

Klanttevredenheidsonderzoek Methode Repairing Balance

**(samenvatting van rapport studenten van de
Hogeschool Windesheim, SPH juni 2013)**

Disclaimer Hogeschool Windesheim

De comakers van Windesheim Flevoland zijn met grote zorgvuldigheid gecoacht en begeleid, maar moeten worden beschouwd als een leerproduct van studenten. Wij wijzen u erop dat dit een comaker betreft zonder inhoudelijke kwaliteitsgarantie vanuit Windesheim Flevoland. Voor mogelijke onjuistheid en/of onvolledigheid van de hierin verstrekte informatie kan Windesheim Flevoland geen aansprakelijkheid aanvaarden, evenmin kunnen aan de inhoud van dit product (inclusief bijlagen) rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Onderzoek	5
2. Respondenten	6
3. Resultaten	8
3.1 Effect van Repairing Balance op de kwaliteit van leven	8
3.2 Beoordeling van het Repairing Balance-traject	9
4. Opmerkingen	12
4.1 Belangrijkste ervaringen	12
4.2 Prettige en minder prettige ervaringen	12
4.3 Overige opmerkingen	13
5. Conclusies	15

Voorwoord

De methode Repairing Balance bestaat sinds 1993. Zij geeft mensen een handvat om hun innerlijke balans te versterken en te herstellen. Zij betreft hierbij alle gebieden van ons systeem: lijf, denken, voelen, overtuigingen en handelen. Uniek aan de methode zijn: de metingen, het werkboek met stappenplan en inzicht per gebied en in de onderlinge samenhang tussen de gebieden. Mensen leren hierdoor begrijpen hoe de onbalans is ontstaan en leren vaardigheden deze te herstellen.

Wat is voor een coach nu fijner dan goede resultaten zien bij cliënten?

Als coaches Repairing Balance bemerken we al jaren goede resultaten met onze methodiek bij de cliënten. We bereiken deze resultaten uiteraard in samenwerking met hen. Dit is waar we ons enthousiasme uit putten voor ons werk en voor de methodiek.

Nóg fijner is als de resultaten *blijvend* zijn. Pas dan is een methodiek echt waardevol.

We hebben dan ook graag onze medewerking gegeven aan een klantentevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek werd uitgevoerd door studentes van HBO Windesheim Almere, richting Sociaal Pedagogische Hulpverlening.

Dit document vat de resultaten samen van dit onderzoek.

We delen ze graag met u. Bij eventuele vragen naar aanleiding van hier geschetste resultaten, is uw relatie bij Balance Management Nederland graag bereid deze te beantwoorden.

1. Onderzoek

Doel onderzoek

Beoordelen in hoeverre ex-cliënten profijt hebben van de methodiek op de lange termijn.

Omvang respons

Er deden 54 ex-cliënten mee aan het onderzoek.
Zij volgden een traject tussen 1996 en 2013.

Onderzoeksvragen

1. Welk effect heeft Repairing Balance op de kwaliteit van leven van ex-cliënten?
2. Wat voor waarde geven ex-cliënten aan het traject Repairing Balance?

Opbouw online vragenlijst

1. De periode vóór het Repairing Balance-traject
2. De periode na het Repairing Balance-traject
3. Het Repairing Balance-traject zelf

De lijst bevat 27 vragen, met 10-puntsschaal (1 = minimaal tevreden; 10 = maximaal tevreden).
Bij elke vraag was ruimte voor opmerkingen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u achtergrond van de respondenten. In hoofdstuk 3 leest u de resultaten en in hoofdstuk 4 de opmerkingen. Tot welke conclusie de resultaten leiden, leest u tot slot in hoofdstuk 5.

