Vrijwilligerswerk met een glimlach

Een werktevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers van het Leger Des Heils Midden-Nederland

door

Chéline Kleppe- van der Snel



Vrijwilligerswerk met een glimlach

Een werktevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers van het Leger Des Heils Midden-Nederland

door

Chéline Kleppe- van der Snel

358674

Student: Chéline Kleppe- van der Snel 358674

Begeleider: Lidewij Niezink

Datum: 05-06-2023

Plaats: Groningen

Opleiding: Toegepaste Psychologie, Hanzeghogeschool Groningen

Bachelor scriptie

Toegepaste Psychologie

Hanzeghogeschool Groningen

Onder begeleiding van dr. Lidewij W. Niezink

Opdrachtgever: Leger des Heils Midden-Nederland

Juni 2023

## Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie, de afstudeeropdracht voor de opleiding Toegepaste Psychologie van de Hanze Hogeschool in Groningen. Van februari 2023 tot juni 2023 ben ik bezig geweest met het uitvoeren van een werktevredenheidsonderzoek voor het Leger des Heils Midden-Nederland.

Ik wil middels dit voorwoord terugblikken op een bijzonder onderzoeksproces en een intensieve, maar leerzame periode. Ik wil beginnen met het uiten van mijn oprechte dankbaarheid naar een aantal personen die mij hebben ondersteund en begeleid tijdens dit onderzoek.

Allereerst wil ik mijn docentbegeleider, Lidewij N. Niezink hartelijk bedanken. Haar deskundigheid, constructieve feedback en geduld hebben mij ongelooflijk geholpen bij het vormen en uitvoeren van dit onderzoek. Ik heb veel geleerd van haar adviezen en haar enthousiasme over haar vak was ontzettend inspirerend.

Ook wil ik graag het team ‘Vrijwillige Inzet’ van het Leger des Heils Midden-Nederland bedanken voor hun begeleiding binnen de organisatie. Geke van Dongen, Loïs Petersen en Anna Klaassen wil ik hartelijk bedanken voor hun openheid, steun en het vertrouwen in mij. Dit heeft een grote bijdrage geleverd aan het succes van dit onderzoek. Jullie kennis en expertise waren van grote waarde en ik waardeer deze inzet en bijdrage enorm.

Ook wil ik mijn lieve man, Benjamin bedanken. Zijn aanhoudende steun, liefde en geduld tijdens dit proces hebben me enorm geholpen en gesterkt. Zijn vertrouwen in mij was een constante bron van motivatie en hielp me vooruit, zelfs in de meest stressvolle periodes.

Tot slot wil ik alle vrijwilligers bedanken die hebben deelgenomen aan het onderzoek. Zonder hun bijdrage was het onderzoek niet mogelijk.

Dit onderzoek is het resultaat van de gezamenlijke inspanningen van alle genoemde individuen en ik ben dankbaar dat ik dit onderzoek mag afsluiten met ontzettend veel nieuwe, leuke en leerzame ervaringen.

Chéline Kleppe- van der Snel

Utrecht, 5 juni 2023

## Samenvatting

In 2013 kondigde Koning Willem-Alexander de transformatie van Nederland naar een participatiesamenleving aan, waarin vrijwilligerswerk een nog grotere rol ging spelen. Hoewel Nederland historisch gezien een hoge participatie in vrijwilligerswerk heeft gehad, toonde 2019 een daling, mogelijk door de coronapandemie. Deze ontwikkeling heeft ook organisaties zoals het Leger des Heils getroffen, dat sterk afhankelijk is van de inzet van vrijwilligers. Het Leger des Heils Midden-Nederland heeft daarom besloten om de werktevredenheid onder haar vrijwilligers te onderzoeken, om te begrijpen welke factoren van invloed zijn op hun tevredenheid, en om gerichte acties te kunnen ondernemen om deze te verhogen en daardoor effectiever vrijwilligers te werven en behouden.

Het onderzoek begon met een literatuurstudie om de termen ‘vrijwilligerswerk’ en ‘werktevredenheid’ te definiëren. Vervolgens zijn relevante thema’s geïdentificeerd die konden bijdragen aan het meten van de werktevredenheid. Het team ‘Vrijwillige Inzet’ selecteerde eerst vier relevante thema’s, namelijk ‘Begeleiding & Inwerken’, ‘Veiligheid’, ‘Waardering’ en ‘Werkzaamheden’. De resterende thema’s die uit de literatuur voortvloeiden waren ‘Motivatie’, ‘Persoonlijke relaties’, ‘Ontwikkelingsmogelijkheden’ en ‘Algehele werktevredenheid’. Deze thema’s zijn gemeten middels de afname van een online vragenlijst, welke is opgesteld aan de hand van de schalen van het tevredenheidsonderzoek (VTO) van de Nederlandse Organisatie Vrijwilligers (NOV).

Op basis van de resultaten van het onderzoek kan gezegd worden dat de vrijwilligers van regio Midden-Nederland van het Leger des Heils over het algemeen zeer tevreden zijn. Hiernaast blijkt uit de resultaten dat de belangrijkste motivatie voor vrijwilligerswerk is de wens om iets te betekenen voor anderen. Ook binnen de thema’s worden algemeen hoge gemiddelden behaald. Met name de thema’s ‘Begeleiding & Inwerken’, ‘Waardering’ en ‘Persoonlijke relaties’ werden gemiddeld het hoogst gewaardeerd met alle een gemiddelde score van 4 (5 punt Likert-schaal). Desondanks de hoge tevredenheid onder de vrijwilligers zijn er enkele verbeterpunten geïdentificeerd om de werktevredenheid te verhogen. Voor de vrijwilligerstak ‘Ambulant’, ligt de focus op de thema’s ‘Veiligheid’ en ‘Persoonlijke relaties’. Wat betreft de leeftijdsgroep van 35 tot 49 jaar, wordt aanbevolen om aandacht te besteden aan het thema ‘Ontwikkelingsmogelijkheden’. Ten slotte is er ook specifieke aandacht nodig voor de groep die 8 tot 12 uur per week actief is, waarbij het thema ‘Begeleiding & Inwerken’ aandacht behoeft.

Om de werktevredenheid naar een nog hoger niveau te brengen wordt aangeraden om voor de vrijwilligerstak ‘Ambulant’ nieuwe veiligheidstrainingen aan te bieden, heldere veiligheidsrapportageprocedures op te stellen en de onderlinge interacties te bevorderen. Voor de leeftijdsgroep van 35 tot 49 jaar kan het nuttig zijn om nieuwe werkbehoeften te onderzoeken en taakvariatie te bieden. Tot slot kan het proces van inwerken van vrijwilligers die 8 tot 12 uur per week actief zijn, verbeterd worden door het bieden van duidelijke communicatie en regelmatige check-ins. De uitvoering van deze aanbevelingen heeft het potentieel om de werktevredenheid van de vrijwilligers bij het Leger des Heils Midden-Nederland, naar een nog hoger niveau te brengen.

## Abstract

In 2013, Dutch King Willem-Alexander announced the transformation of the Netherlands into a ‘participation society’, in which volunteer work would play an even greater role. While the Netherlands historically has had high participation in volunteer work, the year 2019 showed a significant decline in active volunteers, possibly due to the COVID-19 pandemic. The Dutch Salvation Army (Leger des Heils), which heavily relies on the dedication of volunteers, also experienced this decline. Therefore, the Dutch Salvation Army has decided to investigate the job satisfaction among its volunteers, located in Central Netherlands, to examine the factors that influence the work satisfaction and to explore targeted actions to increase the satisfaction, with the overarching goal to more effectively recruit and retain volunteers in the future.

