



Clïenttevredenheid en ervaren effectiviteit van het ZKM proces

ZKM beroepsvereniging onderzoekt bij haar klanten
tevredenheid en effectiviteit

Anke Abels en Margreet Poulie

Cliënttevredenheid en ervaren effectiviteit van het ZKM proces

Anke Abels en Margreet Poulie

Over het coachen via de ZKM kan men zeggen: klein maar fijn. Professionals die met deze methode werken hebben de laatste jaren grondig onderzoek gedaan naar effectiviteit van hun dienstverlening. Een verslag over tevredenheid en effectiviteit dat aandacht verdient.

In 2012 heeft de ZKM vereniging een nieuwe evaluatievragenlijst in gebruik genomen en naar zo veel mogelijk van hun cliënten gestuurd die het ZKM traject doorlopen. Er werden parallel ook vragenlijsten voorgelegd die de veranderingen konden volgen. Er is gekozen voor een bestaande vragenlijst die Levenstevredenheid (Diener, Emmons, Lar Sem en Griffin, 1985) en het Zelfbeeld meten (Rosenberg, 1979). Van 106 cliënten konden in 2013-2014 alle gegevens verzameld worden.

Deze vragenlijsten worden vooraf aan het traject uitgestuurd als nulmeting zodat er gekeken kan worden hoe de cliënt op levenstevredenheid en zelfbeeld scoort voordat men begint met het traject. Na het ZKM traject wordt zowel de eigen evaluatielijst als de vragen van de voormeting voor een tweede keer toe gestuurd om te zien hoe de cliënten na het traject op dezelfde vragen scoren. Door deze tweede meting kan eventuele verandering in levenstevredenheid en het zelfbeeld, zowel positief als negatief, gemeten worden. Onderdelen van de eigen evaluatielijst zijn naast de vraag over algemene tevredenheid, vragen over de relatie met de coach, de ervaren persoonlijke ontwikkeling en het ervaren effect. Ten slotte wordt de cliënt na een jaar na afsluiting van het ZKM traject, voor een derde maal verzocht om vragen in te vullen, om zo het lange termijn effect te meten. Die derde meting zullen wij in dit artikel nog niet behandelen omdat er in dit stadium nog te weinig cliënten na een jaar de vragenlijst hebben ontvangen.

Voormeting	Eerste nameting	Tweede nameting na jaar
Zelfbeeld (positief en negatief)	Zelfbeeld (positief en negatief)	Zelfbeeld (positief en negatief)
Levenstevredenheid	Levenstevredenheid	Levenstevredenheid
	Relatie met de coach	
	Persoonlijke ontwikkeling	Persoonlijke ontwikkeling
	Ervaren effect	Ervaren effect
	Algemene Tevredenheid	Algemene Tevredenheid

Er werden 5 vragen onderzocht.

1. In hoeverre zijn de levenstevredenheid en het zelfbeeld van de cliënten veranderd na het ZKM traject?
2. In welke mate dragen verandering in Levenstevredenheid en Zelfbeeld bij aan de Persoonlijke Ontwikkeling en het Ervaren Effect van de ZKM-clieënten?
3. In hoeverre ervaren cliënten *Persoonlijke Ontwikkeling, Effect* van en tevredenheid over het ZKM proces? Hoe waarderen zij de *Relatie met de coach*?
4. Wat is de samenhang tussen Relatie met de coach, Persoonlijke ontwikkeling en Ervaren effect?
5. Welke van de onderzochte variabelen dragen significant bij aan Persoonlijke ontwikkeling, Ervaren Effect en Tevredenheid van ZKM cliënten?

Vraag 1. Verandering Levenstevredenheid en het zelfbeeld van de cliënten na het ZKM traject

Allereerst werd onderzocht in hoeverre de levenstevredenheid van de cliënten en hun zelfbeeld is veranderd na het ZKM traject. De zelfbeeldvragen kunnen worden opgedeeld in een positieve en een negatieve component.

Tabel 1. T-toets getoetst tegen een schaalgemiddelde van 3.

