

2GetThere

Coaching voor en door jongeren

Samen voor een goede toekomst

Tevredenheidsonderzoek

Melanie Begieneman
403387

Saxion Hogeschool Deventer
Toegepaste Psychologie
Arbeid- en Organisationspsychologie

Eerste begeleider: Sandra van Dorsten
Tweede begeleider: Mirella Ordelman

Opdrachtgever: 2GetThere Zutphen
Begeleider: Susanne ten Doesschate-Boekelman

Datum: 3 juni 2019
Deventer

Voorwoord

Voor u ligt de afstudeerscriptie van Melanie Begieneman, studente Toegepaste Psychologie aan het Saxion in Deventer. Dit verslag is tot stand gekomen vanuit een vraag van de opdrachtgever 2GetThere Zutphen om te kijken hoe de jongeren de coaching die zij bieden hebben ervaren. Om dit onderzoek uit te voeren en het daarbij behorende scriptie verslag te schrijven heb ik support gehad van verschillende kanten en daarvoor wil ik graag een aantal personen bedanken. In de eerste plaats de respondenten ofwel de jongeren die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zonder jullie medewerking aan het invullen van de vragenlijst was dit onderzoek niet tot stand gekomen. Daarnaast mijn opdrachtgever Susanne ten Doesschate-Boekelman die het voor mij mogelijk heeft gemaakt om mijn onderzoek bij 2GetThere Zutphen uit te kunnen voeren. Ook mijn twee beoordelaars Sandra van Dorsten en Mirella Ordelman voor hun feedback en het op weg helpen naar een betere versie van mijn scriptie. Tot slot vrienden en familie voor hun steun en aanmoediging.

Melanie Begieneman

3 juni 2019

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Verklarende woordenlijst	6
1. Inleiding	7
1.1. Opdrachtgever	7
1.2. Aanleiding	7
1.3. Doelstelling.....	9
1.4. Onderzoeksvraag	10
2. Theoretisch kader.....	11
2.1. Cliënttevredenheid.....	11
2.2. Manier van coachen 2GetThere.....	13
2.3. Conceptueel model	15
2.4. Hypothese	16
2.5. Samenvatting theoretisch kader	16
3. Onderzoeksdesign.....	17
3.1. Onderzoeksmethode	17
3.2. Onderzoeksdoelgroep	17
3.3. Onderzoeksinstrument	17
3.4. Procedure	19
3.5. Analyses.....	19
4. Onderzoeksresultaten	21
4.1. Respondenten.....	21
4.2. Cronbach's Alpha	21
4.3. Contact.....	22
4.4. Deskundigheid	23
4.5. Verloop van hulp	23
4.6. Informatie	24
4.7. Doel en resultaat	24
4.8. Algemene tevredenheid	25
5. Conclusie, discussie en aanbevelingen	26
5.1. Conclusie	26
5.2. Discussie.....	28
5.3. Aanbevelingen	29
Literatuurlijst.....	31

Bijlagen	34
Bijlage 1 C-toets (schema aanpassingen)	34
Bijlage 2 Uitnodiging voor deelname onderzoek	36
Bijlage 3 Eigen werkverklaring	37
Eigen werkverklaring	37

Samenvatting

2GetThere Zutphen is een organisatie die peer-coaching aanbiedt aan jongeren tussen de 14 en 30 jaar oud. De coaching richt zich op het gebied van werk, school en/of stage. De organisatie biedt een andere manier van coaching aan dan de meeste organisaties door middel van peer coaching en hopen hiermee beter aan te sluiten bij jongeren en duurzame resultaten te behalen waarbij jongeren zelfredzaam worden. Zij hebben gevraagd om een tevredenheidsonderzoek uit te voeren om inzicht te krijgen in welke mate jongeren tevreden zijn en waar mogelijke verbeterpunten liggen. De uitstroom van de coaching laat positieve resultaten zien, 2GetThere wilt daarnaast weten welke factoren van invloed zijn op de positieve resultaten. Om dit te onderzoeken is gebruik gemaakt van de C-toets. Dit is een gestandaardiseerde vragenlijst die de cliënttevredenheid meet op vijf aspecten. Deze aspecten zijn: contact, deskundigheid, verloop van hulp, informatie en doel en resultaat. Daarnaast zijn er vier open vragen gesteld om te achterhalen wat de reden is dat een respondent een bepaald antwoord heeft gegeven. Tussen 1 juli 2017 en 31 december 2018 stonden er 120 jongeren in het administratiebestand 2GetThere die zijn gecoacht. Al deze 120 jongeren zijn benaderd en daarvan hebben 50 jongeren de vragenlijst ingevuld. Uit de resultaten blijkt dat deze jongeren zeer tevreden zijn over de coaching van 2GetThere. Dit geldt voor alle aspecten waarbij de gemiddelde score minimaal een 4 bedraagt.

Abstract

2GetThere Zutphen is an organization that offers peer coaching to young people between 14 and 30 years old. The coaching focuses on work, school and/or internship. The organization offers a different way of coaching than most other organizations through peer coaching, with this they hope to connect better with young people and achieve sustainable results in which young people become self-reliant. They have asked to conduct a satisfaction survey to gain insight into the extent to which young people are satisfied and where there are potential areas for improvement. The outflow of the coaching shows positive results, 2GetThere also wants to know which factors influence the positive results. The C-test was used to investigate this. This is a standardized questionnaire that measures client satisfaction on five aspects. These aspects are: contact, expertise, assistance, information and goal & result. In addition, four open questions were asked to find out the reason why a respondent gave a certain answer. Between 1 July 2017 and 31 December 2018, there were 120 young people in the 2GetThere administration file who were coached. All these 120 young people have been approached and 50 of them have completed the questionnaire. The results show that these young people are very satisfied with the coaching of 2GetThere. This applies to all aspects where the average score is at least a 4 to a scale from 1-5.

Verklarende woordenlijst

Begrip	Betekenis
Ervaringsdeskundigheid	Iemand die persoonlijke ervaringen heeft en deze ervaring heeft omgezet in ervaringskennis en in staat is om deze kennis professioneel in te zetten en over te dragen op anderen.
Statushouders	Asielzoeker van wie het verzoek is ingewilligd en die een verblijfstatus heeft gekregen.
Peercoach	Een jongere die een andere jongere helpt bij vragen en problemen.
Coachee	Degene die wordt gecoacht.
Het plein	Organisatie voor arbeidsparticipatie

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven wie de opdrachtgever is, wat de aanleiding is voor het onderzoek en wat het doel is voor het uitvoeren van dit onderzoek. Vervolgens worden de onderzoeksvragen besproken die de basis vormen van het onderzoek.

1.1. Opdrachtgever

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van 2GetThere Zutphen. 2GetThere is een organisatie die jongeren coacht richting werk, school en/of stage. Het is een project voor en door jongeren. Jongeren coachen door middel van hun ervaringsdeskundigheid andere jongeren die er zelf niet helemaal uitkomen. Het project 2GetThere wordt gesubsidieerd door de gemeente Zutphen en is mede om die reden stads gebonden. De coaching is gratis en zonder wachtlijst. Daarnaast is het voor jongeren een laagdrempelige manier van coaching. 2GetThere beschikt namelijk over een website met daarop de coaches per gemeente. Van iedere coach is een foto afgebeeld met daarnaast een persoonlijk geschreven verhaal.

Onderaan staat daarbij een telefoonnummer en emailadres zodat jongeren direct contact kunnen zoeken met een coach op welke manier zij dat prettig vinden. Het team van coaches is divers zodat iedere jongere een herkenningspunt kan vinden. Deze diversiteit is terug te vinden in de verschillende levensverhalen van de coaches, zo heeft iedereen een ander obstakel dat hij of zij in zijn leven heeft moeten overwinnen. Jongeren in de leeftijd van veertien tot en met dertig jaar kunnen bij 2GetThere terecht. Zij komen onder andere binnen via aanmeldingen op de website, leerplicht, het Plein en docenten. De groep jongeren is hierdoor zeer divers met verschillende problemen bestaande uit Nederlandse jongeren en ook uit statushouders. Dit zijn vooral jongeren afkomstig uit Syrië en Eritrea. Het doel van de begeleiding van 2GetThere is om jongeren weer in zichzelf te laten geloven en vertrouwen te laten krijgen in een positieve toekomst vol mogelijkheden. Zelfredzaamheid en eigen kracht zijn daarbij belangrijk (2GetThere, 2010).

1.2. Aanleiding

De coaches bij 2GetThere werken als peer-coaches. Een peercoach is een jongere die andere jongeren coacht bij zijn/haar vragen en/of problemen (de Rooij, Heskens, de Jong, Lip & Visser, 2013). Peer-coaching biedt een manier om een kloof te overbruggen. Dit is een vertrouwelijk proces en het kan een manier zijn om samenwerken te ontwikkelen waarbij coach en coachee vrij met elkaar omgaan en problemen samen oplossen (Robbins, 1991). James Batesky (1991) beschrijft peer-coaching als het iemand aanleren van nieuwe

Vaardigheden. Het is geen evaluatie of veroordelende procedure, maar een positieve ervaring ontwikkeld om degene die gecoacht wordt effectiever om te laten gaan met problemen.