2. Respondenten

Algemene kenmerken

Verdeling man-vrouw

	Aantal
Man	15
Vrouw	39
Totaal	54

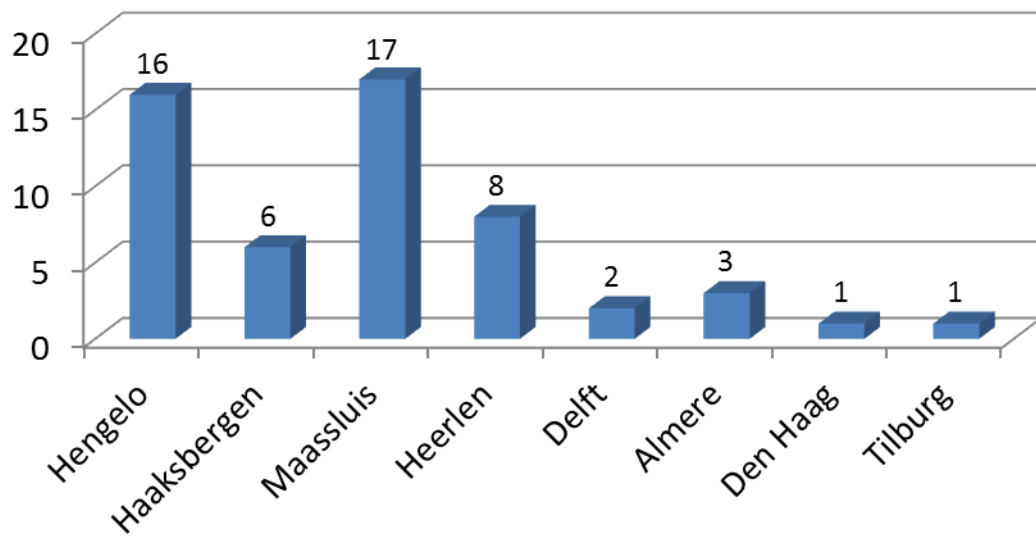
Leeftijd in jaren

Spreiding	24 - 65
Gemiddeld	45

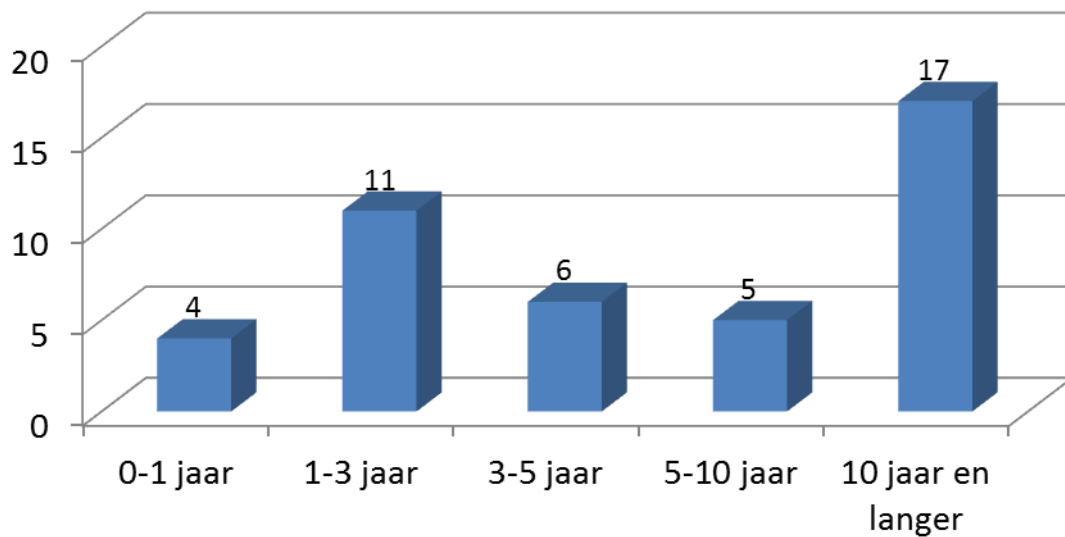
Klachten

Klachten	Aantal	Percentage
Angst en onzekerheid	5	9,3
Angst	15	27,8
Negatief zelfbeeld	10	18,5
Burn-out	6	11,1
Depressie	6	11,1
Lichamelijke klacht	2	3,7
Werk	4	7,4
Missing	6	11,1
Totaal	54	100,0