T-toets				
Begrippen	Gemiddelde	T-waarde	Vrijheidsgraden (df)	Significantie
Levenstevredenheid voormeting	3,87	9,40	105	.000
Levenstevredenheid nameting	4,58	20,37	105	.000
Zelfbeeld Negatief voormeting	3,97	18,92	105	.000
Zelfbeeld Negatief Nameting	2,23	-8,81	105	.000
Zelfbeeld Positief voormeting	2,28	-1,12	105	.263
Zelfbeeld Positief Nameting	4.42	33,44	105	.000

Resultaten deel 1.

Levenstevredenheid

Om te beginnen moet gezegd worden dat de onderzochte klanten begonnen met een gemiddelde score die boven het gemiddelde (3) ligt. Ondanks dat vrij hoge begin laat het verschil tussen de levenstevredenheid voor en na het ZKM traject een duidelijke stijging zien. Zie tabel 1. Men kan zeggen dat cliënten na het proces een hogere levenstevredenheid rapporteren.

Zelfbeeld

Vooraf geven de onderzochte cliënten aan een relatief **negatief zelfbeeld** te hebben. De gemiddelde score ligt significant hoger dan (3,97) het gemiddelde van 3. Na het ZKM traject blijken cliënten veel minder negatief over zichzelf te denken. Het gemiddelde ligt nu significant onder (2,23) het gemiddelde van 3. Zie tabel 1.

Het positieve deel van het zelfbeeld is een iets ander verhaal. Cliënten rapporteren vooraf een gemiddeld (3) positief zelfbeeld. Na het ZKM traject beschrijven zij zichzelf significant positiever (4,42) dan het gemiddelde van 3. Zie tabel 1.

Na het ZKM traject lijkt vooral het **negatieve zelfbeeld** te zijn afgenomen en zijn cliënten zichzelf meer positief gaan beschrijven op de vragenlijst.

Conclusie vraag 1

Levenstevredenheid

Na het ZKM traject zijn cliënten meer tevreden over en met hun leven. Ze kijken minder negatief naar zichzelf en gaan meer het positieve beeld van zichzelf benadrukken.

Zelfbeeld

Vooraf geven de onderzochte cliënten aan een relatief *negatief zelfbeeld* te hebben. De gemiddelde score ligt significant hoger dan (3,97) het gemiddelde van 3. Na het ZKM traject blijken cliënten veel minder negatief over zichzelf te denken. Het gemiddelde ligt nu significant onder (2,23) het gemiddelde van 3.

Het positieve deel van het zelfbeeld is een iets ander verhaal. Cliënten rapporteren vooraf een gemiddeld positief zelfbeeld. Na het ZKM traject beschrijven zij zichzelf significant positiever (4,42) dan het gemiddelde van 3.

Na het ZKM traject lijkt vooral het negatieve zelfbeeld te zijn afgenomen en zijn cliënten zichzelf meer positief gaan beschrijven op de vragenlijst.

Samengevat: Na het ZKM traject zijn cliënten meer tevreden over en met hun leven, kijken minder negatief tegen zichzelf aan en gaan meer gewicht geven aan een positieve beeld van zichzelf.

Vraag 2. Mate van het bijdragen aan de verandering in Levenstevredenheid en Zelfbeeld aan de Persoonlijke Ontwikkeling en het Ervaren Effect van de ZKM-cliënten

In een tweede deelonderzoek wordt gekeken of de veranderingen in de levenstevredenheid en het zelfbeeld toe te schrijven zijn aan dat ZKM traject. Er zijn een aantal deelvragen te beantwoorden.

1. *In welke mate dragen verandering in Levenstevredenheid, Zelfbeeld bij aan de Persoonlijke ontwikkeling van de ZKM-cliënten?*
2. *In welke mate dragen verandering in Levenstevredenheid en Zelfbeeld bij aan het ervaren effect van de ZKM-cliënten?*

Om deze deelvragen te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt van een meervoudige regressieanalyse.

Deelvraag 2.1

In welke mate dragen verandering in Levenstevredenheid, Zelfbeeld bij aan de Persoonlijke ontwikkeling van de ZKM-cliënten?

Uit de regressieanalyse blijkt dat één van de variabelen namelijk **Zelfbeeld nameting** ($p < .001$) significant samenhangt met de **Persoonlijke Ontwikkeling** bij het ZKM-traject. De andere variabele **Levenstevredenheid** blijkt niet significant bij te dragen aan de **Persoonlijke ontwikkeling**. Voor een overzicht van de resultaten van de regressieanalyse zie tabel 2.

