

Stichting IBASS

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK IBASS

Over 2022



Gerrie Eijkhout
gerrie@reigerresearch.nl

Stichting IBASS

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK IBASS

Uitgevoerd in februari 2023

CONCEPT

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 024 - 642 45 62

E-mail: info@reigerresearch.nl

Website: www.reigerresearch.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

CONCLUSIES.....	4
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET	7
1.1 Aanleiding.....	7
1.2 Doelstelling onderzoek.....	7
1.3 Onderzoeksvragen.....	7
1.4 Doelgroep	8
1.5 Gegevensverzameling	8
1.6 Gegevensverwerking en analyse.....	8
HOOFDSTUK 2 REIKWIJDTE RESULTATEN.....	9
HOOFDSTUK 3 RESULTATEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK.....	10
3.1 Achtergronden respondenten.....	11
3.2 Cliënt worden bij IBASS	12
3.2.1 Aanmelding bij IBASS.....	12
3.2.2 Aanmeldgesprek.....	13
3.2.3 Kennismakingsgesprek	14
3.3 Coaches	17
3.3.1 Kennis en ervaring.....	17
3.3.2 Houding	18
3.3.3 Bereikbaarheid en nakomen afspraken	19
3.3.4 Begeleiding	20
3.3.5 Klik	22
3.3.6 Rapportcijfer coaches.....	23
3.4 Resultaten begeleiding.....	25
3.4.1 Persoonlijke ontwikkeling	25
3.4.2 Sociaal functioneren.....	30
3.5 Totaaloordeel IBASS	33
BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN.....	34
BIJLAGE II GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: COACHES	35
BIJLAGE III GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: EFFECTEN BEGELEIDING	43
BIJLAGE IV GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: TOTAALORDEEL IBASS	47

CONCLUSIES

Hier worden de conclusies van het cliëntervaringsonderzoek over 2022 van IBASS besproken. Tussen haakjes staat telkens het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

Reikwijdte resultaten

In totaal zijn 286 cliënten benaderd voor dit onderzoek. 100 cliënten hebben de online vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld. Daarmee komt de respons op 35%. De resultaten van dit onderzoek geven in een statistische zin niet een volledig betrouwbaar beeld, maar wel een goede indicatie van hoe cliënten denken over de dienstverlening van IBASS en de begeleiding door de coaches.

Conclusie 1: Aanmeldingsprocedure IBASS kan verbeterd worden. Over het kennismakingsgesprek bestaat tevredenheid.

Aanmelden via de website van IBASS is redelijk makkelijk en vaak wordt snel een aanmeldgesprek gepland met een medewerker van IBASS.¹ De cliënten zijn gematigd tevreden over het aanmeldgesprek; de informatieverstrekking over IBASS en de mate waarin de aanmeldfunctionaris uitzoekt wat de hulpvraag is. De resultaten zijn echter wel significant minder goed dan die van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 en aandachtspunten voor IBASS. Het resultaat met betrekking tot de informatie over hoe cliënten moeten handelen als zij niet tevreden zijn over hun begeleiding is stabiel gebleven in vergelijking met het vorige cliëntervaringsonderzoek en is dus nog wel een aandachtspunt.

Over het kennismakingsgesprek met de coach bestaat tevredenheid. Er wordt goed gekeken of er een klik is tussen de cliënt en de coach. Tevens krijgen cliënten tijdens het kennismakingsgesprek een goed beeld van de coach en diens vaardigheden. Daarnaast wordt een goede inventarisatie gemaakt van de situatie van de cliënt en welke doelen nagestreefd worden. Ook de uitleg over de begeleiding is ruim voldoende. Uitgesplitst naar de onderzochte onderwerpen zijn de cijfermatige scores als volgt:

Onderwerp:	Totaalscore:
Aanmelding bij IBASS	7,4 (9,4)
Aanmeldgesprek	6,3 (8,0)
Kennismakingsgesprek: onderzoek klik tussen cliënt en coach	7,5 (7,9)
Kennismakingsgesprek: inventarisatie hulpvraag en begeleiding	7,4 (7,7)

Conclusie 2: Coaches functioneren goed tot zeer goed in de ogen van de cliënten

Over de begeleiding door hun coaches bestaat grote tevredenheid onder de coaches. Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven voor de begeleiding van hun coach is een **8,6** (2021: 8,5). 98% geeft een 7 of hoger als rapportcijfer en 56% van de respondenten geeft zelfs een 9 of een 10 voor de begeleiding door de coaches. Vier factoren voorspellen de beoordeling van het rapportcijfer voor de begeleiding door de coaches op een significante wijze (in volgorde van belang):

1. De mate waarin de cliënt een gelijkwaardige relatie ervaart met de coach.
2. De mate waarin de coach zich in de cliënt kan verplaatsen.
3. De mate waarin de begeleiding door de coach is afgestemd op de cliënt.
4. Of de cliënt bij de coach altijd zelf de controle behoudt over de dingen die de cliënt doet.

¹ Het aantal respondenten is met betrekking tot dit onderwerp dusdanig laag, dat deze conclusie niet als indicatief mag worden beschouwd voor de meningen van de cliënten over de aanmelding bij IBASS.

Voor wat betreft het onderdeel over de mate waarin de begeleiding door de coach is afgestemd op de cliënt, spelen drie factoren in dit onderzoek een belangrijke rol:

1. De mate waarin de coach meedenkt in het vinden van goede oplossingen.
2. De mate waarin de cliënten voldoende tijd van de coach krijgen om over dingen na te denken en daarop te kunnen reageren.
3. De mate waarin de coach dingen goed uitlegt zodat de cliënt het kan begrijpen.

Uitgesplitst naar de onderzochte onderwerpen zijn de scores als volgt:

Onderwerp:	Totaalscore:
Kennis en ervaring	8,7 (9,0)
Houding	8,4 (8,6)
Bereikbaarheid en nakomen van afspraken	8,4 (8,6)
Begeleiding	8,5 (8,7)
Klik tussen coach en cliënt	8,6 (8,6)

Conclusie 3: Effecten van de begeleiding door de coaches zijn positief

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

87% van de cliënten die een jaar of langer begeleiding ontvangt geeft aan dat zij persoonlijk gegroeid zijn door de begeleiding van de coaches van IBASS. Vier factoren voorspellen het beste welke invloed de begeleiding heeft op de persoonlijke groei (in volgorde van belang):

1. De mate waarin cliënten van mening zijn dat zij door de begeleiding meer inzicht in hun eigen handelen hebben gekregen.
2. De mate waarin cliënten vinden dat zij door de begeleiding zich beter kunnen redden in het dagelijkse leven.
3. De mate waarin cliënten aangeven dat zij door de begeleiding beter om kunnen gaan met hun emoties.
4. De mate waarin cliënten door de begeleiding beter weten waar zij terecht kunnen voor hulp.

Cliënten geven aan dat zij door de begeleiding beter sociaal kunnen functioneren. Vooral het leren kijken naar situaties vanuit meerdere gezichtspunten, is door de begeleiding verbeterd. Tevens geeft ruim driekwart van de cliënten aan dat zij door de begeleiding beter hun grenzen kunnen aangeven. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek verschillen niet significant van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

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

Onderwerp:	Totaalscore:
Persoonlijke ontwikkeling	7,4 (7,5)
Sociaal functioneren	7,2 (7,1)

Conclusie 4: Totaaloordeel over IBASS als organisatie is goed

Over IBASS zijn cliënten tevreden. Het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven is een **8,1**. Dat resultaat komt overeen met het cliëntervaringsonderzoek over 2021; **8,2**. 35% van de respondenten heeft het rapportcijfer 9 of 10 gegeven. Er is een sterk verband tussen de beoordeling van IBASS door de cliënten en de beoordeling van de begeleiding door de coaches.

De NPS-score laat eveneens zien dat er onder de respondenten grote tevredenheid heerst over IBASS. 50% (2021: 58%) van de respondenten heeft een 9 of een 10 gegeven. Volgens de NPS-filosofie kunnen deze respondenten als ambassadeurs van IBASS worden gezien. 42% (2021: 31%) van de respondenten is passief tevreden. 8% (2021: 11%) van de respondenten heeft een 6 of lager gegeven en zij kunnen worden omschreven als criticasters. De NPS-score bedraagt **+42** (= 50% - 8%). Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was de NPS-score **+47**. De respondenten in de leeftijd van 50 tot en met 59 jaar hebben met +63 de hoogste NPS-score en de groep in de leeftijd van 60 jaar of ouder met +27 de laagste.

CONCEPT

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding

IBASS is een stichting die ambulante begeleiding biedt aan mensen met een Autisme Spectrum Stoornis (ASS) om deze doelgroep zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren. IBASS werkt met zelfstandige coaches die een relevante opleiding op minimaal hbo-niveau hebben. De doelgroep van IBASS bestaat uit mensen met een autismespectrumstoornis met een gemiddelde tot bovengemiddelde intelligentie. Aan deze doelgroep wordt levensloopbegeleiding geboden bij complexe problematiek in diverse levensgebieden. Door de coaches wordt 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 gemeenten.²

IBASS houdt jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek om haar eigen dienstverlening daar waar nodig te kunnen verbeteren en om verantwoording te kunnen afleggen aan stakeholders. Eind februari 2023 is het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd om de ervaringen te peilen van de cliënten met de dienstverlening van IBASS. In dit rapport worden de resultaten van dit onderzoek gepresenteerd.

1.2 Doelstelling onderzoek

Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met:

- De toegang tot de dienstverlening van IBASS.
- De begeleiding door de coaches.
- De effectiviteit van de begeleiding.

Zodat IBASS:

- De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek kan gebruiken om de kwaliteit van de dienstverlening van IBASS te bewaken en waar nodig te verbeteren.
- De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek kan gebruiken om verantwoording af te leggen aan de externe auditor en aan stakeholders, zoals gemeenten.

1.3 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag van het onderzoek luidt:

Wat zijn de ervaringen en meningen van de cliënten van Stichting IBASS met de dienstverlening van de organisatie en de begeleiding door de coaches?

Op basis van deze centrale vraag worden de volgende deelvragen opgesteld voor het cliëntervaringsonderzoek:

1. Welke ervaringen hebben cliënten met de toegang en de dienstverlening van Stichting IBASS?
2. Welke ervaringen hebben cliënten met (de kwaliteit van) de begeleiding door de coaches?
3. Wat levert de begeleiding door de coaches de cliënten op?

² Gebaseerd op diverse teksten op de website van IBASS: www.ibass.nl (geraadpleegd op 14 mei 2023).

1.4 Doelgroep

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek bestaat uit alle cliënten die in 2022 begeleid werden door een coach van IBASS.

1.5 Gegevensverzameling

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd door middel van een online survey-onderzoek. De reden waarom gebruik is gemaakt van een online survey-onderzoek is om het voor de doelgroep zo eenvoudig mogelijk te maken om mee te doen.

Een *survey-onderzoek* is geschikt om tendensen in de antwoorden van de respondenten te ontdekken en te analyseren. Hierdoor kunnen statistische verbanden gelegd worden tussen verschillende factoren. Tevens kunnen de resultaten gedifferentieerd worden naar de diverse achtergronden van de cliënten, waardoor mogelijke knelpunten beter gelokaliseerd kunnen worden.

Voor het survey-onderzoek maken we gebruik van de maatwerkvragenlijst die is samengesteld op basis van de resultaten van een in 2021 uitgevoerd exploratief onderzoek. De vragenlijst bestaat hoofdzakelijk uit stellingen waarop de respondenten op basis van een vijfpuntsschaal kunnen aangeven of zij het hiermee eens of oneens zijn. Daarnaast staan in de vragenlijst een paar vragen waarbij de respondenten door middel van een cijfer kunnen aangeven hoe zij bepaalde onderwerpen in zijn totaliteit waardeerden. Bij een aantal thema's kunnen de respondenten een toelichting geven op hun antwoord, zodat de antwoorden op de stellingen beter geduid kunnen worden.

Eind februari 2023 hebben de cliënten van Stichting IBASS een uitnodiging ontvangen om de online vragenlijst in te vullen. Deze mail is verstuurd door het bestuur van IBASS. Ongeveer tien dagen later is naar iedereen een herinnering verstuurd. De cliënten konden de vragenlijst invullen door op de link in de uitnodigingsmail te klikken: <https://reigeronline.nl/IBASS2022>.

Deelname aan het onderzoek was vrijwillig. Als incentive zijn vijf Bol.com-bonnen ter waarde van 25 euro verloot onder de respondenten.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 29.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2021 en Excel 2021.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en de achtergronden. De gegevens worden hierbij in grafieken en tabellen weergegeven. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de doelgroepen.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de **N-waarde**). De totalen per stelling zijn niet altijd precies 100%. Dit heeft te maken met afrondingsverschillen en is niet ten nadele van de betrouwbaarheid van de resultaten.

HOOFDSTUK 2 REIKWIJDTE RESULTATEN

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

<i>Doelgroep</i>	<i>Totaalaantal cliënten</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
Cliënten IBASS	250	250	105 (42%)

Tabel 1. Respons onderzoek

In totaal zijn 250 cliënten benaderd voor dit onderzoek. 105 cliënten hebben de online vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld. Daarmee komt de respons op 42%. De respons is hoger dan de respons van het cliëntervaringsonderzoek over 2021, toen de respons 35% was.

Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Om van een betrouwbaar resultaat te kunnen spreken, hadden op basis van de populatiegrootte van dit onderzoek bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% ten minste 152 cliënten mee moeten doen. Procentueel is dat bijna 61%. Uit de praktijk blijkt dat dergelijke responspercentages zelden worden gehaald. De resultaten van dit onderzoek geven in statistische zin niet een volledig betrouwbaar beeld, maar wel een goede indicatie van hoe cliënten denken over de dienstverlening van IBASS, de begeleiding door de coaches en de effecten van de begeleiding.

HOOFDSTUK 3 RESULTATEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van het cliëntervaringsonderzoek. Eerst worden in 3.1 de achtergronden van de respondenten beschreven. Vervolgens wordt in paragraaf 3.2 op de aanmeldingsprocedure van IBASS ingegaan. In paragraaf 3.3 worden de ervaringen van de respondenten met de coaches besproken en in paragraaf 3.4 ingegaan op de effecten van de begeleiding door de coaches. Tot slot komt in paragraaf 3.5 het totaaloordeel van de cliënten over IBASS aan bod.