First, in the literature study of this research, the terms ‘volunteer work’ and ‘job satisfaction” were defined. Subsequently, relevant factors or themes were identified that potentially contribute to measuring job satisfaction. The team that coordinates the volunteer work for the central region of the Dutch Salvation army, initially selected four relevant themes: ‘Onboarding and Guidance’, ‘Safety’, ‘Perceived appreciation’ and ‘Work tasks’. Additionally, the following themes were identified: ‘Motivation’, ‘Personal relationships’, ‘Development opportunities’ and ‘Overall job satisfaction’ by examining the existing literature. These themes were measured by conducting an online questionnaire based on the scales of the Volunteer Satisfaction Survey by the Dutch Volunteer Organization.

The results indicate that the volunteers of the Dutch Salvation Army in the central region of the Netherlands are generally very satisfied. Furthermore, the results indicate that the main motivation for volunteer work is the desire to make a positive difference for other people. Overall, high average scores were achieved within all themes. Specifically, the themes ‘Onboarding and guidance’, ‘Perceived appreciation’ and ‘Personal relationships’ were rated the highest on average, all with an average score of 4 (on a 5-point Likert-scale). Despite the high satisfaction among volunteers, several areas for improvement were identified to increase job satisfaction. For the volunteer branch ‘Ambulant’, the focus lies on the themes ‘Safety’ and ‘Personal relationships’. Regarding the age group of 35 to 49 years, it is recommended to pay attention to the theme ‘Development opportunities’. Finally, specific attention is needed for the group that is active for 8 to 12 hours per week, with need for improvement in the theme ‘Onboarding and Guidance’.

To further increase the job satisfaction, it is recommended to offer additional safety training for the volunteer branch ‘Ambulant’, establish clear safety reporting procedures, and promote interactions among volunteers. For the age group of 35 to 49 years, it might be useful to explore new development opportunities and provide task variation. Lastly, the onboarding process for volunteers who are active between 8 and 12 hours per week can be improved through clear communication and regular check-ins. By implementing these recommendations, the Dutch Salvation Army has the potential to enhance the job satisfaction of their volunteers in the central region.

Inhoudsopgave

[Voorwoord 2](#_Toc138237785)

[Samenvatting 3](#_Toc138237786)

[Abstract 4](#_Toc138237787)

[Hoofdstuk 1: Inleiding 6](#_Toc138237788)

[1.1. Vrijwilligerswerk in Nederland 6](#_Toc138237789)

[1.2. De organisatie 7](#_Toc138237790)

[1.3. Aanleiding en doelstelling van het onderzoek 7](#_Toc138237791)

[1.4. De opdracht opgedeeld in onderzoeksvragen 8](#_Toc138237792)

[Hoofdstuk 2: Verkenning in de literatuur; de werktevredenheid van vrijwilligers 9](#_Toc138237793)

[2.1. Inleiding 9](#_Toc138237794)

[2.2. Definiëring begrippen 9](#_Toc138237795)

[2.3. Relevante thema’s voor werktevredenheid van vrijwilligers 10](#_Toc138237796)

[Hoofdstuk 3: Methode 14](#_Toc138237797)

[3.1. Onderzoeksmethode 14](#_Toc138237798)

[3.2. Populatie 14](#_Toc138237799)

[3.3. Dataverzameling 15](#_Toc138237800)

[3.4. Aanpassingen thema’s 15](#_Toc138237801)

[3.5. Opbouw vragenlijst 15](#_Toc138237802)

[3.6. Bruikbare vragenlijsten uit de literatuur 16](#_Toc138237803)

[3.7. Ethische kwesties 19](#_Toc138237804)

[Hoofdstuk 4: Resultaten 20](#_Toc138237805)

[4.1. Opschonen bestand 20](#_Toc138237806)

[4.2. Algemene gegevens 20](#_Toc138237807)

[4.3. Motivatie 21](#_Toc138237808)

[4.4. Algehele tevredenheid 22](#_Toc138237809)

[4.5. Statistische analyses thema’s 23](#_Toc138237810)

[4.6. Thema’s en werktevredenheidssamenhang 25](#_Toc138237811)

[5. Conclusie, discussie en aanbevelingen 27](#_Toc138237812)

[5.1. Conclusie 27](#_Toc138237813)

[5.2. Discussie 30](#_Toc138237814)

5.3. Aanbeveling voor vervolgonderzoek…………………………………………………………………………………………….….31

[Literatuur 32](#_Toc138237815)

[Bijlagen 37](#_Toc138237816)

[Bijlage 1: Definiëring thema’s door het Leger des Heils 37](#_Toc138237817)

[Bijlage 2: 13 dimensies artikel Jamison (2003) 38](#_Toc138237818)

[Bijlage 3: De Volunteer Function Inventory 40](#_Toc138237819)

[Bijlage 4: Aanpassingen thema’s 41](#_Toc138237820)

[Bijlage 5: Totstandkoming vragen 42](#_Toc138237821)

[Bijlage 6: De vragenlijst 47](#_Toc138237822)

[Bijlage 7: Uitnodigingsmail en herinneringsmail 52](#_Toc138237823)

[Bijlage 8: Formulier: Zorgvuldig omgaan met proefpersonen 54](#_Toc138237824)

[Bijlage 9: Adviesrapport 60](#_Toc138237825)

## Hoofdstuk 1: Inleiding

In 2013 kondigde Koning Willem-Alexander in zijn troonrede de nieuwe participatiesamenleving aan. Met deze aankondiging zou Nederland langzamerhand van een klassieke verzorgingsstaat veranderen in een participatiesamenleving (Jansen, 2016). In deze samenleving doet de overheid beroep op de verantwoording van de burger naar zichzelf en zijn of haar omgeving; Nederland moet meer gaan participeren. Hiermee zou het vermogen van burgers om op eigen initiatief zelf maatschappelijke problemen aan te pakken, versterkt moeten worden.

In deze participatiesamenleving zou vrijwilligerswerk een nog groter en belangrijkere rol gaan spelen. Vrijwilligerswerk is een zeer waardevol component van burgerinitiatieven binnen maatschappelijke ondersteuning. In dit werk worden werkzaamheden verricht die ‘in enig georganiseerd verband onverplicht en onbetaald worden verricht ten behoeve van anderen of de samenleving’ (CRM, 1980). De aanwezigheid van vrijwilligerswerk in een samenleving is belangrijk. Het houdt de samenleving als geheel én de vrijwilliger zelf gezond en weerbaar (Movisie, z.d.). Bovendien zorgt vrijwilligerswerk voor een sterke sociale cohesie, wat essentieel is voor een gezond draaiende samenleving (Arends, 2021).

