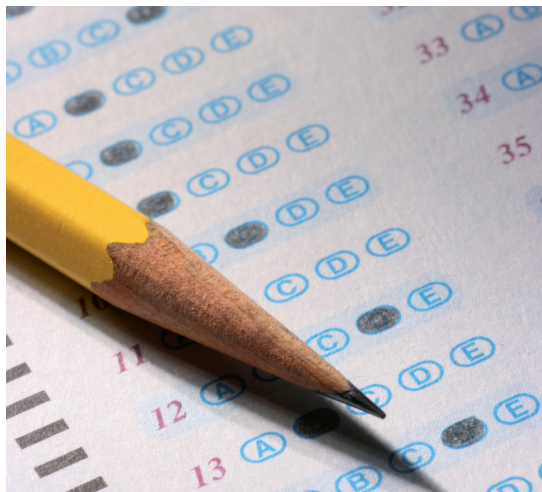


# ARTIKEL

GEERTJAN ALEVEN  
ANKE ABELS  
MARGREET POULIE  
RICHARD VAN DE LOO  
ELS HOLLAND



*Systematisch evaluatieonderzoek onder cliënten van ZKM-coaches*

## VAN TEVREDENHEID NAAR EFFECTIVITEIT

Terecht kijken veel coaches met hun cliënten na afloop terug op het coachingstraject. Als coach wil je immers weten of je goed werk hebt geleverd en of het traject het gewenste resultaat heeft gebracht. Maar hoe weet je zeker dat je de tevredenheid van je cliënt meet en, minstens zo belangrijk, het effect van het traject? De Vereniging voor ZKM-Beoefenaren (VvZB) heeft dit onderzocht en is op basis daarvan met een systematisch evaluatieonderzoek onder ZKM-cliënten gestart.

### Hoe voorkom je sociaal wenselijke antwoorden?

Het meten van de tevredenheid van de coachee is lastig. Hoe pak je dat aan? Je kunt je cliënt natuurlijk rechtstreeks vragen naar zijn mate van tevredenheid, maar wat mag je eigenlijk concluderen op basis van zijn uitspraken, direct na een intensief samenwerkingstraject? Hoe zit het bijvoorbeeld met de sociale wenselijkheid van zo'n antwoord? En vervolgens is er de vraag of het ervaren effect stand houdt in de tijd.

De VvZB en de bij haar aangesloten ZKM-coaches willen meer zekerheid hebben en gevalideerde waarde kunnen hechten aan de antwoorden van ZKM-cliënten. Daarom is er een gestandaardiseerd meetinstrument ontwikkeld waar alle ZKM-coaches gebruik van kunnen maken. De resultaten van individuele coaches zijn samengevoegd om tot uitspraken over het geheel te komen.

### Het evaluatieonderzoek in het kort

Om goed onderzoek te kunnen doen moesten we eerst vaststellen of de kwaliteit van onze bestaande vragenlijst goed was. Meet die vragenlijst bijvoorbeeld wel tevredenheid? In samenwerking met de Fontys Hogeschool werd dit wetenschappelijk onderzocht.

Dit gaf input om een *web survey* te ontwikkelen waarmee we de tevredenheid van cliënten over het ZKM-traject konden meten. Dit werd uitgezet bij honderd ZKM-cliënten.

Parallel aan dit onderzoek hebben we onze cliënten

*ZKM staat voor ZelfKennis- of ZelfKonfrontatieMethode. Het is een wetenschappelijk gefundeerde coachingsmethode, waarin je onderzoekt wat de diepere lagen in het zelf zijn van waaruit gedrag wordt gestuurd. De cliënt maakt als het ware een ontdekkingsreis door zijn eigen leven. Meer informatie over de ZKM, de achtergronden en de toepassingsgebieden is onder andere te vinden op [www.vvzb.nl](http://www.vvzb.nl)*

gevraagd mee te doen aan een kwalitatief onderzoek, waarin ze, in hun eigen woorden, hun tevredenheid konden aangeven. Dit was een eerste stap, om ook met open vragen een indruk te krijgen van de validiteit van de antwoorden en van de persoonlijke ontwikkeling van de cliënt, maar ook van het ervaren effect van het ZKM-coachingstraject.

### **Dimensies van tevredenheid van cliënten**

Bij het ontwikkelen van het web survey stond de vraag centraal hoe je tevredenheid in coaching eigenlijk meet. Literatuuronderzoek wees uit dat daarbij drie dimensies essentieel zijn:

1. de relatie met de coach;
2. de persoonlijke ontwikkeling die de cliënt doormaakt;
3. het effect van de coaching.

De relatie met de coach sluit aan bij de visie van Erik de Haan, die ook aangeeft dat er veel op wijst dat de relatie met de coach meer het effect van coaching bepaalt dan bijvoorbeeld de specifieke soort interventies die je doet of een bepaalde methode die je hanteert ('Voordracht LVSV-congres', 4 november 2011).

### **Metten van de relatie coach-client**

Zoomen we in op die relatie tussen cliënt en coach, dan is de vraag: Welke aspecten van die relatie dragen bij aan tevredenheid en hoe maak je dat meetbaar?