Berekening scores

- **Stellingen:** bij de stellingen konden de respondenten kiezen uit zes opties: *helemaal mee eens*, *mee eens*, *neutraal*, *mee oneens*, *helemaal mee oneens* en de optie *niet van toepassing*. Het aantal punten dat aan deze antwoorden is verbonden is respectievelijk 4, 3, 2, 1 en 0. Het antwoord 'niet van toepassing' is buiten beschouwing gelaten. Per stelling wordt de score berekend. De maximale score per stelling is het aantal respondenten dat gereageerd heeft op een stelling vermenigvuldigd met 4. Per onderwerp kunnen meerdere stellingen aan de respondenten zijn voorgelegd. De maximale score per onderwerp is dan gelijk aan het aantal stellingen vermenigvuldigd met de maximale scores per stelling. De score per onderwerp wordt berekend door de scores van de respondenten te delen door de maximale score per onderwerp. De uitkomst wordt dan uitgedrukt in een rapportcijfer voor dat onderwerp.
- **Rapportcijfers:** voor de interpretatie van de rapportcijfers zijn we vrijelijk uitgegaan van het principe waarmee de NPS-score wordt berekend. De net promoter score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van een schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. De scores worden verdeeld in drie groepen: 1. Ambassadeurs van de organisatie: respondenten die een score van 9 of 10 hebben gegeven, 2. Passief tevredenen: respondenten die een score van 7 of 8 hebben gegeven en 3. Critici: respondenten die een score van 0 t/m 6 hebben gegeven. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company. De score wordt hier berekend door het percentage respondenten dat een 9 of een 10 heeft gegeven te verminderen met het percentage dat een 6 of lager heeft gegeven.

Door deze rekenmethodes te hanteren wordt een eerste indruk gegeven over hoe respondenten over een onderwerp denken en hoeveel verbetering nog mogelijk is.

3.1 Achtergronden respondenten

Aan dit onderzoek hebben in totaal 105 cliënten van IBASS meegedaan. Qua gender is 52% (2021: 47%) van de respondenten vrouw, 47% (2021: 51%) man en 1% (2020: 2%) non-binair. De leeftijdsverdeling is als volgt:

	2022		2021		2020	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
60 jaar of ouder	11	10,5%	13	13,0%	9	10,3%
50 tot 59 jaar	16	15,2%	15	15,0%	17	19,5%
40 tot 49 jaar	25	23,8%	21	21,0%	20	23,0%
30 tot 39 jaar	21	20,0%	21	21,0%	18	20,7%
20 tot 29 jaar	26	24,8%	17	17,0%	17	19,5%
10 tot 19 jaar	6	5,7%	13	13,0%	6	6,9%
Totaal	105	100,0%	100	100,0%	87	100,0%

Tabel 2. Leeftijdsverdeling

Van de respondenten ontving 99% (2021: 92%) in 2022 begeleiding van een coach van IBASS. Bij 1% was het begeleidingstraject op eigen initiatief stopgezet.

In de onderstaande tabel is weergegeven wanneer de begeleiding is gestart.

	2022		2021		2020	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
In 2022	40	38,1%	26	26,0%	22	25,3%
Tussen 1 en 2 jaar geleden	18	17,1%	21	21,0%	28	32,2%
Tussen 2 en 5 jaar geleden	32	30,5%	38	38,0%	31	35,6%
Tussen 5 en 10 jaar geleden	14	13,3%	13	13,0%	4	4,6%
Langer dan 10 jaar geleden	1	1,0%	2	2,0%	2	2,3%
Totaal	105	100,0%	100	100,0%	87	100,0%

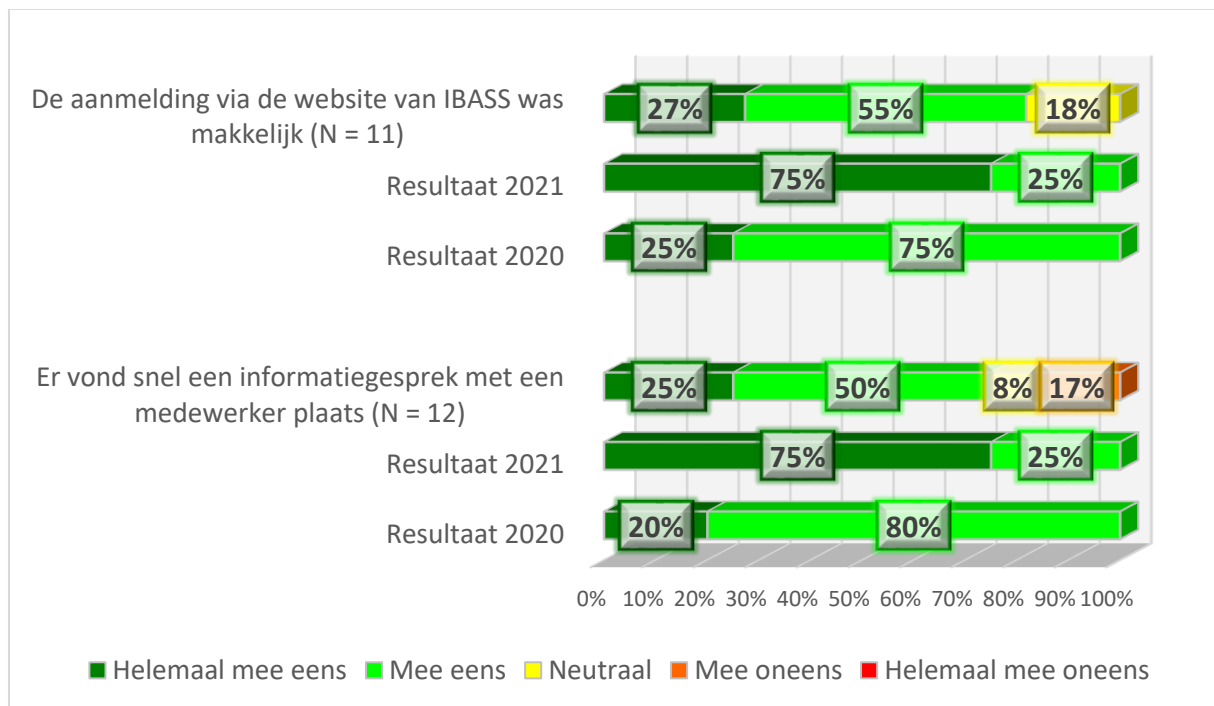
Tabel 3. Verdeling start begeleiding

3.2 Cliënt worden bij IBASS

In deze paragraaf bespreken we de aanmeldprocedure bij IBASS.

3.2.1 Aanmelding bij IBASS

De resultaten in deze paragraaf hebben alleen betrekking op de cliënten die zichzelf bij IBASS hebben aangemeld. Dit komt echter niet zo vaak voor. Het gevolg hiervan is dat de respons laag is (N=11). Cliënten worden meestal aangemeld door de gemeente waar zij wonen of hun huisarts.



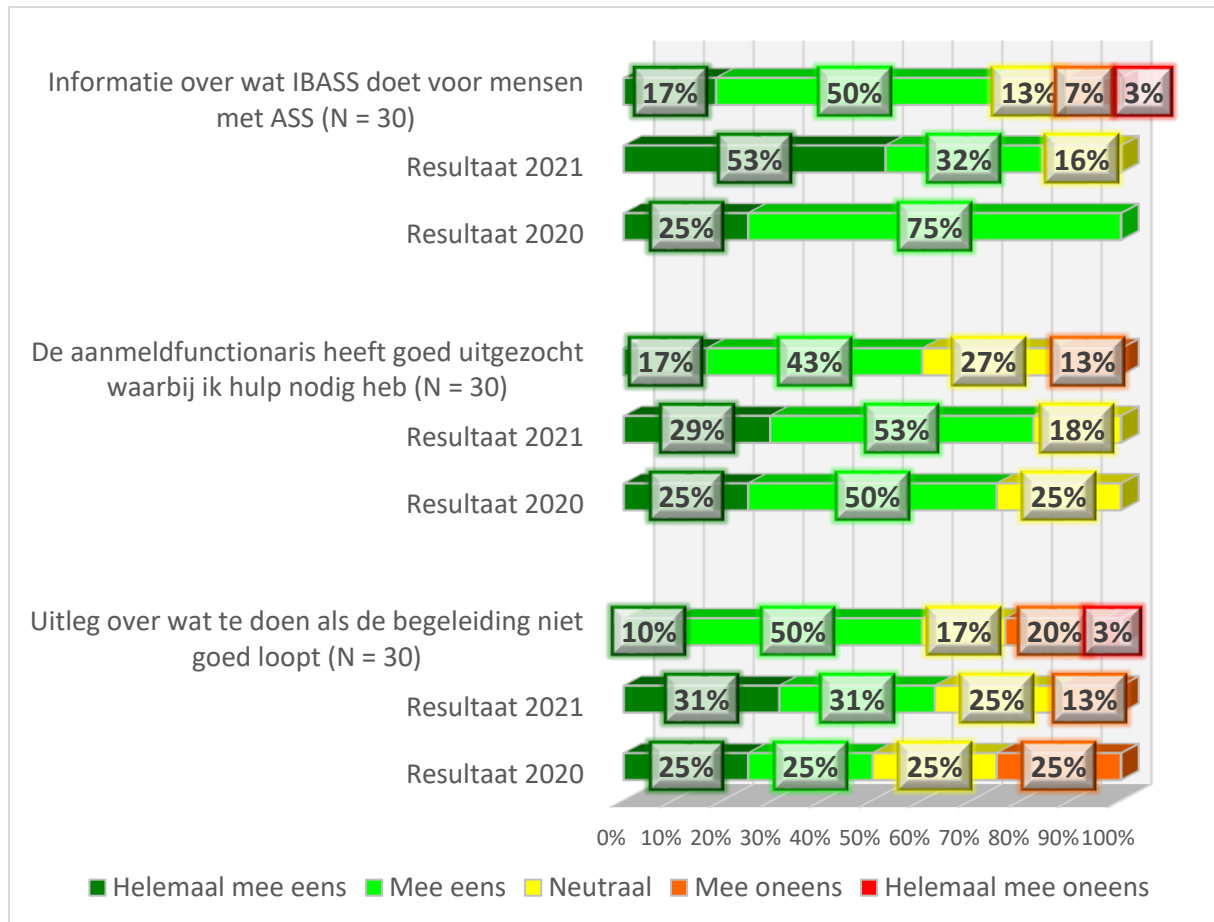
Figuur 1. Aanmelding bij IBASS

De aanmelding bij IBASS via hun website is volgens de respondenten redelijk makkelijk. Driekwart van de respondenten zegt dat zij na de aanmelding via de website snel een aanmeldgesprek kregen. Het rapportcijfer voor het onderwerp *aanmelding bij IBASS* is: **7,4** (2021: 9,4). Dit gemiddelde is wat lager dan bij cliëntervaringsonderzoek over 2021, maar hij moet bij moet vermeld worden dat het om een gering aantal respondenten gaat, waardoor de gemiddelden wat meer kunnen fluctueren.

Bij het eerste onderwerp *aanmelding bij IBASS* leggen we uit hoe de rapportcijfers in dit onderzoek zijn berekend. Op de eerste stelling hebben elf personen gereageerd. Als alle respondenten ‘helemaal mee eens’ (aantal punten: 4) hadden geantwoord, was de maximale score: 11 respondenten x 4 punten = 44 punten. Op de tweede stelling hebben twaalf respondenten gereageerd. De maximale score voor de tweede stelling bedraagt: 12 respondenten x 4 punten = 48 punten. De maximale score voor het onderwerp *aanmelding bij IBASS* bedraagt dus 44 punten + 48 punten = 92 punten. De score voor de eerste stelling bedraagt 34 punten ((3 respondenten x helemaal mee eens: 4 punten) + (6 respondenten x mee eens: 3 punten) + (2 respondenten x neutraal: 2 punten)) en voor de tweede stelling 34 punten ((3 respondenten x helemaal mee eens: 4 punten) + (6 respondent x mee eens: 3 punten) + (1 respondenten x neutraal: 2 punten) + (2 respondenten x mee oneens: 1 punt). Het totaal komt uit op 68 punten. De behaalde score voor het onderwerp *aanmelding bij IBASS* bedraagt: 73,9% (68/92 x 100%). Dit percentage wordt omgezet naar een rapportcijfer en wel als volgt: 73,9% → 7,39 → 7,4.

3.2.2 Aanmeldgesprek

In het aanmeldgesprek wordt bepaald of er een match is tussen de hulpvraag en de begeleiding die IBASS kan bieden.³