Tabel 2. Verband tussen Levenstevredenheid, Zelfbeeld nameting en persoonlijke ontwikkeling.

Correlatiecoëfficiënten					
	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten		
	B	Standaard afwijking	Beta	t	Significantie
Levenstevredenheid	,124	,067	,189	1,850	,067
Zelfbeeld nameting	,499	,104	,490	4,795	,000

Deelvraag 2.2

In welke mate dragen verandering in Levenstevredenheid en Zelfbeeld nameting bij aan het ervaren effect van de ZKM-cliënten?

Ook uit deze analyse blijkt ook dat de variabele **Zelfbeeld nameting** ($p < .005$) significant samenhangt met het **Ervaren Effect** van het ZKM-traject. De andere variabele **Levenstevredenheid** draagt ook hier niet significant bij aan het **Ervaren Effect**. Voor een overzicht van de resultaten van de regressieanalyse zie tabel 3.

Tabel 3. Verband tussen Levenstevredenheid, Zelfbeeld nameting en Effect.

Correlatiecoëfficiënten					
	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten		
	B	Standaard afwijking	Beta	t	Significantie
Levenstevredenheid	,210	,078	,283	2,680	,009
Zelfbeeld nameting	,425	,122	,369	3,489	,001

Conclusie vraag 2.

Uit de resultaten kan men concluderen dat het de ontwikkeling van het zelfbeeld is, dat invloed blijkt te hebben op persoonlijke ontwikkeling en het effect die cliënten ervaren. Hoewel wij dat nog nader willen onderzoeken door een aantal cliënten persoonlijk te interviewen, lijkt het erop dat gedurende het traject door de ontwikkeling die men doormaakt in het ZKM proces, de negatieve beelden die men vooraf over zichzelf had afzakken en de positieve punten juist zwaarder gaan wegen en belangrijker worden. Het zijn de veranderingen in het zelfbeeld die persoonlijke ontwikkeling en effect voorspellen en niet de toegenomen levenstevredenheid.

Vraag 3. Ervaren Persoonlijke Ontwikkeling, Effect van en tevredenheid over het ZKM proces.

Waardering van de relatie met de coach

Vervolgens kunnen we uit de resultaten ook lezen in hoeverre cliënten **Persoonlijke Ontwikkeling** ervaren, hoeveel **Effect** ze van het ZKM proces ervaren en hoe zij de **Relatie met de coach** op de vragenlijst beschrijven. Voor een overzicht hiervan zie tabel 4.

Tabel 4. Gemiddelde scores cliënten ZKM traject.

Onderdelen evaluatievragenlijst	Gemiddelde score op 6 puntsschaal	Omrekening naar gemiddelde score op 10 puntsschaal
Positieve Persoonlijke ontwikkeling	4,4	7,3
Geen of Negatieve Persoonlijke ontwikkeling	2,4	4,0
Positief Ervaren effect	4,7	7,8
Geen of negatief Ervaren effect	1,8	3,0
Relatie met de coach positief	5,3	8,8
Relatie met de coach negatief	1,6	2,6
Algemene tevredenheid	5,2	8,7

3.1 Persoonlijke ontwikkeling

De vragen over de **persoonlijke ontwikkeling** in de evaluatielijst gaan uit van een ontwikkeling in fasen van bewustzijn en handelen.

De positief gestelde vragen betreffen de volgende 5 fasen

1. Nog onwetend over mogelijke persoonlijke ontwikkeling,
2. Praten over en zoekend zijn naar persoonlijke ontwikkeling
3. Concrete plannen maken voor verandering
4. Daadwerkelijk actie ondernemen
5. Zich competent voelen in het zelf onderhouden van persoonlijke ontwikkeling.

De negatief gestelde vragen betreffen de volgende 2 onderdelen

1. bewust stoppen met nieuwe ontwikkeling
2. onbewust terugvallen in oude gedrag/ valkuilen van voor het ZKM proces.