### Vrijwilligerswerk in Nederland

Nederland heeft altijd al hoog in de lijsten gestaan als het gaat om vrijwilligerswerk. In de periode van 2013 tot 2018 gaf bijna de helft van de Nederlanders boven de vijftien jaar aan minstens één keer per jaar als vrijwilliger gewerkt te hebben binnen een organisatie of vereniging (Schmeets & Arends, 2020). Deze betrokkenheid reflecteert een trend van individualisering waarin burgers meer zelf in actie komen als ze een probleem zien (Meijs, 2018). In tegenstelling tot de voorgaande jaren is er vanaf 2019 een sterke daling te zien in de cijfers. De afname heeft potentieel met de coronapandemie te maken aangezien de strenge coronamaatregelen het uitvoeren van fysiek vrijwilligerswerk bemoeilijkten (Bekkers et al., 2022). Een onderzoek van het CBS toont dit ook aan: in het jaar 2021 gaf 39% aan vrijwilligerswerk te doen, in 2020 was dit nog 44% (CBS, 2022). Inmiddels kan gezegd worden dat Nederland aardig herstellende is van de coronapandemie. Desalniettemin ervaren organisaties en gemeentes een tekort aan vrijwilligers (Van Dommelen, 2023). Een van de mogelijke redenen hiervoor is de opkomst van een nieuw soort vrijwilliger: de ‘episodische-vrijwilliger’, welke zich definieert door op korte termijn vrijwilligerswerk te doen (Cnaan & Handy, 2005). De opkomst van episodische vrijwilligers wordt bevorderd door toenemende werkdruk en een stijging in tweeverdienersgezinnen, wat leidt tot minder beschikbare tijd voor vrijwilligerswerk (Cnaan & Handy, 2005). Bovendien zet deze nieuwe vrijwilliger zich niet meer jarenlang in voor één organisatie, maar wil hij korte en duidelijke taken met een concreet einddoel, wat het behouden van deze vrijwilligers lastiger maakt (Bekkers, 2013).

De vraag naar maatschappelijke ondersteuning na de coronapandemie in Nederland is niet afgenomen. Veel vrijwilligerswerk wordt uitgevoerd ten behoeve van kwetsbare doelgroepen in Nederland, zoals eenzame ouderen, mensen met psychiatrische problematiek of dak- en thuislozen. Door het tekort aan vrijwilligers kan aan deze doelgroep minder hulp worden geboden. Vrijwilligerswerk in Nederland wordt gezien als waardevol en kostbaar; het onbetaalbare werk biedt kansen aan mensen die het hard nodig hebben (De Beer & Conen 2022).

### De organisatie

Het Leger des Heils, oorspronkelijk een kerkgenootschap, zet zich in middels traditioneel vrijwilligerswerk bij diverse dienstensectoren (Hewitt & Thoits, 2001). Ze werken aan het herstellen van gewone leven met complexe situaties binnen de maatschappelijke opvang, ouderen- en gezondheidszorg, jeugdzorg, reclassering, preventie en maatschappelijk herstel en verslavingszorg (Leger des Heils, 2022). Het werk wordt mede mogelijk gemaakt door betaalde medewerkers, maar ze zijn grotendeels afhankelijk van de inzet van vrijwilligers. Ondanks een daling in het aantal vrijwilligers door de coronapandemie in 2020 (Leger des Heils, 2021) is in tegenstelling tot landelijke trends een toename in vrijwilligersaantallen bij de organisatie te zien (Leger des Heils, 2023).

### Aanleiding en doelstelling van het onderzoek

Het team ‘Vrijwillige Inzet’ van het Leger des Heils Midden-Nederland wil een tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers in de tak ‘Zorg en Welzijn’ uitvoeren. De coördinatie en ondersteuning gebeurt grotendeels op het hoofkantoor en het team heeft ondervonden dat ze geen duidelijk beeld hebben van de werktevredenheid van de vrijwilligers waar ze mee werken. De organisatie vindt het belangrijk om aan de behoeften te voldoen en zich in te zetten voor de tevredenheid van zijn vrijwilligers. Volgens Waikayi et al. (2012) kan een gunstige werkomgeving vanuit een ondersteunend management een positieve sfeer creëren onder vrijwilligers en hun tevredenheid verder vergroten.

Tevens wordt binnen de organisatie opgemerkt dat, ondanks de stijging van vrijwilligers sinds de pandemie, ze nog niet op het oude niveau van hoeveelheid vrijwilligers zitten. Een van de redenen hiervoor is dat het werven van nieuwe vrijwilligers minder goed gaat als voorheen. Aangezien het moeilijker is om aan vrijwilligers te komen, zijn er minder vrijwilligers actief binnen de organisatie dan de organisatie zou willen. Wanneer vrijwilligers ontevreden zijn over hun werk, verminderd dit de intentie om bij de organisatie werkzaam te blijven (Finkelstein, 2008). Het is van belang dat vrijwilligersmanagement in organisaties rekening houdt met de tevredenheid van vrijwilligers (Farrell et al., 1998; Wisner et al., 2005), omdat het management dan de aandacht kan richten op de gebieden die verbetering nodig hebben om vrijwilligers effectief te behouden en te werven. Voor het Leger des Heils is het onduidelijk welke factoren er invloed hebben op de werktevredenheid van de vrijwilligers en hoe dit gemeten kan worden. Hierom is binnen het kader van een afstudeeronderzoek gevraagd dit te onderzoeken en te meten. Met de resultaten van het onderzoek kan vastgesteld worden waar de krachten en knelpunten van de werktevredenheid liggen, zodat de organisatie gericht acties kan ondernemen om in de behoeften te voorzien en de tevredenheid te verhogen. Hiermee wil de organisatie voor de huidige vrijwilligers een zo prettig mogelijke werkomgeving creëren, zodat hun inzet behouden kan worden. In samenwerking met het Leger des Heils is de volgende doelstelling voor het onderzoek geconstrueerd:

*“De werktevredenheid van vrijwilligers in regio midden-Nederland van het Leger des Heils in kaart brengen zodat de organisatie in de toekomst nog meer op de behoeften en tevredenheid van de vrijwilligers kan aansluiten.”*

### De opdracht opgedeeld in onderzoeksvragen

De opdracht vanuit de afdeling ‘Vrijwillige inzet’ van het Leger des Heils midden-Nederland was om een werktevredenheidsonderzoek uit te voeren zodat de werktevredenheid van de vrijwilligers op basis van de resultaten van het onderzoek verhoogd kon worden. Hieruit vloeide de volgende hoofdvraag:

“Wat is de huidige werktevredenheid onder vrijwilligers van regio midden-Nederland en hoe kan het Leger des Heils de werktevredenheid verhogen?”

Gevraagd werd om de verschillende thema’s die invloed hebben op de werktevredenheid van een vrijwilliger te onderzoeken en een vragenlijst op te stellen waarin deze thema’s gemeten konden worden. Voor dit onderdeel zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. Welke thema’s zijn volgens het Leger des Heils midden-Nederland en volgens de literatuur relevant in het meten van de werktevredenheid van de vrijwilligers?
2. Bestaan er al gevalideerde vragenlijsten om werktevredenheid onder vrijwilligers te meten en zo ja, wat is hieruit bruikbaar voor het huidige onderzoek?
3. Wat is de werktevredenheid van de vrijwilligers van het Leger des Heils regio midden-Nederland?

Vervolgens is op basis van de resultaten van de vragenlijst een advies uitgebracht aan het Leger des Heils om de werktevredenheid van vrijwilligers in de regio te verhogen. Hiervoor was de laatste deelvraag opgesteld:

1. Welke acties kan het Leger des Heils midden-Nederland ondernemen, op basis van psychologische vakliteratuur, en de uitkomsten van het onderzoek, om de werktevredenheid van vrijwilligers in de regio te vergroten?