Geografische spreiding



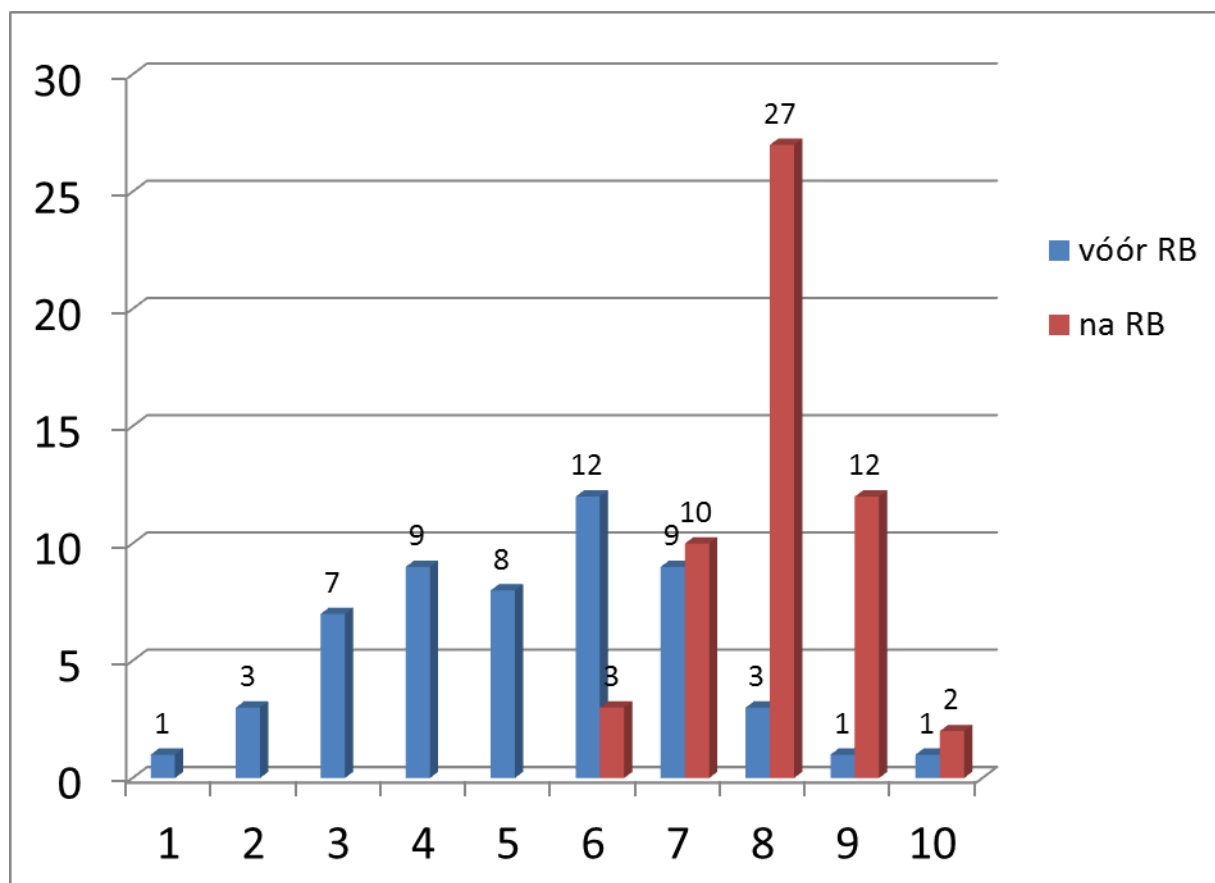
Duur van de klachten



3. Resultaten

3.1 Effect Repairing Balance op de kwaliteit van leven

Elke ex-cliënt gaf twee cijfers aan de kwaliteit van leven (schaal 0-10): de eerste over de kwaliteit van leven vóór het Repairing Balance-traject, de tweede over de kwaliteit van leven ná het Repairing Balance-traject.