Figuur 2. Aanmeldgesprek door IBASS

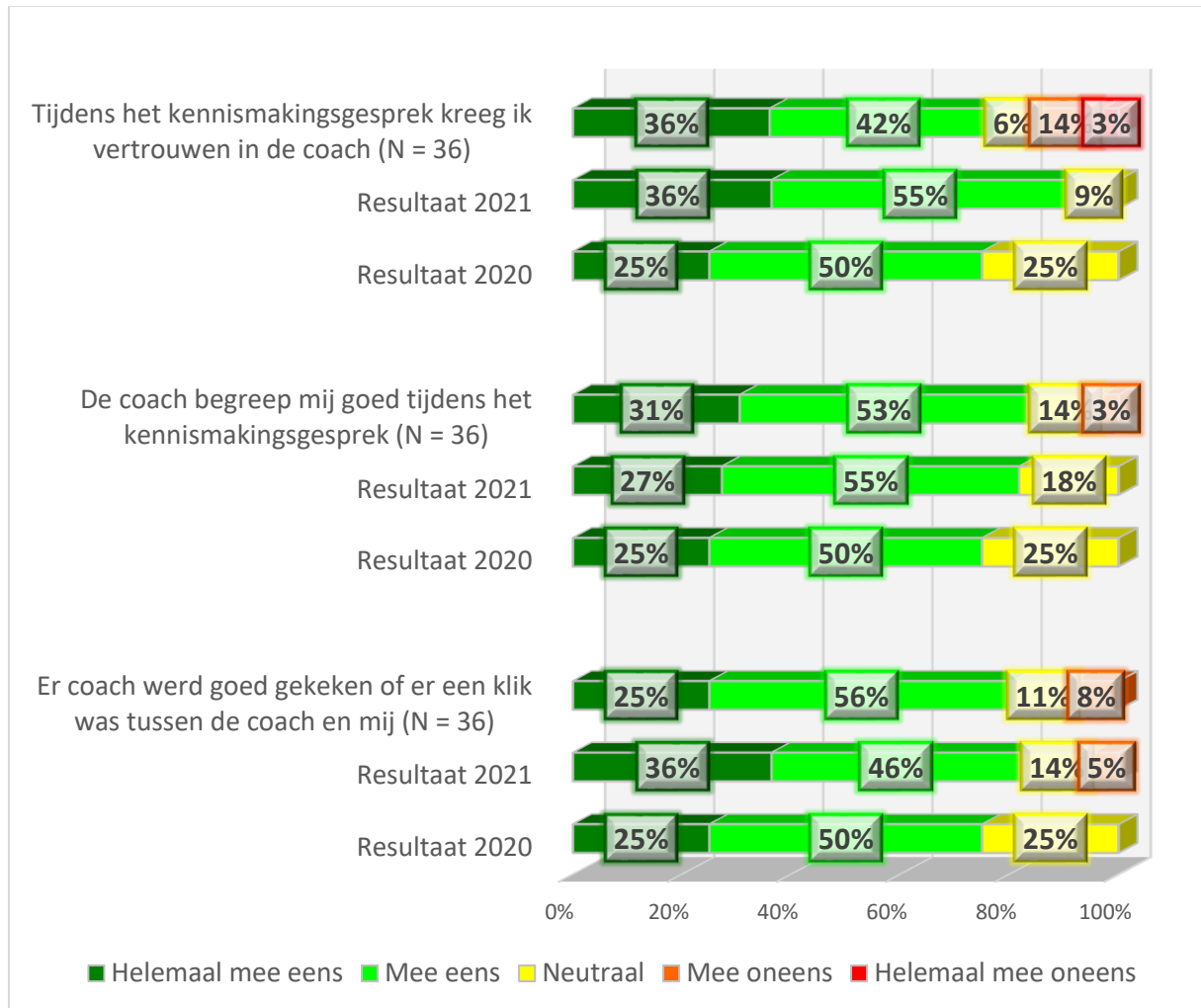
Een meerderheid van de respondenten vindt dat zij tijdens het aanmeldgesprek voldoende informatie heeft gekregen over wat IBASS doet voor mensen met een autismespectrumstoornis. Het gemiddelde resultaat van de informatievoorziening over wat IBASS doet voor mensen met ASS, is significant minder goed dan het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021. De aanmeldfunctionaris zoekt volgens 60% van de respondenten goed uit wat de hulpvraag van de nieuwe cliënt is. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat nog 82%. Het gemiddelde resultaat met betrekking tot de stelling over wat de aanmeldfunctionaris uitzoekt is dan ook significant achteruitgegaan. Over de uitleg over wat cliënten kunnen doen als de begeleiding niet goed loopt, is 60% (2021: 62%) van mening dat die duidelijk is.

De gemiddelde score voor het onderwerp *aanmeldgesprek* is een **6,3**. Bij het vorige onderzoek was dat een **8,0**. Het gemiddelde resultaat is dus lager en wordt veroorzaakt door de informatievoorziening over de activiteiten van IBASS en wat de aanmeldfunctionaris uitzoekt voor de cliënt.

³ Door een fout in de routing van de vragenlijst, zijn de stellingen met betrekking tot het aanmeldgesprek en het kennismakingsgesprek in het cliëntervaringsonderzoek over 2020 alleen voorgelegd aan de respondenten die zichzelf de afgelopen twaalf maanden bij IBASS hadden aangemeld. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2020 geven daarom geen reëel beeld.

3.2.3 Kennismakingsgesprek

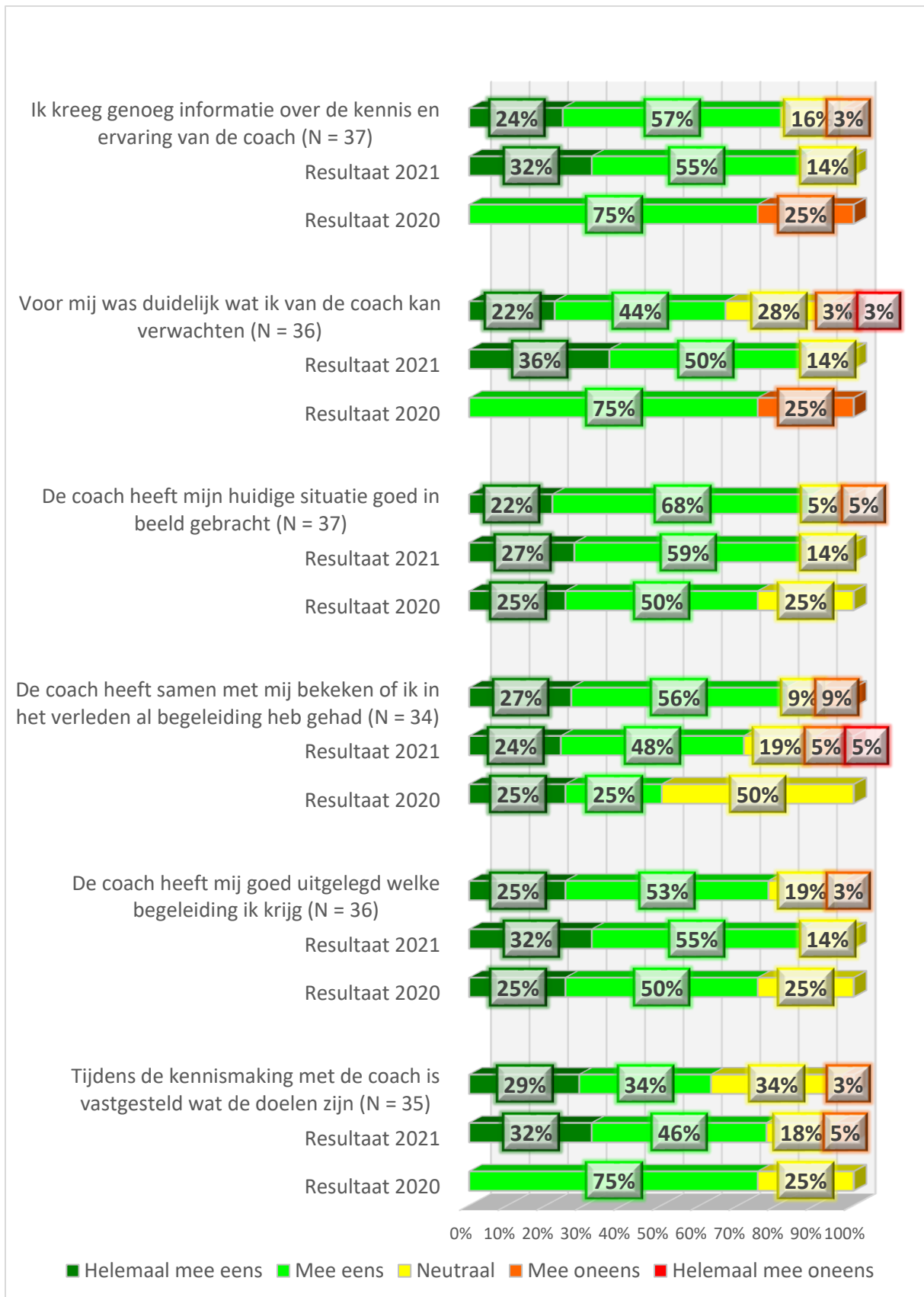
Als IBASS een passende coach heeft gevonden, dan heeft deze coach een kennismakingsgesprek met de cliënt. Als het klikt tussen de coach en de cliënt, dan zal de coach de verdere begeleiding op zich nemen.



Figuur 3. Kennismakingsgesprek: onderzoek naar klik tussen cliënt en coach

Van de respondenten zegt 78% tijdens het kennismakingsgesprek voldoende vertrouwen in de coach te hebben gekregen. Bij het vorige onderzoek was dat 91%. Het resultaat is dus achteruitgegaan, maar het verschil is niet significant. 84% had het gevoel dat de coach hen goed begreep. Dat resultaat is vergelijkbaar met het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 (82%). Volgens 81% van de cliënten werd goed gekeken of er een klik was tussen hen en de coach. Dit resultaat is nauwelijks veranderd ten opzichte van het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021; 82%.

De gemiddelde score voor het onderdeel van het kennismakingsgesprek waarbij bekeken wordt of er een klik is tussen de cliënt en de coach, is een **7,5** (2021: **7,9**).



Figuur 4. Kennismakingsgesprek: inventarisatie begeleiding

De respondenten zijn tevreden over het kennismakingsgesprek. De respondenten hebben een goed beeld gekregen van de kennis en ervaring van hun coach. Ook was voor een meerderheid van de cliënten duidelijk wat zij van hun coach kunnen verwachten, maar dit gemiddelde resultaat is wel significant minder goed dan het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

Tijdens het kennismakingsgesprek heeft de coach in de ogen van de respondenten een goed beeld gekregen van hun situatie en wisten de respondenten op hun beurt wat zij qua begeleiding konden verwachten en welke doelen bereikt moesten worden.

De gemiddelde waardering voor dit onderdeel is een **7,4** en dat is iets lager dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek; **7,7**.

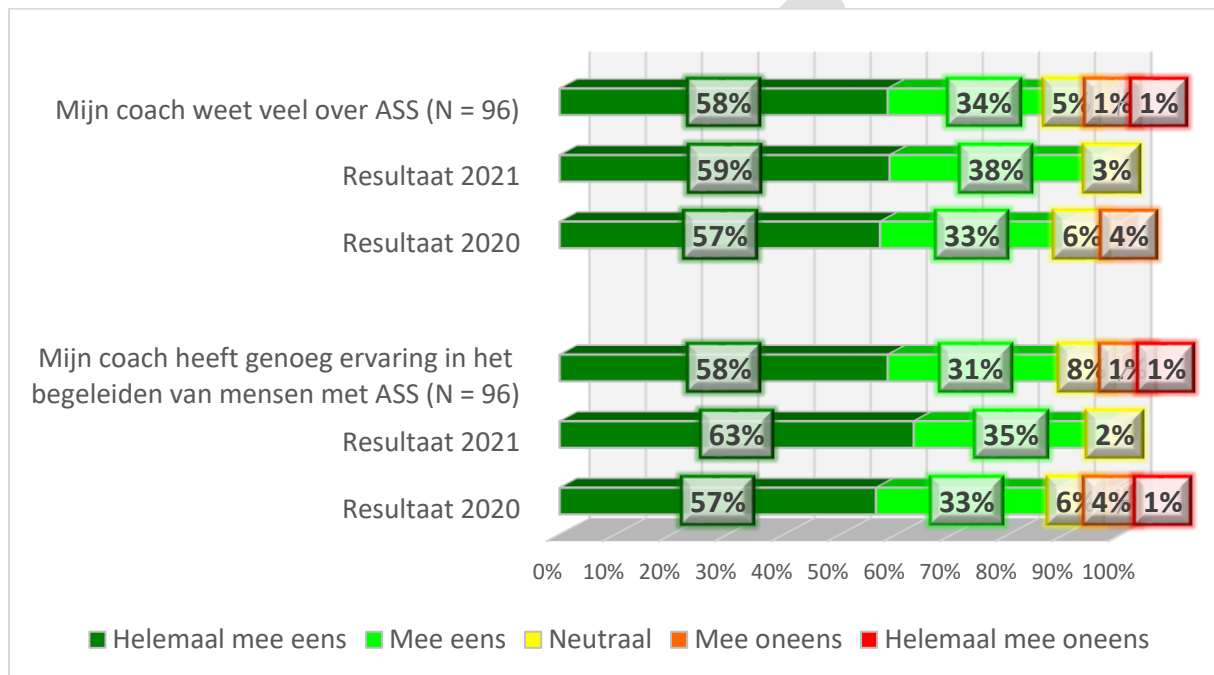
CONCEPT

3.3 Coaches

Als het kennismakingsgesprek heeft plaatsgevonden, start de begeleiding door de coach. In deze paragraaf gaan we in op de ervaringen van de cliënten met de coaches. Daarbij wordt gekeken naar onderwerpen als kennis en ervaring, houding, bereikbaarheid en begeleiding, maar ook naar de klik tussen cliënt en coach. Aan het einde van de paragraaf wordt ingegaan op het totaaloordeel van de respondenten, door middel van het rapportcijfer dat zij geven.

3.3.1 Kennis en ervaring

Allereerst zijn twee stellingen aan de respondenten voorgelegd over de kennis en ervaring van de coaches.



Figuur 5. Coaches: kennis en ervaring

Van de respondenten is 92% van mening dat hun coach veel weet over autismespectrumstoornissen. Het resultaat van dit onderdeel is ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 niet significant veranderd. 89% van de respondenten vindt dat hun coaches veel ervaring hebben met het begeleiden van mensen met ASS. In vergelijking met het cliëntervaringsonderzoek over 2021 is het resultaat iets achteruitgegaan, maar het resultaat is nog altijd zeer positief en het verschil tussen de resultaten is ook niet significant. Tussen de beide stellingen bestaat een zeer sterke samenhang.⁴

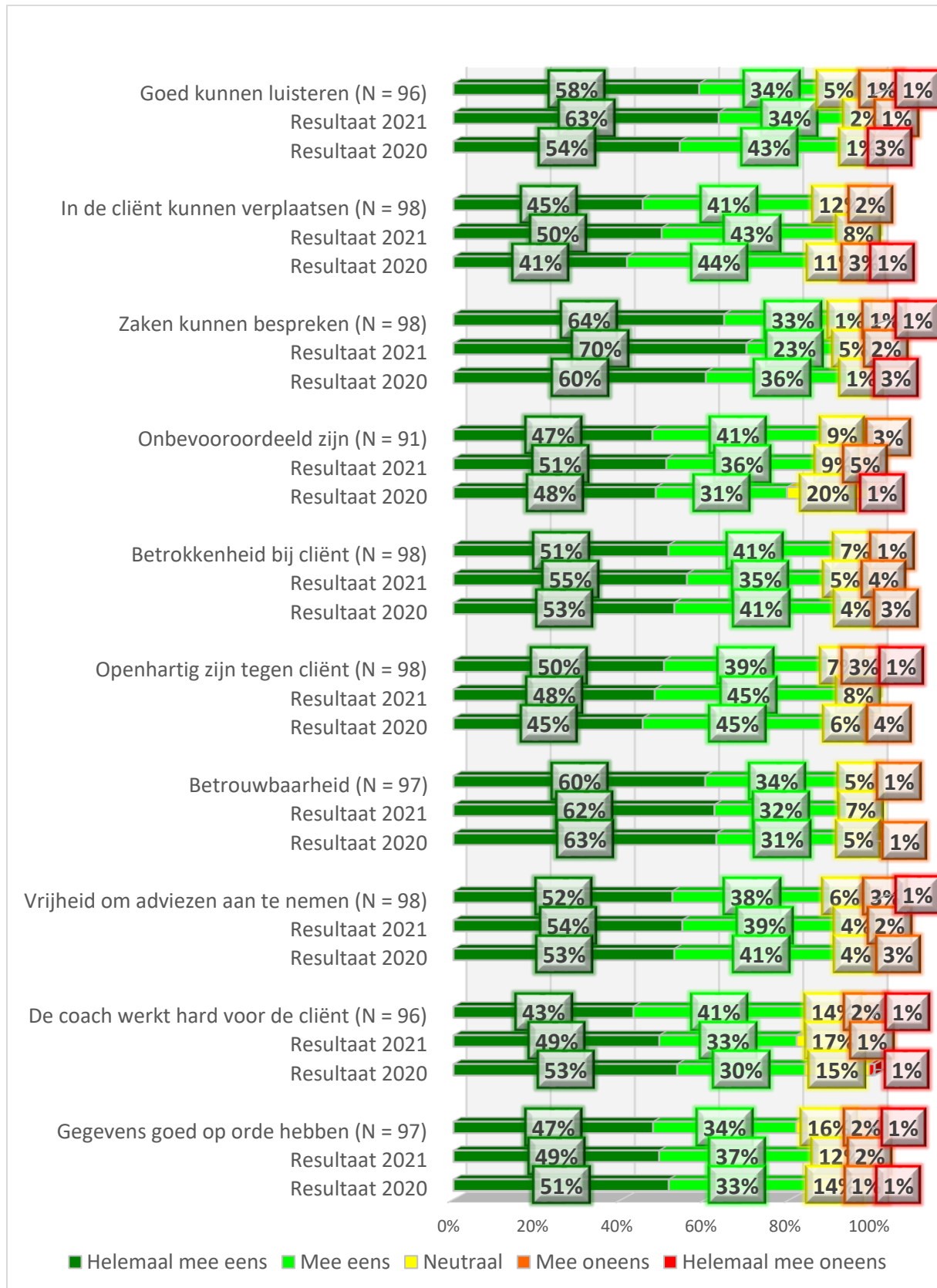
De waardering voor de kennis en ervaring van de coaches is licht gedaald van een **9,0** naar een **8,7**.

