

Clïenttevredenheidsonderzoek 2025

Inleiding

In 2025 heeft IBASS opnieuw een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met de dienstverlening van de organisatie en de begeleiding door de coaches. Het onderzoek richtte zich op de verschillende fasen van het begeleidingstraject: van aanmelding en kennismaking tot de kwaliteit van de begeleiding en de ervaren effecten daarvan in het dagelijks leven.

In totaal hebben ongeveer 55 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. IBASS gaat onderzoek doen hoe het aantal respondenten vergroot kan worden om nog een beter beeld te kunnen krijgen van de tevredenheid onder cliënten. Een van de aandachtspunten in een volgend CTO is de lengte van de enquête. Die werd door sommigen als te lang ervaren. Desondanks geven de resultaten geven een goed beeld van de tevredenheid van cliënten over de begeleiding en de organisatie als geheel. De resultaten liggen in lijn met voorgaande onderzoeken.

Conclusie 1: Cliënten zijn tevreden over de toegang tot begeleiding

Uit de resultaten blijkt dat cliënten over het algemeen positief zijn over het aanmeldproces en de eerste contacten met IBASS. De meeste respondenten geven aan dat tijdens het informatiesprek voldoende aandacht werd besteed aan hun hulpvraag en dat zij duidelijke informatie ontvingen over de mogelijkheden van begeleiding.

Ook het kennismakingsgesprek met de coach wordt positief beoordeeld. Cliënten geven aan dat de coach hun situatie goed in beeld bracht, dat er aandacht was voor eerdere begeleidingservaringen en dat duidelijk werd welke doelen met de begeleiding zouden worden nagestreefd. Daarnaast ervaart een ruime meerderheid dat er goed wordt gekeken naar een passende match tussen cliënt en coach.

Conclusie 2: Coaches worden zeer positief beoordeeld

De begeleiding door de coaches wordt wederom als sterk ervaren door cliënten. Cliënten waarderen vooral:

- de luistervaardigheid van de coaches;
- het vermogen om zich in de cliënt te verplaatsen;
- de betrokken en respectvolle houding;
- het nakomen van afspraken;
- de bereikbaarheid van de coach;
- het meedenken in oplossingen.

Uit de antwoorden blijkt dat cliënten zich serieus genomen voelen en ervaren dat de begeleiding wordt afgestemd op hun persoonlijke situatie. Ook de gelijkwaardige relatie tussen cliënt en coach wordt vaak genoemd als belangrijk punt.



Clïenttevredenheidsonderzoek 2025

Conclusie 3: Begeleiding draagt bij aan persoonlijke ontwikkeling

De meerderheid van de cliënten geeft aan dat de begeleiding positieve effecten heeft op hun persoonlijke ontwikkeling. Respondenten ervaren onder andere:

- meer inzicht in hun eigen handelen;
- meer begrip van autisme;
- meer structuur in het dagelijks leven;
- betere vaardigheden om problemen op te lossen;
- meer zelfvertrouwen;
- beter kunnen omgaan met emoties.

De resultaten laten zien dat cliënten zich door de begeleiding beter kunnen redden in het dagelijks leven en meer grip ervaren op situaties die zij tegenkomen.

Conclusie 4: Positieve effecten op sociaal functioneren

Ook op sociaal gebied ervaren cliënten duidelijke voordelen van de begeleiding. Veel respondenten geven aan dat zij:

- beter hun grenzen kunnen aangeven;
- beter kunnen handelen in lastige situaties;
- tijdens gesprekken hun gedachten beter kunnen ordenen;
- situaties vanuit meerdere perspectieven kunnen bekijken;
- meer inzicht hebben gekregen in communicatie en sociale interactie.

Conclusie 5: Totaaloordeel over IBASS is positief

Het algemene oordeel over IBASS is goed. Cliënten beoordelen de organisatie **gemiddeld met een 8,17**.

Daarnaast geven cliënten aan dat zij IBASS zouden aanbevelen aan anderen die begeleiding zoeken bij autisme. De aanbevelingsscore bedraagt gemiddeld 8,46 en resulteert in een NPS-score van +50. Dit laat zien dat er sprake is van een hoge mate van tevredenheid onder de cliënten van IBASS.

Hoewel de bekendheid van de cliëntenadviesraad nog aandacht verdient, overheerst het beeld van een organisatie die kwalitatief goede begeleiding biedt en waar cliënten zich gehoord en ondersteund voelen.

Mocht je vragen of opmerkingen hebben n.a.v. dit onderzoek dan kun je mailen naar info@ibass.nl