

Wat is de tevredenheid van de doelgroep over het studiekeuzetraject dat StudiekeuzeOpMaat aanbiedt?

Afstudeerscriptie



1

26 mei 2014, Leiden

Auteur: Rein Croll
Studentnummer: S1063288
Gegevens opdrachtverlenende organisatie: StudiekeuzeOpMaat
Alexander Gogelweg 30, unit 16
2517 JJ Den Haag
Bedrijfsbegeleidster: Rosalie van Luik
Gegevens bedrijfsbegeleidster: Bankastraat 72, 2585 EP Den Haag,
rosalie@studiekeuzeopmaat.nl, 06 – 526 84 663
Afstudeerbegeleidster: Nynke Wickenkamp
Eerste beoordelaar: Piet Hein Coebergh
Tweede beoordelaar: Wies Edam
Datum van afronding en inlevering van het rapport: 26 mei 2014

Samenvatting

In opdracht van StudiekeuzeOpMaat is er onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid van de klanten van StudiekeuzeOpMaat over het traject zoals dat door hen aangeboden wordt. De vragen die gesteld zijn in de onderzoeken zijn gebaseerd op dienstenkwaliteitstheorie van Grönroos. Hij stelt dat de ervaren kwaliteit bepaald wordt door drie aspecten namelijk: de technische kwaliteit, de functionele kwaliteit en de relationele kwaliteit van een dienst. Deze kwaliteiten staan voor de uitkomst van een dienst, hoe de dienst verleent wordt en wie de dienst verleent. Verder zijn er ook vragen gesteld over de verwachte kwaliteit. Er is zowel een kwantitatief als een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. De methodes van onderzoek zijn een online enquête en verscheidene telefonische interviews geweest. De resultaten van zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve resultaten laten zien dat de onderdelen van de technische kwaliteit, de functionele kwaliteit, de relationele kwaliteit en de verwachte kwaliteit positief beoordeeld zijn en er kan dus geconcludeerd worden dat de klant van StudiekeuzeOpMaat tevreden is over het traject zoals dat door hen aangeboden wordt. Uit het resultaat blijkt ook dat de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat door beide onderzoeksrespondenten neutraal beoordeeld of niet gezien zijn. Op basis van dit resultaat is de aanbeveling om de socialmediapagina's op een effectievere manier in te zetten. Deze aanbeveling is geïmplementeerd aan de hand van een communicatieplan over de hervorming van het socialmediabeleid van StudiekeuzeOpMaat. Verwacht wordt dat er gespecialiseerde mensen hier voor moeten worden aangenomen en op dagelijkse basis moeten werken wat ongeveer € 28.800 zal kosten. Door middel van deze hervorming zal StudiekeuzeOpMaat meer en beter bereik hebben naar de bestaande klant en de potentiële klant.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
1.1 Situatieschets	2
2. Probleemformulering	4
2.1 Aanleiding	4
2.1 Probleemstelling	4
2.2 Doelstelling	4
2.3 Onderzoeksvragen kwalitatief/kwantitatief onderzoek	4
2.4 Doelgroep(en)	4
2.5 Onderzoeksgrenzen	4
3. Theoretisch Kader	6
3.1 Klanttevredenheid	6
3.2 Klanttevredenheidsmodellen	6
3.3 Total Perceived Service Quality Model van Grönroos (1984).	6
3.4 SERVQUAL model van Zeithaml, Parasuraman, Berry (1988)	8
3.5 Three-Component Model van Rust en Oliver (1994)	9
3.6 Het conceptueel model	10
3.7 Hypothesen	12
4. Methodologie	14
4.1 Deskresearch	14
4.2 Verantwoording Methode van onderzoek	14
4.3 Verantwoording doelgroep	15
Steekproef	16
4.3.2 Subdoelgroep 2	16
4.4 Operationalisatie	16
5. Resultaten	22
5.1 Respondenten	22
5.1.1 Kwantitatief onderzoek	22
5.1.2 Kwalitatief onderzoek	23
5.2 Deelproblemen Kwantitatief en Kwalitatief Onderzoek	23
6. Conclusie	38
7. Aanbevelingen	40
8. Implementatieplan	42
Literatuurlijst	45
Bijlagen, Bijlage I. Deskresearch	48
Bijlage II. Topic Guide Kwantitatief Onderzoek en Vragenlijst Kwantitatief Onderzoek	51
Bijlage III. Topic Guide Kwalitatief Onderzoek en Vragenlijst Kwalitatief Onderzoek	63
Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele.	67
Bijlage VI. Analyseschema's	112
Bijlage VII Verbatims.	169
Bijlage VIII. Planning	220
Bijlage VIII Steekproefomvang	221
Bijlage X. Logboek	222

1. Inleiding

In het kader van mijn studie Communicatie aan de Hogeschool Leiden en is deze onderzoekscriptie geschreven. In mijn onderzoek heb ik getracht de klanttevredenheid bij StudiekeuzeOpMaat in kaart brengen.

StudiekeuzeOpMaat is een relatief jonge onderneming die individuele begeleiding bij studiekeuze aanbiedt. In 2005 werd het bedrijf opgericht onder de naam De Studiekeuzecoach. In 2011 is de naam veranderd in StudiekeuzeOpMaat. Met dertien coaches zit StudiekeuzeOpMaat verspreid over een groot deel van Nederland (zie figuur 1).



Figuur 1. Locaties Coaches¹

StudiekeuzeOpMaat begeleidt jongeren die voor een belangrijke keuze staan. Jongeren zoals:

- Scholieren die hun profiel of studie gaan kiezen.
- Studenten die willen switchen van studie, een masteropleiding zoeken of willen leren hoe ze hun studie moeten plannen.²

1.1 Situatieschets

De coaches van StudiekeuzeOpMaat zijn niet gebonden aan een HBO of universiteit en hebben diverse achtergronden maar ze werken wel allemaal met dezelfde methodiek namelijk: het verlenen van studiekeuzebegeleiding met een hoge mate van persoonlijke

¹ <http://www.studiekeuzeopmaat.nl/wie-zijn-wij/overzicht/>

² <http://www.studiekeuzeopmaat.nl/wat-doen-wij/overzicht/>

interactie en een grote factor van eigen verantwoordelijkheid voor de jongere. StudiekeuzeOpMaat maakt gebruik van verschillende socialmediakanalen zoals Facebook, Twitter en een blog om contact te leggen en onderhouden met jongeren en ouders. StudiekeuzeOpMaat is een onderneming die sinds zijn ontstaan enkele jaren geleden erg is gegroeid. In minder dan vijf jaar tijd is het team van coaches uitgebreid van drie naar dertien en zijn ze gevestigd van Eindhoven tot Haarlem waar ze vooral vanuit hun eigen huis studiekeuzebegeleiding geven. Dit zorgt voor een persoonlijke sfeer maar een aantal coaches wonen niet erg centraal en zijn daarom lastig te bereiken. De huidige situatie omtrent de verhoogde studiedruk zorgt ervoor dat vooral ouders meer als ooit tevoren willen dat hun zoon of dochter de juiste studiekeuze maakt wat positief is voor StudiekeuzeOpMaat. StudiekeuzeOpMaat is niet de enige speler in de markt van studiekeuzebegeleiding. De afgelopen jaren zijn er heel veel studiekeuzebegeleidingorganisaties opgezet waarvan de grootste concurrenten van StudiekeuzeOpMaat zijn Ter haar en Lamme, Kieswijs, Kickstart en Studiekeuzecoaches. Deze organisaties verschillen met StudiekeuzeOpMaat op een aantal gebieden. Ter haar en Lamme is van origine een psychologisch adviesbureau en verleent ook loopbaancoaching en beroepskeuzebegeleiding. Zij zijn dus gericht op een veel grotere doelgroep. Kieswijs verleent studiekeuzebegeleiding door middel van een test op het internet zonder enige interactie. Het verschil met Kickstart zit hem in de lengte van het traject wat bij hun maximaal uit vijf gesprekken bestaat en bij Studiekeuzecoaches hanteert elke coach zijn eigen methodiek in studiekeuzebegeleiding. StudiekeuzeOpMaat onderscheidt zich dus door de manier waarop zij het traject geven.

SWOT Analyse StudiekeuzeOpMaat

Sterkte: Bijna unieke manier van dienstverlening met hoge persoonlijkheidsgraad.	Zwakte: Sommige locaties van StudiekeuzeOpMaat liggen niet erg centraal.
Kansen: Verhoogde studiedruk vanuit de overheid	Dreigingen: veel concurrenten

Bij elkaar hebben de coaches van StudiekeuzeOpMaat de afgelopen jaren een groot aantal jongeren begeleidt naar een studiekeuze en daar veel positieve feedback over gekregen. Het probleem is alleen dat ze niet precies weten hoe tevreden de klanten echt zijn want ze hebben het nooit in cijfers uitgedrukt. De coaches van StudiekeuzeOpMaat willen daarom dus graag weten hoe tevreden de klanten zijn over het traject zoals dat door hen aangeboden wordt. De probleemstelling luidt daarom ook: 'Wat is de tevredenheid van de doelgroep over het traject dat StudiekeuzeOpMaat aanbiedt?'

Deze scriptie laat zien hoe het onderzoek tot stand is gekomen. Het plan is opgedeeld in vijf hoofdstukken namelijk: probleemformulering, theoretisch kader, de methodologie, de resultaten, aanbevelingen en het implementatieplan.

2. Probleemformulering

In dit hoofdstuk wordt het probleem van het onderzoek verder afgebakend. Dit hoofdstuk is ingedeeld in de doelstelling, probleemstelling, onderzoeksvragen, de doelgroepen en de randvoorwaarden.

2.1 Aanleiding

StudiekeuzeOpMaat heeft nog nooit een tevredenheidsonderzoek gedaan en de timing is perfect. Er wordt dit jaar namelijk een cyclus van vijf jaar afgerond. Door vanaf 2009 te onderzoeken worden de eerstejaars studenten tot en met de afstudeerders meegenomen in het onderzoek. De kern van het onderzoek is dus de huidige tevredenheid van de klant over het traject dat StudiekeuzeOpMaat aanbiedt.

2.1 Probleemstelling

In de huidige situatie is StudiekeuzeOpMaat een beetje op de hoogte van de tevredenheid van de klant over het traject dat StudiekeuzeOpMaat geeft maar heeft het nooit onderzocht. StudiekeuzeOpMaat wil hier wel op de hoogte van zijn en daarom is de volgende probleemstelling geformuleerd: 'Wat is de tevredenheid van de doelgroep over het studiekeuzetraject dat StudiekeuzeOpMaat aanbiedt?'

2.2 Doelstelling

Om inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de klant over het door StudiekeuzeOpMaat aangeboden traject is de volgende doelstelling geformuleerd: 'Inzicht geven in de tevredenheid van de klanten over het traject van StudiekeuzeOpMaat teneinde een communicatieadviesrapport te leveren aan StudiekeuzeOpMaat over het traject'

2.3 Onderzoeksvragen kwalitatief/kwantitatief onderzoek

2.3.1 Fieldresearch

1. Wat is de technische kwaliteit van het traject van StudiekeuzeOpMaat?
2. Wat is de functionele kwaliteit van het traject van StudiekeuzeOpMaat?
3. Wat is de relationele kwaliteit van het traject van StudiekeuzeOpMaat?
4. Wat is de verwachte kwaliteit van het traject van StudiekeuzeOpMaat?

2.4 Doelgroep(en)

De doelgroep van dit onderzoek is de klant van StudiekeuzeOpMaat. Deze doelgroep bestaat uit twee subdoelgroepen namelijk:

1. Jongeren die vanaf 2009 een studiekeuzetraject hebben doorlopen bij StudiekeuzeOpMaat toen ze in de (voor)eindexamenklas havo/vwo zaten of studeerden en een studieswitch wilden maken.
2. De ouders van bovengenoemde jongeren.

2.5 Onderzoeksgrenzen

De grenzen waarbinnen het onderzoek zal worden afgenomen zijn:

- De jongeren die vanaf 2009 een traject hebben doorlopen bij StudiekeuzeOpmaat worden onderzocht

- De jongeren die een studiekeuzetraject hebben doorlopen bij StudiekeuzeOpMaat toen ze in de (voor)eindexamenklas havo/vwo zaten of studeerden en een studieswitch wilden maken worden onderzocht.

3. Theoretisch Kader

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van verschillende literatuur het begrip ‘klanttevredenheid’ gedefinieerd. Vervolgens worden enkele modellen over klanttevredenheid besproken en komt het conceptueel model aan bod. Aan de hand van dat conceptueel model zullen vervolgens hypotheses worden opgesteld.

3.1 Klanttevredenheid

Het concept ‘klanttevredenheid’ is in de laatste jaren steeds meer onderwerp van gesprek geworden in het bedrijfsleven. Veel bedrijven gebruiken de term klanttevredenheid als indicator voor de prestatie van hun producten en diensten. Veel definities van klanttevredenheid vertonen gelijkenissen en wat opvalt is dat het veelal gaat om de verhouding tussen de verwachting van de kwaliteit van een dienst en de daadwerkelijke ervaring van die kwaliteit. Hieronder volgen enkele definities van klanttevredenheid.

Bloemer³ definieert klanttevredenheid als volgt: “tevredenheid is de uitkomst van een subjectieve evaluatie of het gekozen alternatief (product/merk) overeenkomt met de verwachtingen van een subject over dat alternatief, of deze overtreft.” Ook in de definitie van Oliver⁴ is de verhouding duidelijk aanwezig. Oliver stelt dat tevredenheid het antwoord is op de voldoening van de consument. Het is een oordeel dat een product- of een dienstenkenmerk, of het product of de dienst zelf, een aangenaam niveau van consument gerelateerde voldoening veroorzaakt, met mogelijkheid tot onder- of bovenmaatse voldoening. De Wulf⁵ stelt: *“If the perceived performance matches or even exceeds customers’ expectations of service, they are satisfied. If it does not, they are dissatisfied.”*.

Ten slotte stelt Kotler⁶ dat: *“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations”*.

3.2 Klanttevredenheidsmodellen

Bovenstaande definities laten zien dat klanttevredenheid opmerkelijk veel te maken heeft met het verschil in de verwachting en de ervaring van de kwaliteit van een dienst of product. Deze definitie vormt het uitgangspunt van verschillende klanttevredenheidsmodellen die hieronder beschreven worden.

3.3 Total Perceived Service Quality Model van Grönroos (1984).

Het Total Perceived Service Quality Model van Grönroos is een van de meest gebruikte benaderingen om verhoudingen te meten tussen verwachte en ervaren kwaliteit van een dienst. Hij maakt in zijn model onderscheid tussen de verwachte dienstkwaliteit en de ervaren dienstkwaliteit of de *Expected Service* en de *Experienced Service*. In zijn model stelt Grönroos dat de ervaren kwaliteit bepaald wordt door drie aspecten namelijk: de *technische kwaliteit*, de *functionele kwaliteit* en de *relationele kwaliteit*. Onder *technische kwaliteit* verstaat Grönroos wat de klant krijgt, het resultaat van de dienst. Onder *functionele kwaliteit* verstaat Grönroos de manier waarop de klant het krijgt, hoe de dienst wordt aangeboden. Grönroos stelt dat bij de meeste diensten de *functionele kwaliteit* belangrijker is dan de

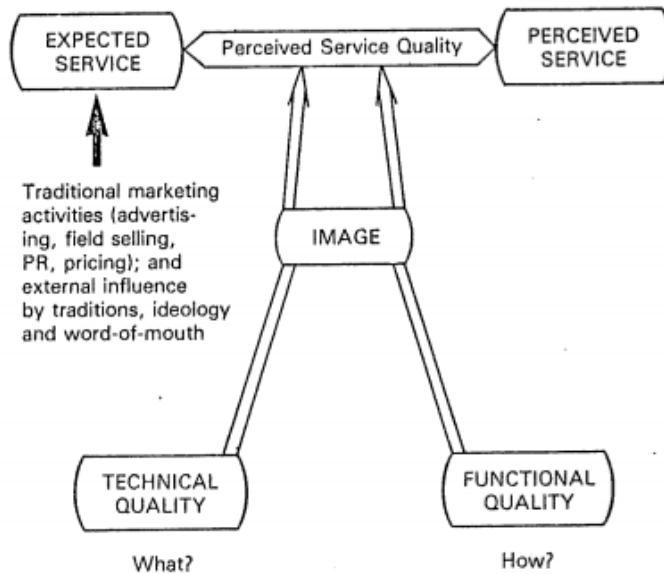
³ Bloemer, J. (1993).

⁴ Oliver, R. L. (1996).

⁵ Wulf, K de. (2003).

⁶ Kotler P. (2003).

technische.⁷ Het derde aspect is de *relationele kwaliteit* van de dienstverlenende organisatie oftewel *wie* de dienst verleent.⁸



Figuur 2. Total Perceived Quality Service Model⁹

De *relationele kwaliteit* dient als filter voor de *technische* en *functionele kwaliteit* omdat het beeld wat men van een organisatie heeft invloed heeft op de technische en functionele kwaliteiten. Het gaat hier om het positieve of negatieve gevoel dat een klant heeft bij de dienstverlener. De dienstverlener kan een organisatie of een persoon zijn. Wanneer het een persoon betreft zijn niveau en senioriteit van belang en als het een organisatie is spelen imago en reputatie een belangrijke rol. In het model van Grönroos heeft het imago van de dienstverlener een dubbele rol. Aan de kant van de ervaren kwaliteit is het een filter voor de *technische* en *functionele kwaliteit*. Als het positieve imago resulteert in een sterke *relationele kwaliteit* kan er voor gezorgd worden dat tekortkomingen in de *technische* en *functionele kwaliteit* worden getolereerd. Anderzijds heeft het imago dus ook invloed op de *verwachte kwaliteit*. Een positief imago (publieke reputatie) schept vanzelfsprekend hogere verwachtingen dan een negatief imago.¹⁰ Het imago kan worden beïnvloed door: eerdere ervaringen van de klant met de dienstverlener, verschil met concurrenten in dezelfde branche, prijs, traditie, ideologie of berichten in de media over de dienstverlener.¹¹

Samen vormen de *technische*, *functionele* en *relationele kwaliteiten* de *Experienced Quality* of de ervaren kwaliteit. Grönroos¹² benoemt zes criteria die cruciaal zijn voor de door klanten waargenomen kwaliteit van diensten: professionalisme en vaardigheden, houdingen en gedrag, bereikbaarheid en flexibiliteit, betrouwbaarheid, herstel, reputatie en geloofwaardigheid. Hij heeft ze als volgt ingedeeld bij de kwaliteiten:

Relationele Kwaliteit (Wie) reputatie en geloof- waardigheid.

⁷ Grönroos, C. (1982).

⁸ Grönroos, C. (1984).

⁹ Grönroos, C. (1984).

¹⁰ Vries jr., W. de, Dekker, N., Hylkema, H. (2011).

¹¹ Grönroos, C. (1984).

¹² Grönroos, C. (1988).

Functionele Kwaliteit (Hoe) houding en gedrag, toegankelijkheid en flexibiliteit, betrouwbaarheid, herstellvermogen, fysieke omgeving.

Technische Kwaliteit (Wat) professionaliteit en vaardigheden.

De *Expected Quality* of *verwachte kwaliteit* wordt volgens Grönroos¹³ gevormd door verschillende marketingfactoren waar het bedrijf direct of indirect controle over heeft. In dit model stelt Grönroos dat deze factoren de traditionele marketingactiviteiten zoals adverteren, field selling, PR, prijs en externe invloeden zoals tradities, ideologie en mond-tot-mondreclame zijn.¹⁴ Echter, in 1990 heeft Grönroos deze factoren samengevoegd en gereduceerd tot vier omvangrijkere factoren namelijk: de marketingcommunicatie, het imago, mond-tot-mondreclame en klantbehoeften. Met marketingcommunicatie roept een organisatie een bepaalde verwachting over zichzelf af. Onder de marketingcommunicatie vallen de website, reclame, direct mail, sales promotie en sales campagnes.¹⁵ Mond-tot-mondreclame kan ook een verwachting creëren bij de klant over de organisatie. Deze vorm van communicatie is alleen niet direct te beïnvloeden door de organisatie. Het imago of de door de dienstverlener opgebouwde publieke reputatie bepaalt ook de verwachte kwaliteit. En ten slotte stelt Grönroos dat de behoefte van de klant ook invloed heeft op de verwachte kwaliteit. Bij een kleine behoefte zal de verwachte kwaliteit niet zo hoog zijn.¹⁶ Gi-Du Kang en Jeffrey¹⁷ stellen in hun onderzoek dat het Europese perspectief (dat van Grönroos) een betere representatie van kwaliteit van dienstverlening biedt dan het Amerikaanse perspectief SERVQUAL (hieronder verder beschreven). De reden hiervoor is dat Grönroos met zijn model eerdergenoemde drie dimensies onderscheidt (*technische, functionele en relationele kwaliteit*). Het Amerikaanse perspectief richt zich alleen op de functionele dimensie en geeft daarmee een eenzijdig beeld van de kwaliteit van de dienst.

3.4 SERVQUAL model van Zeithaml, Parasuraman, Berry (1988)

Het SERVQUAL model, of GAP model, heeft het kwaliteitsverschil tussen de verwachting en ervaring van een dienst centraal staan. Dit kwaliteitsverschil wordt in dit model gezien als de kloof (gap) tussen de verwachting en de ervaring. Het model identificeert vijf kloven¹⁸ te weten:

(Gap)Kloof 1 laat het verschil zien tussen wat de klant (actueel) verwacht en hoe die verwachtingen door de organisatie gepercipieerd worden. Kortom, het management moet in dit geval precies begrijpen wat de verwachtingen van de klant zijn.

(Gap)Kloof 2 geeft aan wat het verschil is tussen de perceptie uit kloof 1 en de echte specificatie van de dienst die de klanten gaan ervaren. De verwachtingen van de klant zullen in heldere richtlijnen omgezet moeten worden.

(Gap)Kloof 3 gaat erom dat wanneer deze specificaties helder zijn, deze op de juiste manier vertaald worden naar de werkelijke dienstverlening. Hoe de medewerkers dit uitvoeren en hoe

¹³ Grönroos, C. (1984).

¹⁴ Grönroos, C. (1984).

¹⁵ Grönroos, C. (2006).

¹⁶ Grönroos, C. (1990).

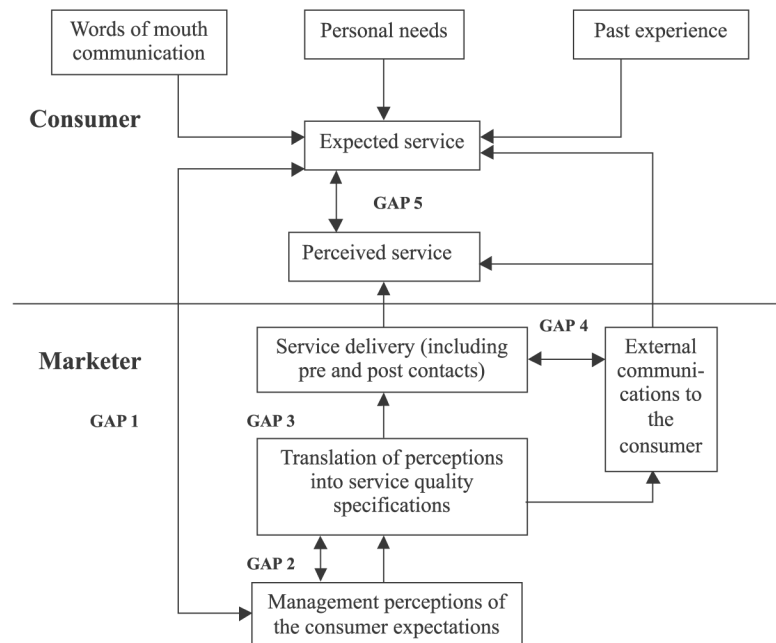
¹⁷ Kang, G., James, J. (2004).

¹⁸ Vries, Kasper de en Helsedingen (1994)

goed hun interactie met de klant is zijn hier de belangrijkste factoren.

(Gap)Kloof 4 draait om het verschil in wat het bedrijf communiceert of wat er door mond-tot-mondreclame naar buiten komt over de dienstverlening en hoe de klanten die dienstverlening daadwerkelijk ervaren. Kortom, wordt wat het bedrijf belooft over dienstverlening ook echt zo uitgevoerd door hun en wordt dit ook zo ervaren door de klant?

(Gap)Kloof 5 gaat over het algehele verschil tussen wat de klant verwacht van de dienstverlening en hoe de klant de dienstverlening ervaart. Kloof 5 zal waarschijnlijk minimaal zijn als de eerste 4 kloven dat ook zijn.



Figuur 3. SERVQUAL model (1988)¹⁹

Er is veel kritiek op dit model, namelijk dat alleen de bovenste helft (consument) van het model te gebruiken is voor het klanttevredenheidsonderzoek. Het overgrote deel van de kloven bevindt zich echter in het onderste deel van het model, dat van de producent. Het gebruik van de vijf dimensies is ook enkel bruikbaar voor kwalitatief (voor)onderzoek. Naar aanleiding van kritiek van buitenaf, gaven de oorspronkelijke onderzoekers aan dat de dimensionaliteit van het model per intrie geverifieerd zou moeten worden²⁰. Verder concentreert het SERVQUAL model zich op de functionele kwaliteit van dienstverleningen en negeert die de technische en relationele aspecten van dienstverlening.²¹

3.5 Three-Component Model van Rust en Oliver (1994)

Rust en Oliver²² stellen met hun Three-Component Model dat de algehele perceptie van kwaliteit van dienstverlening uit drie dimensies bestaat namelijk:

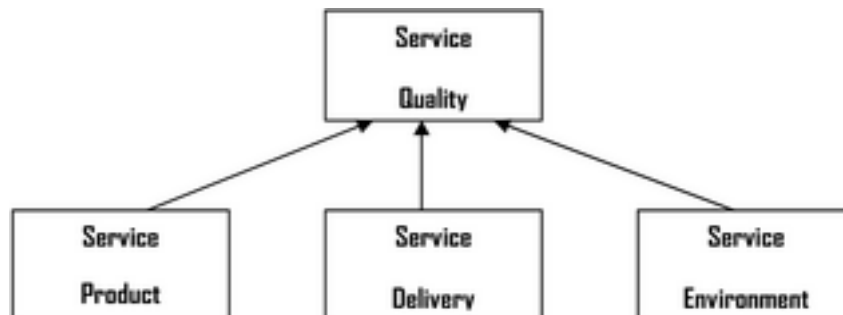
¹⁹ N. Seth, S.G. Deshmukh, P.Vrat. (2004).

²⁰ Parasuraman A., Leonard L. Berry en Valarie A. Zeithaml. (1993).

²¹ Kang, G., James, J. (2004).

²² Rust, R.T., Oliver, R.L. (1994).

1. Service Product (uitkomst dienst, technische kwaliteit)
2. Service Environment (dienstomgevingsfactoren)
3. Service Delivery (Hoe de dienst verleend wordt, functionele kwaliteit)



Figuur 4. Three-Component Model (1994)²³

Het service product is de algehele perceptie van het dienstaanbod. Hier worden alle eventuele aanvullende diensten die met de levering gepaard gaan ook bijgerekend. De service delivery houdt de interactie tussen de consument en de organisatie in. Omdat diensten immaterieel en variërend zijn vormt de communicatie tussen consument en organisatie de manier waarop de consument de service delivery waarneemt. De service environment zijn alle interne en externe omgevingsfactoren.²⁴

Hoewel uit onderzoek blijkt dat de omgevingsfactoren van een dienst invloed hebben op de perceptie van de kwaliteit van de dienstverlening²⁵ is het moeilijk om deze omgevingsfactoren te onderscheiden van de functionele kwaliteit zoals die in de literatuur naar voren komt.

Brady en Cronin²⁶ stellen dat de factoren *design*, *ambient conditions* en *social factors* de dienstomgeving bepalen. Brady en Cronin stellen eigenlijk dat de dienstomgevingsfactoren elementen zijn van hoe de dienst aangeboden wordt. Kortom, de door Rust en Oliver gestelde dienstomgevingsfactoren zijn eigenlijk onderdeel van de functionele kwaliteit. Dit betekent dat dit model alleen de technische en functionele dimensies van kwaliteit onderscheidt en de relationele kwaliteit negeert.

3.6 Het conceptueel model

Uit de literatuur blijkt dat het SERVQUAL model zich concentreert op de functionele kwaliteit en dat het Three Component model zich richt op de functionele en technische kwaliteit van dienstverlening. Beide negeren het relationele aspect van dienstverlening en SERVQUAL negeert tevens het technische aspect. Volgens Richard en Allaway is alleen het gebruik van functionele kwaliteitsaspecten een misspecificatie van de kwaliteit van diensten is en een lage voorspellende waarde heeft²⁷. Verder stellen Lehtinen en Lehtinen dat om een compleet en representatief beeld te geven van de kwaliteit van diensten, die kwaliteit moet bestaan uit drie dimensies namelijk: technische, functionele en relationele²⁸. Het SERVQUAL model en het Three Component model geven een gelimiteerd beeld van verwachting en ervaring van kwaliteit van dienstverlening. Met deze modellen is het verschil tussen deze

²³ Chaipoo Pirutana, Dr. S. (2008).

²⁴ Rust & Oliver. (1994).

²⁵ Bitner, M.J. (1992)., Spangenberg, E.R., Crowley, A.E. en Henderson, P.W. (1996).

²⁶ Brady, M.K. & Cronin, J.J. Jr (2001).

²⁷ Richard, M.D. & Allaway, A.W. (1993).

²⁸ Lehtinen, J.R. & Lehtinen, U. (1982).

twee factoren niet goed meetbaar en daarom zullen ze niet gebruikt worden voor dit onderzoek.

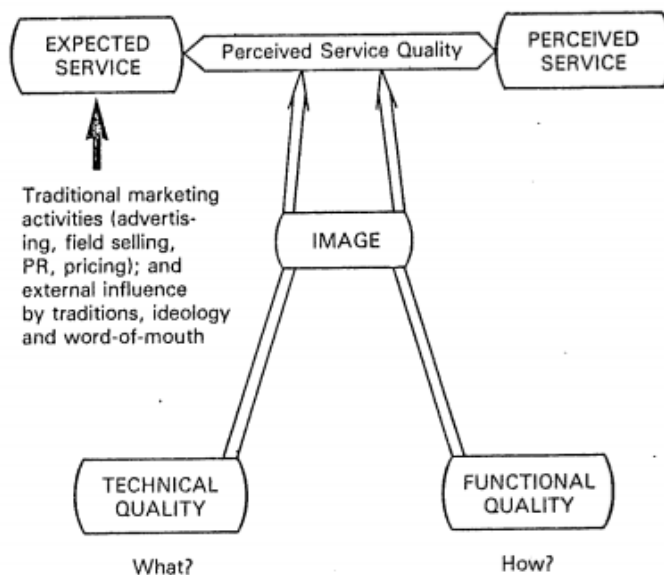
Op basis van de literatuur is met het Total Perceived Service Quality model het verschil tussen verwachting en ervaring van de kwaliteit van dienstverlening, en de klanttevredenheid, wel goed meetbaar. Dit omdat Gronroos met zijn model wel de eerdergenoemde drie dimensies van kwaliteit van dienstverlening onderscheidt (technische, functionele en relationele kwaliteit). Voor dit conceptueel model zullen de factoren die invloed op de verwachte kwaliteit uit 1990 volgens Grönroos gebruikt worden. Deze factoren zijn breder en gemakkelijker te toetsen. De factoren zijn marketingcommunicatie, het imago, mond-tot-mondreclame en klantbehoeften invloed. Door deze concepten komt de klant tot de verwachte kwaliteit. Tussen de verwachte kwaliteit en ervaren kwaliteit zit de koppeling 'waargenomen kwaliteit'. Wanneer de verwachte kwaliteit en de ervaren kwaliteit hetzelfde zijn of als de ervaren kwaliteit van hoger niveau is dan de verwachte kwaliteit, is de waargenomen kwaliteit positief en is de klanttevredenheid hoog. Indien de twee kwaliteiten niet gelijkwaardig zijn of als de verwachte kwaliteit hoger uitvalt dan de ervaren kwaliteit, valt de waargenomen kwaliteit negatief uit en is de klanttevredenheid ook negatief. Wanneer het gebeurt dat de koppeling negatief uitvalt, is vanaf daar de oorzaak van het probleem van het onderzoek te achterhalen. Grönroos stelt dat er vier²⁹ mogelijke uitkomsten zijn na een meting:

-Overkwaliteit: er wordt te veel kwaliteit geleverd voor te lage beloning.

-Ideale situatie: de geleverde kwaliteit ligt net boven de verwachte kwaliteit.

-Acceptabele kwaliteit: de geleverde en de verwachte kwaliteit zijn gelijk.

-Onderkwaliteit: kwaliteit is lager dan de klant verwacht.



Figuur 5. Het conceptueel model: Total Perceived Service Quality Model

²⁹ De Vries & Van Helsdingen. (2009).

3.7 Hypothesen

Aan de hand van het conceptueel model zijn de volgende hypothesen opgesteld:

Hypothese 1. Volgens Grönroos heeft de functionele kwaliteit (hoe) een grotere invloed op de ervaren kwaliteit³⁰ dan de technische kwaliteit (wat) en de relationele (wie) kwaliteiten.

Echter wordt er in dit onderzoek ook gesteld dat de relationele kwaliteit een grote invloed heeft door de vorm van de dienst die verleent wordt namelijk: studiekeuzebegeleiding. Bij deze dienst is een persoonlijke relatie tussen wie de dienst verleent en de klant van groot belang. Hypothese 1. luidt :

‘De functionele en relationele kwaliteit hebben de grootste invloed op de ervaren kwaliteit’

Hypothese 2.

Grönroos stelt dat als de geleverde en de verwachte kwaliteit gelijk zijn er sprake is van acceptabele kwaliteit. De hypothese is: ‘De uitkomst van de meting zal van acceptabele kwaliteit zijn’

Hypothese 3. Grönroos stelt dat van de vier factoren die invloed hebben op de verwachte kwaliteit alleen de marketingcommunicatie en het imago (deels) beïnvloed kunnen worden door de dienstverlener. De hypothese is als volgt: ‘De marketingcommunicatie en het imago van StudiekeuzeOpMaat hebben de grootste invloed op de verwachte kwaliteit’

³⁰ Grönroos, C .(1982). Vol. 16 Iss: 7, pp.33

4. Methodologie

Het doel van dit onderzoek is om de huidige tevredenheid te meten van de klant over het traject van StudiekeuzeOpMaat. Hiervoor zijn deelvragen opgesteld om de aspecten van klanttevredenheid te onderzoeken. In dit hoofdstuk zal worden toegelicht hoe deze deelvragen door middel van desk en fieldresearch zullen worden beantwoord. wordt de methode van het onderzoek toegelicht. Het hoofdstuk is opgedeeld in deskresearch, verantwoording methode van onderzoek, verantwoording doelgroep en de operationalisatie.

4.1 Deskresearch

Om de aspecten van klanttevredenheid en de interne en externe omgevingsfactoren van StudiekeuzeOpMaat te bepalen is er door middel van deskresearch naar literatuur en informatie gezocht. Verschillende literatuur en informatie³¹ over de aspecten van klanttevredenheid is gevonden in online databanken en andere wetenschappelijke bronnen op het internet.³² Voor de interne en externe omgevingsfactoren is de website van StudiekeuzeOpMaat veelvuldig gebruikt. Deze informatie legt de basis voor de rest van het onderzoek.

4.2 Verantwoording Methode van onderzoek

Om inzicht te verkrijgen in de klanttevredenheid zal er een online kwantitatief onderzoek en een telefonisch kwalitatief worden afgenomen. Het kwantitatieve onderzoek zal door middel van een online vragenlijst worden afgenomen bij de jongeren (de eerste subdoelgroep). Het voordeel van een online enquête is dat het goedkoop en snel is en de respondent kan zelf bepalen wanneer hij/zij het invult. In een kort tijdbestek kan veel informatie verkregen worden van een groot aantal respondenten. Aangezien de eerste subdoelgroep uit 389 respondenten bestaat is deze methode handig. Voor het kwantitatieve onderzoek zal een online vragenlijst/enquête worden afgenomen bij de eerste subdoelgroep, de jongeren. Voor deze vragenlijst zal Qualtrics³³ als meetinstrument worden ingezet. Qualtrics is webgebaseerde survey-software waarmee eenvoudig vragenlijsten online ontworpen en afgenomen kunnen worden. De coaches hebben een vooropgezet bericht met de link naar de Qualtrics Survey verstuurd naar al hun klanten die voldoen aan de doelgroep. Dit is zo besloten omdat iedere coach deze informatie al tot zijn/haar beschikking heeft en door de al bestaande relatie tussen coach en klant wordt meer response verwacht en wordt de kans verlaagd dat de mail in de spamboxen komt. Op 3 april is de vragenlijst naar deze jongeren verstuurd en op 14 april werd de eerste reminder naar hen verstuurd waarna op 29 april de tweede reminder werd verstuurd.

Bij de meerkeuzevragen is er gebruik gemaakt van een vijfpunten Likertschaal die loopt van (1)sterk mee oneens, (2)mee oneens, (3) neutraal, (4)mee eens en (5)sterk mee eens hebben evenals een cijferbeoordeling van 1 tot 10. De vijf antwoordmogelijkheden van de Likertschaal heeft de voorkeur boven een driepuntschaal want door de meerdere antwoorden wordt de respondent minder een bepaalde kant op gedwongen. Zo is de respondent minder geneigd om uitersten in te vullen, wat zal bijdragen aan de oprechtheid van antwoorden die gegeven worden. Het besluit om de antwoordmogelijkheid 'neutraal' in de vragenlijst te verwerken is eigenlijk niet verstandig omdat je de respondent de mogelijkheid geeft om te antwoorden zonder echt antwoord te geven. De 1 tot 10 beoordeling is een bekende en

³¹ Zie hoofdstuk 3.Theoretisch Kader

³² Zie Bijlage VIII. Zoekplan

³³ <http://qualtrics.com>

makkelijke manier van beoordeling geven en krijgen. De beoordelingsvorm maakt het makkelijker voor de respondent om te antwoorden alsmede voor de onderzoeker om de resultaten te vergelijken en te clusteren.

Het kwalitatieve onderzoek zal worden afgenomen door middel van een telefonisch interview met de tweede subdoelgroep (ouders van de jongeren). De reden voor deze methode is omdat de opdrachtgever graag diepgaande informatie wil over de mening van deze doelgroep over het traject en de motivatie daarachter. Het onderzoek is afgenomen via een gedeeltelijk gestructureerd interview³⁴ over de telefoon. Bij dit telefonische interview is gebruik gemaakt van een vragenlijst die voornamelijk uit gesloten vragen met een vaste formulering bestaat. Die vragen zijn in een vaste volgorde aan de geïnterviewde gesteld. Naast de gesloten vragen bevat de vragenlijst ook een aantal open vragen, waarbij de nadruk ligt op het doorvragen. Het is telefonisch afgenomen omdat deze doelgroep verspreid zit over heel Nederland en *face-to-face* zou daarom erg veel tijd kosten. Een andere reden voor deze methode is omdat de opdrachtgever stelt dat door de leeftijd van deze doelgroep zij mogelijk minder bekend zijn met online vragenlijsten, wat het aantal responsen zou verlagen. Ten slotte is deze methode persoonlijker dan een online enquête, wat de opdrachtgever belangrijk vindt met betrekking tot de tweede subdoelgroep.

Van de 389 jongeren die de vragenlijst hebben ontvangen zijn hun ouders via de mail of, indien het emailadres ontbrak, een brief gevraagd of ze mee wensten te doen met een telefonisch interview. Van deze ouders hebben er acht gereageerd en laten weten dat ze graag wilden deelnemen aan het onderzoek. Naar verwachting en verhouding laag uitviel en daarmee niet geconcludeerd kan worden dat de ouders niet wilden deelnemen, is besloten de ouders telefonisch te benaderen en hen via die weg te vragen alsnog deel te nemen. Uiteindelijk hebben daar nog negen respondenten op gereageerd en zijn er telefonische interviews afgenomen met zeventien respondenten.

4.3 Verantwoording doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek is de klant van StudiekeuzeOpmaat. Deze doelgroep bestaat uit twee subdoelgroepen namelijk:

1. Jongeren die, vanaf 2009, een studiekeuzetraject hebben doorlopen bij StudiekeuzeOpMaat toen ze in de (voor)eindexamenklas havo/vwo zaten of studeerden en een studieswitch wilden maken.
2. De ouders van bovengenoemde jongeren.

4.3.1 Subdoelgroep 1

Alleen de jongeren die een traject hebben doorlopen vanaf 2009 worden onderzocht omdat zo de eerstejaars tot en met de afstudeerders worden meegenomen in het onderzoek. De reden dat alleen deze jongeren onderzocht gaan worden is omdat alleen deze jongeren allemaal volledige trajecten hebben gelopen naast dat dit ook het grootste deel van de klanten is. De jongeren zijn als volgt verdeeld over de tien coaches:

Naam Coach	Aantal Jongeren
1. Alice Boreel	20
2. Adine Tjeenk Willink	143
3. Deirdre van Schaardenburg	43

³⁴ Verhoeven, N. (2011).

4. Marline Tjeenk Willink	43
5. Gerard Hoogerbrugge	18
6. Adine De Planque	66
7. Harriet van den Heuvel	7
8. Karin Kohnstamm	12
9. Marjan Kamphuis	3
10. Rosalie van Luik	34

Steekproef

Het kwantitatieve onderzoek zal online afgenomen worden bij 389 personen. Wanneer een steekproef op de juiste manier wordt uitgevoerd, kun je met behulp van statistische procedures binnen zekere marges tamelijk betrouwbare uitspraken doen over de gehele doelgroep. Omdat het onderzoek de afgelopen vijf jaar betreft zal er een selecte steekproef worden uitgevoerd. Omdat de populatie voor deze steekproef uit 389 personen bestaat en er vertrouwen is dat het merendeel van deze personen zal reageren zal er een foutenmarge van 10%, een betrouwbaarheidsniveau van 90% en een spreidingskenmerk van 50% worden toegelaten. Dit betekent dat er minimaal 58 respondenten moeten reageren om representatieve onderzoeksresultaten te verwerven.³⁵

4.3.2 Subdoelgroep 2

De ouders worden ook onderzocht omdat de ouders het erg belangrijk dat hun kinderen de juiste keuze maken wat betreft hun studie. Ze zijn vaak nog erg betrokken bij, vooral de scholieren, de jongeren en hebben vaak al een idee wat voor een studie bij hun zoon/dochter past. De ouders willen graag, vooral in deze jaren van crisis, dat hun kind goed kiest en zijn vooral kritisch op de uitkomst van het traject. Verder betalen de ouders bijna altijd voor het traject wat hun ook 'klant' maakt.

4.4 Operationalisatie

In de kwantitatieve vragenlijst³⁶ zijn half open/half gesloten vragen en stellingen gevraagd die betrekking hebben tot de onderdelen van de aspecten uit het literatuuronderzoek. Deze onderdelen en aspecten met bepaalde bijhorende vragen zijn:

Ervaren Kwaliteit:

Technische kwaliteit

De studiekeuze

Hoe tevreden ben je over het gehele studiekeuzetraject?

Professionaliteit

Stellingen over je coach:

de kennis van de coach over verschillende studies vond ik toereikend

Vaardigheden

³⁵ Meyer, Prof. Dr. H. de.(2006).

³⁶ Bijlage I. Vragenlijst kwantitatief Onderzoek

Geef je beoordeling, van 1 tot 10 over de coach zijn/haar:
reflecterend vermogen (1)
vermogen tot terugkoppeling (2)
ondersteunend vermogen (3)

Functionele kwaliteit

Onderdelen Traject

Geef je beoordeling, van 1 tot 10, over de volgende onderdelen van het traject:
het kennismakingsgesprek (het eerste gesprek) (1)
het onderzoeksgesprek (het tweede gesprek) (2)
de interressetest (3)
de eerste selectie met studies die de coach je aanbood (4)

Houding en gedrag

Stellingen over je coach:

mijn coach kwam altijd vriendelijk over op mij (11)
mijn coach hield altijd goed rekening met mijn gevoelens (12)

Toegankelijkheid en flexibiliteit

Stellingen over je coach:

ik kon bij mijn coach altijd terecht met studiekeuze-gerelateerde problemen en vragen (13)
als ik een afspraak wilde verzetten was dat nooit een probleem (14)

Betrouwbaarheid

Stellingen over je coach:

mijn coach kwam zijn/haar afspraken altijd na (9)
alles wat ik mijn coach heb verteld heeft hij/zij voor zich gehouden (10)

Fysieke omgeving

Stellingen over je coach:

de locatie waar ik het traject gelopen heb, vond ik heel geschikt (5)
de locatie van de coach was goed bereikbaar (6)

Relationele kwaliteit

De coach

Hoe tevreden ben je over het geheel genomen met je coach?

Reputatie en geloofwaardigheid

Stellingen over je coach:

ik had van tevoren positieve dingen gehoord over mijn coach (1)
alles wat mijn coach vertelde, kwam geloofwaardig over (3)

Verwachte Kwaliteit:

Marketingcommunicatie

Website

Stellingen over StudiekeuzeOpMaat:

de website van StudiekeuzeOpMaat vond ik overzichtelijk (7)
de website van StudiekeuzeOpMaat vond ik informatief (8)

Social media

Stellingen over StudiekeuzeOpMaat:

de Twitteraccount van StudiekeuzeOpMaat vind ik informatief (13)
de Facebookpagina van StudiekeuzeOpMaat vind ik informatief (14)

Imago

Eerdere ervaringen van de klant met de dienstverlener

Stellingen over StudiekeuzeOpMaat:

al mijn ervaringen met StudiekeuzeOpMaat die ik heb gehad voordat ik er een traject ging lopen (wellicht toen het nog De Studiekeuzecoach heette) beschouw ik als positief (4)

Verskil met concurrenten in dezelfde branche

Ervaar je het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en de organisatie waar je eerder studiekeuzebegeleidig/-advies hebt gehad als positief?

Ideologie

Stellingen over StudiekeuzeOpMaat:

StudiekeuzeOpMaat gaf mij het gevoel dat zij mijn studiekeuze echt belangrijk vonden (17)

Klantbehoeften

Stellingen over het traject:

het traject voldeed aan de verwachtingen die ik had (1)

Mond-tot-mond reclame

Stellingen over StudiekeuzeOpMaat:

ik ken veel mensen die een traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen (5)

ik had al veel over StudiekeuzeOpMaat gehoord van mensen in mijn omgeving voordat ik besloot om er een traject te doorlopen (6)

Het onderdeel *professionaliteit* is in dit onderzoek gedefinieerd aan de hand van de definitie van Maas³⁷ als ‘de kennis van de coach’, dit aangezien Grönroos zelf geen definitie heeft. De ideologie van StudiekeuzeOpMaat betreft de belangrijkheid van de studiekeuze. Een aantal onderdelen uit de literatuur zijn weggelaten en in een geval is er een toegevoegd. Bij de ervaren kwaliteit is het aspect *herstelvermogen* weggelaten omdat dit aspect niet zo belangrijk geacht wordt als de eerdere eigenschappen omdat de coaches vaker en meer betrouwbaar, toegankelijk etc moeten zijn dan dat ze fouten moeten herstellen. De onderdelen die zijn weggelaten bij de verwachte kwaliteit zijn van de aspecten marketingcommunicatie en imago namelijk: *sales promotion, sales campagnes, prijs, direct mail, reclame, berichten in de media over de dienstverlener* en *traditie*. De eerste drie onderdelen zijn niet van toepassing op deze doelgroep omdat zij niet zelf betalen voor de dienst. Het onderdeel *prijs* zal in het tweede kwantitatieve onderzoek wel aan bod komen aangezien de tweede subdoelgroep wel voor dienst betaald. De onderdelen *sales promotion* en *sales campagnes* zullen in beide onderzoeken niet gebruikt worden omdat StudiekeuzeOpMaat niet aan sales promotion doet en het nog nooit een sales campagne gevoerd heeft. *Direct mail* wordt ook niet gebruikt omdat StudiekeuzeOpMaat hier niet aan doet. *Reclame* zal niet worden gebruikt omdat StudiekeuzeOpMaat weinig reclame maakt en het meer moet hebben van mond-tot-mondreclame. *Berichten in de media over de dienstverlener* is weggelaten omdat StudiekeuzeOpMaat, als jong bedrijf, nog niet vaak in de media verschijnt. *Traditie* is ook weggelaten omdat StudiekeuzeOpMaat nog in de vormingsfase zit en nog geen echte traditie heeft opgebouwd. Tevens is *social media* toegevoegd aan het aspect marketingcommunicatie omdat dat tegenwoordig een essentieel instrument is voor de marketingcommunicatie van StudiekeuzeOpMaat. Naast de deelaspecten van ervaren kwaliteit zullen ook onderdelen van het traject (hoe wordt de dienst verleent), de studiekeuze (uitkomst van de dienst) en de coach (wie verleent de dienst?) bevraagd worden.

³⁷ Maas, J.G.V. (1999)

Het kwalitatieve onderzoek is een gedeeltelijk gestructureerd telefonisch interview waar tevens gesloten en open vragen gesteld zijn waarna de antwoorden gelabeld zullen worden in de analyseschema's³⁸. In dit onderzoek zullen bijna dezelfde aspecten aan bod komen als bij het eerste onderzoek namelijk:

Ervaren Kwaliteit:

Technische kwaliteit

De studiekeuze

Bent u het eens met de studiekeuze die uit het traject is gekomen?

Professionaliteit

Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Functionele kwaliteit

Onderdelen Traject

Wat vond u van de hoeveelheid huiswerk die uw zoon/dochter meekreeg van de coach?

Als u het kennismakinggesprek een cijfer kon geven, welk cijfer zou dat dan zijn?

Houding en gedrag

Kwam de coach vriendelijk op u over?

Toegankelijkheid en flexibiliteit

Stond uw coach stond open voor suggesties of op/-aanmerkingen?

Betrouwbaarheid

Kwam de coach haar afspraken altijd na?

Fysieke omgeving

Was de locatie van de coach goed bereikbaar?

Relationele kwaliteit

De coach

Wat vond u van de coach die uw zoon/dochter heeft begeleid?

Reputatie en geloofwaardigheid

Had u positieve dingen gehoord over uw coach?

Kwam alles wat de coach vertelde geloofwaardig over?

Verwachte Kwaliteit:

Marketingcommunicatie

Website

Wat vond u van de huisstijl van de website?

Vond u de website informatief genoeg?

Social media

Wat vind u van de social media pagina's (Facebook, Twitter, LinkedIn, Blog) van

StudiekeuzeOpMaat?

Prijs

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Imago

Eerdere ervaringen van de klant met de dienstverlener

Op basis waarvan heeft u voor die coach gekozen?