Met de aanbevelingen die voortkomen uit het onderzoek kan het Leger des Heils gerichte acties ondernemen om de werktevredenheid van de vrijwilligers te verbeteren en meer aan de behoeften van de vrijwilligers te kunnen voldoen.

## Hoofdstuk 2: Verkenning in de literatuur; de werktevredenheid van vrijwilligers

### 2.1. Inleiding

Om de indicatoren van vrijwilligerswerktevredenheid te onderzoeken en te verwerken in thema’s in de vragenlijst, is eerst een literatuuronderzoek uitgevoerd. Het literatuuronderzoek is opgedeeld in twee delen. In het eerste deel zijn de begrippen ‘vrijwilligerswerk’ en ‘werktevredenheid’ gedefinieerd. Hierna zijn de thema’s die relevant zijn voor het meten van de werktevredenheid onderzocht waarmee antwoord gegeven kan worden op de eerste deelvraag:

1. ‘Welke thema’s zijn volgens het Leger des Heils midden-Nederland en volgens de literatuur relevant in het meten van de werktevredenheid van de vrijwilligers?’

### 2.2. Definiëring begrippen

#### 2.2.1. Vrijwilligerswerk

In de literatuur is vrijwilligerswerk binnen diverse verbanden op verschillende manieren geïnterpreteerd en gedefinieerd. Veel definities van vrijwilligerswerk zijn inhoudelijk hetzelfde, terwijl veel andere slechts in beperkte mate van elkaar afwijken. Het onderzoek van Cnaan et al. (1996) trachtte de grenzen van het begrip ‘vrijwilliger’ af te bakenen en toont aan dat voor de term ‘vrijwilliger’ veel verschillende opvattingen van dit construct bestaan. Een generieke definitie die in menig onderzoeken omtrent vrijwilligerswerk wordt gebruikt is die van Wilson (2000), welke vrijwilligerswerk omschrijft als *‘vrijwilligerswerk is elke activiteit waarbij vrijwillig tijd wordt gegeven ten behoeve van een andere persoon, groep of zaak’*. Een ander voorbeeld waarbij dieper ingegaan wordt op de verschillende facetten van vrijwilligerswerk is de definitie van Tilly en Tilly (1994), waarbij de afwezigheid van een zekere verplichting wordt benadrukt. Zij definiëren vrijwilligerswerk als ‘*onbetaald werk dat wordt verricht voor partijen waaraan de werknemer geen contractuele, familiale of vriendschappelijke verplichtingen is verschuldigd*’ (Tilly & Tilly, 1994). Er zijn dus verschillende definities in de literatuur, die elk de term in algemene tot zeer ruime zin definiëren. Sinds 1980 wordt in officiële beleidsdocumenten van de Nederlandse overheid vrijwilligerswerk gedefinieerd als “*werk dat in georganiseerd verband, onbetaald en zonder verplichting, wordt verricht ten behoeve van anderen of de samenleving*” (Claassen & Welling, 2006). Aangezien deze definitie in meerdere beleidsdocumenten van vrijwilligerswerk van het Leger des Heils wordt gebruikt, is deze definitie voor dit onderzoek aangehouden.

#### 2.2.2. Werktevredenheid

Het begrip ‘werktevredenheid’ is in dit onderzoek van groot belang. Werktevredenheid, of ‘job satisfaction’, is in dit werktevredenheidsonderzoek gedefinieerd als ‘een positief gevoel over het werk op basis van een beoordeling van de kenmerken hiervan’ (Weiss, 2002). De term ‘job satisfaction’ komt uit de organisatiepsychologie en kan op zowel betaalde als vrijwillige inzet toegepast worden. Verschillende studies in de literatuur hebben 'job satisfaction' onderzocht binnen een betaalde werkomgeving, waarbij is gekeken naar factoren of dimensies die de mate van werktevredenheid van een werknemer beïnvloeden (Hulin et al., 1965; Wernimont, 1966; Sypniewksa, 2014). Door de toename van vrijwilligerswerk in westerste landen (Amerika en Europa) werd de vraag naar onderzoek rondom werktevredenheid bij vrijwilligers versterkt. Uit deze onderzoeken blijkt dat factoren zoals loon, zekerheid en doorgroeimogelijkheden, die in een betaalde omgeving als beïnvloedende factoren worden benoemd, niet per se van toepassing zijn op vrijwilligers (Boezeman & Ellemers, 2010). Omdat in dit werktevredenheidsonderzoek dieper ingegaan wordt op de kenmerken van het werk dat de vrijwilligers bij het Leger des Heils uitvoeren, is de definitie van Weiss (2002) aangehouden. De tevredenheid van vrijwilligers wordt beïnvloed door diverse factoren, welke in dit onderzoek zijn benoemd als thema’s. Deze thema’s worden hieronder verder uitgewerkt.

### 2.3. Relevante thema’s voor werktevredenheid van vrijwilligers

#### 2.3.1. Thema’s het Leger des Heils

Om aan de onderzoeksvraag van het Leger des Heils te kunnen voldoen is eerst onderzocht welke thema’s volgens het Leger des Heils midden-Nederland en volgens de literatuur relevant zijn in het meten van de werktevredenheid van de vrijwilligers. Aangezien de opdrachtgever de meeste kennis bezit over de thema’s of kenmerken van het vrijwilligerswerk bij het Leger des Heils, is in een gesprek gevraagd welke thema’s van belang zijn bij het meten van de tevredenheid. In het gesprek met de adviseurs uit het team zijn de volgende thema’s die in elke geval in de vragenlijst bevraagd worden naar voren gekomen:

1. Begeleiding;
2. Veiligheid;
3. Waardering;
4. Werkzaamheden.

Hierna is aan de opdrachtgever gevraagd om deze thema’s te definiëren. Hierdoor is de vragenlijst zo ontworpen dat de gegevens die verzameld zijn het meest relevant zijn voor hun onderzoekdoelstellingen. Bovendien draagt het definiëren van de onderwerpen ertoe bij dat de vragen duidelijk en gemakkelijk te begrijpen zijn voor de populatie. Dit verminderd verwarring en vergroot de nauwkeurigheid van de verzamelde gegevens. De definiëring van de thema’s door de opdrachtgever wordt in bijlage 1 weergegeven.

#### 2.3.2. Thema’s uit de literatuur

Middels literatuuronderzoek is onderzocht welke factoren verder van invloed zijn op de werktevredenheid van een vrijwilliger. Hieronder is weergeven wat er in de literatuur is gevonden over deze werktevredenheid.

In het onderzoek van Hustinx, Knaan & Handy (2010) wordt duidelijk dat er een duidelijk verschil aanwezig is bij indicatoren van tevredenheid van betaalde werknemers en vrijwilligers. Zo hebben vrijwilligers veel meer behoefte aan ondersteuning en samenwerking. Deze factoren zouden grotendeels de tevredenheid van een vrijwilliger kunnen verklaren. Terwijl er al veel studies bestaan over de werktevredenheid van betaalde werknemers, is er tot het begin van deze eeuw weinig tot geen aandacht besteed aan de werktevredenheid in de context van vrijwillige inzet.