Conclusie 3.1: Mate van Persoonlijke Ontwikkeling

De gemiddelde score van 4,4 (op 6-schaal) en items waarop cliënten hoog scoren geven aan dat veel van hen rapporteren dat zij na het ZKM proces verkeren in de fase van daadwerkelijk actie ondernemen, en dat zij in zich de competentie ervaren om de ontwikkeling die in gang is gezet, zelf te onderhouden. Zie tabel 4.

Uitspraken over stagnerende persoonlijke ontwikkeling worden minder hoog tot niet gescoord. De uitspraak die hier het hoogst scoort (3,3) is dat het soms nog lastig is om de vertaalslag te maken van zelfinzicht naar passende gedragverandering. De cliënten die hier wat hoger scoren zouden zich nog in een zoekproces kunnen bevinden. (onderwerp voor nader onderzoek)

3.2 Ervaren Effect

De vragen over het **Ervaren Effect** van het ZKM traject gaan uit van de volgende onderdelen.

De positief gestelde vragen betreffen:

1. de uitspraak dat de doelstelling van het traject is behaald
2. de ervaring dat het beter met hem/haar gaat dan voor het traject
3. de verwachting dat de behaalde resultaten in stand gehouden kunnen worden
4. de ervaring dat het ZKM traject de persoon energie heeft gegeven
5. de uitspraak dat men door het ZKM proces ontdekt heeft dat hij/zij zelf iets kan doen om te veranderen.
6. het geloof in de mogelijkheid van zelfontwikkeling.
7. de ervaring van vrijheid om eigen reacties te kiezen

De negatief gestelde vragen betreffen de volgende onderdelen

1. de ervaring van machteloosheid met betrekking tot gewenste veranderingen
2. de ervaring dat het leven wordt bepaald door factoren waarop men geen invloed heeft.
3. ervaring dat het ZKM traject meer verwarring heeft gebracht dan duidelijkheid
4. het ontbreken van het geloof dat men zichzelf kan veranderen.

Conclusie 3.2: Mate van Effect

Het ZKM traject wordt als effectief ervaren. In tabel 4 wijst de gemiddelde score van 4,7 (op 6-schaal) erop dat cliënten na het ZKM proces aangeven dat zij met name positieve effecten van het ZKM traject ervaren. Alle positieve vragen scoren significant boven het schaalgemiddelde van 3,5. De negatieve vragen komen ver beneden (gemiddeld 1,8) dat schaalgemiddelde uit. De negatief gestelde vraag die hier relatief het hoogst scoort (2,2) is dat er voor sommige klanten inderdaad bepaalde ongewenste externe factoren zijn in hun leven waarop zij geen invloed hebben.

3.3 Relatie met de coach

Literatuuronderzoek bracht voor de vragen naar de *relatie cliënt -coach* een driedeling naar voren om die relatie meetbaar te maken. De vragen werden zowel in positieve als in negatieve formulering aan de cliënten voorgelegd. De vragen betreffen:

- a) Inter-persoonlijke vaardigheden, o.a.
 - Empathie
 - Oprechtheid
 - Benaderbaarheid
- b) Communicatieve vaardigheden, o.a.
 - Luisteren/ ruimte voor stilte
 - Tact
 - Vragen
- c) Instrumentale ondersteuning
 - Omgaan met tegenspraak
 - Positieve manier van rekening houden
 - Onderzoeken van nieuwe ideeën en gedragingen

Conclusie 3.3: relatie cliënt - ZKM coach

De kwaliteit van de gedragingen van de ZKM coach wordt op bovengenoemde aspecten zeer hoog ervaren. In tabel 4 zien we dat cliënten de ZKM coach met een 5,3 waarderen op de positief gestelde vragen. Significant boven het schaalgemiddelde van 3,5.

De negatieve vragen komen ver beneden (1,6) dat schaalgemiddelde uit. De negatief gestelde vraag die het hoogst scoort (2,5) is dat op een bepaalde manier de ZKM coach ook als sturend wordt ervaren. Dit, terwijl in de positief gestelde vragen wordt aangegeven dat de coach uitnodigend, volgend, goed luisterend en in contact is. Wat in tegenspraak is van eerstgenoemde.

Aangezien echter het ZKM proces heel gestructureerd is, is het de vraag of het als negatief op te vatten is dat de ZKM coach ook enigszins als sturend wordt ervaren. Ook dit is een aspect dat verder uitgevraagd kan worden in persoonlijk interviews.