[Zie voor het volledige overzicht van de gedifferentieerde resultaten pagina 35.](#)

⁴ Correlatieanalyse door middel van een Spearman's rho-toets. De correlatiecoëfficiënt bedraagt hier 0,87 en is significant bij een overschrijdingskans van < 0,001%.

3.3.2 Houding

In deze paragraaf bespreken we hoe de cliënten de houding van hun coaches ten opzichte van henzelf ervaren. Er wordt gekeken naar zaken als luisteren, empathie, betrokkenheid en betrouwbaarheid.



Figuur 6. Coaches: houding

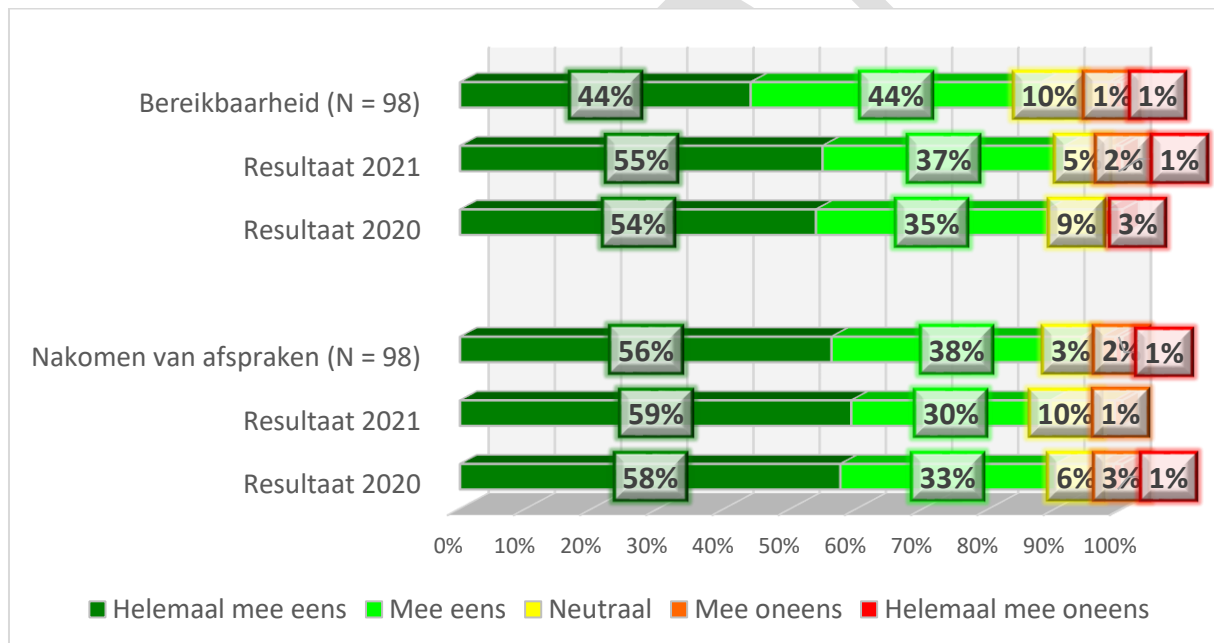
Over de houding van de coaches bestaat grote tevredenheid onder de cliënten. Ten minste 80% - en voor meerdere onderdelen zelfs ten minste 90% - is positief tot zeers positief. Vooral het goed kunnen bespreken van zaken met cliënten, het goed kunnen luisteren naar cliënten, de betrouwbaarheid en de betrokkenheid van de coaches scoren. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek zijn vergelijkbaar met het vorige cliëntervaringsonderzoek.

De gemiddelde score voor de *houding van de coaches* is een **8,4**. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek was dat een **8,6**.

[Zie voor het volledige overzicht van de gedifferentieerde resultaten pagina 36-37.](#)

3.3.3 Bereikbaarheid en nakomen afspraken

In deze subparagraaf bespreken we de ervaringen van de respondenten met de bereikbaarheid van de coaches en het nakomen van afspraken door de coaches.



Figuur 7. Coaches: bereikbaarheid en nakomen afspraken

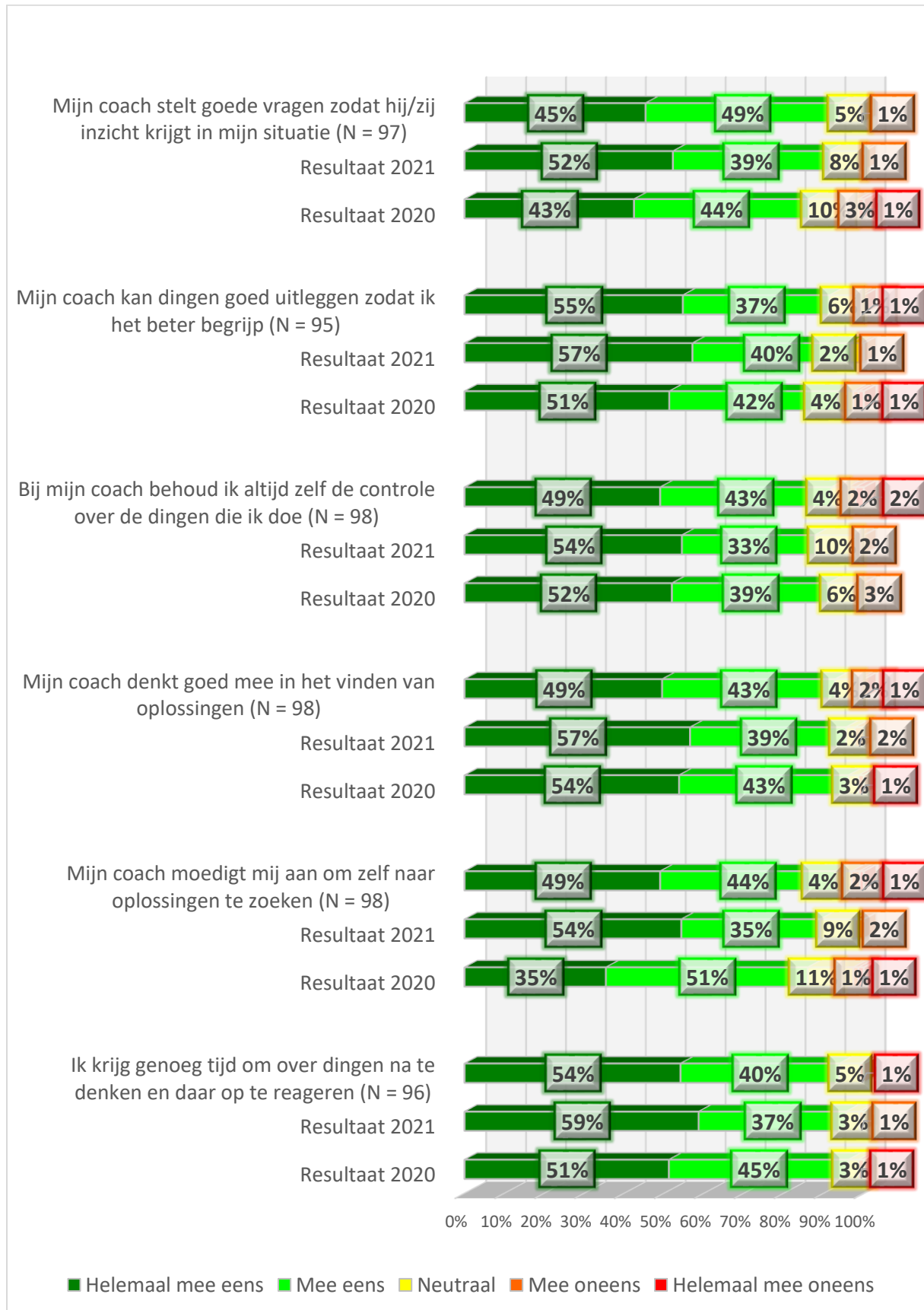
88% van de respondenten vindt dat de coaches goed bereikbaar zijn. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 92%. Volgens 94% houden de coaches zich goed aan de gemaakte afspraken. Dat resultaat is beter dan het resultaat van het vorige onderzoek, toen 89% dat vond.

De score voor dit onderwerp bedraagt een **8,4**. Bij het vorig onderzoek was dat een **8,6**.

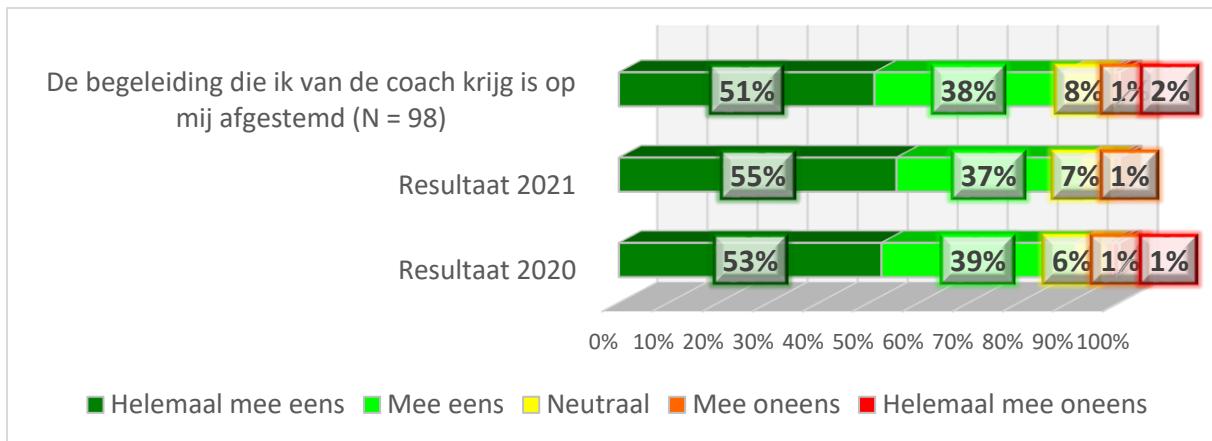
[Zie voor het volledige overzicht van de gedifferentieerde resultaten pagina 38.](#)

3.3.4 Begeleiding

Aan de respondenten zijn zeven stellingen voorgelegd over de begeleiding door de coaches.



Figuur 8a. Coaches: begeleiding



Figuur 8b. Coaches: begeleiding

Op de zeven stellingen over de begeleiding door de coaches heeft ten minste 89% van de respondenten geantwoord het hier (helemaal) mee eens te zijn. Ten opzichte van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 zien we geen significante verschuivingen in de resultaten. Het meest positief zijn de respondenten over het stellen van goede vragen om inzicht te krijgen in de situatie van de cliënt (94%) en het genoeg tijd van de coach krijgen om na te kunnen denken en te reageren (94%).

De totale score voor *de begeleiding door de coaches* is licht gedaald van een **8,7** naar een **8,5**.

De mate waarin de respondenten van mening zijn dat de begeleiding van de coach op hen afgestemd is, wordt statistisch gezien voor 61% significant verklaard door de volgende drie factoren (in volgorde van belang):

1. De mate waarin de coach meedenkt in het vinden van goede oplossingen.
2. De mate waarin de cliënten voldoende tijd van de coach krijgen om over dingen na te denken en daarop te kunnen reageren.
3. De mate waarin de coach dingen goed uitlegt zodat de cliënt het kan begrijpen.

Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 39-40.

3.3.5 Klik

Uit diverse onderzoeken komt naar voren dat een goede klik tussen hulpvrager en hulpverlener essentieel is voor een succesvolle begeleiding of behandeling. In deze subparagraaf leggen we een aantal stellingen voor die hiermee te maken hebben.



Figuur 9. Coaches: klik met cliënt

Figuur 9 laat zien dat meer dan 85% positief reageert op de stellingen over het hebben van een goede klik met hun coach. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek komen vrijwel overeen met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

Van de respondenten geeft 86% aan dat zij een goede klik hebben met hun coach. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat 90%. Deze daling is statistisch niet significant.

