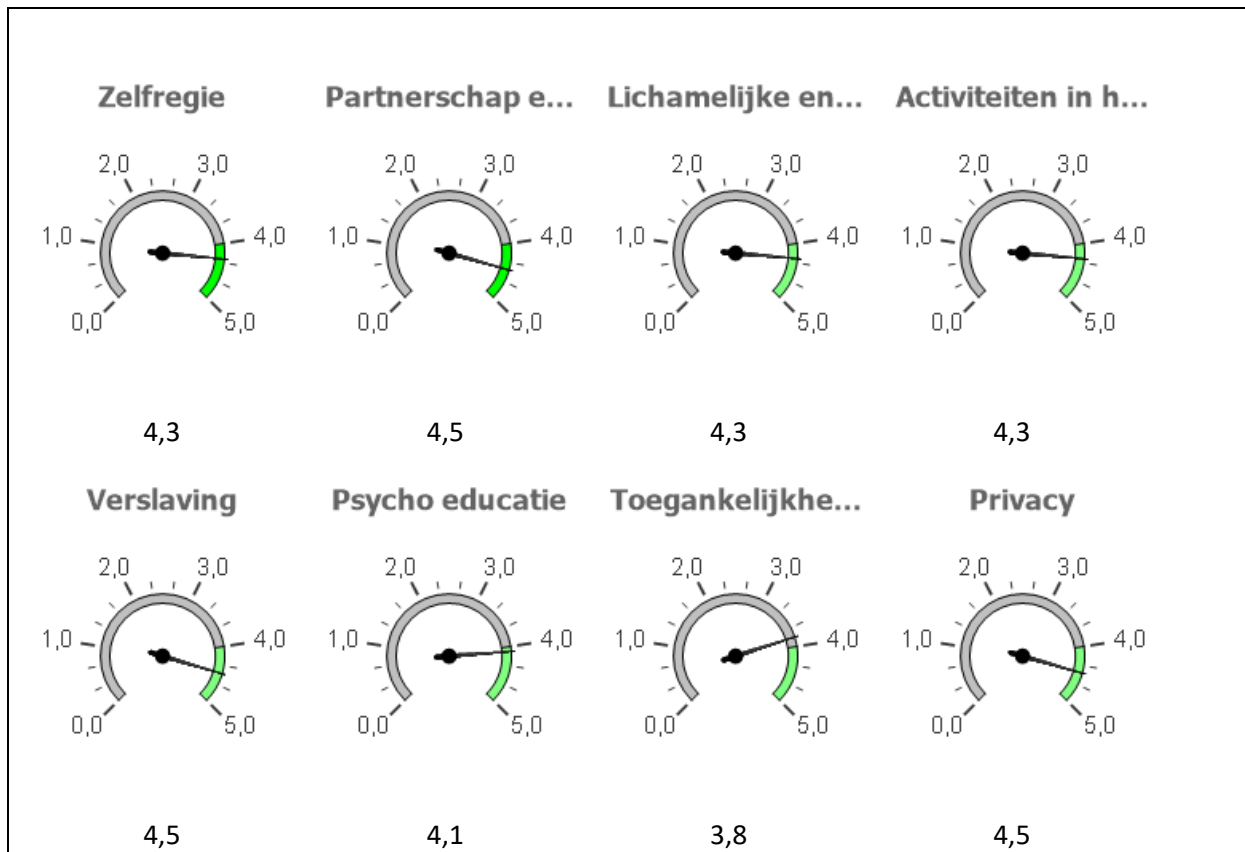


De relatief lage score is te herleiden tot een lagere score op de vraag of cliënt weet waar hij terecht kan als de coach (tijdelijk) niet bereikbaar is. De vraag of de coach snel contact opneemt als hij/zij tijdelijk niet bereikbaar is geweest wordt echter volmondig bevestigd. Met het snel reageren na tijdelijk minder goede bereikbaarheid kan toch snel contact worden gemaakt. Cliënten geven ook aan dat ze er geen behoefte aan hebben dat coaches buiten begeleidingsuren bereikbaar zijn. De vraag: 'Ik vind het belangrijk dat mijn coach buiten de begeleidingsuren beschikbaar is' werd in de meeste gevallen gescoord met oneens. Dit geeft een laag cijfer (namelijk 2) en heeft hiermee de indruk gewekt dat de toegankelijkheid niet goed zou zijn, terwijl dit juist wel het geval is. Wel is een aandachtspunt voor de coaches om hier goede afspraken over te maken.