3.4 Algemene tevredenheid

Uit tabel 4 blijkt dat de tevredenheid van de ZKM cliënten groot is. Er wordt op een 6 puntenschaal gemiddeld een 4.9 gescoord op de **algehele tevredenheid** over het ZKM traject. Omgerekend naar een 10 puntenschaal is dat een 8,7.

Vraag 4: Samenhang van de Relatie met de coach, Persoonlijke Ontwikkeling en het Ervaren Effect

In veel onderzoeken naar de effectiviteit van begeleiding en therapie (verwijzing naar de Haan) wordt gevonden dat een goede relatie met de coach de belangrijkste variabele is waaruit het succes van de begeleiding kan worden voorspeld. Ook in ons onderzoek keken we naar de relatie tussen de variabelen **Relatie met de coach , Persoonlijke Ontwikkeling en het Ervaren Effect**.

De vraag is: *Wat is de samenhang tussen relatie met de coach, de persoonlijke ontwikkelingen het ervaren effect?* Om deze vraag te beantwoorden is er een Pearsons Rangcorrelatie uitgevoerd tussen de variabelen **Persoonlijke ontwikkeling, effect en de relatie met de coach**.

Resultaten vraag 4.

Uit de berekening blijkt dat **het Effect** en de **Relatie met de coach** significant ($p < ,001$) samenhangen met de **persoonlijke ontwikkeling**. Ook is er een significante ($p < ,001$) samenhang tussen de **Relatie met de coach** en het **ervaren Effect** van het ZKM traject. Voor een overzicht zie tabel 5.

Tabel 5. Samenhang tussen persoonlijke ontwikkeling, effect en de relatie met de coach.

Correlatie					
Samenhang tussen		Correlatie maat	r	N	Significantie
Persoonlijke ontwikkeling	Effect	Pearson	.830	106	.000
Persoonlijke ontwikkeling	Relatie met de coach	Pearson	.503	106	.000
Relatie met de coach	Effect	Pearson	.553	106	.000

Conclusie vraag 4:

Evenals in andere onderzoeken vinden wij een sterk verband tussen **de relatie met de coach**, **Persoonlijke ontwikkeling** en het **Ervaren effect**. Cliënten geven daarmee aan dat de sterke kant van de ZKM methode uitgedrukt is in de gedragingen van de ZKM coach. Dit blijkt inderdaad invloed te hebben op de **persoonlijke ontwikkeling** en op het **effect** dat de cliënten van het proces ervaren.

Diepte onderzoek op vraagniveau levert geen uitspringende aspecten van het gedrag van de ZKM coach op die meer bijdragen dan andere aspecten. Alle door ons in de vragenlijst geselecteerde aspecten van de relatie zorgen als combinatie voor de gevonden samenhang.

Vraag 5. Significante bijdrage van de verschillende variabelen aan Persoonlijke ontwikkeling, Ervaren Effect en Tevredenheid van ZKM cliënten

Ten slotte is er in een vijfde analyse gekeken welke componenten van de vragenlijsten het meest bijdragen aan de **persoonlijke ontwikkeling**, **het ervaren effect** en aan **de algehele tevredenheid** van de ZKM cliënten.

De vraag: *Welke van de onderzochte variabelen dragen significant bij aan Persoonlijke ontwikkeling, Ervaren Effect en aan de Tevredenheid van ZKM cliënten?*

De deelvragen zijn:

1. In welke mate dragen Levenstevredenheid, Zelfbeeld bij aan de Persoonlijke ontwikkeling van de ZKM-clieënten?
2. In welke mate dragen Levenstevredenheid en Zelfbeeld bij aan het Ervaren Effect van de ZKM-traject?

3. In welke mate dragen persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach en effect, Levenstevredenheid - nameting en het Zelfbeeld-nameting bij aan de algehele tevredenheid van ZKM cliënten?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt van een meervoudige regressieanalyse.