2GetThere is een andere manier van coaching en uit verhalen blijkt dat de jongerencoaches van 2GetThere wel in contact komen en stappen maken met jongeren, waar andere hulpverleningsorganisaties dat niet lukt (M. Bontje, persoonlijke communicatie, 2018). Uit onderzoek van Ramos (2013) blijkt dat er in Nederland een samenhang is tussen uitval en ontevredenheid van cliënten, maar ook door bepaalde demografische kenmerken en een lage sociaaleconomische klasse. 2GetThere wil ervoor zorgen dat jongeren niet uitvallen door zo dicht mogelijk aan te sluiten bij de jongeren. Onder andere door te werken met jongvolwassenen en het kiezen van een eigen coach. Zij zijn ervan overtuigd dat deze manier van werken werkt, dit blijkt uit het rapport van 2GetThere Zutphen (2018). Waar in het jaar 2017 door de gemeente is opgesteld dat 2GetThere binnen een tijdsbestek van één jaar 75 jongeren zou moeten bereiken, is dit aantal bijna verdubbeld naar 127 jongeren waarvan 75% succesvol is uitgestroomd naar werk, een studie of een stageplek. Daarnaast zijn er ook jongeren uitgestroomd naar hulpverlening en wanneer die meegerekend worden is de succesvolle uitstroom 89%.

Om de ervaringen van jongeren in kaart te brengen wordt er gebruikt gemaakt van een evaluatieformulier. In dit evaluatieformulier worden vijf open vragen gesteld. Het blijkt dat jongeren dit lastig vinden. Bij het inzien van deze formulieren valt het op dat jongeren korte antwoorden geven zoals ‘goed’ en ‘fijn’. Daarnaast is het op deze manier lastig om in kaart te brengen waar verbeterpunten liggen voor 2GetThere als organisatie. Daarom wil 2GetThere een onderzoek doen naar cliënttevredenheid om zowel ervaringen van jongeren in kaart te brengen die positief zijn als ervaringen die perspectief bieden voor het verbeteren van de coaching. Met de uitslagen van dit onderzoek hopen zij beter te kunnen inspelen op de behoefte van jongeren.

Om dit in kaart te brengen wordt er vanuit de literatuur bekeken welke aspecten een rol spelen bij cliënttevredenheid. Zo stellen Beattie, Pinto, Nelson & Nelson (2002) dat cliënttevredenheid samenhangt met de kwaliteit van het contact dat de patiënt en therapeut, of zoals bij 2GetThere coach en jongere, samen hebben. Daarnaast spelen deskundigheid en motivatie van medewerkers een rol bij de uitkomst van het zorgproces (Van den Broek, 2017). Dit blijkt ook uit onderzoek van Brenninkmeijer, Cremer en Blonk (2004), waarin naar

voren komt dat de kwaliteit van de consulent een van de belangrijkste aspecten is van cliënttevredenheid. De kwaliteit omvat hierin zowel de houding als de deskundigheid. In overleg met de opdrachtgever is verder gekeken naar aspecten die belangrijk zijn voor het meten van de cliënttevredenheid om een zo goed mogelijk beeld te krijgen hoe de jongeren de coaching hebben ervaren. Zo is het aspect informatie belangrijk om erachter te komen of de jongere weet wat de bedoeling is van de coaching en hij weet hoe het traject in zijn werking gaat, verloop van hulp over de inspraak en ervaring van de jongere en daarnaast of hij vindt dat er doelen en resultaat zijn behaald om te meten of de gegeven coaching daadwerkelijk zin heeft gehad.

1.3. Doelstelling

Het doel van het onderzoek is inzicht krijgen in aspecten die een bijdragen leveren aan de tevredenheid van jongeren die gecoacht zijn door jongerencoaches van 2GetThere Zutphen. Deze zaken zijn contact, deskundigheid, verloop van de hulp, informatie en het doel en resultaat van de coaching. Daarnaast moet het onderzoek duidelijk maken op welke aspecten ruimte is voor verbetering.

Cijfers uit de rapportage van 2GetThere (2018) laten zien dat jongeren door 2GetThere worden bereikt en dat er een positieve uitstroom is van jongeren naar werk, school en/of stage. Met dit onderzoek wordt inzichtelijk gemaakt of zij over de geboden coaching ook tevreden zijn. Mochten er verbeterpunten zijn dan worden deze gebruikt om de jongerencoaches van 2GetThere te sturen en te onderwijzen om de kwaliteit van de coaching te verbeteren. Dit kan ingezet worden tijdens de twee wekelijkse intervisiebijeenkomsten voor de jongerencoaches. Tijdens deze intervisiebijeenkomsten wordt er gewerkt aan de deskundigheid en persoonlijke ontwikkeling van de coaches. Daarnaast worden er trainingen aangeboden aan de coaches. Met de input van dit onderzoek kan er worden onderzocht welke trainingen aansluiten bij de verbeterpunten voor de coaches.

Daarnaast kunnen de uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om aan gemeentes te laten zien of het een project is dat van toegevoegde waarde kan zijn. Dit biedt voor 2GetThere kansen om zich voor langere tijd te vestigen in een gemeente en om uit te breiden naar meerdere gemeentes.

1.4. Onderzoeksvraag

Aan de hand van de vraag van de opdrachtgever is de volgende hoofdvraag opgesteld:

- In welke mate waarderen jongeren de coaching van 2GetThere en welke aanbevelingen voor eventuele verbeteringen kunnen worden gedaan?

De cliënttevredenheid zal worden gemeten aan de hand van de C-toets opgesteld door Stichting Alexander. Deze bestaat uit diverse aspecten: contact, deskundigheid, verloop van hulp, informatie en doel en resultaat. Aan de hand van deze vijf aspecten zijn er vijf deelvragen opgesteld.

Deelvraag 1: Wat vinden de jongeren van het contact met hun coach van 2GetThere?

Deelvraag 2: Wat vinden de jongeren van de deskundigheid van hun coach bij 2GetThere?

Deelvraag 3: Wat vinden de jongeren van het verloop van de hulp bij 2GetThere?

Deelvraag 4: Wat vinden de jongeren van de informatie die 2GetThere heeft gegeven?

Deelvraag 5: Wat vinden de jongeren van het doel en het resultaat van de coaching van 2GetThere?

Aan de hand van deze vijf specifieke deelvragen kan er gericht worden gekeken op welke gebieden 2GetThere zorgt voor een goede cliënttevredenheid en op welke gebieden ruimte is voor verbetering.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt relevante literatuur voor het onderzoek beschreven omtrent de tevredenheid van jongeren.

2.1. Cliënttevredenheid

Een goede manier om de waardering van geboden hulp zoals coaching of hulpverlening te achterhalen, is het meten van de cliënttevredenheid (Van Yperen, 2003). Om de Cliënttevredenheid te onderzoeken is het allereerst belangrijk om te kijken naar de definitie hiervan. Volgens de Van Dale (2019) betekent tevreden niet meer begerend; = voldaan. Wanneer een cliënt niet meer begerend is, is deze tevreden. Een cliënt vergelijkt bewust of onbewust het ervaren niveau waaruit vervolgens een oordeel over de organisatie uit ontstaat (Bakker, Meertens, 2014). In de wetenschappelijke literatuur zijn verschillende definities te vinden over cliënttevredenheid.

Michalos (2014) beschrijft klanttevredenheid als een oordeel over de kwaliteit van een dienst. Wanneer aan verwachtingen wordt voldaan is een cliënt tevreden anderszinds wanneer niet aan diens verwachtingen worden voldaan, kan ontevredenheid ontstaan.

Een andere definitie komt van Kotler (2012): ‘‘Klanttevredenheid is afhankelijk van de waargenomen prestaties van het product in verhouding tot de verwachting van een koper. Als de prestaties van het product niet aan de verwachtingen voldoen is de klant niet tevreden. Als de prestaties de verwachtingen overtreffen, is de klant zeer tevreden of blij.’’

Daarnaast is er nog de definitie van Thomassen (2002): ‘‘Klanttevredenheid is de beleving van klanten die ontstaat door het vergelijken van de ervaringen van een onderneming met de wensen die men heeft. Als de beleving van de klant niet aan diens wensen voldoet, dan is de klant ontevreden tot zeer ontevreden. Is de beleving van de klant gelijk aan de wensen van de klant, dan is hij of zij tevreden. Als de beleving de wensen overtreft, dan is de klant zeer tevreden.’’

De verschillende definities over cliënttevredenheid hebben allen een samenhang en dat is de factor verwachting. Het gaat er hier om of een dienst wel of niet voldoet aan de verwachting die een cliënt heeft (Post, 2004). Voor het succes van een organisatie is cliënttevredenheid belangrijk, het een stap in de richting naar een meer cliëntgerichte aanpak. Tevredenheid is

om die reden een belangrijke indicator om de kwaliteit van een organisatie te meten (Kapp & Propp, 2002). Ondanks dat cliënttevredenheid steeds belangrijker aan het worden is in de hulpverlening blijft het lastig om dit kwantitatief te meten, er is dan ook nog geen overeenstemming met hoe dit het beste kan worden vastgesteld (Ramon, Stams, Stoel, Faas, Van Yperen, Dekovic, 2006). Er is veel onderzoek gedaan naar behandelingen en de uitkomsten daarvan, maar weinig naar factoren die van invloed zijn op een positieve uitkomst van een behandeling (Van Yperen, Booy, Van der Veldt, 2003). Dit komt mede door wat eerder in de definities naar voren is gekomen, dat cliënttevredenheid bepaald wordt door de verwachtingen van de cliënt. Wanneer de cliënt een andere verwachting heeft dan de daadwerkelijke zorg die hij heeft gekregen ontstaat ontevredenheid (Van Yperen, 2012). Uit onderzoek blijkt dat niet alleen de uitkomsten van de hulp van invloed zijn op de tevredenheid, maar er spelen meerdere factoren een belangrijke rol. Wanneer cliënten duidelijke informatie ontvangen over de behandeling, zelf inspraak hebben in de behandeling, goed contact hebben met de hulpverlener en tevreden zijn over het doel en het resultaat kan worden geconcludeerd zij meer waardering hebben voor de hulpverlener (Bransen, Van Wijngaarden & Kok, 2003). Er zijn verschillende manieren waarop organisaties kunnen werken aan cliënt relaties, afhankelijk van het type organisatie. Dit om ervoor te zorgen dat de cliënttevredenheid wordt vergroot. (Kotler, 2009). Op dit moment is een veelgebruikt instrument om de tevredenheid te meten de C-toets. Het is een vragenlijst om feedback van cliënten te ontvangen. Het doel is om te achterhalen wat de ondervraagden belangrijk vinden aan de hulp die hen geboden wordt (Franssen & Jurrius, 2005).