Verschil met concurrenten in dezelfde branche

Vind u het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en de studiebegeleidingorganisatie(s) waar u eerdere ervaring mee heeft gehad positief?

³⁸ Bijlage V. Analyseschema's

Ideologie

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van mijn zoon/dochter echt belangrijk vonden?

Klantbehoeften

Heeft het traject aan uw behoeften voldaan?

Mond-tot-mond reclame

Had u al veel over StudiekeuzeOpMaat gehoord van mensen in uw omgeving voordat u besloten dat uw zoon/dochter er een traject ging doorlopen?

Het aspect 'prijis' zal bij dit onderzoek wel aan bod komen aangezien deze doelgroep wel voor het traject betaalt. Omdat deze doelgroep het traject niet doorloopt heeft zijn de 'vaardigheden' niet bevraagd en ook zijn er minder vragen over de onderdelen van het traject aan hun gesteld. Een vraag die van belang is voor de opdrachtgever is er later bijgevoegd, 'Wat vind u het grootste verbeterpunt voor StudiekeuzeOpMaat?' Daarom hebben niet alle respondenten van het kwalitatieve onderzoek hierop gereageerd.³⁹

Operationele Hypotheses.

De hypothesen die gesteld zijn in het onderzoek worden geoperationaliseerd aan de hand van de deelaspecten uit de theorie van Grönroos die op StudiekeuzeOpMaat van toepassing zijn. De operationele hypothesen worden getoetst op significantieniveaus en op correlatie. Voor significante verschillen in statistische gegevens is de regel dat het onwaarschijnlijk is dat ze het resultaat zijn van toevalligheden. Significantie wordt gebruikt om de betrouwbaarheid te meten. Correlatie houdt het verband tussen resultaten van variabelen, een verband tussen hoge resultaten is een positieve correlatie en tussen lage een negatieve. De correlatiecoëfficiënt geeft een sterk niveau aan wanneer het groter of gelijk aan is dan 60% (0,6) of kleiner of gelijk aan -60% (-0,6).

Zoals in de operationalisatie besproken zijn er een aantal aspecten die van belang zijn voor StudiekeuzeOpMaat. Er wordt verwacht dat er een verschil is tussen de respondenten die een verkort en een lang traject hebben gedaan en de beoordeling van de tevredenheid van het studiekeuzetraject. Dit omdat dat respondenten die een verkort traject lopen minder contacturen hebben met de coach en daarom minder persoonlijke begeleiding ontvangen. Op basis van deze verwachting is de nulhypothese:

H0: er is geen verschil tussen de respondenten die een verkort en een lang traject hebben gedaan en de beoordeling van de tevredenheid van het studiekeuzetraject.

H1: er is een verschil tussen de respondenten die een verkort en een lang traject hebben gedaan en de beoordeling van de tevredenheid van het studiekeuzetraject.

Om het verschil tussen deze groepen te meten is een Chi Square toets gebruikt met een betrouwbaarheidsinterval van 95%, dit omdat de variabelen van nominaal niveau zijn. De studiekeuze is het resultaat van het traject en met behulp van de coach komt een klant tot die studiekeuze. Er wordt daarom verwacht dat er een verband is tussen de vaardigheden van de coach en de studiekeuze van de respondent. Op basis van deze verwachting is de

³⁹ Zie 5. Resultaten

nulhypothese:

H₀: er is geen sterk verband tussen de Vaardigheden van de coach en de Algehele Tevredenheid over de studiekeuze

H₁: er is een sterk verband tussen de Vaardigheden van de coach en de Algehele Tevredenheid over de studiekeuze

Om het verband tussen deze twee interval variabelen te meten is een Pearson correlatietoets gehanteerd met een betrouwbaarheidsinterval van 95%.

Omdat de dienst die verleend wordt door StudiekeuzeOpMaat een hoge vorm van persoonlijke interactie heeft wordt verwacht dat de toegankelijkheid en de flexibiliteit van de coach erg belangrijk wordt gevonden door de respondent. Op basis van deze verwachting is de nulhypothese:

H₁: er is een sterk verband tussen Toegankelijkheid en de Flexibiliteit en Algehele Tevredenheid over de coach.

H₀: er is geen sterk verband tussen Toegankelijkheid en de Flexibiliteit en Algehele Tevredenheid over de coach.

Om de sterkte van dit verband te meten is er gebruik gemaakt van een Spearman rangcorrelatietoets met een betrouwbaarheidsinterval van 95%. Deze toets is ingezet omdat twee groepen van ordinaal niveau zijn. StudiekeuzeOpMaat maakt niet veel reclame omdat de coaches vaak via mond-tot-mondreclame worden doorverwezen. De coaches van StudiekeuzeOpMaat worden daarom veel op basis van reputatie gekozen door klanten. Er wordt verwacht dat er een verband is tussen de reputatie van de coach de algehele tevredenheid over de coach. Op basis van deze verwachting is de nulhypothese:

H₀: er is geen sterk verband tussen Reputatie en Algehele Tevredenheid over de Coach

H₁: er is een sterk verband tussen Reputatie en Algehele Tevredenheid over de Coach

Hoe sterk het verband tussen deze ordinale variabelen is is gemeten aan de hand van een Spearman correlatietoets met een betrouwbaarheidsinterval van 95%.

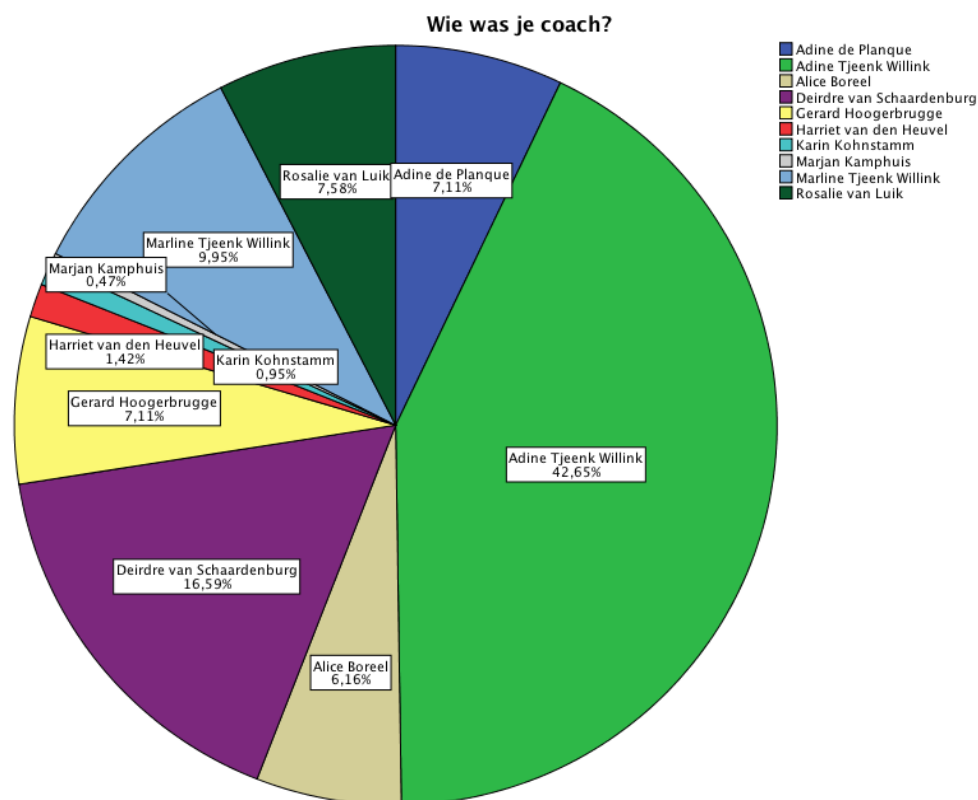
5. Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de verkregen resultaten van het kwantitatieve en het kwalitatieve onderzoek worden geanalyseerd. De resultaten zullen per deelprobleem worden gepresenteerd met de kwantitatieve resultaten en de kwalitatieve na elkaar. Door middel van deze analyse zal antwoord worden gegeven op de deelvragen. Alvorens de resultaten per deelprobleem te presenteren, wordt eerst ingegaan op respondenten die hebben meegedaan aan het onderzoek.

5.1 Respondenten

5.1.1 Kwantitatief onderzoek

De onderzoekspopulatie van het kwantitatieve onderzoek waren 389 jongeren die, vanaf 2009, een studiekeuzetraject hebben doorlopen bij StudiekeuzeOpMaat toen ze in de (voor)eindexamenklas havo/vwo zaten of studeerden en een studieswitch wilden maken. Van de gehele onderzoekspopulatie hebben er 218 gereageerd, waarvan 161 de vragenlijst ook daadwerkelijk hebben afgemaakt. Dit betekent dat er een responsepercentage van 40,5% is. Van de 211 respondenten heeft 6% (13) Alice Boreel, 43% (90) Adine Tjeenk Willink, 17% (35) Deirdre van Schaardenburg, 10% (21) Marline Tjeenk Willink, 7% (15) Gerard Hoogerbrugge, 7% (15) Adine De Planque, 1,4% (3) Harriet van den Heuvel, 1% (2) Karin Kohnstamm, 0,5% (1) Marjan Kamphuis, 8% (16) Rosalie van Luik aangegeven als hun coach tijdens het traject wat te zien is in onderstaande cirkeldiagram.⁴⁰



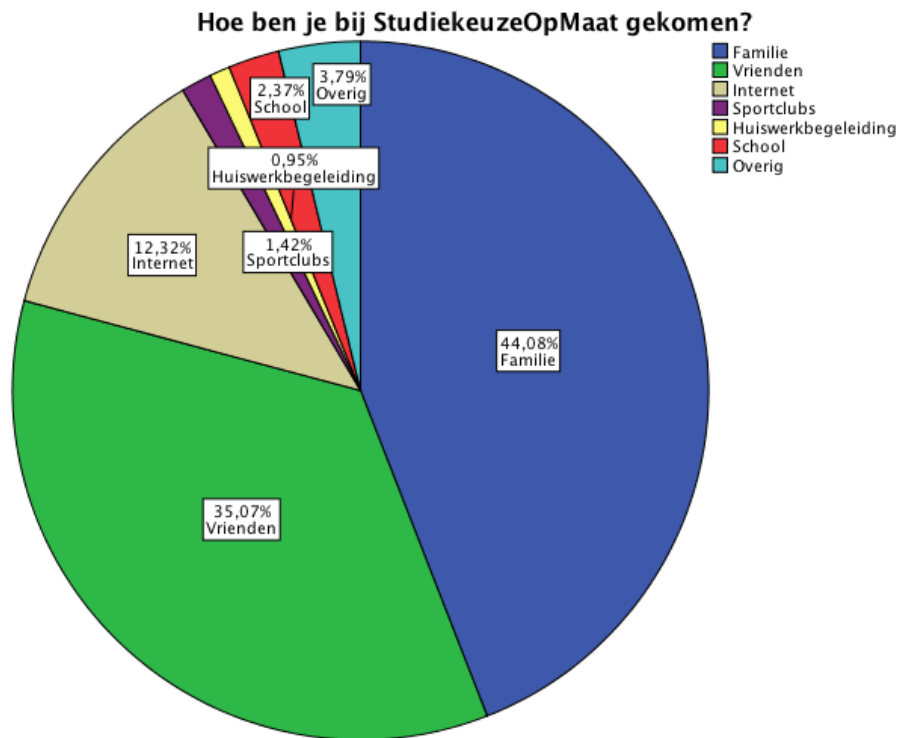
Cirkeldiagram Resultaten 'Wie was je coach?'

Verder zat het overgrote deel (86%)⁴¹ van de respondenten in de leeftijdscategorie van 18 tot en met 23 jaar namelijk 183 van de 210. De verhouding tussen respondenten die een verkort

⁴⁰ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 3

⁴¹ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 4

of een lang traject hebben gelopen was nagenoeg gelijk 47% (96) om 53% (109).⁴² Meer dan de helft (57%) van de 210 respondenten heeft aangegeven het traject in 2012 of 2013 te hebben gelopen, 57 in 2012 om 63 in 2013.⁴³ 72% (145) van de 201 respondenten heeft aangegeven in zijn eerste jaar te zitten zonder hun BSA te hebben (40%), wel zijn BSA te hebben (8%) of zijn Propedeuse te hebben (24%).⁴⁴ Wat opvallend is bij de kwantitatieve respondenten is dat 79% (167) van de 211 respondenten aan heeft gegeven via familie of vrienden bij StudiekeuzeOpMaat terecht te zijn gekomen zoals de cirkeldiagram hieronder aangeeft.⁴⁵



Cirkeldiagram Resultaten 'Hoe ben je bij StudiekeuzeOpMaat terecht gekomen?'

5.1.2 Kwalitatief onderzoek

Voor het kwalitatieve onderzoek zijn 389 respondenten via de mail of, indien het emailadres ontbrak, via een brief gevraagd of ze mee wensten te doen met het onderzoek. Van deze respondenten hebben acht gereageerd en laten weten dat ze graag wilden deelnemen aan het onderzoek. Door na te bellen hebben uiteindelijk nog negen respondenten gereageerd en zijn er telefonische interviews afgenomen met zeventien respondenten. Van deze zeventien respondenten zijn er vijf klant van Rosalie, drie van Adine Tjeenk Willink, drie van Deirdre, twee van Adine de Planque, een van Alice, een van Karin, een van Marline en een van Harriet.⁴⁶

5.2 Deelproblemen Kwantitatief en Kwalitatief Onderzoek

Elke deelvraag gaat over een deelprobleem en bestaat uit verschillende aspecten uit de theorie die onderzocht is. Het eerste aspect is de ervaren kwaliteit die gemeten is aan de hand van de

⁴² Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 5

⁴³ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 6

⁴⁴ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 7

⁴⁵ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 1

⁴⁶ Bijlage VII. Verbatims

technische kwaliteit de functionele kwaliteit en de relationele kwaliteit. Het tweede aspect is de verwachte kwaliteit die gemeten is aan de hand van de marketingcommunicatie, het imago, de klantbehoeften en mond-tot-mond reclame.⁴⁷

Steeds zullen eerst de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek worden besproken, daarna de kwalitatieve.

Technische kwaliteit

De technische kwaliteit is gemeten door de respondenten vragen te stellen over de studiekeuze, de professionaliteit en de vaardigheden van de coach.

De Studiekeuze

Kwantitatief onderzoek

De overgrote meerderheid, namelijk 83%, van de 198 respondenten gaf bij de vraag 'Hoe tevreden ben je met je studiekeuze?' aan dat ze erg positief waren: 16% (32) geeft een zeven, 33% (65) een acht, 21% (42) een negen en 14% (27) een tien. Hieruit kwam de gemiddelde beoordeling van 7,8.⁴⁸

Verder heeft van de 209 respondenten die een traject hadden doorlopen 83% (173)⁴⁹ aangegeven de studie die uit het traject was gekomen ook gekozen te hebben en 78% van de 204 (158) respondenten geeft aan die studie die nog steeds te volgen.⁵⁰

Kwalitatief onderzoek

De resultaten uit het kwalitatieve deel zijn opvallend positief. Veertien van de zeventien respondenten⁵¹ hebben aangegeven dat ze het eens zijn met de studiekeuze die uit het traject is gekomen. Drie respondenten hebben aangegeven het er niet mee eens te zijn. De motivatie daarachter lopen uiteen wat betreft de negatieve respons. Een respondent vond de locatie van de studie te ver en gaf aan dat ze "niet gewild maar wel verwacht had dat de pedagogische opleiding eruit zou komen want daar had ik het ook met haar zoon over gehad."⁵² Een ander vond het niveau van de studie te hoog voor haar zoon en de laatste vond dat de studierichting te eenzijdig was voor haar zoon en had graag gezien dat er verder werd gekeken en "dat het meer een overwogen keuze zou zijn geweest."⁵³

Professionaliteit

Kwantitatief onderzoek

Om de professionaliteit van de coach te meten zijn er twee stellingen aan de respondent voorgelegd over de kennis van de coach, die ze konden beantwoorden op een Likert schaal van '1. zeer mee oneens' tot '5. zeer mee eens'. Op deze stellingen hebben 161 respondenten antwoord gegeven.

Op de stelling 'De eerste selectie met studies die de coach voor mij had samengesteld, kwam goed overeen met mijn interesses' heeft 57% (92) van de 161 respondenten 'eens' geantwoord en 30% (49) 'sterk mee eens'. Op de stelling 'De kennis van de coach over verschillende studies vond ik toereikend' hebben ook 161 respondenten gereageerd en hier werd tevens vrij instemmend geantwoord met 63% (102) van de respondenten die 'eens' heeft geantwoord en 25% (40) 'sterk mee eens'.⁵⁴

⁴⁷ Zie 4.4 Operationalisatie

⁴⁸ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 11

⁴⁹ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 9

⁵⁰ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 10

⁵¹ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema #6

⁵² Bijlage VII. Verbatims, Verbatim#14

⁵³ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim#9

⁵⁴ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, 28, stelling 16 en 17

Kwalitatief onderzoek

Bij het kwalitatieve deel heeft een grote meerderheid positief gereageerd op de professionaliteit. Uit de resultaten blijkt dat vijftien van de zeventien respondenten tevreden zijn over de kennis van de coach over verschillende studies. Twee respondenten hebben aangegeven het niet te weten.⁵⁵

Vaardigheden

Kwantitatief onderzoek

Tevens is aan de respondenten de vraag gesteld om verschillende vaardigheden van de coach te beoordelen met een cijfer tussen de 1 en 10. Deze vaardigheden zijn *reflecterend vermogen, vermogen tot terugkoppeling, ondersteunend vermogen, onbevooroordeeldheid, stimulerend vermogen, enthousiasme, motiverend vermogen, praktische instelling, het vermogen om de juiste vragen te stellen, duidelijkheid, meedenkend vermogen, empathisch vermogen, nieuwsgierigheid, verantwoordelijkheid, onafhankelijkheid, motivatie, creativiteit, betrokkenheid bij het traject en betrokkenheid bij de studiekeuze*.

In totaal hebben 143 respondenten de coach op al deze aspecten beoordeeld. 48% (69) heeft de vaardigheden van de coach met een acht beoordeeld en 28%(40) met een negen. Hieruit kwam een gemiddelde van 8,2.⁵⁶ Bepaalde vaardigheden steken boven andere uit. Dit zijn de duidelijkheid, het vermogen tot terugkoppeling, de praktische instelling, de onafhankelijkheid, het ondersteunend vermogen en de betrokkenheid bij het traject. Deze zijn allemaal meer dan 60 keer beoordeeld met een acht. Van de 158 respondenten die de 'duidelijkheid' van de coach beoordeeld heeft 44%(67) deze vaardigheid een acht gegeven. Bij 'het vermogen tot terugkoppeling' is het 44% (70), 41% (64) bij 'ondersteunend vermogen', 34% (61) bij 'praktische instelling', 43% (68) bij 'onafhankelijkheid' en 42% (66) bij 'betrokkenheid bij het traject'.⁵⁷ Er is een significantieniveau van 0,000 gevonden tussen de totale beoordeling van de vaardigheden van de coach en de algehele beoordeling van de vraag hoe tevreden de respondent is over de studiekeuze, wat betekent dat er met 99% zekerheid kan worden aangenomen dat er een verband is tussen deze twee variabelen. Uit de Pearson correlatietoets⁵⁸ is een correlatiecoëfficiënt gekomen 0,379 wat niet groter is dan 0,6 of kleiner dan -0,6, wat inhoudt dat er geen sterk verband is tussen de vaardigheden van de coach en de tevredenheid over de studiekeuze van de respondent. De nulhypothese H_0 : *er is geen sterk verband tussen de Vaardigheden van de coach en de Algehele*

Tevredenheid over de studiekeuze, wordt daarom aangenomen. Zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve resultaten laten zien dat de onderdelen van de technische kwaliteit uitermate positief worden beoordeeld door de respondenten. Een grote meerderheid van de respondenten bij het kwalitatieve onderzoek heeft de professionaliteit en de studiekeuze erg positief beoordeeld. Bij de kwantitatieve resultaten is aan de studiekeuze een gemiddeld cijfer van 7,8 gegeven en aan de vaardigheden een gemiddelde van 8,2. Tevens is de professionaliteit door een grote meerderheid van de respondenten als goed beoordeeld. Aan de hand van deze resultaten kan gesteld worden dat de technische kwaliteit van het traject goed is.

⁵⁵ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema #17

⁵⁶ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 31

⁵⁷ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 18, stelling 1,2,8,910 en 16

⁵⁸ Bijlage V. Tabellen Toetsen, Tabel 1

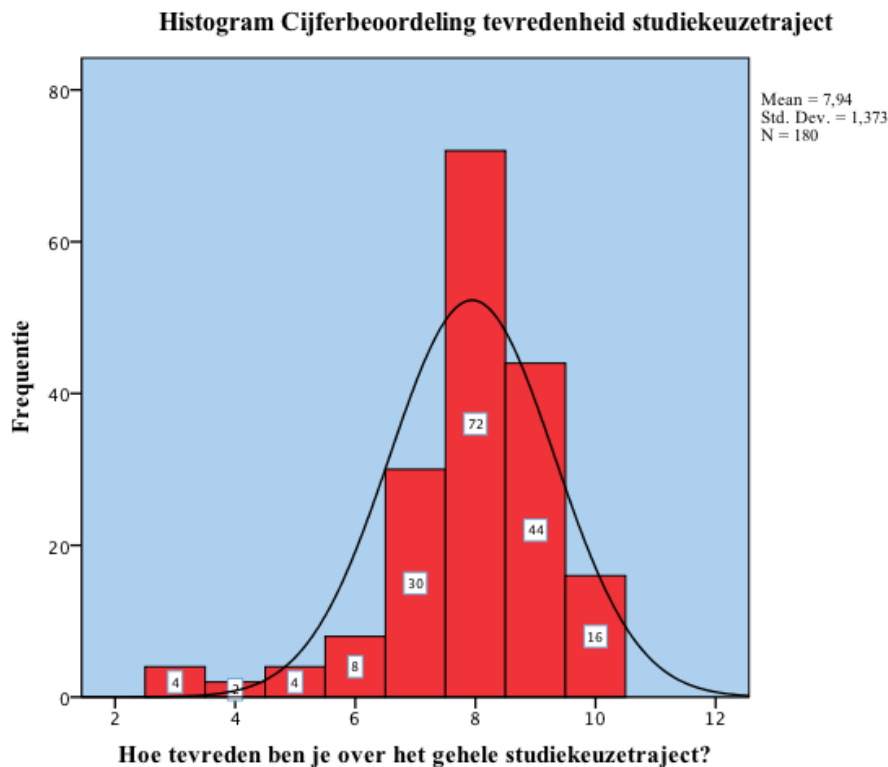
Functionele kwaliteit

De functionele kwaliteit is gemeten door de respondenten vragen te stellen over de onderdelen traject, houding en gedrag, toegankelijkheid en flexibiliteit, betrouwbaarheid en de fysieke omgeving.

Onderdelen Traject

Kwantitatief onderzoek

De respondenten is gevraagd om de verschillende onderdelen van het traject te beoordelen met een cijfer. 179 respondenten hebben de onderdelen gemiddeld beoordeeld met een 7, 8.⁵⁹ De beoordelingen van de respondenten liggen dicht bij het gemiddelde en zijn normaal verdeeld zoals te zien is in de onderstaande histogram. Opvallend is hier dat een paar onderdelen van het traject uitermate positief zijn beoordeeld. Het kennismakingsgesprek is door 180 respondenten beoordeeld van wie 44% (79) het met een acht en 24% (44) met een negen hebben beoordeeld.⁶⁰ Het onderzoeksgesprek (het tweede gesprek) is door 49% (87) respondenten met een acht beoordeeld en door 21% (37) met een negen.



Ten slotte is de stelling over tevredenheid van de coachingsgesprekken door 43% (76) van de respondenten met een acht en door 28% (50) met een negen beoordeeld.

Op de vraag 'Hoe tevreden ben je over het gehele studiekeuzetraject' hebben 180 respondenten gereageerd 80% (146) heeft een cijfer tussen de acht en de negen gegeven waardoor het gemiddelde resultaat komt uit op een 7,9.⁶¹ Er is een significant verschil (0,050) tussen de respondenten die een verkort of een lang traject hebben gedaan en de beoordeling van de tevredenheid van het studiekeuzetraject.⁶² De *H1: Er is een significant verschil tussen*

⁵⁹ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 29

⁶⁰ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 27, stelling 1,2 en 7

⁶¹ Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele, Tabel 12

⁶² Bijlage V. Tabellen Toetsen, Tabel 2

de respondenten die een verkort of een lang traject hebben gedaan en de beoordeling van de tevredenheid van het studiekeuzetraject wordt daarom aangenomen.

Kwalitatief onderzoek

De resultaten van de kwalitatieve beoordeling over de hoeveelheid thuisopdrachten die de coach meegaf zijn opvallend, omdat negen respondenten hebben aangegeven de hoeveelheid genoeg te vinden en acht hebben gezegd dat ze dat niet wisten en niet konden beoordelen. Opmerkelijk was dat een respondent geantwoord heeft dat ze de hoeveelheid genoeg vindt maar dat ze eigenlijk het gehele traject te licht vond. “Het traject is gelijkwaardig aan wat je op de middelbare school krijgt qua begeleiding, ik vind dat als je particulier begeleiding aanbiedt dat er een zwaarder traject nodig is dan dat en die zwaarte vind ik niet helemaal terug in deze trajecten en ook niet in de opdrachten.”⁶³

Het kennismakingsgesprek is door een meerderheid erg positief beoordeeld. Van de zeventien respondenten hebben er drie een zeven gegeven, een respondent tussen een zeven en een acht, nog eentje tussen de 7,5 en acht, vijf een acht, een respondent een negen en een zelfs een tien. Vijf respondenten hebben geen cijfer gegeven, vier daarvan hebben geen gesprek gehad en een vond het te moeilijk om er een cijfer op te plakken. Wat opvalt is dat veel respondenten de duidelijkheid van de coach benadrukken en het gesprek wordt door veel als prettig bestempeld.⁶⁴ Opvallend bij de resultaten van de beoordeling van het eindgesprek is dat er minder respondenten een eindgesprek hebben gehad. Voor de rest komen de resultaten overeen met de beoordeling van het kennismakingsgesprek. Van de zeventien respondenten hebben er acht geen eindgesprek gehad en een respondent vond het te moeilijk om er een cijfer op te plakken. Het resultaat geeft aan dat een respondent een zeven heeft gegeven, een respondent tussen de zeven en de acht, nog eentje een 7,5 en acht, twee een acht, een respondent een negen, een respondent tussen de acht en negen en een weer een tien. De duur van het traject is door alle respondenten positief beoordeeld: drie respondenten benadrukken dat het goed is dat de duur aangepast wordt aan het kind, een respondent bestempelde de duur van het traject als ‘zeer goed’ door de zoon de tijd te gunnen die hij nodig had voor persoonlijke kwesties; “Zeer goed, door het overlijden van zijn vader had mijn zoon het erg moeilijk en had hij nergens echt zin in. Hij wilde graag DJ worden en dit heeft Adine toen ook even zo gelaten en hem een DJ cursus laten doen. Na deze cursus is hij zelf tot de conclusie gekomen dat hij toch wilde studeren. Naar mijn mening is de tijd die Adine hem gegeven heeft, deze ‘tussenpauze’, erg goed geweest voor hem.”⁶⁵ Het oordeel van de respondenten op de eerste selectie met studies die de coach hun zoon/dochter aanbood was erg positief. Van de zeventien respondenten hebben er zeven aangegeven dat ze die selectie goed vonden, vier hebben aangegeven dat ze hem passend vonden en twee respondenten hebben de selectie als breed beoordeeld. Vier respondenten hebben niet geantwoord omdat ze de selectie niet hebben gezien of niet meer voor de geest hebben kunnen halen.⁶⁶

Houding en gedrag

Kwantitatief onderzoek

De beoordeling van de houding en het gedrag van coach door 162 respondenten ligt gemiddeld op 4,4691 op de schaal van Likert tussen ‘mee eens’ en ‘sterk mee eens’. De respondenten zijn het overwegend eens met de positieve stellingen over de houding en het gedrag van de coach. Wat uit de resultaten opvalt is dat 63% (102) van de respondenten het sterk eens is met de stelling ‘Mijn coach kwam altijd vriendelijk over op mij’. Verder waren

⁶³ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #14

⁶⁴ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 15

⁶⁵ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #17

⁶⁶ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema #17

53% (86) het eens met de stelling ‘Mijn coach hield altijd goed rekening met mijn gevoelens’ en 39% (62) zelfs sterk mee eens. Tot slot zijn 47% (76) het eens en 51% (82) het sterk eens met de stelling ‘Mijn coach toonde altijd oprechte interesse’.⁶⁷

Kwalitatief onderzoek

Alle respondenten van het kwalitatieve onderzoek vonden dat de coach vriendelijk overkwam. Twee stelden zelfs dat de coach zeer vriendelijk⁶⁸ was en een respondent reageerde zelf met “uitermate vriendelijk, ik denk dat ze de taal van de jeugd goed spreekt.”⁶⁹

Toegankelijkheid en flexibiliteit

Kwantitatief onderzoek

De toegankelijkheid van de coach word zeer positief beoordeelt door de respondenten. Van de 158 respondenten die deze vraag hebben ingevuld heeft 33% (52) de toegankelijkheid met een acht beoordeeld, 34% (54) met een negen en 17% (27) met een tien.⁷⁰ Verder bleek uit de resultaten dat van de 160 respondenten die hebben gereageerd 49% (74) het eens en 44% (70) het sterk eens is met de stelling ‘Ik kon bij mijn coach altijd terecht met studiekeuze-gerelateerde problemen en vragen’.

Verder is de flexibiliteit ook positief beoordeeld door de respondenten. Van de 160 respondenten is 50% (80) het eens en 33% (52) het er sterk mee eens dat de coach flexibel omging met het verzetten van een afspraak en van 161 respondenten is 49% (79) het eens en 18% (29) is het er sterk mee eens dat de coach flexibel omging met commentaar.⁷¹

Tussen de totale beoordeling van de toegankelijkheid en de flexibiliteit van de coach en de algehele tevredenheid over de coach zit een significantieniveau van 0,000 wat aangeeft dat er met 99% zekerheid gesteld kan worden dat er een verband tussen deze twee variabelen is. Om de sterkte van het verband te meten is een Spearman rangcorrelatietoets gebruikt waaruit een correlatiecoëfficiënt van 0,718 kwam wat groter is dan 0,6, wat inhoudt dat er een zeer sterk verband is.⁷² De respondent vindt het dus erg belangrijk dat de coach toegankelijk en flexibel is. Hierdoor wordt de hypothese *H1: er is een sterk verband tussen Toegankelijkheid en de Flexibiliteit en Algehele Tevredenheid over de coach* aangenomen en de nulhypothese *H0: er is geen sterk verband tussen Toegankelijkheid en de Flexibiliteit en Algehele Tevredenheid over de coach*, verworpen.

Kwalitatief onderzoek

Uit de resultaten van het kwalitatieve deel valt op dat een grote meerderheid van de respondenten positief was over de toegankelijkheid van de coach. Van de zeventien respondenten zijn er zestien van mening dat de coach openstond voor suggesties of op/-aanmerkingen. Wat hier opviel was dat vier respondenten hebben aangegeven dat ze hoewel geen suggesties of op/-aanmerkingen hadden ze wel het gevoel kregen dat de coach er voor open stond.⁷³

Betrouwbaarheid

Kwantitatief onderzoek

De betrouwbaarheid werd door de respondenten positief beoordeeld. Van 160 respondenten is 48% (77) het eens en 34% (73) het er sterk mee eens dat de coach haar afspraken altijd

⁶⁷ Bijlage IV Frequentietabellen, Frequentietabel 28, stelling 11,12,15

⁶⁸ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema #9

⁶⁹ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #12

⁷⁰ Bijlage IV Frequentietabellen, Frequentietabel 19, stelling 14

⁷¹ Bijlage IV Frequentietabellen, Frequentietabel 28, stelling 7 en 14

⁷² Bijlage V. Toets Tabellen. Tabel 3

⁷³ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema #11

nakwam. Tevens is van een totaal van 161 respondenten 51% (82) het eens en 23% (51) het er sterk mee eens dat coach vertrouwelijke informatie voor zich heeft gehouden.⁷⁴

Kwalitatief onderzoek

Alle respondenten van het kwalitatieve onderzoek zijn tevreden over de betrouwbaarheid van de coach. Op de vraag of de coach haar afspraken altijd nakwam heeft de totale onderzoekspopulatie gereageerd met 'Ja'.⁷⁵

Fysieke omgeving

Kwantitatief onderzoek

De locatie van de coach is door de respondenten erg positief beoordeeld. Met de stelling 'De locatie waar ik het traject gelopen heb, vond ik heel geschikt' is van de 161 respondenten er 47% (76) het eens en 31% (50) is het er sterk mee eens. Tevens is van 160 respondenten 41% (66) het eens en 36% (57) het er sterk mee eens dat de locatie van de coach goed bereikbaar is.⁷⁶

Kwalitatief onderzoek

De kwalitatieve beoordeling van de bereikbaarheid van de locatie is door de meerderheid van de respondenten als goed bereikbaar beoordeeld. Vijftien van de zeventien respondenten hebben "Ja" als antwoord gegeven. Opvallend aan dit resultaat is wel dat drie respondenten die de locatie als goed bereikbaar beoordeeld hebben erbij vertelden dat voor hun geldt en dat als StudiekeuzeOpMaat meer klanten zou willen dat ze centraler moeten gaan zitten. Twee van deze respondenten hebben wel aangegeven dat de locatie van de coach "prettig"⁷⁷ was en "charme"⁷⁸ had. Ten slotte is opgevallen dat een van de twee respondenten die de locatie niet bereikbaar vond zei "dat de coach haar zoon altijd ophaalde van het station wat ik een prima oplossing vind."⁷⁹

De resultaten uit beide onderzoeken geven zeer positieve beoordelingen over de onderdelen van het traject. Uit het kwantitatieve resultaat kwam een gemiddelde cijferbeoordeling van 7,8 en het kwalitatieve resultaat laat grote algemene tevredenheid zien over de onderdelen van het traject die zij hebben ervaren. De houding en het gedrag van de coach is ook goed beoordeeld door beide onderzoeksgroepen en een zeer grote meerderheid van beide groepen is erg te spreken over de toegankelijkheid en flexibiliteit van de coach. Driekwart van de respondenten van het kwalitatieve onderzoek vindt de coach betrouwbaar en de gehele groep van het kwalitatieve onderzoek deelt die mening. Een grote meerderheid van beide onderzoeksgroepen is ook van mening dat de fysieke omgeving van goed niveau is. Hiermee wordt geconcludeerd dat de functionele kwaliteit van het traject van StudiekeuzeOpMaat van goede kwaliteit is.

Relationele kwaliteit

De relationele kwaliteit is gemeten door de respondenten vragen stellen over de coach in het algemeen, zijn/haar reputatie en zijn/haar geloofwaardigheid.

De coach

Kwantitatief onderzoek

De coach is door de respondent uitermate goed beoordeeld, blijkt uit de resultaten. Uit de antwoorden op de vraag 'Hoe tevreden ben je over het geheel genomen met je coach?' heeft

⁷⁴ Bijlage IV, Tabel 28, stelling 9 en 10

⁷⁵ Bijlage VII. Analyseschema's, Analyseschema 11

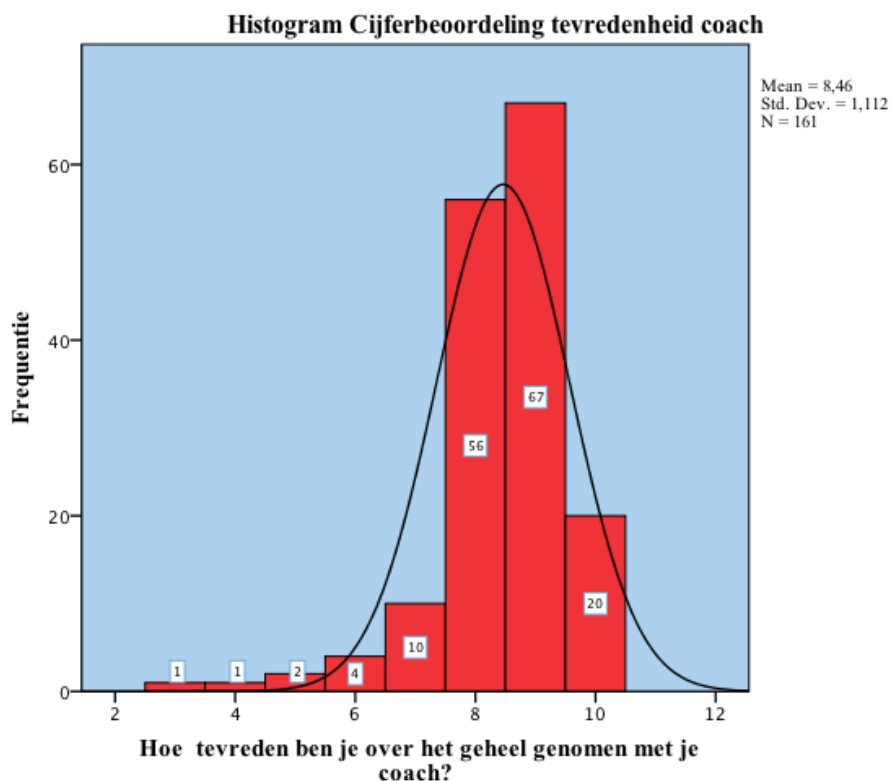
⁷⁶ Bijlage IV, Tabel 28, stelling 5 en 6

⁷⁷ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #10

⁷⁸ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #15

⁷⁹ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #14

88% (143) van de 161 respondenten een cijfer tussen de acht en de tien gegeven met een gemiddeld oordeel van een 8,5.⁸⁰ De groep is dus normaal verdeeld zoals te zien in onderstaand histogram.



Tevens zijn van 161 respondenten die gereageerd hebben op de stelling ‘Mijn eerste indruk van de coach was positief’ 48% (78) het er mee eens en 50% (80) het er sterk mee eens, wat neerkomt op een positieve eerste indruk van de coach op 98% van de respondenten.⁸¹ Er is geen significant verschil tussen de respondenten die een verkort of een lang traject hebben gedaan en de beoordeling van de tevredenheid over de coach.

Kwalitatief onderzoek

Zestien van de zeventien respondenten hebben aangegeven dat ze de coach goed vonden in wat ze deed.⁸² Opvallend is dat een respondent van mening was dat de coach het beter had kunnen doen: “De coach had wat meer de diepte in gemogen tijdens het traject, meer persoonlijkheid gericht zeg maar om zo die struikelblokken van mijn zoon naar boven te halen.”⁸³ Het resultaat van de beoordeling over de eerste indruk van de coach was ook opmerkelijk positief, van de zeventien respondenten hebben er zestien aangegeven een positieve eerste indruk van de coach te hebben gehad.⁸⁴

Verder vinden veertien van de zeventien respondenten vinden dat het contact met de coach goed verlopen is.⁸⁵ Opvallend was vooral dat veel respondenten aan hebben gegeven dat er weinig contact was maar dat dat juist positief was.⁸⁶

⁸⁰ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 13

⁸¹ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 28 stelling 2

⁸² Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 1

⁸³ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #14

⁸⁴ Bijlage VII. Analyseschema's, Analyseschema 20

⁸⁵ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 3

⁸⁶ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 4

Reputatie en geloofwaardigheid

Kwantitatief onderzoek

De geloofwaardigheid en de reputatie van de coach zijn door de respondenten positief beoordeeld. Dat de coach geloofwaardig overkwam bleek uit het resultaat dat van 161 respondenten die geantwoord hebben heeft 56% (90) aangegeven het eens en 40% (64) het sterk eens zijn met deze stelling. Opvallend was ook dat van 160 respondenten die gereageerd hebben op de stelling 'Ik had van tevoren positieve dingen gehoord over mijn coach' dat 44% (70) het ermee eens en 25% (40) het er sterk mee eens is maar dat ook 29% (47) neutraal als antwoord heeft gegeven.⁸⁷ Er wordt verwacht dat er een sterk verband is tussen de reputatie van de coach en de algehele tevredenheidsbeoordeling over de coach uit de stellingen. Het correlatiecoëfficiënt wat uit de Spearman toets kwam was 0,653⁸⁸ wat betekent dat er een sterk verband is en dat de reputatie van de coach van groot belang is voor respondent. De hypothese, *H1: er is een sterk verband tussen Reputatie en Algehele Tevredenheid over de Coach*, wordt daarom aangenomen en de alternatieve hypothese, *H0: er is geen sterk verband tussen Reputatie en Algehele Tevredenheid over de Coach* wordt verworpen. De resultaten uit het kwantitatieve onderzoek laten zien dat 69% van 161 respondenten positieve dingen heeft gehoord over de coach wat betekent dat de reputatie van de coach goed is en 96% van 160 respondenten vindt de coach geloofwaardig. De algehele kwantitatieve beoordeling van de coach kwam uit op een erg positief gemiddeld oordeel van 8,5 en bijna alle respondenten (98%) had een positieve eerste indruk van de coach.

Kwalitatief onderzoek

Opvallend is dat bij de vraag over de reputatie van de coach bij het kwalitatieve resultaat geen enkele respondent aan heeft gegeven slechte dingen te hebben gehoord over de coach waarbij wel gezegd moet worden dat negen respondenten aan hebben gegeven helemaal niks te hebben gehoord over de coach. De overige acht respondenten hebben positieve dingen over de coach gehoord.⁸⁹ Tot slot is de geloofwaardigheid van de coach ook erg positief beoordeeld, alle zeventien respondenten zijn van mening dat de coach geloofwaardig overkwam.⁹⁰ Uit het kwalitatieve resultaat blijkt dat alle respondenten de coach geloofwaardig vonden en dat op een na, alle respondenten tevreden zijn over de coach. Verder is de eerste indruk van de coach door allemaal als goed beoordeeld en op drie na vinden ze allemaal dat de communicatie goed is verlopen. Aan de hand van deze resultaten kan gesteld worden dat de relationele kwaliteit als goed is ervaren.

Verwachte Kwaliteit:

Marketingcommunicatie

De marketingcommunicatie is gemeten door de respondenten vragen te stellen over de website, de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat en de prijs.

Website

Kwantitatief onderzoek

Wat erg opvallend is bij dit resultaat was de hoge mate waarin respondenten aangegeven hebben neutraal te zijn. Dit kan betekenen dat de respondenten geen mening hebben over de site maar ook dat ze de website nooit gezien hebben. Door dat er geen 'niet van toepassing' antwoordmogelijkheid is wordt de respondent 'gedwongen' om een waarde van 1 tot 5 te geven. 155 respondenten hebben op de volgende drie stellingen gereageerd. Bij de stelling '

⁸⁷ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 28 stelling 1 en 3

⁸⁸ Bijlage V. Tabellen Toetsen, Tabel 3

⁸⁹ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 19

⁹⁰ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 21

De website van StudiekeuzeOpMaat vind ik overzichtelijk' is 48% (74) het ermee eens en 42% (65) heeft neutraal ingevuld. Op de stelling 'De huisstijl van de website spreekt mij aan' gaf 48% (75) aan ermee eens te zijn maar 39% (61) zei neutraal te zijn. Dit resultaat is bijna identiek bij de stelling 'De website van StudiekeuzeOpMaat heeft mij een positieve verwachting over hen gegeven' waar 46% (71) aan heeft gegeven er mee eens te zijn maar 43% (67) wederom aan heeft gegeven neutraal te zijn. De informativiteit van website is door 154 respondenten beoordeeld en ook bij dit aspect valt de neutraliteit erg op 42% (62) maar liefst, wel zegt 49% (75) het eens te zijn met dat de website overzichtelijk is.⁹¹

Kwalitatief onderzoek

Twaalf van de zeventien respondenten hebben aangegeven de website bezocht te hebben. Hiervan zijn tien erg positief over de huisstijl en acht zijn van mening dat de website informatief is. Opvallend positieve uitspraken over de huisstijl zijn: "Zag er heel verzorgd uit en origineel en niet oubollig. Het geeft een leuke, frisse sfeer weer en ik denk dat het kinderen ook wel aanspreekt. Heel overzichtelijk ook."⁹² en "Ik vind hem wel speels, passend bij jongeren en ook wel persoonlijk, staan persoonlijke verhalen van de coaches."⁹³ Twee respondenten zijn negatief over huisstijl en geven aan dat de huisstijl "niet aansprak"⁹⁴ of "niet echt inspirerend"⁹⁵ was. Vier respondenten hebben de website niet bezocht en een kan het zich niet meer herinneren.^{96 97}

Social media

Kwantitatief onderzoek

De stellingen over de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat zijn door 153 respondenten ingevuld en gemiddeld beantwoord met een 3,0915 op de Likert schaal. Opmerkelijk aan de resultaten is dat 88% (155) bij deze stellingen heeft aangegeven neutraal te zijn. Wat wel positief is zijn de resultaten van de stelling 'De gehele communicatie van StudiekeuzeOpMaat heeft mij een positief beeld van hen gegeven'. Bij deze stelling heeft van de 158 respondenten 53% (83) aangegeven het ermee eens te zijn en 9% (14) is het er sterk mee eens.⁹⁸

Kwalitatief onderzoek

Bij het kwalitatieve resultaat blijkt dat geen enkele respondent de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpmaat heeft gezien en kan er daardoor geen oordeel over geven.⁹⁹

Prijs

Kwalitatief onderzoek

De kwalitatieve beoordeling van de prijs/kwaliteitverhouding is positief. Dertien respondenten hebben de verhouding als goed bestempeld, drie als slecht en een enkele respondent kon de prijs niet meer voor de geest halen. Wat opvallend is aan het resultaat is dat bijna alle respondenten aangeven dat het een groot bedrag is maar dat dat het wel waard was.¹⁰⁰ Een respondent heeft de verhouding mooi verwoord: "als je een gevulde koek wilt die smaakt moet je ook naar van Wely in Noordwijk en niet naar de HEMA."¹⁰¹ De respondenten

⁹¹ Bijlage IV Frequentietabellen, Frequentietabel 26, stelling 7,8,9 en 10

⁹² Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #3

⁹³ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #13

⁹⁴ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #5

⁹⁵ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #16

⁹⁶ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema #29

⁹⁷ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema #30

⁹⁸ Bijlage IV Frequentietabellen, Frequentietabel 26, stelling 13,14 en 15

⁹⁹ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 31

¹⁰⁰ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 27

¹⁰¹ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim #5

die de verhouding negatief hebben beoordeeld benadrukken tevens de omvang van het bedrag en een respondent “had een betere nazorg verwacht voor zo’n prijs.”¹⁰²

Imago

Het imago is gemeten door respondenten vragen te stellen over de eerdere ervaringen van de klant met de dienstverlener, het verschil met concurrenten in dezelfde branche en de ideologie.