Als we kijken naar de factoren die het beste voorspellen of er een klik is tussen de coach en de cliënt, dan geven de volgende factoren voor 71% een verklaring (in volgorde van belang):

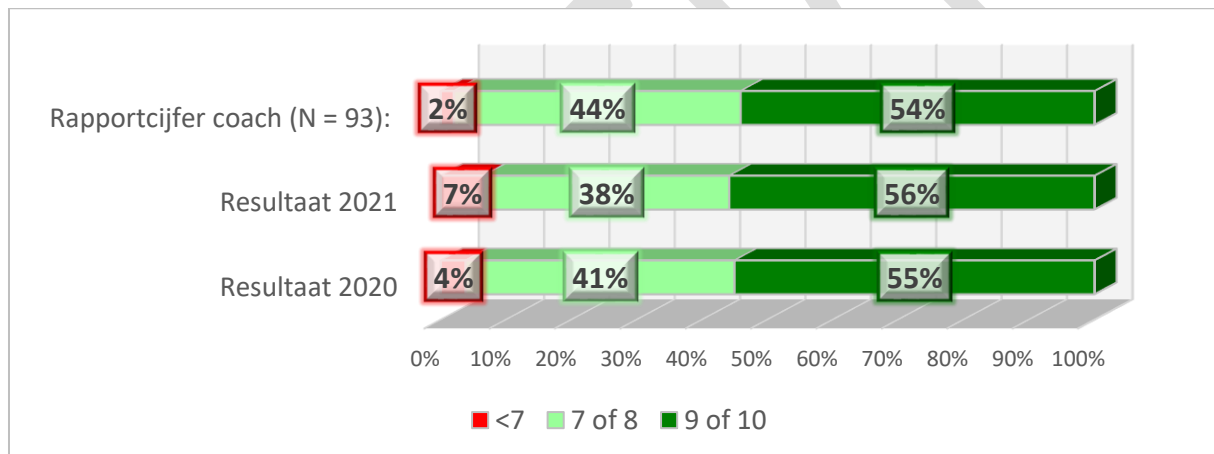
1. Of de cliënt een gelijkwaardige relatie ervaart met de coach.
2. Of de cliënt de coach betrouwbaar vindt.
3. De mate waarin de cliënt ervaart dat de coach de cliënt accepteert zoals die is.

Het totaaloordeel voor de *klik met de coaches* is, net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021, een **8,6**.

[Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 41.](#)

3.3.6 Rapportcijfer coaches

Tot slot is aan de respondenten gevraagd om een totaaloordeel te geven over de begeleiding van de coach.



Figuur 10. Rapportcijfer coaches

De begeleiding door de coaches wordt door de onderzoeksdeelnemers als goed tot zeer goed beoordeeld. Van de respondenten heeft 54% een 9 of een 10 als rapportcijfer gegeven. Dat percentage komt vrijwel overeen met het percentage (56%) van het cliëntervaringsonderzoek over 2021. Het rapportcijfer 9 is het meest gegeven. Nog eens 44% heeft een 7 of een 8 gegeven en dat is iets meer dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek (38%). 2% van de respondenten is niet zo tevreden over de begeleiding door hun coach. Zij hebben een 6 of lager gegeven als rapportcijfer. Dat is minder dan bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021, toen 7% een 6 of lager als rapportcijfer gaf.

De volgende vier factoren voorspellen de beoordeling van het rapportcijfer voor de begeleiding door de coaches op een significante wijze (in volgorde van belang):

1. De mate waarin de cliënt een gelijkwaardige relatie ervaart met de coach.
2. De mate waarin de coach zich in de cliënt kan verplaatsen.
3. De mate waarin de begeleiding door de coach is afgestemd op de coach.
4. Of de cliënt bij de coach altijd zelf de controle behoudt over de dingen die de cliënt doet.

Vijftien respondenten hebben een toelichting gegeven op hun rapportcijfer. Uit die toelichtingen blijkt onder andere dat de cliënten in algemene zin tevreden zijn over hun coaches. Enkele respondenten benoemen dat zij door de begeleiding van hun coach beter functioneren in hun sociale omgeving. Twee respondenten zouden graag willen zien dat hun coach zich beter in hun situatie kan verplaatsen.

Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven voor de begeleiding van hun coach is een **8,6**. Goed tot zeer goed dus. Bij cliëntervaringsonderzoek over 2021 was het gemiddelde rapportcijfer een **8,5**. De groep onderzoeksdeelnemers die in 2022 voor het eerst begeleiding van een IBASS-coach heeft gekregen, geeft gemiddeld een 8,1 voor de begeleiding door hun coach. De groep die al langer begeleiding van een IBASS-coach ontvangt, geeft gemiddeld een 8,9. Dat verschil is statistisch significant.

Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 42.

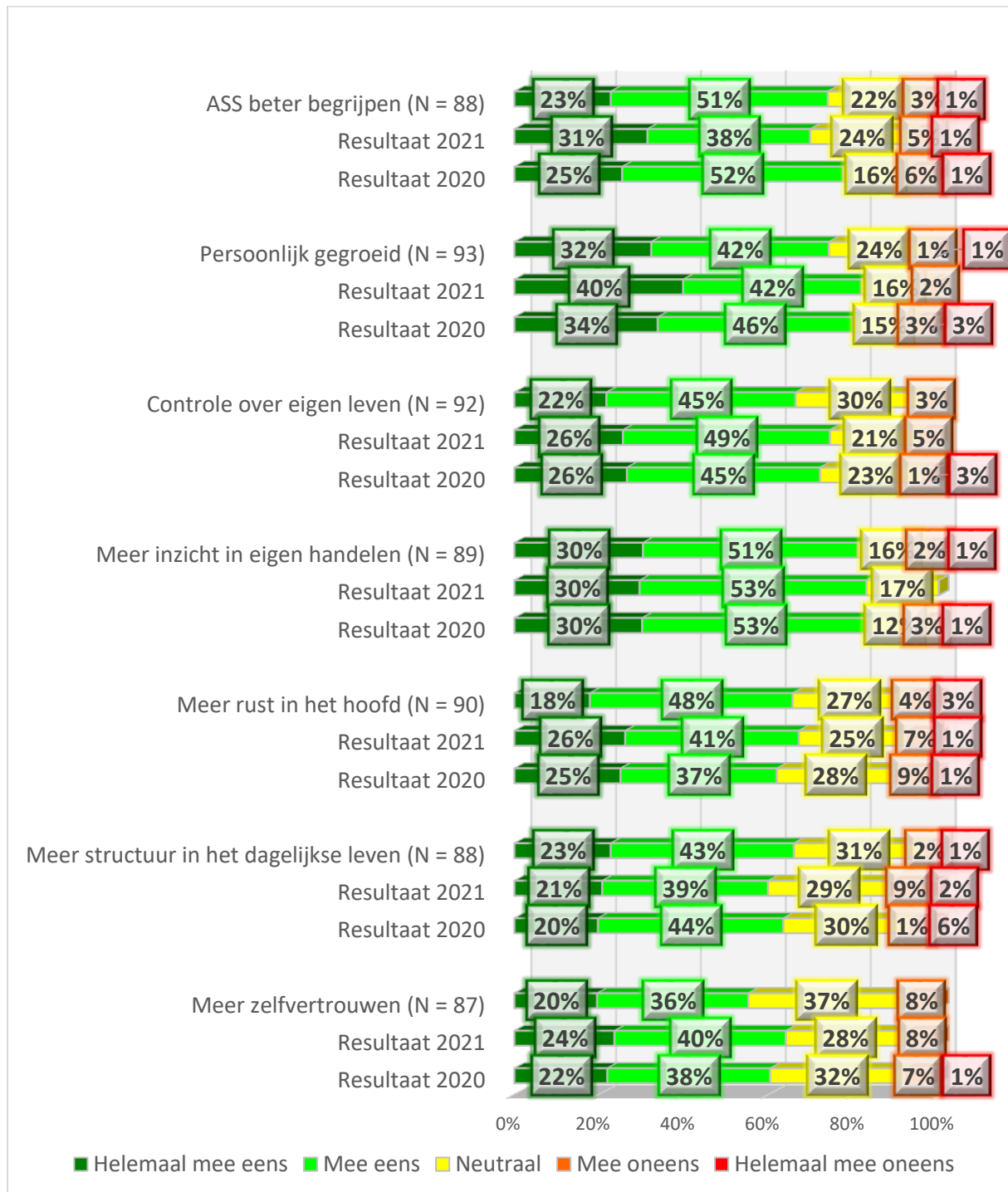
CONCEPT

3.4 Resultaten begeleiding

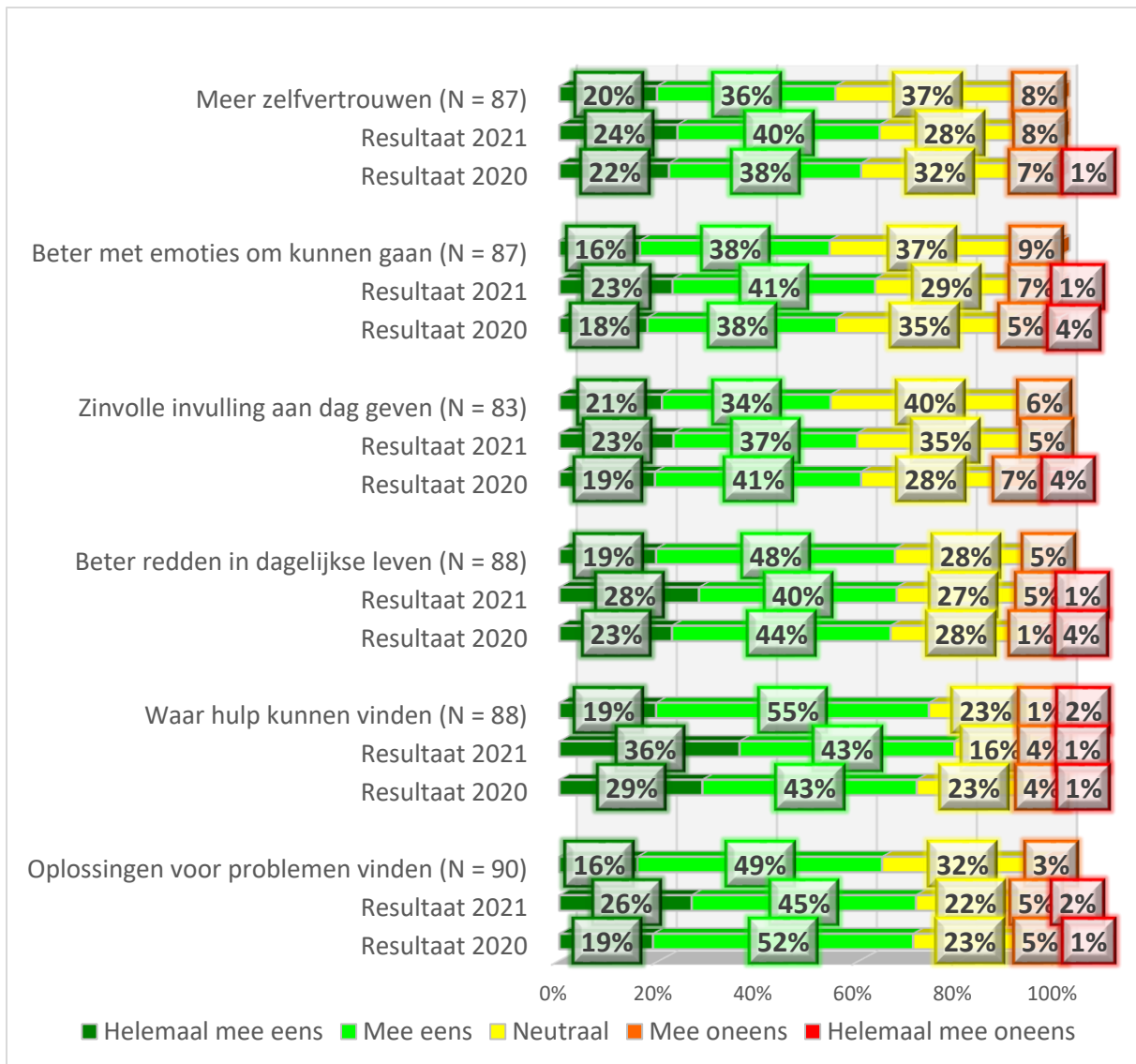
In deze paragraaf worden de effecten van de begeleiding besproken. Hierbij wordt gekeken naar wat de effecten van de begeleiding zijn voor de persoonlijke ontwikkeling van de cliënten en wat de effecten van de begeleiding zijn op het sociale leven van de cliënten.

3.4.1 Persoonlijke ontwikkeling

In het eerste deel van deze paragraaf wordt ingegaan op de effecten van de begeleiding op de persoonlijke ontwikkeling van cliënten.



Figuur 11a. Resultaten begeleiding: persoonlijke ontwikkeling (totale groep respondenten)

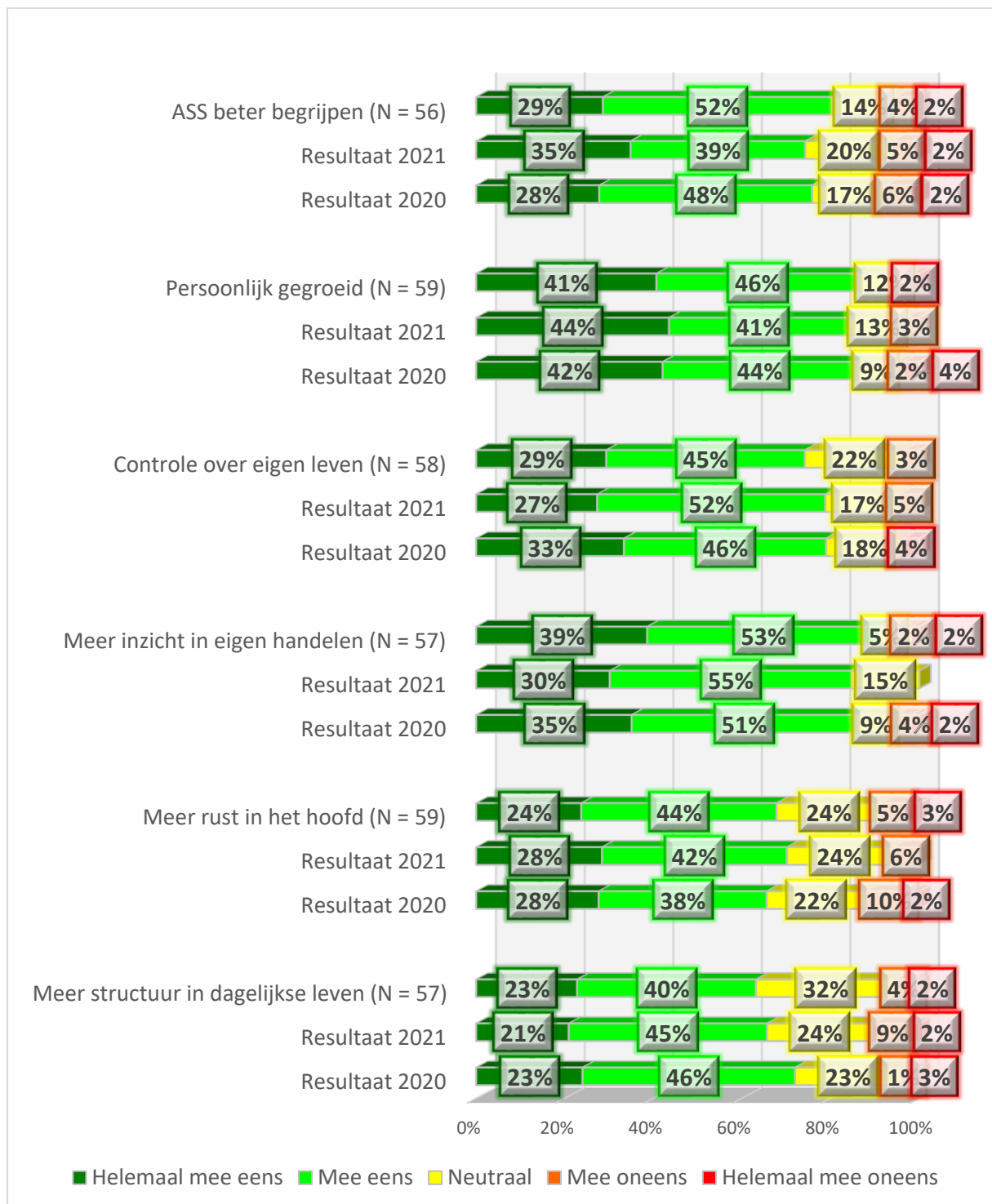


Figuur 11b. Resultaten begeleiding: persoonlijke ontwikkeling (totale groep respondenten)

