



Voorwoord

Al onze cliënten zijn uitgenodigd om anoniem via internet een enquête in te vullen over hun tevredenheid met de dienstverlening van Stichting IBASS. 34 cliënten (22 mannen en 12 vrouwen) hebben hierop gereageerd en de enquête ingevuld. Dit aantal vertegenwoordigt ongeveer een kwart van ons cliëntenbestand.

Via deze weg willen we alle cliënten bedanken die ons feedback hebben gegeven via de enquête. Het helpt ons scherp te blijven op de zorg die wij leveren en het geeft ons handvatten om te blijven focussen op het leveren van kwalitatief goede dienstverlening.

Namens Stichting IBASS
T. Horstik en P. Fopma

Inleiding

Elke twee jaar doet Stichting IBASS onderzoek naar de tevredenheid van haar cliënten.

In dit rapport doen we verslag van de bevindingen van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) 2016

Doel van het CTO is het peilen van de tevredenheid van onze cliënten met de begeleiding die wij bieden. De feedback die we aldus krijgen geeft zicht op de sterke en zwakke kanten van onze hulpverlening. Indien nodig, passen we onze werkwijze aan op basis van de bevindingen van het onderzoek.

Het eerdere onderzoek uit 2014 gaf een positief beeld. Cliënten hebben met name hun tevredenheid geuit over het vraaggerichte maatwerk, de borging van de goede klik tussen coach en cliënt, de inspraak van cliënt in de begeleiding en de goede bereikbaarheid van coaches.

Eind 2016 hebben we hetzelfde onderzoek nogmaals gedaan. De bevindingen van het CTO uit 2016 worden in dit rapport weergegeven. Deze bevindingen zijn gepresenteerd en besproken in het coachoverleg van mei 2017. De aanbevelingen die daaruit zijn voortgekomen zullen worden overgedragen aan het Bestuur van IBASS voor verdere actie.

Dit verslag beschrijft de opzet van het onderzoek, de bevindingen van het CTO in 2014, de maatregelen die zijn genomen in 2014 n.a.v. de bevindingen en de bevindingen van het CTO in 2016.

Opzet van het onderzoek

Een gedetailleerde beschrijving van de aanpak en werkwijze, alsmede de vragenlijst is beschikbaar bij Stichting IBASS. Onderstaand verslag bevat alleen de grote lijnen.

Het onderzoek dat is uitgevoerd in 2016 is exact hetzelfde uitgevoerd als in 2014. Middels een digitale vragenlijst zijn cliënten uitgenodigd om hun mening te geven over de hulpverlening die zij van Stichting IBASS ontvangen.

Behoudens een aantal open vragen, zijn er vragen gesteld over:

Informatie uitwisseling

Een aantal vragen peilt of cliënten voldoende op de hoogte zijn van het aanbod van Stichting IBASS, de procedures waar zij mee te maken krijgen en wat zij van Stichting IBASS kunnen verwachten.

Bereikbaarheid van de coach

Een aantal vragen gaat over of coaches gemakkelijk te bereiken zijn, of zij snel reageren op voicemail, email of what's app en of zij op voldoende korte termijn afspraken in kunnen plannen.

Inspraak

Een aantal vragen betreft de zeggenschap van cliënt bij het opstellen van doelen, bij het kiezen van een coach, bij het betrekken/consulteren van mensen uit het netwerk van cliënt en bij de locatie van afspraken.

Begeleiding

Een aantal vragen gaat over de kwaliteit van de begeleiding die wordt geboden. De vertrouwensband, helderheid van de formulering en deskundigheid van de coach wordt uitgevraagd.