De C-toets meet de cliënttevredenheid aan de hand van vijf aspecten: contact met de hulpverlener, deskundigheid van de hulpverlener, verloop van hulp, de verstrekte informatie over de hulp en het doel en resultaat van de hulp. Zoals eerdergenoemd zijn dit volgens Bransen, Van Wijngaarden en Kok (2003) belangrijke factoren die ervoor zorgen dat degene die hulp krijgt meer waardering ontwikkelt voor de hulpverlener. In de literatuur is veel terug te vinden over het contact met de hulpverlener, dit schijnt een belangrijke indicator te zijn voor cliënttevredenheid. Beattie, Nelson & Nelson (2002) stellen dat cliënttevredenheid samenhangt met de kwaliteit van het contact dat de patiënt en therapeut samen hebben. Goed contact zorgt tevens voor de aanwezigheid van een vertrouwensband wat volgens Straten, Friele, & Groenewegen (2002) een belangrijke voorwaarde is voor de uitkomsten van een traject. Ook Van Yperen & Gorissen (2018) zeggen dat het contact een van de belangrijkste factoren is voor cliënttevredenheid, maar dit zeker niet het enige is dat belangrijk is. Hier

komt het volgende aspect van de C-toets, deskundigheid naar voren. Een hulpverlener moet blijven ontwikkelen zodat deze vakkundig te werk kan blijven gaan. Daarnaast is het belangrijk dat de hulpverlener de belangrijkste vragen en problemen van de cliënt kent om daar adequaat op in te kunnen spelen (Van Yperen & Gorissen, 2018). Een ander onderzoek toont ook aan dat de deskundigheid en motivatie van medewerkers een belangrijke rol speelt bij de uitkomst van het zorgproces (Van den Broek, 2017). Dit blijkt tevens uit onderzoek van Brenninkmeijer, Cremer en Blonk (2004) waarin naar voren komt dat de kwaliteit van de hulpverlener één van de belangrijkste aspecten is van cliënttevredenheid. De kwaliteit omvat hierin zowel de houding als de deskundigheid. Wanneer de jongere merkt dat de coach of hulpverlener weet waar hij over praat zal dit ten goede komen aan de cliënttevredenheid (van Yperen, Gorissen, 2018). Over het derde aspect verloop van de hulp is weinig onderzoek gedaan wat betreft de invloed daarvan op de cliënttevredenheid. Volgens Bransen et al (2003) gaat het verloop van hulp onder andere over de mede inspraak van de cliënt op het traject. Wanneer een cliënt ervaart dat hij inspraak heeft zal dit ten goede komen aan de tevredenheid. In ditzelfde onderzoek komt mede naar voren dat cliënttevredenheid wordt vergroot wanneer een organisatie waarde hecht aan goede informatievoorziening, het vierde aspect van de C-toets. De cliënttevredenheid zal stijgen wanneer de hulpverlener de cliënt goed inlicht en hem alle benodigde informatie geeft (King, Teplicky, King & Rosenbaum, 2004). Tot slot het vijfde en laatste aspect van de C-toets, doel en resultaat van het traject. De uitkomsten van en de tevredenheid over het doel en het resultaat heeft mede te maken met de instelling van de cliënt. De cliënt zal zich positiever opstellen wanneer deze gemotiveerd is, dit heeft effect op de uitkomsten van een traject en zo ook op de uiteindelijke tevredenheid (Brenninkmeijer et al, 2004). Daarnaast wordt de kwaliteit van een traject beoordeeld op basis van het behandelresultaat, de verbetering van het welbevinden of het bereikt hebben van doelen. Wanneer dit positief beoordeeld wordt zal de cliënt meer tevreden zijn (Aarsse, Van den Brink, Koeter, 2006).

2.2. Manier van coachen 2GetThere

2GetThere biedt een manier van coaching aan die verschilt van andere organisaties. Uniek is het werken met jongeren die hun eigen ervaring kunnen inzetten om daar andere jongeren mee te helpen, ook wel peer-to-peer coaching. Daarnaast kiezen jongeren hun eigen coach en is de jongere leider in het traject. De coach stuurt aan, maar de jongere staat centraal en bepaald in grote lijnen. Dit is vergelijkbaar met het co-actieve coaching model. Deze heeft vier pijlers namelijk: de cliënt is van nature creatief, vindingrijk en compleet, de cliënt bepaalt

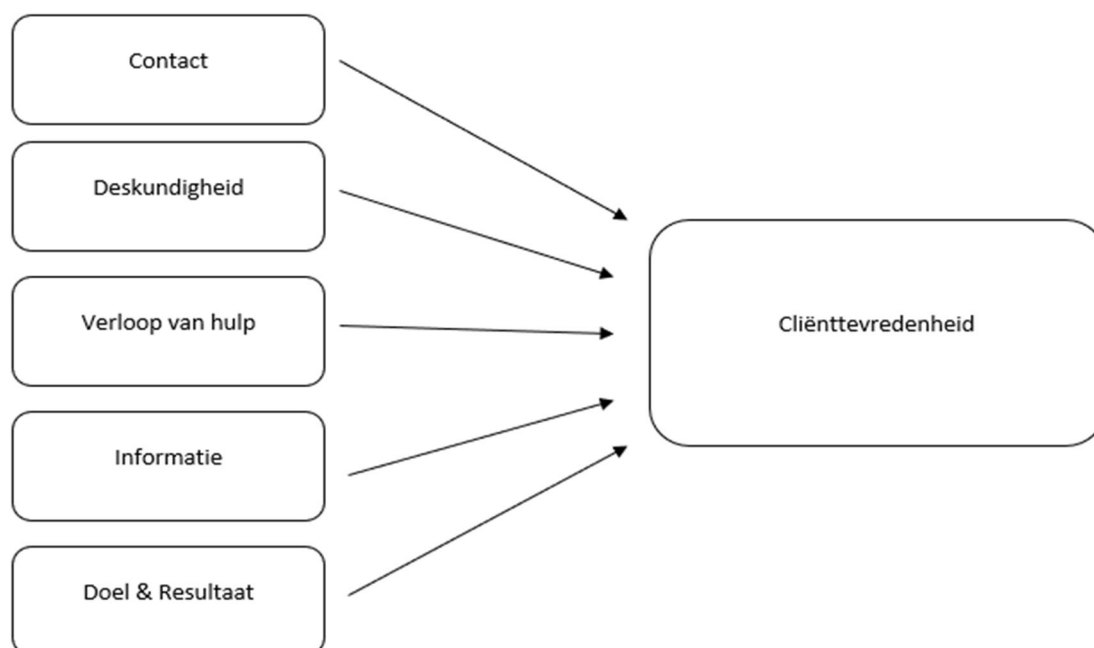
de agenda, de coach speelt in op het moment, richt zich op wat er ter plekke gebeurt en richt zich op het hele leven van de cliënt. Het betekent dat coach en cliënt actief samenwerken, het is een verbintenis tussen twee evenwaardige personen met als doel tegemoetkomen aan de behoefte van de cliënt (Withworth, Kimsey-House, Kimsey-House & Sandahl, 2007). Bij co-actief coachen is de effectiviteit van de coachingrelatie belangrijk en niet die van de coach. De relatie wordt aangepast op hun stijl van werken, leren en communiceren. Dit model vertoont overlap met de theorie over vraaggerichte hulpverlening. Vraaggericht werken kenmerkt zich onder andere door de houding van de hulpverlener. In gesprek met de cliënt toont deze respect, oprechtheid en bescheidenheid en maakt hij gebruik van methoden die aansluiten bij de behoefte van de cliënt (Van Yperen, Booy & Van der Veldt, 2003). Er wordt belang gehecht aan de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt in de probleembeschrijving en besluitvorming. De hulpverlener zet zijn deskundigheid in waar nodig en in gesprek proberen de cliënt en hulpverlener tot overeenstemming te komen over wat het probleem is en wat de doelen zijn (Van Yperen et al, 2003). Naast dat het belangrijk is om meer aan te sluiten op de cliënt, is het ook van belang om effectieve zorg te bieden (concept wet op jeugdzorg, 2001). Volgens Van Yperen (2003) heeft effectieve hulpverlening een aantal algemene kenmerken ongeacht de soort behandeling en de doelgroep. Een aantal van deze kenmerken zijn een goede motivatie van de cliënt, een goede kwaliteit tussen behandelaar en cliënt, een duidelijke structuur van het traject. Uit de literatuur blijkt dat dit vragen oproept omtrent en samengaan van vraaggericht werken en effectieve zorg. Van Yperen et al (2003) hebben hier onderzoek naar gedaan en het blijkt dat het logisch is om te veronderstellen dat vraaggericht werken de kans op effectieve zorg verhoogt.