Eerdere ervaringen van de klant met de dienstverlener

Kwantitatief onderzoek

De eerdere ervaringen zijn door 158 respondenten gemiddeld beoordeeld met een 4 op de schaal van Likert. 54% (84) van de respondenten heeft aangegeven het eens te zijn en 16% (25) is het sterk eens met de stelling dat hun eerdere ervaring met StudiekeuzeOpMaat positief was.¹⁰³

Kwalitatief onderzoek

Wat opviel bij resultaten is dat een groot deel van de respondenten een positief beeld hadden van StudiekeuzeOpMaat. Van de 157 respondenten die gereageerd hebben op de stelling over dat ze een positief beeld hadden van StudiekeuzeOpMaat heeft 63% (99) aangegeven het hiermee eens te zijn en 23% (36) is het daar sterk mee eens.¹⁰⁴

Uit het kwalitatieve resultaat blijkt dat voor vijf respondenten de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat de positieve eerdere ervaringen met StudiekeuzeOpMaat of met de coach zijn geweest.¹⁰⁵

Verskil met concurrenten in dezelfde branche

Kwantitatief onderzoek

Wat opvalt bij deze resultaten is dat heel weinig respondenten hebben geantwoord. Op de vraag of de respondent ooit eerder studiekeuzebegeleidig/-advies heeft gehad hebben nog wel 161 respondenten gereageerd waarvan 26% (41) ‘Ja’ heeft geantwoord en 74% (120) ‘Nee’.¹⁰⁶ Op de vervolgvraag, of dit invloed heeft gehad op de keuze voor StudiekeuzeOpMaat, hebben slechts 41 respondenten gereageerd waarvan 30% (12) ‘Ja’ heeft geantwoord.¹⁰⁷ 177 respondenten hebben deze vraag niet ingevuld. Op de vraag of het invloed heeft gehad de verwachting van het traject van StudiekeuzeOpMaat hebben 41 respondenten geantwoord waarvan 32% (13) met ‘Ja’.¹⁰⁸

Het resultaat van de beoordeling van het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en zijn concurrenten is door maar 42 respondenten (19%) ingevuld. Van deze 42 heeft 86% (36) aangegeven dat het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en de organisatie waar eerder ervaring mee hebben gehad positief was.¹⁰⁹ Wel is de respondent op de hoogte geweest van dat er andere bureaus waren die studiekeuzecoaching gaven blijkt uit de resultaten bij de stelling ‘ik wist dat er andere bureaus waren die studiekeuzecoaching gaven’ waarvan de 158 respondenten die geantwoord hebben, 49% (77) het mee eens en 11% (18) het er sterk mee eens is.¹¹⁰

Kwalitatief onderzoek

¹⁰² Bijlage VII. Verbatims, Verbatim#14

¹⁰³ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 25, stelling 4

¹⁰⁴ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 25, stelling 18

¹⁰⁵ Bijlage VI. Analyseschema’s, Analyseschema 24

¹⁰⁶ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 14

¹⁰⁷ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 15

¹⁰⁸ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 16

¹⁰⁹ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 17

¹¹⁰ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 25, stelling 3

Opvallend bij het kwalitatieve resultaat is dat veertien van de zeventien respondenten heeft aangegeven dat ze geen eerdere ervaring hebben gehad met studiekeuzebegeleiding. Drie van de zeventien respondenten hebben aangegeven dat ze wel eerdere ervaring hebben gehad met studiekeuzebegeleiding. Van deze drie respondenten hebben twee aangegeven dat het geen invloed heeft gehad op hun keuze voor StudiekeuzeOpMaat en een respondent van wel. Deze ene respondent geeft aan dat de manier van begeleiding van StudiekeuzeOpMaat haar beter bevalt. Een andere respondent vond beide ervaringen van studiekeuzebegeleiding wat hebben en voor haar is de coach de doorslag geweest.¹¹¹

Ideologie

Kwantitatief onderzoek

Uit de resultaten over de beoordelingen van de ideologie van StudiekeuzeOpMaat blijkt dat 158 respondenten hebben gereageerd op de stelling ‘StudiekeuzeOpMaat gaf mij het gevoel dat zij mijn studiekeuze echt belangrijk vonden’ en 57% (90) hiervan stelde het hier mee eens te zijn en 25% (40) is het hier sterk mee eens.¹¹²

Kwalitatief onderzoek

Het resultaat van de kwalitatieve beoordeling van de ideologie van StudiekeuzeOpMaat was opvallend omdat alle respondenten hebben aangegeven dat ze het gevoel krijgen dat StudiekeuzeOpMaat de studiekeuze van hun zoon/dochter belangrijk vond.¹¹³

Klantbehoeften

Kwantitatief onderzoek

Bij de stelling ‘Het traject voldeed aan de verwachtingen die ik had’, waar 179 respondenten op gereageerd hebben, heeft 67% (119) aangegeven het er mee eens te zijn en 17% (30) is het er sterk mee eens.¹¹⁴ Bij de stelling of de studie die uit het traject kwam aan de verwachtingen voldeed, waar tevens 179 respondenten op hebben gereageerd, heeft 46% (83) aangegeven het ermee eens te zijn en 18% (32) geeft aan het er sterk mee eens te zijn.¹¹⁵ Ten slotte was het resultaat op de vraag ‘Zou je StudiekeuzeOpMaat aanraden aan vrienden/familie/kennissen/anderen?’ overweldigend positief, van de 158 respondenten heeft 98% (154) ‘Ja’ geantwoord.¹¹⁶

Kwalitatief onderzoek

Bij het kwalitatieve onderzoek hebben zes van de zeventien respondenten aangegeven dat hun verwachting overeen kwam met studie die uit het traject volgde, vijf hebben aangegeven dat ze niet hadden verwacht dat deze studie uit het traject zou komen en nog eens vijf hadden geen verwachting.¹¹⁷ Overigens hebben veertien van de zeventien respondenten aangegeven dat ze het wel eens zijn met de studiekeuze die uit het traject is gekomen.¹¹⁸

Uit de resultaten van de antwoorden op de vraag ‘Heeft het traject aan uw behoeften voldaan?’ bleek dat het geval te zijn bij een meerderheid van de respondenten, veertien van de zeventien. Twee van de respondenten vinden dat het traject niet aan hun behoeften heeft voldaan waarvan er een de terugkoppeling bij het verkorte traject naar de ouder bekritiseert en de ander geeft aan ontevreden te zijn over het gehele traject.¹¹⁹ Een grote meerderheid van de respondenten heeft aangegeven dat het traject aan hun verwachting heeft voldaan, vijftien van

¹¹¹ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema #25

¹¹² Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 25, stelling 17

¹¹³ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 26

¹¹⁴ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 26, stelling 1

¹¹⁵ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 26, stelling 3

¹¹⁶ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 19

¹¹⁷ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 5

¹¹⁸ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 6

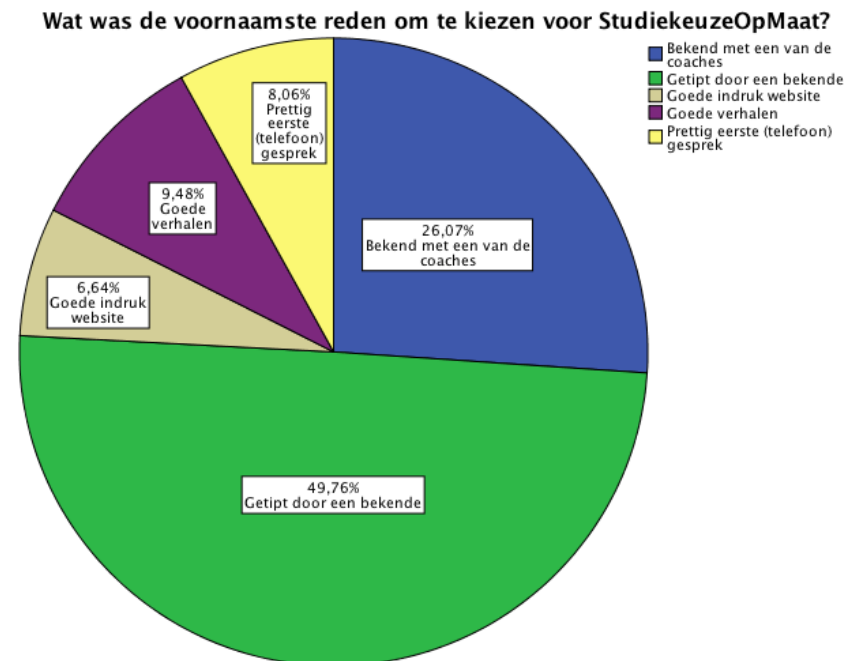
¹¹⁹ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 34

de zeventien maar liefst.¹²⁰ Een respondent heeft niet geantwoord want het traject van haar dochter is nog niet afgerond en een ander stelde: “wellicht was onze verwachting te hoog maar voor zo’n prijs vind ik eigenlijk dat die verwachting reëel was.”¹²¹ Verder hebben zestien van de zeventien respondenten aangegeven dat ze het traject zouden aanraden aan anderen.¹²²

Mond-tot-mond reclame

Kwantitatief onderzoek

Wat opvallend is bij de kwantitatieve respondenten is dat bijna de helft (49,76%) van de 211 respondenten aan heeft gegeven voor StudiekeuzeOpMaat te hebben gekozen omdat ze getipt zijn door een bekende, ofwel via mond-tot-mondreclame.¹²³



Resultaten Cirkeldiagram 'Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?'

Verder hebben 158 respondenten op de stellingen omtrent mond-tot-mondreclame gereageerd en wat opvallend is, is dat verhoudingen van de resultaten redelijk gelijk liggen. Bij de stelling 'Ik had al veel over StudiekeuzeOpMaat gehoord van mensen in mijn omgeving voordat ik besloot om er een traject te doorlopen' heeft 32% (50) van de respondenten aangegeven het hier mee eens te zijn, 6% (9) is het hier sterk mee eens, 27% (42) is het ermee oneens en 15% (24) is het er sterk mee oneens: wat neerkomt op 38% om 42%.¹²⁴ Bij de stelling 'Ik ken veel mensen die een traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen' liggen de verhouding iets negatiever namelijk 23% (36) geeft aan het ermee eens te zijn, 6% (9) is het er sterk mee eens, 30% (47) is het ermee oneens en 17% (26) is het er sterk mee oneens, 29% om 47% dus.¹²⁵

¹²⁰ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 33

¹²¹ Bijlage VII. Verbatims, Verbatim#14

¹²² Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 35

¹²³ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 2

¹²⁴ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 25, stelling 6

¹²⁵ Bijlage IV. Frequentietabellen, Frequentietabel 25, stelling 5

Kwalitatief onderzoek

Bij de groep die voor het kwalitatieve onderzoek zijn bevraagd, valt op dat negen van de zeventien respondenten voor StudiekeuzeOpMaat gekozen hebben op basis van mond-tot-mondreclame.¹²⁶ Veel respondenten geven aan dat een organisatie als StudiekeuzeOpMaat het moet hebben van mond-tot-mondreclame en niet van reclamecampagnes of advertenties. Wel is door drie respondenten aangegeven dat StudiekeuzeOpMaat zou kunnen samenwerken met scholen om zo meer naamsbekendheid te verkrijgen.¹²⁷ Opvallend is het wel dat maar vier van de zeventien respondenten aan heeft gegeven veel mensen te kennen die een traject hebben doorlopen bij StudiekeuzeOpMaat en van deze vier geven drie aan dat ze veel gehoord hebben over StudiekeuzeOpMaat van mensen in hun omgeving.¹²⁸

Uit de resultaten van het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek blijkt dat de onderdelen van de marketingcommunicatie en het imago van StudiekeuzeOpMaat redelijk positief maar ook met veel neutraliteit zijn beoordeeld. Verder blijkt ook dat er aan de klantbehoeften van de meerderheid van de respondenten voldaan is en dat mond-tot-mondreclame bij ongeveer alle kwantitatieve respondenten invloed heeft gehad op de keuze voor StudiekeuzeOpMaat. De stellingen over de website zijn beoordeeld door 156 kwantitatieve respondenten, waar ongeveer de helft van de respondenten is het eens is met de positieve stellingen en de andere helft is neutraal. Van de twaalf respondenten van het kwalitatieve onderzoek die hebben aangegeven de website bezocht te hebben zijn tien erg positief over de huisstijl en acht zijn van mening dat de website informatief is. De stellingen over de socialmediapagina's zijn door 88% van de kwantitatieve respondenten als neutraal beoordeeld en bij de kwalitatieve respondenten heeft geen enkele respondent de socialmediapagina's gezien en ook niet beoordeeld. Bij de kwalitatieve beoordeling van de prijs/kwaliteitverhouding valt op dat bijna alle respondenten aangeven dat het een groot bedrag is wat betaald is maar dat dat het wel waard is.

Van de respondenten van het kwantitatieve onderzoek heeft 70% (N=156) hun eerdere ervaringen met StudiekeuzeOpMaat positief beoordeeld. Uit het kwalitatieve resultaat blijkt dat voor vijf respondenten de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat de positieve eerdere ervaringen met StudiekeuzeOpMaat of met de coach zijn geweest. Een groot deel van de kwantitatieve respondenten geeft aan nooit eerder studiekeuzebegeleidig/-advies te hebben gehad maar van de 42 respondenten die dit wel hebben gehad geeft 86% (36) aan dat het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en de organisatie waar ze eerder ervaring mee hebben gehad positief is. Bij het kwalitatieve onderzoek hebben veertien van de zeventien respondenten aangegeven dat ze nooit eerder studiekeuzebegeleiding hebben ervaren. Verder heeft geen enkele respondent aangegeven dat wat ze gehoord of gelezen hebben over StudiekeuzeOpMaat in de media niet positief was en 36% van de respondenten beoordeelt de berichten in de media als positief. De vraag over de ideologie is door een grote meerderheid (81%) van de kwantitatieve respondenten en door alle kwalitatieve respondenten positief beoordeeld.

Veertien van de zeventien respondenten hebben aangegeven dat ze het eens zijn met de studiekeuze die uit het traject is gekomen. Drie respondenten hebben aangegeven het er niet mee eens te zijn. Een grote meerderheid (84%) van de kwantitatieve respondenten geeft aan dat het traject aan de verwachtingen heeft voldaan en een kleine meerderheid (64%) dat de studiekeuze aan de verwachtingen heeft voldaan. Uit de kwalitatieve resultaten van de antwoorden op de vraag 'heeft het traject aan uw behoeften voldaan' bleek dat het geval te

¹²⁶ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 2

¹²⁷ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 28

¹²⁸ Bijlage VI. Analyseschema's, Analyseschema 32 en 33

zijn bij een meerderheid van de respondenten, veertien van de zeventien. Op basis van al deze resultaten kan gesteld worden dat de verwachte kwaliteit van het traject van hoog niveau is.

6. Conclusie

In dit rapport is verslag gedaan van een onderzoek naar de belevenis van de respondenten van het studiekeuzetraject onderzocht voor StudiekeuzeOpMaat, daarbij is de probleemstelling:

Wat is de tevredenheid van de doelgroep over het studiekeuzetraject dat StudiekeuzeOpMaat aanbiedt?

Deze belevenis is voorgelegd aan de hand van vier thema's: technische kwaliteit, functionele kwaliteit, relationele kwaliteit en de verwachte kwaliteit.

Zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve resultaten laten zien dat de onderdelen van de technische kwaliteit: studiekeuze, de professionaliteit en de vaardigheden van de coach uitermate positief worden beoordeeld door de respondenten. Bij de kwantitatieve resultaten is aan de studiekeuze een gemiddeld cijfer van 7,8 gegeven en aan de vaardigheden van de coach een gemiddelde van 8,2. Tevens is de professionaliteit door een ruime meerderheid van de kwantitatieve en de kwalitatieve responsegroep positief beoordeeld. Aan de hand van deze resultaten kan gesteld worden dat de technische kwaliteit van het traject goed is. De resultaten uit beide onderzoeken geven zeer positieve beoordelingen over de onderdelen van de functionele kwaliteit. De onderdelen van het traject krijgen een gemiddelde cijferbeoordeling van 7,8. De houding en het gedrag van de coach is ook goed beoordeeld door beide onderzoeksgroepen en een zeer grote meerderheid van beide groepen is erg te spreken over de toegankelijkheid en flexibiliteit van de coach. Er is zelfs een sterk verband gevonden tussen toegankelijkheid en de flexibiliteit van de coach en algehele tevredenheid over de coach wat aangeeft dat de respondent dit een belangrijke factor vindt bij de coach. Driekwart van de kwantitatieve respondenten vindt de coach betrouwbaar en de gehele kwalitatieve groep deelt die mening. Een grote meerderheid van beide onderzoeksgroepen is ook van mening dat de fysieke omgeving geschikt en goed bereikbaar is. De conclusie is dat de functionele kwaliteit van het traject van StudiekeuzeOpMaat als goed ervaren is. Zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve resultaten laten zien dat ook de onderdelen van de relationele kwaliteit uitermate goed beoordeeld zijn. De algehele kwantitatieve cijferbeoordeling van de coach komt uit op een erg positief gemiddeld oordeel van 8,5. Een grote meerderheid (69%) beoordeelt de reputatie van de coach als positief en een zeer grote meerderheid (96%) vindt de coach geloofwaardig. Er is ook een sterk verband gevonden tussen de reputatie van de coach en de algehele tevredenheid over de coach. Dit betekent dat de reputatie van de coach van groot belang is voor respondent. Uit het kwalitatieve resultaat blijkt dat alle respondenten de coach geloofwaardig vinden en dat op een na, alle respondenten tevreden zijn over de coach. Hieruit kan worden opgemaakt dat de relationele kwaliteit als goed wordt ervaren.

Bij de onderdelen van de verwachte kwaliteit valt op dat een aantal niet of nauwelijks zijn beoordeeld. De bevraagde onderdelen van de marketingcommunicatie zijn redelijk positief beoordeeld. De meerderheid van de kwalitatieve respondenten is tevreden over de website en van de kwantitatieve respondenten is dat 48% van 155 respondenten. De socialmediapagina's zijn niet gezien door de kwalitatieve respondenten en van de kwantitatieve respondenten heeft een grote meerderheid (88%) neutraal te zijn over de beoordeling van de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat. Verder zien de kwalitatieve respondenten de prijs als hoog maar de kwaliteit is dat naar hun mening ook en is de verhouding goed.

Het resultaat van de beoordeling van de onderdelen van het imago is redelijk positief. Een grote meerderheid van de kwantitatieve respondenten beoordelen hun eerdere ervaringen met StudiekeuzeOpMaat als positief. En bij de kwalitatieve resultaten geven vijf van de zeventien respondenten aan dat ze op basis van eerdere ervaringen voor StudiekeuzeOpMaat hebben gekozen. De ideologie van StudiekeuzeOpMaat is door gehele kwalitatieve onderzoeksgroep positief beoordeeld en door 81% van de kwantitatieve onderzoeksgroep ook heel positief beoordeeld. Het verschil met concurrenten in dezelfde branche is nauwelijks beoordeeld omdat zowel de meerderheid (76%) van de kwantitatieve respondenten als die van de kwalitatieve respondenten (14 van de 17) aangeven nooit eerdere ervaring te hebben gehad met studiekeuzebegeleiding en het verschil niet hebben kunnen beoordelen.

Ten slotte heeft 84% van de kwantitatieve respondenten aangegeven dat het traject aan de verwachtingen heeft voldaan en 64% geeft aan dat de studiekeuze aan de verwachtingen heeft voldaan. Verder hebben veertien van de zeventien respondenten van het kwalitatieve onderzoek gesteld dat het traject aan de behoefte voldaan heeft. Meer dan de helft van de kwalitatieve respondenten heeft op basis van mond-tot-mondreclame gekozen voor StudiekeuzeOpMaat en een grote meerderheid van de kwantitatieve respondenten geeft aan door mond-tot-mondreclame bij StudiekeuzeOpMaat te zijn gekomen. Op basis van deze resultaten is gesteld dat de verwachte kwaliteit van hoog niveau is. Dit resulteert in een goede ervaren kwaliteit tegenover een goede verwachte kwaliteit waaruit de conclusie worden getrokken dat de ervaring gelijk is aan de verwachting en dat de doelgroep tevreden is met het studiekeuzetraject dat StudiekeuzeOpMaat aanbiedt.

7. Aanbevelingen

De doelstelling die is geformuleerd aan het begin van het onderzoek om inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de klant over het door StudiekeuzeOpMaat aangeboden traject is:

Inzicht geven in de tevredenheid van de klanten over het traject van StudiekeuzeOpMaat teneinde een communicatieadviesrapport te leveren aan StudiekeuzeOpMaat over het traject.

Bovenstaande doelstelling is behaald. Om dit te bewerkstelligen is eerst de literatuur over klanttevredenheid en kwaliteit van dienstverlening uitvoerig bestudeerd waaruit de onderdelen zijn gehaald die bevraagd zijn in het onderzoek. De respondent is over het algemeen erg positief over StudiekeuzeOpMaat en er zijn daarom weinig verbeterpunten aangegeven. Bij de kwalitatieve beoordeling van de locatie van de coach geven drie respondenten aan dat de locatie voor hun specifiek goed bereikbaar is maar als StudiekeuzeOpMaat zou willen uitbreiden en meer klanten wil aantrekken ze centraler moeten gaan zitten. Dit is een aanbeveling voor StudiekeuzeOpMaat als ze besluiten uit te breiden. Verder zijn de socialmediapagina's door geen een van de kwalitatieve respondenten gezien en een grote meerderheid van de kwantitatieve respondenten geeft aan neutraal te zijn wat kan betekenen dat ze geen mening hebben maar het kan ook dat ze de socialmediapagina's niet gezien hebben. Omdat StudiekeuzeOpMaat al verschillende socialmediakanalen heeft is de aanbeveling om ze op een effectievere manier in te zetten.

Beperkingen in het onderzoek en suggesties voor vervolgonderzoek

Voor een volgend onderzoek is het handig om de 'neutraal' mogelijkheid op de Likert schaal weg te laten want zo is het onduidelijk wat de respondent bedoeld. Het kan zowel echt een neutrale mening kan zijn als dat iemand eigenlijk geen idee heeft over het bevraagde onderwerp. Bij de resultaten over de beoordeling van de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat is neutraal vaak als antwoord gegeven wat de uiteindelijke beoordeling niet ten goede doet. Door deze optie weg te laten is de respondent daardoor min of meer gedwongen om een keuze te maken die in ieder geval niet in het neutrale midden kan liggen. Verder is het verstandig om een aantal vragen anders te formuleren om zo betere resultaten te verwerven. Zoals de vraag 'Heb je ooit eerder studiekeuzebegeleidig/-advies gehad, voordat je bij StudiekeuzeOpMaat kwam?' zo ja 'Heeft dit invloed gehad op je keuze voor StudiekeuzeOpMaat?', 'Heeft dit invloed gehad op je verwachting van het traject van StudiekeuzeOpMaat?' en 'Ervaar je het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en de organisatie waar je eerder studiekeuzebegeleidig/-advies hebt gehad als positief?' Het gevaar bij deze vorm van vraagstelling is dat wanneer de respondent 'Nee' antwoord de vervolgvragen niet meer gelden. Uit dit onderzoek blijkt ook dat bijna driekwart van de respondenten 'Nee' heeft geantwoord op deze vraag, wat resulteert in een zeer lage response op de vervolgvragen. Hierdoor is het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en zijn concurrenten nauwelijks beoordeeld. Tevens is het aan te raden wanneer de dienstenkwaliteit theorie van Grönroos gehanteerd wordt om deze van begin af aan goed te operationaliseren en te combineren met de praktijk. Verwarrend bij zijn theorie is namelijk dat het lijkt alsof het bij elk kwaliteitsonderdeel om de dienstverlener gaat terwijl Grönroos stelt dat 'wie de dienst verleent' onder de relationele kwaliteit valt. Grönroos stelt bijvoorbeeld dat de technische

kwaliteit de het resultaat van een dienst is maar ook schrijft hij professionaliteit en vaardigheden aan die kwaliteit toe. Deze verwarrende theorie heeft in dit onderzoek geresulteerd in veel extra werk omdat groepen met vragen veelvuldig opgedeeld zijn om ze bij een ander deelaspect te plaatsen.

Tot slot is het opvallend dat er van de 218 respondenten die gereageerd hebben op het onderzoek maar 161 de gehele vragenlijst hebben afgerond. Een oorzaak van deze lage response zou wellicht de lengte van de enquête kunnen zijn en/of het feit dat de jongeren die hem opgestuurd hebben gekregen het traject al hebben afgerond en daarom wellicht minder geïnteresseerd zijn. Een aanbeveling is om de vragenlijst wat korter te houden om het zo gemakkelijker te maken voor de respondent.

8. Implementatieplan

In dit hoofdstuk zal uitgelegd worden hoe de aanbevelingen uitgevoerd kunnen worden door de opdrachtgever. De aanbevelingen worden beoordeeld op realiseerbaarheid en haalbaarheid.

De aanbevelingen die gedaan zijn door de respondenten zijn als volgt:

1. Effectievere inzet van socialmediakanalen.
2. Centralisatie locatie coaches (Bij mogelijke uitbreiding).

Op basis van de aanbevelingen is ervoor gekozen om alleen het implementatieplan van aanbeveling een te schrijven. De reden hiervoor is omdat aanbeveling twee pas van toepassing is wanneer StudiekeuzeOpMaat besluit uit te gaan breiden. Voor het succesvol implementeren van een effectievere inzet van social media is het volgende dingen plan opgezet:

Implementatieplan Effectievere inzet van socialmediakanalen.

Maand/jaar	Wat te doen?	Door wie?
Mei 2014	Afronden scriptie en implementatieplan en bevindingen terugkoppelen aan VOF StudiekeuzeOpMaat.	Rein Croll
Juni 2014	Afspraken maken met VOF StudiekeuzeOpMaat voor opstellen hervorming socialmediabeleid	Rein Croll en VOF StudiekeuzeOpMaat
September-oktober 2014	Bepalen overkoepelend organisatiebeleid w.b.t. inzet socialmedia. (wat is het doel? Gaat er gemonitord, gereageerd of gecreëerd worden? Of allemaal? Wat doet de concurrent op dit gebied? Wie is de doelgroep? De jongeren of de ouders? Of allebei? En op welk socialmediakanaal bevindt de doelgroep zich en is StudiekeuzeOpMaat een graag geziene gast op socialmedia voor hun? Wat wil de jongere voorbij zien komen van StudiekeuzeOpMaat en wat de ouder? Ideën: De huidige klantjes kunnen ook ingezet worden door bijvoorbeeld te vragen om bij binnenkomst 'in te checken' op Facebook en op Facebook een groep/pagina maken waar na	Rein Croll en VOF StudiekeuzeOpMaat

	afsluiting van een traject aan de jongere gevraagd wordt een kort verslag over zijn ervaring kan zetten om die vervolgens te delen met de andere socialmediakanalen.)	
Oktober – november 2014	Tactische doelen bepalen, welke middelen zijn er nodig? (Gaan de coaches zelf actief, persoonlijke coachprofielen op twitter bijv, op socialmedia of worden extra medewerkers/stagiaires hier voor binnengehaald? Als de coaches het zelf gaan doen zijn er dan workshops nodig voor leren omgaan met socialmedia? StudiekeuzeOpMaat zit al op socialmedia maar zitten ze op genoeg kanalen? Of te veel kanalen? Welke technische middelen zoals software zijn nodig? Opzetten van strak intern rapportagebeleid zodat ontwikkelingen en problemen bij iedereen die deelneemt duidelijk is. Zowel intern als extern moet socialmedia worden ingezet om te communiceren bijvoorbeeld door i.p.v. een mail een Facebook-bericht te sturen.	Rein Croll, VOF StudiekeuzeOpMaat
December 2014	Alle coaches StudiekeuzeOpMaat informeren over hervormd socialmediabeleid en benodigde stappen die gezet moeten worden.	Rein Croll, VOF StudiekeuzeOpMaat, coaches StudiekeuzeOpMaat
Januari 2015	Begin uitvoering vernieuwde inzet socialmedia met regelmatige controle en mogelijke bijsturing.	Rein Croll, coaches StudiekeuzeOpMaat, (andere werknemers/stagiaires)
Mei 2015	Tussentijdse evaluatie vorderingen en ontwikkelingen (Krijgt StudiekeuzeOpMaat meer aandacht? Op welk kanaal	Rein Croll, coaches StudiekeuzeOpMaat, (andere werknemers/stagiaires)

	wel en niet? Wat zijn de obstakels?	
Juni- November 2015	Tevredenheidsonderzoek bij doelgroep afnemen over aanwezigheid StudiekeuzeOpMaat op socialmedia.	Rein Croll, coaches StudiekeuzeOpMaat
December 2015	Resultaten tevredenheidsonderzoek verwerken	Rein Croll en/of (andere werknemers/stagiaires)
Januari 2016	Jaarrapportage presenteren a.d.h.v. resultaten tevredenheidsonderzoek.	Rein Croll

Kostenposten Inzet Social Media	
Workshop Socialmedia training	€ 325 per persoon x 13 coaches = € 4.225
Gespecialiseerde werknemers	€ 20 uurloon x gemiddeld 30 urige werkweek, 48 weken in het jaar = € 28.800

Literatuurlijst

Bitner, M.J. (1992). *Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees*, Journal of Marketing, Vol. 56, pp. 57-71.

Bloemer, J. (1993). *Loyaliteit en tevredenheid: een studie naar de relatie tussen merktrouw en consumententevredenheid*, Johanna Maria Mediatrix Bloemer, Maastricht.

Brady, M.K. and Cronin, J.J. Jr (2001). *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach*, Journal of Marketing, Vol. 65, pp. 34-49.

Chaipoo Pirutana, Dr. S. (2008). *The development and measurement of different service quality models*. AU Journal of Management. Graduate School of Business, Assumption University Bang Kapi, Thailand.

Kang, G., James, J. (2004). *Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model*, Managing Service Quality, 14, pp. 266-277.

Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*, European Journal of Marketing. Vol. 18, No. 4, pp. 36-44.

Grönroos, C. (1982). *An Applied Service Marketing Theory*, European Journal of Marketing, Vol. 16 Iss: 7, p.33.

Grönroos, C. (1990). *Service management and Marketing*: Lexington Books, Lexington, MA.

Grönroos, C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived service Quality*. Review of Business 9(Winter), pp.10-13.

Grönroos, C. 2007. *Service Management and Marketing*. 3rd edition, (pp. 76-77.) John Wiley & Sons Ltd. England, West Sussex.

Kotler P. (2003). *Marketing Management*. (p. 36.) Pearson Education, Inc. Fifth edition,

Lehtinen, J.R., Lehtinen, U. (1982). *Service quality: a study of quality dimensions*, unpublished Working Paper, Service Management Institute, Helsinki.

Maas, J.G.V. (1999) *Professionaliteit: management van professie en professionele organisaties*. (p.17.) Deventer: Wolters Kluwer Business,

Meyer, Prof. Dr. H. de. (2006). *Waarschijnlijkheidsrekening en Statistiek*. p. 211. Universiteit Gent, Faculteit van de Wetenschappen.

Seth, N., Deshmukh, S.G., Vrat, P. (2004). *Service quality models: a review*. Indian Institute of Technology, New Delhi and Roorkee, India.

Oliver R. L. (1996). *Satisfaction: a behavioral perspective on the customer*, McGraw-Hill, New York.

Parasuraman A., Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml (1993). *More on Improving Service Quality Measurement*, Journal of Retailing, volume 69, nummer 1, (lente 1993), pp.140-147.

Richard, M.D., Allaway, A.W. (1993). *Service quality attributes and choice behavior*, Journal of Services Marketing, Vol. 7 No. 1, pp. 59-68.

Rust, R.T., Oliver, R.L. (1994). *Service quality: insights and managerial implications from the frontier*, in Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, (pp. 1-19). Sage Publications, Thousand Oaks, CA,

Spangenberg, E.R., Crowley, A.E., Henderson, P.W. (1996). *Improving the store environment: do olfactory cues affect evaluations and behaviors?*, Journal of Marketing, Vol. 60, pp. 67-80.

StudiekeuzeOpMaat. Geraadpleegd op 10 februari, 2014 via <http://www.studiekeuzeopmaat.nl>

Thomassen, J-P.R. (2003). *Klanttevredenheid, de zin en onzin*. Deventer: Kluwer bv.

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. (p.150). 4^{de} dr. Boom Lemma Uitgevers, Den Haag.

Vries, K. de, Helsedingen, P. van. (1994). *Dienstenmarketing*. Houten: Stenfert Kroese.

Vries, K. de, Helsdingen, P. van. (2009). *Dienstenmarketing*. (pp.17). Noordhoff Uitgevers B.V. Augustus, 5de druk.

Vries jr., W. de, Dekker, N., Hylkema, H. (2011). *Strategie voor dienstverleners; 30 managementvragen en antwoorden Vraag 16: Hoe beïnvloedt u de perceptie van kwaliteit?* hoofdstuk 5; (pp.133-138). Noordhoff Uitgevers, Groningen.

Wulf, K de. (2003). Relationship marketing. In Van Looy, B., Gemmel, P., Van Dierdonck, R. (Eds), *Services Management: An Integrated Approach*. pp. 55-73. Harlow: Pearson Education.

Qualtrics. Geraadpleegd op 10 februari, 2014 via <http://qualtrics.com>.

Bijlagen, Bijlage I. Deskresearch

In deze bijlage wordt besproken hoe er naar relevante informatie is gezocht. Deze bijlage is opgedeeld in het doel, relevante zoektermen, randvoorwaarden en relevante informatiebronnen.

Doel

Inzicht verkrijgen in de huidige tevredenheid van de klanten over het traject van Studiekeuzeopmaat teneinde een adviesrapport te leveren over verbeteringen van het traject. Om dit te bewerkstelligen zal er uitsluitend gezocht worden naar Nederlandse en Engelse wetenschappelijke artikelen om het theoretisch kader zo goed mogelijk te vormen.

Relevante zoektermen

Om het doel te bereiken wordt er uitgebreid gebruik gemaakt van deskresearch. Zoektermen die gebruikt worden staan in onderstaande tabel (links de Nederlandse term, rechts de term in het Engels).

Nederlands	Engels
Klanttevredenheid	Customer satisfaction
Klantbehoeften	Customer needs
Ervaring	Experience
Verwachting	Expectation
Kwaliteit	Quality
Dienstverlening	Service
Tevredenheid	Satisfaction
Model	Model
Klant	Customer

Randvoorwaarden

Tijd

Het onderzoek duurt ongeveer vijf maanden. Op 26 mei moet de scriptie met resultaten worden ingeleverd.

Geld

Voor dit onderzoek is geen budget beschikbaar.

Informatie

De informatie die gevonden wordt moet dusdanig recent zijn om het als representatief te beschouwen. De gevonden literatuur over klanttevredenheid mag maximaal dertig jaar oud zijn.

Taal

Alhoewel de taal voor de onderzoeksopzet Nederlands is zal er zowel Nederlandse als naar Engelse literatuur gezocht worden.

Relevante informatiebronnen

De informatie in het theoretisch kader is gevonden in verschillende bronnen. Deze bronnen zijn zowel offline als online gevonden en gaan veelvuldig over klanttevredenheid en de kwaliteit van diensten. Hieronder staat welke informatie uit welke bron is gehaald.

Zoekterm	Zoekgereedschap/tool	Bron
Klanttevredenheid	Google	Thomassen, J-P.R. (2003). <i>Klanttevredenheid, de zin en onzin</i> . Deventer: Kluwer bv.
Dienstenkwaliteit	Google Books	Vries, K. de, Helsdingen, P. van. (2009). <i>Dienstenmarketing</i> . (P.17) Noordhoff Uitgevers B.V. Augustus, 5de druk
Service Quality	Google Scholar	Kang, G., James, J. (2004). <i>Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model</i> , Managing Service Quality, 14, 266-277
Perceived Quality	Google Scholar	Brady, M.K. and Cronin, J.J. Jr (2001). <i>Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach</i> , Journal of Marketing, Vol. 65, pp. 34-49.
Expected Quality	Google Scholar	Grönroos, C. (1984). <i>A service quality model and its marketing implications</i> , European Journal of Marketing. Vol. 18, No. 4, pp. 36-44.

Kwalitatief Onderzoek	Praktijkboek methoden en technieken voor het hoge onderwijs	Verhoeven, N. (2011). <i>Wat is onderzoek?</i> <i>Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs.</i> (p.150). 4 ^{de} dr. Boom Lemma Uitgevers, Den Haag
--------------------------	---	---

Bijlage II. Topic Guide Kwantitatief Onderzoek en Vragenlijst Kwantitatief Onderzoek

Topics

Ervaren Kwaliteit:

- *technische kwaliteit (professionaliteit en vaardigheden)*
- *functionele kwaliteit (houding en gedrag, toegankelijkheid en flexibiliteit, betrouwbaarheid, fysieke omgeving)*
- *relationele kwaliteit (geloofwaardigheid)*

Verwachte Kwaliteit:

- *marketingcommunicatie (website, social media)*
- *imago (eerdere ervaringen van de klant met de dienstverlener, verschil met concurrenten in dezelfde branche, ideologie.)*
- *klantbehoeften*
- *mond-tot-mond reclame*

Vragenlijst Kwantitatief Onderzoek

Onderzoek StudiekeuzeOpMaat

Q1 Hoe ben je bij StudiekeuzeOpMaat gekomen?

- ☐ Familie (1)
- ☐ Vrienden (2)
- ☐ Internet (3)
- ☐ Sportclubs (4)
- ☐ Huiswerkbegeleiding (5)
- ☐ School (6)
- ☐ Overig (7)

Q2 Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

- ☐ Bekend met een van de coaches (1)
- ☐ Getipt door een bekende (2)
- ☐ Goede indruk website (3)
- ☐ Goede verhalen (4)
- ☐ Prettig eerste (telefoon) gesprek (5)

Q3 Wie was je coach?

- ☐ Adine de Planque (1)
- ☐ Adine Tjeenk Willink (2)
- ☐ Alice Boreel (3)
- ☐ Deirdre van Schaardenburg (4)
- ☐ Emilie Egberts (5)
- ☐ Gerard Hoogerbrugge (6)
- ☐ Harriet van den Heuvel (7)
- ☐ Karin Kohnstamm (8)
- ☐ Maarten Kerkhofs (9)
- ☐ Marjan Kamphuis (10)
- ☐ Marline Tjeenk Willink (11)
- ☐ Rosalie van Luik (12)
- ☐ Susanne Stultiens (13)

Q3a Op basis waarvan koos je voor deze coach?

Q4 Wat is je leeftijd?

- ☐ 17 (1)
- ☐ 18 (2)
- ☐ 19 (3)
- ☐ 20 (4)
- ☐ 21 (5)
- ☐ 22 (6)
- ☐ 23 (7)
- ☐ 24 (8)
- ☐ 25 (9)
- ☐ 26 (10)
- ☐ 27 (11)

Q5 Welk traject hebt je gevolgd?

- ☐ Verkort traject (1)
- ☐ Lang traject (2)

Q6 In welk jaar heb je dit traject gevolgd?

- ☐ 2009 (1)
- ☐ 2010 (2)
- ☐ 2011 (3)
- ☐ 2012 (4)
- ☐ 2013 (5)

Q7 Wat is je studierichting?

Q8 Hoe ver ben je met je studie?

- ☐ 1ste jaar (nog geen BSA) (1)
- ☐ BSA (2)
- ☐ Propedeuse (3)
- ☐ Bachelor (4)
- ☐ Master (5)

Q9 In hoeveel jaar heb je dat gehaald?

- ☐ 1 (1)
- ☐ 2 (2)
- ☐ 3 (3)
- ☐ 4 (4)
- ☐ 5 (5)

Q10 Heb je de studie gekozen die uit het traject rolde?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Nee (2)

If Nee Is Selected, Then Skip To Waar kwam dit door?

Q10a Waar kwam dit door?

Q11 Volg je de studie die je toen koos nog?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Nee (2)

If Nee Is Selected, Then Skip To Waar komt dat door?

Q11a Waar komt dat door?

Q12 Hoe tevreden ben je met je studiekeuze?

- ☐ 1 (1)
- ☐ 2 (2)
- ☐ 3 (3)
- ☐ 4 (4)
- ☐ 5 (5)
- ☐ 6 (6)
- ☐ 7 (7)
- ☐ 8 (8)
- ☐ 9 (9)
- ☐ 10 (10)

Q13 Geef je beoordeling, van 1 tot 10, over de volgende onderdelen van het traject:

	1 (1)	2 (2)	3 (3)	4 (4)	5 (5)	6 (6)	7 (7)	8 (8)	9 (9)	10 (10)
het kennismakingsgesprek (het eerste gesprek) (1)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
het onderzoeksgesprek (het tweede gesprek) (2)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de interesstest (3)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de eerste selectie met studies die de coach je aanbood (4)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de coachingsgesprekken (5)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de opdrachten die de coach je meegaf (6)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
het eindgesprek (met je ouders) (7)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de duur van het traject (8)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q14 Stellingen over het traject:

	sterk mee oneens (1)	oneens (2)	neutraal (3)	eens (4)	sterk mee eens (5)
het traject voldeed aan de verwachtingen die ik had (1)	☐	☐	☐	☐	☐
de verwachtingen die ik had bij mijn studie klopten met hoe de studie was/is (2)	☐	☐	☐	☐	☐
de studie die uit het traject kwam, kwam overeen met mijn verwachtingen (3)	☐	☐	☐	☐	☐

Q15 Hoe tevreden ben je over het gehele studiekeuzetraject?

- ☐ 1 (1)
- ☐ 2 (2)
- ☐ 3 (3)
- ☐ 4 (4)
- ☐ 5 (5)
- ☐ 6 (6)
- ☐ 7 (7)
- ☐ 8 (8)
- ☐ 9 (9)
- ☐ 10 (10)

Q16 Wat kan er beter aan het traject?

Q17 Geef je beoordeling, van 1 tot 10 over de coach zijn/haar:

[illegible]

Q18 Stellingen over je coach:

	sterk mee oneens (1)	oneens (2)	neutraal (3)	eens (4)	sterk mee eens (5)
ik had van tevoren positieve dingen gehoord over mijn coach (1)	☐	☐	☐	☐	☐
de eerste indruk van mijn coach was positief (2)	☐	☐	☐	☐	☐
alles wat mijn coach vertelde, kwam geloofwaardig over (3)	☐	☐	☐	☐	☐
mijn coach nam altijd het initiatief (4)	☐	☐	☐	☐	☐
de locatie waar ik het traject gelopen heb, vond ik heel geschikt (5)	☐	☐	☐	☐	☐
de locatie van de coach was goed bereikbaar (6)	☐	☐	☐	☐	☐
als ik commentaar had op mijn coach of het traject, ging hij/zij daar flexibel mee om (7)	☐	☐	☐	☐	☐
mijn coach stond open voor suggesties van mijn kant (8)	☐	☐	☐	☐	☐
mijn coach kwam zijn/haar afspraken altijd na (9)	☐	☐	☐	☐	☐
alles wat ik mijn coach heb	☐	☐	☐	☐	☐

verteld heeft hij/zij voor zich gehouden (10)					
mijn coach kwam altijd vriendelijk over op mij (11)	☐	☐	☐	☐	☐
mijn coach hield altijd goed rekening met mijn gevoelens (12)	☐	☐	☐	☐	☐
ik kon bij mijn coach altijd terecht met studiekeuze- gerelateerde problemen en vragen (13)	☐	☐	☐	☐	☐
als ik een afspraak wilde verzetten was dat nooit een probleem (14)	☐	☐	☐	☐	☐
mijn coach toonde altijd oprechte interesse (15)	☐	☐	☐	☐	☐
de kennis van de coach over verschillende studies vond ik toereikend (16)	☐	☐	☐	☐	☐
de eerste selectie met studies die de coach voor mij had samengesteld, kwam goed overeen met mijn interesses (17)	☐	☐	☐	☐	☐

Q19 Hoe tevreden ben je over het geheel genomen met je coach?

- ☐ 1 (1)
- ☐ 2 (2)
- ☐ 3 (3)
- ☐ 4 (4)
- ☐ 5 (5)
- ☐ 6 (6)
- ☐ 7 (7)
- ☐ 8 (8)
- ☐ 9 (9)
- ☐ 10 (10)

Q20 Wat had je coach beter kunnen doen?

Q21 Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

Q22 Heb je ooit eerder studiekeuzebegeleidig/-advies gehad, dus voordat je bij StudiekeuzeOpMaat kwam?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Nee (2)

If Ja Is Selected, Then Skip To Heeft dit invloed gehad op je keuze v...If Ja Is Selected, Then Skip To Heeft dit invloed gehad op je verwach...If Ja Is Selected, Then Skip To Ervaar je het verschil tussen Studie...If Ja Is Selected, Then Skip To Waarom wel/niet?If Nee Is Selected, Then Skip To Stellingen over StudiekeuzeOpMaat:

Q22a Heeft dit invloed gehad op je keuze voor StudiekeuzeOpMaat?

- ☐ ja, kun je dit uitleggen? (1) _____
- ☐ nee (2)

Q22b Heeft dit invloed gehad op je verwachting van het traject van StudiekeuzeOpMaat?

- ☐ Ja, kun je dit kort uitleggen? (1) _____
- ☐ Nee (2)

Q23 Ervaar je het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en de organisatie waar je eerder studiekeuzebegeleidig/-advies hebt gehad als positief?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Nee (2)

Q23a Waarom wel/niet?

Q24 Stellingen over StudiekeuzeOpMaat:

	sterk mee oneens (1)	oneens (2)	neutraal (3)	eens (4)	sterk mee eens (5)
mijn eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat was goed (1)	☐	☐	☐	☐	☐
voordat ik een traject ging lopen heb ik me verdiept in andere studiekeuzebegeleiding/-adviesbureaus en daaruit kwam StudiekeuzeOpMaat voor mij als beste optie (2)	☐	☐	☐	☐	☐
ik wist dat er andere bureaus waren die studiekeuzecoaching gaven (3)	☐	☐	☐	☐	☐
al mijn ervaringen met StudiekeuzeOpMaat die ik heb gehad voordat ik er een traject ging lopen (wellicht toen het nog De Studiekeuzecoach heette) beschouw ik als positief (4)	☐	☐	☐	☐	☐
ik ken veel mensen die een traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen (5)	☐	☐	☐	☐	☐
ik had al veel over StudiekeuzeOpMaat gehoord van mensen in mijn omgeving voordat ik besloot om er een traject te doorlopen (6)	☐	☐	☐	☐	☐
de website van StudiekeuzeOpMaat vond ik overzichtelijk (7)	☐	☐	☐	☐	☐
de website van StudiekeuzeOpMaat vond ik informatief (8)	☐	☐	☐	☐	☐
de website van StudiekeuzeOpMaat heeft mij een positieve verwachting over hen gegeven (9)	☐	☐	☐	☐	☐
de huisstijl van de website van StudiekeuzeOpMaat spreekt mij aan (10)	☐	☐	☐	☐	☐
alles wat ik in de (online) media heb gehoord/gelezen over StudiekeuzeOpMaat	☐	☐	☐	☐	☐

was positief (11) alles wat ik op Facebook/Twitter/LinkedIn voorbij heb zien komen over StudiekeuzeOpMaat was positief (12)	☐	☐	☐	☐	☐
de Twitteraccount van StudiekeuzeOpMaat vind ik informatief (13)	☐	☐	☐	☐	☐
de Facebookpagina van StudiekeuzeOpMaat vind ik informatief (14)	☐	☐	☐	☐	☐
de blog van StudiekeuzeOpMaat vind ik informatief (15)	☐	☐	☐	☐	☐
de gehele communicatie van StudiekeuzeOpMaat heeft mij een positief beeld van hen gegeven (16)	☐	☐	☐	☐	☐
StudiekeuzeOpMaat gaf mij het gevoel dat zij mijn studiekeuze echt belangrijk vonden (17)	☐	☐	☐	☐	☐
ik had een positief beeld van StudiekeuzeOpMaat (18)	☐	☐	☐	☐	☐

Q25 Zou je StudiekeuzeOpMaat aanraden aan vrienden/familie/kennissen/anderen?

- ☐ Ja (1)
☐ Nee (2)

Q26 Waarom wel/niet?

Q27 Klopten je verwachtingen van de studie bij hoe je studie is/was?

- ☐ Ja (1)
☐ Nee (2)

Q27a Waarom wel/niet?

Q28 Heeft het traject van StudiekeuzeOpMaat je goed voorbereid op je studie?

- ☐ Ja (1)
☐ Nee (2)

Q28a Waarom wel/niet?

Q29 Ben je lid geworden van een studenten-/gezelligheidsvereniging?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Nee (2)

Q29a Waarom wel/niet?

Q30 Heb je weleens twijfels over je studie (gehad)?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Nee (2)

If Ja Is Selected, Then Skip To Waar ligt dat aan? If Ja Is Selected, Then Skip To Heb je toen contact opgenomen met je ...

Q30a Waar ligt dat aan?

Q30b Heb je (toen) contact opgenomen met je coach?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Nee (2)

If Nee Is Selected, Then Skip To Waarom niet?

Q30b1 Waarom niet?

Q31 Mag de onderzoeker contact met je opnemen voor evt verdere vragen?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Nee (2)

If Ja Is Selected, Then Skip To Wat is je naam, telefoonnummer en ema...

Q32 Wat is je naam, telefoonnummer en emailadres?

Bijlage III. Topic Guide Kwalitatief Onderzoek en Vragenlijst Kwalitatief Onderzoek

Topics

Ervaren Kwaliteit:

- *technische kwaliteit (professionaliteit)*
- *functionele kwaliteit (houding en gedrag, toegankelijkheid en flexibiliteit, betrouwbaarheid, en fysieke omgeving)*
- *relationele kwaliteit (geloofwaardigheid)*

Verwachte Kwaliteit:

- *marketingcommunicatie (website, prijs, social media)*
- *imago (eerdere ervaringen van de klant met de dienstverlener, verschil met concurrenten in dezelfde branche, ideologie.)*
- *klantbehoeften*
- *mond-tot-mondreclame*

Vragenlijst Kwalitatief Onderzoek

Q0

Wat is uw naam?

Q1

Wie was de coach die uw zoon of dochter begeleid heeft?

Q2

Wat vond u van de coach die uw zoon/dochter heeft begeleid?

Q3

Op basis waarvan heeft u voor die coach gekozen?

Q4

Hoe verliep het contact met de coach?

Q5

Wat vond u van de mate van contact?

Q6

Wat was uw verwachting omtrent de studiekeuze van uw zoon/dochter?

Q7

Bent u het eens met de studiekeuze die uit het traject is gekomen?

Q8

Zo nee, wat had u gewild dat uit het traject was gekomen?

Q9

Is uw zoon/dochter geswitcht van studie?

Q10

Zo ja, Waar lag dat aan?

Q11

Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Q11

Kwam de coach vriendelijk op u over?

Q12

Kwam de coach haar afspraken altijd na?

Q13

Stond uw coach stond open voor suggesties of op/-aanmerkingen?

Q14

Was de locatie van de coach goed bereikbaar?

Q15

Wat vond u van de hoeveelheid huiswerk die uw zoon/dochter meekreeg van de coach?

Q16

Als u het kennismakinggesprek een cijfer kon geven, welk cijfer zou dat dan zijn?

Q17

Kunt u uitleggen waarom?

Q18

Als u het eindgesprek een cijfer kon geven, welk cijfer zou dat dan zijn?

Q19

Kunt u uitleggen waarom?

Q20

Wat vond u van de duur van het traject?

Q21

Wat vond u van de eerste selectie met studies die de coach uw zoon/dochter aanbood?

Q22

Vind u het goed dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar vooral om het eindresultaat?

Q23

Had u positieve dingen gehoord over uw coach?

Q24

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Q25

Kwam alles wat de coach vertelde geloofwaardig over?

Q26

Hoe bent u bij StudiekeuzeOpMaat gekomen?

Q27

Wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

Q28

Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

Q29

Heeft u al eerdere ervaringen gehad met studiekeuzebegeleiding?

Q30

Heeft dit invloed gehad op uw keuze voor StudiekeuzeOpMaat?
(Zo nee, ga naar vraag 33)

Q31

Zo ja, hoe?

Q32

Vind u het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en de studiebegeleidingorganisatie(s) waar u eerdere ervaring mee heeft gehad positief?

Q33

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van mijn zoon/dochter echt belangrijk vonden?

Q34

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Q35

Heeft u veel advertenties/reclame van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Q36

Zo nee, Wat vind u daarvan?

Q37

Zo ja, Wat vond u daarvan?

Q38

Wat vond u van de huisstijl van de website?

Q39

Vond u de website informatief genoeg?

Q40

Wat vind u van de social media pagina's (Facebook, Twitter, LinkedIn, Blog) van StudiekeuzeOpMaat?

Q41

Kent u veel mensen die een traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Q42

Had u al veel over StudiekeuzeOpMaat gehoord van mensen in uw omgeving voordat u besloten dat uw zoon/dochter er een traject ging doorlopen?

Q43

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Q44

Heeft het traject aan uw behoeften voldaan?

Q45

Zou u anderen aanraden het traject te volgen?

Q46

Wat ziet u als grootste verbeterpunt voor StudiekeuzeOpMaat?

Bijlage IV. Frequentie Tabellen per Variabele.