5.1 Wat draagt bij aan persoonlijke ontwikkeling?

Uit de analyse blijkt één van de variabelen namelijk **Zelfbeeld nameting** ($p < .001$) significant samen te hangen met de **Persoonlijke ontwikkeling** na het ZKM traject. De andere variabelen **Levenstevredenheid nameting** en het **zelfbeeld vooraf** dragen niet significant bij aan de **Persoonlijke ontwikkeling**. Voor een overzicht van de resultaten van de regressieanalyse zie tabel 6.

Conclusie vraag 5.1

Wij kunnen concluderen dat het de **verandering in zelfbeeld** is die bijdraagt aan **persoonlijke ontwikkeling** en niet het **zelfbeeld vooraf**. Men kan zeggen dat of cliënten nu starten met een **hoog of laag positief zelfbeeld**, dat dit gegeven niet uitmaakt voor de mate van **persoonlijke ontwikkeling** die zij ervaren na het traject te hebben doorlopen.

De verandering die men doormaakt tijdens het traject waardoor de cliënt naderhand hoger scoort is echter wel een onderdeel dat significant bijdraagt aan de ervaren **persoonlijke ontwikkeling** na het traject. Dit is ook een onderdeel dat met een interview verder uitgediept kan worden om te kijken waar deze verschuiving vandaan komt.

Tabel 6. Verband tussen Levenstevredenheid nameting, Zelfbeeld voor en nameting en Persoonlijke Ontwikkeling.

Correlatiecoëfficiënten					
	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten		
	B	Standaard afwijking	Beta	t	Significantie
Levenstevredenheid nameting	,124	,067	,189	1,850	,067
Zelfbeeld voormeting	,039	,080	,063	,487	,627
Zelfbeeld nameting	,499	,104	,490	4,795	,000

5.2 Wat draagt bij aan Ervaren Effect?

In welke mate dragen Levenstevredenheid, Zelfbeeld-nameting bij aan het Ervaren Effect van de ZKM-traject?

Ook uit deze analyse blijkt alleen de variabele **Zelfbeeld nameting** ($p < .005$) significant samen te hangen met het **Ervaren Effect** van het ZKM-traject. De andere variabelen **Levenstevredenheid** en **zelfbeeld voormeting** dragen niet significant bij aan het ervaren het **Ervaren Effect**. (zie tabel 7). Met het **zelfbeeld-voormeting** is geen significant verband te vinden. Dit betekent dat het inderdaad **de verandering in zelfbeeld** is die bijdraagt aan het **ervaren effect**.

Tabel 7. Verband tussen Levenstevredenheid-nameting , Zelfbeeld voor- en nameting en Ervaren Effect.

Correlatiecoëfficiënten					
	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten		
	B	Standaard afwijking	Beta	t	Significantie
Levenstevredenheid nameting	,210	,078	,283	2,680	,009
Zelfbeeld voormeting	-,005	,091	,007	-,053	,985
Zelfbeeld nameting	,425	,122	,369	3,489	,001

5.3 Wat draagt bij aan Algehele tevredenheid?

In welke mate dragen persoonlijke ontwikkeling, relatie met de coach en effect, Levenstevredenheid - nameting en het Zelfbeeld-nameting bij aan de algehele tevredenheid van ZKM cliënten?

Uit de analyse blijkt alleen de variabele **effect** ($p < .001$) significant samen te hangen met de **algehele tevredenheid** over het ZKM-traject. De variabelen **persoonlijke ontwikkeling** en **Relatie met de coach** dragen niet significant bij aan de **algehele tevredenheid**. Ook blijkt dat de **Levenstevredenheid** en **Zelfbeeld** van de nameting niet significant te samen hangen met de **algehele tevredenheid**. Voor een overzicht van de resultaten van de regressieanalyse zie tabel 8.

Tabel 8. De bijdrage van de persoonlijke ontwikkeling, ervaren effect en relatie met de coach, levenstevredenheid nameting en zelfbeeld nameting aan de algemene tevredenheid.

Correlatiecoëfficiënten					
	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten		
	B	Standaard afwijking	Beta	t	Significantie
Relatie met de coach	,332	,222	,140	1,496	,138
Persoonlijke ontwikkeling	-,088	,214	-,057	-,411	,682
Effect	,786	,197	,579	3,997	,000
Levenstevredenheid nameting	,093	,127	,092	,731	,467
Zelfbeeld nameting	,285	,198	,182	1,440	,153

Diepte onderzoek op vraagniveau werd gedaan. Om te kunnen bepalen welke variabelen van de samengestelde variabele *effect* nu daadwerkelijk bijdragen aan de *algehele tevredenheid* van de ZKM cliënten is er voor gekozen om een meervoudige regressieanalyse te doen. Op die manier kan er worden gekeken welke specifieke items significant bijdragen aan de *algehele tevredenheid* en welke dit niet doen. Voor een overzicht zie tabel 9.

