

Samenvatting cliëntervaringsonderzoek 2020 IBASS

IBASS levert specialistische begeleiding aan mensen met een Autisme Spectrum Stoornis (ASS) met een gemiddelde tot bovengemiddelde intelligentie. IBASS werkt met zelfstandige coaches. Door de coaches wordt met de cliënten 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.

IBASS voert elk jaar een cliëntervaringsonderzoek uit onder haar cliënten. In deze samenvatting worden de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2020 gepresenteerd.

Nieuwe onderzoeksopzet

De aanpak van het cliëntervaringsonderzoek was dit keer anders dan de voorgaande jaren. IBASS wilde graag het onderzoek opnieuw opzetten. De nieuwe opzet van het cliëntervaringsonderzoek moest meer inzicht gaan geven in de volgende drie thema's: *toegang tot begeleiding, de kwaliteit van de coaching en de resultaten van de begeleiding*. Voor de nieuwe onderzoeksopzet heeft IBASS het externe bureau [Reiger Research](#) ingeschakeld.

De nieuwe vragenlijst is primair ontwikkeld vanuit het perspectief van de cliënten. Hun beleving van de dienstverlening van IBASS en de coaching staat centraal in het onderzoek. Er zijn diverse stellingen geformuleerd, mede op basis van onderwerpen die door de cliënten zijn aangedragen. Deze stellingen zijn gegroepeerd op basis van de voornoemde drie thema's.

Resultaten cliëntervaringsonderzoek 2020

Het doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in de ervaringen en de meningen van de cliënten van IBASS over de aangeboden begeleiding door de coaches en de resultaten van de begeleiding. De volgende onderzoeksvraag staat centraal: *Wat zijn de ervaringen en meningen van de cliënten van Stichting IBASS met de dienstverlening van de organisatie en de begeleiding door de coaches?* In het laatste kwartaal van 2020 is het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek van IBASS uitgevoerd.

Respons

Voor het cliëntervaringsonderzoek zijn alle cliënten – in totaal: 260 – benaderd. 87 cliënten hebben de online vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld. Daarmee komt de respons op 33%. De resultaten van dit onderzoek geven niet een statistischvolledig betrouwbaar beeld, maar wel een goede indicatie van hoe cliënten denken over de dienstverlening van IBASS en de begeleiding door de coaches.

Toegang tot dienstverlening IBASS

Cliënten vinden dat ze zich makkelijk bij IBASS kunnen aanmelden en snel een aanmeldgesprek krijgen met een medewerker. Het aanmeldgesprek zelf wordt ook als goed beschouwd; er wordt goed uitgezocht wat de hulpvraag precies is. Over het kennismakingsgesprek met de coach bestaat eveneens tevredenheid. Volgens de cliënten wordt goed gekeken of er een klik is tussen hen en de coach. De scores met betrekking tot de toegang tot de dienstverlening van IBASS zijn als volgt:

<i>Onderwerp:</i>	<i>Totaalscore:</i>
Aanmelding bij IBASS	8,1
Aanmeldgesprek	7,3
Kennismakingsgesprek	7,5

Kwaliteit coaches

Over de begeleiding door de coaches van IBASS bestaat grote tevredenheid onder de cliënten. Het gemiddelde rapportcijfer voor de begeleiding door de coaches bedraagt een **8,5**. Dat rapportcijfer komt overeen met het vorige onderzoek. Drie onderdelen hebben een belangrijke invloed op het rapportcijfer:

1. De kennis van de coach over autisme
2. De klik tussen coach en cliënt
3. Het inlevingsvermogen van de coach in de cliënt.

Uitgesplitst naar de onderzochte onderwerpen zijn de scores als volgt:

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

Resultaten begeleiding

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

Bijna negen van de tien cliënten die een jaar of langer begeleiding ontvangen, geven aan dat zij door de begeleiding persoonlijk zijn gegroeid. Drie onderdelen zijn hierbij van belang:

1. Kan de cliënt zich beter redden in het dagelijkse leven?
2. Heeft de cliënt meer controle over het eigen leven?
3. Is de cliënt de autismespectrumstoornis beter gaan begrijpen?

Door de begeleiding vinden de cliënten dat ze sociaal beter zijn gaan functioneren. Met name het hebben leren kijken naar situaties vanuit verschillende perspectieven, is door de begeleiding goed verbeterd. Driekwart van de cliënten kan sinds zij begeleiding ontvangen ook beter de eigen grenzen aangeven aan anderen.

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

Onderwerp:	Totaalscore:
Persoonlijke ontwikkeling	7,3
Sociaal functioneren	7,0

Totaaloordeel IBASS

De cliënten die aan het cliëntervaringsonderzoek 2020 hebben meegedaan zijn goed te spreken over IBASS als organisatie. Zij geven een **8,1** als gemiddeld rapportcijfer. Dat resultaat is vergelijkbaar met het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen het gemiddelde rapportcijfer een 8 bedroeg.