1. Resultaat vraag: Hoe ben je bij StudiekeuzeOpMaat gekomen?		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Familie	93	42,7	44,1	44,1
	Vrienden	74	33,9	35,1	79,1
	Internet	26	11,9	12,3	91,5
	Sportclubs	3	1,4	1,4	92,9
	Huiswerkbegeleiding	2	,9	,9	93,8
	School	5	2,3	2,4	96,2
	Overig	8	3,7	3,8	100,0
	Totaal	211	96,8	100,0	
Ontbr. Res.	System	7	3,2		
Totaal		218	100,0		

2. Resultaat vraag: Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Bekend met een van de coaches	55	25,2	26,1	26,1
	Getipt door een bekende	105	48,2	49,8	75,8
	Goede indruk website	14	6,4	6,6	82,5
	Goede verhalen	20	9,2	9,5	91,9
	Prettig eerste (telefoon) gesprek	17	7,8	8,1	100,0
	Totaal	211	96,8	100,0	
Ontbr. Res.	System	7	3,2		
Totaal		218	100,0		

3. Resultaat vraag: Wie was je coach?		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Adine de Planque	15	6,9	7,1	7,1
	Adine Tjeenk Willink	90	41,3	42,7	49,8
	Alice Boreel	13	6,0	6,2	55,9
	Deirdre van Schaardenburg	35	16,1	16,6	72,5
	Gerard Hoogerbrugge	15	6,9	7,1	79,6
	Harriet van den Heuvel	3	1,4	1,4	81,0
	Karin Kohnstamm	2	,9	,9	82,0
	Marjan Kamphuis	1	,5	,5	82,5
	Marline Tjeenk Willink	21	9,6	10,0	92,4
	Rosalie van Luik	16	7,3	7,6	100,0
	Totaal	211	96,8	100,0	
Ontbr. Res.	System	7	3,2		
Totaal		218	100,0		

4. Wat is je leeftijd?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	17	3	1,4	1,4	1,4
	18	22	10,1	10,5	11,9
	19	33	15,1	15,7	27,6
	20	35	16,1	16,7	44,3
	21	29	13,3	13,8	58,1
	22	32	14,7	15,2	73,3
	23	27	12,4	12,9	86,2
	24	12	5,5	5,7	91,9
	25	12	5,5	5,7	97,6
	26	1	,5	,5	98,1
	27	4	1,8	1,9	100,0
	Totaal	210	96,3	100,0	
Ontbr. Res.	System	8	3,7		
Totaal		218	100,0		

5. Welk traject hebt je gevolgd?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Verkort traject	96	44,0	46,8	46,8
	Lang traject	109	50,0	53,2	100,0
	Totaal	205	94,0	100,0	
Ontbr. Res.	System	13	6,0		
Totaal		218	100,0		

6. In welk jaar heb je dit traject gevolgd?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	2009	21	9,6	10,0	10,0
	2010	37	17,0	17,6	27,6
	2011	32	14,7	15,2	42,9
	2012	57	26,1	27,1	70,0
	2013	63	28,9	30,0	100,0
	Totaal	210	96,3	100,0	
Ontbr. Res.	System	8	3,7		
Totaal		218	100,0		

7. Hoe ver ben je met je studie?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	1ste jaar (nog geen BSA)	80	36,7	39,8	39,8
	BSA	16	7,3	8,0	47,8
	Propedeuse	49	22,5	24,4	72,1
	Bachelor	41	18,8	20,4	92,5
	Master	15	6,9	7,5	100,0
	Totaal	201	92,2	100,0	
Ontbr. Res.	System	17	7,8		
Totaal		218	100,0		

8. In hoeveel jaar heb je dat gehaald?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	1	107	49,1	59,1	59,1
	2	26	11,9	14,4	73,5
	3	15	6,9	8,3	81,8
	4	26	11,9	14,4	96,1
	5	7	3,2	3,9	100,0
	Totaal	181	83,0	100,0	
Ontbr. Res.	System	37	17,0		
Totaal		218	100,0		

9. Heb je de studie gekozen die uit het traject rolde?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja	173	79,4	82,8	82,8
	Nee	36	16,5	17,2	100,0
	Totaal	209	95,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	9	4,1		
Totaal		218	100,0		

10. Volg je de studie die je toen koos nog?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja	158	72,5	77,5	77,5
	Nee	46	21,1	22,5	100,0
	Totaal	204	93,6	100,0	
Ontbr. Res.	System	14	6,4		
Totaal		218	100,0		

11. Hoe tevreden ben je met je studiekeuze?		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	1	1	,5	,5	,5
	3	8	3,7	4,0	4,5
	4	7	3,2	3,5	8,1
	5	4	1,8	2,0	10,1
	6	13	6,0	6,6	16,7
	7	32	14,7	16,2	32,8
	8	65	29,8	32,8	65,7
	9	41	18,8	20,7	86,4
	10	27	12,4	13,6	100,0
	Totaal	198	90,8	100,0	
Ontbr. Res.	System	20	9,2		
Totaal		218	100,0		
N	Geldig	198			
	Ontbr. Res.	20			
Gemiddelde		7,75			
Std. Afwijking		1,770			

12. Hoe tevreden ben je over het gehele studiekeuzetraject?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	3	4	1,8	2,2	2,2
	4	2	,9	1,1	3,3
	5	4	1,8	2,2	5,6
	6	8	3,7	4,4	10,0
	7	30	13,8	16,7	26,7
	8	72	33,0	40,0	66,7
	9	44	20,2	24,4	91,1
	10	16	7,3	8,9	100,0
	Totaal	180	82,6	100,0	
Ontbr. Res.	System	38	17,4		
Totaal		218	100,0		
N	Geldig	180			
	Ontbr. Res.	38			
Gemiddelde		7,94			
Std. Afwijking		1,373			

13. Hoe tevreden ben je over het geheel genomen met je coach?		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	3	1	,5	,6	,6
	4	1	,5	,6	1,2
	5	2	,9	1,2	2,5
	6	4	1,8	2,5	5,0
	7	10	4,6	6,2	11,2
	8	56	25,7	34,8	46,0
	9	67	30,7	41,6	87,6
	10	20	9,2	12,4	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	57	26,1		
Totaal		218	100,0		
N	Geldig	161			
	Ontbr. Res.	57			
Gemiddelde		8,46			
Std. Afwijking		1,112			

14. Heb je ooit eerder studiekeuzebegeleiding/-advies gehad, dus voordat je bij StudiekeuzeOpMaat kwam?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja	41	18,8	25,5	25,5
	Nee	120	55,0	74,5	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	57	26,1		
Totaal		218	100,0		

15. Heeft dit invloed gehad op je keuze voor StudiekeuzeopMaat?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	ja, kun je dit uitleggen?	12	5,5	29,3	29,3
	nee	29	13,3	70,7	100,0
	Totaal	41	18,8	100,0	
Ontbr. Res.	System	177	81,2		
Totaal		218	100,0		

16. Heeft dit invloed gehad op je verwachting van het traject van StudiekeuzeOpMaat?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja, kun je dit kort uitleggen?	13	6,0	31,7	31,7
	Nee	28	12,8	68,3	100,0
	Totaal	41	18,8	100,0	
Ontbr. Res.	System	177	81,2		
Totaal		218	100,0		

17. Ervaar je het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en de organisatie waar je eerder studiekeuzebegeleidig/-advies hebt gehad als positief?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja	36	16,5	85,7	85,7
	Nee	6	2,8	14,3	100,0
	Totaal	42	19,3	100,0	
Ontbr. Res.	System	176	80,7		
Totaal		218	100,0		

18. Geef je beoordeling, van 1 tot 10 over de coach					
1.reflecterend vermogen					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	1	,5	,6	,6
	6	3	1,4	1,9	2,5
	7	44	20,2	27,7	30,2
	8	60	27,5	37,7	67,9
	9	44	20,2	27,7	95,6
	10	7	3,2	4,4	100,0
	Totaal	159	72,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	59	27,1		
Totaal		218	100,0		

2.vermogen tot terugkoppeling					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	1	,5	,6	,6
	6	5	2,3	3,1	3,8
	7	28	12,8	17,6	21,4
	8	70	32,1	44,0	65,4
	9	45	20,6	28,3	93,7
	10	10	4,6	6,3	100,0
	Totaal	159	72,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	59	27,1		
Totaal		218	100,0		

3. ondersteunend vermogen					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	1	,5	,6	,6
	6	6	2,8	3,8	4,4
	7	27	12,4	17,1	21,5
	8	64	29,4	40,5	62,0
	9	45	20,6	28,5	90,5
	10	15	6,9	9,5	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

4.onbevooroordeeldheid					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	4	3	1,4	1,9	1,9
	5	1	,5	,6	2,5
	6	5	2,3	3,2	5,7
	7	35	16,1	22,2	27,8
	8	44	20,2	27,8	55,7
	9	55	25,2	34,8	90,5
	10	15	6,9	9,5	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

5. stimulerend vermogen					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	6	8	3,7	5,1	5,1
	7	24	11,0	15,2	20,3
	8	62	28,4	39,2	59,5
	9	50	22,9	31,6	91,1
	10	14	6,4	8,9	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

6. enthousiasme					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	6	1	,5	,6	,6
	7	23	10,6	14,6	15,2
	8	45	20,6	28,5	43,7
	9	63	28,9	39,9	83,5
	10	26	11,9	16,5	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

7. motiverend vermogen					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	6	6	2,8	3,8	3,8
	7	24	11,0	15,4	19,2
	8	52	23,9	33,3	52,6
	9	52	23,9	33,3	85,9
	10	22	10,1	14,1	100,0
	Totaal	156	71,6	100,0	
Ontbr. Res.	System	62	28,4		
Totaal		218	100,0		

8. praktische instelling					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	3	1,4	1,9	1,9
	6	9	4,1	5,7	7,6
	7	34	15,6	21,5	29,1
	8	61	28,0	38,6	67,7
	9	37	17,0	23,4	91,1
	10	14	6,4	8,9	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

9.vermogen om de juiste vragen te stellen					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	6	6	2,8	3,8	3,8
	7	32	14,7	20,3	24,1
	8	58	26,6	36,7	60,8
	9	44	20,2	27,8	88,6
	10	18	8,3	11,4	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

10. duidelijkheid					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	1	,5	,6	,6
	6	6	2,8	3,8	4,4
	7	31	14,2	19,6	24,1
	8	67	30,7	42,4	66,5
	9	39	17,9	24,7	91,1
	10	14	6,4	8,9	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

11.meedenkend vermogen					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	4	1	,5	,6	,6
	5	2	,9	1,3	1,9
	6	8	3,7	5,1	7,0
	7	24	11,0	15,2	22,2
	8	47	21,6	29,7	51,9
	9	52	23,9	32,9	84,8
	10	24	11,0	15,2	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

12. empathisch vermogen					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	2	,9	1,3	1,3
	6	5	2,3	3,2	4,4
	7	21	9,6	13,3	17,7
	8	59	27,1	37,3	55,1
	9	51	23,4	32,3	87,3
	10	20	9,2	12,7	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

13. nieuwsgierigheid					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	1	,5	,6	,6
	6	5	2,3	3,2	3,8
	7	31	14,2	19,6	23,4
	8	53	24,3	33,5	57,0
	9	47	21,6	29,7	86,7
	10	21	9,6	13,3	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

14. toegankelijkheid					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	1	,5	,6	,6
	6	3	1,4	1,9	2,5
	7	21	9,6	13,3	15,8
	8	52	23,9	32,9	48,7
	9	54	24,8	34,2	82,9
	10	27	12,4	17,1	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

15.verantwoordelijkheid					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	3	1,4	1,9	1,9
	6	5	2,3	3,2	5,1
	7	25	11,5	15,8	20,9
	8	66	30,3	41,8	62,7
	9	42	19,3	26,6	89,2
	10	17	7,8	10,8	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

16. onafhankelijkheid					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	1	,5	,6	,6
	6	4	1,8	2,5	3,2
	7	34	15,6	21,5	24,7
	8	68	31,2	43,0	67,7
	9	38	17,4	24,1	91,8
	10	13	6,0	8,2	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

17. motivatie					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	6	4	1,8	2,5	2,5
	7	23	10,6	14,6	17,1
	8	59	27,1	37,3	54,4
	9	46	21,1	29,1	83,5
	10	26	11,9	16,5	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

18.creativiteit					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	5	2,3	3,2	3,2
	6	11	5,0	7,0	10,1
	7	35	16,1	22,2	32,3
	8	53	24,3	33,5	65,8
	9	38	17,4	24,1	89,9
	10	16	7,3	10,1	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

19. betrokkenheid bij het traject					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	1	,5	,6	,6
	6	4	1,8	2,5	3,2
	7	12	5,5	7,6	10,8
	8	43	19,7	27,2	38,0
	9	66	30,3	41,8	79,7
	10	32	14,7	20,3	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

20.betrokkenheid bij de studiekeuze					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	2	,9	1,3	1,3
	6	9	4,1	5,7	7,0
	7	13	6,0	8,2	15,2
	8	44	20,2	27,8	43,0
	9	59	27,1	37,3	80,4
	10	31	14,2	19,6	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

19. Zou je StudiekeuzeOpMaat aanraden aan vrienden/familie/kennissen/anderen?

		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja	154	70,6	97,5	97,5
	Nee	4	1,8	2,5	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

20. Klopten je verwachtingen van de studie bij hoe je studie is/was?

		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja	133	61,0	84,7	84,7
	Nee	24	11,0	15,3	100,0
	Totaal	157	72,0	100,0	
Ontbr. Res.	System	61	28,0		
Totaal		218	100,0		

21. Heeft het traject van StudiekeuzeOpMaat je goed voorbereid op je studie?

		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja	125	57,3	79,6	79,6
	Nee	32	14,7	20,4	100,0
	Totaal	157	72,0	100,0	
Ontbr. Res.	System	61	28,0		
Totaal		218	100,0		

21. Ben je lid geworden van een studenten-/gezelligheidsvereniging?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja	89	40,8	56,7	56,7
	Nee	68	31,2	43,3	100,0
	Totaal	157	72,0	100,0	
Ontbr. Res.	System	61	28,0		
Totaal		218	100,0		

22. Heb je weleens twijfels over je studie (gehad)?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja	86	39,4	55,1	55,1
	Nee	70	32,1	44,9	100,0
	Totaal	156	71,6	100,0	
Ontbr. Res.	System	62	28,4		
Totaal		218	100,0		

23. Heb je (toen) contact opgenomen met je coach?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja	34	15,6	23,0	23,0
	Nee	114	52,3	77,0	100,0
	Totaal	148	67,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	70	32,1		
Totaal		218	100,0		

24. Mag de onderzoeker contact met je opnemen voor evt verdere vragen?					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	Ja	103	47,2	66,0	66,0
	Nee	53	24,3	34,0	100,0
	Totaal	156	71,6	100,0	
Ontbr. Res.	System	62	28,4		
Totaal		218	100,0		

25. Stellingen over StudiekeuzeOpMaat:					
1.mijn eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat was goed					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	neutraal	14	6,4	8,9	8,9
	eens	118	54,1	74,7	83,5
	sterk mee eens	26	11,9	16,5	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

2.voordat ik een traject ging lopen heb ik me verdiept in andere studiekeuzebegeleiding/-adviesbureaus en daaruit kwam StudiekeuzeOpMaat voor mij als beste optie					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	31	14,2	19,6	19,6
	oneens	48	22,0	30,4	50,0
	neutraal	33	15,1	20,9	70,9
	eens	39	17,9	24,7	95,6
	sterk mee eens	7	3,2	4,4	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

3.ik wist dat er andere bureaus waren die studiekeuzecoaching gaven					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	4	1,8	2,5	2,5
	oneens	23	10,6	14,6	17,1
	neutraal	36	16,5	22,8	39,9
	eens	77	35,3	48,7	88,6
	sterk mee eens	18	8,3	11,4	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

4. al mijn ervaringen met StudiekeuzeOpMaat die ik heb gehad voordat ik er een traject ging lopen (wellicht toen het nog De Studiekeuzecoach heette) beschouw ik als positief					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	oneens	4	1,8	2,5	2,5
	neutraal	44	20,2	28,0	30,6
	eens	84	38,5	53,5	84,1
	sterk mee eens	25	11,5	15,9	100,0
	Totaal	157	72,0	100,0	
Ontbr. Res.	System	61	28,0		
Totaal		218	100,0		

5.ik ken veel mensen die een traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	26	11,9	16,5	16,5
	oneens	47	21,6	29,7	46,2
	neutraal	40	18,3	25,3	71,5
	eens	36	16,5	22,8	94,3
	sterk mee eens	9	4,1	5,7	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

6.ik had al veel over StudiekeuzeOpMaat gehoord van mensen in mijn omgeving voordat ik besloot om er een traject te doorlopen					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	24	11,0	15,2	15,2
	oneens	42	19,3	26,6	41,8
	neutraal	33	15,1	20,9	62,7
	eens	50	22,9	31,6	94,3
	sterk mee eens	9	4,1	5,7	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

7.de website van StudiekeuzeOpMaat vond ik overzichtelijk					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	1	,5	,6	,6
	oneens	3	1,4	1,9	2,6
	neutraal	65	29,8	41,9	44,5
	eens	74	33,9	47,7	92,3
	sterk mee eens	12	5,5	7,7	100,0
	Totaal	155	71,1	100,0	
Ontbr. Res.	System	63	28,9		
Totaal		218	100,0		

8.de website van StudiekeuzeOpMaat vond ik informatief					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	1	,5	,6	,6
	oneens	3	1,4	1,9	2,6
	neutraal	64	29,4	41,6	44,2
	eens	75	34,4	48,7	92,9
	sterk mee eens	11	5,0	7,1	100,0
	Totaal	154	70,6	100,0	
Ontbr. Res.	System	64	29,4		
Totaal		218	100,0		

9.de website van StudiekeuzeOpMaat heeft mij een positieve verwachting over hen gegeven					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	1	,5	,6	,6
	oneens	1	,5	,6	1,3
	neutraal	71	32,6	45,8	47,1
	eens	67	30,7	43,2	90,3
	sterk mee eens	15	6,9	9,7	100,0
	Totaal	155	71,1	100,0	
Ontbr. Res.	System	63	28,9		
Totaal		218	100,0		

10.de huisstijl van de website van StudiekeuzeOpMaat spreekt mij aan					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	2	,9	1,3	1,3
	oneens	2	,9	1,3	2,6
	neutraal	61	28,0	39,4	41,9
	eens	75	34,4	48,4	90,3
	sterk mee eens	15	6,9	9,7	100,0
	Totaal	155	71,1	100,0	
Ontbr. Res.	System	63	28,9		
Totaal		218	100,0		

11.alles wat ik in de (online) media heb gehoord/gelezen over StudiekeuzeOpMaat was positief					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	neutraal	98	45,0	64,1	64,1
	eens	47	21,6	30,7	94,8
	sterk mee eens	8	3,7	5,2	100,0
	Totaal	153	70,2	100,0	
Ontbr. Res.	System	65	29,8		
Totaal		218	100,0		

12.alles wat ik op Facebook/Twitter/LinkedIn voorbij heb zien komen over StudiekeuzeOpMaat was positief					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	1	,5	,7	,7
	neutraal	125	57,3	81,7	82,4
	eens	25	11,5	16,3	98,7
	sterk mee eens	2	,9	1,3	100,0
	Totaal	153	70,2	100,0	
Ontbr. Res.	System	65	29,8		
Totaal		218	100,0		

13.de Twitteraccount van StudiekeuzeOpMaat vind ik informatief					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	1	,5	,7	,7
	oneens	3	1,4	2,0	2,6
	neutraal	133	61,0	86,9	89,5
	eens	13	6,0	8,5	98,0
	sterk mee eens	3	1,4	2,0	100,0
	Totaal	153	70,2	100,0	
Ontbr. Res.	System	65	29,8		
Totaal		218	100,0		

14.de Facebookpagina van StudiekeuzeOpMaat vind ik informatief					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	1	,5	,7	,7
	oneens	1	,5	,7	1,3
	neutraal	132	60,6	86,3	87,6
	eens	16	7,3	10,5	98,0
	sterk mee eens	3	1,4	2,0	100,0
	Totaal	153	70,2	100,0	
Ontbr. Res.	System	65	29,8		
Totaal		218	100,0		

15.de blog van StudiekeuzeOpMaat vind ik informatief					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	1	,5	,7	,7
	oneens	2	,9	1,3	2,0
	neutraal	131	60,1	85,6	87,6
	eens	15	6,9	9,8	97,4
	sterk mee eens	4	1,8	2,6	100,0
	Totaal	153	70,2	100,0	
Ontbr. Res.	System	65	29,8		
Totaal		218	100,0		

16.de gehele communicatie van StudiekeuzeOpMaat heeft mij een positief beeld van hen gegeven					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	1	,5	,6	,6
	neutraal	59	27,1	37,6	38,2
	eens	83	38,1	52,9	91,1
	sterk mee eens	14	6,4	8,9	100,0
	Totaal	157	72,0	100,0	
Ontbr. Res.	System	61	28,0		
Totaal		218	100,0		

17.StudiekeuzeOpMaat gaf mij het gevoel dat zij mijn studiekeuze echt belangrijk vonden					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	neutraal	28	12,8	17,7	17,7
	eens	90	41,3	57,0	74,7
	sterk mee eens	40	18,3	25,3	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

18.ik had een positief beeld van StudiekeuzeOpMaat					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	neutraal	23	10,6	14,6	14,6
	eens	99	45,4	62,7	77,2
	sterk mee eens	36	16,5	22,8	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr. Res.	System	60	27,5		
Totaal		218	100,0		

26. Stellingen over het traject, 1.het traject voldeed aan de verwachtingen die ik had					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	2	,9	1,1	1,1
	oneens	6	2,8	3,4	4,5
	neutraal	22	10,1	12,3	16,8
	eens	119	54,6	66,5	83,2
	sterk mee eens	30	13,8	16,8	100,0
	Totaal	179	82,1	100,0	
Ontbr. Res.	System	39	17,9		
Totaal		218	100,0		

2.Verwachtingen die ik had bij mijn studie klopten met hoe de studie was/is					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	1	,5	,6	,6
	oneens	17	7,8	9,5	10,1
	neutraal	33	15,1	18,4	28,5
	eens	88	40,4	49,2	77,7
	sterk mee eens	40	18,3	22,3	100,0
	Totaal	179	82,1	100,0	
Ontbr. Res.	System	39	17,9		
Totaal		218	100,0		

3. De studie die uit het traject kwam, kwam overeen met mijn verwachtingen					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	5	2,3	2,8	2,8
	oneens	11	5,0	6,1	8,9
	neutraal	48	22,0	26,8	35,8
	eens	83	38,1	46,4	82,1
	sterk mee eens	32	14,7	17,9	100,0
	Totaal	179	82,1	100,0	
Ontbr. Res.	System	39	17,9		
Totaal		218	100,0		

**27. Geef je beoordeling, van 1 tot 10, over de volgende onderdelen van het traject,
1. het kennismakingsgesprek (het eerste gesprek)**

		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	2	,9	1,1	1,1
	6	6	2,8	3,3	4,4
	7	30	13,8	16,7	21,1
	8	79	36,2	43,9	65,0
	9	44	20,2	24,4	89,4
	10	19	8,7	10,6	100,0
	Totaal	180	82,6	100,0	
Ontbr. Res.	System	38	17,4		
Totaal		218	100,0		

2. onderzoeksgeprek (het tweede gesprek)

		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5	1	,5	,6	,6
	6	7	3,2	3,9	4,5
	7	36	16,5	20,1	24,6
	8	87	39,9	48,6	73,2
	9	37	17,0	20,7	93,9
	10	11	5,0	6,1	100,0
	Totaal	179	82,1	100,0	
Ontbr. Res.	System	39	17,9		
Totaal		218	100,0		

3.interesstest					
		Frequentie	Percenta ge	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	3	1	,5	,6	,6
	5	6	2,8	3,4	3,9
	6	17	7,8	9,6	13,5
	7	44	20,2	24,7	38,2
	8	59	27,1	33,1	71,3
	9	40	18,3	22,5	93,8
	10	11	5,0	6,2	100,0
	Totaal	178	81,7	100,0	
Ontbr. Res.	System	40	18,3		
Totaal		218	100,0		

4.eerste selectie met studies die de coach je aanbood

		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	2	1	,5	,6	,6
	4	1	,5	,6	1,1
	5	3	1,4	1,7	2,8
	6	16	7,3	8,9	11,7
	7	44	20,2	24,4	36,1
	8	74	33,9	41,1	77,2
	9	33	15,1	18,3	95,6
	10	8	3,7	4,4	100,0
	Totaal	180	82,6	100,0	
Ontbr. Res.	System	38	17,4		
Totaal		218	100,0		

5.coachingsgesprekken

		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	4	3	1,4	1,7	1,7
	5	4	1,8	2,2	3,9
	6	6	2,8	3,4	7,3
	7	23	10,6	12,8	20,1
	8	76	34,9	42,5	62,6
	9	50	22,9	27,9	90,5
	10	17	7,8	9,5	100,0
	Totaal	179	82,1	100,0	
Ontbr. Res.	System	39	17,9		
Totaal		218	100,0		

6.opdrachten die de coach je meegaf					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	2	1	,5	,6	,6
	3	1	,5	,6	1,1
	4	1	,5	,6	1,7
	5	8	3,7	4,5	6,2
	6	19	8,7	10,7	16,9
	7	52	23,9	29,4	46,3
	8	55	25,2	31,1	77,4
	9	32	14,7	18,1	95,5
	10	8	3,7	4,5	100,0
	Totaal	177	81,2	100,0	
Ontbr. Res.	System	41	18,8		
Totaal		218	100,0		

7.eindgesprek (met je ouders)					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	1	2	,9	1,2	1,2
	3	2	,9	1,2	2,3
	5	5	2,3	2,9	5,2
	6	9	4,1	5,2	10,5
	7	33	15,1	19,2	29,7
	8	65	29,8	37,8	67,4
	9	43	19,7	25,0	92,4
	10	13	6,0	7,6	100,0
	Totaal	172	78,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	46	21,1		
Totaal		218	100,0		

8.duur van het traject					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	4	3	1,4	1,7	1,7
	5	3	1,4	1,7	3,4
	6	8	3,7	4,5	7,9
	7	48	22,0	27,1	35,0
	8	67	30,7	37,9	72,9
	9	34	15,6	19,2	92,1
	10	14	6,4	7,9	100,0
	Totaal	177	81,2	100,0	
Ontbr. Res.	System	41	18,8		
Totaal		218	100,0		

28. Stellingen over je coach					
1.ik had van tevoren positieve dingen gehoord over mijn coach					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	oneens	3	1,4	1,9	1,9
	neutraal	47	21,6	29,4	31,3
	eens	70	32,1	43,8	75,0
	sterk mee eens	40	18,3	25,0	100,0
	Totaal	160	73,4	100,0	
Ontbr. Res.	System	58	26,6		
Totaal		218	100,0		

2.de eerste indruk van mijn coach was positief					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	oneens	2	,9	1,2	1,2
	neutraal	1	,5	,6	1,9
	eens	78	35,8	48,4	50,3
	sterk mee eens	80	36,7	49,7	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	57	26,1		
Totaal		218	100,0		

3.alles wat mijn coach vertelde, kwam geloofwaardig over					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	oneens	1	,5	,6	,6
	neutraal	6	2,8	3,7	4,3
	eens	90	41,3	55,9	60,2
	sterk mee eens	64	29,4	39,8	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	57	26,1		
Totaal		218	100,0		

4.mijn coach nam altijd het initiatief					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	oneens	8	3,7	5,0	5,0
	neutraal	35	16,1	21,9	26,9
	eens	93	42,7	58,1	85,0
	sterk mee eens	24	11,0	15,0	100,0
	Totaal	160	73,4	100,0	
Ontbr. Res.	System	58	26,6		
Totaal		218	100,0		

5.de locatie waar ik het traject gelopen heb, vond ik heel geschikt					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	oneens	6	2,8	3,7	3,7
	neutraal	29	13,3	18,0	21,7
	eens	76	34,9	47,2	68,9
	sterk mee eens	50	22,9	31,1	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	57	26,1		
Totaal		218	100,0		

6.de locatie van de coach was goed bereikbaar					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	oneens	9	4,1	5,6	5,6
	neutraal	28	12,8	17,5	23,1
	eens	66	30,3	41,3	64,4
	sterk mee eens	57	26,1	35,6	100,0
	Totaal	160	73,4	100,0	
Ontbr. Res.	System	58	26,6		
Totaal		218	100,0		

7. Als ik commentaar had op mijn coach of het traject, ging hij/zij daar flexibel mee om					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	neutraal	53	24,3	32,9	32,9
	eens	79	36,2	49,1	82,0
	sterk mee eens	29	13,3	18,0	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	57	26,1		
Totaal		218	100,0		

8.mijn coach stond open voor suggesties van mijn kant					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	neutraal	13	6,0	8,1	8,1
	eens	82	37,6	51,2	59,4
	sterk mee eens	65	29,8	40,6	100,0
	Totaal	160	73,4	100,0	
Ontbr. Res.	System	58	26,6		
Totaal		218	100,0		

9.mijn coach kwam zijn/haar afspraken altijd na					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	oneens	4	1,8	2,5	2,5
	neutraal	6	2,8	3,8	6,3
	eens	77	35,3	48,1	54,4
	sterk mee eens	73	33,5	45,6	100,0
	Totaal	160	73,4	100,0	
Ontbr. Res.	System	58	26,6		
Totaal		218	100,0		

10. alles wat ik mijn coach heb verteld heeft hij/zij voor zich gehouden.					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	oneens	2	,9	1,2	1,2
	neutraal	26	11,9	16,1	17,4
	eens	82	37,6	50,9	68,3
	sterk mee eens	51	23,4	31,7	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	57	26,1		
Totaal		218	100,0		

11. mijn coach kwam altijd vriendelijk over op mij					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	neutraal	2	,9	1,2	1,2
	eens	58	26,6	35,8	37,0
	sterk mee eens	102	46,8	63,0	100,0
	Totaal	162	74,3	100,0	
Ontbr. Res.	System	56	25,7		
Totaal		218	100,0		

12. mijn coach hield altijd goed rekening met mijn gevoelens					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	neutraal	13	6,0	8,1	8,1
	eens	86	39,4	53,4	61,5
	sterk mee eens	62	28,4	38,5	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	57	26,1		
Totaal		218	100,0		

13. ik kon bij mijn coach altijd terecht met studiekeuze-gerelateerde problemen en vragen					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	oneens	1	,5	,6	,6
	neutraal	10	4,6	6,3	6,9
	eens	79	36,2	49,4	56,3
	sterk mee eens	70	32,1	43,8	100,0
	Totaal	160	73,4	100,0	
Ontbr. Res.	System	58	26,6		
Totaal		218	100,0		

14. als ik een afspraak wilde verzetten was dat nooit een probleem					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	neutraal	27	12,4	17,0	17,0
	eens	80	36,7	50,3	67,3
	sterk mee eens	52	23,9	32,7	100,0
	Totaal	159	72,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	59	27,1		
Totaal		218	100,0		

mijn coach toonde altijd oprechte interesse					
15.		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	neutraal	3	1,4	1,9	1,9
	eens	76	34,9	47,2	49,1
	sterk mee eens	82	37,6	50,9	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	57	26,1		
Totaal		218	100,0		

16. de kennis van de coach over verschillende studies vond ik toereikend					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	1	,5	,6	,6
	oneens	5	2,3	3,1	3,7
	neutraal	14	6,4	8,7	12,4
	eens	92	42,2	57,1	69,6
	sterk mee eens	49	22,5	30,4	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	57	26,1		
Totaal		218	100,0		

17. De eerste selectie met studies die de coach voor mij had samengesteld, kwam goed overeen met mijn interesses		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	sterk mee oneens	1	,5	,6	,6
	oneens	3	1,4	1,9	2,5
	neutraal	15	6,9	9,3	11,8
	eens	102	46,8	63,4	75,2
	sterk mee eens	40	18,3	24,8	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	System	57	26,1		
Totaal		218	100,0		

29. Gemid. Res Stellingen Traject.					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	5,00	5	2,3	2,8	2,8
	6,00	8	3,7	4,5	7,3
	7,00	40	18,3	22,3	29,6
	8,00	91	41,7	50,8	80,4
	9,00	28	12,8	15,6	96,1
	10,00	7	3,2	3,9	100,0
	Totaal	179	82,1	100,0	
Ontbr. Res.	Systeem	39	17,9		
Totaal		218	100,0		

N	Geldig	179
	Ontbr. Res.	39
Gemiddelde		7,8380
Std. Afwijking		,97238

Gemiddelde resultaten van stellingen onderdelen traject Q13

30. Gemid. Res Stellingen over studie en traject.					
		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	2,00	3	1,4	1,7	1,7
	3,00	51	23,4	28,5	30,2
	4,00	99	45,4	55,3	85,5
	5,00	26	11,9	14,5	100,0
	Totaal	179	82,1	100,0	
Ontbr. Res.	Systeem	39	17,9		
Totaal		218	100,0		

Gemiddelde (in hele getallen) beoordeling van de stellingen over de studie en het traject (Q14)

31. Gemid. Res Vaardigheden coach.		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	6,00	3	1,4	2,1	2,1
	7,00	21	9,6	14,7	16,8
	8,00	69	31,7	48,3	65,0
	9,00	40	18,3	28,0	93,0
	10,00	10	4,6	7,0	100,0
	Totaal	143	65,6	100,0	
Ontbr. Res.	Systeem	75	34,4		
Totaal		218	100,0		
N	Geldig	143			
	Ontbr. Res.	75			
Gemiddelde		8,2308			
Std. Afwijking		,86148			

Gemiddelde (afgeronde) beoordeling over de vaardigheden van de coach (Q17 t/m 15 en 16 t/m 20)

32. Gemid. Res stellingen Coach		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	3,00	4	1,8	2,7	2,7
	4,00	116	53,2	77,3	80,0
	5,00	30	13,8	20,0	100,0
	Totaal	150	68,8	100,0	
Ontbr. Res.	Systeem	68	31,2		
Totaal		218	100,0		

Gemiddelde (in hele getallen) beoordeling op de stellingen over de coach (Q18)

33.Gemid. Res. Professionaliteit		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	1,00	1	,5	,6	,6
	2,00	4	1,8	2,5	3,1
	3,00	21	9,6	13,0	16,1
	4,00	113	51,8	70,2	86,3
	5,00	22	10,1	13,7	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	Systeem	57	26,1		
Totaal		218	100,0		

N	Geldig	161
	Ontbr. Res.	57
Gemiddelde		3,9379
Std. Afwijking		,64894

Gemiddelde (in hele getallen) beoordeling op de stellingen over de professionaliteit (van de coach)

34. Gemid. Res Houding en Gedrag.		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	3,00	2	,9	1,2	1,2
	4,00	85	39,0	52,5	53,7
	5,00	75	34,4	46,3	100,0
	Totaal	162	74,3	100,0	
Ontbr. Res.	Systeem	56	25,7		
Totaal		218	100,0		
N	Geldig	162			
	Ontbr. Res.	56			
Gemiddelde		4,4506			
Std. Afwijking		,52340			

Gemiddelde Resultaten (in hele getallen) beoordeling stellingen over de Houding en Gedrag (Q18,11,12 en 15)(FK)

35. Gemid. Res Betrouwbaarheid.		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	2,00	4	1,8	2,5	2,5
	3,00	15	6,9	9,3	11,8
	4,00	102	46,8	63,4	75,2
	5,00	40	18,3	24,8	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	Systeem	57	26,1		
Totaal		218	100,0		
N	Geldig	161			
	Ontbr. Res.	57			
Gemiddelde		4,1056			
Std. Afwijking		,65767			

Gemiddelde (in hele getallen) beoordeling op de stellingen over betrouwbaarheid van de coach (Q18,9 en 10)(FK)

36. Gemid. Res Fysieke Omgeving.		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	2,00	8	3,7	5,0	5,0
	3,00	37	17,0	23,0	28,0
	4,00	76	34,9	47,2	75,2
	5,00	40	18,3	24,8	100,0
	Totaal	161	73,9	100,0	
Ontbr. Res.	Systeem	57	26,1		
Totaal		218	100,0		
N	Geldig	161			
	Ontbr. Res.	57			
Gemiddelde		3,9193			
Std. Afwijking		,82139			

Gemiddeld Resultaat (in hele getallen) beoordeling op de stellingen over de Fysieke Omgeving (FK) (Q18, 5 en 6)

37. Gemid. Res Website.		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	1,00	1	,5	,6	,6
	2,00	2	,9	1,3	1,9
	3,00	69	31,7	44,2	46,2
	4,00	78	35,8	50,0	96,2
	5,00	6	2,8	3,8	100,0
	Totaal	156	71,6	100,0	
Ontbr .Res.	Syste m	62	28,4		
Totaal		218	100,0		
N	Geldig	156			
	Ontbr. Res.	62			
Gemiddelde		3,5513			
Std. Afwijking		,62522			

Gemiddeld Resultaat (in hele getallen) beoordeling op stellingen over de Website (MC) (Q24 7,8,9 en 10)

38. Gemid. Res social media.		Frequentie	Percent age	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	1,00	1	,5	,7	,7
	2,00	1	,5	,7	1,3
	3,00	135	61,9	88,2	89,5
	4,00	15	6,9	9,8	99,3
	5,00	1	,5	,7	100,0
	Totaal	153	70,2	100,0	
Ontbr .Res.	System	65	29,8		
Totaal		218	100,0		
N	Geldig	153			
	Ontbr. Res.	65			
Gemiddelde		3,0915			
Std. Afwijking		,38661			

Gemiddeld Resultaat (in gehele getallen) beoordeling over Social Media(Q24 12, 13, 14 en 15)

39. Gemid. Res Eerdere Ervaringen.		Frequentie	Percentage	Geldig Percentage	Cumulatief Percentage
Geldig	3,00	18	8,3	11,4	11,4
	4,00	122	56,0	77,2	88,6
	5,00	18	8,3	11,4	100,0
	Totaal	158	72,5	100,0	
Ontbr Res.	Systeem	60	27,5		
Totaal		218	100,0		
N	Geldig	158			
	Ontbr. Res.	60			
Gemiddelde		4,0000			
Std. Afwijking		,47885			

Gemiddeld Resultaat (in hele getallen) beoordeling stellingen over Eerdere Ervaringen)

Bijlage V Tabellen Toetsen

1. Tabel Pearson Correlatie Gemiddelde (afgeronde) beoordeling vaardigheden coach * Tevredenheid Studiekeuze			
		(Afgeronde Beoordelin genVaardig heden coach	Hoe tevreden ben je met je studiekeuze ?
Gemiddelde (afgeronde) beoordeling vaardigheden van de coach?	Pearson Correlation	1	,379**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	143	142
Hoe tevreden ben je met je studiekeuze?	Pearson Correlation	,379**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	142	198
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

2. Chi-Square Kruistabel. Hoe tevreden ben je over het gehele studiekeuzetraject? * Welk traject hebt je gevolgd?				
		Welk traject hebt je gevolgd?		Totaal
		Verkort traject	Lang traject	
Hoe tevreden ben je over het gehele studiekeuzetraject?	3	1	3	4
	4	1	1	2
	5	3	1	4
	6	8	0	8
	7	14	16	30
	8	28	42	70
	9	19	24	43
	10	10	6	16
Totaal		84	93	177

Chi-Square Tests			
	Waarde	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,094 ^a	7	,050
Likelihood Ratio	17,271	7	,016
Linear-by-Linear Association	,169	1	,681
N of Geldige Casussen	177		
a. 8 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,95.			

3. Tabel Pearson Correlatie Toegankelijkheid en Flexibiliteit
*** Gemiddelde beoordeling stellingen Coach**

		Gemiddelde (in hele getallen) beoordeling op de stellingen over de coach (Q18)	Gemiddeld e (in hele getallen) beoordelin g op de stellingen over de Toegankeli jkheid en Flexibiliteit van de coach (Q18,13 en 14 Q18, 7)
Gemiddelde (in hele getallen) beoordeling op de stellingen over de coach (Q18)	Pearson Correlation	1	,687**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	162	161
Gemiddelde (in hele getallen) beoordeling op de stellingen over de Toegankelijkhe id en Flexibiliteit van de coach (Q18,13 en 14 Q18, 7)	Pearson Correlation	,687**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	161	161
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

4. Tabel Spearman Correlatie Reputatie*Gemiddeld oordeel stellingen Coach			
			Gemiddeld oordeel stellingen Coach
Spearman's rho	Gemiddeld oordeel stellingen Coach	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	162
	Reputatie (Q18 1 en2)	Correlation Coefficient	,653**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	161
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Bijlage VI. Analyseschema's

Analyseschema 1: <i>Wat vond u van de coach die uw zoon/dochter heeft begeleid?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Goed	"Ja goed hoor"
2	Goed	"Ja hoor"
3	Goed	"Het is ook een vriendin van mij dus dat maakt het lastig. Maar los daarvan vond ik haar ook echt heel goed. Heel rustig gedaan en onze zoon is dan ook niet de moeilijkste maar ook wat van ik van hem heb gehoord is ze gewoon goed. Ik ben daar super tevreden over."(Verbatim #3)
4	Goed	"Ik vond haar heel goed. Heel doelgericht en ook meerdere opties openhoudend. Bijvoorbeeld dat ze een aantal informatieformulieren gaf over studies en daar mocht mijn dochter alleen maar de voorkant van lezen en basis van daarvan moest ze al een eerste schifting maken zeg maar van vind ik dit wel of niet. Zo blijven er toch veel meer studies hangen waar ze in feite nooit eerder aan gedacht heeft."(Verbatim #4)
5	Goed	" Prima, uitstekend"
6	Goed	"Als ze het vertrouwen van mij zoon kan winnen is ze goed genoeg"
7	Goed	"We zijn zeer tevreden over haar"
8	Goed	"Ja goed"
9	Goed	"Ik vond dat ze het heel aardig aanpakte en dat ze goed geïnformeerd was."
10	Goed	"Ze weet waar ze mee bezig is en ze kan de kinderen goed begeleiden op dit pad en qua studies verwijst ze ze echt terug naar hun eigen onderzoek en dat vind ik wel goed ja."
11	Goed	"we zijn erg tevreden dat we het zo gedaan hebben."
12	Goed	"Ja goed"
13	Goed	" Is voor mij lastig om te zeggen want ik ken haar privé en mijn dochter heeft een verkort traject gedaan dus ik heb geen begin en een eindgesprek gehad. Maar via mijn dochter heb ik begrepen is dat ze heel goed structureerde met de jongeren, van wat breder naar meer gefocust zeg maar en de kinderen gingen ook zelf aan de slag en dat vond ik goed."

14	Gemiddeld	“Nou wij waren op zich heel erg tevreden. Ik vind het moeilijk bij coaching trajecten maar ik denk dat de jongeren die bij de coaches terecht komen dat die ergens gestruikeld zijn daar ga ik vanuit omdat je ook een behoorlijk bedrag betaalt. Mijn zoon heeft het traject serieus opgepakt en er veel van opgestoken en daar zijn we tevreden over. Er is alleen niet naar boven gekomen wat zijn struikelblokken waren en daar werd volgens mij ook niet goed op ingestoken en daar zijn wij later mee geconfronteerd. Er was wat meer aan de hand met onze zoon en het is jammer dat dat niet naar boven gekomen wat zijn probleem nou was. Je weet ook niet meteen dat het op de lange duur geen succes wordt. In het eerste jaar stuurde Deirdre er nog wel mailtjes maar je kan pas na twee of drie jaar zien of zo’n studiekeuze succesvol was. De coach had wat meer de diepte in gemogen tijdens het traject, meer persoonlijkheid gericht zeg maar om zo die struikelblokken naar boven te halen.”
15	Goed	“Nou prima ja hoor, prettig in de communicatie”
16	Goed	“Eh, bijzonder aardig want onze zoon was er al geweest en ander was ik niet teruggekomen”
17	Goed	“Ze was heel plezierig”

Slotconclusie: De meerderheid van de respondenten is tevreden met coach, zestien van de zeventien respondenten hebben aangegeven dat ze de coach goed vonden in wat ze deed.

Analyseschema 2: *Op basis waarvan heeft u voor die coach gekozen?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Mond-tot-mondreclame	“Ik heb via andere ouders gehoord dat dat zinnig was om te doen. Mondelinge reclame zeg maar.”
2	Mond-tot-mondreclame	“Even kijken hoor, mijn dochter heeft ooit bij een studiebegeleiding een examentraining gedaan en via dat bureau zijn wij aan StudiekeuzeOpMaat gekomen omdat we een beetje vastliepen met haar en toen kwamen we eerst terecht in Wassenaar bij Adine maar zij was meer gericht op jongeren van het VWO, meer wetenschappelijk zeg maar. Vervolgens heeft zij ons doorgestuurd naar Rosalie.”
3	Eerdere ervaring met coach of StudiekeuzeOpMaat	“we kennen elkaar al.”
4	Mond-tot-mondreclame	“Een doorverwijzing van een kennis van ons. Hadden goede berichten over haar gehoord.”
5	Mond-tot-mondreclame	“Ja, mijn zoon had een oud klasgenootje die op de middelbare een aantal keer was blijven zitten en die was bij Adine geweest voor een studiekeuzetraject en die zat na drie jaar nog op dezelfde opleiding dus ik dacht dat moet goed zijn.”
6	Mond-tot-mondreclame	“We werden doorverwezen door de directrice van het Luzac in Den Haag.”
7	Eerdere ervaring met coach of StudiekeuzeOpMaat	Mijn dochter heeft ook een traject doorlopen maar dan in Amsterdam en dat beviel dus toen heeft onze zoon zelf voor deze coach gekozen.
8	Bekend met de coach	“Zij heeft vroeger op de huiswerkbegeleiding Afterschool gewerkt waar mij zoon heeft gezeten en we wisten dat zij dit ging doen dus zodoende.”
9	Eerdere ervaring met coach of StudiekeuzeOpMaat + Mond-tot-mondreclame	“Omdat we haar persoonlijk kennen via onze andere zoon met wie haar zoon in een hockeyelftal zitten. En ook omdat een andere kennis goede verhalen had verteld over StudiekeuzeOpMaat.”
10	Mond-tot-mondreclame	“Het was een aanrader van een kennis.”
11	Mond-tot-mondreclame	“Ehm, mond-tot-mond gehoord dacht ik.”
12	Eerdere ervaring met coach of StudiekeuzeOpMaat	“Nou mijn oudste dochter heeft er ook een traject doorlopen”

13	Bekend met de coach + Locatie	“ik ken haar privé... <i>U kent haar persoonlijk heeft u daarom ook voor haar gekozen?</i> “Nee dat was geografisch eigenlijk”
14	Internet + Locatie	“Mijn zoon heeft op internet gezocht... ook was zij voor ons het dichtstbij”
15	Internet	“Mijn dochter heeft haar zelf op internet gevonden.”
16	Eerdere ervaring met coach of StudiekeuzeOpMaat	“onze zoon was er al geweest”
17	Mond-tot-mondreclame	“Ze werd aangeraden door mijn zusje”

Slotconclusie: Negen van de zeventien respondenten hebben voor StudiekeuzeOpMaat gekozen op basis van mond-tot-mondreclame, vijf op basis van eerdere ervaringen met de coach of StudiekeuzeOpMaat. De rest op basis van locatie of internet

Analyseschema 3: *Hoe verliep het contact met de coach?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Goed	“Het verliep goed. We hebben een intake gehad, dat was prima. En mijn zoon is naar alle contactmomenten geweest en dat kon tussendoor ook met Whatsapp dus dat was helemaal goed.”
2	Goed	“Ja wel goed maar het ging eigenlijk meer via mijn dochter en in het vervolgtraject eigenlijk ook. Ze heeft wel een intro en een afronding met ons gedaan en daar is ze wel duidelijk in geweest.”
3	Goed	“In het begin was het vrij afstandelijk in de zin dat ze het eerst zelf met het kind uitzoekt wat goed is want als ouder heb je vaak meteen een order klaar. Pas in tweede of derde instantie word je als ouder er meer bij betrokken wat ik heel goed vind overigens. Eigenlijk dus pas aan het eind hebben we er meer contact over gekregen.”
4	Goed	“ Heel goed, heel open en eerlijk. Met name onze dochter in haar waarde latend en goed naar haar luisterend. Het was prima. Duidelijk van tevoren wat de handelwijze was en het afsluitende gesprek met ook heel goed en duidelijk.”
5	Goed	“Prima, uitstekend.”
6	Goed	“Het was ok.”
7	Weinig contact	“Ehm, we zijn er een keer geweest en verder ging het via onze zoon.”
8	Goed	“Ja uitstekend, prima.”
9	Goed	“Ja heel plezierig, prima.”
10	Goed	“Ja helemaal prima.”
11	Goed	“Ja prima.”
12	Weinig contact	“ Ehm, tsja ze was 18 dus ze deden het vooral zelf en zeker ook omdat we goed bevriend zijn vond ik ook niet dat ik daar vaak bij kon zitten.”
13	Goed	“Goed ja maar nogmaals ik ben niet helemaal representatief want heb geen begin en eindgesprek gehad maar ik vond het prima zoals ze het deed.”
14	Goed	“Op zich vond ik dat wel goed... Ik vind het goed dat ook bij meerderjarigen de ouders worden gebeld als het wat minder gaat.”
15	Goed	“ Nou prima ja hoor, prettig in de communicatie”
16	Weinig contact	“ Ik moet zeggen dat ik het de kinderen zelf heb laten

		doen. Ik ben de allereerste keer mee geweest.”
17	Goed	“Nou eh, ja goed.”

Slotconclusie: Veertien van de zeventien respondenten vinden dat het contact met de coach goed verliep, drie respondenten hebben aangegeven dat er weinig contact was maar dat dat juist goed was.

Analyseschema 4: *Wat vond u van de mate van contact?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Voldoende	“Voldoende wel”
2	Goed	“Ja wel goed maar het ging eigenlijk meer via mijn dochter en in het vervolgtraject eigenlijk ook. Ze heeft wel een intro en een afronding met ons gedaan en daar is ze wel duidelijk in geweest.”
3	Goed	<i>Dus de mate van contact was wat minder?</i> “ja, maar ik vind het goed dat ze de ouders een beetje op afstand houden. Zo kan het kind zelf het proces doorlopen zonder dat ouders er meteen bovenop springen. Met alle goede bedoelingen proberen ouders natuurlijk mee te denken maar bewust of onbewust beïnvloed dat wel het verloop.”
4	Goed	“De mate was prima. Ook de tijd die ertussen zat was goed om dingen laten bezinken.”
5	Goed	“Prima, helemaal goed. In ons geval was het heel formeel in zoverre dat er eerst een gesprek was met ouders en kind en vervolgens met het kind alleen maar wij weten wat onze zoon doet en hij wat wij doen dus dat was misschien een beetje veel maar ik snap wel dat het bij de procedure hoort.”
6	Voldoende	“Het was genoeg, helemaal ok “
7	Goed	“we hadden het idee dat het goed was als wij er niet heel erg bovenop zaten. Ze had wel veel contact met onze zoon dus dat was goed.”
8	Voldoende	“Ja dat was voldoende, ik kon haar altijd bellen.”
9	Goed	“ Het ging vooral via mij zoon maar dat is natuurlijk ook een beetje de bedoeling.”
10	Goed	“Ook helemaal prima.
11	Goed	“Onze dochter heeft het zelf gedaan.”
12	Goed	“We hebben niet veel contact gehad en ook omdat we de aanpak kenden hebben we ook geen kennismakingsgesprek gehad.”
13	Goed	“ Dat contact tussen de coach en mij zat niet echt in het pakket ook omdat ik haar al kende maar dat vond ik prima.”

14	Goed	“ Ehm, eigenlijk wel goed”
15	Goed	“ In dit geval vond ik het genoeg, het was goed dat ze een keer met iemand anders ging praten dan met ons want zo kreeg zo ook verse ideeën, nee dat was goed hoor.”
16	Goed	“Ja ik vond dat wel goed, de kinderen moeten het toch zelf uitzoeken vind ik.”
17	Goed	“Ja dat ging goed, visueel en telefonische zeg maar, was precies genoeg.”