Vervolgens is er nog de zelf-determinatietheorie. Wanneer je kijkt naar de definitie van deze theorie is dit precies wat met co-actieve en vraaggerichte coaching gedaan wordt: het stimuleren van de intrinsieke motivatie. De zelf-determinatietheorie is een motivatietheorie die gaat over persoonlijkheid, ontwikkeling en sociale processen en richt zich op een positief mensbeeld. De zelf-determinatietheorie stelt dat alle mensen drie basale psychologische behoefte hebben: de behoefte aan competentie, autonomie en verbondenheid. Dit zijn de essentiële voedingsstoffen voor effectief functioneren en welzijn. Wanneer mensen tevreden zijn over deze basisbehoefte bevordert dit de optimale motiverende eigenschappen en toestanden van autonome motivatie en intrinsieke ambities (Ryan & Deci, 2015). Intrinsieke motivatie is het doen van een activiteit zonder de noodzaak van externe aanwijzingen of beloningen, maar omdat het interessant is en voldoet aan de basisbehoefte voor competentie,

autonomie en verbondenheid (Deci, 2004). Het weerspiegelt de natuurlijke menselijke neiging om te leren (Ryan & Deci, 2000). Intrinsieke motivatie kan mogelijk worden gemaakt in omgevingen die interpersoonlijk ondersteunend zijn. Dit zijn plekken waar de mogelijkheden van mensen worden erkend en ze worden aangemoedigd om te experimenteren en hun eigen oplossingen uit te proberen. Onder dagelijkse ondersteunende omstandigheden zijn mensen meer betrokken, presteren ze effectiever en vertonen ze hogere niveaus van psychische gezondheid en welzijn (Deci, 2004). Daarnaast zorgt een autonomie ondersteunende omgeving die keuzes en opties biedt voor het bevorderen van de ontwikkeling van intrinsieke motivatie en onafhankelijkheid (Levesque, Copeland, Pattie & Deci, 2010). Extrinsieke motivatie daarentegen is gedrag dat wordt uitgevoerd om een beloning te krijgen of om negatieve resultaten te voorkomen en wordt in verband gebracht met negatieve uitkomsten zoals angst (Levesque et al, 2010).

2.3. Conceptueel model

Uit bovenstaande theorie blijkt dat diverse factoren bijdragen aan cliënttevredenheid. Dit zijn de factoren zoals die voorkomen in de C-toets opgesteld door Jumelet, Welling, Jurrius & Havinga (2003). Op basis daarvan zijn de hoofd en deelvragen opgesteld die vervolgens het conceptueel model tot stand hebben gebracht. Het conceptueel model is een grafische weergave van het onderzoek.



Figuur 1: conceptueel model

2.4. Hypothese

Naar aanleiding van het theoretisch kader en het conceptueel model zijn de volgende hypothesen opgesteld:

- contact tussen jongere en coach hangt positief samen met cliënttevredenheid;
- Deskundigheid van de coach hangt positief samen met cliënttevredenheid;
- Het verloop van de hulp hangt positief samen met cliënttevredenheid;
- De informatievoorzieningen hangen positief samen met cliënttevredenheid;
- Het doel en het resultaat hangt positief samen met cliënttevredenheid.

2.5. Samenvatting theoretisch kader

Uit de theorie blijkt dat er diverse factoren een rol spelen bij de cliënttevredenheid. Iets wat veel onderzocht is, is de relatie tussen cliënt en hulpverlener. Wanneer er een goede relatie is tussen de hulpverlener en de cliënt dan zal deze de behandeling als positiever gaan ervaren. Het contact is echter niet het enige dat een rol speelt bij de cliënttevredenheid. Het is ook van belang dat een hulpverlener over de juiste kennis beschikt en deskundig genoeg is. De hulpverlener weet welke methode hij het beste kan inzetten en voor een goede waardering laat hij waar mogelijk de cliënt ook inspraak doen. Tevens wordt de cliënttevredenheid verhoogd wanneer een organisatie waarde hecht aan goede informatievoorziening en wordt de waardering bepaald aan de hand van de uitkomsten van een traject. Om die reden wordt er in het tevredenheidsonderzoek bij 2GetThere Zutphen gericht op die vijf aspecten die in verschillende onderzoeken aantonen bij te dragen aan de cliënttevredenheid. Dit zijn contact, deskundigheid, verloop van hulp, informatie en doel en resultaat. In hoofdstuk 3 wordt beschreven op welke manier dit onderzocht gaat worden.

3. Onderzoeksdesign

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke methode wordt gebruikt om de hoofd- en deelvragen te kunnen beantwoorden. Daarnaast wordt er beschreven hoe de onderzoeksdoelgroep eruit ziet, met welk onderzoeksinstrument de tevredenheid is gemeten, wat de procedure is en welke analyses er zijn gebruikt.

3.1. Onderzoeksmethode

De onderzoeksmethode die is toegepast tijdens dit onderzoek is een kwantitatieve methode, namelijk een surveyonderzoek. Aan de hand van een gestructureerde vragenlijst, de C-toets zijn er onderzoeksgegevens verzameld. Het is een standaardvragenlijst voor jeugdzorg die goed aansluit bij de doelgroep. Er is gekozen voor deze standaardvragenlijst omdat deze veelvuldig gebruikt is om de cliënttevredenheid te meten en betrouwbaar is gebleken. Een vragenlijst onderzoek is objectief en daarnaast een gestructureerde dataverzamelmethode (Verhoeven, 2011). De stellingen in de vragenlijst zijn te beantwoorden door middel van een vijfpuntschaal. Met alleen een vragenlijst onderzoek blijft de context waarbinnen de antwoorden worden gegeven onbekend. De vraag ‘waarom’ een respondent een bepaald antwoord geeft, kan niet worden beantwoord (Verhoeven, 2011). Daarom is gekozen om vier open vragen toe te voegen. Dit maakt het onderzoek deels kwalitatief van aard. Deze open vragen geven antwoord op waarom de respondent een bepaald antwoord heeft gegeven om zo de achterhalen wat de context is. Deze openvragen zijn terug te vinden in bijlage 1.

3.2. Onderzoeksdoelgroep

De vragenlijst is afgenomen bij jongeren die in het bestand staan van 2GetThere Zutphen. Dit bestand bestaat uit 120 jongeren die van 1 juli 2017 tot en met 31 december 2018 door de coaches van 2GetThere zijn gecoacht richting werk, school en/of stage. De leeftijdscategorie van deze doelgroep is 14 tot en met 30 jaar oud en bestaat uit 120 jongeren. Deze zullen allemaal benaderd worden. Daarnaast bestaat de doelgroep uit jongeren met een verschillende afkomst. Het contact tussen coach en jongeren verliep via Whatsapp en om die reden is ook gekozen om de jongeren via Whatsapp te benaderen en de vragenlijst online aan te bieden. Dit om te zorgen voor een hoge respons.

3.3. Onderzoeksinstrument

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de C-toets van Stichting Alexander. De C-toets is een vragenlijst waarmee wordt beoogd tevredenheid van cliënten te meten met vijf aspecten over professionaliteit van hulpverleners, informatie over en voortgang van hulpverlening, doel

en resultaat van behandeling, alsmede contact en omgang met cliënten. (Jumelet, Welling, Jurrius, & Havinga, 2003). In totaal bestaat de vragenlijst uit 21 vragen waarbij vier aspecten bestaan uit vier vragen en één aspect uit vijf vragen. Tot slot is er een algemene vraag naar tevredenheid van de hulp in de vorm van een rapportcijfer opgenomen. Deze vraag bevindt zich aan het einde van de vragenlijst zodat de jongere zich een mening heeft kunnen vormen op basis van de stellingen (Jumelet et al, 2003). De stellingen zijn gemeten aan de hand van een vijfpuntschaal uiteenlopend van het antwoord *helemaal niet mee eens* (1) tot en met *Helemaal mee eens* (5). De respondent krijgt met deze vijfpuntschaal de mogelijkheid om neutraal te antwoorden zodat zij niet gedwongen worden om lager of hoger te antwoorden. Deze vijfpuntschaal ook wel likert-schaal genoemd, zorgt ervoor dat de vragenlijst wordt gestandaardiseerd en deze meetbaar en betrouwbaar is. De C-toets is nog niet beoordeeld door de Cotan. Onderzoek heeft wel aangetoond dat de betrouwbaarheid van de schalen afzonderlijk en van de totale vragenlijst redelijk tot goed zijn (Jumelet et al, 2003). Om te zorgen dat de vragenlijst past bij de doelgroep is deze aangepast naar de uitgangspunten en termen van 2GetThere. Zo gaat het bij 2GetThere niet over medewerkers/hulpverleners, maar over coaches. Vraag 9 is volledig aangepast. De originele vraag is: ‘*Ik vind dat (naam instelling) goed omgaat met mijn ouders/verzorgers*’. Aangezien de coaches van 2GetThere geen contact hebben met ouders en verzorgers is deze vraag niet relevant. Het uitgangspunt van 2GetThere is dat de jongeren zelf bepalen hoe de coaching eruitziet. Om die reden luidt de aangepaste vraag als volgt: ‘*Beslissingen over de coaching werden samen met mij genomen*’. Daarnaast is ook vraag 16 aangepast. De originele vraag luidt: ‘*ik weet hoe ik een klacht kan indienen bij (naam instelling)*’. Er bestaat bij 2GetThere nog geen procedure voor klachten wat deze vraag irrelevant maakt. Wat bij het construct informatie nog mist is informatie over de bereikbaarheid van de coach, iedere coach hanteert zijn eigen werktijden wat ook in de avonden of weekenden kan zijn. Om die reden luidt de aangepaste vraag: ‘*Ik weet hoe en wanneer ik mijn coach kan bereiken*’. De overige vragen zijn hetzelfde gebleven. Deze lijst van de C-toets is te vinden in bijlage 1. Door het aanpassen van de vragen kan het zijn dat de betrouwbaarheid van de vragenlijst achteruitgaat, om die reden wordt op alle constructen een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd. Het maken van enkele aanpassing in de C-toets zorgt ervoor dat het onderzoek niet te generaliseren is, maar er enkel wat te zeggen valt over deze onderzoeksgroep. De open vragen staan los van de C-toets en worden apart geanalyseerd. Er wordt gekeken onder welke construct de open vragen vallen om vervolgens meer verdieping te geven aan de uitslagen van de frequentieanalyse. Dit zorgt voor een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid van de C-toets. Daarnaast staan vragen over

hetzelfde onderwerp bij elkaar, is de formulering van de antwoordmogelijkheden en de vragen overal gelijk. Volgens Verhoeven (2011) zijn dit factoren die bijdragen aan een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid.