Het gemiddelde vóór het Repairing Balance-traject: 5,2.

Het gemiddelde ná het Ervaring Balance-traject: 8,0.

Opvallend is dat geen van de ex-cliënten een onvoldoende gaf ná het ondergaan van een traject.

3.2 Beoordeling van het Repairing Balance-traject

Algeheel oordeel

Cijfer Methodiek Repairing Balance	Aantal	Percentage
6	1	1,9
7	4	7,4
8	23	42,6
9	19	35,2
10	7	13,0
Totaal	54	100,0

Gemiddelde: 8,5

Opbouw

Cijfer Opbouw	Aantal	Percentage
6	1	1,9
7	6	11,1
8	22	40,7
9	17	31,5
10	8	14,8
Totaal	54	100,0

Gemiddelde: 8,5

Werkboek

Waren er onduidelijkheden in het werkboek?	Aantal	Percentage
Geen onduidelijkheden	29	53,7
Enkele onduidelijkheden, uitleg coach noodzakelijk	11	20,4
Vragen/opdrachten niet altijd gesteld	8	14,8
Taalfouten	2	3,7
Werkboek niet gebruikt	4	7,4
Totaal	54	100,0

Bereikbaarheid praktijkruimte en bereikbaarheid coach

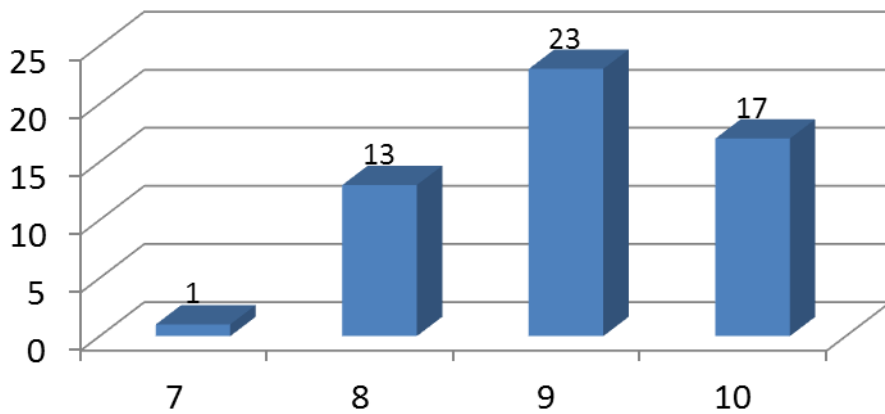
Cijfer bereikbaarheid praktijk	Aantal	Percentage
5	2	3,7
6	2	3,7
7	12	22,2
8	21	38,9
9	9	16,7
10	8	14,8
Totaal	54	100,0

Gemiddelde bereikbaarheid praktijkruimte: 8

Cijfer bereikbaarheid coach	Aantal	Percentage
7	3	5,6
8	10	18,5
9	21	38,9
10	20	37,0
Totaal	54	100,0