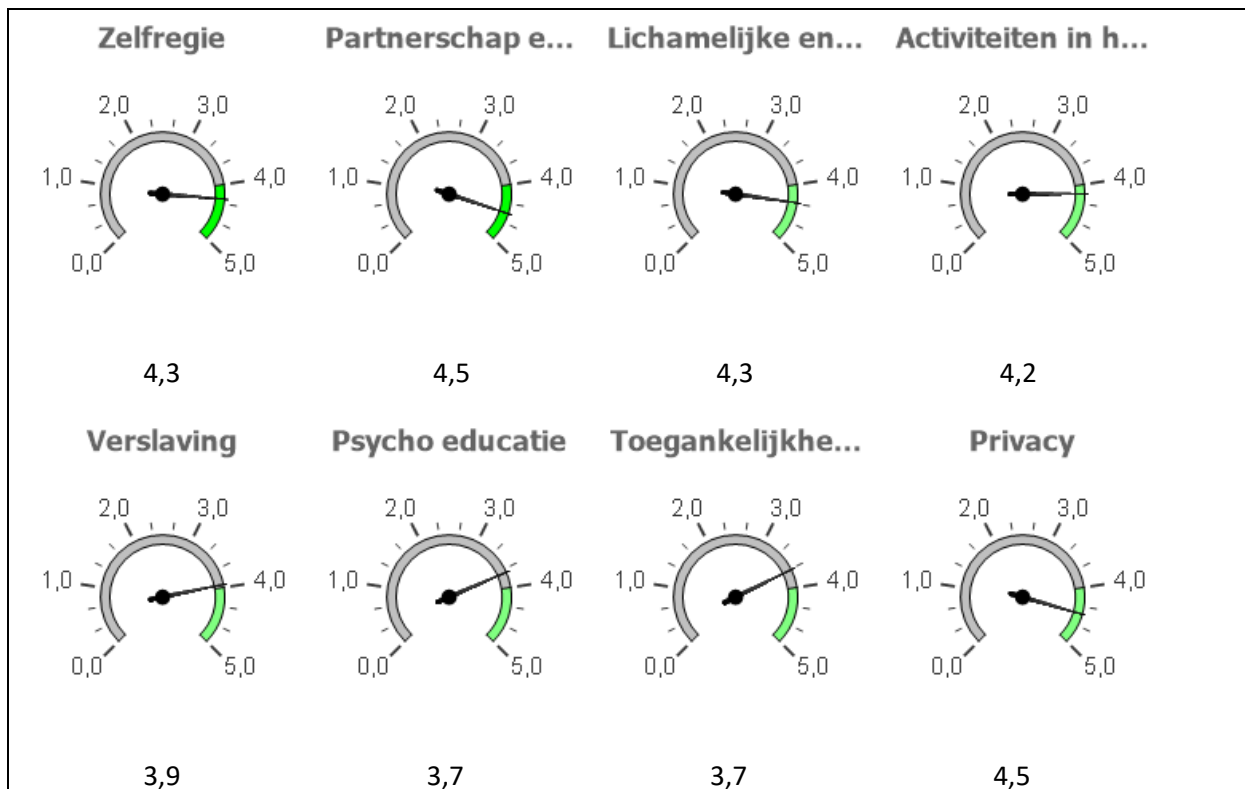
Coaches hoeven niet altijd bereikbaar te zijn mits zij snel reageren/contact opnemen als cliënt contact zoekt.