Uitkomsten CTO in 2014

Informatie-uitwisseling

- Niet alle cliënten weten precies wat het hulpverleningsaanbod van IBASS is. Cliënten geven aan dat ze met vragen hierover terecht kunnen bij hun coach. Een enkeling heeft behoefte aan een overzicht van het hulpverleningsaanbod.
- Uit het onderzoek blijkt dat niet alle cliënten op de hoogte zijn van formele zaken:
 - Cliënten zijn tevreden over de manier waarop IBASS omgaat met klachten. Wel geeft een enkeling aan dat (informatie over) een klachtenregeling mist.
 - Niet alle cliënten wordt om toestemming gevraagd voor het verstrekken van hun gegevens aan derden. Desondanks hebben cliënten vertrouwen in de manier waarop IBASS omgaat met hun gegevens.
 - Niet alle cliënten hebben voldoende informatie ontvangen over het inzien van hun cliëntdossier. Vaak weten cliënten wel dat ze dit recht hebben.
- Onder enkele cliënten bestaat het idee dat IBASS een wachtlijst heeft. Coaches geven aan dat het voor kan komen dat IBASS geen coaches beschikbaar heeft, maar dat dit niet leidt tot een wachtlijst. De wachttijd die cliënten ervaren zou ontstaan door het feit dat cliënten eerst een PGB toegewezen moeten krijgen, voordat IBASS kan starten met de hulpverlening. Deze oorzaak ligt buiten IBASS, maar het verstrekken van informatie hierover is wel de verantwoordelijkheid van IBASS.

Bereikbaarheid coaches

- Cliënten zijn tevreden over de bereikbaarheid van hun coaches. De coaches reageren snel en zijn bereikbaar op momenten dat cliënten dat nodig hebben. Ook communiceren coaches via de wegen, waaraan cliënten de voorkeur geven. Daarnaast kunnen cliënten hun coach al korte tijd na het maken van een afspraak zien en wordt de plaats, waar afgesproken wordt, in overleg bepaald.

Inspraak in de begeleiding

- Cliënten zijn tevreden over de inspraak die zij hebben in de hulpverlening. Cliënten geven aan wat zij nodig hebben en de coaches luisteren hier goed naar. Dit leidt ertoe dat coaches maatwerk leveren.
- De regiocoördinatoren van IBASS koppelen cliënten aan coaches. Een aantal cliënten heeft voor de start van de hulpverlening inspraak gehad in de keuze voor een begeleider. Deze inspraak verschilt tussen het mogen kiezen voor een man of een vrouw, tot het kiezen tussen twee coaches.
IBASS hecht veel waarde aan de klik tussen cliënten en coaches. Daarom is het voor cliënten mogelijk om te wisselen van coach, wanneer deze klik niet aanwezig is. Ten minste één cliënt heeft gewisseld van coach en voelde zich hierin serieus genomen.
- Niet alle cliënten weten bij wie ze terecht kunnen met vragen, die zij liever niet aan hun eigen coach stellen.

Begeleiding

- Cliënten zijn tevreden over de begeleiding. Deze tevredenheid komt vooral voort uit de klik die cliënten voelen met hun begeleider en het maatwerk dat geleverd wordt. De tevredenheid van de cliënten lijkt ook te leiden tot een verbetering in het algemeen welbevinden van cliënten.

Maatregelen naar aanleiding van de uitkomsten CTO in 2014

IBASS streeft ernaar de goed gewaardeerde kenmerken te behouden. Zo is bijvoorbeeld de werkwijze aangescherpt om een goede klik tussen cliënt en coach te borgen. Tegenwoordig wordt het kennismakingsgesprek met de cliënt gevoerd door de beoogde coach. Aan het eind van de kennismaking wordt expliciet aan een nieuwe cliënt gevraagd of hij/zij wil worden begeleid door dezelfde coach of dat hij/zij liever een andere coach zou hebben.

Intervisiegroepen zijn samengesteld waarin coaches hun praktijk delen. Vraaggericht werken en het verhelderen van de vraag achter de vraag komt in intervisiegesprekken regelmatig aan de orde. Ook zeggenschap en zelfredzaamheid komt daarbij ter sprake.

Om beter te voldoen aan de behoefte van cliënten aan informatie over Stichting IBASS is een informatiemap samengesteld waarin de belangrijkste informatie over de werkwijze en procedures is verwoord. De informatiemap wordt bij de kennismaking aan alle cliënten uitgereikt.

Ook is de website compleet herzien. De huidige website bevat alle belangrijke informatie over Stichting IBASS en wordt regelmatig aangevuld en aangepast.

Uitkomsten CTO in 2016

1. Grote waardering voor de hulpverlening

De waardering die cliënten hebben is goed uit te drukken in procenten. 55% van de ondervraagden is tevreden over de begeleiding van IBASS en 45% zelfs heel tevreden.