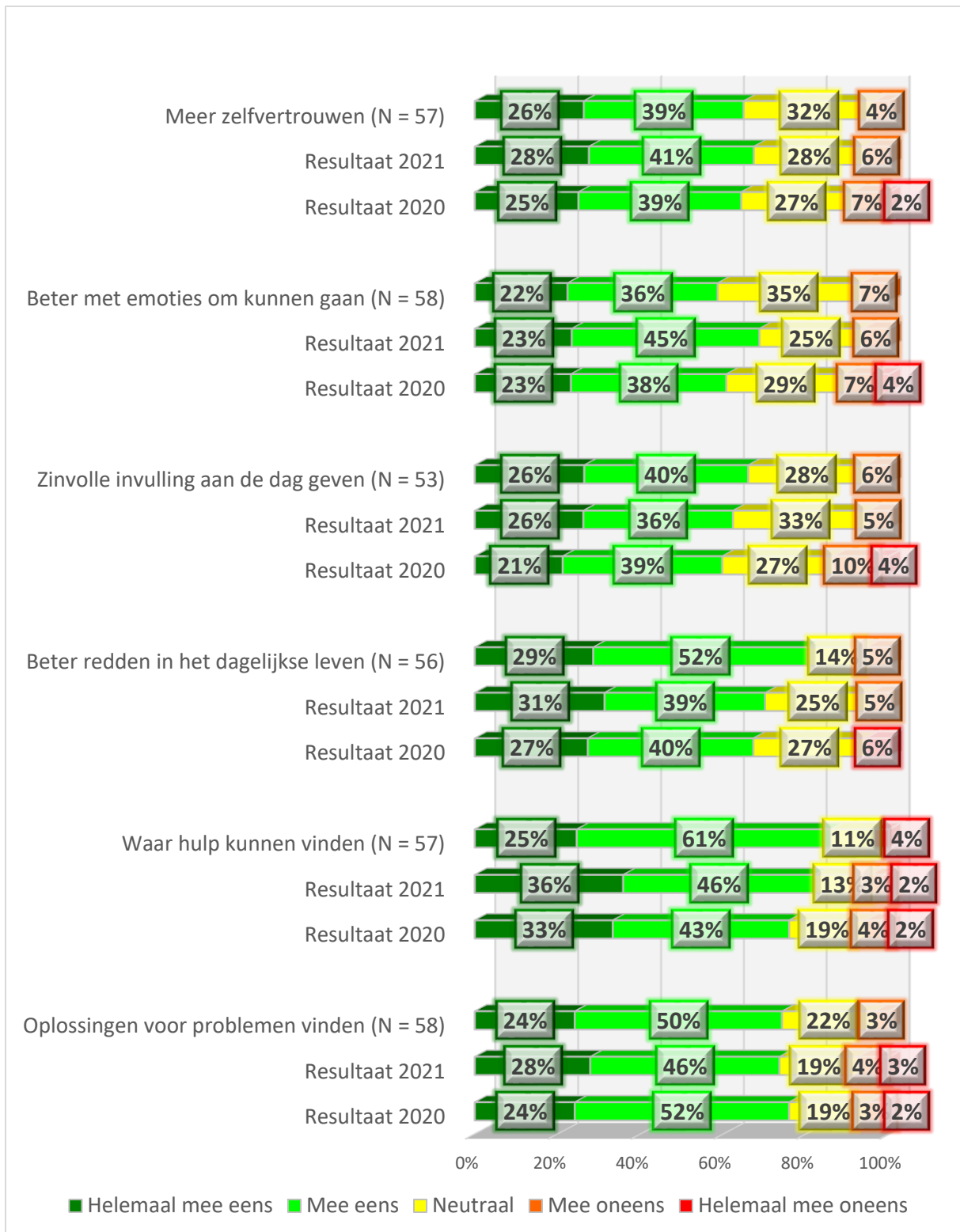
Figuren 11 a en b laten zien dat voor alle onderdelen geldt dat een meerderheid aangeeft dat de begeleiding een positief effect heeft op hun persoonlijke ontwikkeling. Vooral als het gaat over meer inzicht krijgen in het eigen handelen, zien we dat een ruime meerderheid van 81% aangeeft hierin vooruitgang te hebben geboekt. Het effect op de persoonlijke ontwikkeling is bij een aantal onderdelen wat minder groot, zoals het een zinnvolle invulling aan de dag kunnen geven, het beter om kunnen gaan met emoties en het krijgen van meer zelfvertrouwen. Als we de resultaten vergelijken met die van het vorige cliëntervaringsonderzoek, dan zien we geen significante verschillen.

De totale score voor de effectiviteit van de begeleiding op de *persoonlijke ontwikkeling* is licht gedaald van een **7,3** naar een **7,1**.

Bij sommige respondenten was de begeleiding nog niet zo lang geleden gestart. Om die reden hebben we nog eens naar de resultaten gekeken, maar dan alleen naar de resultaten van de groep die al ten minste één jaar begeleiding van een IBASS-coach ontvangt.



Figuur 12a. Resultaten begeleiding: persoonlijke ontwikkeling (groep die een jaar of langer begeleiding ontvangt)



Figuur 12b. Resultaten begeleiding: persoonlijke ontwikkeling (groep die een jaar of langer begeleiding ontvangt)

Voor wat betreft de effecten van de begeleiding op de persoonlijke ontwikkeling zien we dat de resultaten van de groep respondenten die één jaar of langer begeleiding ontvangt zijn bijna over de gehele linie significant hoger dan de resultaten van de respondenten die korter dan één jaar begeleiding ontvangen. Dit kan een indicatie zijn dat de effecten van de begeleiding op zich pas op iets langere termijn meer gaan manifesteren.

De volgende vier factoren voorspellen voor 69% op basis van de resultaten van dit onderzoek het beste welke invloed de begeleiding heeft op de persoonlijke groei (in volgorde van belang):

1. De mate waarin cliënten van mening zijn dat zij door de begeleiding meer inzicht in hun eigen handelen hebben gekregen.
2. De mate waarin cliënten vinden dat zij door de begeleiding zich beter kunnen redden in het dagelijkse leven.
3. De mate waarin cliënten aangeven dat zij door de begeleiding beter om kunnen gaan met hun emoties.
4. De mate waarin cliënten door de begeleiding beter weten waar zij terecht kunnen voor hulp.

Een paar opvallende resultaten met betrekking tot de groep die langer dan één jaar begeleiding ontvangt:

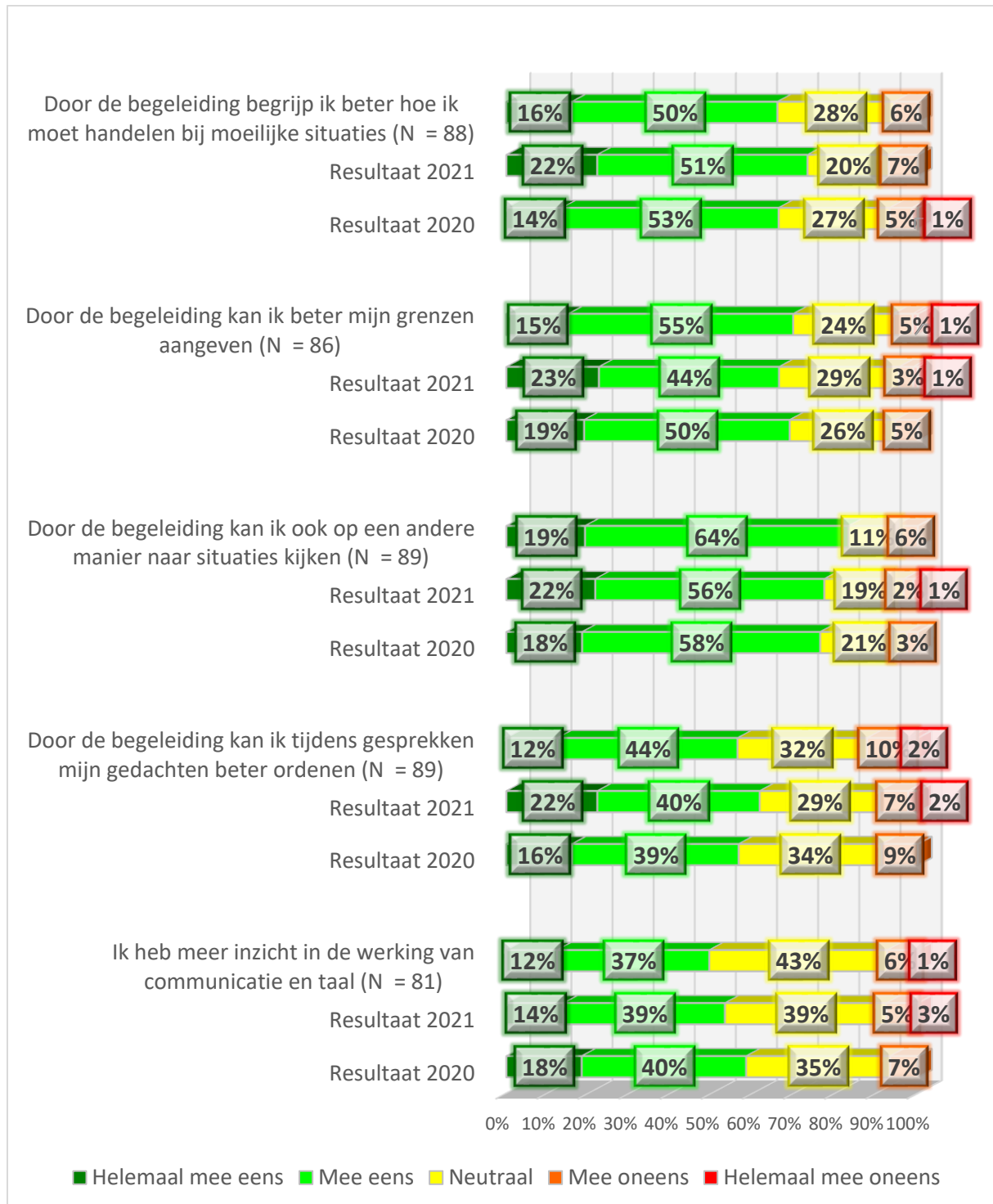
- De respondenten die 40 jaar of ouder zijn scoren gemiddeld duidelijk positiever over de effecten door de begeleiding dan de respondenten jonger dan 40 jaar op de volgende onderwerpen:
 - Structuur in het dagelijkse leven.
 - Beter om kunnen gaan met emoties.
 - Een zinvolle invulling aan de dag kunnen geven.
- Voor de volgende onderwerpen geldt dat de effecten van de begeleiding sterker worden naar mate de duur van de begeleiding vordert:
 - Zichzelf beter kunnen redden in het dagelijkse leven.
 - Het krijgen van meer zelfvertrouwen.

De totaalscore van de groep respondenten die langer dan één jaar begeleiding ontvangt, is voor het onderwerp *resultaten begeleiding op persoonlijke ontwikkeling* een **7,4**. Bij het vorige onderzoek was dat een **7,5**.

[Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 43-45.](#)

3.4.2 Sociaal functioneren

In deze subparagraaf worden de resultaten besproken van de begeleiding door de IBASS-coaches op het sociale functioneren van cliënten met een autismespectrumstoornis.