3.4. Procedure

Om de mate van tevredenheid onder jongeren van 2GetThere Zutphen in kaart te brengen is er een vragenlijst afgenomen onder jongeren die gecoacht zijn en nog gecoacht worden. De vragenlijst is getransformeerd tot een online vragenlijst via Survio die verspreid is via Whatsapp en SMS. Er is gekozen voor een online vragenlijst omdat jongeren deze makkelijk kunnen invullen. Zij hoeven niet op locatie te komen en het kost en relatief weinig moeite. Daarnaast hebben de jongeren ook met de coach veel contact gehad via Whatsapp en wordt er geleefd in een tijd waarin veel gebruik wordt gemaakt van mobiele telefoons. Voor jongeren is het afnemen van een vragenlijst op deze manier een methode die het beste bij hen aansluit. De verwachting is dat op deze manier de respons zo groot mogelijk is. Bij het ontwerpen van de vragenlijst is rekening gehouden met het invoergemak. Zo zijn alle vragen zichtbaar op één pagina door naar beneden te scrollen, dit zorgt ervoor dat problemen met het laden van de volgende pagina voorkomen worden. Daarnaast is de vragenlijst gemakkelijk te verspreiden middels een link. Deze link is onder de respondenten verspreidt middels Whatsapp en SMS. De jongeren worden op deze manier persoonlijk benaderd. Voordat zij de vragenlijst toegestuurd krijgen wordt er in verband met de AVG-wetgeving eerste een bericht gestuurd waarin gevraagd wordt om toestemming voor het toesturen van de vragenlijst. In dit bericht wordt vermeld wie dit onderzoek uitvoert, waarom dit onderzoek wordt uitgevoerd, hoe het in zijn werking gaat, dat de vragenlijst anoniem is en wat er met de ingevulde gegevens gebeurt. Wanneer vervolgens de jongere toestemming geeft wordt de Survio link toegestuurd. Wanneer zij deze link aanklikken krijgen zij eerst een welkomstbericht met uitleg te zien en vervolgens de vragen. Bij geen respons is twee dagen later opnieuw een bericht gestuurd ter herinnering.

3.5. Analyses

Omdat de vragenlijst gaat over cliënttevredenheid is gekozen om voor deelvraag 1 tot en met 5 een frequentieanalyse uit te voeren. Hierbij worden gemiddelden getoond per construct. Dit wordt gedaan met het programma Statistical Package for the Social Sciences 22 (SPSS 22). Daarnaast zijn er bij de antwoorden op de openvragen gezocht naar sleutelwoorden die

aansluiten op de vijf constructen. Deze zijn vervolgens bij het schrijven van de resultaten gebruikt om aan te geven waarom bepaalde antwoorden gegeven te zijn.

4. Onderzoeksresultaten

In hoofdstuk vier wordt een uitgebreide beschrijving gegeven van de respondenten die hebben deelgenomen aan het cliënttevredenheidsonderzoek. Vervolgens zal per deelvraag het resultaat van de frequentieanalyse worden beschreven.

4.1. Respondenten

De steekproef bestaat uit 120 respondenten, 85 van deze jongeren zijn via Whatsapp benaderd en 35 via SMS. Van de 85 jongeren die via Whatsapp benaderd zijn hebben 50 jongeren toestemming gegeven en de vragenlijst ingevuld, 17 jongeren hebben na de tweede reactie opnieuw niks laten horen, 14 jongeren hebben geen toestemming gegeven voor het toesturen van de vragenlijst en 4 jongeren hebben wel toestemming gegeven en de vragenlijst toegestuurd gekregen, maar deze niet ingevuld. Van de 35 jongeren die via SMS zijn benaderd, zijn 22 telefoonnummers niet meer in gebruik en hebben geen SMS ontvangen en hebben 13 jongeren niet gereageerd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 19,76 jaar ($SD = 3,18$). De leeftijd varieert van 15 tot en met 28 jaar. De leeftijd die het meest voorkomt is 18 jaar ($N=14$). Dit is 28% van het totaal aantal respondenten. Het grootste deel van de respondenten is Nederlands, dit zijn 39 jongeren en is 78%. Daarnaast komen er 5 respondenten uit Syrië en rest van de ondervraagden komen uit Kongo ($N=1$), Somalië ($N=1$), Eritrea ($N=2$), Turkije ($N=1$) en Palestina ($N=1$). Het geslacht van de respondenten is redelijk gelijk verdeeld 46% is man en 54% is vrouw.

4.2. Cronbach's Alpha

Om de betrouwbaarheid van de vragenlijst te meten is gebruik gemaakt van de Cronbach's Alpha. Uit de analyse blijkt dat vier van de vijf constructen betrouwbaar zijn met een Cronbach's Alpha hoger dan 0,6. Het construct 'verloop van hulp' heeft echter een lagere Cronbach's Alpha van 0,57 wat betekent dat het construct matig homogeen is. Wanneer bij de *Reliability Analysis* wordt gekeken naar *Scale if item deleted* komt de Cronbach's Alpha niet boven de 0,6. Om die reden is ervoor gekozen het construct te laten bestaan met alle items omdat de betrouwbaarheid niet slecht is maar matig en dicht bij 0,6 ligt. In tabel 1 is een overzicht te zien van de Cronbach's Alpha per construct.

Tabel 1. Overzicht Cronbach's Alpha per construct

	Contact	Deskundigheid	Verloop van hulp	Informatie	Doel & Resultaat
Cronbach's Alpha	0,83	0,76	0,57	0,76	0,87

4.3. Contact

In deze paragraaf wordt de eerste deelvraag beantwoord die luidt als volgt: ‘Wat vinden de jongeren van het contact met hun coach van 2GetThere?’

In tabel 2 is de gemiddelde score en standaarddeviatie van het construct contact te zien.

Tabel 2. Gemiddelde score en standaarddeviatie contact

Construct	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
Contact	4,57	0,53

Uit deze score blijkt dat de jongeren zeer tevreden zijn over het contact met hun coach van 2GetThere. Wanneer naar de scores gekeken wordt op itemniveau wordt er een minst goede score gegeven op de vraag: ‘Ik kan mijn coach bij 2GetThere goed bereiken’, met $M = 4,40$ ($SD = 0,73$). Uit deze score blijkt dat de jongeren ondanks dat het item het laagste scoort wel tevreden zijn over de bereikbaarheid van hun coach.

De antwoorden uit de open vragen sluiten hierbij aan. Het blijkt dat de jongeren het informele contact fijn vinden en dat ze gelijkheid ervaren met de coach en dit ook belangrijk vinden. Dit blijkt uit de volgende citaten: ‘De gelijkheid. Geen coach cliënt verhouding. Dit voelt erg fijn om persoonlijke doelen te behalen’. En: ‘Het gevoel dat ze niet boven je staan maar gelijk zijn en je vrienden zijn’. Uit de volgende citaten blijkt ook dat de jongeren betrouwbaarheid belangrijk vinden: ‘Ik had een leuke en gezellige coach waar ik me fijn en betrouwbaar bij voelde’. En: ‘Eigenlijk alles vertrouwen was voor mij het belangrijkste en dat is goed gegaan’. Nog een andere jongeren geeft het volgende aan: ‘Dat ze je respecteren! Je kan lekker jezelf zijn, je kan je ei kwijt. Zonder dat je meteen een oordeel krijgt’. Sommige jongeren gaven echter wel het volgende aan in de open vragen: ‘Soms duurt het even voordat je reactie hebt’. Daarentegen geven andere jongeren het tegenovergestelde aan: ‘Dat ze flexibel zijn in het maken van afspraken. En makkelijk te bereiken zijn’ en: ‘Ik kon de coach altijd bereiken als ik tegen vragen of problemen aanliep’.

4.4. Deskundigheid

In deze paragraaf wordt de tweede deelvraag beantwoord die luidt als volgt: ‘‘Wat vinden de jongeren van de deskundigheid van hun coach bij 2GetThere?’’.

In tabel 3 is de gemiddelde score en standaarddeviatie van het construct deskundigheid te zien.

Tabel 3. Gemiddelde score en standaarddeviatie deskundigheid

Construct	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
Deskundigheid	4,4	0,62

De Deskundigheid in de vragenlijst gaat over of de coach de jongere helpt bij hun problemen, goede adviezen geeft, afspraken nakomt en of beslissingen samen met de jongere worden genomen. Uit deze score blijkt dat de jongeren tevreden zijn over de deskundigheid van de coaches bij 2GetThere.

Uit de open vragen komt echter ook tegengeluid naar voren. Zo stelt een jongere het volgende: ‘‘*Dat mijn coach regelmatig de afspraak niet kon na komen door ziek of andere afspraken*’’

4.5. Verloop van hulp

In deze paragraaf wordt de derde deelvraag beantwoord die luidt als volgt: ‘‘Wat vinden de jongeren van het verloop van de hulp bij 2GetThere?’’.

In tabel 4 is de gemiddelde score en standaarddeviatie van het construct verloop van hulp te zien.

Tabel 4. Gemiddelde score en standaarddeviatie verloop van hulp

Construct	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
Verloop van hulp	4,36	0,55

Uit deze score blijkt dat de jongeren tevreden zijn over het verloop van de hulp bij 2GetThere. De laagste score op itemniveau is te zien op de vraag: ‘‘*2GetThere werkt goed samen met andere organisaties*’’, met $M = 3,84$ ($SD = 1,06$). Bij deze vraag is een verscheidenheid in antwoorden te zien met scores van 1 = helemaal niet mee eens tot en met 5 = helemaal mee eens. Verloop van hulp heeft echter een Cronbach's Alpha onder de 0,6 en is om die reden matig betrouwbaar.