Tabel 9. Het verband tussen de losse variabelen van Effect en de Algehele tevredenheid na het ZKM traject.

Correlatiecoëfficiënten					
	Ongestandaardiseerde coëfficiënten		Gestandaardiseerde coëfficiënten		
	B	Standaard afwijking	Beta	t	Significantie
k heb door het ZKM traject ontdekt wat ik zelf kan doen om iets te veranderen.	,258	,079	,322	3,257	,002

Conclusie vraag 5.3

Uit deze analyse bleek dat het gevoel “dat men zelf iets kan veranderen” ($p < .005$) significant bijdraagt aan de **algehele tevredenheid** van de cliënten.

Conclusie vraag 5.

Uit de resultaten van de drie deelvragen blijkt dat alleen het **zelfbeeld van de nameting** is dat significant bijdraagt aan de **persoonlijke ontwikkeling** en het **ervaren effect**. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de ontwikkeling die men doormaakt tijdens het traject invloed heeft op het zelfbeeld dat men van zichzelf heeft, en dat die ontwikkeling in zelfbeeld een belangrijke invloed heeft op zowel **de persoonlijke ontwikkeling** als op het **effect** dat van het ZKM proces wordt ervaren. Het zal heel interessant zijn om in vervolgonderzoek te zien hoe, met de nameting na een jaar, de relaties tussen de gemeten variabelen er dan zullen uitzien.

Het gevonden resultaat dat de variabele **Ervaren Effect** de grootste bijdrage levert aan de **tevredenheid** en niet de **relatie met de coach**, is een opmerkelijk resultaat dat afwijkt van resultaten die Prof de Haan rapporteert. Het betekent dat cliënten, weliswaar hun ontwikkeling en het effect in verband brengen met de relatie met de coach, maar dat in dit onderzoek hun tevredenheid over het ZKM traject sterker bepaalt wordt door het effect dat zij ervan ervaren. Ook het feit dat de vraag "*Ik heb door het ZKM traject ontdekt wat ik zelf kan doen om iets te veranderen*" het meeste bijdraagt, wijst op het hart van de ZKM methode. Ook hier is het heel spannend en interessant hoe deze resultaten er na een jaar uit zullen zien.

Samenvatting

In 2012 heeft de ZKM vereniging een nieuwe evaluatievragenlijst in gebruik genomen en naar zo veel mogelijk van hun cliënten gestuurd die het ZKM traject doorlopen. Er werden parallel ook vragenlijsten voorgelegd die de veranderingen konden volgen. Er is gekozen voor een bestaande vragenlijst die Levenstevredenheid (Diener, Emmons, Lar Sem en Griffin, 1985) en het Zelfbeeld meten (Rozenberg, 1979). Van 106 cliënten konden in 2013-2014 alle gegevens verzameld worden. Om een gericht onderzoek te kunnen doen zijn er onderzoeksvragen samengesteld.

Uit de resultaten van de gestelde vragen blijkt dat het alleen het zelfbeeld van de nameting is dat significant bijdraagt aan de persoonlijke ontwikkeling en het ervaren effect. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de ontwikkeling die men doormaakt tijdens het traject invloed heeft op het zelfbeeld dat men van zichzelf heeft, met name het afnemen van negatieve beelden en het toenemen van het gewicht van positieve beelden over zichzelf. En dat die ontwikkeling in zelfbeeld een belangrijke invloed heeft op zowel de persoonlijke ontwikkeling als op het effect dat van het ZKM proces wordt ervaren. Het zal heel interessant zijn om in vervolgonderzoek te zien hoe, met de nameting na een jaar, de relaties tussen de gemeten variabelen er dan zullen uitzien. De kwaliteit van de gedragingen van de ZKM coach wordt als zeer hoog ervaren. De negatief gestelde vraag die het hoogst scoort is dat op een bepaalde manier de ZKM coach ook als sturend wordt ervaren. Aangezien echter het ZKM proces heel gestructureerd is, is het de vraag of het als negatief op te vatten is.