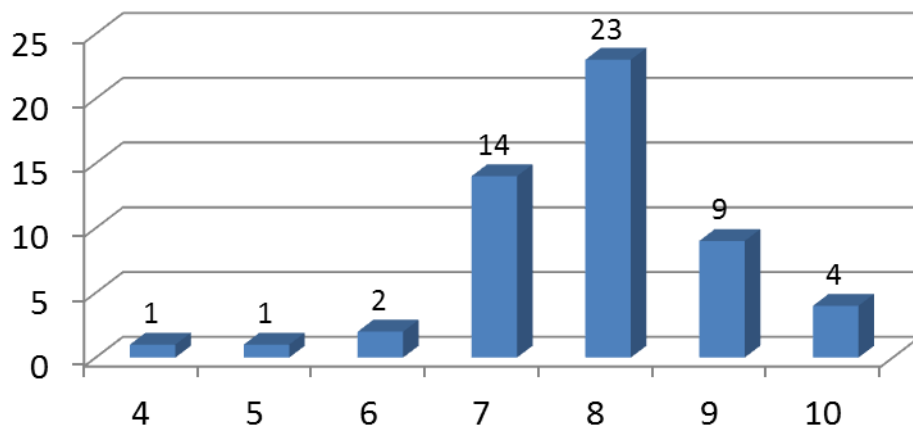
Gemiddelde bereikbaarheid coach: 9

Cijfer Begeleiding coach



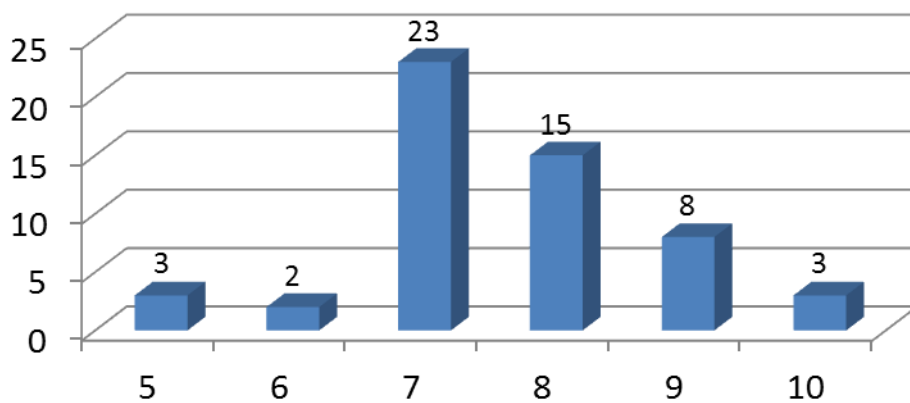
Gemiddelde: 9

Cijfer Duur traject

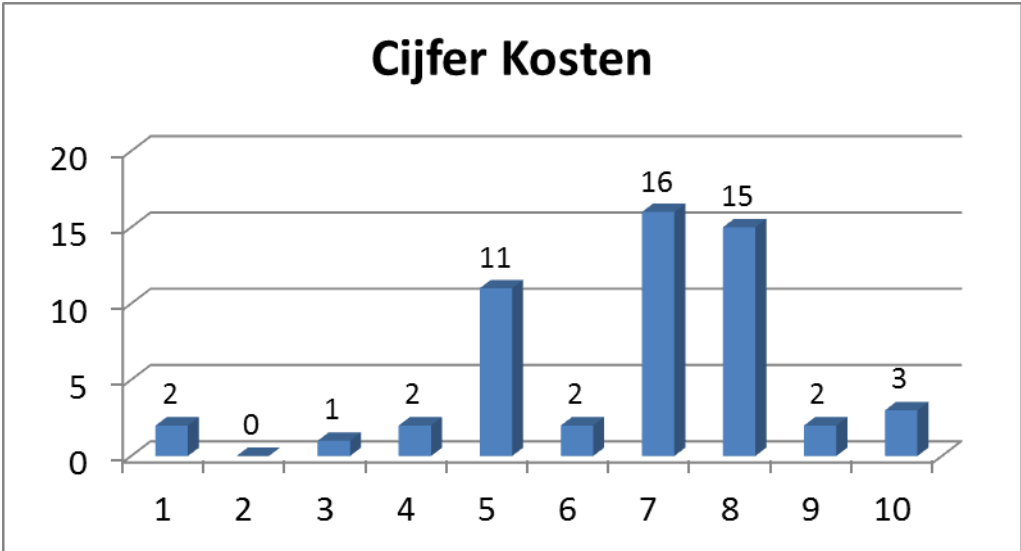


Gemiddelde: 7,9

Cijfer Praktijkruimte



Gemiddelde: 7,6



Gemiddelde: 6,7

4. Opmerkingen

Veel ex-cliënten (68,5%) geven aan dat zij meer inzicht kregen in zichzelf. Ook kreeg men meer inzicht in de eigenwaarde, het gevoel ertoe te doen en een mening te hebben die telt.