Jongeren geven in de open vragen het volgende aan: *‘Ik vond het erg fijn hoe snel je kon afspreken’* en: *‘De hulp kwam snel op gang’*. Daarnaast zijn er tegen geluiden over het moment van stoppen van het traject en over de coaches die de jongere heeft gehad. Op de vraag wat de jongeren minder goed vinden aan 2GetThere komen deze twee stellingen naar voren: *‘Duur van het traject. Toen we ergens kwamen werd het gestopt’* en: *‘Coach ging weg. Had net een goede band met haar. Kreeg wel een vervangende maar daar was de band minder mee’*.

4.6. Informatie

In deze paragraaf wordt de vierde deelvraag beantwoord die luidt als volgt: *‘Wat vinden de jongeren van de informatie die 2GetThere heeft gegeven?’*

In tabel 5 is de gemiddelde score en standaarddeviatie van het construct informatie te zien.

Tabel 5. Gemiddelde score en standaarddeviatie informatie

Construct	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
Informatie	4,38	0,65

Het construct informatie heeft een gemiddelde score van $M = 4,38$ ($SD = 0,65$). Uit deze score blijkt dat de jongeren tevreden zijn over de gegeven informatie. Wanneer wordt gekeken op itemniveau wordt de laagste score gegeven op de vraag: *‘Ik krijg voldoende informatie over de werkwijze van 2GetThere’*. De gemiddelde score van dit item is $M = 4,14$ ($SD = 1$). De hoogste score wordt gegeven op de vraag: *‘Ik vertrouw erop dat mijn coach goed omgaat met mij persoonlijke gegevens’*. De gemiddelde score van dit item is $M = 4,68$ ($SD = 0,62$).

Dit blijkt ook uit de open vragen, een jongere geeft aan dat hij benieuwd is naar de achtergrond van 2GetThere en hier niet veel over weet: *‘Weinig achtergrondinformatie. Nog steeds benieuwd hoe dit project kan bestaan. Hoe wordt het gefinancierd?’* en: *‘De betekenis en de werkwijze moet bij de eerste afspraak worden besproken. Dit was bij mij niet t geval’*. Dat de jongeren vinden dat er vertrouwelijk wordt omgegaan blijkt uit de volgende stelling: *‘Goeie hulp, erg vriendelijk, er werd vertrouwelijk omgegaan met mijn gegevens’*.

4.7. Doel en resultaat

In deze paragraaf wordt de vijfde deelvraag beantwoord en luidt als volgt: *‘Wat vinden de jongeren van het doel en het resultaat van de coaching van 2GetThere?’*

In tabel 6 is de gemiddelde score en standaarddeviatie van het construct doel en resultaat te zien.

Tabel 6. Gemiddelde score en standaarddeviatie doel en resultaat

Construct	Gemiddelde score	Standaarddeviatie
Doel en resultaat	4,22	0,85

Het construct heeft een gemiddelde score van $M = 4,22$ ($SD = 0,85$). Uit deze score blijkt dat jongeren tevreden zijn over het doel en het resultaat van de coaching.

Dit blijkt ook uit de open vragen waarin de jongere aangeven dat zij goed zijn geholpen bij het behalen van hun doelen: *‘Er wordt goed geluisterd naar je en de coaches helpen goed met het zoeken van een oplossing en/of het behalen van een doel’*. Een andere jongere zegt het volgende: *‘2GetThere doet goed zijn werk. Een klein beetje door hun ben ik aan mijn bijbaan gekomen. Ook ben ik geholpen met het maken van mijn CV en sollicitatiegesprekken oefenen’*.

4.8. Algemene tevredenheid

Aan het eind van de vragenlijst is gevraagd aan de jongeren of zij een rapportcijfer wilde geven over hoe tevreden zij zijn over de hulp van 2GetThere. Het gemiddelde cijfer dat de jongeren hebben gegeven is $M = 8,44$ ($SD = 1,3$). Uit dit cijfers blijkt dat de jongeren zeer tevreden zijn over de coaching van 2GetThere. Het bereik van de rapportcijfers ligt tussen 4 en 10. In tabel 1 is te zien hoe vaak verschillende cijfers zijn gegeven.

Tabel 1. Gegeven rapportcijfers

Rapportcijfer	Frequentie
4	1
6	2
7	6
8	17
9	12
10	12
Totaal	50

5. Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen de conclusie, discussie en aanbevelingen van dit onderzoek beschreven worden. In paragraaf 5.1 worden de deelvragen besproken om vervolgens de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Vervolgens zal er in paragraaf 5.2 worden aangegeven wat beperkingen zijn van het onderzoek en tot slot worden er in paragraaf 5.3 aanbevelingen gedaan voor de opdrachtgever.

5.1. Conclusie

Als organisatie doet 2GetThere nog weinig om een duidelijk beeld te scheppen van de cliënttevredenheid. Zij willen graag ervaringen van jongeren in kaart brengen, mede als welke verbeterpunten er zijn. Hiermee hopen zij beter te kunnen inspelen op de behoefte van de jongeren. Om die reden is er een onderzoeksvraag opgesteld die luit als volgt: ‘‘In welke mate waarderen jongeren de coaching van 2GetThere en welke aanbevelingen voor eventuele verbeteringen kunnen worden gedaan?’’ Deze vraag is getracht te beantwoorden door middel van een cliënttevredenheidsonderzoek. Hiervoor hebben de jongeren die gecoacht zijn door 2GetThere een gestandaardiseerde vragenlijst ingevuld welke onder te verdelen is in vijf aspecten. Deze dimensies zijn onderverdeeld in deelvragen en zullen eerst beantwoord worden om vervolgens antwoord te kunnen geven op de centrale onderzoeksvraag.

De eerste deelvraag luidt: ‘‘Wat vinden de jongeren van het contact met hun coach van 2GetThere?’’ Uit de resultaten blijkt dat de jongeren zeer tevreden zijn over het contact met hun coach. 2GetThere richt zich op peer coaching en diversiteit. Zo kiezen jongeren zelf hun coach, deze coach heeft vaak hetzelfde meegemaakt en jongeren ervaren dan herkenning. Daarnaast is de coach niet ouder dan dertig jaar en is het verschil in leeftijd tussen jongeren en coach klein. Dit kan ervoor zorgen dat jongeren zich op hun gemak voelen en het voor de jongere soms meer voelt als een vriend dan als een coach.

De tweede deelvraag luidt: ‘‘Wat vinden de jongeren van de deskundigheid van hun coach bij 2GetThere?’’ Uit de resultaten blijkt dat jongeren tevens tevreden zijn over de deskundigheid van hun coach bij 2GetThere. Jongeren geven aan dat ze goede hulp krijgen en dat de coaches weten wat er op dat moment nodig is. Daarnaast zijn de jongeren blij met het advies dat zij krijgen en dat de coaches goed hebben geholpen bij het vinden van een oplossing voor het probleem. Ondanks de hoge tevredenheid valt het op dat er een jongere is die zeer ontevreden is. Deze jongere geeft aan dat de hulp niet passend was en dat dit sneller erkend had moeten worden. Naar eigen zeggen van de jongere geeft deze aan dat de problemen die ondervonden worden erger zijn geworden. De diversiteit in antwoorden kan

komen omdat er diverse coaches in dienst zijn en eenieder doet het op zijn eigen manier. Daarnaast werken coaches op basis van ervaringsdeskundigheid en hebben geen diploma. Dit kan een pluspunt zijn, maar in dit geval ook een zwakke kant. Daarnaast is een valkuil van coaches en/of hulpverleners het terecht komen in de dramadriehoek. Dit kan ervoor zorgen dat coaches de rol van redder op zich nemen en een coachingstraject langer aanhouden dan zou moeten.

Als derde deelvraag is de vraag gesteld: “Wat vinden de jongeren van het verloop van de hulp bij 2GetThere?” Wat als eerst opgemerkt moet worden is dat de betrouwbaarheid van dit construct onder de minimale waarde van de Cronbach’s Alpha valt. De minimale waarde is $\alpha = 0,6$, bij dit construct ligt de waarde op $\alpha = 0,57$. Het verschil om tot een betrouwbare waarde te komen is nihil, om die reden kan niet gesteld worden dat het construct volledig onbetrouwbaar is, maar een matig tot redelijke betrouwbaarheid heeft. Over het verloop van hulp kan gesteld worden dat de jongeren hier tevreden over zijn. Ze geven aan dat de hulp snel op gang kwam, het makkelijk was om een afspraak te maken en dit erg flexibel was. De reden dat dit door de jongeren als positief wordt ervaren kan mogelijk komen doordat er geen wachtlijst is bij 2GetThere en er snel contact wordt opgenomen met de jongere na aanmelding. Daarnaast kiezen de jongeren hun eigen coach. Een coach wordt gekozen op basis van een persoonlijk verhaal op de website. Jongeren kiezen vaak een verhaal waarin zij zich herkennen wat zorgt voor een verbinding tussen jongere en coach. Dit zou onder andere een reden kunnen zijn waarom de jongeren tevreden zijn over het verloop van de hulp en de coach die zij hebben gehad. De laagste score wordt gegeven op de vraag of 2GetThere goed samenwerkt met andere organisaties. Hier wordt vaak het antwoord neutraal op gegeven omdat dit mogelijk niet van toepassing is geweest in het coachingstraject.