3.2 Verschillen op basis van geslacht

Mannen



Vrouwen

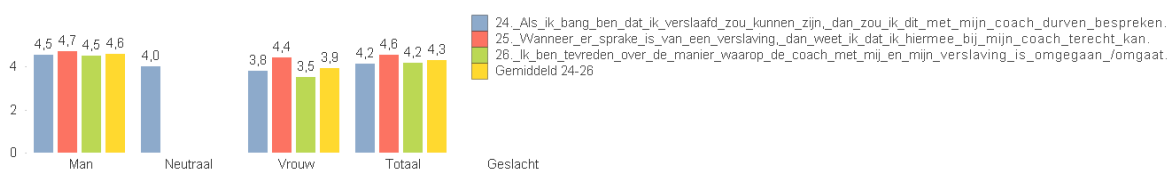


De verschillen in gemiddelde scores op alle deelaspecten tussen mannen en vrouwen zijn erg klein.

Mannelijke en vrouwelijke cliënten waarderen de begeleiding van IBASS in het algemeen op dezelfde wijze.

De gemiddelde score op verslaving verschilt enigszins tussen mannen en vrouwen; vrouwen scoren 0,6 punt lager dan mannen.

Uit onderstaande grafiek blijkt dit verschil vooral voort te komen uit de lagere score van vrouwen op tevredenheid over de manier waarop de coach is omgegaan met de verslaving van cliënt.



Vrouwen zijn wel tevreden over hoe hun coach met hun verslaving omgaat; ze geven immers aan dat ze het met de stelling eens zijn. Omdat de tevredenheid relatief minder hoog scoort verdient het onderwerp verslaving en vrouwen aandacht. In 2020 is een cursusdag voor coaches over verslaving gepland. Op de cursus zullen man vrouw verschillen aan de orde komen om de kennis van coaches te vergroten.

4. Conclusie

Wij zijn trots op de twee rapportcijfers die we hebben gekregen van onze cliënten. Een 8,5 voor de begeleiding plus een 8 voor de stichting.

Deze totaalscore is gebaseerd op de algehele tevredenheid met de wijze waarop onze coaches omgaan met hun cliënten; de eigen regie, de gelijkwaardigheid tussen coach en cliënt, de vertrouwelijkheid en de toegankelijkheid. De tevredenheid met de zelfregie en omgaan met privacy is het hoogst. De toegankelijkheid van de coach krijgt een lagere score. Uit een vervolgvraag blijkt echter dat cliënten het niet nodig vinden dat de coach altijd bereikbaar is.

De wijze waarop belangrijke onderwerpen tijdens de begeleiding aan bod komen, leidt ook tot tevredenheid van cliënten. Hoe wordt omgegaan met lichamelijke en psychische klachten, hoe ondersteuning wordt geboden bij de daginvulling, hoe met een eventuele verslaving wordt omgegaan en de uitleg van autisme is positief beoordeeld door cliënten.

Wat betreft 'het betrekken van het netwerk bij de begeleiding' en het 'omgaan met verslaving' is er een verschil van waardering tussen mannen en vrouwen. In beide gevallen zijn vrouwen wel tevreden, maar duidelijk minder tevreden dan mannen.

Het belang van het betrekken van het netwerk hebben we besproken bij de presentatie van dit verslag aan de coaches. Bij het cliënttevredenheidsonderzoek in 2020 zullen we extra aandacht geven aan dit aspect.

In 2020 organiseert IBASS een incompany training over verslaving. In die cursus zal ook worden ingegaan op de verschillen tussen mannen en vrouwen.

De respons is minder groot geweest dan we hadden gehoopt en informatie over de tevredenheid van jeugdigen ontbreekt.

Volgend jaar zullen we meer voorlichting geven aan coaches over het belang van de vragenlijsten, opdat zij cliënten actief kunnen aanmoedigen de lijsten in te vullen. We overwegen ook een kleine attentie te verloten onder cliënten die de ingevulde vragenlijst retourneren. Tenslotte, zullen we coaches vragen om speciaal jeugd cliënten te stimuleren mee te doen aan het onderzoek.

De informatie uit dit onderzoek is met coaches en de cliëntenraad gedeeld. Gemeentes kunnen op aanvraag een verslag krijgen.