Gebaseerd op onderzoeken van Smeding (2009) en Duncan et al. (2004) meet het web survey de relatie cliënt-coach op de volgende punten:

- de professionele band tussen de cliënt en de therapeut;
- de overeenstemming tussen coach en cliënt over de doelen en onderwerpen waar ze aan

werken;

- de overeenstemming in taken, aanpak en werkwijze.

Wanneer cliënt deze punten als positief ervaart, zal in theorie de samenwerking en relatie tussen cliënt en coach ook goed zijn.

Een citaat uit het evaluatieonderzoek: "Ik ervaar de relatie met mijn coach als heel positief en open. Het is voor mij ook weer echt zo'n moment om te reflecteren met iemand die even helemaal niets met je werk te maken heeft. Iemand die het in die zin ook helemaal niet uitmaakt of je het wel of niet goed doet. Waar je in alle openheid mee kan sparren en mee kan praten en die dus zonder belangen hele open vragen stelt en jou durft te confronteren. Dat is niet altijd leuk, maar ik heb dat soms wel nodig en in die situatie kan dat."

### **Resultaten van het onderzoek**

De resultaten van het onderzoek onder honderd ZKM-clienten zijn tweeledig. Ten eerste kunnen we nu hard maken dat we een betrouwbaar meetinstrument hebben om de tevredenheid van onze cliënten te meten. We hebben het begrip tevredenheid gevangen in onze vragenlijst en kunnen daarmee meten hoe de ZKM-clienten nu echt over onze methodiek denken.

Ten tweede geven cliënten, behalve feedback op hun tevredenheid met het ZKM-traject, ook aan in hoeverre voor hen het gewenste effect bereikt is, inclusief het effect op hun persoonlijke ontwikkeling. In de kaders staan enkele resultaten.

### **Leerpunten bij de opzet van de vragenlijst**

Leerpunten zijn er natuurlijk genoeg. De indicatoren waarmee je tevredenheid kunt meten hadden

*Enkele resultaten uit het evaluatieonderzoek onder honderd ZKM-clïënten*  
Gemeten op zowel 6- als 10-puntsschalen. Voor dit artikel de resultaten op de 10-puntsschaal  
*Mate van tevredenheid met het ZKM-traject: 8,6*  
*Mate van gevoel van doormaken van ontwikkeling met behulp van het ZKM-traject: 7,4*  
*Mate van effectiviteit van het ZKM-traject voor cliënt: 7,7*

we bijvoorbeeld wel in beeld, maar we hadden niet meteen de juiste schaal te pakken. Zo gaven we in eerste instantie cliënten alleen de kans tevredenheid te rapporteren. De feedback vanuit de Fontys Hogeschool (Abels et al., 2011) ging over de kans, die we cliënten wilden bieden om een mate van ontevredenheid te rapporteren!

*Citaten van cliënten uit het systematische evaluatieonderzoek:*

*"De ontwikkeling die ik heb doorgemaakt was een samenspel tussen mij en de coach."  
"Ik kan nu om sommige dingen lachen."  
"Het was weer even nodig om bij alles stil te staan." "Dat stukje dat bleef knagen is opgelost. Ik ben erg tevreden."*

### Hoe nu verder?

Nu de systematische tevredenheidsmeting staat, is de volgende stap het leggen van de nadruk op het meten van de effectiviteit. We stellen daarvoor nu, een jaar na het eerste onderzoek, dezelfde cliënten de vraag in hoeverre de resultaten blijvend zijn. Het web survey breiden we momenteel uit met de mogelijkheid om via 360°-feedback, het ervaren van de omgeving van de klant in de meting te betrekken.

Het meten van effectiviteit zegt nog niets over wát de ZKM nu zo effectief maakt. Daarom willen we in vervolgonderzoek inzoomen op wat zowel coach als cliënt in de coachingssessies als effectief ervaren. Volgens Erik de Haan spelen met name 'de spannende momenten' daarin een grote rol. Maar wat ervaren cliënten en coaches dan als spannende momenten? Waar en hoe ontstaan nieuwe perspectieven? Waar zijn de twijfels en hoe gaan cliënt en coach daarmee om? De ZKM heet niet voor niets Zelf-KONFRONTATIE-Methode!  
Wordt vervolgd!

### Literatuurverwijzingen

- Smeding, S. (2009). *De invloed van aanzetten, raakmomenten en niet-geaccepteerde aanzetten op de therapeutische werkwatrelatie in oplossingsgerichte gezinsbehandeling: Een microanalytisch onderzoek*. (Masterthesis Kinder- en Jeugdpsychologie). Utrecht: Universiteit van Utrecht.
- Duncan, B.L., Miller, S.C., & Sparks, J.A., (2004). *The Heroic Client, A revolutionary way to improve effectiveness trough client-directed, outcome-informed therapy*. San Fransisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Abels, A., Blijlevens, T., Janssens, L., & Kneegsel van, S (2011). *Onderzoek naar het meten van de tevredenheid na een ZKM-coachingstraject*. Eindhoven: Fontys Hogescholen.