Vervolgens is de vierde deelvraag: “Wat vinden de jongeren van de informatie die 2GetThere heeft gegeven?” Het blijkt dat jongeren tevreden zijn over de informatie die zij krijgen over het traject van 2GetThere. Daarnaast geven veel jongeren in de open vragen aan dat ze erop vertrouwen dat de coach goed omgaat met diens persoonlijke gegevens. Mogelijk komt dit vertrouwen ook voort uit het goede contact dat de jongeren hebben met hun coach. Daarnaast valt het op dat bij het construct “contact” jongeren aangeven dat ze vinden dat hun coach niet snel genoeg antwoord en bij het construct “verloop van hulp” dat het traject ineens was gestopt. Dit kan mogelijk komen doordat er niet duidelijk is gecommuniceerd naar de jongeren over de werkwijze. Iedere coach bepaalt zelf wanneer hij werkt en bereikbaar is. Het zou kunnen zijn dat dit niet duidelijk is besproken. Daarnaast is het mogelijk dat een

jongere ervaart dat het traject ineens is gestopt omdat er geen duidelijke doelen zijn gesteld en daarom niet duidelijk is wanneer een traject klaar is.

De laatste deelvraag luidt als volgt: ‘‘Wat vinden de jongeren van het doel en het resultaat van de coaching van 2GetThere? Uit de resultaten blijkt dat jongeren tevreden zijn over het doel en het resultaat dat zij hebben behaald tijdens de coaching. Zij geven aan dat er goed naar hen wordt geluisterd en er goede tips en adviezen worden gegeven. Dit komt mogelijk voort uit de ervaringsdeskundigheid van de coaches. Wat veel voorkomt is dat coach en coachee hetzelfde hebben meegemaakt dit kan er mogelijk voor zorgen dat de coach weet wat er op dat moment handig is om te doen.

Met het beantwoorden van de deelvragen kan de onderzoeksvraag: ‘‘In welke mate waarderen jongeren de coaching van 2GetThere en welke aanbevelingen voor eventuele verbeteringen kunnen worden gedaan?’’ beantwoord worden. De jongeren van 2GetThere waarderen de coaching goed tot zeer goed. Het contact met de coaches vinden zij laagdrempelig en zijn voelen zich om hun gemak. Daarnaast kunnen zij snel contact krijgen met hun coach en gaat het maken van afspraken gemakkelijk. Om die reden wordt de waardering door de jongeren uitgedrukt in een gemiddeld rapportcijfer van een 8,44. Aanbevelingen voor eventuele verbeteringen zijn te lezen in paragraaf 5.3.

5.2. Discussie

Voor dit onderzoek zijn een aantal beperkingen te benoemen. Voor het interpreteren van de gesloten vragen zijn er vier open vragen toegevoegd aan het einde van de vragenlijst. Bij het verwerken van deze gegevens en het proberen te koppelen aan de constructen is gebleken dat deze vier vragen te algemeen waren. Ze hebben in zekere zin bijgedragen aan het creëren van de context waarbinnen de jongeren een bepaald antwoord van 1 t/m 5 hebben ingevuld, maar de vragen miste specifieke gerichtheid naar het construct. Hierdoor konden niet alle constructen worden verrijkt met stellingen van de jongeren. Daarnaast zou het voor vervolgonderzoek goed zijn om de vragenlijst nogmaals te herzien. Bij het construct deskundigheid is een vraag vervangen omdat deze niet van toepassing was. De vraag die hiervoor in de plaats is gekomen is ‘‘Beslissingen over de coaching werden samen met mij genomen’’. Ondanks dat de homogeniteit van het construct deskundigheid goed is, lijkt deze vraag misschien toch beter te passen bij het construct verloop van hulp. Dit is mogelijk van invloed op de validiteit van de vragenlijst. Het construct verloop van hulp heeft een aanzienlijk lagere betrouwbaarheid dan de andere vier constructen. Ondanks dat het geen slechte betrouwbaarheid is valt het wel op. Daarnaast is de respons van het onderzoek minder

dan de helft van de benaderde jongeren, namelijk 50/120. Voor de onderzoeksresultaten kan dit betekenen dat het niet helemaal betrouwbaar is. Een respons van 50/120 met een betrouwbaarheidsniveau van 95% heeft een foutmarge van 10,63%. Een foutmarge van meer dan 10% is niet aan te raden vanwege een lagere zekerheid dat de rest van de populatie ook tevreden is.

5.3. Aanbevelingen

Vanuit dit onderzoek zijn er een aantal aanbevelingen naar voren gekomen op verschillende gebieden. Ten eerste een aanbeveling die kan worden ingebracht tijdens de intervisie bijeenkomsten of middels een training verzorgt door een TP-professional. Deze aanbeveling gaat over het construct contact, verloop van hulp en informatie samen. Uit de stellingen van jongeren kwam naar voren dat een coach niet snel genoeg antwoorde of dat een coachingstraject abrupt werd gestopt. Deze ontevredenheid kan ontstaan door het niet voldoende verstrekken van informatie en de werkwijze van het traject. Zo kan het zijn dat er geen duidelijke afspraken zijn gemaakt over wanneer de coach bereikbaar is voor de jongere. Daarnaast is het mogelijk dat tijdens het traject niet duidelijk is geworden wanneer het traject stopt, mogelijk doordat doelen niet helder zijn vastgesteld en daardoor niet duidelijk is wanneer het traject klaar is. Aan het begin van een traject is het van belang om onder andere over deze punten duidelijke informatie te verstrekken zodat een jongere goed geïnformeerd is en weet waar hij aan toe is. Tijdens de intervisiebijeenkomsten kan hieraan gewerkt worden door middel van een checklist en oefengesprekken voor een intakegesprek. In deze checklist komt naar voren welke zaken belangrijk zijn om te bespreken tijdens een intakegesprek. Aan de hand van deze checklist kunnen gesprekken worden geoefend zodat de jongerencoaches dit eigen kunnen maken.

Het tweede advies is om het onderzoek uit te voeren onder de coaches van 2GetThere. Daarvoor kan dezelfde vragenlijst worden afgenomen. De vragen in de gestructureerde vragenlijst kunnen dan dienen als reflectieve vragen. Dit kan op een kwantitatieve manier worden gedaan onder leiding van een TP-professional of -student of gezamenlijk tijdens de intervisiebijeenkomsten. Door dit te doen wordt er vanuit het deskundige oogpunt van de jongerencoaches gekeken naar waar er ruimte is voor verbetering en wat er al goed gaat.

Het derde advies is om de vragenlijst standaard in te laten vullen door de jongere na afloop van het coachingstraject. Op deze manier wordt er blijvend gewerkt aan het meten van de

cliënttevredenheid. Een advies hierbij is om de open vragen in de vragenlijst aan te passen. Tijdens de discussie is besproken dat de open vragen die nu bestaan een te algemeen antwoord opleveren. Door de open vragen aan te passen en in te delen per construct worden er meer specifieke antwoorden gegeven. Het standaard invullen van deze vragenlijst kan als vervanging dienen voor het evaluatieformulier dat nu wordt gebruikt omdat de C-toets een beter beeld geeft.

Het laatste advies is om scholingsdagen aan te bieden voor de jongerencoaches. Dit kan verzorgd worden door een TP-professional. Deze scholingsdagen kunnen dienen om te deskundigheid van de coaches te vergroten. Zo gaf een jongere in de open vragen aan dat er niet op tijd werd erkend dat de hulp niet passend was. Wanneer de jongerencoaches meer kennis hebben over hun eigen kunnen zullen zij beter in staat zijn om een ander op een adequate manier te helpen. Daarnaast hebben de jongerencoaches vaak geen ervaring met coaching en om die reden weinig coachingsvaardigheden in huis. Deze scholingsdagen kunnen een x aantal keren per jaar plaatsvinden om zo de deskundigheid te vergoten en te behouden.

Literatuurlijst

- 2GetThere. (zd.). Visie op begeleiding. Geraadpleegd van
<https://www.2gettherecoaching.nl/visie-op-begeleiding.html>
- 2GetThere. (2018). *4^e rapportage*. Geraadpleegd van
http://www.2gettherecoaching.nl/uploads/4/2/3/3/42337721/4e_rap_2gt_zutphen_sep_2018.pdf
- Aarsse, R., Van den Brink, W. & Koeter M. (2006). Een goede werkrelatie en een tevreden cliënt: een goed behandelresultaat. *Tijdschrift voor Psychotherapie*. 32. 112-121.
<https://doi.org/10.1007/BF03062208>
- Bakker, C. & Meertens, E. (2014). *IKZ Integrale kwaliteitszorg en verbetermanagement*. (6^e ed.). Groningen/houten, Nederland. Noordhoff Uitgevers bv.
- Batesky, J. (1991). Peer coaching. *Strategies A Journal for Physical and Sport Educators*. 4(6), 15-19. <https://doi.org/10.1080/08924562.1991.10591803>
- Beattie, P.F., Pinto, M.B., Nelson, M.K. & Nelson, R. (2002). Patient satisfaction with outpatient physical therapy: Instrument Validation. *Physical Therapy*. 82(6), 557-565.
<https://doi.org/10.1093/ptj/82.6.557>
- Bransen, M., Van Wijngaarden, B. & Kok, I. (2003). *De ontwikkeling van de GGZ Jeugdthermometer*. Utrecht: Trimbos-instituut
- Brenninkmeijer, V., Cremer, R. & Blonk, R.W.B. (2004). Tevreden cliënt, geslaagde reïntegratie? *Nederlands Tijdschrift Psychologie*. 59, 147-153.
<https://doi.org/10.1007/BF03062337>
- Concept Wet op Jeugdzorg. (2001). *Memorie van toelichting*. Versie 27 december 2001
- De Rooij, E., Heskens, C., De Jong, M., Lip, A. & Visser, A. (2013). Het centrum voor jeugd en gezin: ook voor jongeren? *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*. 91(3), 162-167. <https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1007/s12508-013-0058-8>
- Deci, E.L. (2004). Intrinsic Motivation and Self-Determination. *Encyclopedia of Applied Psychology*. 437-448. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-809324-5.05613-3>
- Franssen, J. & Jurrius K. (2005). De C-toets getoetst. Ervaringen, ontwikkelingen en plannen rondom de C-toets. *Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg*. 6, 293-296.
- Jumelet, H., Welling, M., Jurrius, K. & Havings, L. (2003). *Verantwoording C-toets*. Amsterdam: Stichting Alexander.
- Kap, S.A. & Propp, J. (2002). Cliënt satisfaction methods: input from parents with children in foster care. *Child and adolescent social work journal*. 19(3), 227-245.