De vraag of de methode Repairing Balance wél of niet aanbevolen wordt aan andere mensen, beantwoordde vrijwel iedere respondent (98,1%) dat hij of zij deze zou aanbevelen.

Verder zijn de navolgende opmerkingen genoteerd.

4.1 Belangrijkste ervaringen

- Dat ik de mogelijkheid heb mijn eigen gedachten te controleren en dat wat ik denk effect heeft op hoe ik mij voel.
- Ik ben me bewust geworden hoe oude 'onzichtbare' conclusies mijn leven vormgaven. Ik kan nu naar mezelf luisteren en mij niet langer afhankelijk van anderen opstellen. Ik laat alles er zijn.
- Dat de sturing (macht) ligt in de keuzes die je maakt. Door zelf de verantwoordelijkheid te nemen voor de gevolgen van je handelen en spreken, ga je verstandiger keuzes maken.
- Het niet meer nodig hebben van strategieën om me goed te voelen. Ik kan nu komen met wie ik ben en hoe ik me voel.
- Dat heel veel gevoelens jarenlang verborgen hebben gezeten onder een dikke betonnen laag.
- Dat emoties worden voorafgegaan door denkpatronen.
- Het traject heeft me zelfbewuster gemaakt. Hierdoor ben ik veel minder geneigd om dingen om me heen op mezelf te betrekken. Onderken het manipuleren en de mechanismen die mensen inzetten om hun doel te bereiken. Hierdoor blijf ik redelijk relaxed, ook bij grote druk. Raak veel minder snel opgejaagd of in de stress. Deze inzichten hebben me de afgelopen tijd, bij een dreigende reorganisatie, vele malen standvastiger gehouden dan ik zelf ooit voor mogelijk heb gehouden.
- Zelfinzicht en bewustwording. Je leert echt hoe dingen ontstaan, wat daaraan ten grondslag ligt en waarom het zich op die manier gaat uiten. Inzicht is de eerste stap naar het uiteindelijk herstel.
- Als iedereen waar ik van houd gelukkig is, dan ben ik dat ook. Niet dus. Mijn leven was de jaren ervoor een poppenkast, ik was niet eerlijk voor mezelf en dus ook niet naar de buitenwereld.
- Eigenlijk is het heel eenvoudig: je bent wie je bent met al je eigenaardigheden en ook goede kanten. Een ander kan je niet vertellen hoe jij moet leven. Ik zei de laatste sessies altijd: "Repairing Balance is een deel van mijn leven geworden" en gelukkig is dat nog steeds zo, alhoewel ik ook best wel een terugval heb gehad.
- Dat je zelf altijd invloed hebt op je eigen balans ten opzichte van de ander (in de breedste zin des woords) door er bewuster mee om te gaan. Dat zijn keuzes die je zelf kunt maken.
- Dat paniek niet uit de lucht komt vallen, zoals je mensen weleens hoort zeggen: "Ik kreeg ineens een paniekaanval. Het is als het ware alsof je tegen een muur aanloopt en dan ontstaat er paniek als gevolg van teveel spanning". Die duidelijkheid gaf meer vertrouwen in mijn eigen lichaam. Nog een belangrijk inzicht is dat ik vaak onbewust paniekgedachten had zoals: "O jee nu gebeurt er dit of dat..." Door Repairing Balance heb ik geleerd dat soort gedachten niet toe te laten, maar rustig en vooral rationeel te bekijken of er echt iets aan de hand is.