##### 2.3.2.1. Volunteer satisfaction index

Door de toenemende vraag voor een instrument die de tevredenheid van vrijwilligers meet, deden Galindo-Kuhn en Guzley (2001) onderzoek naar de verschillende dimensies die deze tevredenheid beïnvloeden. Zij ontwierpen een meetinstrument: de Volunteer Satisfaction Index (VSI). De VSI bestaat uit vier dimensies die de werktevredenheid van een vrijwilliger beïnvloeden. De vier dimensies volgens de VSI zijn participatie-effiacy, groepsintegratie, support en feedback en empowerment. Uit de VSI kan opgevat worden dat de werktevredenheid van een vrijwilliger afhangt van de mate waarin hij of zij doeltreffendheid, goede sociale relaties, support en feedback en eigen verantwoordelijkheid in zijn of haar werk ervaart.

##### 2.3.2.2. Two factor theory

Jamison deed in 2003 onderzoek naar het vertrek en het behoud van vrijwilligers in de sociale diensten. Zij paste hierin de two-factor theory van Herzberg (1973) toe, welke stelde dat *job satisfaction* afhing van *motivational* en *hygiene* factors. Bij de toepassing van de two-factor theory op vrijwilligers gaat het om factoren die ervoor zorgen dat vrijwilligers tevreden zijn met hun ervaring waardoor ze bij de organisatie willen blijven (Jamison, 2003). Een sterke bijdrage van deze theorie van Herzberg is dat de *hygiene* factors de focust legt op het aanpakken van organisatorische factoren waar het management, in dit geval het Leger des Heils, zeggenschap heeft. Jamison beschrijft in haar artikel dertien verschillende factoren, of thema’s, die in de two-factor theory van Herzberg naar voren komen. Deze staan in tabel 1 hieronder weergeven. In bijlage 2 worden de 13 factoren verder uitgewerkt.

|  |
| --- |
| 13 *hygiene* factors uit de two factor theory van Herzberg (1973) |
| 1. Training 8. Uitdagende taak  2. Oriëntatie 9. Persoonlijke groei  3. Communicatie 10. Besluitvorming  4. Interpersoonlijke relaties 11. Feedback en evaluatie  5. Directe service 12. Erkenning  6. Billijke behandeling 13. Beloning  7. Ontwikkeling van vaardigheden |

Tabel 1: *Hygiene* factors, Herzberg, (1973)

Om de resterende thema’s te kiezen zijn de thema’s die uit het literatuuronderzoek voortkwamen aan de opdrachtgever voorgelegd. Dit zijn de thema’s uit de VSI van Galindo-Kuhn en Guzley (2001) en het artikel van Jamison (2003). Het team ‘Vrijwillige Inzet’ heeft op basis van eigen expertise en inschatting gekozen voor de volgende thema’s die het best zouden aansluiten op de doelgroep en de organisatie:

* Interpersoonlijke relaties (Jamison, 2003);
* Ontwikkelen van vaardigheden (Jamison, 2003).

Voor het thema 'interpersoonlijke relaties' is gekozen vanwege het feit dat veel vrijwilligers in de regio in teamverband werken. Het Leger des Heils erkent dat persoonlijke relaties een belangrijke rol spelen in teamwork en samenwerking en zijn benieuwd hoe dit door de vrijwilligers wordt ervaren. Bovendien waardeert het Leger des Heils het waardevolle werk dat de vrijwilligers verrichten en is dankbaar voor hun inzet. Als blijk van dankbaarheid biedt het Leger des Heils de vrijwilligers ook de mogelijkheid om zich op persoonlijk niveau te ontwikkelen door onder andere het bieden van trainingen. Het Leger is benieuwd of de ontwikkelingsmogelijkheden die aangeboden worden, voldoen aan de verwachtingen van de vrijwilligers (Loïs Petersen & Geke van Dongen, persoonlijke communicatie, donderdag 25 mei, 2023). Vanwege de relevantie van deze thema’s voor de organisatie en de interesse om deze te willen meten, is ervoor gekozen om ze op te nemen in het onderzoek.

#### 2.4. Motivatie

Motivatie wordt gezien als een energie gevende kracht die ervoor zorgt dat iemand komt tot het nemen van actie (Ryan & Deci, 2000). De motieven om vrijwilligerswerk te doen, zijn belangrijk om de continuïteit van vrijwilligers te begrijpen (Niebuur et al., 2019). Het uitvoeren van vrijwilligerswerk gebeurt in grote mate vanuit intrinsieke motivatie, wat verwijst naar het uitoefenen van een activiteit vanwege de innerlijke voldoening en persoonlijk plezier. Er wordt gewerkt vanuit interne factoren zoals persoonlijke waarden, belangstelling en doelgerichtheid (Finkelstien, 2009). In onderzoek naar vrijwilligersmotivatie van Clary et al. (1998) worden zes motiverende factoren geïdentificeerd die worden vervuld door vrijwilligerswerk. Deze zes factoren zijn *values, career, social, understanding, protective en enhancement.* In bijlage 3 worden deze motieven verder toegelicht. In het artikel van Clary et al. wordt gesteld dat mensen vrijwilligerswerk blijven doen voor zover hun ervaringen voldoen aan relevantie motieven. Hiernaast geven andere onderzoeken aan dat vrijwilligers die uiting konden geven aan hun normatieve motief, meer tevreden zijn (Finkelstien, 2009 & Wong, Chui & Kwok, 2011). Door het thema ‘motivatie’ op te nemen in het werktevredenheidsonderzoek, kan het Leger des Heils inzicht krijgen in de behoeften van vrijwilligers. Motivatie speelt een belangrijke in de tevredenheid en algemene ervaring. Door deze motivaties te analyseren, kan de organisatie een beter beeld krijgen van wat vrijwilligers drijft om zich in de eerste plaats in te zetten binnen de organisatie. Deze kennis helpt de organisatie om hun vrijwilligersprogramma beter af te stemmen op de behoeften en verwachtingen van de vrijwilligers. Na dit voorgelegd te hebben aan de organisatie is ervoor gekozen motivatie mee te nemen als thema voor het werktevredenheidsonderzoek.

#### 2.5. Algehele tevredenheid

Het vragen van een alomvattende vraag over de tevredenheid op een vragenlijst heeft verschillende functies. Allereerst stelt het de vrijwilligers in staat om een beknopte samenvatting te geven van de algemene ervaringen en tevredenheid over het vrijwilligerswerk. Door deze vraag aan het einde van de vragenlijst te plaatsen kan de vrijwilliger op basis van zijn of haar antwoorden op de specifieke vragen over bepaalde thema’s die eerder zijn gesteld, een weloverwogen antwoord geven (Van de Walle & Van Ryzin, 2011). Hiernaast levert een algehele tevredenheidsscore een waardevolle bijdrage in de analyse van de resultaten van het onderzoek. Zo kan er getoetst worden of een bepaald thema, zoals veiligheid, een significant verband heeft met de algehele tevredenheid van een vrijwilliger en of dit een positief of negatief effect is. Wanneer dit verband zeer sterk is, kan er gezegd worden dat het thema sterk van invloed is op de werktevredenheid van de vrijwilligers. In de aanbevelingen voor het verhogen van de werktevredenheid aan de organisatie, kan het belang van een thema benadrukt worden. Hierom is ervoor gekozen een algehele tevredenheidsvraag mee te nemen in de vragenlijst. Samengevoegd met de andere thema’s vormt dit de volgende lijst met thema’s die voor het Leger des Heils relevant zijn voor het werktevredenheidsonderzoek:

1. Motivatie;

2. Begeleiding;

3. Veiligheid;

4. Werkzaamheden;

5. Waardering;

6. Interpersoonlijke relaties;

7. Ontwikkeling van vaardigheden;

8. Algehele tevredenheid

Deze lijst geeft antwoord op de eerste deelvraag en op basis van deze thema’s kon gericht gezocht worden in de literatuur naar gevalideerde vragenlijsten die deze thema’s meten. In het volgende hoofdstuk wordt beschreven welke lijsten dat zijn en welke onderdelen daarvan in het onderzoek zijn gebruikt.