Een mooie anekdote van een cliënt laat zien hoe groot de waardering is voor IBASS: *“Begeleiding is zo dat ik het gevoel heb dat ik het zelf kan en werkt stimulerend. Het is niet invullend en ik voel ruimte om mijzelf te mogen zijn. Ik durf nu veel meer in de privé situatie mijzelf te zijn en dat is iets nieuws voor mij maar voelt wel goed.”*

2. Een goed hulpverleningsaanbod

Cliënten zijn tevreden over het aanbod dat IBASS heeft.

3. Informatie-uitwisseling is goed

Cliënten zijn erg tevreden, vaak unaniem, over de volgende punten:

- Het luisteren naar de cliënt

- De tijd die de coach aan de cliënt besteedt
- Dat de coach bruikbare antwoorden geeft
- Dat de coach gemaakte afspraken nakomt
- Hoe de coach het netwerk betreft bij de begeleiding
- De hulpverlening sluit erg goed aan bij de verwachtingen die cliënten hadden voordat ze begonnen

Bij het afnemen van het eerste cliënttevredenheidsonderzoek kwamen bovenstaande punten ook nadrukkelijk naar voren. Nu, twee jaar later, zien we dat cliënten van IBASS nog altijd erg tevreden zijn over deze punten.

4. Het welbevinden verbetert in grote mate

Cliënten beoordeelden hun welbevinden voordat ze aan het hulpverleningstraject begonnen met cijfers variërend van een 3 tot 8 en dat is gestegen naar cijfers van een 5 tot een 8 nadat ze begeleiding van IBASS hebben gekregen. Deze positieve verschuiving zagen we twee jaar geleden ook en blijft daarmee dus erg positief.

Eén cliënt ziet de overgang naar IBASS als volgt: *“Na grotere zorg instanties en organisaties die veel papierwerk en stug in afspraken waren te hebben ervaren, bevalt IBASS mij goed. Kort lijntje met de begeleider en het gevoel begeleiding te krijgen waar nodig.”*

5. Bereikbaarheid van coaches is heel goed

Cliënten zijn anno 2016 erg tevreden over de bereikbaarheid van coaches. In 2014 waren cliënten hier ook erg tevreden over o.a. over het snel kunnen maken van een afspraak.

Aandachtspunten uit CTO 2016

Aandachtspunt 1. Informatie over gegevensverstrekking nog onvolledig

Ruim 20% van de cliënten geeft aan dat ze onvoldoende informatie hebben ontvangen over het verstrekken van gegevens door de coaches. Wat cliënten precies missen in de informatieverstrekking is niet duidelijk geworden.

Aandachtspunt 2. Informatie over het inzien van het cliëntdossier

Bijna 30% van de cliënten zegt niet voldoende informatie te hebben ontvangen over het inzien van hun dossier. In 2014 was het nog zo dat 45% van de cliënten toen aangaf dat ze informatie hierover misten. De situatie is verbeterd t.o.v. 2014.

Aandachtspunt 3. Informatie over ontwikkelingen bij IBASS

De uitkomst is vergelijkbaar met twee jaar geleden. Ongeveer een derde van de cliënten zei toen en zegt nu ook informatie te missen over ontwikkelingen binnen IBASS.

Naar aanleiding van het CTO uit 2014 is overwogen om een periodieke nieuwsbrief te mailen naar cliënten. Stichting IBASS heeft hier van afgezien, omdat de tijdsinvestering van het maken van een

goede nieuwsbrief niet opweegt tegen de baten ervan. Het heeft de Stichting wel geïnspireerd om de website te herzien en actueel te houden.

Aandachtspunt 4. Onduidelijkheid over waar cliënt terecht kan als de eigen coach niet beschikbaar is

Een grote groep respondenten, liefst 65%, weet niet waar zij terecht kan als de coach er niet is. In 2014 kwam dit ook naar voren.

Aandachtspunt 5. Niet voldoende inspraak in coach

Een aantal cliënten (18%), vindt dat ze niet voldoende inspraak hebben gehad in het kiezen van een coach. Bij het eerste onderzoek was dit ook iets waar sommige cliënten ook meer inspraak in hadden willen hebben. Destijds was het 29% die hierover niet tevreden was. Het percentage is dus wel afgenomen, maar nog steeds relatief hoog.