

Enkele citaten uit ons onderzoek

Cliënten

“Het maakt niet uit wat het probleem is. Ik kan overal hulp bij krijgen voor mijn gevoel.”

“Wat ze bij IBASS heel goed doen, is kijken hoe je bent als persoon en daarbij aansluiten. Mijn coach luistert ook gewoon goed naar mij. Het is absoluut zo dat als ik zeg: ‘Laten we het nu even hierover hebben of zullen we dit puntje even laten rusten?’, dan is dat ook prima.”

“Ik geloof wel dat we ooit doelen opgeschreven hebben, maar volgens mij moest dat vanwege het aanvragen van een PGB.”

Coaches

“Als er geen klik is, kun je niet begeleiden.”

“Het heeft ermee te maken dat er zulke langdurige begeleidingen zijn waardoor je het idee hebt van: dingen du ren vaak jaren. En dan denk je van: het schiet toch niet echt heel hard op, maar dat klopt natuurlijk niet.”

“Inspraak is altijd goed. We leven in een vrije wereld en we zitten ook in een beroep waar vertrouwen heel erg belangrijk is. En dan zal je wel inspraak moeten geven, want het is gewoon tweerichtingsverkeer.”

Gewoon waar het kan,
bijzonder waar het
moet.



Gerald Glaudemans
Tim Horstik
Keshia van Venrooij
Esther Verstegen



De cliënttevredenheid van stichting IBASS onderzocht

Hand-out voor coaches

Juni 2014

Samenvatting

In januari 2014 heeft stichting IBASS opdracht gegeven tot het onderzoeken van de cliënttevredenheid bij stichting IBASS. De onderzoeksvraag luidde:

Waar zijn cliënten van stichting IBASS tevreden over en welke verbeteringen kan IBASS binnen één jaar doorvoeren om de cliënttevredenheid te vergroten op het gebied van informatie-uitwisseling, bereikbaarheid, inspraak en begeleiding?

Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, is er eerst een nulmeting uitgevoerd middels een enquête onder de cliënten van IBASS. Door deze enquête werd duidelijk waar cliënten van IBASS tevreden en minder tevreden over zijn. Ter verdieping van deze enquêteresultaten, zijn er interviews afgenomen bij vijf cliënten en vijf coaches van IBASS. Daarnaast zijn er twee interviews afgenomen bij andere organisaties die hulpverlening bieden aan mensen met autisme. Eén interview is afgenomen bij 'ABO-ondersteuning' en één bij het 'Regionaal Autisme Centrum'. Tevens is er een beknopte literatuurstudie uitgevoerd. Dit bood, naast kennisvermeerdering over autisme, theoretische ondersteuning aan de verkregen onderzoeksresultaten. Op basis van de onderzoeksresultaten en de daaraan gekoppelde theorie, zijn er aanbevelingen geformuleerd waarmee stichting IBASS de cliënttevredenheid kan verbeteren.

Wat gaat goed?

Aanbeveling 1. Stichting IBASS blijft vraaggericht maatwerk leveren.

Cliënten worden geholpen op de gebieden waar zij dat nodig hebben, hebben voldoende inspraak in de invulling van de hulpverlening en vinden hun coach deskundig op de verschillende levensgebieden.

Aanbeveling 2. Stichting IBASS blijft een goede klik tussen coach en cliënt waarborgen.

Coaches hechten veel waarde aan de klik die zij hebben met hun cliënten. Overeenkomstig vinden ook cliënten deze klik belangrijk.

Aanbeveling 3. Stichting IBASS blijft cliënten veel inspraak geven in hun hulpverleningstraject.

Cliënten hebben een grote mate van inspraak in hun begeleiding. Zo hebben ze inspraak in de keuze voor hun coach en kunnen cliënten aangeven waar ze aandacht voor willen in de hulpverlening. Verder wordt ook de weg van communiceren met coaches en de plaats waar wordt afgesproken, bepaald in overleg met de cliënt.

Aanbeveling 4. Coaches van stichting IBASS blijven hun goede bereikbaarheid behouden.

Coaches van IBASS zijn goed en snel te bereiken wanneer cliënten hen nodig hebben, zowel binnen als buiten werktijd. Bovendien zijn coaches flexibel in het maken van afspraken en hoeven cliënten gemiddeld niet langer dan een week te wachten voordat ze hun coach kunnen zien.

Wat kan beter?

Aanbeveling 1. Stichting IBASS realiseert een informatieboekje over hun organisatie en verspreidt dit onder nieuwe en huidige cliënten.

Met het verspreiden en tevens bespreken van een informatieboekje worden coaches eraan herinnerd om bepaalde formaliteiten met hun cliënten te bespreken. Cliënten kunnen daarnaast alle informatie rustig nalezen.

Aanbeveling 2. Stichting IBASS werkt in de hulpverlening met een begeleidingsplan en houdt vaste evaluatiemomenten voor deze hulpverlening.

Werken met een begeleidingsplan zorgt voor overzicht. Bovendien kan met een dergelijk plan concreet geëvalueerd worden en kan er stilgestaan worden bij wat er al bereikt is. Daarnaast wordt tijdens een evaluatie de kans geboden aan coach en cliënt om te bespreken wat ieder van de hulpverlening vindt.

Aanbeveling 3. Stichting IBASS stelt een vertrouwenspersoon aan voor haar cliënten.

Met het aanstellen van een vertrouwenspersoon geeft IBASS haar cliënten de mogelijkheid om vragen die ze liever niet aan hun eigen coach stellen, aan iemand anders te stellen.

Aanbeveling 4. Stichting IBASS stuurt een periodieke nieuwsbrief aan haar cliënten en coaches.

Wanneer IBASS op vaste momenten in het jaar een nieuwsbrief verstuurt en dit via één medium te verzendt, biedt dit structuur. Als coaches dezelfde nieuwsbrief ontvangen, zijn zij op de hoogte van de informatie die hun cliënten ontvangen.