## Hoofdstuk 3: Methode

### 3.1. Onderzoeksmethode

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kwantitatieve onderzoeksmethode. Deze aanpak zorgt voor een meer objectieve analyse van vrijwilligerstevredenheid. Hiernaast maakt het een grote steekproefomvang mogelijk, wat de generaliseerbaarheid van de bevindingen verhoogt (Brinkman & Oldenhuis, 2016). Om de werktevredenheid van vrijwilligers in kaart te brengen is allereerst een literatuuronderzoek uitgevoerd, welke gevolgd is door een surveyonderzoek. In de volgende paragrafen wordt de populatie van het onderzoek, de verantwoording en de opbouw en afname van de vragenlijst verder toegelicht.

### 3.2. Populatie

De onderzoekspopulatie bevat alle vrijwilligers die tijdens de afname van de vragenlijst actief waren in de tak Zorg en Welzijn van het Leger des Heils regio Midden-Nederland. Op het moment van afname waren dit 475 vrijwilligers. Van de 475 vrijwilligers was het geslacht van 265 vrijwilligers vrouw, 209 man en 1 persoon was non-binair. De vragenlijst is per e-mail naar alle vrijwilligers uit de regio verstuurd. Aan de hand van een detailoverzicht die gemaakt en dagelijks bijgewerkt wordt door het Leger des Heils konden de mailadressen van de populatie verzameld worden. Na het invoeren bleken hiervan 454 mailadressen bruikbaar te zijn. Van de 454 vrijwilligers die de vragenlijst ontvingen, vulden 113 de vragenlijst in. 111 vrijwilligers vulden de eerste vraag ‘wat is uw geslacht?’ in. Hiervan waren 61 personen vrouw, 50 waren man.

#### 3.2.1. Verantwoording non-respons

Het grootste risico binnen dit onderzoek was een gebrek aan respons. Een lage respons op de vragenlijst zou betekenen dat de gegevens voor de populatie niet betrouwbaar en geldig konden worden verklaard. Om de respons te vergroten is ervoor gekozen om een week na de rondsturing van de vragenlijst een herinneringsmail te sturen. Uit onderzoek blijk dat response rates stijgen wanneer er een herinnering wordt gestuurd voor het invullen van een online vragenlijst (Knapp & Heidingsfelder, 2001). Dit is in dit onderzoek ook ondervonden. Op de eerste dag van het surveyonderzoek werden de meeste reacties op één dag ontvangen, namelijk 56 reacties. Op de dag van waar de herinneringsmail werd verspreid, werden de op één na meeste reacties op één dag ontvangen, namelijk 23 reacties. Hiernaast is op verschillende online platformen van het Leger des Heils een bericht gedaan over het werktevredenheidsonderzoek. Hierdoor werd meer bekendheid over het onderzoek gecreëerd onder de werknemers en vrijwilligers, wat leidt tot een hogere respons-rate (Versluis & de Wild, 2015). Na het invoeren bleken hiervan 454 mailadressen bruikbaar te zijn. Van de 454 vrijwilligers die de vragenlijst ontvingen, vulden 113 de vragenlijst. Dit komt neer op een responspercentage van 25%. Hoewel de respons niet representatief is voor de gehele populatie, biedt het nog steeds waardevolle inzichten in de werktevredenheid van een deel van de vrijwilligers bij het Leger des Heils. Wel is het belangrijk om rekening te houden met de beperkte respons en de mogelijkheid van non-respons bias bij de interpretatie van de resultaten (Brinkman & Oldenhuis, 2016). Deze kwestie wordt verder besproken in de discussie van het onderzoek.

### 3.3. Dataverzameling

Na het literatuuronderzoek is de vragenlijst opgesteld (zie bijlage 6). Vervolgens zijn op basis van de thema’s die uit het literatuuronderzoek naar voren kwamen, uit verschillende bestaande vragenlijsten relevante items geselecteerd en gecombineerd. De vragenlijst is voorgelegd aan zowel de opdrachtgever als de docentbegeleider. Na verschillende op- en aanmerkingen is de vragenlijst aangepast en uiteindelijk op het online platform SurveyMonkey geplaatst waar een link voor de vragenlijst is aangemaakt. Op 17 april 2023 is deze link met een uitnodiging via de mail naar alle vrijwilligers verstuurd. In deze mail werd het doel van het onderzoek toegelicht, even als garandering voor een anonieme gegevensverwerking van de resultaten. Deze mail en de herinneringsmail die halverwege de periode is verstuurd, zijn te vinden in bijlage De vrijwilligers hadden tot 1 mei om de vragenlijst in te vullen. Hieronder wordt weergeven hoe de vragenlijst tot stand is gekomen en is opgebouwd.

### 3.4. Aanpassingen thema’s

Allereerst is het belangrijk om te vermelden dat, tijdens het opstellen van de vragen voor de vragenlijst de benaming van een aantal thema’s is aangepast. Allereerst is thema 2, begeleiding, op aanvraag van het Leger des Heils opgedeeld in twee onderdelen of variabelen: inwerken als eerste deel en begeleiding op de werkvloer als tweede deel. Verder heeft in overleg met het Leger des heils thema 7 de nieuwe benaming ‘ontwikkelingsmogelijkheden’ gekregen. In bijlage 4 worden de veranderingen binnen de thema’s verder toegelicht.

### 3.5. Opbouw vragenlijst

De vragenlijst voor het werktevredenheidsonderzoek bestaat uit twee hoofdcomponenten: de demografische variabelen, en de thema’s die de werktevredenheid van de vrijwilligers meten. De eerste variabelen brengen de demografische gegevens van de vrijwilliger in kaart. Het Leger des Heils gaf aan geïnteresseerd te zijn in het verband tussen verschillende demografische variabelen en de werktevredenheid. In samenwerking met het Leger des Heils en de docentbegeleider zijn de vragen voor deze variabelen opgesteld. De demografische variabelen zijn:

1. Geslacht;

2. Leeftijd;

3. Vrijwilligerstak;

4. Hoe lang de vrijwilliger actief is;

5. Hoe veel uur de vrijwilliger per week actief is;

6. Welke vrijwilligerstaak de vrijwilliger heeft.

Werktevredenheid is in de vragenlijst gemeten aan de hand van de acht thema’s. De vrijwilligers kregen voor elk thema een aantal stellingen, waarna vervolgens antwoordcategorieën werden gegeven op een 5-punt Likert-schaal. Op deze schaal staat 1 voor ‘helemaal mee oneens’, 2 voor ‘mee oneens’, 3 voor ‘neutraal’, 4 voor ‘mee eens’ en 5 voor helemaal mee eens. Ook kregen de vrijwilligers de optie om N.V.T. aan te vinken, indien de stelling niet van toepassing was voor de vrijwilliger. Tevens is ervoor gekozen om een aantal items in negatieve vorm te vragen, zodat de antwoordschaal werd omgekeerd. Hiermee kan de betrouwbaarheid van de vragenlijst worden verhoogd, aangezien bij deze items een geselecteerd antwoord niet meer hetzelfde betekent als bij de andere items. Dit verhoogt de kans dat de respondenten scherp blijven tijdens het invullen van de vragenlijst en automatisch gegeven antwoorden kunnen worden voorkomen (Podsakoff et al., 2003).