Slotconclusie: Veertien van de zeventien respondenten hebben aangegeven dat de mate van contact goed was, drie respondenten vinden de mate van contact voldoende. Opvallend was vooral dat veel respondenten aan hebben gegeven dat er weinig contact was maar dat dat juist goed was.

Analyseschema 5: *Wat was uw verwachting omtrent de studiekeuze van uw zoon/dochter?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Studie uit het traject (Forensisch onderzoek)	“Ik had zelf wel voor ogen waar hij naar toe kon gaan zoals Forensisch onderzoek maar dat is er niet uitgekomen. Maar Biotechnologie is soortgelijk eigenlijk. Hij heeft daarvoor gekozen want het is een bredere opleiding dan Forensisch onderzoek.”
2	Geen verwachting	“Nou we liepen met haar vast en ze zei overal nee op dus hoopten we dat ze gelukkig wordt en een weg gaat volgen waar ze ook ‘happy’ mee is.”
3	Studie uit het traject (Econometrie)	“Nou, hij had zelf aangegeven dat de studie Econometrie iets was waar hij aan dacht, het was heel wiskundig dus ik kon me er iets bij voorstellen maar voor het traject had die al wat studies zoals economie en rechten in gedachten, een beetje dezelfde hoek zeg maar. Dus de studie die eruit kwam was niet een enorme ‘eye opener’.”
4	Studie uit het traject (Pedagogiek)	“Ik denk dat Pedagogiek beter bij haar past.” <i>Dus uw verwachting klopte wel met wat eruit kwam?</i> “Ja”
5	Niet de studie uit het traject (New Business School.)	“Ik wist het niet, ik had dit niet verwacht.”
6	Niet de studie uit het traject (Bestuur en organisatiewetenschappen)	“ Ik had een WO studie niet verwacht maar had niet een specifieke verwachting.”
7	Studie uit het traject (Kunstmatige Intelligentie)	“Ja qua vorm wel want aan de ene kant wilde onze zoon heel praktisch werken maar hij is ook intellectueel geïnteresseerd. Het was een zoektocht naar de combinatie van die twee.”
8	Geen verwachting	“Wij dachten meer dat hij door dit traject beter zijn richting kon vinden en tot een betere keuze kon komen. We hadden niet echt een specifieke verwachting.”
9	NVT	
10	Studie uit het traject (IBCOM)	“Nou dat die een studie zou vinden die bij hem past.”
11	Geen verwachting	“Ehm, ja dat lag open.”
12	Niet de studie uit het traject (HBO Commerciële Economie)	“Nou, we hebben haar al een keer laten testen en dat was daar ook uitgekomen maar ik had dat vooraf niet bij haar gedacht.”
13	Studie uit het traject	“Ehm, gaandeweg wel, we hadden wel al een gevoel.”

	(Business Economics)	Na een tussenjaar heeft ze dat traject gedaan en de insteek was toen wel al economisch. toen we het traject ingingen.”
14	Niet de studie uit het traject (Lerarenopleiding Geschiedenis)	“Nee, onderwijs verbaasde me niet maar de lerarenopleiding was wel verrassing tijdens het laatste gesprek.”
15	Niet de studie uit het traject (HBO Milieukunde)	“Ehm, we wisten het niet goed maar het is niet zo dat ik het had zien aankomen.”
16	Geen verwachting	“Ehm nee had ik niet echt”
17	Geen verwachting	“Ik had helemaal geen verwachting”

Slotconclusie: De resultaten geven aan dat de verhouding tussen antwoorden redelijk gelijk verdeeld is. 6 van de 17 respondenten hebben aangegeven dat hun verwachting overeen kwam met de studie uit het traject, vijf hebben aangegeven dat ze niet hadden verwacht dat deze studie uit het traject zou komen en nog een vijf hadden geen verwachting

Analyseschema 6: *Bent u het eens met de studiekeuze die uit het traject is gekomen? Zo nee, wat had u gewild dat uit het traject was gekomen?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Wij vonden het prima dat dat eruit kwam.”
2	Ja	“Ja en dat ze maar iets gaat doen waar ze tevreden mee is ja.”
3	Ja	“Ja, nou ja ik moet zeggen dat ik in het begin niet een enorme voorstander was omdat ik het wat eenzijdig vind maar in tweede instantie ben ik veel enthousiaster. Ik ben eigenlijk veel enthousiaster over hoe de studie bij hem past dan ik in het begin had verwacht eerlijk gezegd.”
4	Ja	“Denk dat het heel goed bij haar past. Hiervoor heeft ze Commerciële economie gedaan en dat is harde markt en ik denk dat Pedagogiek beter bij haar past.”
5	Ja	“We stonden achter zijn keuze.”
6	Nee	“Omdat ik niet denk dat mijn zoon een WO studie aankan.”
7	Ja	“Ja, zeker.”
8	Ja	“Ja hoor, gaat erom wat hij het leukste vind.”
9	Nee	“Ik had eigenlijk gehoopt dat hij door het traject meer een beeld zou vormen van de mogelijkheden maar hij heeft zich meer laten leiden door mensen om zich heen die de studie ook deden.”
10	Ja	“Ja absoluut.”
11	Ja	“Ja nou, ik zou de laatste zijn om te zeggen dat het niet zo is want ik heb het zelf ook gestudeerd. Maar we zijn het er van harte mee eens.”
12	Ja	“Ja, ja, als het niet goed was gegaan weet ik het niet, is lastig te beoordelen. Het gaat in ieder geval goed dus het was een hele goede keuze. Ik had misschien wel gedacht dat er iets anders uit zou komen maar niet gewild nee.”
13	Ja	“Ja prima ja.”
14	Nee	“Nee, ik had er mijn twijfels bij, ik vond geschiedenis wel bij hem passen maar zo’n studie beginnen en meteen zo ver weg als je nog thuis

		woont.”
15	Ja	“Ja, er waren veel raakvlakken met wat mijn dochter leuk vond en ze was heel enthousiast. Ik was er zelf niet opgekomen.”
16	Ja	“Ja hoor ja, ze vind het heel erg leuk, alleen denk ik wel dat ze beter kan dan HBO maar ze kan later altijd nog door naar de universiteit.”
17	Ja	“Ja, voor mij was het belangrijk dat die een studie koos waar die zin in had en waar die voor wilde gaan.”

Slotconclusie: De resultaten uit deze vraag zijn opvallend positief. Veertien van de zeventien respondenten hebben aangegeven dat ze het eens zijn met de studiekeuze die uit het traject is gekomen. Drie respondenten hebben aangegeven het er niet mee eens te zijn.

Analyseschema 7: Is uw zoon/dochter geswitcht van studie? Zo ja, waar lag dat aan?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Maar toen was die al begonnen en toen bleek eigenlijk dat hij Wiskunde B nodig had en dat had die niet in zijn pakket. Dat is jammer en daarom was het zo moeilijk voor hem.”
2	Ja	“Op het Engels heeft ze het niet gehaald.”
3	Nee	Nee
4	Ja	“Onze dochter kreeg Pfeiffer en in haar herstelperiode kwam ze erachter dat het toch niet helemaal haar ding was.”
5	Ja	“Omdat het tempo te hoog lag.”
6	Nee	Nee
7	Nee	Nee
8	Ja	“Hij vond de studie en de organisatie niet leuk en daarom is die gestopt. Het was heel onpersoonlijk.”
9	Ja	“Het was op dat moment al duidelijk dat hij zijn jaar niet ging halen.”
10	Ja	“Ja was denk ik toch onderschatting van studeren in Nederland.”
11	Nee	Nee
12	Nee	Nee
13	Nee	Nee
14	Ja	“Die was gewoon echt te zwaar.”
15	Ja	“Ze begon al met grote terughoudendheid eraan en verder vond ze de randvakken zoals ethiek erg leuk maar het puur medische helemaal niet.”
16	Ja	“De studie viel haar dus tegen ten opzichte van haar verwachtingen.”
17	Nee	Nee

Slotconclusie: Uit de resultaten blijkt dat 10 van de 17 respondenten hun zoon of dochter is geswitcht van studie. Alle verklaringen hadden te maken met dat de studie te moeilijk was of dat de studie niet leuk was maar bij een verklaring viel het op dat de studie te moeilijk was door onvoldoende voorbereidende informatie van StudiekeuzeOpMaat. “Toen bleek eigenlijk dat hij Wiskunde B nodig had en dat had die niet in zijn pakket” (Bijlage VII: Verbatim#1) aldus een respondent.

Analyseschema 8: *Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	"Haar kennis is absoluut toereikend hoor"
2	Neutraal	"Dat weet ik niet zo goed eigenlijk"
3	Ja	"Ik ben ervan overtuigd dat dat zonder meer heel goed was"
4	Neutraal	"daar kan ik niet echt over oordelen"
5	Ja	"Ja die was prima."
6	Ja	"Ja"
7	Ja	"Ja hoor"
8	Ja	"Ja"
9	Ja	"Voor zover ik dat kan inschatten wel ja."
10	Ja	"Ja heel erg"
11	Ja	"Ja die berichten kregen we wel ja."
12	Ja	"Ik denk dat ze absoluut voldoende kennis heeft hoor, ja hoor."
13	Ja	"Ik heb de indruk van wel ja denk van wel."
14	Ja	"Ja"
15	Ja	"Die indruk had ik van wel ja."
16	Ja	"Ehm, ja die indruk kreeg ik wel. Ze is met dingen gekomen waar mijn dochter en ik nog nooit aan gedacht hadden."
17	Ja	"Ja zeer."

Slotconclusie: Uit de resultaten blijkt dat een grote meerderheid tevreden is over de kennis van de coach over verschillende studies, 15 van de 17 respondenten. Twee respondenten hebben aangegeven het niet te weten en dus zijn zij neutraal.

Analyseschema 9: <i>Kwam de coach vriendelijk op u over?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Ja”
2	Ja	“Ja”
3	Ja	“Ja heel erg”
4	Ja	“Ja absoluut”
5	Ja	“Ik ben heel lovend over haar.”
6	Ja	“Ja”
7	Ja	“Zeer vriendelijk”
8	Ja	“Ja zeer”
9	Ja	“Ja”
10	Ja	“Zeer vriendelijk”
11	Ja	“Ja voor zover ik er iets over kan zeggen, ja zeker.”
12	Ja	“ Ja uitermate vriendelijk hoor. Ik denk dat ze de taal van de jeugd goed spreekt.”
13	Ja	“Ja hoor”
14	Ja	“Ja”
15	Ja	“Ja”
16	Ja	“Ja absoluut”
17	Ja	“Ja prima”

Slotconclusie: Alle respondenten vonden dat de coach vriendelijk overkwam. Twee stelden zelfs dat de coach zeer vriendelijk was en een respondent reageerde zelf met “uitermate vriendelijk, ik denk dat ze de taal van de jeugd goed spreekt.” (Bijlage VII: Verbatim#12)

Analyseschema 10: *Kwam de coach haar afspraken altijd na?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Ja”
2	Ja	“Ja”
3	Ja	“Ja dat klopt ook”
4	Ja	“Ja ook”
5	Ja	“Ja”
6	Ja	“Ja”
7	Ja	“Ja ook en er is nog steeds contact. Een goeie nazorg.”
8	Ja	“Ja”
9	Ja	“Ja zeker.”
10	Ja	“Ja”
11	Ja	“Absoluut.”
12	Ja	“Ja volgens mij wel hoor. Ik heb geen klachten gehoord.”
13	Ja	“Ehm, volgens mij wel ja.”
14	Ja	“Ja”
15	Ja	“Voor zover ik weet wel ja.”
16	Ja	“Dacht ik wel ja, is wel even geleden maar is niet gebeurt dat ze ooit voor een dichte deur stonden.”
17	Ja	“Ja”

Slotconclusie: De Totaale onderzoekspopulatie is het er over eens dat de coach haar afspraken altijd nakwam.

Analyseschema 11: *Stond uw coach stond open voor suggesties of op/-aanmerkingen?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Nou die hebben we eigenlijk niet echt gehad. We hebben tussendoor wel gebeld met ‘ nou ik weet niet of het zo goed gaat’ en dat ging altijd goed.”
2	Ja	“ Ja zeker wel, ja hoor”
3	Ja	“Absoluut”
4	Ja	“Ja ook, maar die had ik niet hoor.”
5	Ja	“Ja”
6	Ja	“Ja”
7	Ja	“Ja daar stond ze wel open voor maar we hadden er geen.”
8	Ja	“Ja”
9	Ja	“Ja helemaal, jawel.”
10	Ja	“Ja, kan er niet echt over oordelen want het was niet nodig maar ik kreeg het gevoel dat ze er voor openstond.”
11	Ja	“Ja, jawel hoor ja zeker.”
12	Ja	“ Ja zeker naar ons toe ja absoluut.”
13	Neutraal	“Ehm, het is niet ter sprake gekomen eigenlijk”
14	Ja	“Ja”
15	Ja	“Die had ik niet maar had het gevoel dat ik als ik ze had dat ik wel kwijt zou kunnen.”
16	Ja	“Dat denk ik wel ja.”
17	Ja	“Ja hoor zeker.”

Slotconclusie: Van de 17 respondenten zijn er 16 van mening dat de coach openstond voor suggesties of op/-aanmerkingen. Wat hier opviel was dat vier respondenten hebben aangegeven dat ze geen suggesties of op/-aanmerkingen hadden.

Analyseschema 12: *Was de locatie van de coach goed bereikbaar?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Ja”
2	Ja	“ Redelijk bereikbaar wel.”
3	Ja	“Ja”
4	Ja	“Ja”
5	Ja	“Ja hoor”
6	Ja	“Ja”
7	Ja	“Was niet heel makkelijk want ze zit in een winkelstraat maar het was wel een leuke plek dus overal goed bereikbaar.”
8	Ja	“Ja”
9	Ja	“Ja prima.”
10	Ja	“Ja prima, Nou ja kijk ze zit in Wassenaar zuid en voor mensen die in zuid wonen is dat prima maar als je uit het dorp moet komen is dat wel een eind fietsen dus ik zou aanraden dat ze centraler moet gaan zitten want dan komen er ook meer mensen. Als je eenmaal weet waar ze zit dan is het een prettige locatie, die keuken is heel gezellig, maar als je de drempel wilt verlagen dan is het handiger om centraler te gaan zitten.”
11	Nee	“Ze moest op de fiets naar Rheden of Laren volgens mij en dat was wel een end. Het was wat handiger geweest als het in de stad zou zitten. Maar het was niet een enorm nadeel hoor.”
12	Ja	“Ja op de fiets heel goed. We wonen op 500 meter afstand dus dat is vlakbij.”
13	Ja	“Ja op de fiets heel makkelijk.”
14	Nee	“ Nee die is niet zo handig en daarom had ze ook aangeboden om mijn zoon op te halen van het station. Als ze dat zo oplost vind ik dat wel prima.”
15	Ja	“Voor ons was het op fietsafstand dus het was goed te bereiken. Ik denk dat als de coach grootschaliger gaat werken dat ze het niet in eigen huis moet doen. Die huiselijke sfeer heeft aan de ene kant zijn charme maar het is niet erg centraal gelegen.”
16	Ja	“Nou wij wonen in Groningen dus het was wel ver maar het is midden in Amsterdam dus het is goed te bereiken wel ja.”
17	Ja	“Ja”

Slotconclusie: Vijftien van de zeventien respondenten vonden de locatie goed bereikbaar.

Analyseschema 13: *Wat vond u van de hoeveelheid huiswerk die uw zoon/dochter meekreeg van de coach?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Genoeg	“Ja wel genoeg”
2	Neutraal	“ Dat weet ik eigenlijk niet, ik had er niet echt zicht op.”
3	Genoeg	“ Ja dat leek me ook niet teveel en ook niet te weinig.”
4	Genoeg	“Ja voldoende, en goed dat het in ‘plukjes’ was. Niet teveel in een keer.”
5	Neutraal	“Daar heb ik niet echt zicht op in zoverre dat ik tegen Adine zei: ‘Als jij vind dat hij zijn werk niet goed doet dan wil ik het graag horen’, maar dat is niet gebeurd. Hij heeft er keurig aan gewerkt. Het mooie van het geheel vind ik dat mijn zoon een aantal keer thuiskwam met de mededeling: ‘Goh die en die hebben deze vragen over studies maar die vragen heb ik al beantwoord met mijn coach’.”
6	Neutraal	“ Ik weet dat niet.”
7	Genoeg	“Hij is er wel goed mee bezig geweest en hij heeft zijn baantje ervoor opgezegd. Maar dat vonden we eigenlijk wel goed. Je moet gewoon even hard werken om een goede opleiding te vinden.”
8	Neutraal	“Kan ik niet helemaal iets over zeggen, dat weet ik eigenlijk niet.”
9	Neutraal	“Daar kan ik niks over zeggen daar ben ik niet bij betrokken geweest.”
10	Neutraal	“Is me niet opgevallen want de kinderen doen het helemaal zelf”
11	Genoeg	“Nee dat was op maat hoor, genoeg.”
12	Genoeg	“ Ik heb het niet gezien of gehoord, heb me er ook niet mee bemoeit want ik wilde het niet sturen zeg maar. Ik heb geen klachten gehoord van de coach dat ze het niet gedaan heeft dus ik neem aan dat het niet teveel of te weinig was. Ze moet zelf huiswerk doen om tot een keuze te komen en ook van mijn dochter geen geklaag gehoord dus denk dat het genoeg was. Geen gezucht en gesteun nee.”
13	Neutraal	“Ehm, dat weet ik niet, kan ik niet inschatten”
14	Genoeg	“Voor het traject wat mijn zoon doorlopen had vond ik het genoeg maar voor wat hij nodig had vond ik het weinig. Eigenlijk vond ik de opdrachten, en eigenlijk het gehele traject, te licht. Voor scholieren

		die een studiekeuze gaan maken op de middelbare school is het een goed traject maar niet voor switchende studenten vind ik. Het traject is gelijkwaardig aan wat je op de middelbare school krijgt qua begeleiding dus ik vind dat als je particulier begeleiding aanbiedt dat er een zwaarder traject nodig is en die zwaarte vind ik niet helemaal terug in deze trajecten dus ook niet in de opdrachten.”
15	Genoeg	“Ehm nee het was niet teveel, ik geloof dat het wel goed was.”
16	Neutraal	“Ehm, dat weet ik niet”
17	Genoeg	“Was genoeg, prima.”

Slotconclusie: De resultaten van de beoordeling over de hoeveelheid thuisopdrachten die de coach meegaf zijn opvallend omdat 9 respondenten hebben aangegeven de hoeveelheid genoeg te vinden en 8 hebben gezegd dat ze dat niet wisten en dus niet konden beoordelen.

Analyseschema 14: *Als u het kennismakinggesprek een cijfer kon geven, welk cijfer zou dat dan zijn? Kunt u uitleggen waarom?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	7 of 8	“Wij hadden na het eerste gesprek een goed gevoel over dat zij onze zoon goed kon begeleiden
2	7,5-8	“Nee zeker niet slecht”
3	NVT	Geen beginesprek gehad
4	8	“Ze was heel vriendelijk en door haar manier van benaderen en ook de duidelijkheid in wat ze ging doen, in wat je kan verwachten zeg maar, dat vond ik heel goed”
5	10	“ Omdat zij begreep dat wij met een heel groot probleem zaten en niet wisten waar we naar toe moesten en zij heeft dat heel adequaat opgelost voor ons.”
6	Geen cijferbeoordeling	“Ik vond het ok, ik vind het moeilijk om er een cijfer op te plakken. Ik vond het ok anders was ik niet doorgedaan.”
7	8	“Er kwamen wel verrassende dingen uit maar gaf ook wel inzicht in hoe die is. Ik vond het gewoon een positief gesprek en ik ben niet zo van de hele hoge cijfers dus doe maar een 8. Er werd goed de tijd voor genomen en het was vrij volledig, ook werd onze zoon er goed bij betrokken.”
8	8	“Ja het was een heel prettig gesprek en ze legt het heel duidelijk uit, neemt de tijd ervoor en ze was heel helder.”
9	8	“Ze was vrij snel ter zake. Verder had ze de situatie goed ingeschat en had het gesprek een informele rand wat prettig was.”
10	9	“ Was gewoon heel prettig maar een tien vind ik altijd te hoog. Maar gewoon een heel goed gesprek, prettig en vriendelijk, helemaal prima.”
11	NVT	Geen beginesprek gehad
12	NVT	“Ja dat is vijf zes jaar geleden dus dat weet ik niet meer eerlijk gezegd.”
13	NVT	Geen beginesprek gehad
14	7	“Het was een heel goed gesprek en er werd goed uitgelegd wat de bedoeling was van het traject”
15	7	“Het was gewoon goed, functioneel en het voldeed

		aan de verwachtingen. Het was niet ontzettend bijzonder ofzo maar gewoon goed.”
16	7	“De coach was erg vriendelijk, ze stelde gerichte vragen over dingen waar wij niet aan gedacht hadden zoals wil je veel of weinig huiswerk en wil je perse in dezelfde stad blijven”
17	8	“Plezierig gesprek, eh, was een goede sfeer. Het is een prettig mens.”

Slotconclusie: De resultaten van de beoordeling van het kennismakingsgesprek zijn door een meerderheid erg positief ingevuld. Van de 17 respondenten hebben er drie een 7 gegeven, een respondent een 7-8, nog eentje een 7,5-8, vijf een 8, een respondent een 9 en een zelfs een 10. Vijf respondenten hebben geen cijfer gegeven, vier daarvan hebben geen gesprek gehad en een vond het te moeilijk om met een cijfer te beoordelen.

Analyseschema 15: *Als u het eindgesprek een cijfer kon geven, welk cijfer zou dat dan zijn? Kunt u uitleggen waarom?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	NVT	Geen eindgesprek gehad
2	7,5-8	“Nee zeker niet slecht”
3	8-9	“Ik vind dat een beetje moeilijk want ik ken de coach persoonlijk en zo’n gesprek is dan heel informeel en uitgebreid. Het is een beetje een bijzondere situatie dus. Maar ik was er wel heel tevreden over en ik denk dat als we het wat zakelijker hadden gedaan dat de coach het heel zorgvuldig zou toelichten.”
4	8	“ Werd in grote lijnen goed uitgelegd welke stappen ze samen hebben genomen.”
5	10	“Zij heeft het uitgezocht met mijn zoon en hij was heel tevreden en erg blij dat hij het traject gelopen had. Ja, Uitstekend. En ook het feit dat toen het moeilijk ging dat we ook via de mail, telefoon en nog gesprek contact hebben gehad. Dus de nazorg bestond er wel degelijk.”
6	Geen cijferbeoordeling	“Ja ik vond het ok”
7	NVT	Geen eindgesprek gehad
8	8	“Ja het was een heel prettig gesprek en ze legt het heel duidelijk uit, neemt de tijd ervoor en ze was heel helder. Ja was toen ook duidelijk welke keuze hij zou maken dus dat was helemaal prima.”
9	NVT	Geen eindgesprek gehad
10	9	“Ja, gewoon prettig ja.”
11	NVT	Geen eindgesprek gehad
12	NVT	“Ja dat is vijf zes jaar geleden dus dat weet ik niet meer eerlijk gezegd.”
13	NVT	Geen eindgesprek gehad
14	7	“Eigenlijk hetzelfde maar kijk, het was goed dat mijn zoon daar heel zelfverzekerd zijn keuze presenteerde maar eigenlijk had ik twijfels bij die keuze maar ik kon en vond niet dat ik dat toen kon zeggen omdat hij zo zelfverzekerd zijn keuze uitlegde. Nu denk ik eigenlijk dat er misschien voor het eindgesprek nog een evaluatiegesprek moet plaats vinden wanneer de keuze nog niet gemaakt is omdat ik toch dacht dat ik het te moeilijk voor hem vond.”

15	NVT	Geen eindgesprek gehad
16	NVT	Geen eindgesprek gehad
17	8 of 9	“Was wederom erg plezierig, was positief en leuk.”

Slotconclusie: Wat opvalt bij de resultaten van de beoordeling van het eindgesprek is dat er minder respondenten een eindgesprek hebben gehad. Voor de rest komen de resultaten erg opmerkelijk overeen met de beoordeling van het kennismakinggesprek. Van de 17 respondenten hebben er 8 geen eindgesprek gehad en een vond het te moeilijk om er een cijfer op te plakken. Verder heeft een respondent een 7 gegeven, een respondent een 7-8, nog eentje een 7,5-8, twee een 8, een respondent een 9, een respondent tussen de 8 en 9 en een zelfs een 10. Vijf respondenten hebben geen cijfer gegeven, vier daarvan hebben geen gesprek gehad en een vond het te moeilijk om met een cijfer te beoordelen.

Analyseschema 16: <i>Wat vond u van de duur van het traject?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Positief	“Nou op zich gingen we natuurlijk uit van ongeveer tien keer en dat was ook zo maar uiteindelijk is dat meer geweest omdat hij vastliep en ik moet zeggen dat vond ik heel plezierig want mijn zoon kon gewoon opbellen en er werd tijd voor hem vrijgemaakt om hem verder te helpen.”
2	Positief	“ Wel goed, denk dat die tijd die ze er voor genomen heeft dat dat wel voldoende was”
3	Positief	“ Ik denk van ‘het duurt zolang als het nodig is’. Ik vind het gewoon goed omdat ze het ook aanpassen op de behoefte van het kind.”
4	Positief	“Ehm, prima was wel genoeg. Is ook een beetje afhankelijk van hoe je in het traject zit denk ik. In ons geval was het prima.”
5	Positief	“ Hij heeft er een maand of drie over gedaan, ik vond het helemaal goed. Het moet ook een beetje bezinken natuurlijk en om de week een gesprek vond ik helemaal goed, prima.”
6	Positief	“ Niks op aan te merken.”
7	Positief	“Dat is juist het positieve. Het duurde niet te lang, het was precies goed om hem goed aan het werk te houden en goed gefocust te houden.”
8	Positief	“Prima, prima.”
9	Positief	“Het waren drie of vier gesprekken en dat leek mij wel voldoende.”
10	Positief	“Ehm, ja nee prima. Het leuke is dat ze zich helemaal aanpast aan het wat het kind nodig heeft. De duur is iets organisch niet iets statisch zeg maar.”
11	Positief	“Het was geen traject van maanden het is gewoon precies op maat. In het aantal keren dat er nodig was is het resultaat behaald dus daar kan niks slechts over zeggen. Het is ook niet een slepende zaak geworden, gewoon op maat.”
12	Positief	“ Ja is goed geweest, is vrij snel gegaan. Het is ook het voordeel dat je in buurt zat, het ging goed in overleg dus ik denk dat dat ok was.”
13	Positief	“Dat was kort maar dat was goed wel want het kwam goed uit voor mijn dochter die had maar een maand de tijd. In de tijd die er was heeft de coach zich goed aangepast aan haar.”

14	Positief	“Vond ik prima.”
15	Positief	“Ik denk wel goed, wat mij opviel was dat toen ik erbij was was het nog niet duidelijk en heel kort daarna kwam de focus op deze opleiding, het ging opeens in soort versnelling, dus dat was goed want het werkte blijkbaar.”
16	Positief	“Ja het duurt wel een tijdje maar mijn kinderen vonden dat wel prima want dan kon alles even inzinken”
17	Zeer positief	“Zeer goed, door het overlijden van zijn vader had hij het erg moeilijk en had hij nergens echt zin in. Hij wilde graag DJ worden en dit heeft Adine toen ook even zo gelaten en hem een DJ cursus laten doen. Na deze cursus is hij zelf tot de conclusie gekomen dat hij toch wilde studeren. Naar mijn mening is de tijd die Adine hem gegeven heeft, deze ‘tussenpauze’, erg goed geweest voor hem.”

Slotconclusie: De duur van het traject is door alle respondenten positief beoordeeld.

Analyseschema 17: *Wat vond u van de eerste selectie met studies die de coach uw zoon/dochter aanbood?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Goed	“Ja prima. Hij zocht verschillende studies uit en hij heeft dan op moeten zoeken welke vakken er bij waren en dat was allemaal prima. Biotechnologie was uiteindelijk een logische keuze.”
2	Neutraal	“Het is lang geleden maar ik weet dat Rosalie veel verschillende dingen voor haar had geselecteerd maar ze vond heel veel niet leuk.”
3	Passend	“Ik heb daar met mijn zoon er wel over gehad. Het klopte helemaal, er stonden geen gekke dingen op ofzo. Het zat in de hoek waar mijn zoon heen wilde.”
4	Goed	“Beetje graven hoor. Ja ik denk wel goed maar kan het me niet zo goed herinneren.”
5	Goed	“Ja prima. Het was zijn keuze natuurlijk en ik had er vertrouwen in dat zij het goed deed.”
6	Goed	“Die vond ik goed gevonden”
7	Passend	“Ja prima, zat in de richting waar die naar toe wilde.”
8	Breed	“Ja daar stond van alles en nog wat bij. Het was heel breed en we dachten van ‘nou goh dat zagen we niet zo zeer passen bij onze zoon’. Maar dat was juist goed om dat je dan verder kijkt en dan weet je beter wel en niet wilt. Heel uiteenlopend.”
9	Goed	“Ja daar zaten studies tussen die zeker het bekijken waard waren absoluut.”
10	Passend	“Ja dat vond ik wel bij hem passen. Was mooi toegespitst op het kind, op het profiel van het kind.”
11	Neutraal	“Ehm, Kan ik niet zoveel over zeggen.”
12	Neutraal	“Zal best wat over hebben gehoord maar is drie jaar geleden dus weet niet welke studies dat exact waren.”
13	Passend	“Ehm even denken, het paste goed, het klonk wel als dat studies die bij haar pasten.”
14	Goed	“Dat zag er op zich allemaal netjes uit, dat was goed.”
15	Goed	“Ehm, het waren er vijf en er zaten een paar tussen waarvan ik dacht ‘nou dat zie ik niet gebeuren’ maar kan me niet herinneren welke precies, vond die paar studies niet echt de oplossing voor mijn dochter. Maar dat was niet erg want het is ook handig om te weten wat je niet wil want dat helpt bij het vinden

		wat je niet wilt. Ik vond het wel een mooi proces.”
16	Breed	“Het staat met niet heel erg op het netvlies maar het was vrij breed maar de selectie was niet zo verbazend.”
17	Breed	“Was redelijk onduidelijk toch nog, het lag erg ver uit elkaar omdat hij nergens zin in had was het ook moeilijk om te bepalen wat hij wellicht wilde studeren want hij was niet er mee bezig.”

Slotconclusie: Het oordeel van de respondenten op de eerste selectie met studies die coach hun zoon/dochter aanbood was erg positief. Van de 17 respondenten hebben er 7 aangegeven dat ze die selectie goed vonden, vier hebben aangegeven dat ze hem passend vonden en twee respondenten hebben de selectie als breed beoordeeld.. Vier respondenten hebben niet geantwoord omdat ze de selectie niet hebben gezien of niet meer voor de geest hebben kunnen halen.

Analyseschema 18: *Vind u het goed dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar vooral om het eindresultaat?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
7	Ja	“Nou het zou natuurlijk sneller kunnen maar dat is juist positief. Het is prettig dat je tijd krijgt die nodig is.”
8	Ja	“Ja natuurlijk, daar gaat het om he. Prima. Je kan tien sessies aanhouden maar als je er na vijf uit bent is dat ook goed.”
9	Ja	“Ja hoor.”
10	Ja	“Ja precies ja.”
11	Ja	“Ja absoluut ja.”
12	Ja	“Ja lijkt me heel goed, moeten ze ook zeker zo doen vind ik. Ik vind het goed dat je ook wat praktische handvaten krijgt bij StudiekeuzeOpMaat omdat je ook zelf moet zoeken zeg maar, je komt met wat concretere oplossingen en ik denk dat dat een positieve aanpak is. Het is gewoon een praktische aanpak waar een kind op die leeftijd wel wat mee kan.”
13	Ja	“Ehm, ja dat denk ik wel, ik denk dat het ene traject wat langer duurt dan het andere maar ik denk dat het een goede manier is.”
14	Ja	“ In principe wel maar de aantekening is wel dat het persoonlijkheidskenmerk mist en misschien moeten ze hem dan doorverwijzen maar ik vind wel dat dat opgemerkt mag worden.”
15	Ja	“Ehm, het doel is natuurlijk om een geschikte opleiding te vinden, ehm ik denk dat het wel goed dat je samen het gevoel hebt dat er goed naar gekeken is. Stel je bent met heel oppervlakkig contact op een keuze gekomen dat is het misschien niet grondig genoeg gebeurt.”
16	Ja	“Mja, daarvoor doe je het.”
17	Ja	“Jazeker, zeker, het gaat om wat er gebeurt in die gesprekken en dat er iets uitkomt als er mogelijkheden zijn. Het is niet een plan dat altijd gehaald moet worden want in bepaalde omstandigheden kan dat niet.”

--	--	--

Slotconclusie: Het resultaat van deze vraag is erg positief. 11 respondenten hebben aangegeven het goed te vinden dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar om het eindresultaat. Alleen vind een respondent die het goed vind dat het dus om het eindresultaat gaat dat het persoonlijkheidskenmerk mist bij de gesprekken

Analyseschema 19: <i>Had u positieve dingen gehoord over uw coach?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Ja”
2	Ja	“ Ja”
3	Neutraal	“Niks gehoord, StudiekeuzeOpMaat bestond pas net toendertijd”
4	Ja	“Ja”
5	Ja	“ Ja”
6	Neutraal	Niks gehoord
7	Neutraal	Niks gehoord
8	Ja	“Ja”
9	Neutraal	Niks gehoord
10	Neutraal	Niks gehoord
11	Ja	“Van een kennis”
12	Neutraal	Niks gehoord
13	Neutraal	Niks gehoord
14	Neutraal	Niks gehoord
15	Neutraal	Niks gehoord
16	Ja	“Ja”
17	Ja	“Van familie”

Slotconclusie: Opvallend bij dit resultaat is dat geen enkele respondent slechte dingen heeft gehoord over de coach waarbij wel gezegd moet worden dat negen respondenten aan hebben gegeven helemaal niks te hebben gehoord over de coach. acht respondenten hebben positieve dingen over de coach gehoord.

Analyseschema 20: <i>Was uw eerste indruk van de coach positief?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Ja”
2	Ja	“Ja”
3	Ja	“Ja”
4	Ja	“Ja”
5	Ja	“Ja”
6	Ja	“Ja”
7	Ja	“Ja”
8	Ja	“Ja”
9	Ja	“Ja”
10	Ja	“Ja”
11	Ja	“Ja”
12	Neutraal	“Ik heb de coach nooit ontmoet”
13	Ja	“Ja”
14	Ja	“Ja”
15	Ja	“Ja”
16	Ja	“Ja, Ik had veel raakvlakken met de coach”
17	Ja	“Ja, Ik vond dat ze een goede uitstraling had”

Slotconclusie: Het resultaat van de beoordeling over de eerste indruk van de coach was ontzettend positief, van de zeventien respondenten hebben er zestien aangegeven een positieve eerste indruk van de coach te hebben gehad.

Analyseschema 21: <i>Kwam alles wat de coach vertelde geloofwaardig over?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Ja”
2	Ja	“Ja”
3	Ja	“Ja”
4	Ja	“Ja”
5	Ja	“Ja”
6	Ja	“Ja”
7	Ja	“Ja”
8	Ja	“Ja”
9	Ja	“Ja”
10	Ja	“Ja”
11	Ja	“Ja”
12	Ja	“Ja”
13	Ja	“Ja”
14	Ja	“Ja”
15	Ja	“Ja”
16	Ja	“Ja”
17	Ja	“Ja”

Slotconclusie: De geloofwaardigheid van de coach is opmerkelijk goed beoordeeld, alle zeventien respondenten zijn van mening dat de coach geloofwaardig overkwam.

Analyseschema 22: *Hoe bent u bij StudiekeuzeOpMaat gekomen?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Mond-tot-mondreclame	"Ik heb via andere ouders gehoord dat dat zinnig was om te doen. Mondelinge reclame zeg maar."
2	Mond-tot-mondreclame	"Even kijken hoor, mijn dochter heeft ooit bij een studiebegeleiding een examentraining gedaan en via dat bureau zijn wij aan StudiekeuzeOpMaat gekomen omdat we een beetje vastliepen met haar en toen kwamen we eerst terecht in Wassenaar bij Adine maar zij was meer gericht op jongeren van het VWO, meer wetenschappelijk zeg maar. Vervolgens heeft zij ons doorgestuurd naar Rosalie."
3	Bekend met de coach	"we kennen elkaar al."
4	Mond-tot-mondreclame	"Een doorverwijzing van een kennis van ons. Hadden goede berichten over haar gehoord."
5	Mond-tot-mondreclame	"Ja, mijn zoon had een oud klasgenootje die op de middelbare een aantal keer was blijven zitten en die was bij Adine geweest voor een studiekeuzetraject en die zat na drie jaar nog op dezelfde opleiding dus ik dacht dat moet goed zijn."
6	Mond-tot-mondreclame	"We werden doorverwezen door de directrice van het Luzac in Den Haag."
7	Eerdere ervaring met StudiekeuzeOpMaat	Mijn dochter heeft ook een traject doorlopen maar dan in Amsterdam en dat beviel dus toen heeft onze zoon zelf voor deze coach gekozen.
8	Bekend met de coach	"Zij heeft vroeger op de huiswerkbegeleiding Afterschool gewerkt waar mij zoon heeft gezeten en we wisten dat zij dit ging doen dus zodoende."
9	Bekend met de coach + Mond-tot-mondreclame	"Omdat we haar persoonlijk kennen via onze andere zoon met wie haar zoon in een hockeyelftal zitten. En ook omdat een andere kennis goede verhalen had verteld over StudiekeuzeOpMaat."
10	Mond-tot-mondreclame	"Het was een aanrader van een kennis."
11	Mond-tot-mondreclame	"Ehm, mond-tot-mond gehoord dacht ik."
12	Eerdere ervaring met StudiekeuzeOpMaat	"Nou mijn oudste dochter heeft er ook een traject doorlopen"
13	Bekend met de coach + Locatie	"ik ken haar privé... <i>U kent haar persoonlijk heeft u daarom ook voor haar gekozen?</i> "Nee dat was geografisch eigenlijk"
14	Internet + Locatie	"Mijn zoon heeft op internet gezocht... ook was zij voor ons het dichtstbij"

15	Internet	“Mijn dochter heeft haar zelf op internet gevonden.”
16	Eerdere ervaring met StudiekeuzeOpMaat	“onze zoon was er al geweest”
17	Mond-tot-mondreclame	“Ze werd aangeraden door mijn zusje”

Slotconclusie: negen van de zeventien respondenten hebben voor StudiekeuzeOpMaat gekozen op basis van mond-tot-mondreclame, drie op basis van eerdere ervaringen. De rest op basis van locatie, internet of de coach was een bekende.

Analyseschema 23: <i>Wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Positief	“Jaa prima, die was positief.”
2	Positief	“ehm, ja hetzelfde, positief”
3	Positief	“Ja goed. Heel goed doordacht.”
8	Neutraal	“Ehm, Tsja wij hebben natuurlijk alleen maar met Rosalie te maken gehad dus daar kan ik niet echt iets over zeggen eigenlijk.”
9	Positief	“Prima”
11	Neutraal	“Dat ontgaat me, kan ik niks over zeggen. Ik wist ook niet dat het een club was, ik dacht het een individuele coach was.”
12	Neutraal	“Ik heb me daar in alle eerlijkheid niet in verdiept. We zijn ook niet echt op zoek gegaan naar een andere organisatie. We hebben eigenlijk voor de coach gekozen en niet voor de overkoepelende organisatie.”
13	Positief	“ ehm, op neutraal terrein gesprekken met een hebben, de aanpak zeg maar dat vond ik heel goed. Dat een derde onafhankelijke met het kind praat zonder dat de ouders aanwezig zijn dat vind ik goed, zo word de keuze niet beïnvloed zeg maar.”
14	Positief	“Ja die was wel goed, ik vind het een pre dat het meerdere coaches zijn die verspreid zitten, dat vind ik heel erg goed want zo’n ‘clubje’ is handig met doorverwijzen en hulp.”
15	Neutraal	“ Ehm, mijn dochter heeft het vaak gegoogled maar ik wist niet dat het organisatie was.”
16	Neutraal	“ Ik vond die site niet heel erg duidelijk maar dat was ook vijf jaar geleden dus had toen niet het idee dat er echt een kantoor of samenhangend geheel achter StudiekeuzeOpMaat zat. Ik heb ook nooit met iemand anders contact gehad dan met Adine.”
17	Positief	“ Die vind ik wel plezierig, ik vind de aanpak heel leuk.”

Slotconclusie: van de zeventien respondenten hebben er zeven aangegeven dat hun eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat positief was. De rest geeft aan geen eerste indruk te hebben gehad omdat ze niet wisten dat achter de coach nog een organisatie zat.

Analyseschema 24: <i>Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Positieve mond-tot-mondreclame	“Ik had goede verhalen gehoord van mensen uit onze omgeving. Dat is nu ook de reden dat mijn jongere zoon ook naar StudiekeuzeOpMaat is gegaan.”
2	Begeleiding nodig	“ Onze dochter liep vast en we wisten niet hoe we verder moesten met haar.”
3	Eerdere ervaringen	“ <i>En de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat was de coach toch?</i> Ja precies”
4	Manier van begeleiding	“Hiervoor hadden we een intelligentietest bij een ander bureau gedaan en we vonden dat meer ging om de cijfers en of hoe goed of slecht je het gemaakt hebt. Daar rolde te weinig uit wat paste bij onze dochter. We wilde het een keer op deze manier proberen zonder heel veel testjes maar dat het puur gaat om het schrappen van opties en aan de hand van gesprekken steeds verder komen waardoor je uiteindelijk tot de juiste beslissing komt.”
5	Positieve mond-tot-mondreclame	“ Een zoon van een vriendin van mij is bij de coach in de buurt van Zutphen geweest en die was ook tevreden. En een aantal leerlingen die ook tevreden waren dus ja.”
6	Begeleiding nodig	“ Ik wilde mijn zoon helpen met zijn studiekeuze, that’s it.”
7	Eerdere ervaringen + Manier van begeleiding	“Onze zoon heeft zelf de keuze gemaakt maar onze dochter had al een positieve ervaring gehad dus dat heeft die meegenomen in zijn beslissing. En volgens mij zijn er ook niet veel andere keuzes met zo’n persoonlijke aanpak. “
8	Eerdere ervaringen	“Zij heeft vroeger op de huiswerkbegeleiding Afterschool gewerkt waar mij zoon heeft gezeten en we wisten dat zij dit ging doen dus zodoende.”
9	Eerdere ervaringen	“Het was vooral dat ik de coach al kende.”
10	Begeleiding nodig + positieve mond-tot-mondreclame	“Mijn kind had met spoed hulp nodig en het werd aangeraden door die kennis.”
11	Positieve mond-tot-mondreclame	“Ja dat mond-tot-mondverhaal ja. “
12	Eerdere ervaringen + begeleiding nodig	“ Ja de coach en dat ons kind geen keus kon maken in een studie.”
13	Manier van begeleiding	“Ja dat, de aanpak zeg maar, het feit dat het kind het

		zelf moet doen.”
14	Keuze van zoon/dochter	“ Ja dat is onze zoon zelf geweest, die heeft zelf de keuze gemaakt.”
15	Keuze van zoon/dochter	“Het zag er goed uit en mijn dochter heeft het opgezocht en zelf gekozen.”
16	Positieve mond-tot-mondreclame	“ Ja precies het werd aangeraden door een vriendin.”
17	Begeleiding nodig + positieve mond-tot-mondreclame	“ Doorverwijzing van een vriendin ja en omdat mijn zoon hulp nodig had.”

Slotconclusie: Opvallend bij deze resultaten is dat de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat positieve mond-tot-mondreclame blijkt te zijn. Van de zeventien respondenten hebben er zeven aangegeven dat ze hebben gekozen voor StudiekeuzeOpMaat omdat het werd aangeraden door mensen in hun omgeving. Verder zijn de redenen verschillend, een aantal heeft positieve eerdere ervaringen met de coach, anderen hebben aangegeven dat hun kind hulp nodig had met de studiekeuze, de manier van begeleiding was voor drie respondenten de reden en nog eens twee hebben aangegeven dat de keuze was van hun zoon/dochter.

Analyseschema 25: *Heeft u al eerdere ervaringen gehad met studiekeuzebegeleiding? Zo ja, heeft dit invloed gehad op uw keuze voor StudiekeuzeOpMaat? Hoe? Vind u het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en de studiebegeleidingorganisatie(s) waar u eerdere ervaring mee heeft gehad positief?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Nee	"Nee"
2	Nee	"Nee"
3	Ja, Nee	"Ja, bij dat andere traject was het eerlijk gezegd ook leuk omdat je daar door die psychologische testen erachter komt hoe je kind reageert en waar die goed in is. Ze schetsen iets meer een toekomstbeeld wat zo'n kind in zijn mars heeft en wat zijn valkuilen zijn en ze geven dan een hoek aan waar zo'n kind goed kan functioneren zoals consultancy ofzo. Een wat globaler beeld en StudiekeuzeOpMaat is veel meer echt gericht op een studiekeuze en niet op een enorme analyse van het kind. Ik vond beide manieren van aanpak heel leuk eerlijk gezegd."
4	Ja, Ja	"Ja in Gouda hebben we bij een bureau testen laten doen maar daar ging het meer om die testen en minder om het samen doorspreken van mogelijkheden. Een andere manier van aanpakken en dit beviel ons beter."
5	Nee	" <i>StudiekeuzeOpMaat was dus de eerste ervaring met studiekeuzebegeleiding?</i> Ja ja, en daar ben ik erg blij mee want als we dat niet gedaan hadden zaten we niet waar we nu zitten."
6	Nee	"Nee"
7	Nee	"We hebben voor mijn dochter bijvoorbeeld wel zes offertes aangevraagd en je zag wel dat er veel was maar het waren heel veel met testjes en korte trajecten."
8	Nee	"Nee, nooit"
9	Ja, Nee	"Nou dit was zijn broer maar mijn andere zoon heeft ook wel studiekeuzeavonden gehad maar dat was niet erg structureel. Maar heeft niet echt invloed gehad. Het was vooral dat ik de coach al kende."
10	Nee	"Nee, nee"
11	Nee	Nee niet met studiekeuze nee.
12	Nee	"Nee"

13	Nee	“Nee buiten StudiekeuzeOpMaat niet nee.”
14	Nee	“Niet met andere organisaties nee.”
15	Nee	“Nee”
16	Nee	“Nee”
17	Nee	“Nee”

Slotconclusie: Opvallend bij dit resultaat is dat veertien van de zeventien respondenten heeft aangegeven dat ze nooit eerder studiekeuzebegeleiding hebben ervaren. Drie van de zeventien respondenten hebben aangegeven dat ze wel eerdere ervaring hebben gehad met studiekeuzebegeleiding. Van deze drie respondenten hebben twee aangegeven dat het geen invloed heeft gehad op hun keuze voor StudiekeuzeOpMaat en een respondent van wel. Deze ene respondent geeft aan dat de manier van begeleiding van StudiekeuzeOpMaat haar beter bevalt en dat ze het verschil positief vindt. Een andere respondent vond beide ervaringen studiekeuzebegeleiding wat hebben en voor haar gaf de coach de doorslag.

Analyseschema 26: *Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van mijn zoon/ dochter echt belangrijk vonden?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Ja, ik denk wel dat het puur op het ene kind gericht is.”
2	Ja	“ Ja, daar zit ze voor toch, ik had het idee dat ze het wel serieus namen. Ze heeft bijvoorbeeld tussentijds ook contact opgenomen.”
3	Ja	“Ja, ja zeker”
4	Ja	“Ja, vooral de betrokkenheid. Na een half jaar stuurde ze ook een kaartje met de vraag hoe het ging. Die feedback achteraf vind ik ook heel positief. (lacht)Ik heb eigenlijk weinig negatiefs, we zijn gewoon heel tevreden.”
5	Ja	“Ja ja, onze zoon was geen nummer zeg maar, ze was heel geïnteresseerd.”
6	Ja	“ Ja, mijn zoon was positief dat hij serieus genomen werd.”
7	Ja	“Ja zeker ja”
8	Ja	“Ehm, ja daar het ging het om he, dat merkte je ook in haar hele benadering. Ze wilde echt dat hij het echt leuk vond. Absoluut dat stond bovenaan.”
9	Ja	“Jazeker”
10	Ja	“Ja”
11	Ja	“Ja zeker ja, dat was het centrale punt. Je kan je natuurlijk verliezen in bijkomstige adviezen maar nee ze hebben zich keurig aan de opdracht gehouden om het zo maar te zeggen.”
12	Ja	“ Ja absoluut, ze spreekt goed de taal van de jeugd en ze kan zich dus ook goed verplaatsen in wat ze leuk vinden en wat niet, absoluut betrokken ja.”
13	Ja	“Ja”
14	Ja	“Ja wel ja.”
15	Ja	“Ja jawel hoor.”
16	Ja	“Ja”
17	Ja	“Ja hoor ja, wel zodanig belangrijk dat het een doel was om een keuze te kunnen maken.”

Slotconclusie: Het resultaat van de beoordeling van de ideologie van StudiekeuzeOpMaat was opvallend positief. Alle respondenten hebben aangegeven dat ze het gevoel krijgen dat StudiekeuzeOpMaat de studiekeuze van hun zoon/dochter belangrijk vond.

Analyseschema 27: *Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Goed	“Ja goed, ik wil daar wel bij opmerken dat het in eerste instantie een traject van tien keer zou zijn en dan weet je ongeveer wat het gaat kosten maar uiteindelijk is mijn zoon vaker geweest omdat die vastliep en daar heeft Adine niks voor gerekend.”
2	Neutraal	“Ik weet eigenlijk niet meer wat ze rekende maar we willen dat onze dochter goed terechtkomt dus dan mag dat prijskaartje er wel aan zitten.”
3	Goed	“Nou ja omdat mijn zoon proefkonijn was hebben we niet hoeven te betalen dus in ons geval buitengewoon goed.”
4	Goed	“Wij hadden een lagere prijs dan normaal afgesproken. Dus wat dat betreft hebben meer dan waar voor ons geld gekregen.”
5	Goed	“Ja, kijk als je een gevulde koek wilt die smaakt moet je ook naar van Wely in Noordwijk en niet naar de HEMA. Ik vind het verder prima. Ik ben wel in de gelegenheid om het te betalen dat wel. Je kunt zeggen dat het prijzig is maar wij vonden het eigenlijk wel reëel. Het is heel veel waard.”
6	Slecht	“Nee ik vond het wel iets te duur.”
7	Goed	“Het is ietsje duurder dan anderen maar dat is ook het verschil tussen of het slaagt of niet. Dus uiteindelijk is de verhouding toch wel goed, je hebt er als ouder wel geld voor over.”
8	Goed	“Het is best wel een bedrag, ja, goed denk ik, als je het per uur zou terugrekenen is het heel normaal denk ik. Vonden het vooral belangrijk dat hij de goede keuze zou maken. Het was het absoluut waard.”
9	Slecht	“Prijs is behoorlijk pittig maar daar is ook wel wat voor gedaan maar mijn zoon heeft dat er niet uitgehaald qua eigen inzet. Hij heeft het niet echt voor zichzelf gedaan.”
10	Goed	“Die vind ik wel goed vooral omdat het een organisch proces is.”
11	Goed	“Goed denk ik, heb geen idee wat het uiteindelijk gekost heeft. Het moest inhoudelijk kloppen en dat

		mag het wat kosten.”
12	Goed	“Ik vind StudiekeuzeOpMaat niet goedkoop, weet niet wat andere organisaties er voor vragen ehm, ik vind het niet goedkoop maar ik denk dat het redelijk in balans is.”
13	Goed	“Leek me aan het begin vrij duur ook omdat we al een beetje wisten welke kant onze dochter op zou gaan. Ik denk dat voor ouders die geen idee hebben het een prima prijs is aangezien het niet opweegt tegen het maken van de verkeerde keuze. Dat kost uiteindelijk veel meer.”
14	Slecht	“Voor zo’n prijs verwacht ik een betere nazorg”
15	Goed	“ De verhouding was wel in balans geloof ik.”
16	Goed	“Goed, wel prijzig maar de kinderen doen allebei nog steeds de studie die uit het traject is gekomen dus het was het waard”
17	Goed	“Het is een behoorlijk bedrag maar mijn zoon doet de studie die uit het traject is gekomen nog steeds en het gaat goed, dus het was het waard”

Slotconclusie: De beoordeling van de prijs/kwaliteitverhouding is erg positief ingevuld. Dertien respondenten hebben de verhouding als goed bestempeld, drie als slecht en een enkele respondent kon de prijs niet meer voor de geest halen. Wat opvallend is aan het resultaat is dat bijna alle respondenten aangeven dat het een groot bedrag is wat betaalt is maar dat het het wel waard is.

Analyseschema 28: *Heeft u veel advertenties/reclame van StudiekeuzeOpMaat gezien? Zo nee, Wat vind u daarvan? Zo ja, Wat vond u daarvan?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Nee	"Helemaal niet nee"
2	Nee	"Nee is me nooit opgevallen eigenlijk."
3	Nee	"Nee niet echt"
4	Nee	"Nee, ik had er nog nooit van gehoord"
5	Nee	"Nee"
6	Nee	"Nee niks"
7	Nee	"Wij hebben het ook aan andere mensen aangeraden en mond-tot-mond is toch altijd wel de best reclame zeker als het zo duur is. Aan de andere kant is het handig om het meer aan het licht te brengen. Op scholen wordt de studiekeuze heel slecht behandeld dus ze zouden wellicht via scholen reclame kunnen maken."
8	Nee	"Dan is het misschien ook niet nodig, als het mond-tot-mond gaat, dat is vaak de beste reclame. Dan heb je geen campagne nodig, kost veel geld ook natuurlijk."
9	Nee	"Nee het kan ook gewoon zijn dat ik daar niet op heb gelet."
10	Nee	"Ik vind het voor hun wel jammer want daardoor zijn ze minder zichtbaar dan ze zouden kunnen zijn. Ik zou vooral een advertentie stoppen in schoolblaadjes over eindexamen en studiekeuze en dat soort dingen."
11	Nee	"Ja, daar worden wel kansen gemist, of werden in ieder geval."
12	Nee	"Ik denk dat je het wat meer van mond-tot-mondreclame zou moeten hebben, ik kan me misschien wel voorstellen dat je op van die studiebeurzen gaat staan ofzo."
13	Ja	"Ehm, die vond ik wel leuk, wel goed ja."
14	Nee	"Als StudiekeuzeOpMaat veel reclame gaat maken lijkt het alsof het om het aantrekken van meer klantjes gaat en dan zou ik argwanend worden. Wel vind ik dat er met scholen kortgesloten kan worden dat er daar geadverteerd wordt of dat de school mensen doorverwijst. Voor dit zo'n trajecten moet je geen reclame maken omdat je het nodig hebt en dan vind je het wel."
15	Nee	"Ik heb ook niet echt gezocht eerlijk gezegd, dus ja niet echt een mening daarover"
16	Nee	"Nou ja wellicht valt Groningen buiten het doelgebied maar als je op zoek bent dan kan je ze wel

		vinden, tsja ik vind het niet zo erg. Ik heb ze wel eens aangeraden als ik eerlijk ben. Misschien adverteren in de NRC ofzo.”
17	Nee	“Nou ja, ik denk zelf dat mond-tot-mondreclame betere reclame is, als je het van je eigen netwerk hoort is dat toch persoonlijker dan als je overal advertenties ziet, maar dat is persoonlijk. Ik zou ze ook aanraden als iemand daarom vraagt.”

Slotconclusie: Opvallend is dat zestien van de zeventien respondenten geen reclame of advertenties van StudiekeuzeOpMaat hebben gezien. De enkele respondent die wel iets gezien had beoordeelde de reclame als leuk. Veel respondenten geven aan dat een organisatie als StudiekeuzeOpMaat het moet hebben van mond-tot-mondreclame en niet van reclamecampagnes of advertenties. Wel is door drie respondenten aangegeven dat StudiekeuzeOpMaat zou kunnen samenwerken met scholen om zo meer naamsbekendheid te verkrijgen.

Analyseschema 29: <i>Heeft u de website van StudiekeuzeOpMaat gezien? Zo ja, wat vond u van de huisstijl van de website? Vond u de website informatief genoeg?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja, positief	“Ja prima, gewoon plezierig om te lezen dat studenten er baat bij hebben gehad.”
2	Ja, positief	“Jaa ook prima”
3	Ja, positief	“Zag er heel verzorgd uit en origineel en niet oubollig. Het geeft een leuke, frisse sfeer weer en ik denk dat het kinderen ook wel aanspreekt. Heel overzichtelijk ook.”
4	Neutraal	“Dat weet ik niet meer. Weet niet of dat een slecht of een goed teken is maar heb de website niet meer voor ogen.”
5	Ja, negatief	“Ja die sprak me niet meteen aan.”
6	Nee	“Nee”
7	Ja, positief	“Vrij rustig en mensen konden zichzelf presenteren. Was een leuk persoonlijk format. Daar heeft onze zoon ook zijn coach op gekozen.”
8	Ja, positief	“Ziet er leuk overzichtelijk uit, duidelijk, helder.”
9	Ja, positief	“Ja die is heel fris en aantrekkelijk.”
10	Ja, positief	“Ja ok, was leuk, beetje neutraal.”
11	Nee	“Nee”
12	Nee	“Nee”
13	Ja, positief	“Ik vind hem wel speels, passend bij jongeren en ook wel persoonlijk, staan persoonlijke verhalen van de coaches.”
14	Ja, positief	“Prima netjes”
15	Nee	“Nee”
16	Ja, negatief	“Ja wel heel lang geleden, was een pagina met gezichten en verhaaltjes erbij en ook een algemeen verhaal maar ik vond het niet heel inspirerend.”
17	Ja, positief	“Ja wel aardig, origineel en prettig”

Slotconclusie: Van de twaalf respondenten die hebben aangegeven de website bezocht te hebben zijn tien erg positief over de huisstijl.

Analyseschema 30: <i>Vond u de website informatief genoeg?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Ja”
2	Ja	“Ja”
3	Ja	“Ja”
5	Nee	“Nee”
7	Ja	“Ja het was voor mij inhoudelijk genoeg.”
8	Ja	“Ja”
9	Ja	“Ja zeker, je kon uitgebreid zien waar je allemaal voor kon kiezen qua locaties en voorbeelden van trajecten. Je hoefde ook niet perse te kiezen voor wat er op de site stond maar je kon het ook zelf samenstellen qua aantal gesprekken dus dat was prima.”
13	Ja	“Ja voor mij wel denk ik ja.”
14	Nee	“Nee”
16	Nee	“Nee eigenlijk niet, ik heb meer informatie van die vriendin gekregen dan van de site.”
17	Ja	“Ja”

Slotconclusie: Van de elf respondenten zijn er acht van mening dat de website informatief is

Analyseschema 31: *Wat vind u van de social media pagina's (Facebook, Twitter, LinkedIn, Blog) van StudiekeuzeOpMaat?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Neutraal	"Niet gezien"
2	Neutraal	"Niet gezien"
3	Neutraal	"Niet gezien"
4	Neutraal	"Niet gezien"
5	Neutraal	"Niet gezien"
6	Neutraal	"Niet gezien"
7	Neutraal	"Niet gezien"
8	Neutraal	"Niet gezien"
9	Neutraal	"Niet gezien"
10	Neutraal	"Niet gezien"
11	Neutraal	"Niet gezien"
12	Neutraal	"Niet gezien"
13	Neutraal	"Niet gezien"
14	Neutraal	"Niet gezien"
15	Neutraal	"Niet gezien"
16	Neutraal	"Niet gezien"
17	Neutraal	"Niet gezien"

Slotconclusie: Opvallend is dat geen enkele respondent de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpmaat heeft gezien.

Analyseschema 32: <i>Kent u veel mensen die een traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Ja”
2	Nee	“Nee helemaal niet”
3	Ja	“Ja een paar wel”
4	Nee	“Nee”
5	Ja	“Bij Adine ja”
6	Nee	“Nee”
7	Nee	“Nee”
8	Nee	“Nee geen”
9	Nee	“Nee niet heel veel. Twee of drie.”
10	Nee	“Nee”
11	Nee	“Nee”
12	Ja	“ Ja wel een aantal ja.”
13	Ja	“Ehm, ja ik ken wel veel mensen ja.”
14	Nee	“Nee niemand zelfs”
15	Nee	“Nee, misschien een klasgenoot van mijn dochter maar ik weet geen namen.”
16	Nee	“Nee niemand”
17	Nee	“Ja mijn neef maar voor de rest niemand.”

Slotconclusie: Vier van de zeventien respondenten heeft aangegeven veel mensen te kennen die een traject hebben doorlopen bij StudiekeuzeOpMaat.

Analyseschema 33: *Had u al veel over StudiekeuzeOpMaat gehoord van mensen in uw omgeving voordat u besloten dat uw zoon/dochter er een traject ging doorlopen?*

Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Ja hoor”
5	Ja	“Nou ja van één persoon en toen zij we er zelf heen gegaan en vervolgens heb ik zelf reclame gemaakt op de school waar ik werk.”
12	Nee	“Nou, we zijn betrokken sinds het begin dus wij wisten het eigenlijk als eerste dus die vraag is niet echt van toepassing.”
13	Ja	“Ja”

Slotconclusie: Van de vier respondenten die hebben aangegeven veel mensen te kennen die een traject hebben doorlopen bij StudiekeuzeOpMaat geven drie aan dat ze veel gehoord hebben over StudiekeuzeOpMaat van mensen in hun omgeving. Een respondent is betrokken sinds het begin dus zij wisten het als eerste.

Analyseschema 33: <i>Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Ja”
2	NVT	
3	Ja	“Ja”
4	Ja	“Ja”
5	Ja	“Ja”
6	Ja	“Ja denk het wel”
7	Ja	“Ja”
8	Ja	“Ja, hij heeft een goede keuze kunnen maken en hij heeft het naar z’n zin dus helemaal prima.”
9	Ja	“Het traject zelf wel de impact en de uitwerking helaas niet.”
10	Ja	“Absoluut”
11	Ja	“Ja absoluut”
12	Ja	“Ja hoor, mijn kind zit op een studie die goed bij haar past dus dat is een mooi eindresultaat”
13	Ja	“Ja”
14	Nee	“Nee met name achteraf niet dus, wellicht was onze verwachting te hoog maar voor zo’n prijs vind ik eigenlijk dat die verwachting reëel was.”
15	Ja	“Ja”
16	Ja	“Ja de kinderen zijn allebei gaan doen wat eruit gekomen is en zij zijn tevreden.”
17	Ja	“Ja”

Slotconclusie: Een grote meerderheid van de respondenten heeft aangeven dat het traject aan hun verwachting heeft voldaan, vijftien van de zeventien maar liefst. Een respondent heeft niet geantwoord want het traject van haar dochter is nog niet afgerond.

Analyseschema 34: Heeft het traject aan uw behoeften voldaan?		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	Ja
2	NVT	Traject nog niet afgerond
3	Ja	Ja
4	Ja	Ja
5	Ja	“Want we wisten het niet en we zijn eruit gekomen”
6	Nee	“Rare vraag, ik ben daar heen gegaan voor hulp voor mijn zoon en we moeten nog maar zien wat het resultaat zou zijn.”
7	Ja	Ja ook
8	Ja	Ja zeker, is tegenwoordig zo gespecialiseerd al die studies dus dan is het fijn dat je zoon zelf een selectie kan maken.
9	Ja	Ja
10	Ja	“Absoluut”
11	Ja	“Ja ook ja”
12	Ja	“Ja hoor absoluut”
13	Ja	“Ehm, nou ik denk als je een verkort traject doet dat het misschien toch goed is om dan een soort van gestructureerd verslag naar de ouders te sturen.”
14	Nee	“Nou nee”
15	Ja	“Ja ook, het heeft een opleiding opgeleverd dus ja”
16	Ja	Ja
17	Ja	Ja

Slotconclusie: Veertien van de zeventien respondenten vinden dat het traject aan hun behoefte heeft voldaan.

Analyseschema 35: <i>Zou u anderen aanraden het traject te volgen?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
1	Ja	“Heb ik al gedaan dus ja.”
2	Ja	“Ja”
3	Ja	“Ja”
4	Ja	“Ja absoluut”
5	Ja	“Ja absoluut”
6	Onbekend	“Dat weet ik niet, ik ben niet geheel overtuigd maar ik was wel blij voor mijn zoon.”
7	Ja	“Ja”
8	Ja	“Ja, als het ter sprake komt en iemand vraagt erom ja zeker.”
9	Ja	“Ja toch wel”
10	Ja	“Ja, doe ik al”
11	Ja	“Ja hoor als andere mensen met studiekeuze worstelen dan zou ik dat zeker kunnen aanbevelen.”
12	Ja	“Ja, ja zeker hoor.”
13	Ja	“Ja”
14	Ja	“Ja en nee, wel aan mensen die een kind op de middelbare school hebben die voor het eerst een studie moet gaan kiezen maar ik vind het traject te licht voor studenten die een studieswitch gaan maken”
15	Ja	“Ja nou ja, ik denk niet dat ieder kind het nodig heeft maar in een vergelijkbare situatie wel ja. Zelf was ik niet op de studie van mijn dochter gekomen dus het helpt wel denk ik.”
16	Ja	“Ja heb ik ook wel eens gedaan dus ja.”
17	Ja	“Ja”

Slotconclusie: Het resultaat is opvallend positief, zestien van de zeventien respondenten heeft aangegeven dat ze het traject zouden aanraden aan anderen.

Analyseschema 36: <i>Wat ziet u als grootste verbeterpunt voor StudiekeuzeOpMaat?</i>		
Resp.nr.	Label	Quote uit verbatim
7	Vindbaarheid	“Misschien iets makkelijker vindbaar zijn. Laten zien wat je meerwaarde is op plekken waar mensen keuzes maken zoals scholen.”
8	Geen	“Jeetje, dat weet ik niet zo, er schiet mij zo niks te binnen.”
9	Bepalen of het traject zin heeft	“De opzet en de invulling zijn wel heel goed maar misschien dat de coaches even een kanttekening moeten plaatsen en zelf moeten bepalen ‘in hoeverre kan ik iets betekenen voor deze jongen of dit meisje?’ Maar dat schiet je je eigen klanten af. Dat je na een gesprek zegt ga maar naar huis want je hebt geen belangstelling, dat is natuurlijk heel moeilijk in te schatten.”
10	Locatie + Zichtbaarheid	“Ja zeker zichtbaarheid en de locatie en dat is het eigenlijk.”
11	Locatie	“Ja de locatie maar dat vind ik heel lastig want het heeft ook zijn charme, we kunnen alles wel weer in marketingsferen trekken maar het is juist de menselijke maat die ons heeft aangesproken, klinkt een beetje tegenstrijdig als je de punten opnoemt maar het heeft ook iets eigens en onze dochter ging er vertrouwd naar toe en dan is het een keer slecht weer maar ja. Het kan een verbeterpuntje zijn maar het moet wel de eigenheid behouden, het moet geen gelikte Geldergroep omgeving hebben ofzo daarom ga je ook naar dit soort kleinere initiatieven.”
12	Naamsbekendheid	“Misschien bekendheid in de markt. Als je mensen van buitenaf wilt aantrekken zal mond-tot-mond lastig worden dus in die zin misschien bekendheid voor zichzelf.”
13	Terugkoppeling bij verkort traject	“Ehm, nou ik denk als je een verkort traject doet dat het misschien toch goed is om dan een soort van gestructureerd verslag naar de ouders te sturen. Er zit dan niet een eind of begingesprek bij en je bent als ouder toch benieuwd.”
14	Nazorg	“De evaluatie op de lange termijn, de nazorg heb ik niet als goed ervaren. StudiekeuzeOpMaat zou duidelijker naar de doelgroep van switchende studenten moeten zijn. Bij ons zijn de struikelblokken van mijn zoon pas lang na het traject aan het licht gekomen en zou het toch heel fijn zijn geweest als dat tijdens het traject was gebeurt. Het stukje nazorg ontbrak dus naar mijn mening.”
15	Locatie	“ik denk dat als de coach grootschaliger gaat werken dat ze het niet in eigen huis moet doen. Dat was voor

		mij niet storend maar als je een flinke partij wilt worden dan moet buiten je eigen studiekamer gaan. Die huiselijke sfeer heeft aan de ene kant zijn charme maar het is niet erg centraal gelegen.”
16	Verspreiding	“Naar het noorden komen. (lacht) Verder weet ik niet. Het zou ons wel leuk uitgekomen zijn ja. Het lijkt me voor de landelijke dekking wel handig want veel mensen willen die reis niet maken denk ik. “
17	Geen	“Heb niet echt iets eigenlijk, ik ben erg tevreden over het traject en over Adine”

Slotconclusie: Vier van de elf respondenten heeft als verbeterpunt de locatie opgegeven. Opvallend is wel dat ze er bij hebben gezegd dat dat alleen zo zou moeten als ze willen uitbreiden.

Bijlage VII Verbatims.

In deze bijlage zitten de verbatims van de telefonische interviews. De schuingedrukte tekst is de onderzoeker en de normaalgedrukte is de respondent.

#1 Respondent. Datum: dinsdagmiddag 22 april, 2014. Duur: 17 min

Introductie

Dag mevrouw, ik doe een onderzoek voor StudiekeuzeOpMaat en u had aangegeven dat u hier graag aan mee zou willen doen?

Ja dat klopt.

Ok ik wil u van tevoren wel vragen of u het goed vindt dat ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen?

Ehm, ja is goed hoor

Er zal voor de rest niks mee gebeuren en het zal worden verwijderd als de resultaten binnen zijn.

Ok nee is goed hoor

Mooi zo.

Uw zoon studeert nu MBO IT, klopt dat?

Klopt en daarvoor heeft hij nog Commerciële Economie gestudeerd.

Ah ok.

Ik zal beginnen met de vragen.

Vragen

Adine Tjeenk Willink was de coach die uw zoon heeft begeleid, klopt dat?

Ja inderdaad

En wat vond u van de coach die uw zoon heeft begeleid? Op een schaal van zeer slecht tot zeer goed?

Ja, goed hoor

Op basis waarvan heeft u voor die coach gekozen?

Ik heb via andere ouders gehoord dat dat zinnig was om te doen. Mondelinge reclame zeg maar.

En specifiek voor Adine?

Ja dat vond ik voor onze zoon laagdrempelig, omdat ze vlakbij zat zodat die dat zelf allemaal kon doen dan.

Ja precies.

Hoe verliep het contact met de coach?

Het verliep goed. We hebben een intake gehad, dat was prima. En mijn zoon is naar alle contactmomenten geweest en dat kon tussendoor ook met Whatsapp dus dat was helemaal goed.

En wat vond u van de mate van contact?

Voldoende wel

Wat was uw verwachting omtrent de studiekeuze van uw zoon?

Moet ik even denken hoor. De eerste keer was hij natuurlijk best jong dus wisten we helemaal niet welke richting hij op zou gaan. Toen kwam Commerciële economie eruit en we vonden eigenlijk alles prima wat eruit zou komen. En dat hebben we ook gedaan maar we hadden wel zoiets van 'het past niet echt bij hem'. Maar als dat eruit kwam prima.

Van Commerciële economie bedoelt u?

Ja klopt. En toen is die gestopt en toen dachten we van 'ja nu moet hij beter gaan kiezen' en die gesprekken heeft die ook met Adine gehad en ik had zelf wel voor ogen waar hij naar toe

kon gaan zoals Forensisch onderzoek maar dat is er niet uitgekomen. Maar Biotechnologie is soortgelijk eigenlijk. Hij heeft daarvoor gekozen want het is een bredere opleiding dan Forensisch onderzoek.

U bent het eens met de studiekeuze die uit het traject is gekomen?

Wij vonden het prima dat dat eruit kwam. Maar toen was die al begonnen en toen bleek eigenlijk dat hij Wiskunde B nodig had en dat had die niet in zijn pakket. Dat is jammer en daarom was het zo moeilijk voor hem. Eigenlijk is dat wel een puntje dat in de coaching naar voren had mogen komen.

Maar hij is wel toegelaten?

Ja hij had Wiskunde A maar het was handiger geweest als die Wiskunde B had gehad. Dit is iets wat de coach had moeten kunnen zien.

Zou u zeggen dat de kennis van de coach over verschillende studies toereikend is?

Haar kennis is absoluut toereikend hoor, ze weet er veel meer van dan ik. Maar alleen achteraf gezien was het handiger geweest dat mijn zoon wiskunde B in zijn pakket had en dat had ze wel mogen zien.

Meer een kanttekening dus? Ja, ik ben nog steeds blij dat hij naar de gesprekken is geweest hoor.

Ah ok goed om te horen. Even kijken hoor, ik heb nu wat stellingen over de coach.

De coach kwam vriendelijk op mij over

Ja mee eens

De coach kwam haar afspraken altijd na

Ja eens, toevallig is er de laatste keer wat misgegaan maar zeg maar ja.

Wat was er misgegaan?

Mijn zoon stond voor haar deur, hij dacht hij had afgesproken voor een gesprek en die had Adine doorgestreept en op een of andere manier is er dus blijkbaar iets misgegaan waardoor hij toch op de stoep stond maar dat kan gebeuren.

Mijn coach stond open voor suggesties of op/-aanmerkingen

Nou die hebben we eigenlijk niet echt gehad. We hebben tussendoor wel gebeld met ‘nou ik weet niet of het zo goed gaat’ en dat ging altijd goed.

Een beetje neutraal eigenlijk?

Ja, ja

De locatie van de coach was goed bereikbaar

Jaa mee eens

Wat vond u van de hoeveelheid huiswerk die uw Jordi meekreeg van de coach?

Nou daar hebben wij niet zoveel van gezien want dat heeft die zelfstandig gedaan.

Ok maar niet de indruk gekregen dat dat teveel was?

Nee hoor.

Genoeg dus?

Ja wel genoeg

Even zien, als u het kennismakinggesprek een cijfer kon geven, welk cijfer zou dat dan zijn?

7 of 8

Kunt u misschien uitleggen waarom?

Wij hadden na het eerste gesprek een goed gevoel over dat zij onze zoon goed kon begeleiden.

En als u het eindgesprek een cijfer kon geven, welk cijfer zou dat dan zijn?

Dat is niet geweest. Ik moet ook zeggen dat mij zoon wel is geweest en die is gestopt en toen heeft hij weer gesprekken gehad en uiteindelijk heeft Adine hem tussendoor wel weer goed begeleidt naar zijn huidige MBO studie.

Ah ok en wat vond u van de duur van het traject?

Nou op zich gingen we natuurlijk uit van ongeveer tien keer en dat was ook zo maar uiteindelijk is dat meer geweest omdat hij vastliep en ik moet zeggen dat vond ik heel plezierig want mijn zoon kon gewoon opbellen en er werd tijd voor hem vrijgemaakt om hem verder te helpen.

Ok goed om te horen. Even kijken. Uw zoon heeft een selectie met studies meegekregen van de coach aan het begin van het traject, wat vond u van die eerste selectie met studies?

(Denkt na)Ja prima. Hij zocht verschillende studies uit en hij heeft dan op moeten zoeken welke vakken er bij waren en dat was allemaal prima. Biotechnologie was uiteindelijk een logische keuze.

Ah ok en had u positieve dingen gehoord over de coach?

Ja hoor

En was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja heel plezierig.

Kwam alles wat de coach vertelde geloofwaardig over?

Ja sterk mee eens

Ok

En u bent via via bij StudiekeuzeOpMaat gekomen toch?

Klopt

En wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

Jaa prima, die was positief.

Ok en wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

Ik had goede verhalen gehoord van mensen uit onze omgeving. Dat is nu ook de reden dat mijn jongere zoon ook naar StudiekeuzeOpMaat is gegaan.

Heeft u al eerdere ervaringen gehad met studiekeuzebegeleiding?

Ehm alleen huiswerkbegeleiding maar dat telt niet dus nee.

Ah ok nee inderdaad. Ik heb hier weer een stelling: StudiekeuzeOpMaat gaf mij het gevoel dat zij de studiekeuze van mijn zoon/dochter echt belangrijk vonden. Kwam dat zo over?

Ja, ik denk wel dat het puur op het ene kind gericht is.

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

(Denkt na) Ja goed, ik wil daar wel bij opmerken dat het in eerste instantie een traject van tien keer zou zijn en dan weet je ongeveer wat het gaat kosten maar uiteindelijk is mijn zoon vaker geweest omdat die vastliep en daar heeft Adine niks voor gerekend.

Heeft u veel advertenties of reclame van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Helemaal niet nee

Ok en bent u op de website geweest?

Ja dat wel. Naar aanleiding van wat ik via via had gehoord.

Ah ok en wat vond u van de huisstijl van de website? Hoe vond u het eruit zien?

Ja prima, gewoon plezierig om te lezen dat studenten er baat bij hebben gehad.

En vond u de website informatief genoeg?

Ja

Bent u op de social media pagina's van StudiekeuzeOpMaat geweest? Op de Facebook of de blog bijvoorbeeld?

Nee

Ah ok. Even kijken. U kent veel mensen die een traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen toch?

Ja klopt

En heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan? Overal?

(Denkt na) ehm Ja

Ok en heeft het traject aan uw behoeften voldaan?

Ja

Zou u anderen aanraden het traject te volgen?

Heb ik al gedaan dus ja.

Afsluiting

Ok dat waren eigenlijk de vragen. Is er nog iets wat u graag kwijt wilt of heb ik wat gemist?

Nee ik heb volgens mij alles verteld. In ieder geval die ene kanttekening dat mijn zoon dus wiskunde B nodig had.

Ok, ontzettend bedankt voor uw deelname en u krijgt te horen wat te horen wat de uitslag is van het onderzoek.

Ah ok dat vind ik leuk, succes verder ermee!

#2 Respondent. Datum: dinsdagmiddag 22 april, 2014. Duur: 16 min

Introductie

Goedemiddag met Rein Croll, ik doe een onderzoek voor StudiekeuzeOpMaat en uw dochter heeft daar een traject doorlopen.

Ja, ja maar ze is nog niet helemaal klaar. Haar traject is een beetje verlengd.

Ah ok, maar ze heeft dus wel een traject gehad en ze loopt nu dus opnieuw een traject?

Ja

Ok, nou ik onderzoek dus de mening van de jongeren over het traject maar ook de ouders want StudiekeuzeOpMaat is toch wel benieuwd naar de mening van hen over het traject en daarom wil ik u vragen of u tijd en/of zin heeft om wat vragen te beantwoorden?

Hoe lang duurt het ongeveer?

Het duurt niet langer dan een kwartiertje, twintig minuten.

Ah ok, jaa is even terugschakelen hoor maar brand maar los hoor.

Ok, is goed wel wil ik u van tevoren vragen of u het goed vindt dat ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en het zal worden verwijderd als de resultaten binnen zijn.

Ehm, ja dat is goed hoor

Vragen

Wat vond u van de coach die uw dochter heeft begeleid?

(Denkt na) Ja prima wel

Rosalie van Luik toch?

Ja

U vond haar wel goed?

Ja hoor

OK en op basis waarvan heeft u voor Rosalie gekozen?

(Denkt na) Even kijken hoor, mijn dochter heeft ooit bij een studiebegeleiding een examentraining gedaan en via dat bureau zijn wij aan StudiekeuzeOpMaat gekomen omdat we een beetje vastliepen met haar en toen kwamen we eerst terecht in Wassenaar bij Adine maar zij was meer gericht op jongeren van het VWO, meer wetenschappelijk zeg maar. Vervolgens heeft zij ons doorgestuurd naar Rosalie.

Ah ok dus eerst via de examentraining en een andere coach?

Ja

Ok en hoe zou u zeggen dat het contact verliep met Rosalie?

Van ons of met mijn dochter?

Tussen u en de coach

Ja wel goed maar het ging eigenlijk meer via mijn dochteren in het vervolgtraject eigenlijk ook. Ze heeft wel een intro en een afronding met ons gedaan en daar is ze wel duidelijk in geweest.

Ok dus wel tevreden?

Jawel

Even kijken, wat was uw verwachting omtrent de studiekeuze van uw dochter? Dus voordat het traject klaar was?

(Denkt na) Nou we liepen met haar vast en ze zei overal nee op dus hoopten we dat ze gelukkig wordt en een weg gaat volgen waar ze ook 'happy' mee is.

Ok dus als ik het goed begrijp maakte het u geen verschil wat het was zolang zij er maar tevreden mee was?

Ja en dat ze maar iets gaat doen waar ze tevreden mee is ja.

Even kijken en als ik het goed heb is er uit dat eerste traject de studie MBO Zorg en welzijn uitgekomen?

Ja daar is nu mee bezig en niveau twee moet ze dit jaar afronden en dan zou ze door willen gaan in de kraamzorg maar dat moet ze 21 voor zijn dus ze gaat met Rosalie dat uitzoeken of dat overal zo is of dat het misschien eerder kan want ze is pas 19.

Ah ok, en ze is geswitcht van studie dus?

Ja ze heeft MBO Hotelmanagement gedaan en op het Engels heeft ze het niet gehaald.

Ok en wat is uw mening over de coach haar kennis over verschillende studies? Vond u dat goed of ondermaats bijvoorbeeld?

Dat weet ik niet zo goed eigenlijk. Ze heeft veel dingen met haar bekeken en veel uitgezocht.

Ok dus u bent neutraal in deze?

(lacht) Ja

En vond u Rosalie vriendelijk overkomen?

Ja, ja

Kwam Rosalie haar afspraken altijd na?

Ja

Stond ze open voor suggesties en op of-aanmerkingen van uw kant?

Ja zeker wel, ja hoor

Ok en was ze goed bereikbaar, qua locatie dan?

Ehm, jaa we konden niet echt in de buurt parkeren, Den Haag is best druk.

Dus u vond het niet echt bereikbaar?

Nou we hebben toch een plekje kunnen vinden en mijn dochter heeft nooit iets gezegd over dat het moeilijk was om de auto kwijt te kunnen. Het is natuurlijk ook maar voor een uurtje.

Dus redelijk bereikbaar wel.

Ok, wat vond u van de hoeveelheid huiswerk/thuisopdrachten die uw dochter meekreeg?

Dat weet ik eigenlijk niet, ik had er niet echt zicht op. Ze is natuurlijk ook wat ouder dus ze deed het veel zelf.

Ja precies

Het is de leeftijd, je kan ze een beetje sturen maar ze doen veel zelf

Dat begrijp ik ja

Maar u zei dat u een kennismakingsgesprek heeft gehad en als u dat een cijfer tussen 1 en 10 zou kunnen geven welk cijfer zou dat dan zijn?

Jaa 7,5-8 denk ik

Het was positief wel, niet slecht?

Nee zeker niet

Ok en u heeft ook een eindgesprek gehad?

Ja klopt

En als u dat gesprek een cijfer zou kunnen geven?

Ja ook zoiets, 7,5-8, Tsja je zou willen dat ze alles voor elkaar krijgt bij je kind maar ja dat ligt natuurlijk ook aan het kind

Wat vond u van de duur van het traject?

Wel goed, denk dat die tijd die ze er voor genomen heeft dat dat wel voldoende was

Wat vond u van de eerste selectie met studie die Rosalie voor uw dochter heeft samengesteld na de eerste paar gesprekken?

Het is lang geleden maar ik weet dat Rosalie veel verschillende dingen voor haar had geselecteerd maar ze vond heel veel niet leuk.

Ah ok

U had net al aangegeven dat u via de examentraining positieve dingen gehoord had over de coach?

Ja en hij had ons het adres gegeven

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja, jazeker

Kwam alles wat Rosalie zei geloofwaardig over?

Jazeker

En van StudiekeuzeOpMaat?

Ehm, ja hetzelfde, positief.

Ok, wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

Onze dochter liep vast en we wisten niet hoe we verder moesten met haar.

U heeft geen eerdere ervaringen gehad met studiekeuzebegeleiding?

Nee alleen die examentraining maar studiekeuzebegeleiding niet nee

Vind u dat StudiekeuzeOpMaat de studiekeuze van uw dochter echt belangrijk vond?

Ja, daar zit ze voor toch, ik had het idee dat ze het wel serieus namen. Ze heeft bijvoorbeeld tussentijds ook contact opgenomen.

Wat vond u van prijs/kwaliteit verhouding?

Poeh, bij Rosalie weet ik dat niet echt. Alles is tegenwoordig een hoop geld.

Ok maar vond u dat u teveel betaalde voor wat u ervoor terugkreeg?

Ik weet eigenlijk niet meer wat ze rekende maar we willen dat onze dochter goed terechtkomt dus dan mag dat prijskaartje er wel aan zitten.

Ah ok

Heeft u veel advertenties of reclame gezien van StudiekeuzeOpMaat?

Nee is me nooit opgevallen eigenlijk.

Bent u op de website geweest toevallig?

Ja om te kijken wie ze waren

En wat vond u van de huisstijl van de site?

Jaa ook prima

Vond u hem ook informatief?

Ja

Heeft u de social media pagina's gezien van StudiekeuzeOpMaat?

Nee, ik zit niet op Facebook of iets dergelijks. Dat doe ik nog niet

Kent u veel mensen die een traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben gelopen?

Nee helemaal niet, denk ook dat er weinig MBO of VMBO leerlingen daar naartoe gaan en zoveel geld neerleggen voor zoiets, denk ik

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ehm, ja we zijn er nog niet klaar mee, we zijn nog op weg.

Zou u anderen aanraden om het traject te volgen?

Ja, als er mensen zijn die het nodig hebben wel ja

Ok dan wil ik u ontzettend bedanken voor uw deelname en u krijgt te horen wat te horen wat de uitslag is van het onderzoek.

Ja heel veel succes!

#3 Respondent. Datum: dinsdagmiddag 22 april, 2014. Duur: 22 min

Introductie

Goedenavond mevrouw mijn naam is Rein Croll en ik doe een onderzoek voor StudiekeuzeOpMaat.

Ja!

U had aangegeven dat u graag wilde deelnemen?

Ja dat klopt!

Heel erg bedankt in ieder geval, ik wil u wel graag van tevoren vragen of u het goed vindt dat ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Nee dat begrijp ik hoor, is goed.

Gelukkig, laten we beginnen.

Ja is goed.

Vragen

Alice was de coach van uw zoon klopt dat?

Ja klopt

Wat vond u van de coach die uw zoon heeft begeleid?

Het is ook een vriendin van mij dus dat maakt het lastig. Maar los daarvan vond ik haar ook echt heel goed. Heel rustig gedaan en onze zoon is ook niet de moeilijkste maar ook wat van ik van hem heb gehoord is ze gewoon goed. Ik ben daar super tevreden over

Op basis waarvan heeft u voor Alice gekozen?

Zoals ik al zei we kennen elkaar al. Maar daarnaast ook omdat ik ervan overtuigd ben dat ze dat super zorgvuldig doet omdat heel perfectionistisch is. Heel weloverwogen in wat ze doet

Hoe verliep het contact met de coach ten tijde van het traject?

(Denkt na) In het begin was het vrij afstandelijk in de zin dat ze het eerst zelf met het kind uitzoekt wat goed is want als ouder heb je vaak meteen een order klaar. Pas in tweede of derde instantie word je als ouder er meer bij betrokken wat ik heel goed vind overigens.

Eigenlijk dus pas aan het eind hebben we er meer contact over gekregen.

Dus er was weinig contact maar dat vond u eigenlijk wel goed?

Ja, jazerker

Dus de mate van contact was wat minder?

Nou ja, maar ik vind het goed dat ze de ouders een beetje op afstand houden. Zo kan het kind zelf het proces doorlopen zonder dat ouders er meteen bovenop springen. Met alle goede bedoelingen proberen ouders natuurlijk mee te denken maar bewust of onbewust beïnvloed dat wel het verloop.

Wat was uw verwachting omtrent de studiekeuze van uw zoon?

Hoe bedoel je?

Kwam de studie die uit het traject kwam overeen met wat u verwachtte?

(Denkt na) Nou, hij had zelf aangegeven dat de studie Econometrie iets was waar hij aan dacht, het was heel wiskundig dus ik kon me er iets bij voorstellen maar voor het traject had die al wat studies zoals economie en rechten in gedachten, een beetje dezelfde hoek zeg maar. Dus de studie die eruit kwam was niet een enorme 'eye opener'.

Het lag dus in de lijn der verwachting?

Ja

U bent het dus eens met de studiekeuze die eruit is gekomen?

Ja, nou ja ik moet zeggen dat ik in het begin niet een enorme voorstander was omdat ik het wat eenzijdig vind maar in tweede instantie ben ik veel enthousiaster. Ik ben eigenlijk veel enthousiaster over hoe de studie bij hem past dan ik in het begin had verwacht eerlijk gezegd.

En waarom is dat zo denkt u?

Nou omdat mijn zoon heel enthousiast verteld over wat die doet en wat hij ermee kan. Hij is ook naast zijn studie een Honours Programme aan het doen en alles bij elkaar genomen vind ik dat echt super. Dat is echt heel leuk.

Uw zoon is niet geswitcht van studie?

Nee absoluut niet

Op een schaal van 'sterk mee oneens' tot 'sterk mee eens' wat zou u zeggen als ik de stelling: 'de kennis van de coach over verschillende studies vond ik toereikend'?

Ik ben ervan overtuigd dat dat zonder meer heel goed was maar ik zeg dat meer omdat ik weet hoe zij dingen aanpakt dan dat ik het weet. Ik heb er niet veel over gehoord. Je zit er zelf niet bij natuurlijk.

Klopt maar u heeft als het goed is wel een gesprek gehad?

Ja aan het eind.

Dus omdat u de coach kent denkt u van wel maar omdat u het traject niet zelf hebt gelopen weet u het niet zeker?

Klopt, ik kan alleen maar antwoord geven van wat ik heb gehoord en dat lijkt me prima en daar heb ik geen enkele twijfel over.

Dus in zekere zin ben u het ermee eens?

Ja

Kwam de coach vriendelijk op uw over?

(lacht) Ja heel erg

Kwam de coach haar afspraken altijd na?

Ja, dat klopt ook

Stond de coach open voor suggesties of op/aanmerkingen?

Absoluut

Was de locatie van de coach goed bereikbaar?

Ja ook

Wat vond u van de hoeveelheid huiswerk die uw zoon meekreeg van de coach?

(Denkt na) Ja dat leek me ook niet teveel en ook niet te weinig. Daar zijn ze goed mee aan de slag gegaan. Het geeft aan de ene kant een zeker druk maar het dwingt ze ook om er mee bezig te zijn. Dat is wel goed vind ik

U vond dat wel genoeg?

Ja, ja zeker

Heeft u een kennismakinggesprek gehad?

Nee

En een eindgesprek?

Dat wel

Als u het eindgesprek een cijfer kon geven welk cijfer zou dat dan zijn tussen de 1 en de 10?

(Denkt na) Ik vind dat een beetje moeilijk want ik ken de coach persoonlijk en zo'n gesprek is dan heel informeel en uitgebreid. Het is een beetje een bijzondere situatie dus. Maar ik was er wel heel tevreden over en ik denk dat als we het wat zakelijker hadden gedaan dat de coach het heel zorgvuldig zou toelichten.

Ik maak hieruit op dat als u het gesprek een cijfer zou moeten geven dat het wel een goed cijfer zou zijn?

Tussen de 8 en de 9 wel ja

Wat vond u van de duur van het traject?

(Denkt na) Duurde drie maanden ofzo ja het hangt er ook vanaf hoe snel het kind tot een beslissing komt. Bij mijn zoon was het traject vrij kort. Ik denk van 'het duurt zolang als het nodig is'. Ik vind het gewoon goed omdat ze het ook aanpassen op de behoefte van het kind.

Wat vond u van de eerste selectie met studie die de coach uw zoon aanbood?

Ik heb daar met mijn zoon er wel over gehad. Het klopte helemaal, er stonden geen gekke dingen op ofzo. Het zat in de hoek waar mijn zoon heen wilde.

Had u positieve dingen gehoord over de coach voordat het traject gelopen werd?

In ons geval was dat niet zo omdat mijn zoon het 'proefkonijn' was van haar. Ze was net begonnen zeg maar. Deze vraag is dus niet echt van toepassing op onze situatie.

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja, maar die zou ik zondermeer ook hebben gehad als ik haar niet had gekend.

Kwam alles wat de coach vertelde geloofwaardig over?

Ja

En wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

Ja goed. Heel goed doordacht. We zijn ook bij Lamme Ter Haar geweest maar StudiekeuzeOpMaat heft een heel ander traject, veel meer stapsgewijs. Niet een gesprek en

dan het resultaat aanhoren. Het is echt een traject dat kinderen moeten doorgaan.

En de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat was de coach toch?

Ja precies

U heeft dus eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Ja

Heeft dit invloed gehad op uw keuze voor StudiekeuzeOpMaat?

Nee want mijn zoon was proefkonijn en we hebben afgesproken dat we het allebei hebben door laten gaan.

En vind u het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en die andere studiebegeleidingorganisatie waar u eerder bent geweest positief?

Nou ik moet zeggen dat ze allebei een heel ander concept hebben en ik vond ze allebei heel goed. Bij StudiekeuzeOpMaat doorlopen ze een traject van maanden waar hun eigen gedachten worden gevormd en bij die ander doen ze gewoon de hele dag testjes en dan kom je als ouder aan het eind van de dag je kind ophalen en krijg je meteen de uitkomst van alle psychologische testen en dat vonden we eerlijk gezegd ook harstikke leuk.

En hoe heette die andere organisatie?

Lamme Ter Haar in Haarlem

Dus u vond beide wat hebben?

Ja en ze kwamen beide tot hetzelfde resultaat

Dus de doorslag was dus een beetje de coach zelf?

Ja, bij dat andere traject was het eerlijk gezegd ook leuk omdat je daar door die psychologische testen erachter komt hoe je kind reageert en waar die goed in is. Ze schetsen iets meer een toekomstbeeld wat zo'n kind in zijn mars heeft en wat zijn valkuilen zijn en ze geven dan een hoek aan waar zo'n kind goed kan functioneren zoals consultancy ofzo. Een wat globaler beeld en StudiekeuzeOpMaat is veel meer echt gericht op een studiekeuze en niet op een enorme analyse van het kind. Ik vond beide manieren van aanpak heel leuk eerlijk gezegd.

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon echt belangrijk vonden?

Ja, ja zeker

Wat vond u van de prijs/kwaliteitsverhouding?

Nou ja omdat mijn zoon proefkonijn was hebben we niet hoeven te betalen dus in ons geval buitengewoon goed.

Heeft u veel advertenties of reclame van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee niet echt

Bent u op de website geweest?

Ja

Wat vond u van de huisstijl?

Heel erg leuk,

En hoezo?

Zag er heel verzorgd uit en origineel en niet oubollig. Het geeft een leuke, frisse sfeer weer en ik denk dat het kinderen ook wel aanspreekt. Heel overzichtelijk ook

Informatief dus ook?

Ja

Heeft u de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee helemaal niet. Komt omdat ik zelf nooit iets met social media doe.

Kent u veel mensen die ene traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben gelopen?

Ja een paar wel

Had u voordat uw zoon een traject ging lopen al veel over StudiekeuzeOpMaat gehoord van mensen in uw omgeving?

Nee omdat het natuurlijk net begon
Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja

Heeft het traject aan uw behoeften voldaan?

Is dat niet dezelfde soort vraag?

Wellicht een beetje maar stel uw verwachtingen van het traject waren heel laag en wanneer u het traject ervaart en het blijkt heel slecht te zijn dan heeft het aan uw verwachtingen voldaan maar niet aan uw behoeften.

Aha ja dat klopt, bij beide is het antwoord ja

Zou u anderen aanraden het traject te volgen?

Ja

Afsluiting

Dat waren de vragen wilt u nog iets toevoegen?

Ik denk dat het leuk zou zijn als er een soort van tussenstand wordt door gecommuniceerd naar de ouders. Want als het kind dat niet aan de ouders verteld dan weet je het niet. Dus het zou leuk zijn als de coach het kort even verteld.

Ik zal het doorgeven ontzettend bedankt voor uw deelname!

Natuurlijk veel succes!

#4. Respondent. Datum: woensdagochtend 23 april, 2014, duur: 16 min

Introductie

Goedemorgen u spreekt met Rein Croll. Ik doe een tevredenheidsonderzoek voor

StudiekeuzeOpMaat uw dochter heeft een studiekeuzetraject doorlopen bij

StudiekeuzeOpMaat en ik wilde vragen of u tijd en zin heeft om wat vragen te beantwoorden?

Ja prima hoor

Ik wil u wel graag vragen of u het goed vind als ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Ok, is goed hoor

Ok mooi, even kijken hoor.

Vragen

De coach die uw dochter begeleid heeft was Rosalie van Luik toch?

Klopt

Wat vond u van haar als coach?

Ik vond haar heel goed. Heel doelgericht en ook meerdere opties openhoudend. Bijvoorbeeld dat ze een aantal informatieformulieren gaf over studies en daar mocht mijn dochter alleen maar de voorkant van lezen en basis van daarvan moest ze al een eerste schifting maken zeg maar van vind ik dit wel of niet. Zo blijven er toch veel meer studies hangen waar ze in feite nooit eerder aan gedacht heeft.

Op basis waarvan heeft u voor Rosalie gekozen als coach?

Een doorverwijzing van een kennis van ons. Hadden goede berichten over haar gehoord.

En hoe verliep het contact met de coach?

Heel goed, heel open en eerlijk. Met name onze dochter in haar waarde latend en goed naar haar luisterend. Het was prima. Duidelijk van tevoren wat de handelswijze was en het afsluitende gesprek met ook heel goed en duidelijk.

Wat vond u van de mate van contact?

De mate was prima. Ook de tijd die ertussen zat was goed om dingen laten bezinken.

Uit dat traject is de studie pedagogiek gekomen klopt dat?

Klopt ja

En wat uw verwachting omtrent die studiekeuze voor het traject?

(Denkt na) Denk dat het heel goed bij haar past. Hiervoor heeft ze Commerciële economie gedaan en dat is harde markt en ik denk dat Pedagogiek beter bij haar past.

Dus uw verwachting klopte wel met wat eruit kwam?

Ja

U bent het dus ook eens met die keuze merk ik?

Ja klopt

U zei net dat uw dochter eerst Commerciële economie heeft gedaan toch?

Ja klopt

Waar lag het aan dat ze geswitcht is?

Onze dochter kreeg Pfeiffer en in haar herstelperiode kwam ze erachter dat het toch niet helemaal haar ding was. Ik had van tevoren al een beetje een idee van 'het past niet echt bij haar'. De studie die ze nu doet pas naar mijn mening veel beter bij haar. Het gaat nu ook goed en ze vind het heel leuk.

Vond u dat de kennis van de coach over verschillende studies toereikend was?

Ehm, daar kan ik niet echt over oordelen want dat heeft ze meer met mijn dochter heeft besproken. Aan het einde ga je wel wat studies langs maar dat geeft mij niet het antwoord of zij voldoende weet over de studies.

Vond u dat de coach vriendelijk op u overkwam?

Ja absoluut

Kwam ze haar afspraken altijd na?

Ja ook

Stond de coach open voor suggesties of op/aanmerkingen?

Ja ook, maar die had ik niet hoor. Ik heb bewust een stap opzij gezet.

Was de locatie van de coach goed bereikbaar?

Ja

Wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw dochter meekreeg van de coach?

Ja voldoende, en goed dat het in 'plukjes' was. Niet teveel in een keer.

Als u het kennismakingsgesprek een cijfer zou moeten geven welk cijfer zou dat dan zijn?

Nou een 8 denk ik

En kunt uitleggen waarom?

Ze was heel vriendelijk en door haar manier van benaderen en ook de duidelijkheid in wat ze ging doen, wat je kan verwachten zeg maar dat vond ik heel goed

En als u het eindgesprek een cijfer zou moeten geven?

Ja ook een 8

En waarom?

Werd in grote lijnen goed uitgelegd welke stappen ze samen hebben genomen. Dat vind ik ook goed dat ze samen het hebben doorlopen. Ze is wel bij de hand genomen maar er werden haar geen dingen opgelegd. Het is echt een traject is waar ze samen een tot een beslissing zijn gekomen en dat vind ik goed.

Wat vond u van de duur van het traject?

Ehm, prima was wel genoeg. Is ook een beetje afhankelijk van hoe je in het traject zit denk ik. In ons geval was het prima.

En wat vond u van de eerste selectie met studies waar de coach mee aankwam bij uw dochter?

Beetje graven hoor. Ja ik denk wel goed maar kan het me niet zo goed herinneren.

Zal ik er voldoende bij zetten?

Ja is goed, klopt ook wel

Had u van tevoren al positieve dingen gehoord over de coach?

Ja

En hoe was uw eerste indruk van de coach?

Ja positief

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Ja

Wat was de voornaamste reden om voor StudiekeuzeOpMaat kiezen?

Hiervoor hadden we een intelligentietest bij een ander bureau gedaan en we vonden dat meer ging om de cijfers en of hoe goed of slecht je het gemaakt hebt. Daar rolde te weinig uit wat paste bij onze dochter. We wilde het een keer op deze manier proberen zonder heel veel testjes maar dat het puur gaat om het schrappen van opties en aan de hand van gesprekken steeds verder komen waardoor je uiteindelijk tot de juiste beslissing komt.

Bent u na die test actief op zoek gegaan naar studiekeuzebegeleiding?

Ja

Heeft u eerdere ervaringen gehad met andere studiekeuzebegeleiding organisaties?

(Denkt na) Ja in Gouda hebben we bij een bureau testen laten doen maar daar ging het meer om die testen en minder om het samen doorspreken van mogelijkheden. Een andere manier van aanpakken en dit beviel ons beter.

Het verschil tussen StudiekeuzeOpMaat en die eerdere organisatie was dus positief?

Ja

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw dochter echt belangrijk vonden?

Ja, vooral de betrokkenheid. Na een half jaar stuurde ze ook een kaartje met de vraag hoe het ging. Die feedback achteraf vind ik ook heel positief. (lacht)Ik heb eigenlijk weinig negatiefs, we zijn gewoon heel tevreden.

Wat vond u van de prijs/kwaliteit verhouding?

Wij hadden een lagere prijs dan normaal afgesproken. Dus wat dat betreft hebben meer dan waar voor ons geld gekregen.

Wel goed dus?

Ja

Heeft u veel advertenties of reclame van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee, ik had er nog nooit van gehoord

Bent u op de website geweest?

Na de tip wel ja

Hoe vond u dat de huisstijl eruit zag?

Dat weet ik niet meer. Weet niet of dat een slecht of een goed teken is maar heb de website

niet meer voor ogen.

Bent u toevallig bekend met de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat?

Nee, is misschien meer iets voor mijn dochter.

Kent u veel mensen die een traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Nee

Had u al veel gehoord over StudiekeuzeOpMaat van mensen in uw omgeving voordat u besloot om uw dochter er een traject te laten lopen?

Nee

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja

Heeft het traject aan uw behoeften voldaan?

Ja

En zou u het traject aan anderen aanraden?

Ja absoluut

Afsluiting

Dat waren de vragen, heeft u het gevoel dat ik iets gemist heb of wilt u zelf nog wat kwijt?

Nee hoor, was een uitgebreide enquête. Ik heb voor de rest geen opmerkingen.

Ok heel erg bedankt voor uw deelname!

Dankjewel en veel succes!

#5 Respondent. Datum: woensdagochtend 23 april, 2014. Duur: 18 min

Introductie

Goedenavond mevrouw u spreekt met Rein Croll.

Goedenavond

Ik zou u nog terugbellen over het onderzoek van StudiekeuzeOpMaat, schikt het?

Ja, prima

Ok, even om vast te stellen, de coach van uw zoon dat was Adine klopt dat?

Ja

Vragen

En wat vond u van de coach?

Prima, uitstekend

En op basis waarvan heeft voor deze coach gekozen?

Op basis van referenties

Via via dus?

Ja, mijn zoon had een oud klasgenootje die op de middelbare een aantal keer was blijven zitten en die was bij Adine geweest voor een studiekeuzetraject en die zat na drie jaar nog op dezelfde opleiding dus ik dacht dat moet goed zijn.

En hoe vond u dat het contact verliep met de coach?

(Denkt na) Prima, uitstekend

En de mate van contact?

Prima, helemaal goed. In ons geval was het heel formeel in zoverre dat er eerst een gesprek was met ouders en kind en vervolgens met het kind alleen maar wij weten wat onze zoon doet

en hij wat wij doen dus dat was misschien een beetje veel maar ik snap wel dat het bij de procedure hoort.

Uit het traject van uw zoon is eerst Bedrijfskunde gekomen en nu studeert hij New Business School.

Ja klopt

En wat was uw verwachting omtrent die studiekeuze?

Ja helemaal prima, ik vond dat mijn zoon niet echt een studiebol was maar hij wilde wel heel graag. Hij heeft erg zijn best gedaan en ik denk dat het lag aan de snelheid van de studie en niet het niveau dat hij het niet gehaald heeft. Dus nadat die gestopt was hebben we Adine weer gebeld en ze was erg behulpzaam en dacht goed mee.

Ik bedoelde eigenlijk wat had u verwacht dat uit het traject zou komen als studiekeuze?

Ik wist het niet, ik had dit niet verwacht. Maar we stonden achter zijn keuze.

U was het dus eens met die keuze?

Ja.

Ok, en uw zoon is dus geswitcht van studie omdat het te snel ging zei u?

Ja omdat het tempo te hoog lag. Het is tegenwoordig een nadeel dat ze een BSA moeten halen en hij is op een tentamen gezakt. Maar nu is die op zijn plek hoor.

Wat vind u van de kennis van de coach over verschillende studies? Vond u die toereikend?

Ja die was prima.

Kwam de coach vriendelijk op u over?

Ja, ik ben heel lovend over haar. Ik heb al zeker 15 leerlingen doorgestuurd sinds ik bij haar geweest ben.

Ok, dus u bent wel tevreden over de coach?

Ja heel erg.

Kwam de coach haar afspraken altijd na?

Ja

En stond ze open voor suggesties of opmerkingen?

Ja

Was ze goed bereikbaar?

Ja hoor

Wat vond u van de hoeveelheid huiswerk/thuisopdrachten die uw zoon meekreeg?

(Denkt na) Daar heb ik niet echt zicht op in zoverre dat ik tegen Adine zei: 'Als jij vindt dat hij zijn werk niet goed doet dan wil ik het graag horen', maar dat is niet gebeurd. Hij heeft er keurig aan gewerkt. Het mooie van het geheel vind ik dat mijn zoon een aantal keer thuiskwam met de mededeling: 'Goh die en die hebben deze vragen over studies maar die vragen heb ik al beantwoord met mijn coach'. Hij heeft het goed overdacht met haar samen en dat vond ik heel goed om te horen.

Uw heeft een kennismakingsgesprek gehad met de coach en als u dat een cijfer zou kunnen geven wat zou dat dan zijn?

Ehm, een 10? Ja ik heb niks gemist anders had ik het gezegd.

Kunt u misschien uitleggen waarom?

Omdat zij begreep dat wij met een heel groot probleem zaten en niet wisten waar we naar toe moesten en zij heeft dat heel adequaat opgelost voor ons.

En het eindgesprek? Als u dat een cijfer zou kunnen geven?

Ook prima, helemaal goed, zet ook maar een 10 neer.

En waarom?

Zij heeft het uitgezocht met mijn zoon en hij was heel tevreden en erg blij dat hij het traject gelopen had. Ja, Uitstekend. En ook het feit dat toen het moeilijk ging dat we ook via de mail, telefoon en nog gesprek contact hebben gehad. Dus de nazorg bestond er wel degelijk.

Wat vond u van de duur van het traject?

Hij heeft er een maand of drie over gedaan, ik vond het helemaal goed. Het moet ook een beetje bezinken natuurlijk en om de week een gesprek vond ik helemaal goed, prima.

De coach heeft uw zoon een selectie met studies voorgelegd, wat vond u daarvan?

Ja prima. Het was zijn keuze natuurlijk en ik had er vertrouwen in dat zij het goed deed. Dus ja goed. We wisten het ook gewoon niet, bij mijn andere twee kinderen wisten we het wel maar bij deze niet. Dus dan ben je heel blij als iemand met goede adviezen komt en goeie tips heeft.

Had u voordat u bij StudiekeuzeOpMaat kwam al positieve dingen gehoord over Adine als coach?

Ja, het feit dat zij iemand aan een vervolgstudie krijgt die nooit serieus zijn huiswerk gemaakt heeft vind ik heel knap

Hoe was u eerste indruk van Adine?

Positief, heel positief. Ze was betrokken en ze had ook een bepaalde drive zeg maar. Ze liet niet zo maar een kunstje zien, het was meer dan een kunstje. Persoonlijke betrokkenheid ja.

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Ja

En u was via via bij StudiekeuzeOpMaat gekomen zei u toch?

Ja

Via mensen in uw omgeving?

Ja omgeving ja

Wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat in z'n geheel?

(Denkt na) Tsja, ik heb alleen met haar te maken gehad en die andere mensen ken ik niet. Een zoon van een vriendin van mij is bij de coach in de buurt van Zutphen geweest en die was ook tevreden. En een aantal leerlingen die ook tevreden waren dus ja. Ik spreek puur voor Adine.

Ok en dat was goed?

Ja prima, uitstekend. Ander ga ik ook niet reclame maken voor zo iemand op school.

Heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Ehm, nou ja ik ken dat Kompasprogramma via school

Wat is dat precies?

Een online programma voor onderbouwleerlingen en daar komt dan een profiel uit maar ik heb altijd op scholen gewerkt waar ik geen hoge pet op had van de decaan zeg maar en ik vind het eigenlijk ook helemaal geen taak van de middelbare school. Ik vind dat wij als school ons daar niet mee bezig moeten houden. Ik vind dat ouders verantwoordelijk zijn voor de keuze die hun kind maken.

Ok, en StudiekeuzeOpMaat was dus de eerste ervaring met studiekeuzebegeleiding?

Ja ja, en daar ben ik erg blij mee want als we dat niet gedaan hadden zaten we niet waar we nu zitten. Ik denk dat we dan meer problemen hadden.

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon echt belangrijk vond?

Ja ja, onze zoon was geen nummer zeg maar, ze was heel geïnteresseerd.

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

(Denkt na) Ja, kijk als je een gevulde koek wilt die smaakt moet je ook naar van Wely in Noordwijk en niet naar de HEMA. Ik vind het verder prima. Ik ben wel in de gelegenheid om het te betalen dat wel. Je kunt zeggen dat het prijzig is maar wij vonden het eigenlijk wel reëel. Het is heel veel waard.

Heeft u veel advertenties of reclame van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee

Bent u op de website geweest?

Ja

Wat vond u van de huisstijl?

Ja die sprak me niet meteen aan.

Vond u hem informatief genoeg?

Ik ben er twee keer op geweest maar verder niet veel aandacht aan besteed om ik gehoord had dat mensen er tevreden over waren. De vormgeving, die getekende, tsja, achteraf vind ik het misschien wel grappig. Denk dat dit echt via referenties moet gaan.

Mond-tot-mondreclame zegt u eigenlijk?

Ja precies ja.

Heeft u toevallig de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee ik heb geen Facebook ofzo nee.

U kent veel mensen die een traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben gelopen toch?

Bij Adine ja

Had u veel gehoord van mensen in uw omgeving voordat u bij StudiekeuzeOpMaat terecht kwam?

Nou ja van één persoon en toen zij we er zelf heen gegaan en vervolgens heb ik zelf reclame gemaakt op de school waar ik werk.

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja

En aan uw behoeften?

Ja want we wisten het niet en we zijn eruit gekomen.

En u zou anderen aanraden het traject te volgen?

Ja absoluut

Afsluiting

Ok dat waren de vragen, wilt u nog iets toevoegen?

(Denkt na) Ja ik ben heel tevreden en ik zou het anderen zeker ook aanraden.

Ok ontzettend bedankt voor uw deelname!

Geen probleem, dag!

#6. Respondent. Datum: donderdagochtend, 24 april 2014, duur: 10 min

Introductie

Goedemorgen mevrouw u spreekt met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

Hallo

Dag, ik doe een onderzoek naar de tevredenheid van klant over het traject van StudiekeuzeOpMaat en ik wilde vragen of u zin en tijd had om wat vragen te beantwoorden?

Ja is goed hoor

Ok mooi, vind u het goed als ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Nee is prima

Ok bedankt.

De coach van uw zoon was Rosalie van Luik toch?

Klopt

En uw zoon studeert Bestuur en organisatiewetenschappen?

Ja

Vragen

Wat vond u van de coach?

Ok, ik vond haar open. En zij kon het vertrouwen van mijn zoon winnen en dat vond ik wel belangrijk.

Op basis waarvan heeft u voor haar gekozen?

We werden doorverwezen door de directrice van het Luzac in Den Haag

Hoe verliep het contact met Rosalie?

Het was ok.

En de mate van het contact? Vond u dat genoeg of te weinig?

Nee het was genoeg, helemaal ok

Was de studie die uit het traject was gekomen ook de studie die u verwachtte?

Ik had een WO studie niet verwacht maar had niet een specifieke verwachting.

Was u het eens met die studie?

Nee, niet helemaal.

En hoezo niet?

Omdat ik niet denk dat mijn zoon een WO studie aankan.

Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Ja

Vond u de coach vriendelijk overkomen?

Ja

Kwam ze haar afspraken altijd na?

Ja

Vond u dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

Ja

Was ze goed bereikbaar?

Ja

Wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw zoon meekreeg van de coach?

Ik weet dat niet.

Als u het kennismakingsgesprek een cijfer zou kunnen geven welk cijfer zou dat zijn?

Ik vond het ok, ik vind het moeilijk om er een cijfer op te plakken. Ik vond het ok anders was ik niet doorgegaan.

En het eindgesprek heeft u ook gehad?

Ja

En als u daar een cijfer voor zou kunnen geven of vind u dat ook te moeilijk?

Ja ik vond het ok

En wat vond u van de duur van het traject?

Niks op aan te merken.

Wat vond u van de selectie met studies die de coach voor heeft gelegd aan uw zoon?

Die vond ik goed gevonden

Had u positieve dingen gehoord over de coach?

Nee

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Ja

Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

Ik wilde mijn zoon helpen met zijn studiekeuze, that's it.

Heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Nee

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon belangrijk vonden?

Ja, mijn zoon was positief dat hij serieus genomen werd.

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Vrij duur wel

Geen goede verhouding dus?

Nee ik vond het wel iets te duur.

Heeft u veel reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee niks

Bent u toevallig op de website geweest?

Nee

Heeft u wellicht wel de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee

Kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Nee

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja ik denk het wel

En aan uw behoeften?

Rare vraag, ik ben daar heen gegaan voor hulp voor mijn zoon en we moeten nog maar zien wat het resultaat zou zijn.

Zou u andere aanraden het traject te volgen?

Dat weet ik niet, ik ben niet geheel overtuigd maar ik was wel blij voor mijn zoon.

Afsluiting

Dat waren de vragen ik wil u graag bedanken voor uw deelname.

Ok, succes.

#7 Respondent. Datum: vrijdagmiddag, 25 april 2014, duur: 15 min

Introductie

Goedemiddag mevrouw u spreekt met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

O ja, hallo

Dag, ik doe een onderzoek naar de tevredenheid van klant over het traject van StudiekeuzeOpMaat en u had aangegeven dat u mee wilde doen?

Ja klopt ja

Ok mooi, vind u het goed als ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Nee is goed

Ok bedankt.

De coach van uw zoon was Rosalie van Luik toch?

Ja in Den Haag ja

Vragen

Wat vond u van de coach?

Onze zoon heeft het vooral zelf gedaan maar we zijn zeer tevreden over haar.

Op basis waarvan heeft u voor haar gekozen?

Mijn dochter heeft ook een traject doorlopen maar dan in Amsterdam en dat beviel dus toen heeft onze zoon zelf voor deze coach gekozen. Er werd echt naar de persoon gekeken en naderhand ook steeds contact gehouden dus dat was goed.

Hoe verliep het contact met Rosalie?

Ehm, we zijn er een keer geweest en verder ging het via onze zoon.

En dat vond u genoeg?

(Denkt na) Nou ja we hadden het idee dat het goed was als wij er niet heel erg bovenop zaten. Ze had wel veel contact met onze zoon dus dat was goed.

En welke studie is er uit het traject gekomen?

Kunstmatige Intelligentie en dat wilde hij graag doen maar daarvoor moest die eerst een jaar ICT HBO doen voor toelating en dat is ook gebeurt.

Was de studie die uit het traject was gekomen ook de studie die u verwachtte?

Ja qua vorm wel want aan de ene kant wilde onze zoon heel praktisch werken maar hij is ook intellectueel geïnteresseerd. Het was een zoektocht naar de combinatie van die twee.

Was u het eens met die studie?

Ja zeker. Het gaat nu ook heel goed, zit nu in zijn eerste jaar en hij vind alle vakken leuk.

Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Ja hoor

Vond u de coach vriendelijk overkomen?

Ja zeer vriendelijk

Kwam ze haar afspraken altijd na?

Ja ook en er is nog steeds contact. Een goeie nazorg.

Vond u dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

Ja daar stond ze wel open voor maar we hadden er geen. Onze zoon was tevreden dus wij ook.

Was niet zo dat ze zei zo gaat het gebeuren en dit krijg je voor je geld. Het was een open einde, dus wel mooi.

Was de locatie van de coach goed bereikbaar?

Was niet heel makkelijk want ze zit in een winkelstraat maar het was wel een leuke plek dus overal goed bereikbaar.

Wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw zoon meekreeg van de coach?

(Denkt na) Hij is er wel goed mee bezig geweest en hij heeft zijn baantje ervoor opgezegd. Maar dat vonden we eigenlijk wel goed. Je moet gewoon even hard werken om een goede opleiding te vinden.

Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de coach?

We hebben een gesprek gehad halverwege het traject. Het kennismakingsgesprek heeft onze zoon zelf gedaan.

Als u dat gesprek een cijfer zou kunnen geven tussen de 1 en de 10 welk cijfer zou dat zijn?

Er kwamen wel verrassende dingen uit maar gaf ook wel inzicht in hoe die is. Ik vond het gewoon een positief gesprek en ik ben niet zo van de hele hoge cijfers dus doe maar een 8. Er werd goed de tijd voor genomen en het was vrij volledig, ook werd onze zoon er goed bij betrokken.

En wat vond u van de duur van het traject?

Dat is juist het positieve. Het duurde niet te lang, het was precies goed om hem goed aan het werk te houden en goed gefocust te houden. Hij heeft de goede keuze gemaakt. Na zijn keuze was er ook nog contact omdat die moest overstappen van HBO naar WO.

Ok, u vind het dus goed dat het niet om het aantal gesprekken gaat maar om het eindresultaat?

Nou het zou natuurlijk sneller kunnen maar dat is juist positief. Het is prettig dat je tijd krijgt die nodig is.

En wat vond u van de eerste selectie met studies die de coach uw zoon aanbood?

Ja prima, zat in de richting waar die naar toe wilde.

Had u positieve dingen gehoord over de coach?

De coach niet maar over StudiekeuzeOpMaat wel. Specifiek haar niet.

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Ja hoor

Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

Onze zoon heeft zelf de keuze gemaakt maar onze dochter had al een positieve ervaring gehad dus dat heeft die meegenomen in zijn beslissing. En volgens mij zijn er ook niet veel andere keuzes met zo'n persoonlijke aanpak.

Heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

We hebben voor mijn dochter bijvoorbeeld wel zes offertes aangevraagd en je zag wel dat er veel was maar het waren heel veel met testjes en korte trajecten.

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon echt belangrijk vonden?

Ja zeker ja

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Het is ietsje duurder dan anderen maar dat is ook het verschil tussen of het slaagt of niet. Dus uiteindelijk is de verhouding toch wel goed, je hebt er als ouder wel geld voor over.

Heeft u veel reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee

En wat vind u daarvan dat u dat niet heeft gezien of dat het er niet is?

Ja dat is voor ons niet echt meer belangrijk. We hebben het uiteindelijk wel gevonden. Op internet is het wel te vinden. Wij hebben het ook aan andere mensen aangeraden en mond-tot-mond is toch altijd wel de best reclame zeker als het zo duur is. Aan de andere kant is het handig om het meer aan het licht te brengen. Op scholen wordt de studiekeuze heel slecht behandeld dus ze zouden wellicht via scholen reclame kunnen maken.

Bent u op de website geweest?

Ja.

Wat vond u van de huisstijl?

Vrij rustig en mensen konden zichzelf presenteren. Was een leuk persoonlijk format. Daar heeft onze zoon ook zijn coach op gekozen.

Vond u de site informatief genoeg?

Ja het was voor mij inhoudelijk genoeg.

Heeft u wellicht wel de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee

Kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Nee alleen een iemand die in Amsterdam is geweest.

Dus u had nog niet veel gehoord over StudiekeuzeOpMaat van mensen in uw omgeving?

Nee helemaal niet

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja

En aan uw behoeften?

Ja ook

Zou u andere aanraden het traject te volgen?

Ja

Wat zou het grootste verbeterpunt zijn voor StudiekeuzeOpMaat?

(Denkt na) Misschien iets makkelijker vindbaar zijn. Laten zien wat je meerwaarde is op plekken waar mensen keuzes maken zoals scholen.

Afsluiting

Heel erg bedankt voor uw deelname. Wilt u nog iets kwijt?

Doe de groeten aan Rosalie.

Ja zal ik doen dankuwel dag.

Dag.

#8 Respondent. Datum: donderdagmiddag, 25 april 2014, duur: 15 min

Introductie

Goedenavond mevrouw u spreekt met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

Ja goeiedag, hallo

Dag, ik doe een onderzoek naar de tevredenheid van klant over het traject van StudiekeuzeOpMaat en ik wilde vragen of u zin en tijd had om wat vragen te beantwoorden?

Ja is goed hoor

Ok mooi, vind u het goed als ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Nee is goed

Ok bedankt.

De coach van uw zoon was Rosalie van Luik toch?

Klopt.

Vragen

Wat vond u van de coach?

Ja goed

Op basis waarvan heeft u voor haar gekozen?

Zij heeft vroeger op de huiswerkbegeleiding Afterschool gewerkt waar mij zoon heeft gezeten en we wisten dat zij dit ging doen dus zodoende.

Hoe verliep het contact met Rosalie?

Ja uitstekend, prima

En de mate van het contact?

Ja dat was voldoende, ik kon haar altijd bellen.

Was de studie die uit het traject was gekomen ook de studie die u verwachtte?

Wij dachten meer dat hij door dit traject beter zijn richting kon vinden en tot een betere keuze kon komen. We hadden niet echt een specifieke verwachting.

Was u het eens met die studie?

Ja hoor, gaat erom wat hij het leukste vindt.

Is uw zoon geswitcht van studie?

Ja hij was begonnen met MER in Den Haag maar hij vond de studie en de organisatie niet leuk en daarom is die gestopt. Het was heel onpersoonlijk.

Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Ja.

Vond u de coach vriendelijk overkomen?

Ja zeer.

Kwam ze haar afspraken altijd na?

Ja.

Vond u dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

Ja

En was de locatie goed bereikbaar?

Ja

Wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw zoon meekreeg van de coach?

Kan ik niet helemaal iets over zeggen, dat weet ik eigenlijk niet. Hij heeft er wel veel tijd aan besteed.

Heeft u een kennismakingsgesprek gehad?

Ja maar we kenden elkaar natuurlijk al.

Als u het kennismakingsgesprek een cijfer zou kunnen geven welk cijfer zou dat zijn?

Een 8

En waarom?

Ja het was een heel prettig gesprek en ze legt het heel duidelijk uit, neemt de tijd ervoor en ze was heel helder.

En heeft u ook eindgesprek gehad?

Ja

En als u daar een cijfer voor zou kunnen geven of vind u dat ook te moeilijk?

Ook een 8 ja.

En om dezelfde reden?

Ja was toen ook duidelijk welke keuze hij zou maken dus dat was helemaal prima.

En wat vond u van de duur van het traject?

Prima, prima.

Wat vond u van de selectie met studies die de coach voor heeft gelegd aan uw zoon?

Ja daar stond van alles en nog wat bij. Het was heel breed en we dachten van 'nou goh dat zagen we niet zo zeer passen bij onze zoon'. Maar dat was juist goed om dat je dan verder kijkt en dan weet je beter wel en niet wilt. Heel uiteenlopend.

Ok, vind u het goed dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar om het eindresultaat?

Ja natuurlijk, daar gaat het om he. Prima. Je kan tien sessies aanhouden maar als je er na vijf uit bent is dat ook goed.

Had u positieve dingen gehoord over de coach?

Nou ja, we kenden haar natuurlijk al en we waren al heel tevreden over haar maar niet in haar functie als coach.

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja

Vond u dat alles wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Ja

Wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

Ehm, Tsja wij hebben natuurlijk alleen maar met Rosalie te maken gehad dus daar kan ik niet echt iets over zeggen eigenlijk.

Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat? Rosalie waarschijnlijk?

Ja precies daar had het ook alleen maar mee te maken.

Heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Nee nooit.

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon belangrijk vonden?

Ehm, ja daar het ging het om he, dat merkte je ook in haar hele benadering. Ze wilde echt dat hij het echt leuk vond. Absoluut dat stond bovenaan.

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Het is best wel een bedrag, ja, goed denk ik, als je het per uur zou terugrekenen is het heel normaal denk ik. Vonden het vooral belangrijk dat hij de goede keuze zou maken. Het was het absoluut waard.

Ok en heeft u veel reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Hmm, nee eigenlijk niet nee, is me nooit opgevallen.

Ok en wat vind u daarvan?

Ehm, geen mening denk ik.

Ik bedoel dat zo 'n organisatie die verspreid zit over heel Nederland en veel klantjes heeft maar dat u nergens reclame ziet?

Ja dan is het misschien ook niet nodig, als het mond-tot-mond gaat, dat is vaak de beste reclame. Dan heb je geen campagne nodig, kost veel geld ook natuurlijk.

Bent u toevallig op de website geweest?

Ja volgens mij wel, niet veel.

En wat vond u van de huisstijl?

Ziet er leuk overzichtelijk uit, duidelijk, helder.

En ook informatief genoeg?

Ja, ja heb wel even gekeken en was goed.

Heeft u wellicht wel de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee niet gezien nee. Ik heb er niet naar gekeken.

Kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Nee geen.

Volgens mij had u deze vraag al beantwoord maar had u al veel over StudiekeuzeOpMaat gehoord voordat uw zoon er een traject had doorlopen?

Nee dat was niet het geval.

Even kijken, heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja, hij heeft een goede keuze kunnen maken en hij heeft het naar z'n zin dus helemaal prima.

En heeft het aan uw behoeften voldaan?

Ja zeker, is tegenwoordig zo gespecialiseerd al die studies dus dan is het fijn dat je zoon zelf een selectie kan maken.

Zou u andere aanraden het traject te volgen?

Ja, als het ter sprake komt en iemand vraagt erom ja zeker.

En wat ziet u als grootste verbeterpunt voor StudiekeuzeOpMaat?

Jeetje, dat weet ik niet zo, er schiet mij zo niks te binnen. Ik ben heel tevreden. Het uitgangspunt was dat mijn zoon in een leuke studie terecht kwam en dat is gelukt dus helemaal prima, harstikke goed.

Afsluiting

Dat waren de vragen ik wil u graag bedanken voor uw deelname. Wit u nog iets kwijt?

Nee hoor was een heel compleet verhaal.

Ok dan wil ik u ontzettend bedanken voor uw deelname.

Ja geen probleem hoor.

Dankuwel dag.

Dag.

9 Respondent. Datum: vrijdagavond, 25 april 2014, duur: 18 min

Introductie

Goedemorgen mevrouw u spreekt met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

Hallo

Dag, ik doe een onderzoek naar de tevredenheid van klant over het traject van StudiekeuzeOpMaat en u het aangegeven dat u graag mee wilde doen

Ja klopt ja.

Ok mooi, vind u het goed als ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Nee is goed.

Ok bedankt.

De coach die uw zoon heeft begeleidt was Karin toch?

Klopt

Vragen

En wat vond u van de coach?

Ik vond dat ze het heel aardig aanpakte en dat ze goed geïnformeerd was.

Op basis waarvan heeft u voor haar gekozen?

Omdat we haar persoonlijk kennen via onze andere zoon met wie haar zoon in een hockeyelftal zitten. En ook omdat een andere kennis goede verhalen had verteld over StudiekeuzeOpMaat.

Hoe verliep het contact met de coach?

Met mij of met mijn zoon?

Met u bedoel ik.

Ja heel plezierig, prima.

En de mate van het contact?

Het ging vooral via mij zoon maar dat is natuurlijk ook een beetje de bedoeling.

Ok en hij studeert Economie toch?

Hij is inmiddels afgehaakt.

Hoezo als ik vragen mag?

Het was op dat moment al duidelijk dat hij zijn jaar niet ging halen.

Was dat ook de studie die uit het traject kwam?

Onder andere, er waren alternatieven maar daar had hij totaal geen belangstelling voor.

Ik hoor dat u het niet echt eens was met die studie?

Dat klopt ja.

Wat had u misschien liever gezien?

Ik had eigenlijk gehoopt dat hij door het traject meer een beeld zou vormen van de mogelijkheden maar hij heeft zich meer laten leiden door mensen om zich heen die de studie ook deden. Dat het meer een overwogen keuze zou zijn geweest.

En was uw zoon hiervoor al een keer geswitcht van studie?

Nee dit is de eerste keer.

En wat gaat uw zoon nu doen?

Hij heeft zich ingeschreven voor Bedrijfskunde en Planologie. Dus vooral economisch weer eigenlijk.

Denkt u dat uw zoon nu die gestopt is nog een keer een traject gaat lopen?

Zoals bij Karin? Nee want dat heeft die alleen maar gedaan omdat ik dat graag wilde.

De andere keuzes heeft die zich niet in verdiept bij het vorige traject.

Dus hij deed het traject misschien eigenlijk tegen zijn zin?

Dat zou de conclusie kunnen zijn ja. Ik dacht dat Karin door haar ervaring echt tot hem zou kunnen doordringen maar dat is helaas niet gelukt. Ik weet ook niet dat als die iets anders had gekozen of dat wel succesvol was geweest hoor.

Vond u de kennis van de coach over verschillende studies wel toereikend?

Voor zover ik dat kan inschatten wel ja.

En de coach kwam met een selectie met studies voor uw zoon, heeft u die gezien?

Niet gezien maar wel over gehoord ja.

Wat vond u daar van?

Ja daar zaten studies tussen die zeker het bekijken waard waren absoluut.

Kwam de coach vriendelijk op u over?

Ja

Kwam ze haar afspraken altijd na?

Ja zeker.

Vond u dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

Ja helemaal, jawel.

Was ze goed bereikbaar? Als in de locatie?

Ja prima.

Wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw zoon meekreeg van de coach?

Daar kan ik niks over zeggen daar ben ik niet bij betrokken geweest. Ik heb er wel naar gevraagd maar dat is niet met mij doorgenomen door mijn zoon.

De coach is daar niet op invloed van geweest.

U heeft een kennismakingsgesprek gehad zei u toch?

Ja klopt.

En als u het kennismakingsgesprek een cijfer zou kunnen geven welk cijfer zou dat zijn?

Een 8.

En waarom?

De coach was vrij snel ter zake en ze had de situatie meteen aardig ingeschat. En het was een hele open en informele manier van gespreksvoeren en dat spreekt wel aan.

En het eindgesprek heeft u ook gehad?

Nee alleen het intakegesprek.

En wat vond u van de duur van het traject?

We hadden expres een verkort traject gekozen omdat hij al een jaar klaar was met school en omdat heel erg in de economische richting dacht dachten we er niet goed aan te doen om een heel traject te doen. Ik denk dat dat meer is voor mensen die helemaal geen idee kunnen vormen. Het waren drie of vier gesprekken en dat leek mij wel voldoende

Vind u het goed dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar vooral om het eindresultaat?

Ja hoor.

Had u positieve dingen gehoord over de coach?

(Denkt na) Nee niet is de hoedanigheid als coach

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja.

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Jazeker.

Wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

Prima, ja eigenlijk denk ik dat het te zot voor worden dat het nodig is maar het is toch nodig. Er waren ook trajecten op school maar dat had niet veel licht gegooit op de zaak. Omdat er zoveel is is het ook lastig om een goede keuze te maken.

U zegt dus dat u al eerdere ervaring had gehad met studiekeuzebegeleiding?

Ja dat was na schooltijd met externen. Maar dat sprak totaal niet aan.

En heeft dat invloed gehad op uw keuze voor StudiekeuzeOpMaat?

Nou dit was zijn broer maar mijn andere zoon heeft ook wel studiekeuzeavonden gehad maar dat was niet erg structureel. Maar heeft niet echt invloed gehad. Het was vooral dat ik de coach al kende.

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon belangrijk vonden?

Jazeker

En wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Prijs is behoorlijk pittig maar daar is ook wel wat voor gedaan maar mijn zoon heeft dat er niet uitgehaald qua eigen inzet. Hij heeft het niet echt voor zichzelf gedaan.

Heeft u veel reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee

En wat vindt u daarvan? Dat u niks gezien heeft? U bent wel de doelgroep.

Nee het kan ook gewoon zijn dat ik daar niet op heb gelet.

Bent u toevallig op de website geweest?

Ja.

En wat u van de huisstijl?

Ja die is heel fris en aantrekkelijk.

En vond u de site ook informatief genoeg?

Ja, ja zeker, je kon uitgebreid zien waar je allemaal voor kon kiezen qua locaties en voorbeelden van trajecten. Je hoefde ook niet perse te kiezen voor wat er op de site stond maar je kon het ook zelf samenstellen qua aantal gesprekken dus dat was prima.

Heeft u wellicht wel de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee, heb er niet op gezocht.

Kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Nee niet heel veel. Twee of drie.

En had u al veel over StudiekeuzeOpMaat gehoord van mensen in uw omgeving?

Ja, ja.

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Het traject zelf wel de impact en de uitwerking helaas niet.

En aan uw behoeften?

Ja

Zou u andere aanraden het traject te volgen?

Ja toch wel

Ook na de afloop die u zelf heeft ervaren?

Jawel, ik zou er wel bij zeggen dat diegene die het ondergaat er wel voor moet openstaan.

Wat ziet u als grootste verbeterpunt voor StudiekeuzeOpMaat?

(Denkt na) De opzet en de invulling zijn wel heel goed maar misschien dat de coaches even een kanttekening moeten plaatsen en zelf moeten bepalen 'in hoeverre kan ik iets betekenen voor deze jongen of dit meisje?' Maar dat schiet je je eigen klanten af. Dat je na een gesprek zegt ga maar naar huis want je hebt geen belangstelling, dat is natuurlijk heel moeilijk in te schatten.

Afsluiting

Dat waren de vragen ik wil u graag bedanken voor uw deelname. Heb ik iets over het hoofd gezien?

Nee ik heb het allemaal verteld volgens mij.

Ok nou nogmaals erg bedankt en een prettige avond nog!

Dankjewel, dag.

#10 Respondent. Datum: zaterdagmiddag, 26 april 2014, duur: 15 min

Introductie

Goedemiddag mevrouw u spreekt met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

Ja, hallo.

Dag, ik doe een onderzoek naar de tevredenheid van klant over het traject van StudiekeuzeOpMaat en u had aangegeven dat u graag mee wilde doen?

Ja klopt ja.

Ok mooi, vind u het goed als ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Nee hoor dat is goed.

Ok bedankt.

Even kijken, de coach van uw zoon was Adine Tjeenk Willink toch?

Klopt.

Vragen

Wat vond u van de coach?

Ze weet waar ze mee bezig is en ze kan de kinderen goed begeleiden op dit pad en qua studies verwijst ze ze echt terug naar hun eigen onderzoek en dat vind ik wel goed ja.

Op basis waarvan heeft u voor haar gekozen?

Het was een aanrader van een kennis.

Hoe verliep het contact met Adine?

Ja helemaal prima.

En de mate van het contact?

Ook helemaal prima.

Uw zoon studeert nu IBCOM toch?

Ja.

En dat was ook de studie die uit het traject was gekomen?

Klopt ja.

En wat was uw verwachting omtrent die studiekeuze?

Nou dat die een studie zou vinden die bij hem past.

En bent u het eens met die studie?

Ja absoluut.

En uw zoon is niet geswitcht van studie of wel?

Jawel hij heeft het traject gedaan omdat die geswitcht was.

Ok en wat heeft die gedaan?

Eerst deed hij IBA en daarna Bedrijfskunde en halverwege die studie stopte hij en begon die bij Adine, toentertijd liep mijn dochter een profielkeuzetraject bij haar en daarom kende wij haar al.

En waarom was hij gestopt met die studies?

Ja was denk ik toch onderschatting van studeren in Nederland.

Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Ja heel erg

Vond u de coach vriendelijk overkomen?

Zeer vriendelijk

Kwam ze haar afspraken altijd na?

Ja

Vond u dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

Ja, kan er niet echt over oordelen want het was niet nodig maar ik kreeg het gevoel dat ze er voor openstond.

Was haar locatie goed bereikbaar?

(Denkt na) Ja prima, Nou ja kijk ze zit in Wassenaar zuid en voor mensen die in zuid wonen is dat prima maar als je uit het dorp moet komen is dat wel een eind fietsen dus ik zou aanraden dat ze centraler moet gaan zitten want dan komen er ook meer mensen. Als je eenmaal weet waar ze zit dan is het een prettige locatie, die keuken is heel gezellig, maar als je de drempel wilt verlagen dan is het handiger om centraler te gaan zitten.

Even kijken, wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw zoon meekreeg van de coach?

Is me niet opgevallen want de kinderen doen het helemaal zelf en als ouder word je ook sterk aangeraden om je er niet mee te bemoeien. Hij was er wel veel mee bezig omdat hij ook erg gemotiveerd was.

Heeft u een kennismakingsgesprek gehad?

Ehm, ja

Als u het kennismakingsgesprek een cijfer zou kunnen geven welk cijfer zou dat zijn?

Een 9

En kunt u uitleggen waarom?

Was gewoon heel prettig maar een tien vind ik altijd te hoog. Maar gewoon een heel goed gesprek, prettig en vriendelijk, helemaal prima.

En het eindgesprek heeft u ook gehad?

Ja

En als u daar een cijfer voor zou kunnen geven of vind u dat ook te moeilijk?

Eh, ook een 9

En om dezelfde redenen?

Ja, gewoon prettig ja.

En wat vond u van de duur van het traject?

Ehm, ja nee prima. Het leuke is dat ze zich helemaal aanpast aan het wat het kind nodig heeft. De duur is iets organisch niet iets statisch zeg maar.

U vindt het dus goed dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar om het eindresultaat?

Ja precies ja.

Als het goed is heeft de coach selectie met studies gemaakt voor uw zoon?

Ja

En wat vond u van de selectie met studies die de coach voor heeft gelegd aan uw zoon?

Ja dat vond ik wel bij hem passen. Was mooi toegespitst op het kind, op het profiel van het kind.

Had u positieve dingen gehoord over de coach?

Nog nooit van gehoord.

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Eh, ja.

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Ja zeker.

Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

Mijn kind had met spoed hulp nodig en het werd aangeraden door die kennis.

Heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Nee, nee.

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon belangrijk vonden?

Ja

En wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Die vind ik wel goed vooral omdat het een organisch proces is.

Heeft u veel reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee nog nooit.

En wat vindt u daarvan?

Ik vind het voor hun wel jammer want daardoor zijn ze minder zichtbaar dan ze zouden kunnen zijn. Ik zou vooral een advertentie stoppen in schoolblaadjes over eindexamen en studiekeuze en dat soort dingen.

Bent u toevallig op de website geweest?

(Denkt na) Een keer latent maar kan ik helaas geen uitspraken over doen. Ik heb geen paraat beeld.

Is niet echt blijven hangen dus?

Ja een beetje de kleuren.

Ok en was dat positief?

Ja ok, was leuk, beetje neutraal.

Heeft u wellicht wel de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee

Kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Nou het gekke is dat niemand het erover heeft totdat je zegt van mijn kind zit daar en dan zegt iedereen opeens 'o ja dat heeft mijn kind ook gedaan'. Grappig he, alsof het een soort schaamte is dat kinderen dat nodig hebben. Beetje raar vind ik.

Dus u had niet veel gehoord van mensen uit uw omgeving begrijp ik?

Nee nog nooit.

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Absoluut.

En aan uw behoeften?

Absoluut.

Zou u andere aanraden het traject te volgen?

Ja, doe ik al (lacht).

En wat ziet u als grootste verbeterpunt?

Ja zeker zichtbaarheid en de locatie en dat is het eigenlijk. De rest is allemaal prima, je wordt als ouder buitenspel gezet maar dat is juist heel goed vind ik. Zo kan het kind zelf kiezen.

Afsluiting

Dat waren de vragen, wilt u nog iets toevoegen?

Nou ja misschien dat ze op een of andere manier beter kunnen communiceren met de scholen. Misschien dat via hun toch wat meer mensen kunnen trekken. Een informatiedag ofzo, soort voorlichting op de scholen. Misschien een idee om zichtbaarder te worden.

Ah ok, nou ontzettend bedankt! Het was heel nuttig!

Geen dank en veel succes.

Dag.

Dag.

#11 Respondent. Datum: woensdagochtend, 30 april 2014, duur: 14 min

Introductie

Goedemiddag u spreekt met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

Hallo

Dag, ik doe een onderzoek naar de tevredenheid van klant over het traject van StudiekeuzeOpMaat en ik wilde vragen of u zin en tijd had om wat vragen te beantwoorden?

Ja is goed hoor

Ok mooi, vind u het goed als ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Nee is goed

Ok bedankt.

De coach van uw dochter was Marline Tjeenk Willink toch?

Klopt ja.

En uw dochter studeert Theaterwetenschappen?

Ja nog steeds ja.

Vragen

Wat vond u van de coach?

Nou ik ken haar niet, we hebben het uitbesteed laat maar zeggen. Maar onze dochter heeft het zelf gedaan.

Maar positieve verhalen gehoord van uw dochter?

O ja ja zeker, we zijn ook erg tevreden dat we het zo gedaan hebben.

Op basis waarvan heeft u voor haar gekozen?

Ehm, mond-tot-mond gehoord dacht ik.

Hoe verliep het contact met de coach?

Ja prima.

Wat was uw verwachting omtrent de studiekeuze van uw dochter?

Ehm, ja dat lag open. Ze is veelzijdig geïnteresseerd en ze kon niet tot een afbakening komen en dat heeft de coach stapsgewijs erg goed gedaan vind ik. Stapsgewijs trechteren laat maar zeggen en beargumenteerd een keuze maken.

Was u het eens met die studie?

Ja nou, ik zou de laatste zijn om te zeggen dat het niet zo is want ik heb het zelf ook gestudeerd. Maar we zijn het er van harte mee eens.

Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Ja die berichten kregen we wel ja.

Vond u de coach vriendelijk overkomen?

Ja voor zover ik er iets over kan zeggen, ja zeker. Geduldig en toegewijd.

Kwam ze haar afspraken altijd na?

Absoluut.

Vond u dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

Ja, jawel hoor ja zeker.

Was de locatie goed bereikbaar?

Dat was wat minder. Ze moest op de fiets naar Rheden of Laren volgens mij en dat was wel een end. Het was wat handiger geweest als het in de stad zou zitten. Maar het was niet een enorm nadeel hoor.

Uw dochter heeft ook een hoeveelheid thuisopdrachten meegekregen van de coach en wat vond u van die hoeveelheid?

Nee dat was op maat hoor, genoeg.

Heeft u een kennismakingsgesprek gehad?

Ehm, mijn vrouw geloof ik. Ik heb de coach nooit ontmoet.

Dus ook geen eindgesprek gehad?

Nee we hebben wel een klein rapportje gekregen maar geen gesprek nee.

En wat vond u van de duur van het traject?

Ja precies goed.

En hoezo zegt u dat zo?

Het was geen traject van maanden het is gewoon precies op maat. In het aantal keren dat er nodig was is het resultaat behaald dus daar kan niks slechts over zeggen. Het is ook niet een slepende zaak geworden, gewoon op maat.

Wat vond u van de selectie met studies die de coach voor heeft gelegd aan uw dochter?

Ehm, Kan ik niet zoveel over zeggen. Ik heb het proces gevolgd op een afstandje maar niet echt over gehad. Het werd wel allemaal meegenomen, het is haar ook niet opgelegd of geforceerd ofzo hoor.

Vind u het goed dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar om het resultaat?

Ja absoluut ja.

Had u positieve dingen gehoord over de coach?

Nou ja mond-tot-mond verhalen maar dan moet je dat toch zelf ervaren.

Van meerdere mensen?

Nee van een iemand maar dat was wel positief anders waren we er niet heen gegaan.

U heeft de coach nooit ontmoet maar misschien wel gesproken?

Nee ook niet

Ok dan kan ik niet echt vragen naar uw eerste indruk van de coach.

Die was positief hoor zonder meer, wel afgeleid dan van wat ik van mijn dochter heb gehoord.

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam? Wat u via uw dochter heeft gehoord dan.

Ja hoor ja absoluut.

Wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

Dat ontgaat me, kan ik niks over zeggen. Ik wist ook niet dat het een club was, ik dacht het een individuele coach was.

Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

Ja dat mond-tot-mondverhaal ja.

Heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Nee niet met studiekeuze nee.

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw dochter belangrijk vonden?

Ja zeker ja, dat was het centrale punt. Je kan je natuurlijk verliezen in bijkomstige adviezen maar nee ze hebben zich keurig aan de opdracht gehouden om het zo maar te zeggen.

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Goed denk ik, heb geen idee wat het uiteindelijk gekost heeft. Het moest inhoudelijk kloppen en dat mag het wat kosten.

U heeft geen reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat toch?

Nee

En wat vind u daarvan?

Ja, daar worden wel kansen gemist, of werden in ieder geval. Ik begrijp dat jouw onderzoek de club wil helpen om dat verbeteren en dat lijkt me een goede zaak. Wat beter laten zien waar ze voor staan.

Bent u toevallig op de website geweest?

Nee

Heeft u wellicht wel de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee ook niet.

Even kijken, kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Nee hebben we niet van gehoord.

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja absoluut

En aan uw behoeften?

Ja ook ja

En zou u andere aanraden het traject te volgen?

Ja hoor als andere mensen met studiekeuze worstelen dan zou ik dat zeker kunnen aanbevelen.

En wat ziet als mogelijk verbeterpunt voor StudiekeuzeOpMaat?

Ja de locatie maar dat vind ik heel lastig want het heeft ook zijn charme, we kunnen alles wel weer in marketingsferen trekken maar het is juist de menselijke maat die ons heeft aangesproken, klinkt een beetje tegenstrijdig als je de punten opnoemt maar het heeft ook iets eigens en onze dochter ging er vertrouwd naar toe en dan is het een keer slecht weer maar ja. Het kan een verbeterpuntje zijn maar het moet wel de eigenheid behouden, het moet geen gelikte Geldergroep omgeving hebben ofzo daarom ga je ook naar dit soort kleinere initiatieven.

Afsluiting

Dat waren de vragen wilt u nog iets toevoegen?

Nee hoor je hebt alle punten wel geraakt echt harstikke goed.

Ok, ontzettend bedankt!

Succes ermee en een fijne dag verder.

Ja u ook dag.

#12 Respondent. Datum: woensdagochtend, 30 april 2014, duur: 21 min

Introductie

Goedemorgen mevrouw u spreekt met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

Goedemorgen.

Dag, ik zou u terugbellen voor dat onderzoek?

Ja klopt ja.

Schikt het?

Ja helemaal goed joh

Ok mooi, vind u het goed als ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Nee hoor, prima.

Ok bedankt.

De coach van uw dochter was Deirdre toch?

Ja

Vragen

Wat vond u van de coach?

Ja goed denk ik eh, ja hoor.

Waarom zegt u dat?

Ja vooral terugkoppeling vanuit mijn dochter. Zij was positief en ze kreeg wat ze wilde.

Op basis waarvan heeft u voor haar gekozen?

Nou mijn oudste dochter heeft er ook een traject doorlopen als proefkonijn maar toentertijd omdat we haar al kende. Hoort niet de reden te zijn in alle eerlijkheid maar ik denk wel dat zij daar capabel en kundig voor is. Mijn oudste dochter was erg tevreden dus zodoende heeft mijn jongste ook ervoor gekozen.

En hoe verliep het contact met Deirdre?

Ehm, tsja ze was 18 dus ze deden het vooral zelf en zeker ook omdat we goed bevriend zijn vond ik ook niet dat ik daar vaak bij kon zitten. We hebben niet veel contact gehad en ook omdat we de aanpak kenden hebben we ook geen kennismakingsgesprek gehad.

En uw jongste dochter studeert HBO Commerciële Economie?

Klopt.

Die studie was ook uit het traject gekomen?

Ja klopt ook.

En was dat ook uw verwachting?

Nou, we hebben haar al een keer laten testen en dat was daar ook uitgekomen maar ik had dat vooraf niet bij haar gedacht maar een kind moet zelf kiezen wat ze leuk vind. Maar nee ik vond het bij aanvang niet een studie die bij haar zou passen nee. Maar het geluk is dat nu erg

goed past.

U bent het dus eens met die studiekeuze?

Ja ja, als het niet goed was gegaan weet ik het niet, is lastig te beoordelen. Het gaat in ieder geval goed dus het was een hele goed keuze. Ik had misschien wel gedacht dat er iets anders uit zou komen maar niet gewild nee.

Ok, en uw dochter is niet geswitcht van studie?

Nee nee, ze zat na het eerste jaar wel te twijfelen omdat niet zeker wist of het voldoende uitdaging zou zijn maar ze is er twee vakken bij gaan doen en naar een andere locatie gegaan en ze vind het nog steeds heel leuk.

Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Ja ik ben natuurlijk niet bij de gesprekken geweest maar ik ga ervan uit van wel. Ik denk dat ze absoluut voldoende kennis heeft hoor, ja hoor.

Vond u de coach vriendelijk overkomen?

(lacht)ja uitermate vriendelijk hoor. Ik denk dat ze de taal van de jeugd goed spreekt.

Kwam ze haar afspraken altijd na?

Ja volgens mij wel hoor. Ik heb geen klachten gehoord.

Vond u dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

Ja zeker naar ons toe ja absoluut.

Was de locatie van de coach goed bereikbaar?

Ja op de fiets heel goed. We wonen op 500 meter afstand dus dat is vlakbij.

Even kijken, wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw dochter meekreeg van de coach?

Ik heb het niet gezien of gehoord, heb me er ook niet mee bemoeit want ik wilde het niet sturen zeg maar. Ik heb geen klachten gehoord van de coach dat ze het niet gedaan heeft dus ik neem aan dat het niet teveel of te weinig was. Ze moet zelf huiswerk doen om tot een keuze te komen en ook van mijn dochter geen geklaag gehoord dus denk dat het genoeg was. Geen gezucht en gesteun nee.

En u heeft dus geen kennismakingsgesprek gehad?

Nee.

Ook niet met u andere dochter toentertijd?

Ik denk dat ik bij haar een keer mee ben geweest maar toen was de coach nog niet begonnen. Mijn oudste dochter had wel een idee maar ze heeft eenzelfde traject doorlopen als proefkonijn en die was heel tevreden. En daar kwam de studie uit die ze nog steeds doet dus dat was ook een goede keuze.

Ok en als u dat gesprek een cijfer zou kunnen geven welk cijfer zou dat zijn?

Ja dat is vijf zes jaar geleden dus dat weet ik niet meer eerlijk gezegd.

Ok dan slaan we dat over.

En het eindgesprek heeft u ook niet gehad ehm, wat vond u van de duur van het traject?

Ja is goed geweest, is vrij snel gegaan. Het is ook het voordeel dat je in buurt zat, het ging goed in overleg dus ik denk dat dat ok was.

Wat vond u van de eerste selectie met studies die de coach voor heeft gelegd aan uw dochter?

Zal best wat over hebben gehoord maar is drie jaar geleden dus weet niet welke studies dat exact waren.