4.2 Prettige en minder prettige ervaringen

- Erg confronterend, maar ook duidelijk en prettig.
- Voordeel vind ik dat het laagdrempelig is. Lekker gewoontjes op mijn gemak. Nadelen heb ik niet ondervonden.
- De vinger op de specifieke problemen leggen en daarmee aan het werk gaan.
- Ik vond het prettig dat je begint bij het begin, dus teruggaat naar het moment waar de problemen zijn begonnen, al had je dat toen zelf nog niet in de gaten. En ook het gevoel dat wordt overgebracht dat je mag zijn wie je bent.
- Ik vond het erg prettig dat ik in mijn eigen kracht werd gezet. Of eigenlijk dat ikzelf leerde mezelf in mijn eigen kracht te zetten. Voor mij als 'denker' was met name het leerboek en de opbouw, waaraan ik kon refereren en kon nalezen zeer nuttig. Bij een vorig traject had ik dat niet en miste dat zeer! Minder prettig ... kan ik niets verzinnen.

- Prettig, het gevoel van vooruitgang. Het bleef niet zoals in de reguliere medische behandelingen bij het vaststellen van de ziekte, maar binnen Repairing Balance worden naast het vaststellen van de beperkingen ook concreet handvatten gegeven om de psychiatrische beperkingen op te kunnen heffen. Minder prettig zijn de kosten die ermee gemoeid zijn, waardoor het voor veel mensen toch een drempel is om eraan te beginnen.
- Prettig: persoonlijk en zakelijk, alles bij elkaar werd 'aangepakt', benadering vanuit de kern! Coach en methode geeft een dusdanig vertrouwd gevoel, dat alles bespreekbaar kan worden gemaakt. Coach is met methode perfect in staat steeds weer strategieën bloot te leggen en verder te helpen, als je er zelf even niet uit komt. De methode wordt langzaam onderdeel van je eigen leven, en dat helpt dan uiteindelijk ook om je balans zelf te kunnen houden/repanderen. De coach heeft eindeloos geduld!
- Prettig is dat het concreet is: er wordt via het werkboek een soort stappenplan afgewerkt. Dit voorkomt oeverloos gepraat zonder dat een oplossing in zicht is. Dit soort coaching heb ik namelijk ook eens ervaren. Prettig is ook dat door een vragenlijst direct zichtbaar wordt waar het probleem zit, waardoor gericht behandeld wordt. Ook is er een tussen- en een eindmeting, waardoor ook het effect gemeten wordt. Ook prettig is dat Repairing Balance de oorzaak van de klachten aanpakt en niet probeert de klachten (symptomen) weg te nemen door gewenning of door medicijnen. Soms zaten (vooraf gevraagd) stagiaires bij de gesprekken. Eenmaal vond ik dat onprettig, toen een sessie erg emotioneel verliep.
- Prettig vond ik dat het 'no nonsense'-begeleiding was, niet zweverig....Juist daar had ik behoefte aan. Ik zat in een emotionele glijbaan en zocht duidelijkheid. Die kwam met Repairing Balance op mijn pad en kon ik mijn irrationele gedachten ordenen en ombuigen naar rationele, en mijn gevoelens ook daadwerkelijk voelen en aanvaarden.
- Dat er niet alleen gepraat werd, maar dat je ook door middel van opdrachten zelfinzicht vergaarde. Dat het over een ruim traject verliep, waardoor er meer tijd was om het je eigen te maken. Dat het niet vrijblijvend was en je er echt iets voor moest doen, dus je kwam ook jezelf tegen en het was best pittig om je leef- en denkpatroon te corrigeren/wijzigen. Dus een ander inzicht te vergaren. Het is moeilijk om niet weer in diezelfde valkuil te terug te vallen.
- Ik vond de opbouw heel prettig en de logica die ik hierin terug kon vinden. Ook dat er geen druk gelegd wordt op dingen doen, exposure, maar heel rustig werken aan bepaalde overtuigingen waardoor je merkt dat je 'ineens' iets kan. Wat ik minder prettig vond en wat ik een beetje miste in de training, vandaar mijn 9, is een gedeelte ontspanning. Repairing Balance is heel veel schrijven en gedachtenpatronen verbeteren, en hierdoor ging ik heel veel in mijn hoofd zitten. Ik denk overigens wel dat dit soms nodig is, in eerste instantie en als tweede stap kan je dingen weer iets 'los' gaan laten. Wanneer een negatieve overtuiging bijvoorbeeld hersteld is.
- Wilde snel resultaat, maar zo werkt het niet. Wilde mijn leven terug van vóór de fobie. Was zeer onvrede over de begeleiding. Maar had erg veel moeite om anders te gaan denken. Moest het ook in de praktijk brengen wat erg moeizaam ging. Hield me vast aan vaste gewoontes en overtuigingen.

4.3 Overige opmerkingen

- Als ik deze therapie niet had gevolgd, weet ik niet of ik dit bericht nog zou kunnen schrijven, het ging heel slecht met me en was echt levensmoe. Nu heb ik weer een heerlijk leven, leuke baan en weet ik wie ik ben en heb geen last meer van mijn verleden.
- De kosten hebben me eerst tegengehouden, maar achteraf ben ik zo blij dat ik dit heb gedaan. Ook mijn omgeving, vooral op mijn werk, merkt een enorm positief verschil!
- De therapie van Repairing Balance is eigenlijk een must voor ieder mens. Het is een geweldige kijk op het leven krijgen en het loslaten van allerlei lastige zaken.
- Ik heb al diverse mensen geadviseerd en er zijn inmiddels ook mensen gestart, allemaal zeer positief.
- Ik ben niet alleen van de klachten afgeholpen, waarvoor ik het (zakelijke) Repairing Balance-traject ben ingestapt. Maar ook van mijn fobie voor het rijden over bruggen en viaducten op de autoweg. Na het traject was ik hier vanaf! Dat was een heel aangename bijkomstigheid, want ik heb 8 jaar lang van alles geprobeerd om ervan af te komen. Zonder resultaat.
- Ik ben nog steeds gelukkig dat ik heel toevallig in contact ben gekomen met Repairing Balance. Tot op heden pas ik dit toe op mijn huidige leven en probeer dit ook door te geven.
- Ik wil er graag bij vermelden dat ik een grote voorstander ben van de Repairing Balance-methode en dat ik overtuigd ben van de positieve effecten. Persoonlijk denk ik dat het beter werkt dan cognitieve gedragstherapie door de duidelijke structuur, en omdat je niet gepusht wordt, maar juist vanuit jezelf weer stappen gaat ondernemen.

- Repairing Balance zou veel meer landelijke bekendheid moeten krijgen.
- Door deze methode werk je zelf aan je 'genezing'. Geen luisterend oor van een psychiater kan zoveel bereiken als deze methode. Ik heb zoveel geleerd. Als ik deze methodiek niet had leren kennen, dan had ik nu geen leidinggevende functie gehad! Dan had ik daar geen energie voldoende voor. Ik was aan het overleven en niemand had dat in de gaten.
- Progressieve therapievorm welke op individuerichte wijze passende en concrete handvaten biedt...dit alles leidt tot een sterk verruimd bewustzijn. Er is geen sprake van een therapeut welke een conservatieve therapeutenrol inkleedt alwaar vanuit afstand wordt gecreëerd, maar van een gelijkwaardige mens-menssituatie! Dit bevordert een verwerkings- en helingsproces enorm.

5. Conclusie

De twee hoofdvragen luiden:

1. Welk effect heeft Repairing Balance op de kwaliteit van leven van ex-cliënten?
2. Wat voor waarde geven ex-cliënten aan het traject Repairing Balance?

Samengevat zijn deze twee hoofdvragen als volgt beantwoord:

De respondenten

- beoordelen hun leven vóór het Repairing Balance-traject gemiddeld met een 5,2;
- beoordelen hun leven ná het Repairing Balance-traject gemiddeld met een 8;
- geven het Repairing Balance-traject zelf een 8;
- raden bijna allemaal (98,1%) de methode aan anderen aan;
- beoordelen de begeleiding door de coach met een 9.

Conclusie

We hopen dat u samen met ons, na het lezen van deze resultaten, constateert dat de methode Repairing Balance bij de respondenten daadwerkelijk heeft bijgedragen tot een blijvend positief resultaat.