### 3.6. Bruikbare vragenlijsten uit de literatuur

Voor het opstellen van de vragenlijst is in de literatuur gezocht naar gevalideerde vragenlijsten die de werktevredenheid van vrijwilligers meten. Er is gekeken of deze in hun geheel of een deel ervan bruikbaar zijn voor het werktevredenheidsonderzoek. Het voordeel van het gebruik maken van deze bestaande instrumenten is dat de validiteit en betrouwbaarheid van het meetinstrument van dit onderzoek worden vergroot (Van der Velde, Dikkers en Jansen, 2015). Om te beoordelen of een vragenlijst (of een deel daarvan) bruikbaar is voor het onderzoek zijn er drie vereisten opgesteld:

1. De vragenlijst meet een thema die van invloed is op de werktevredenheid van vrijwilligers
2. De vragenlijst (of een deel hiervan) meet factoren die aansluiten bij de geselecteerde thema’s voor het werktevredenheidsonderzoek bij het Leger des Heils;
3. De vragenlijst is gratis en online toegankelijk.

Voor het meten van werktevredenheid in een betaalde omgeving zijn in de afgelopen tientallen jaren al verschillende wetenschappelijke meetinstrumenten opgezet (Macdonald & MacIntyre, 1997; Smith, Kendall & Hulin, 1969; Spector, 1985; Hackman and Oldham, 1980). Recent zijn er enkele meetinstrumenten ontwikkeld die de elk aan de hand van diverse thema’s of factoren de werktevredenheid van vrijwilligers meten (NOV, 2015; Galindo-Kuhn & Guzley, 2001; Clary et al., 1998) Met de uitkomsten van dit deel van het literatuuronderzoek wordt antwoordt gegeven op de tweede deelvraag:

1. *‘Bestaan er al gevalideerde vragenlijsten om werktevredenheid onder vrijwilligers te meten en zo ja, wat is hieruit bruikbaar voor het huidige onderzoek?’*

In de volgende paragraaf wordt weergeven welke bestaande vragenlijst uit de literatuur is geselecteerd en wat hiervan is gebruikt voor het werktevredenheidsonderzoek.

#### 3.6.1. Vragenlijst van de NOV

Het Vrijwilligers Tevredenheids Onderzoek (VTO) van Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligers (NOV).

De NOV focust zich op het versterken van de positie van het vrijwilligerswerk in de samenleving. Ze bieden professionele aandacht en ondersteuning aan organisaties die met vrijwilligers werken. Op het platform van de NOV bieden ze instrumenten aan voor het voeren van een VTO. De vragenlijsten die ze publiek openbaar stellen zijn ontwikkeld door master-student Vivian Hoogerwaard in 2015. Ze zijn opgesteld aan de hand van de two-factor theory van Herzberg (1973). De dimensies uit deze theory zijn geoperationaliseerd in vragen door middel van de kernwoorden uit het artikel van Jamison (2003). Deze vragenlijsten zijn gecreëerd om de tevredenheid van vrijwilligers te meten en sluiten aan op de thema’s voor het werktevredenheidsonderzoek van het Leger des Heils. Als laatst is de vragenlijst gratis toegankelijk op het online platform van de NOV, wat maakt dat de items van deze vragenlijsten gemakkelijk overgenomen kunnen worden in dit onderzoek. Na verschillende meetinstrumenten die in de literatuur waren gevonden (Niebuur et al., 2019; Edmondson, 1999), voorgelegd te hebben aan het Leger des Heils, bleek het VTO van de NOV het beste aan te sluiten op de thema’s en de doelgroep van het onderzoek. De aansluiting met de doelgroep kwam volgens het team ‘Vrijwillig Inzet’ door het gebruik van begrijpelijke taal en de beknopte formulering van stellingen in de verschillende meetschalen. Daarnaast heeft Het Leger des Heils aangegeven voorkeur te hebben voor een vragenlijst van korte duur, wat bij de VTO van de NOV het geval was.

In tabel 3 wordt weergeven hoeveel items per thema zijn overgenomen uit de VTO van de NOV en hoeveel items hier vervolgens na aanpassingen uit zijn voortgekomen voor de vragenlijst van het huidige onderzoek. In bijlage 5 wordt per thema toegelicht welke items zijn overgenomen, aangepast, verwijderd of toegevoegd. Ook de argumentatie hiervoor is in deze bijlage uitgewerkt.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Overgenomen items van het VTO NOV** | | | | |
| **Thema VTO NOV** | **Items VTO**  **NOV** | → | **Thema werktevredenheids onderzoek Leger des Heils (LDH)** | **Items onderzoek LDH** |
| ‘Motivatie’  (Stellingen, meerdere antwoorden mogelijk) | 12 |  | ‘Motivatie’  (Stellingen, meerdere antwoorden mogelijk) | 12 |
|  | | | | |
| ‘Begeleiding’  (5-punt Likert-schaal) | 5 |  | ‘Inwerken en begeleiding’  (5-punt Likert-schaal) | Inwerken: 4  Begeleiding: 4  Totaal: 8 |
|  | | | | |
| ‘Veiligheid’  (5-punt Likert-schaal) | 4 |  | Veiligheid  (5-punt Likert-schaal) | 4 |
|  | | | | |
| ‘Werkzaamheden’  (5-punt Likert-schaal) | 7 |  | ‘Werkzaamheden’  (5-punt Likert-schaal) | 7 |
|  | | | | |
| ‘Waardering’  (5-punt Likert-schaal) | 6 |  | ‘Waardering’  (5-punt Likert-schaal) | 4 |
|  | | | | |
| ‘Samenwerking en relaties met andere vrijwilligers’  (5-punt Likert-schaal) | 5 |  | ‘Persoonlijke relaties’  (5-punt Likert-schaal) | 3 |
|  | | | | |
| Ontwikkelingsmogelijkheden  (5-punt Likert-schaal) | 5 |  | Ontwikkelingsmogelijkheden  (5-punt Likert-schaal) | 5 |
| Totaal: | 45 |  | Totaal: | 43 |

Tabel 2: overgenomen items uit VTO, NOV

De items die uit de VTO van de NOV voorkwamen zijn samen met de items van de demografische variabelen en de schaalvraag voor een algehele tevredenheidscore samengevoegd. De algehele tevredenheid wordt gemeten aan de hand van een antwoordschaal van 1 tot 10. Dit vormt samengevoegd de hele vragenlijst voor het werktevredenheidsonderzoek. In bijlage 6 staat de complete vragenlijst weergeven.

#### 3.6.2. Betrouwbaarheid en validiteit

Bij het opstellen en afnemen van een vragenlijst bij het voeren van onderzoek is het van belang rekening te houden met de betrouwbaarheid en validiteit van het meetinstrument (Brinkman & Oldenhuis, 2016). Wanneer een meetinstrument onbetrouwbaar is, kan deze ook niet valide zijn (Evers & Semeurs, 1998). Om de betrouwbaarheid en validiteit van de vragenlijst voor het onderzoek te beoordelen, zijn verschillende stappen genomen.