Misschien viel het u op dat erg uit elkaar lag of veel in dezelfde richting?

(Denkt na) Ik moet je echt het antwoord schuldig blijven, ik wil ook geen verkeerd beeld schetsen natuurlijk.

Ok, vind u het een goede zaak dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar vooral over het eindresultaat?

Ja lijkt me heel goed, moeten ze ook zeker zo doen vind ik. Ik vind het goed dat je ook wat praktische handvaten krijgt bij StudiekeuzeOpMaat omdat je ook zelf moet zoeken zeg maar,

je komt met wat concretere oplossingen en ik denk dat dat een positieve aanpak is. Het is gewoon een praktische aanpak waar een kind op die leeftijd wel wat mee kan.

Had u positieve dingen gehoord over de coach?

Ja ben zelf met de coach op vakantie geweest dus (lacht) nee maar je vormt zelf ook wel een beeld over de aanpak van wat je hoort in je omgeving en als dat niet positief zou zijn geweest zouden we er niet heen zijn gegaan ook al kennen we haar maar het is eigenlijk niet echt van toepassing op ons.

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

(Denkt na) Ja, ja werd goed beargumenteerd en ze zet kinderen aan het denken.

Ok en wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

Ik heb me daar in alle eerlijkheid niet in verdiept. We zijn ook niet echt op zoek gegaan naar een andere organisatie. We hebben eigenlijk voor de coach gekozen en niet voor de overkoepelende organisatie.

Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat? De coach toch neem ik aan? Ja de coach en dat ons kind geen keus kon maken in een studie.

Heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Nee

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon belangrijk vonden?

Ja absoluut, ze spreekt goed de taal van de jeugd en ze kan zich dus ook goed verplaatsen in wat ze leuk vinden en wat niet, absoluut betrokken ja.

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

(Denkt na) Ik vind StudiekeuzeOpMaat niet goedkoop, weet niet wat andere organisaties er voor vragen ehm, ik vind het niet goedkoop maar ik denk dat het redelijk in balans is.

Heeft u veel reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Helemaal nul, wel op de keukentafel bij de coach thuis maar voor de rest helemaal niet.

En wat vind u daarvan? Dat u als doelgroep daar niets over ziet eigenlijk?

Ehm, is best wel lastig om daar mee in aanraking te komen want als ik daar een mailtje over zou krijgen van iemand die ik niet zou kennen zou me dat niet echt boeien. Ik denk dat je het wat meer van mond-tot-mondreclame zou moeten hebben, ik kan me misschien wel voorstellen dat je op van die studiebeurzen gaat staan ofzo.

Bent u toevallig op de website geweest?

Nee, niet recent, helemaal in het begin jaren geleden dus kan daar niet echt iets over zeggen.

Heeft u wellicht wel de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nul, nee, nul.

Kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Ja wel een aantal ja.

U had niet veel gehoord van mensen in uw omgeving?

Nou, we zijn betrokken sinds het begin dus wij wisten het eigenlijk als eerste dus die vraag is niet echt van toepassing.

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja hoor, mijn kind zit op een studie die goed bij haar past dus dat is een mooi eindresultaat.

En aan uw behoeften?

Ja hoor, absoluut.

Zou u andere aanraden het traject te volgen?

Ja, ja zeker hoor.

En wat ziet als grootste verbeterpunt voor StudiekeuzeOpMaat?

Misschien bekendheid in de markt. Als je mensen van buitenaf wilt aantrekken zal mond-tot-mond lastig worden dus in die zin misschien bekendheid voor zichzelf. Ik ben tevreden over de kwaliteit dus dat is het belangrijkste, absoluut tevreden.

Afsluiting

Dat waren de vragen, wilt u nog iets toevoegen?

Nee hoor denk dat het een goede formule is, misschien de prijs/kwaliteit maar weet niet hoeveel de rest in de markt kost dus ja, kwalitatief is het in ieder geval goed.

Ok nou heel erg bedankt voor uw deelname.

Geen dank en succes he.

Dankuwel

Tot ziens.

Dag.

#13 Respondent. Datum: woensdagochtend, 30 april 2014, duur: 22 min

Introductie

Goedemorgen mevrouw u spreekt met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

Goedemorgen.

Dag, ik doe een onderzoek naar de tevredenheid van klant over het traject van StudiekeuzeOpMaat en ik wilde vragen of u zin en tijd had om wat vragen te beantwoorden?

Ja hoor, doe maar.

Ok mooi, vind u het goed als ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Snap ik is goed.

Ok bedankt.

Even kijken, De coach van uw dochter was Deirdre toch?

Klopt

Vragen

Wat vond u van de coach?

Is voor mij lastig om te zeggen want ik ken haar privé en mijn dochter heeft een verkort traject gedaan dus ik heb geen begin en een eindgesprek gehad. Maar via mijn dochter heb ik begrepen is dat ze heel goed structureerde met de jongeren, van wat breder naar meer gefocust zeg maar en de kinderen gingen ook zelf aan de slag en dat vond ik goed.

U kent haar persoonlijk heeft u daarom ook voor haar gekozen?

Nee dat was geografisch eigenlijk, het kind kan er zelf naar toe en verder lijkt ze mij erg adequaat.

Hoe verliep het contact met Deirdre? Het contact wat er was dan?

Ehm, goed ja maar nogmaals ik ben niet helemaal representatief want heb geen begin en eindgesprek gehad maar ik vond het prima zoals ze het deed.

En de mate van het contact? Vond u dat genoeg?

Dat contact tussen de coach en mij zat niet echt in het pakket ook omdat ik haar al kende maar dat vond ik prima.

Ok, en uw dochter studeert Business Economics aan de UVA is dat ook de studie die uit het traject was gekomen?

Ja

Was dat ook uw verwachting die studie?

Ehm, gaandeweg wel, we hadden wel al een gevoel toen we het traject ingingen. Tot de 5^{de} wilde ze altijd geneeskunde doen en in de 6^{de} ging twijfelen of ze niet de economie kant op wilde. Na een tussenjaar heeft ze dat traject gedaan en de insteek was toen wel al economisch.
Ok en was u het eens met die studiekeuze?

Ja prima ja.

Is ze geswitcht van de studie?

Nee ze gaat het nog afmaken ook dus ze heeft een goede keuze gemaakt.

Ok en Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Ik heb de indruk van wel ja denk van wel.

Wellicht een overbodige vraag maar vond u de coach vriendelijk overkomen?

Ja hoor.

En kwam ze haar afspraken altijd na?

Ehm, volgens mij wel ja.

Had u het idee dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

Ehm, het is niet ter sprake gekomen eigenlijk, is ook niet echt van toepassing omdat haar dan ga beoordelen om wie ze is en niet hoe ze als coach is.

Was ze goed bereikbaar?

Ja op de fiets heel makkelijk.

Wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw dochter meekreeg van de coach?

Ehm, dat weet ik niet, kan ik niet inschatten. Volgens mij was het goed te doen.

En wat vond u van de duur van het traject?

Dat was kort maar dat was goed wel want het kwam goed uit voor mijn dochter die had maar een maand de tijd. In de tijd die er was heeft de coach zich goed aangepast aan haar.

Wat vond u van de selectie met studies die de coach voor heeft gelegd aan uw dochter?

Ehm even denken, het paste goed, het klonk wel als dat studies die bij haar pasten.

Vind u het goed dat het bij StudiekeuzeOpMaat gaat om het eindresultaat en niet om het aantal gesprekken?

Ehm, ja dat denk ik wel, ik denk dat het ene traject wat langer duurt dan het andere maar ik denk dat het een goede manier is.

Had u positieve dingen gehoord over de coach?

Ehm, (Denkt na) nee wel over StudiekeuzeOpMaat maar niet Deirdre persoonlijk.

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja ook als coach hoor ook al ken ik haar persoonlijk.

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Ja

En hoe was u ook alweer bij StudiekeuzeOpMaat gekomen?

Werd aangeraden door een andere coach die ik ook kende, binnen de vriendenkring goede verhalen zeg maar.

Ok, en wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

(Denkt na) ehm, op neutraal terrein gesprekken met een hebben, de aanpak zeg maar dat vond ik heel goed. Dat een derde onafhankelijke met het kind praat zonder dat de ouders aanwezig zijn dat vind ik goed, zo word de keuze niet beïnvloed zeg maar.

Wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

Ja dat, de aanpak zeg maar, het feit dat het kind het zelf moet doen.

Heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Nee buiten StudiekeuzeOpMaat niet nee.

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw dochter belangrijk vonden?

Eh ja.

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Ehm, (Denkt na) In eerste instantie vond ik het hele traject best duur ook omdat we al een beetje wisten wat we wilde, als je helemaal niks weet is het terecht ehm, maar het weegt niet op tegen de verkeerde keuze maken dus het is de investering waard. Een slechte studiekeuze kost je veel meer dus ehm, ik moest me er wel even toe zetten omdat onze kinderen dus wel al een idee hadden zeg maar. Het was een beetje de vraag of je de investering wilt maken als dat het geval is. Als je kind helemaal vastloopt dan lijkt het me prima.

Dus in uw ogen is de verhouding een beetje gemiddeld?

Eh ja.

Ok en heeft u veel reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Ja ik krijg af en toe een mail maar voor de rest niet veel gezien, wel wat.

Wat vond u van die reclame?

Ehm, die vond ik wel leuk, wel goed ja.

Bent u toevallig op de website geweest?

Ja

En wat vond u van de huisstijl?

Die vind ik heel leuk.

Wat dan precies?

Ik vind hem wel speels, passend bij jongeren en ook wel persoonlijk, staan persoonlijke verhalen van de coaches.

En vond u hem informatief genoeg?

(Denkt na) Heb meer naar de site gekeken uit nieuwsgierigheid dan dat ik informatie zocht ehm, ja voor mij wel denk ik ja.

Heeft u wellicht wel de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee ik doe niet veel aan Facebook ofzo.

En, kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Ehm, ja ik ken wel veel mensen ja.

En u had veel gehoord van mensen in uw omgeving voordat u besloot om uw dochter er een traject te lopen toch?

Ja.

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja

En ook aan uw behoeften?

Ehm, nou ik denk als je een verkort traject doet dat het misschien toch goed is om dan een soort van gestructureerd verslag naar de ouders te sturen. Er zit dan niet een eind of beginesprek bij en je bent als ouder toch benieuwd. Dat je terugkoppelt naar de ouders want die betalen er natuurlijk ook voor, ik ken de coach toevallig maar ik denk dat zij dat nog niet formeel ontwikkelt heeft. Een kort verslagje van we hebben dit gedaan en zover zijn we gekomen zeg maar.

Ok en ziet u dat ook als het grootste verbeterpunt?

Ja dat denk ik wel, als je het aan mijn man vraagt bijvoorbeeld denk ik dat hij geen idee heeft en ik wel omdat ik de coach persoonlijk ken. Een soort van eindverslag lijkt me dus wel handig. Desnoods laat je het kind het zelf schrijven.

Zou u andere aanraden het traject te volgen?

Ja

Afsluiting

Dat waren de vragen wilt u nog iets toevoegen misschien?

Nee hoor ik heb niks.

Ok heel erg bedankt!

Ja geen dank, succes.

Dankuwel dag
Tot ziens

#14 Respondent. Datum: vrijdagmiddag, 2 mei 2014, duur: 25 min

Introductie

Goedemiddag mevrouw u spreekt met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

Goedemiddag

Dag, ik doe een onderzoek voor StudiekeuzeOpMaat waar u zoon een traject heeft gelopen en ik wilde vragen of u zin en tijd had om wat vragen te beantwoorden?

Ja dat had ik ook aangegeven he, dat is goed.

Ok mooi, vind u het goed als ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Nee is goed

Ok bedankt.

De coach van uw zoon was Deirdre klopt dat?

Klopt inderdaad

Vragen

Wat vond u van de coach?

Nou wij waren op zich heel erg tevreden. Ik vind het moeilijk bij coaching trajecten maar ik denk dat de jongeren die bij de coaches terecht komen dat die ergens gestruikeld zijn daar ga ik vanuit omdat je ook een behoorlijk bedrag betaalt. Mijn zoon heeft het traject serieus opgepakt en er veel van opgestoken en daar zijn we tevreden over. Er is alleen niet naar boven gekomen wat zijn struikelblokken waren en daar werd volgens mij ook niet goed op ingestoken en daar zijn wij later mee geconfronteerd. Er was wat meer aan de hand met onze zoon en het is jammer dat dat niet naar boven gekomen wat zijn probleem nou was. Je weet ook niet meteen dat het op de lange duur geen succes wordt. In het eerste jaar stuurde Deirdre er nog wel mailtjes maar je kan pas na twee of drie jaar zien of zo'n studiekeuze succesvol was. De coach had wat meer de diepte in gemogen tijdens het traject, meer persoonlijkheid gericht zeg maar om zo die struikelblokken naar boven te halen .

Dus als u de coach zou moeten beoordelen wat zou dan zeggen?

Ja ik zou zeggen voldoende maar een studiekeuzetraject is niet zwaar genoeg geweest voor ons kind en ik denk dat er meer mensen in de doelgroep zijn die dat probleem hebben. Ik heb van tevoren aan haar gevraagd van mocht er meer aan de hand zijn onderken je dat dan, toen zei ze ja dat ik onderken ik maar dat is niet gebeurd en het zou wat duidelijker naar de ouders moeten worden gemaakt. Het zou fijn zijn als het dus wat breder is dan een studiekeuzetraject. Ik denk dat een evaluatie op lange termijn bij coaching trajecten wel op zijn plek is. Ik zou zeggen als tip dat het tot zelfs vijf jaar na de keuze moet worden geëvalueerd want deze problemen duiken pas na jaren op. Het is bij ons niet fundamenteel genoeg geweest en dat is jammer. En evengoed kan ik dat Deirdre ook niet verwijten.

Op basis waarvan heeft u voor haar gekozen?

Mijn zoon heeft op internet gezocht eh, hij was op zoek naar een zakelijke insteek en uitstraling en dat werd dus Deirdre, ook was zij voor ons het dichtstbij maar nog steeds moeilijk te bereiken, ze haalde Matthijs vaak op van het station wat ik heel goed en netjes vond. Dat was een mooie extra service, goed om er in te houden.

Hoe vond u dat het contact verliep met de coach?

Op zich vond ik dat wel goed, mijn zoon was meerderjarig dus alle afspraken werden met hem gemaakt dus ik wist niet alles maar ja dat hoeft op die leeftijd ook niet, maar toen hij

dingen liet vallen en ik dat niet van hem hoorde heeft ze wel contact met mij opgenomen. Ik vind het goed dat ook bij meerderjarigen de ouders worden gebeld als het wat minder gaat.

En de mate van het contact? Vond u dat genoeg of te weinig?

Ehm, eigenlijk wel goed want mijn zoon is een slimme jongen en kreeg veel verantwoordelijkheid maar naar het einde toe heeft die toch ruimte gezien om af te haken, zelfstandig kon die dat niet en daarom zat die daar eigenlijk ook. En om dat te herkennen moet je eigenlijk een psycholoog zijn en dat is zij niet maar ik vind dat dat toch erin meegenomen moet worden want het is aardig bedrag wat je neerlegt.

En uw zoon doet nu de Lerarenopleiding Geschiedenis?

Daar is die mee gestopt die was gewoon echt te zwaar.

Ok en nu?

Hij zit nu op een particuliere opleiding, MBO ICT Beheer bij instituut Broers.

Maar die Lerarenopleiding is toentertijd wel uit het traject gekomen?

Ja klopt

En was dat ook de studie die u verwachtte?

Nee, het onderwijs verbaasde me niet maar de lerarenopleiding was wel verrassing tijdens het laatste gesprek.

En hoezo?

Thuis met hem gehad over de pedagogische academie want die was wat praktischer en dichterbij zodat die niet zoveel had hoeven reizen.

Was u het eens met die studie?

Nee, ik had er mijn twijfels bij, ik vond geschiedenis wel bij hem passen maar zo'n studie beginnen en meteen zo ver weg als je nog thuis woont.

Wat had u gewild dat uit het traject was gekomen?

Nou niet gewild hoor maar had dus verwacht dat de pedagogische opleiding eruit zou komen want daar had ik het ook met over gehad, wat betekent dat hij met de coach andere dingen heeft besproken dat met mij en dat was wellicht een ouder-kind probleem. Daar kon de coach niks aan doen dat lag aan hem.

Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Ja

Vond u de coach vriendelijk overkomen?

Ja

Kwam ze haar afspraken altijd na?

Ja

Had u het gevoel u dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

Dat vind ik niet van toepassing.

En waarom niet?

Nou we hebben een intakegesprek gehad en een eindgesprek maar verder geen rol eigenlijk.

Klopt en dat is ook de strekking van het traject maar had u het gevoel dat open stond stel dat u iets op te merken had?

O ja in dat geval is mijn antwoord ja.

Was haar locatie goed bereikbaar?

Nee die is niet zo handig en daarom had ze ook aangeboden om mijn zoon op te halen van het station. Als ze dat zo oplost vind ik dat wel prima.

Wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw zoon meekreeg van de coach?

Voor het traject wat mijn zoon doorlopen had vond ik het genoeg maar voor wat hij nodig had vond ik het weinig. Eigenlijk vond ik de opdrachten, en eigenlijk het gehele traject, te licht.

Voor scholieren die een studiekeuze gaan maken op de middelbare school is het een goed traject maar niet voor switchende studenten vind ik. Het traject is gelijkwaardig aan wat je op de middelbare school krijgt qua begeleiding dus ik vind dat als je particulier begeleiding

aanbiedt dat er een zwaarder traject nodig is en die zwaarte vind ik niet helemaal terug in deze trajecten dus ook niet in de opdrachten.

U zei al dat u een kennismakingsgesprek en een eindgesprek heeft gehad?

Ja

En als u het kennismakingsgesprek een cijfer zou kunnen geven welk cijfer zou dat zijn?

Een 7

En waarom?

Ehm, omdat ik daar eigenlijk heel tevreden over was, het klikte wel en er werd goed uitgelegd wat de bedoeling was.

En het eindgesprek?

7

En waarom?

Eigenlijk hetzelfde maar kijk, het was goed dat mijn zoon daar heel zelfverzekerd zijn keuze presenteerde maar eigenlijk had ik twijfels bij die keuze maar ik kon en vond niet dat ik dat toen kon zeggen omdat hij zo zelfverzekerd zijn keuze uitlegde. Nu denk ik eigenlijk dat er misschien voor het eindgesprek nog een evaluatiegesprek moet plaats vinden wanneer de keuze nog niet gemaakt is omdat ik toch dacht dat ik het te moeilijk voor hem vond.

En wat vond u van de duur van het traject?

Vond ik prima.

En wat vond u van de selectie met studies die de coach voor heeft gelegd aan uw zoon?

Dat zag er op zich allemaal netjes uit, dat was goed.

En vind u het goed dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar vooral om het eindresultaat?

In principe wel maar de aantekening is wel dat persoonlijkheidskenmerk mist en misschien moeten ze hem dan doorverwijzen maar ik vind wel dat dat opgemerkt mag worden.

Had u positieve dingen gehoord over de coach?

Nee mijn zoon heeft haar echt zelf opgezocht.

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Ja

Wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

Ja die was wel goed, ik vind het een pre dat het meerdere coaches zijn die verspreid zitten, dat vind ik heel erg goed want zo'n 'clubje' is handig met doorverwijzen en hulp.

En wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

Ja dat is onze zoon zelf geweest, die heeft zelf de keuze gemaakt.

Heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Ja de middelbare school zelf maar niet met andere organisaties nee.

En gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon belangrijk vonden?

Ehm, ja wel ja.

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Die vind ik dus niet optimaal nee, voor zo'n prijs verwacht ik betere nazorg. Ik denk het ook misschien handig is voor StudiekeuzeOpMaat om te zien welke jongeren zelf betalen en daar rekening mee te houden.

Heeft u veel reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee eigenlijk niet, los van de site ben ik ze niet tegengekomen.

Wat vind u daarvan?

Wel best eigenlijk, Zelf ben ik van mening dat iedereen die een traject gaat lopen een bepaald 'probleem' of iets dergelijks heeft en dat vind ik het ook goed je zelf moet zoeken. Zo'n

bedrag leg je niet neer als niet ergens gestruikeld bent. Als StudiekeuzeOpMaat veel reclame gaat maken lijkt het alsof het om het aantrekken van meer klantjes gaat en dan zou ik argwanend worden. Wel vind ik dat er met scholen kortgesloten kan worden dat er daar geadverteerd wordt of dat de school mensen doorverwijst. Voor dit zo'n trajecten moet je geen reclame maken omdat je het nodig hebt en dan vind je het wel.

Bent u toevallig op de website geweest?

Ja

En wat vond u van de huisstijl van de website?

Prima netjes

En vond u de website informatief genoeg?

Nee, ik vond hem niet heel erg informatief, maar mijn zoon vond de 'zakelijke' layout erg handig en duidelijk. Zelf wil ik graag het achterliggende verhaal of filosofie van zo'n organisatie weten maar zijn zoon wil het kort en bondig

Heeft u wellicht wel de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee

Kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Nee niemand zelfs.

En had u ook niks over StudiekeuzeOpMaat gehoord van mensen uw omgeving voordat besloten werd dat uw zoon er een traject ging doorlopen?

Nee helemaal niks nee.

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Nee met name achteraf niet dus, wellicht was onze verwachting te hoog maar voor zo'n prijs vind ik eigenlijk dat die verwachting reëel was.

En aan uw behoeften?

Nou nee.

Zou u andere aanraden het traject te volgen?

Ehm, Ja en nee, wel aan mensen die een kind op de middelbare school hebben die voor het eerst een studie moet gaan kiezen maar ik vind het traject te licht voor studenten die een studieswitch gaan maken

Wat ziet u als grootste verbeterpunt voor StudiekeuzeOpMaat?

De evaluatie op de lange termijn, de nazorg heb ik niet als goed ervaren. StudiekeuzeOpMaat zou duidelijker naar de doelgroep van switchende studenten moeten zijn. Bij ons zijn de struikelblokken van mijn zoon pas lang na het traject aan het licht gekomen en zou het toch heel fijn zijn geweest als dat tijdens het traject was gebeurt. Het stukje nazorg ontbrak dus naar mijn mening. Het is ook gewoon balen dat het na de 2^{de} keer weer fout ging.

Afsluiting

Dat waren de vragen wilt u nog wat toevoegen?

Nee hoor het is goed zo.

Dan wil ik u graag bedanken voor uw deelname.

Jaa geen dank hoor, dag.

Tot ziens.

#15 Respondent. Datum: vrijdagmiddag, 2 mei 2014, duur: 18 min

Introductie

Goedemiddag mevrouw u spreekt met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

Ja goedemiddag.

Dag, ik doe een onderzoek naar de tevredenheid van klant over het traject van StudiekeuzeOpMaat en ik wilde vragen of u zin en tijd had om wat vragen te beantwoorden?

Prima hoor

Ok mooi, vind u het goed als ik het interview opneem zodat ik later de resultaten er beter kan uithalen? Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Prima, is goed.

Ok bedankt.

Ehm, de coach van uw dochter was Harriet toch?

Vragen

Wat vond u van de coach?

Nou prima ja hoor, prettig in de communicatie

Op basis waarvan heeft u voor haar gekozen?

Mijn dochter heeft haar zelf op internet gevonden.

En hoe verliep het contact met Harriet?

Ik heb haar maar een keer gesproken maar dat was goed, prima.

En de mate van het contact? Vond u dat genoeg of te weinig?

In dit geval vond ik het genoeg, het was goed dat ze een keer met iemand anders ging praten dan met ons want zo kreeg ze ook verse ideeën, nee dat was goed hoor.

Ok, en uw dochter studeert nu HBO Milieukunde?

Ja klopt

En was dat ook de studie die uit het traject was gekomen?

Ja

En was het ook de studie die u verwachtte?

Ehm, we wisten het niet goed maar het is niet zo dat ik het had zien aankomen. Ik vond het wel een leuke suggestie

En u was het dus eens met die studie?

Ja er waren veel raakvlakken met wat mijn dochter leuk vond en ze was heel enthousiast. Ik was er zelf niet opgekomen.

Ok, en uw dochter is dus geswitcht van studie?

Ja

Wat was haar eerste studie?

HBO Verpleegkunde

En waarom was ze gestopt?

Ehm, ze begon al met grote terughoudendheid eraan. Ze had geen flauw idee wat ze wilde en toen hebben we gezegd ga maar iets doen want dan weet je in ieder geval wat je niet wilt. Verder vond ze de randvakken zoals ethiek erg leuk maar het puur medische helemaal niet. Toen kwam ze erachter dat ze een stage moest gaan lopen in ziekenhuizen en daar had ze helemaal geen zin in.

Vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Die indruk had ik van wel ja.

En vond u de coach vriendelijk overkomen?

Ja

Kwam ze haar afspraken altijd na?

Voor zover ik weet wel ja.

Had u het gevoel dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

(Denkt na) nou ik heb het expres niet teveel gestuurd dus die had ik niet maar had het gevoel dat ik als ik ze had dat ik wel kwijt zou kunnen.

Was de locatie van de coach goed bereikbaar?

Ehm, ja voor ons wel ja.

Hoezo zegt u dat?

Voor ons was het op fietsafstand dus het was goed te bereiken.

Wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw zoon meekreeg van de coach?

Ehm nee het was niet teveel, ik geloof dat het wel goed was.

Bent u bij het kennismakingsgesprek geweest?

Nee het was meer een evaluatiegesprek in het midden van het traject.

Ok, en als u dat een cijfer zou kunnen geven welk cijfer zou dat zijn?

Hmm, een 7

En kunt uitleggen waarom?

Het was gewoon goed, functioneel en het voldeed aan de verwachtingen. Het was niet ontzettend bijzonder ofzo maar gewoon goed.

En wat vond u van de duur van het traject?

(Denkt na) ik denk wel goed, wat mij opviel was dat toen ik erbij was was het nog niet duidelijk en heel kort daarna kwam de focus op deze opleiding, het ging opeens in soort versnelling, dus dat was goed want het werkte blijikbaar.

En wat vond u van de selectie met studies die de coach voor heeft gelegd aan uw dochter?

Ehm, het waren er vijf en er zaten een paar tussen waarvan ik dacht 'nou dat zie ik niet gebeuren' maar kan me niet herinneren welke precies, vond die paar studies niet echt de oplossing voor mijn dochter. Maar dat was niet erg want het is ook handig om te weten wat je niet wil want dat helpt bij het vinden wat je niet wilt. Ik vond het wel een mooi proces.

Ok, en vind u het goed dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar vooral om het eindresultaat?

In principe wel.

En hoezo als ik vragen mag?

Ehm, het doel is natuurlijk om een geschikte opleiding te vinden, ehm ik denk dat het wel goed dat je samen het gevoel hebt dat er goed naar gekeken is. Stel je bent met heel oppervlakkig contact op een keuze gekomen dat is het misschien niet grondig genoeg gebeurt.

Ok en had u van te voren positieve dingen gehoord over de coach?

Ehm nee.

Was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja hoor.

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Ik heb geen herinneringen aan iets ongeloofwaardigs dus ja.

Wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

Ehm, mijn dochter heeft het vaak gegoogled maar ik wist niet dat het organisatie was.

En wat was de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat?

Het zag er goed uit en mijn dochter heeft het opgezocht en zelf gekozen.

Heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Nee.

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon belangrijk vonden?

Ehm, ja jawel hoor.

Wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Ik weet het niet precies meer maar ik weet nog wel dat een andere organisatie onfatsoenlijk duur was en dat was bij StudiekeuzeOpMaat niet zo. De verhouding was wel in balans geloof ik.

Heeft u veel reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee.

En wat vind u daarvan? Dat u als doelgroep daar over niets ziet zeg maar?

(Denkt na) Ik heb ook niet echt gezocht eerlijk gezegd, dus ja niet echt een mening daarover.

Bent u zelf op de website geweest?

Mijn dochter heeft het wel laten zien maar ik weet niet meer hoe het eruit ziet.

Heeft u toevallig wel de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee niet bewust.

Kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Nee, misschien een klasgenoot van mijn dochter maar ik weet geen namen.

Dus u heeft van mensen in uw omgeving ook niks gehoord over StudiekeuzeOpMaat?

Nee

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja

En aan uw behoeften?

Ja ook, het heeft een opleiding opgeleverd dus ja.

Zou u andere aanraden het traject te volgen?

Ja nou ja, ik denk niet dat ieder kind het nodig heeft maar in een vergelijkbare situatie wel ja.

Zelf was ik niet op de studie van mijn dochter gekomen dus het helpt wel denk ik.

En wat ziet u als grootste verbeterpunt voor StudiekeuzeOpMaat?

Ehm, ik denk dat als de coach grootschaliger gaat werken dat ze het niet in eigen huis moet doen. Dat was voor mij niet storend maar als je een flinke partij wilt worden dan moet buiten je eigen studiekamer gaan. Die huiselijke sfeer heeft aan de ene kant zijn charme maar het is niet erg centraal gelegen

Afsluiting

Dat waren de vragen, wilt u zelf misschien nog iets toevoegen?

Nee ehm, het is goed dat er iemand is die al die opleidingen uitzoekt en bijhoudt want voor gewone ouders is het niet te doen, dat is fijn.

Dan wil ik u ontzettend bedanken voor uw deelname.

Ja prima, geen dank hoor.

Tot ziens.

Dag.

#16 Respondent. Datum: zaterdagmiddag, 3 mei, 2014, duur: 18 min

Introductie

Goedemorgen mevrouw u spreekt weer met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

Ja hallo.

Komt het nu uit?

Ja is goed.

Ok mooi, is het goed als ik dit gesprek opneem? Zo kan ik later de resultaten er beter uithalen?

Is prima ja.

Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Nee is goed

Ok bedankt.

Ehm, uw dochter heeft een traject gelopen bij Adine de Planque toch?

Ja klopt.

En uw dochter studeert Toegepaste Psychologie?

Klopt ook.

Vragen

Wat vond u van de coach?

Eh, bijzonder aardig want onze zoon was er al geweest en ander was ik niet teruggekomen.

Ah ok dus dat was ook de reden dat u voor haar had gekozen?

Ja precies.

En hoe verliep het contact met de coach?

Ik moet zeggen dat ik het de kinderen zelf heb laten doen. Ik ben de allereerste keer mee geweest.

En de mate van het contact? Vond u dat goed?

Ja ik vond dat wel goed, de kinderen moeten het toch zelf uitzoeken vind ik.

En uw dochter studeert Toegepaste Psychologie?

Klopt ja.

En die studie is uit het traject gekomen?

Klopt ook.

Wat was uw verwachting omtrent de studiekeuze van uw dochter?

Ehm nee had ik niet echt, ze was begonnen met Kunstgeschiedenis en dat was het niet maar daarna wist ze totaal niet wat het wel moest worden. Maar als zij het leuk vond, vond ik het prima.

Was u het eens met die studie?

Ja hoor ja, ze vind het heel erg leuk, alleen denk ik wel dat ze beter kan dan HBO maar ze kan later altijd nog door naar de universiteit.

En uw dochter is dus gewicht van studie?

Ja

En waarom is ze gestopt?

Ja is een beetje vaag maar ze zei dat ze teveel leerde van de achtergronden en daardoor vond ze de kunstwerken niet meer mooi. De studie viel haar dus tegen ten opzichte van haar verwachtingen.

Ok en wat vond u van de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Ehm, ja die indruk kreeg ik wel. Ze is met dingen gekomen waar mijn dochter en ik nog nooit aan gedacht hadden.

Vond u de coach vriendelijk overkomen?

Ja absoluut.

Kwam ze haar afspraken altijd na?

Dacht ik wel ja, is wel even geleden maar is niet gebeurt dat ze ooit voor een dichte deur stonden.

En had u het gevoel dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

Dat denk ik wel ja.

Was de locatie goed bereikbaar?

Nou wij wonen in Groningen dus het was wel ver maar het is midden in Amsterdam dus het goed te bereiken wel ja.

En wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw zoon meekreeg van de coach?

Ehm, dat weet ik niet, mijn dochter heeft er wel meer aan gedaan dan mijn zoon maar heb mij er niet echt mee bemoeit.

U zei dat u een kennismakingsgesprek had gehad?

Ja

Als u dat kennismakingsgesprek een cijfer zou kunnen geven welk cijfer zou dat zijn?

Toch wel een 7.

En waarom?

Mja, Adine was zeer vriendelijk en ze stelde ook wel gerichte vragen over dingen waar wij niet aan gedacht hadden zoals wil je veel of weinig huiswerk of wil je perse in dezelfde stad blijven weet je wel, allemaal hele grappige vragen waar ik niet aan zou denken.

En het eindgesprek heeft u nooit gehad?

Nee

Ok en wat vond u van de duur van het traject?

Ehm , ja het duurt wel een tijdje maar mijn kinderen vonden dat wel prima want dan kon alles even inzinken, het enige was dat mijn zoon nooit zijn keuze in een presentatie heeft verteld.

Ok en weet u waarom?

Nee geen idee, misschien lag het ook aan mijn zoon. Ik heb het ook nooit gevraagd achteraf dus maakt niet uit.

Ok en wat vond u van de selectie met studies die de coach voor heeft gelegd aan uw dochter?

Het staat met niet heel erg op het netvlies maar het was vrij breed maar de selectie was niet zo verbazend.

Ok en vind u het goed dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar vooral om het eindresultaat?

Mja, daarvoor doe je het. De enige hinderpaal was de afstand ook omdat de kinderen geen OV meer hadden dus dat was wel steeds een retourtje Amsterdam, maar we hadden het er wel voor over.

Ah ok had u van te voren al positieve dingen gehoord over de coach?

Ehm, ik ben erachter te komen via een vriendinnetje van mij en die had het van de andere Adine en zij was ook coach in Wassenaar maar dat vond ik wel heel erg ver weg dus daarom de andere Adine in Amsterdam.

En was uw eerste indruk van de coach positief?

Eh, ja zeker, je weet ook niet wat je te wachten staat maar ik had een aantal raakvlakken met Adine en gemeenschappelijke kennissen

Ehm, vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Ja, jawel.

Even kijken, en wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

Ik vond die site niet heel erg duidelijk maar dat was ook vijf jaar geleden dus had toen niet het idee dat er echt een kantoor of samenhangend geheel achter StudiekeuzeOpMaat zat. Ik heb ook nooit met iemand anders contact gehad dan met Adine.

Ah ok nou dat is wel zo maar die indruk kreeg u dus niet?

O ok, nee niet echt.

Ok en de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat was de doorverwijzing van een vriendin?

Ja precies het werd aangeraden door een vriendin.

Heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Nee.

Ok en gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon belangrijk vonden?

Nou ja niet dat ze het niet belangrijk vonden. Hoe kunnen ze het niet interessant vinden het is toch een klant?

Klopt, het is ook waar ze voor staan en daarom vraag ik het ook, het zou natuurlijk erg slecht zijn als StudiekeuzeOpMaat claimt daarvoor te staan en dat niet zo blijkt te zijn.

Ah zo, nee ok klopt.

En wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Nou ik vond het wel aan de prijs maar goed, maar de kinderen doen allebei nog steeds de studie die uit het traject is gekomen dus het was het waard, maar moet zeggen dat ik het best wel veel vond.

Heeft u veel reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee niet heel bewust eigenlijk.

En wat vind u daar van? U bent wel de doelgroep ze maar?

Nou ja wellicht valt Groningen buiten het doelgebied maar als je op zoek bent dan kan je ze wel vinden, tsja ik vind het niet zo erg. Ik heb ze wel eens aangeraden als ik eerlijk ben.

Misschien adverteren in de NRC ofzo.

U zei net al dat u op de website was geweest?

Ja wel heel lang geleden, was een pagina met gezichten en verhaaltjes erbij en ook een algemeen verhaal maar ik vond het niet heel inspirerend.

En dus ook niet informatief genoeg?

Nee eigenlijk niet, ik heb meer informatie van die vriendin gekregen dan van de site.

Ok nou hij is inmiddels aangepast dus misschien vonden meer mensen dat.

(lacht) ja wie weet.

Heeft u wellicht wel de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee

Kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Nee niemand

U had al gezegd dat u van een vriendinnetje wat had gehoord maar voor de rest niets toch?

Nee klopt

Ehm, heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja de kinderen zijn allebei gaan doen wat eruit gekomen is en zij zijn tevreden.

En aan uw behoeften?

Ja ook.

En zou u andere aanraden het traject te volgen?

Ja heb ik ook wel eens gedaan dus ja.

Wat ziet u als grootste verbeterpunt voor StudiekeuzeOpMaat?

Naar het noorden komen. (lacht) Verder weet ik niet. Het zou ons wel leuk uitgekomen zijn ja. Het lijkt me voor de landelijke dekking wel handig want veel mensen willen die reis niet maken denk ik.

Afsluiting

Dat waren de vragen wilt u nog iets toevoegen?

Ehm, nee hoor.

Ok dan wil ik u ontzettend bedanken voor uw deelname.

Alsjeblieft hoor, dag.

Tot ziens.

#17 Respondent. Datum: maandagmiddag, 5 mei, 2014, duur: 13 min

Introductie

Goedemorgen mevrouw u spreekt met Rein Croll van StudiekeuzeOpMaat.

Ja, hallo

Ik zou u terugbellen vandaag over het onderzoek, schikt het?

Ja het kan wel hoor.

Gelukkig, vind u het goed als ik het interview opneem?

Is goed hoor

Zo kan ik later de resultaten er beter kan uithalen. Er zal voor de rest niks mee gebeuren en de opname zal worden verwijderd wanneer ik de resultaten binnen heb.

Nee begrijp ik, is goed hoor.

Ok bedankt.

De coach van uw zoon was Adine de Planque toch?

Vragen

Wat vond u van de coach?

Ehm, heel plezierig.

En op basis waarvan heeft u voor haar gekozen?

Ze werd aangeraden door mijn zusje die haar persoonlijk kent, het zijn vriendinnen.

Ok en hoe verliep het contact met Adine?

Nou eh, ja goed.

En wat vond u van de mate van het contact? Hoe vaak zeg maar?

Ja dat ging goed, visueel en telefonische zeg maar, was precies genoeg.

Ok even kijken, uw zoon studeert International Communication aan de Hanzehogeschool klopt dat?

Ja dat klopt

Was dat ook de studie die uit het traject kwam?

Nee hij wil Amerikanistiek gaan doen maar daar heeft die deze studie voor nodig.

Ah zo ok dus er kwamen twee studies uit het traject soort van?

Ja inderdaad.

En wat was uw verwachting omtrent de studiekeuze van uw zoon?

Ik had helemaal geen verwachting, voor mij was het belangrijk dat die een studie koos waar die zin in had en waar die voor wilde gaan. Ik ben heel blanco het traject ingegaan eigenlijk.

En u bent het eens met die studie?

Ja maar hij moet het doen

Ok en is uw zoon geswitcht van studie?

Nee alleen van VWO naar Havo, dit is zijn eerste studie.

Even kijken, vond u de kennis van de coach over verschillende studies toereikend?

Ja zeer.

Vond u de coach vriendelijk overkomen?

Ja prima

En kwam ze haar afspraken altijd na?

Ja

Had u het idee dat ze openstond voor suggesties of op/aanmerkingen van uw kant?

Ja hoor zeker.

En was de locatie goed bereikbaar?

Ja

En wat vond u van de hoeveelheid thuisopdrachten die uw zoon meekreeg van de coach?

Was genoeg, prima.

Heeft u een kennismakingsgesprek gehad?

Ja.

En als u het kennismakingsgesprek een cijfer zou kunnen geven welk cijfer zou dat zijn?

Een 8

Kunt u uitleggen waarom?

Plezierig gesprek, eh, was een goede sfeer. Het is een prettig mens.

En het eindgesprek heeft u ook gehad?

Ja ook.

En als u dat een cijfer zou kunnen geven?

8 of 9 maakt niet uit

En kunt u uitleggen waarom?

Was wederom erg plezierig, was positief en leuk. We hadden ook een beetje een herkenning want zij kent mijn zusje als vriendin zo krijg je klik.

En wat vond u van de duur van het traject?

Zeer goed, Door het overlijden van de vader van mijn zoon had hij het erg moeilijk en had nergens echt zin in. Hij wilde graag DJ worden en dit heeft Adine toen ook even zo gelaten en hem een DJ cursus laten doen. Na deze cursus is hij zelf tot de conclusie gekomen dat hij toch wilde studeren. Naar mijn mening is de tijd die Adine hem gegeven heeft, deze 'tussenpauze', erg goed geweest voor hem.

Even kijken, wat vond u van de selectie met studies die de coach heeft gemaakt voor uw zoon?

Was redelijk onduidelijk toch nog, het lag erg ver uit elkaar omdat hij nergens zin in had was het ook moeilijk om te bepalen wat hij wellicht wilde studeren want hij was niet er mee bezig. Toen hebben we het dus even zo gelaten zodat even tot rust kon komen zeg maar.

Ok, u vind het dus goed dat het bij StudiekeuzeOpMaat niet gaat om het aantal gesprekken maar vooral om het eindresultaat?

Jazeker, zeker, het gaat om wat er gebeurt in die gesprekken en dat er iets uitkomt als er mogelijkheden zijn. Het is niet een plan dat altijd gehaald moet worden want in bepaalde omstandigheden kan dat niet.

En had u positieve dingen gehoord over de coach?

Nou niet meer dan van mijn zusje maar dat is het eigenlijk.

En was uw eerste indruk van de coach positief?

Ja ze had een goede uitstraling.

Vond u dat wat de coach vertelde dat dat geloofwaardig overkwam?

Ja hoor ja.

Wat was uw eerste indruk van StudiekeuzeOpMaat?

Die vind ik wel plezierig, ik vind de aanpak heel leuk.

Ja de voornaamste reden om te kiezen voor StudiekeuzeOpMaat was omdat uw zus het aanraadde toch?

Ja en omdat mijn zoon hulp nodig had.

En heeft u al eerdere ervaring gehad met studiekeuzebegeleiding?

Nee

Gaf StudiekeuzeOpMaat u het gevoel dat zij de studiekeuze van uw zoon belangrijk vonden?

Ja hoor ja, wel zodanig belangrijk dat het een doel was om een keuze te kunnen maken.

En wat vond u van de prijs/kwaliteitverhouding?

Ja het is een behoorlijk bedrag maar mijn doet de studie die uit het traject is gekomen nog steeds en het gaat goed, dus het is het wel waard geweest.

Heeft u veel reclame of advertenties gezien van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee niet op gelet ook.

En wat vind u daarvan?

Nou ja, ik denk zelf dat mond-tot-mondreclame betere reclame is, als je het van je eigen netwerk hoort is dat toch persoonlijker dan als je overal advertenties ziet, maar dat is persoonlijk. Ik zou ze ook aanraden als iemand daarom vraagt.

En bent u toevallig op de website geweest?

Ja

Wat vond u van de huisstijl?

Ja wel aardig, origineel en prettig

En vond u hem ook informatief genoeg?

Ja

En heeft u toevallig ook de socialmediapagina's van StudiekeuzeOpMaat gezien?

Nee

Kent u veel mensen die en traject bij StudiekeuzeOpMaat hebben doorlopen?

Ja mijn neef maar voor de rest niemand.

Heeft het traject aan uw verwachtingen voldaan?

Ja

En aan uw behoeften?

Ook

Zou u andere aanraden het traject te volgen?

Ja

Wat ziet u als grootste verbeterpunt voor StudiekeuzeOpMaat?

Heb niet echt iets eigenlijk, ik ben erg tevreden over het traject en over Adine

Afsluiting

Dat waren eigenlijk de vragen wilt u nog iets toevoegen?

Nee hoor nee, ik ben heel tevreden.

Nou dan wil ik u graag bedanken voor uw deelname.

Ja geen dank hoor

Ok dankuwel dag.

Ja succes en een fijne dag.

Bijlage VIII. Planning

Deze bijlage laat de planning van de activiteiten evenals de productdeadlines zien omtrent het onderzoek.

Activiteit	Datum/Deadline
Afspraak Bedrijfsbegeleidster, bespreken opzet onderzoek.	15-1-2014
Belafspreek Afstudeerbegeleidster, bespreken aanvraagformulier.	23-1-2014
Afspraak Bedrijfsbegeleidster, bespreken benodigde klanteninformatie.	5-2-2014
Afstudeersessie met Afstudeerbegeleidster, bespreken deelvragen, probleemstelling en theorie	6-2-2014
Afspraak Bedrijfsbegeleidster, opbouw en opmaak uitnodigingen respondenten bespreken.	18-2-2014
Coaches mailen over deadlines klanteninformatie	Eind februari
Theoretisch Kader + PVA afmaken	3-3-2014
Afspraak Bedrijfsbegeleidster, bepalen welke vragen voor het kwantitatieve gesteld gaan worden.	5-3-2014
Afspraak Bedrijfsbegeleidster, vragenlijst verder bespreken en aanpassen.	13-3-2014
Afspraak Afstudeerbegeleidster, theoretisch kader bespreken.	24-3-2014
Afspraak Bedrijfsbegeleidster	26-3-2014
Belafspreek bedrijfsbegeleidster en deadline PVA naar Afstudeerbegeleidster sturen	28-3-2014
Kwantitatieve vragenlijsten maken en versturen naar VOF voor laatste check	10-3 t/m 28-3-2014
Alle klantgegevens binnen en versturen van vragenlijsten	31-3 t/m 4-4-2014
Afspraak Bedrijfsbegeleidster	2-4-2014
Afspraak Bedrijfsbegeleidster	9-4-2014
Afstudeersessie met Afstudeerbegeleidster + Reminder respondenten versturen	14-4-2014
Afspraak Bedrijfsbegeleidster	16-4-2014
Afspraak Bedrijfsbegeleidster	23-4-2014
Tweede reminder respondenten versturen	28-4-2014
Beginnen met telefonische interviews + gegevens/resultaten verzamelen	14-4 t/m 4-5
Afstudeersessie met Afstudeerbegeleidster	7-5-2014
Resultaten onderzoek verwerken + scriptie schrijven	5-5 t/m 25-5-2014
Scriptie inleveren	26-05-2014

Bijlage VIII Steekproefomvang

De steekproef zal genomen worden uit een populatie van 389 personen en omdat er vertrouwen is dat het merendeel van deze personen zal reageren zal er een foutenmarge van 10%, een betrouwbaarheidsniveau van 90% ($z = 1.65$) en een spreidingskenmerk van 50% worden toegelaten. Dit betekent dat er minimaal 58 respondenten moeten reageren om representatieve onderzoeksresultaten te verwerven.

De som van de steekproefomvang ziet er als volgt uit:

$$n \geq \frac{N \times z^2 \times p(1-p)}{z^2 \times p(1-p) + (N-1) \times F^2}$$

Ingevuld ziet de som er als volgt uit:

$$58 \geq \frac{389 \times 1,65^2 \times 0,5(1-0,5)}{1,65^2 \times 0,5(1-0,5) + (389-1) \times 0,1^2}$$

$$1,65^2 \times 0,5(1-0,5) + (389-1) \times 0,1^2$$

Bijlage X. Logboek

Logboek Onderzoek StudiekeuzeOpmaat	
Activiteit	Datum
Eerste afspraak begeleider StudiekeuzeOpmaat. Aanleiding, kern en methode onderzoek besproken. Afspraken gemaakt wat betreft thuis werken en samen werken. Uitkomst was wekelijks contact over telefoon en/of mail en om de twee weken langs gaan.	13-01-14 t/m 19-01-14
Telefonisch contact gehad met afstudeerbegeleidster. Tijdens dit gesprek is het formulier besproken en hier kwam uit dat ik meer de studierichting van de doelgroep onderzocht in plaats van de tevredenheid van de doelgroep over het traject. Vervolgens afgesproken dat de probleemformulering, de doelstelling en de deelvragen aangepast zullen worden.	20-01-14 t/m 26-01-14
Begonnen met het literatuuronderzoek. Verder afspraak met bedrijfsbegeleidster gehad waar besproken is wat de benodigde klanteninformatie is voor het kwalitatieve onderzoek.	27-01-14 t/m 2-02-14
Deze week eerste afstudeersessie gehad. Tijdens de sessie zijn de probleemformulering, deelvragen en theorie besproken.	3-02-14 t/m 9-02-14
Begonnen met het maken van de kwantitatieve vragenlijst.	10-02-14 t/m 16-02-14
Afspraak bedrijfsbegeleidster. Hier is vooral besproken hoe de mails/brieven die naar de respondenten gestuurd worden opgemaakt zijn.	17-02-14 t/m 23-02-14
Verder coaches gemaïld over deadlines benodigde klanteninformatie van kwalitatieve respondenten.	24-02-14 t/m 2-03-14
Theoretisch kader besproken met bedrijfsbegeleidster. Hier zijn vooral spel en stijlfouten verbeterd.	3-03-14 t/m 9-03-14
Afspraak bedrijfsbegeleidster gehad en de vragenlijst verder aangepast. Vooral de volgorde is besproken.	10-03-14 t/m 16-03-14
Theoretisch kader ingeleverd.	17-03-14 t/m 23-03-14

Vooral theoretisch kader besproken. Hieruit kwam dat de onderbouwing voor het conceptueel model beter moest. Verder is de kwantitatieve vragenlijst afgemaakt en besproken met de bedrijfsbegeleidster voor laatste check.	
Vragenlijst kwantitatief onderzoek in Qualtrics gezet en de link verstuurd naar de coaches die hem doorsturen naar de jongeren.	31-03-14 t/m 6-04-14
Vragenlijst voor het kwalitatief onderzoek gemaakt.	7-04-14 t/m 13-04-14
Afstudeersessie gehad met afstudeerbegeleidster. Hier zijn vooral het theoretisch kader en de methodologie besproken. Uitkomst was dat er beter moest worden gekeken naar de deelvragen en hypothesen in verhouding tot de theorie. Begonnen met kwalitatieve interviews en de eerste reminder voor het kwantitatieve onderzoek verstuurd.	14-04-14 t/m 20-04-14
Afspraak gehad met bedrijfsbegeleidster waar vooral de voortgang van de onderzoeken besproken zijn. Hieruit kwam dat het afnemen van het telefonische interview beter kan door meer door te vragen en gevoelsvragen te stellen zoals 'ik hoor dat u het er niet mee eens bent'	21-04-14 t/m 27-04-14
Tweede reminder voor het kwantitatieve onderzoek verstuurd en verder gegaan met afnemen kwalitatieve interviews.	28-04-14 t/m 4-5-14
Laatste afstudeersessie gehad, vooral over het verwerken van resultaten, de conclusie en aanbevelingen gehad. Verder begonnen met verwerken van resultaten kwalitatief en kwantitatief onderzoek.	5-5-14 t/m 11-5-14
Resultaten verwerkt en begonnen aan eindschrijving.	12-5-14 t/m 18-5-14
Eindschrijving afgemaakt.	19-5-14 t/m 25-5-14