Evenals in andere onderzoeken vinden wij een sterk verband tussen **de relatie met de coach**, **Persoonlijke ontwikkeling** en het **Ervaren effect**. Cliënten geven daarmee aan dat de sterke kant van de ZKM methode uitgedrukt is in de gedragingen van de ZKM coach. Dit blijkt inderdaad invloed blijken te hebben op de **persoonlijke ontwikkeling** en op het **effect** dat de cliënten van het proces ervaren. Alle door ons in de vragenlijst geselecteerde aspecten van de relatie zorgen als combinatie voor de gevonden samenhang.

De **verandering in zelfbeeld** is wat bijdraagt aan **persoonlijke ontwikkeling** en niet het **zelfbeeld vooraf**. Men kan zeggen dat of cliënten nu starten met een **hoog of laag positief zelfbeeld**, dat dit gegeven niet uitmaakt voor de mate van **persoonlijke ontwikkeling** die zij ervaren na het traject te hebben doorlopen. Het **zelfbeeld van de nameting** blijkt significant bij te dragen aan de **persoonlijke ontwikkeling** en het **ervaren effect**. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de ontwikkeling die men doormaakt tijdens het traject invloed heeft op het zelfbeeld dat men van zichzelf heeft, en dat die

ontwikkeling in zelfbeeld een belangrijke invloed heeft op zowel **de persoonlijke ontwikkeling** als op het **effect** dat van het ZKM proces wordt ervaren.

Het gevonden resultaat dat de variabele **Ervaren Effect** de grootste bijdrage levert aan de **tevredenheid** en niet de **relatie met de coach**, is een opmerkelijk resultaat dat afwijkt van resultaten die Prof de Haan rapporteert. Het kan betekenen dat cliënten die werken in een ZKM proces in gesprek worden gebracht met zichzelf. Zij bouwen een langdurende relatie op met zichzelf. Ook de vinding dat de vraag "Ik heb door het ZKM traject ontdekt wat ik zelf kan doen om iets te veranderen" het meeste bijdraagt aan het Effect, wijst op het hart van de ZKM methode. Men zou kunnen zeggen dat in het ZKM proces een werkzame element is voor de persoonlijke ontwikkeling, dat de cliënt een relatie opbouwt met zichzelf, meer dan met de ZKM begeleider. Ook hier is het heel spannend en interessant hoe deze resultaten er na een jaar uit zullen zien.

Literatuurlijst

Abels, A (2012), *Onderzoek naar de ervaren tevredenheid en de zelfgerapporteerde, Fontys Hogescholen*: Eindhoven.

Abels, A., Blijlevens, T., Janssens, L., Knegsel van, S (2011), *Onderzoek naar het meten van de tevredenheid na een ZKM-coachingstraject*, Fontys Hogescholen: Eindhoven.

Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R.J. Griffin, S., (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.

Pallant, J.,(2007),*SPSS Survival Manual: A Step-by-step Guide to Data Analysis Using Spss for Windows Open*, University Press: Amsterdam

Rosenberg M. (1979), *Conceiving the Self*.

Rosenberg self-esteem scale (RSES), developed by sociologist Dr. Morris Rosenberg, is a self-esteem measure widely used in social-science research.

Webster, D.M., Richter, L. en Kruglanski, A.W. (1994) 'On leaping to conclusions when feeling tired: Mental fatigue effects on impressions primacy', *Journal of experimental Social Psychology*, 32, 181-195.

Bronnen met betrekking tot onderzoeksmethoden en rapportage:

Allen, P., & Bennett, K. (2010). *PASW Statistics by SPSS: a practical guide*. Australia: Cengage Learning

Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek!* Houten: Noordhoff.

Boeije, H. (2008). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom.

Evers, J. (2007). *Kwalitatief interviewen: Kunst én kunde*. Den Haag: Lemma.

Starreveld, P.A. (2009). *Verslaglegging van Psychologisch onderzoek* (2e druk). Den Haag: Boom.

Verhoeven, N. (2010). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom.