

Onderzoek naar de ervaren tevredenheid en de zelfgerapporteerde levenstevredenheid bij **ZelfKonfrontatieMethode cliënten**

Onderzoek door Anke Abels
in opdracht van de VvZB

Onder begeleiding van Commissie Kwaliteit
en wetenschapscommissie

VvZB vraagt om onderzoek naar

- ervaren kwaliteit en effectiviteit van het proces van ZelfKonfrontatieMethode
- Opbouw jaarlijks tevredenheidonderzoek
- kwaliteit van vragenlijst die de tevredenheid over de ZKM meet

Meten van tevredenheid en levenstevredenheid



DENK
GROTER

VvZb heeft twee websurveys uitgezet

- Tevredenheidvragenlijst
- Life Satisfaction Scale

Het houden van interviews met 8 cliënten van 6 verschillende coaches, door heel Nederland.

Onderdelen van de tevredenheidslijst:

- Kwaliteit van de relatie van de cliënt /coach
- Ontwikkeling/verandering
- Effect/breder effect
- Kwalitatieve vragen

Inter-persoonlijke vaardigheden, o.a.

- **Empathie**

- **Oprechtheid**

- **Benaderbaarheid**

• Communicatieve vaardigheden, o.a.

- **Luisteren/ stilte**

- **Tact**

- **Vragen**

•

Instrumentale ondersteuning

- **Omgaan met tegenspraak**
- **Positieve manier van rekening houden**
- **Onderzoeken van nieuwe ideeën en gedragingen**

Vragen over ontwikkeling / verandering
volgens HAPAmodel:

Validatiefase 1: Observeren

Precontemplatie

- **Weten dat je het niet weet**

• Contemplatie

- **Praten over verandering**

- **Oplossing willen**

•

Validatiefase 2: experimenteren

Vorbereiden

- **Concrete plannen**
- Handelen
- **Uitvoeren handelingen**

Validatiefase 3

In stand houden

- **Onbewust handelen**

Geen verandering

• Beëindigen

- **Bewust stoppen van nieuw gedrag**

• Terugvallen

- **Onbewust gestopt met ontwikkeling**

Effect en breder effect



DENK
GROTER

- M.b.t. Omgevingsfactoren, o.a.
 - **Sociale omgeving**
 - **Werkdruk**
 - **Thuisituatie**
- M.b.t. Motivatie, o.a.
 - **Inzien probleem**
 - **Wil voor verandering**
 - **Haalbaarheid verandering**

Effect en breder effect



DENK
GROTER

- M.b.t. Coachbaarheid
 - **Zich in staat achten om te veranderen**
 - **Loslaten van gewoontes en idealen**

- M.b.t. generalisatie van effect
 - bijvoorbeeld
 - Kwam voor werk, heeft ook effect privé

Deelonderzoek 1

Ervaren werkzaamheid van de ZKM
methodiek bij ZKM-cliënten



DENK
GROTER

- Wat is de kwaliteit van de huidige vragenlijst?
- In hoeverre dragen de aspecten van tevredenheid (zoals persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach) bij aan de algehele tevredenheid van de cliënten die de ZKM hebben doorlopen?

Deelonderzoek 1: Methode



DENK
GROTER

- Respondenten: N=101
- Afname: online vragenlijst na doorlopen traject, alle vragen moeten beantwoord worden
- Data-analyse: correlatie, T-toets, regressie-analyse

Kwaliteit van de VvZB vragenlijst



DENK
GROTER

- De **kwaliteit** van de evaluatievragenlijst zoals bijgesteld na het vorige onderzoek :
- Alle schalen hebben een goede interne **betrouwbaarheid** (cronbach's alfa)
- De schalen hebben ook voldoende **samenhang** om beschouwd te worden als maten van tevedenheid. (spearman's rho)

1) *In hoeverre zijn de klanten tevreden met het ZKM traject?*

- Tevredenheid (M=5,13) op een 6 punten schaal
- Is een **8,6** gemiddeld op 10 puntsschaal

2) *In welke mate dragen persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach en effect bij aan de algemene tevredenheid van de ZKM cliënten?*

- Relatie met de coach en effect dragen significant bij aan de algehele tevredenheid van de cliënten ($<.005$)
- Persoonlijke ontwikkeling doet dit niet ($>.005$)

3) *In welke mate heeft de cliënt het gevoel dat hij of zij zich ontwikkeld heeft gedurende de ZKM?*

- Persoonlijke ontwikkeling (M=4,44) Gemeten op een 6 punten schaal
- **7,4** gemiddeld op 10 puntsschaal

4) *In welke mate heeft de cliënt het gevoel dat de ZKM daadwerkelijk effect heeft?*

- Effect (M=4,62) Gemeten op een 6 punten schaal
- **7,7** gemiddeld op 10 puntsschaal



DENK
GROTER

- Het ervaren **effect** en de **relatie met de coach** dragen zeer significant bij aan de ervaren tevredenheid over het ZKM traject.
- De ZKM cliënten zijn erg tevreden over het traject en hebben het gevoel dat ze zich ontwikkelen en dat het traject effect heeft.
- De bijdrage van **persoonlijke ontwikkeling** kan anders uitpakken omdat men zich in verschillende stadia kan bevinden van het gemeten ontwikkelingsmodel. (HAPA)

Deelonderzoek 2

Zelfgerapporteerde levenstevredenheid van
ZKM-cliënten

Wat is de kwaliteit van websurvey?



DENK
GROTER

- Hoe ervaren cliënten de opbrengst en het verloop van het ZKM-traject?”
- Interviews met topiclijst gebaseerd op theoretisch kader (N=8)

Deelonderzoek 2: Conclusie



DENK
GROTER

- Cliënten ervaren een positief verloop en een positieve opbrengst van het traject.
- Hebben het gevoel dat zij veranderingen hebben doorgemaakt en hun doelen hebben gehaald.
- De levenstevredenheid neemt toe en dit wordt toegekend aan het traject.

Algehele conclusies



DENK
GROTER

- Cliënten zijn tevreden met het traject. Hebben doelen bereikt en nieuwe inzichten verkregen.
- De levenstevredenheid stijgt tijdens het traject in vergelijking met voor de start van het traject. Draagt nog niet significant bij aan de algehele tevredenheid. De meting is nog nieuw, dus dit kan veranderen met meerdere respondenten.

Kwaliteit VvZB-tevredenheidvragenlijst

- Blijven uitzetten
- Nulmeting gaan doen met de vragenlijst
- Vragen die ongeveer hetzelfde meten uit de vragenlijst verwijderen

Life Satisfaction Scale en Zelfbeeldschaal

- Blijven en gaan uitzetten
- Gebruiken voor de voor en de nameting

Mogelijkheden voor vervolgonderzoek

- De geïnterviewde na een jaar nogmaals interviewen
- Doe ook kwalitatief onderzoek naar de verandering van de cliënten na een jaar. Meten van de blijvendheid.
- Nieuwe manier om effectiviteit te meten, 360 graden onderzoek.
- Verschuiving van zelfwaarde van meer extern naar meer intern

Op verzoek van de leden is een kwaliteitsbeleid ontwikkeld

Evaluatieproject is daar een onderdeel van.

Volgende stap is publicaties schrijven voor:

- Potentiële ZKM klanten
- Verwijzers
- Opdrachtgevers
- Potentiële ZKM beoefenaars

Doe mee

Meld je aan op info@burohamers.nl

Deelname mogelijk als

- individu
- bureau
- intervisiegroep