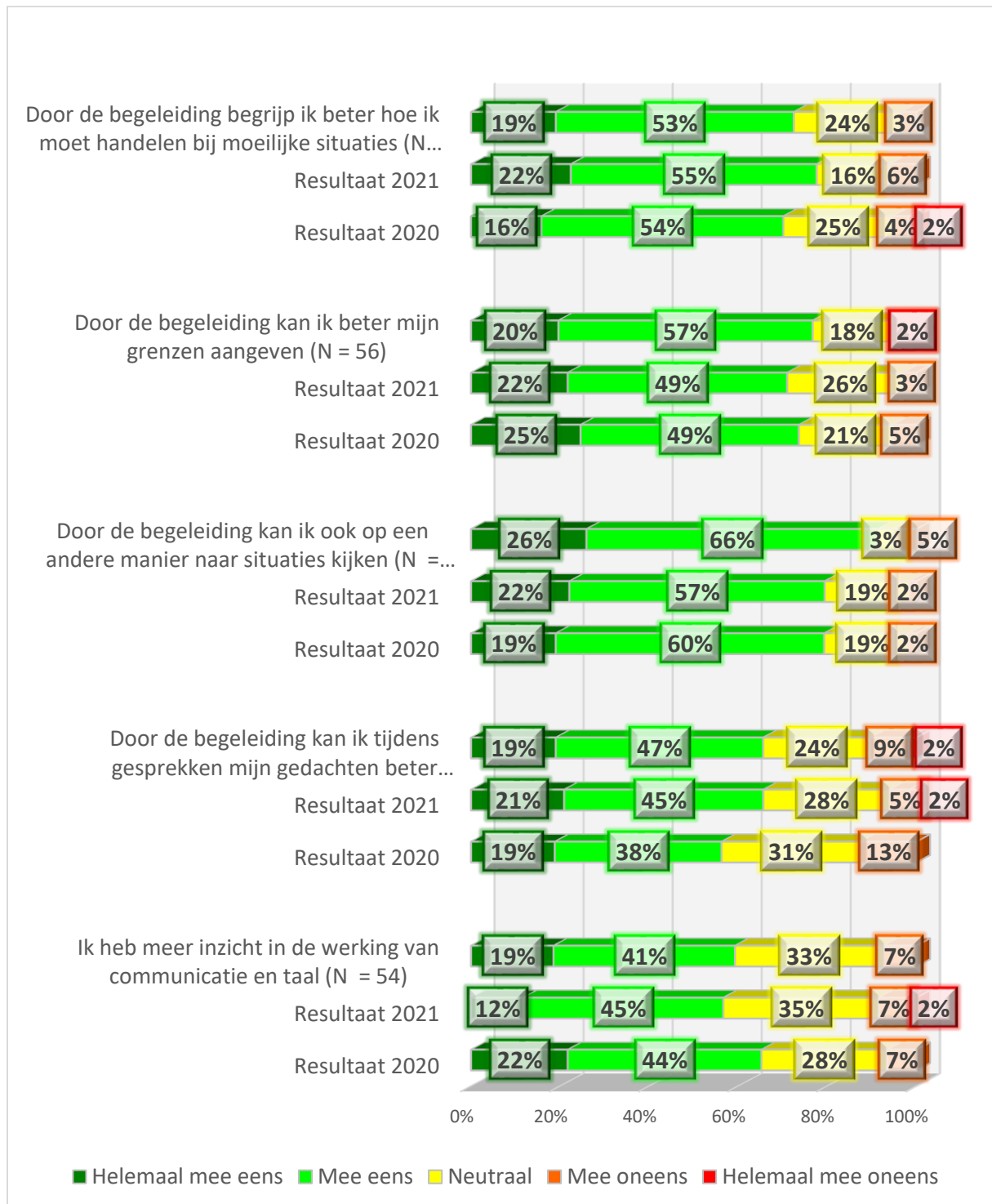
Figuur 13. Resultaten begeleiding: sociale leven (totale groep respondenten)

Net zoals bij de cliëntervaringsonderzoeken over 2021 en 2020, zijn de respondenten het meest positief over de stelling dat zij door de begeleiding ook op een andere manier naar situaties kunnen kijken. 83% (2021: 78%) is het (helemaal) eens met deze stelling. Tevens zien we dat, net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021, dat de respondenten het minst positief zijn over de stelling over

het meer hebben van inzichten in de werking van de communicatie en taal, namelijk 49%. De resultaten zijn ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 niet significant veranderd.

De totaalscore van alle respondenten bedraagt een **6,8**. De score ligt dicht in de buurt van de score van het cliëntervaringsonderzoek over 2021; **7,0**.

Ook met betrekking tot het sociaal functioneren bekijken we de resultaten van de respondenten die een jaar of langer begeleiding krijgen van een IBASS-coach.



Figuur 14. Resultaten begeleiding: sociaal functioneren (groep die een jaar of langer begeleiding ontvangt)

De stelling over het op andere manieren kunnen kijken naar situaties door de begeleiding scoort hier eveneens het hoogst; 92%. Dat percentage ligt hoger dan het percentage van het cliëntervaringsonderzoek over 2021. En ook hier zien we dat de stelling over het meer inzicht krijgen in de werking van communicatie en taal het minst goed scoort. Ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2021 zien we in dit cliëntervaringsonderzoek geen significante verschillen.

Een paar resultaten vallen op:

- Over de gehele linie scoort de groep respondenten die langer dan één jaar begeleiding ontvangt significant beter dan de groep die korter dan één jaar begeleiding ontvangt.
- Tussen de resultaten van de vijf voornoemde stellingen en de leeftijdscategorieën bestaat geen significant verband.

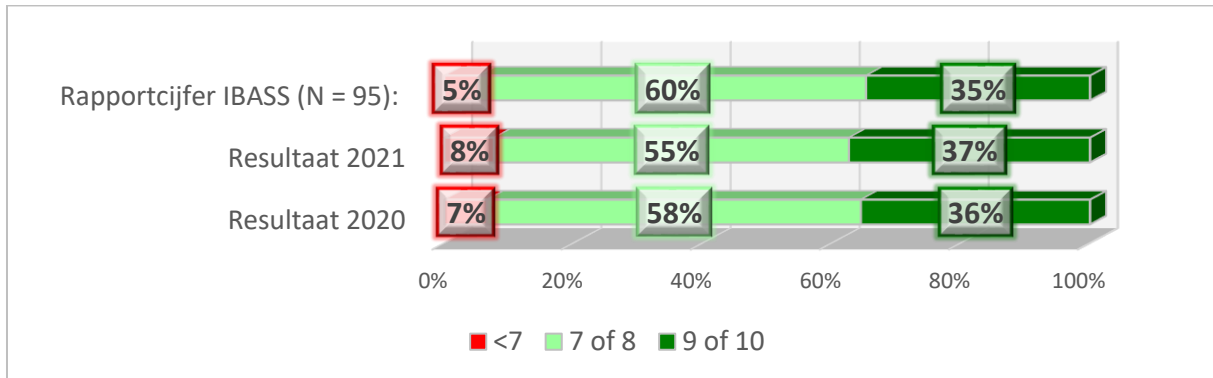
De totaalscore van de groep respondenten die langer dan één jaar begeleiding ontvangt, is voor het onderwerp *resultaten begeleiding op het sociale functioneren* een **7,2**. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was dat een **7,1**.

[Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 46.](#)

CONCEPT

3.5 Totaaloordeel IBASS

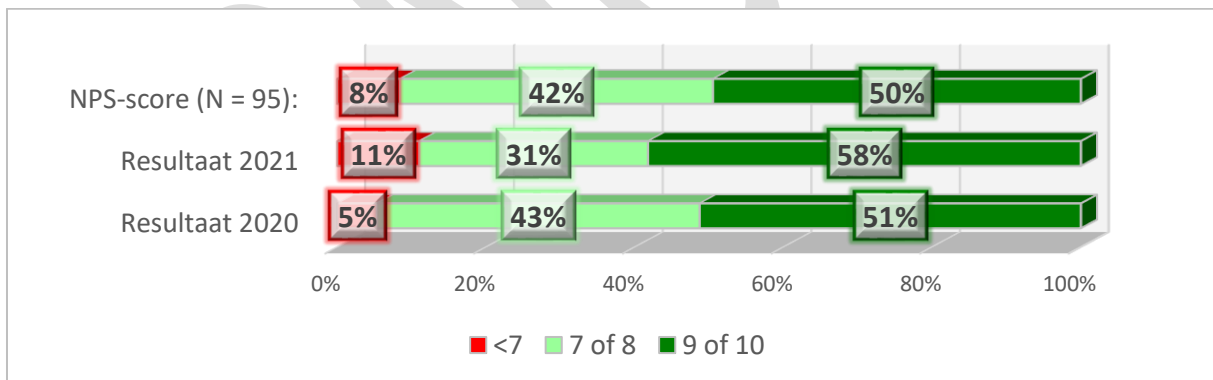
Tot slot is aan de respondenten gevraagd om een rapportcijfer te geven voor IBASS en of zij door middel van een cijfer wilden uitdrukken of zij een coach van IBASS bij iemand zouden aanbevelen.



Figuur 15. Rapportcijfer IBASS

Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven is een **8,1**. Dat resultaat is vrijwel overeen met het cliëntervaringsonderzoek over 2021; **8,2**. Het rapportcijfer 8 is het vaakst gegeven. 35% van de respondenten heeft het rapportcijfer 9 of 10 gegeven en 60% heeft een 7 of een 8 gegeven. Er bestaat een sterk significant verband tussen het rapportcijfer dat de respondenten geven voor IBASS en het rapportcijfer dat de respondenten geven voor de begeleiding door de coaches.

Aan de respondenten is ook de volgende vraag gesteld: *Als je hoort dat iemand een autismecoach zoekt, zou je dan aan die persoon IBASS aanbevelen?* Dit is de vraag die gesteld wordt om de net promoter score te kunnen berekenen. Zie hiervoor de uitleg aan het begin van hoofdstuk 3.



Figuur 16. NPS-score IBASS

De NPS-score laat eveneens zien dat er onder de respondenten grote tevredenheid heerst over IBASS. 50% (2021: 58%) van de respondenten heeft een 9 of een 10 gegeven. Volgens de NPS-filosofie kunnen deze respondenten als ambassadeurs van IBASS worden gezien. 42% (2021: 31%) van de respondenten is passief tevreden. 8% (2021: 11%) van de respondenten heeft een 6 of lager gegeven en zij kunnen worden omschreven als criticasters. De NPS-score bedraagt **+42** (= 50% - 8%). Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2021 was de NPS-score **+47**. De respondenten in de leeftijd van 50 tot en met 59 jaar hebben met +63 de hoogste NPS-score en de groep in de leeftijd van 60 jaar of ouder met +27 de laagste.

[Zie voor het volledige overzicht met de gedifferentieerde resultaten op pagina 47.](#)

BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN

1. Frequentieanalyse

De resultaten van de gesloten vragen worden weergegeven aan de hand van percentages waarmee de diverse antwoordmogelijkheden zijn aangekruist. Een frequentieanalyse levert een eerste blik op van de verzamelde data.

2. Gemiddelde beoordeling variabelen

Het gemiddelde is het aantal waarden bij elkaar opgeteld, gedeeld door het aantal keren dat een waarde voorkomt. Door een gemiddelde te berekenen kan bepaald worden waar het zwaartepunt van een reeks waarden ligt.

3. Spreiding

Spreiding is een begrip uit de statistiek, waarmee in algemene zin wordt aangeduid hoe ver waarden uit elkaar liggen.

4. Kruisanalyses

Met behulp van kruisanalyses kan een uitspraak gedaan worden over de beoordeling door verschillende doelgroepen en of er verschillen zijn in de beoordelingen tussen die groepen.

5. Beoordeling betrouwbaarheidsinterval

Voor het betrouwbaarheidsinterval geldt dat, wanneer het nemen van de steekproef en het vervolgens berekenen van een schatting een groot aantal keren herhaald zou worden, in gemiddeld X van de 100 gevallen het betrouwbaarheidsinterval de te schatten waarde zal bevatten. Let wel: op basis van steekproeven kunnen uitspraken nooit met absolute zekerheid worden gedaan.

6. Spearman's Rho.

Met behulp van de toets Spearman's Rho kan worden aangetoond of twee waarden met elkaar samenhangen.

7. N.

"N" is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord.

8. T-Toets

De t-toets wordt gebruikt wanneer getoetst moet worden of twee steekproeven een significant verschillend gemiddelde hebben.

9. Regressieanalyse

Regressieanalyse wordt gebruikt om het effect te bepalen van een (of meerdere) verklarende variabele(n) op een afhankelijke variabele. Regressieanalyse kan onder andere gebruikt worden gebruiken om de verandering van de afhankelijke variabele te voorspellen of wat de samenhang is tussen variabelen.

BIJLAGE II GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: COACHES

Uitleg

Per stelling is aangegeven hoeveel respondenten gereageerd hebben op die stelling. De percentages die in de tabellen worden genoemd geven het relatieve aantal respondenten aan dat binnen die categorie '(helemaal) mee eens' heeft geantwoord.

COACHES: KENNIS EN ERVARING

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens		
	Vrouw	Man
<i>Aantal respondenten</i> →	47	48
Mijn coach weet veel over ASS	91%	94%
Mijn coach heeft genoeg ervaring in het begeleiden van mensen met ASS	91%	88%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens				
	In 2022	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	Langer dan 5 jaar geleden
<i>Aantal respondenten</i> →	36	16	30	14
Mijn coach weet veel over ASS	83%	100%	97%	100%
Mijn coach heeft genoeg ervaring in het begeleiden van mensen met ASS	78%	100%	93%	100%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
<i>Aantal respondenten</i> →	11	16	25	16	22	6
Mijn coach weet veel over ASS	82%	100%	96%	100%	82%	100%
Mijn coach heeft genoeg ervaring in het begeleiden van mensen met ASS	82%	94%	92%	94%	82%	100%

[Terug naar subparagraaf 3.3.1](#)

COACHES: HOUDING

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens		
	Vrouw	Man
<i>Aantal respondenten</i> →	48	49
Mijn coach kan goed naar mij luisteren	98%	94%
Mijn coach kan zich goed in mij verplaatsen	88%	84%
Mijn coach geeft mij voldoende ruimte om dingen te bespreken die bij mij spelen	100%	94%
Mijn coach had vooraf niet meteen een mening over mijn situatie	96%	80%
Mijn coach is betrokken bij mij	96%	88%
Mijn coach is openhartig tegen mij	94%	86%
Mijn coach gaat vertrouwelijk om met onze gesprekken	98%	90%
Mijn coach laat mij vrij of ik zijn of haar advies overneem	96%	84%
Mijn coach werkt hard voor mij	87%	79%
Mijn coach heeft zijn/haar gegevens over mij goed op orde	87%	76%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens				
	Afgelopen 12 maanden	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	Langer dan 5 jaar geleden
<i>Aantal respondenten</i> →	36	16	32	14
Mijn coach kan goed naar mij luisteren	94%	100%	94%	100%
Mijn coach kan zich goed in mij verplaatsen	78%	94%	88%	93%
Mijn coach geeft mij voldoende ruimte om dingen te bespreken die bij mij spelen	97%	100%	94%	100%
Mijn coach had vooraf niet meteen een mening over mijn situatie	89%	100%	78%	92%
Mijn coach is betrokken bij mij	86%	100%	91%	100%
Mijn coach is openhartig tegen mij	83%	94%	88%	100%
Mijn coach gaat vertrouwelijk om met onze gesprekken	89%	100%	94%	100%
Mijn coach laat mij vrij of ik zijn of haar advies overneem	78%	100%	94%	100%
Mijn coach werkt hard voor mij	75%	94%	90%	79%
Mijn coach heeft zijn/haar gegevens over mij goed op orde	67%	88%	90%	93%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
<i>Aantal respondenten →</i>	11	14	20	19	17	11
Mijn coach kan goed naar mij luisteren	100%	94%	92%	100%	96%	100%
Mijn coach kan zich goed in mij verplaatsen	91%	94%	80%	94%	78%	83%
Mijn coach geeft mij voldoende ruimte om dingen te bespreken die bij mij spelen	91%	100%	92%	100%	100%	100%
Mijn coach had vooraf niet meteen een mening over mijn situatie	80%	94%	84%	87%	95%	83%
Mijn coach is betrokken bij mij	100%	94%	88%	94%	87%	100%
Mijn coach is openhartig tegen mij	82%	88%	92%	100%	78%	100%
Mijn coach gaat vertrouwelijk om met onze gesprekken	82%	94%	92%	100%	96%	100%
Mijn coach laat mij vrij of ik zijn of haar advies overneem	64%	88%	96%	94%	91%	100%
Mijn coach werkt hard voor mij	73%	88%	84%	88%	77%	100%
Mijn coach heeft zijn/haar gegevens over mij goed op orde	64%	88%	80%	94%	74%	100%