- King, S., Teplicky, R., King, G. & Rosenbaum, P. (2004). Family-Centered Service for Children With Cerebral Palsy and Their Families: A Review of The Literature. *Seminars in Pediatric Neurology*. 11(1), 78-86.
<https://doi.org/10.1016/j.spen.2004.01.009>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing*. (14^e ed.). Essex, England. Pearson Education Limited.
- Levesque, C.L., Copeland, K.J., Pattie, M.D. & Deci, E.L. (2010). Intrinsic and Extrinsic Motivation. *International Encyclopedia of Education* (3e ed.) 618-623.
<https://doi.org/10.1016/B978-0-08-044894-7.00612-6>
- Michalos, A.C. (2014). *Encyclopedia of quality of life and well-being research*. (Ed.) Dordrecht, Nederland. Springer. https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1007/978-94-007-0753-5_653
- Post, J. (2004). *Grootschalige huisartsenzorg buiten kantooruren*. (master thesis). Geraadpleegd van <https://www.rug.nl/research/portal/files/14550704/thesis.pdf#page=1>
- Ramos, C., Stam, G.J., Stoel, R., Faas, M., Van Yperen, T.A. & Dekovic, M. (2006). Het meten van clienttevredenheid in de jeugdzorg. *Kind en adolescent*. 27, 99-105.
<https://doi.org/10.1007/BF03060989>
- Robbins, P. (1991). *How to Plan and Implement a Peer Coaching Program*. Alexandria, USA. ASCD.
- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*. 25(1). 54-67.
<https://doi.org/10.1006/ceps.1999.1020>
- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2015). Self-Determination Theory. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. (2^e ed.). 486-491. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.26036-4>
- Straten, G.F.M., Friele, R.D. & Groenewegen, P.P. (2002). Public trust in Dutch health care. *Social Science & Medicine*. 55(2), 227-234.
- Tevredenheid. (2019). In *Van Dale gratis woordenboek*. Geraadpleegd van <https://www.vandale.nl/gratiswoordenboek/nederlands/betekenis/tevreden#.XPPowogzbIV>
- Thomassen, J-P, R. (2002). *Waardering door klanten: Klantmanagement als fundament voor totale kwaliteit*. (3^e ed.). Deventer, Nederland. Wolters Kluwer Nederland B.V.

- Van den Broek, P. (2017). De kritieke succesfactoren van het zorgproces. *Geron.* 19(2), 28-31. <https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1007/s40718-017-0028-3>
- Van Yperen, T.A. (2003) *Resultaten in de jeugdzorg: begrippen, maatstaven, en Methoden*. Utrecht: NIZW.
- Van Yperen, T.A. (2012). *Verbetering telt. Werken met prestatie-indicatoren in de zorg voor jeugd*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Van Yperen, T.A. (2003). *Gaandeweg*. (1^e ed.). Amsterdam, Nederland. SWP Uitgeverij B.V.
- Van Yperen, T.A., Booy, Y. & van der Veldt, M. (2003). *Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg*. Utrecht: NIZW.
- Van Yperen, T.A. & W. Gorissen. (2018). *Opkomen voor een effectievere jeugdhulp*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut
- Verhoeven. (2011). *Wat is onderzoek?* (4^e ed.). Amsterdam, Nederland: Boom Lemma.

Bijlagen

Bijlage 1 C-toets (schema aanpassingen)

Man/vrouw

Leeftijd:

Afkomst:

Originele vraag	Aangepaste vraag
Contact	Contact
1. Ik voel mij op mijn gemak bij (naam instelling)	1. Ik voel mij op mijn gemak bij de coach van 2GetThere
2. De medewerkers van (naam instelling) zijn vriendelijk	2. De coaches van 2GetThere zijn vriendelijk
3. Mijn hulpverlener neemt mij serieus	3. De coach neemt mij serieus
4. Mijn hulpverlener heeft genoeg tijd voor mij	4. Mijn coach heeft genoeg tijd voor mij
5. Ik kan mijn hulpverlener bij (naam instelling) goed bereiken	5. Ik kan mijn coach bij 2GetThere goed bereiken
Deskundigheid	Deskundigheid
6. Mijn hulpverlener helpt mij met mijn problemen	6. Mijn coach helpt mij met mijn problemen
7. Mijn hulpverlener geeft goede adviezen	7. Mij coach geeft goede adviezen
8. Mijn hulpverlener bij (naam instelling) komt zijn afspraken na	8. Mij coach bij 2GetThere komt zijn afspraken na
9. Ik vind dat (naam instelling) goed omgaat met mijn ouders/verzorgers	9. Beslissingen over de coaching werden samen met mij genomen
Verloop van de hulp	Verloop van de hulp
10. Ik werd meteen door (naam instelling) geholpen toen dat nodig was	10. Ik werd meteen door 2GetThere geholpen toen dat nodig was
11. Het eerste contact met (naam instelling) was goed	11. Het eerste contact met de coach van 2GetThere was goed
12. Ik ben tevreden over het aantal hulpverleners dat ik bij (naam instelling) heb gehad	12. Ik ben tevreden over de coach(es) die ik bij 2GetThere heb gehad
13. (naam instelling) werkt goed samen met andere organisaties	13. 2GetThere werkt goed samen met andere organisaties
Informatie	Informatie
14. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	14. Ik krijg voldoende informatie over de werkwijze van 2GetThere
15. Ik ken de inhoud van het hulpverleningsplan	15. Ik weet wat de bedoeling is van de coaching
16. Ik weet hoe ik een klacht kan indienen bij (naam instelling)	16. Ik weet hoe en wanneer ik mijn coach kan bereiken
17. Mijn hulpverlener gaat goed om wat de informatie die ik aan hem/haar doorgeef	17. Ik vertrouw erop dat mijn coach goed omgaat met mijn persoonlijke gegevens
Doel en resultaat	Doel en resultaat
18. Ik vind het hulpverleningsplan goed	18. Ik vind het coachingstraject goed
19. Ik heb samen met mijn hulpverlener doelen van de hulp bepaald	19. Ik heb samen met mijn coach doelen bepaald
20. De hulp helpt bij echt goed	21. De coaching helpt mij echt goed

21. Ik verwacht dat mijn doelen behaald worden	21. Ik verwacht dat mijn doelen behaald worden

Ben je tevreden over de hulp bij 2GetThere? Omcirkel een rapportcijfer 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Open vragen:

Wat vind je goed gaan bij 2GetThere?

Wat vind je minder goed gaan bij 2GetThere?

Wat is de reden dat je voor 2GetThere hebt gekozen?

Vertel hier over jouw ervaring bij 2GetThere. Heb je opmerkingen en/of tips?

Bijlage 2 Uitnodiging voor deelname onderzoek

De uitnodiging via Whatsapp/SMS

Hoi! Mijn naam is Melanie en ik ben jongerencoach bij 2GetThere. Jij krijgt dit bericht omdat jij gecoacht bent door een jongerencoach van 2GetThere en ik wil graag weten wat jij hiervan vond.

Waarom?

- Voor mijn opleiding voer ik een onderzoek (scriptie) uit naar de tevredenheid over 2GetThere
- Je helpt mij mijn diploma te halen

Wat?

- Je krijgt een vragenlijst en deze duurt 5/10 minuten om in te vullen
- Makkelijk op je mobiel in te vullen
- De vragenlijst is **anoniem!**
- Er worden geen persoonlijke gegevens van jou gevraagd/gebruikt en de antwoorden zullen alleen gebruikt worden voor dit onderzoek

Mag ik jou de vragenlijst appen?

Groetjes Melanie

Bericht bij het openen van de vragenlijst

Hoi!!

Mijn naam is Melanie Begieneman en ik loop stage als jongerencoach bij 2GetThere. Voor mijn opleiding voer ik een onderzoek uit. Met dit onderzoek hoopt 2GetThere meer te weten te komen over wat jij van de coaching vindt.

Jij bent gecoacht door een jongerencoach van 2GetThere en ik zou heel graag jouw mening willen weten. Je krijgt straks een aantal stellingen te zien waarbij je een cijfer van 1 t/m 5 kan geven.

*Het belangrijkste is denk ik dat deze vragenlijst **anoniem** is en niemand weet wat jij hebt ingevuld, je kunt dus lekker eerlijk zijn! Daar hebben we wat aan!*

Het invullen van de vragenlijst kost zo'n 5 à 10 minuten en is dus zo gepiept!

We hebben heel veel aan jou antwoorden en kunnen daarmee de coaching van 2GetThere verbeteren. Daarnaast help je mij met afstuderen! :)

Alvast heel erg bedankt!

Bijlage 3 Eigen werkverklaring



Eigen werkverklaring

Ondergetekende: (Naam student)

...Melanie Begieneman.....

Verklaart ondubbelzinnig dat:

- 1) dit werkstuk eigen werk is en daarom geen inbreuk maakt op het auteursrecht van een ander,
- 2) alle gebruikte bronnen (waaronder internetpagina's) zijn voorzien van bronvermelding,
- 3) het verslag voor niet meer dan 5 % aan overgenomen passages uit 'werk van anderen' bevat.
- 4) dit verslag ook digitaal is ingeleverd via Safe Assign (Blackboard).

Plaats: Zutphen

Datum: 03 juni 2019

Handtekening:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'NUR', with several horizontal strokes underneath.

N.B. Schending van bovengenoemde 'Eigen werkverklaring ' wordt als fraude aangemerkt als bedoeld in Art. 19 OER.