[Terug naar subparagraaf 3.3.2](#)

COACHES: BEREIKBAARHEID EN NAKOMEN AFSPRAKEN

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens		
	Vrouw	Man
Aantal respondenten →	48	49
Mijn coach is goed bereikbaar	94%	82%
Mijn coach houdt zich aan de gemaakte afspraken	98%	90%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens				
	Afgelopen 12 maanden	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	Langer dan 5 jaar geleden
Aantal respondenten →	36	16	32	14
Mijn coach is goed bereikbaar	92%	88%	91%	71%
Mijn coach houdt zich aan de gemaakte afspraken	94%	100%	88%	100%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
Aantal respondenten →	11	16	25	17	23	6
Mijn coach is goed bereikbaar	91%	94%	84%	94%	83%	83%
Mijn coach houdt zich aan de gemaakte afspraken	100%	94%	92%	100%	87%	100%

[Terug naar subparagraaf 3.3.3](#)

COACHES: BEGELEIDING

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens		
	<i>Een vrouw</i>	<i>Een man</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	48	49
Mijn coach stelt goede vragen zodat hij/zij inzicht krijgt in mijn situatie	94%	94%
Mijn coach kan dingen goed uitleggen zodat ik het beter begrijp	91%	91%
Bij mijn coach behoud ik altijd zelf de controle over de dingen die ik doe	92%	92%
Mijn coach denkt goed mee in het vinden van oplossingen	94%	92%
Mijn coach moedigt mij aan om zelf naar oplossingen te zoeken	89%	85%
Ik krijg genoeg tijd om over dingen na te denken en daarop te reageren	96%	92%
De begeleiding die ik van de coach krijg is op mij afgestemd	96%	82%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens				
	<i>Afgelopen 12 maanden</i>	<i>Tussen 1 en 2 jaar geleden</i>	<i>Tussen 2 en 5 jaar geleden</i>	<i>Langer dan 5 jaar geleden</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	36	16	31	14
Mijn coach stelt goede vragen zodat hij/zij inzicht krijgt in mijn situatie	89%	94%	97%	100%
Mijn coach kan dingen goed uitleggen zodat ik het beter begrijp	86%	94%	97%	93%
Bij mijn coach behoud ik altijd zelf de controle over de dingen die ik doe	83%	100%	97%	93%
Mijn coach denkt goed mee in het vinden van oplossingen	92%	88%	94%	100%
Mijn coach moedigt mij aan om zelf naar oplossingen te zoeken	81%	88%	90%	100%
Ik krijg genoeg tijd om over dingen na te denken en daarop te reageren	92%	100%	94%	93%
De begeleiding die ik van de coach krijg is op mij afgestemd	83%	94%	88%	100%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
<i>Aantal respondenten</i> →	11	16	25	16	23	6
Mijn coach stelt goede vragen zodat hij/zij inzicht krijgt in mijn situatie	91%	94%	92%	94%	96%	100%
Mijn coach kan dingen goed uitleggen zodat ik het beter begrijp	91%	94%	88%	94%	90%	100%
Bij mijn coach behoud ik altijd zelf de controle over de dingen die ik doe	91%	94%	92%	94%	87%	100%
Mijn coach denkt goed mee in het vinden van oplossingen	91%	94%	92%	100%	91%	83%
Mijn coach moedigt mij aan om zelf naar oplossingen te zoeken	91%	88%	84%	94%	86%	83%
Ik krijg genoeg tijd om over dingen na te denken en daarop te reageren	91%	94%	92%	94%	96%	100%
De begeleiding die ik van de coach krijg is op mij afgestemd	73%	94%	84%	100%	91%	83%

[Terug naar subparagraaf 3.3.4](#)

COACHES: KLIK

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens		
	Vrouw	Man
<i>Aantal respondenten</i> →	47	44
Mijn coach en ik hebben een goede klik met elkaar	90%	82%
In het contact tussen mijn coach en mij ervaar ik een gelijkwaardige relatie	90%	82%
Ik word als cliënt door mijn coach centraal gesteld	98%	87%
Mijn coach accepteert mij zoals ik ben	98%	90%
Ik vind mijn coach betrouwbaar	98%	90%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens				
	In 2022	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	Langer dan 5 jaar geleden
<i>Aantal respondenten</i> →	34	16	28	14
Mijn coach en ik hebben een goede klik met elkaar	75%	94%	88%	100%
In het contact tussen mijn coach en mij ervaar ik een gelijkwaardige relatie	72%	94%	91%	100%
Ik word als cliënt door mijn coach centraal gesteld	92%	94%	93%	93%
Mijn coach accepteert mij zoals ik ben	86%	100%	97%	100%
Ik vind mijn coach betrouwbaar	89%	100%	94%	100%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
<i>Aantal respondenten</i> →	11	16	25	17	23	6
Mijn coach en ik hebben een goede klik met elkaar	82%	94%	88%	94%	78%	67%
In het contact tussen mijn coach en mij ervaar ik een gelijkwaardige relatie	82%	88%	84%	94%	83%	83%
Ik word als cliënt door mijn coach centraal gesteld	82%	94%	84%	100%	100%	100%
Mijn coach accepteert mij zoals ik ben	82%	94%	92%	100%	96%	100%
Ik vind mijn coach betrouwbaar	82%	94%	96%	100%	91%	100%

[Terug naar subparagraaf 3.3.5](#)

COACHES: RAPPORTCIJFER

Kruistabel: geslacht * gemiddeld rapportcijfer		
	<i>Vrouw</i>	<i>Man</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	48	49
Rapportcijfer coach:	8,5	8,7

Kruistabel: start begeleiding * gemiddeld rapportcijfer				
	<i>Afgelopen 12 maanden</i>	<i>Tussen 1 en 2 jaar geleden</i>	<i>Tussen 2 en 5 jaar geleden</i>	<i>Langer dan 5 jaar geleden</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	36	16	32	14
Rapportcijfer coach:	8,1	8,7	8,9	9,0

Kruistabel: leeftijd * gemiddeld rapportcijfer						
	<i>60 jaar of ouder</i>	<i>50 tot 59</i>	<i>40-49</i>	<i>30-39</i>	<i>20-29</i>	<i>10-19</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	12	14	20	19	17	11
Rapportcijfer coach:	8,4	8,9	8,6	8,7	8,4	8,3

[Terug naar subparagraaf 3.3.6](#)

BIJLAGE III GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: EFFECTEN BEGELEIDING

RESULTATEN BEGELEIDING: PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens		
	Een vrouw	Een man
<i>Aantal respondenten</i> →	22	29
Door de begeleiding ben ik ASS beter gaan begrijpen	79%	81%
Door de begeleiding ben ik persoonlijk gegroeid	88%	85%
Door de begeleiding heb ik meer controle over mijn eigen leven gekregen	75%	73%
Door de begeleiding heb ik meer inzicht in mijn handelen gekregen	92%	91%
Door de begeleiding heb ik meer rust in mijn hoofd gekregen	76%	64%
Door de begeleiding heb ik meer structuur in mijn dagelijkse leven gekregen	58%	69%
Door de begeleiding heb ik meer zelfvertrouwen gekregen	64%	65%
Door de begeleiding kan ik beter met mijn emoties omgaan	56%	59%
Door de begeleiding kan ik een zinvolle invulling aan mijn dag geven	64%	70%
Door de begeleiding kan ik mezelf beter redden in het dagelijkse leven	83%	78%
Door de begeleiding weet ik beter waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	92%	81%
Door de begeleiding kan ik beter zelf oplossingen voor problemen vinden	75%	73%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens			
	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	5 jaar of langer
Aantal respondenten →	16	29	14
Door de begeleiding ben ik ASS beter gaan begrijpen	94%	77%	71%
Door de begeleiding ben ik persoonlijk gegroeid	81%	86%	93%
Door de begeleiding heb ik meer controle over mijn eigen leven gekregen	69%	79%	71%
Door de begeleiding heb ik meer inzicht in mijn handelen gekregen	88%	93%	93%
Door de begeleiding heb ik meer rust in mijn hoofd gekregen	63%	66%	79%
Door de begeleiding heb ik meer structuur in mijn dagelijkse leven gekregen	53%	61%	79%
Door de begeleiding heb ik meer zelfvertrouwen gekregen	56%	70%	64%
Door de begeleiding kan ik beter met mijn emoties omgaan	63%	57%	57%
Door de begeleiding kan ik een zinvolle invulling aan mijn dag geven	50%	65%	85%
Door de begeleiding kan ik mezelf beter redden in het dagelijkse leven	67%	81%	93%
Door de begeleiding weet ik beter waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	81%	89%	86%
Door de begeleiding kan ik beter zelf oplossingen voor problemen vinden	69%	75%	79%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
<i>Aantal respondenten →</i>	6	14	13	9	12	5
Door de begeleiding ben ik ASS beter gaan begrijpen	83%	86%	69%	75%	90%	80%
Door de begeleiding ben ik persoonlijk gegroeid	83%	79%	85%	100%	92%	80%
Door de begeleiding heb ik meer controle over mijn eigen leven gekregen	33%	86%	62%	100%	83%	60%
Door de begeleiding heb ik meer inzicht in mijn handelen gekregen	100%	100%	77%	100%	91%	80%
Door de begeleiding heb ik meer rust in mijn hoofd gekregen	50%	64%	62%	100%	67%	60%
Door de begeleiding heb ik meer structuur in mijn dagelijkse leven gekregen	33%	77%	46%	100%	64%	40%
Door de begeleiding heb ik meer zelfvertrouwen gekregen	50%	64%	46%	89%	90%	40%
Door de begeleiding kan ik beter met mijn emoties omgaan	50%	43%	46%	78%	91%	40%
Door de begeleiding kan ik een zinvolle invulling aan mijn dag geven	50%	85%	42%	100%	70%	40%
Door de begeleiding kan ik mezelf beter redden in het dagelijkse leven	83%	92%	62%	100%	82%	60%
Door de begeleiding weet ik beter waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	83%	79%	85%	100%	82%	100%
Door de begeleiding kan ik beter zelf oplossingen voor problemen vinden	100%	69%	54%	100%	83%	40%

[Terug naar subparagraaf 3.4.1](#)

RESULTATEN BEGELEIDING: SOCIAAL FUNCTIONEREN

Kruistabel: geslacht * % (helemaal) mee eens		
	Een vrouw	Een man
Aantal respondenten →	25	32
Door de begeleiding begrijp ik beter hoe ik moet handelen bij moeilijke situaties	80%	66%
Door de begeleiding kan ik beter mijn grenzen aangeven	80%	73%
Door de begeleiding kan ik ook op een andere manier naar situaties kijken	96%	88%
Door de begeleiding kan ik tijdens gesprekken mijn gedachten beter ordenen	68%	66%
Ik heb meer inzicht in de werking van communicatie en taal	52%	66%

Kruistabel: start begeleiding * % (helemaal) mee eens			
	Tussen 1 en 2 jaar geleden	Tussen 2 en 5 jaar geleden	5 jaar of langer
Aantal respondenten →	16	28	14
Door de begeleiding begrijp ik beter hoe ik moet handelen bij moeilijke situaties	63%	75%	79%
Door de begeleiding kan ik beter mijn grenzen aangeven	69%	85%	71%
Door de begeleiding kan ik ook op een andere manier naar situaties kijken	88%	93%	93%
Door de begeleiding kan ik tijdens gesprekken mijn gedachten beter ordenen	75%	57%	71%
Ik heb meer inzicht in de werking van communicatie en taal	60%	56%	64%

Kruistabel: leeftijd * % (helemaal) mee eens						
	60 jaar of ouder	50 tot 59	40-49	30-39	20-29	10-19
Aantal respondenten →	6	14	13	9	11	5
Door de begeleiding begrijp ik beter hoe ik moet handelen bij moeilijke situaties	33%	86%	77%	100%	64%	40%
Door de begeleiding kan ik beter mijn grenzen aangeven	50%	86%	77%	88%	90%	40%
Door de begeleiding kan ik ook op een andere manier naar situaties kijken	100%	93%	92%	89%	100%	60%
Door de begeleiding kan ik tijdens gesprekken mijn gedachten beter ordenen	83%	57%	54%	89%	64%	60%
Ik heb meer inzicht in de werking van communicatie en taal	50%	64%	50%	71%	60%	60%

[Terug naar subparagraaf 3.4.2](#)

BIJLAGE IV GEDIFFERENTIEERDE RESULTATEN: TOTAALORDEEL IBASS

TOTAALORDEEL IBASS: RAPPORTCIJFER IBASS

Kruistabel: geslacht * gemiddeld rapportcijfer		
	<i>Een vrouw</i>	<i>Een man</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	45	49
Rapportcijfer IBASS:	8,1	8,2

Kruistabel: start begeleiding * gemiddeld rapportcijfer				
	<i>In 2022</i>	<i>Tussen 1 en 2 jaar geleden</i>	<i>Tussen 2 en 5 jaar geleden</i>	<i>5 jaar of langer</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	36	16	29	14
Rapportcijfer IBASS:	7,7	8,3	8,3	8,7

Kruistabel: leeftijd * gemiddeld rapportcijfer						
	<i>60 jaar of ouder</i>	<i>50 tot 59</i>	<i>40-49</i>	<i>30-39</i>	<i>20-29</i>	<i>10-19</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	11	16	24	15	23	6
Rapportcijfer IBASS:	8,0	8,5	8,2	8,3	7,8	8,0

TOTAALORDEEL IBASS: NPS-SCORE

Kruistabel: geslacht * gemiddeld rapportcijfer		
	<i>Een vrouw</i>	<i>Een man</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	45	49
NPS-score IBASS:	+27	+33

Kruistabel: start begeleiding * NPS-score				
	<i>In 2022</i>	<i>Tussen 1 en 2 jaar geleden</i>	<i>Tussen 2 en 5 jaar geleden</i>	<i>5 jaar of langer</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	36	16	29	14
NPS-score IBASS:	+19	+50	+48	+71

Kruistabel: leeftijd * NPS-score						
	<i>60 jaar of ouder</i>	<i>50 tot 59</i>	<i>40-49</i>	<i>30-39</i>	<i>20-29</i>	<i>10-19</i>
<i>Aantal respondenten</i> →	11	16	24	15	23	6
NPS-score IBASS:	+27	+63	+38	+47	+30	+50

[Terug naar paragraaf 3.5](#)