Een betrouwbare meting is een meting die maximaal herhaalbaar is. Een soort betrouwbaarheid is de (interne) consistentie van een meetinstrument (Evers & Semeurs, 1998). Aangezien er in deze vragenlijst gebruik is gemaakt van een samenstelling van verschillende meetschalen die bestaan uit zelfontworpen vragen is er per schaal een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd. Dit is gedaan door de Cronbachs Alpha te berekenen voor elk thema in SPSS, welke in tabel 3 staan weergeven.

De analyse toont aan dat alle thema’s, behalve ‘Persoonlijke relaties’, een Cronbach’s Alpha waarde hebben boven het minimum vereiste van 0,6, een waarde die wordt beschouwd als voldoende in een tevredenheidsonderzoek (Verhoeven, 2011). Dit suggereert dat de vragen binnen deze thema’s betrouwbaar meten wat ze bedoelen te meten. Het thema ‘Persoonlijke relaties’ voldoet niet aan de drempel, wat suggereert dat de vragen onder dit thema mogelijk niet consistent hetzelfde concept meten en dat de resultaten van deze meetschaal met de nodige voorzichtigheid moet worden geïnterpreteerd. In het volgende hoofdstuk is door middel van correlatietoetsen onderzocht of dit thema’s desondanks zinvolle relaties vertoonde met de algehele werktevredenheid. Hierbij wordt rekening gehouden met de beperkingen van de betrouwbaarheid van het thema.

|  |  |
| --- | --- |
| **Thema** | **Cronbachs α** |
| Begeleiding & Inwerken | ,790 |
| Veiligheid | ,642 |
| Werkzaamheden | ,637 |
| Waardering | ,621 |
| Persoonlijke relaties | ,306 |
| Ontwikkelingsmogelijkheden | ,661 |

Tabel 3: Cronbachs Alpha per thema

Ook zijn er verschillende acties ondernomen om de non-respons te verlagen, zoals het versturen van een herinneringsmail en het bekend maken van het onderzoek op diverse platformen van het Leger des Heils.

Bij inhoudsvaliditeit wordt beoordeeld of de specifieke variabelen die in het meetinstrument worden gebruikt voldoende representatief zijn voor het concept dat gemeten moet worden (Evers & Semeurs, 1998). De inhoudsvaliditeit wordt gewaarborgd door de overname van de vragen uit het Vrijwilligers TevredenheidsOnderzoek (VTO) van de Nederlandse Organisatie voor Vrijwilligerswerk (NOV). De vragen van de verschillende meetschalen op de vragenlijst zijn zorgvuldig geoperationaliseerd door masterstudent Vivian Hoogerwaard, waarbij gebruik is gemaakt van de theorie uit het artikel van Jamison en een zelfevaluatie door vrijwilligers die is uitgevoerd door Vereniging NOV (Vereniging NOV, 2015).

### 3.7. Ethische kwesties

In dit onderzoek is gewerkt met persoonlijke gegevens en onderzoeksresultaten van de respondenten. Aangezien deze gegevens gevoelig zijn, is er zorgvuldig mee omgegaan. Allereerst is voor de afname van de vragenlijst het formulier ‘Zorgvuldig omgaan met proefpersonen, respondenten en testkandidaten’ ingevuld, dat in bijlage 8 is toegevoegd. In dit formulier worden diverse ethische kwesties verantwoord. Daarnaast zijn de respondenten via de uitnodigingsmail op de hoogte gesteld van de volgende punten:

1. Informatie over de inhoud en duur van de vragenlijst;
2. De mededeling dat de deelname anoniem is;
3. De mogelijkheid om informatie te ontvangen via het opgegeven e-mailadres;
4. De mogelijkheid om de resultaten van het onderzoek in te zien via het e-mailadres van het team Vrijwillige Inzet.

Hiernaast wordt de anonimiteit van de respondenten gewaarborgd doordat de vragenlijst is afgenomen via het Surveymonkey-platform. Elke reactie op een vragenlijst wordt hier aangegeven met een uniek linkadres. Dit linkadres is niet gekoppeld aan persoonsgegevens en draagt bij aan de anonimiteit van de respondenten. Hiernaast werden de gegevens van de vragenlijst in SPSS samengevoegd. De antwoorden werden gegroepeerd en geanalyseerd waar de focus lag op het verkrijgen van overkoepelende inzichten en patronen in plaats van individuele respondenten. Deze maatregelen zijn genomen om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen en de vertrouwelijkheid van het onderzoek te vergroten.

## Hoofdstuk 4: Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de vragenlijst gepresenteerd. Het omvat een overzicht van de respondenten, de gemiddelde scores voor verschillende thema’s en de uitgevoerde significantie- en correlatietoetsen op basis van de resultaten. Eerst zal omschreven worden wat de algehele tevredenheid is van de vrijwilligers. Hiermee kan antwoord gegeven worden op de derde deelvraag van dit onderzoek:

1. Wat is de werktevredenheid van de vrijwilligers van het Leger des Heils regio midden-Nederland?

Nadat de algehele tevredenheid in kaart is gebracht, zal er een diepere analyse uitgevoerd worden om te kijken of er significante verschillen zijn binnen de demografische variabelen en de thema’s. De uitkomsten van deze diepere analyse is naast de vakliteratuur de basis voor het beantwoorden van de vierde deelvraag:

1. Welke acties kan het Leger des Heils midden-Nederland ondernemen, op basis van psychologische vakliteratuur, en de uitkomsten van het onderzoek, om de werktevredenheid van vrijwilligers in de regio te vergroten?

### 4.1. Opschonen bestand

Tijdens het opschonen van het bestand in SPSS zijn alle vragenlijsten die niet volledig waren ingevuld, uitgesloten, waardoor 12 reacties zijn verwijderd. Na het opschonen waren er 101 bruikbare ingevulde vragenlijsten over. Bovendien is de antwoordoptie 'N.V.T.' gecodeerd als een 'missing value' om ervoor te zorgen dat deze niet werd meegenomen in de berekeningen.

### 4.2. Algemene gegevens

In de onderstaande frequentietabel zijn de demografische gegevens weergeven van de 101 respondenten.

|  |  |
| --- | --- |
| **Demografische variabelen** | **Frequenties** |
| *Geslacht* | Man: 46 (45,5%); Vrouw: 54 (53,5%);  Anders: 1 (1%). |
| *Leeftijd* | 18 - 20 jaar: 2 (2%); 21 - 34 jaar: 11 (10,9%);  35 - 49 jaar: 15 (14,9%); 50 – 64 jaar: 42 (41,6%);  65 – 75 jaar: 18 (17,8%); Ouder dan 75 jaar: 13 (12,9%). |
| *Vrijwilligerstak* | Ambulant: 13 (12,9%);  Maatschappelijke opvang: 28 (27,7%);  Beschermd wonen: 11 (10,9%);  Jeugd: 7 (6,9%);  50l50: 8 (7,9%);  Bedrijfsbureau: 1 (1%);  Verpleging en verzorging: 20 (19,8%);  Opvang voor Oekraïense vluchtelingen 13 (12,9%). |
| *Hoe lang actief bij LDH* | Minder dan 6 maanden: 18 (17,8%);  6 maanden tot een jaar: 26 (25,7%);  1 – 2 jaar: 19 (18,8%); 2 – 5 jaar: 16 (15,8%);  5 – 10 jaar: 10 (9,9%); 10 - 15 jaar: 5 (5%);  15 – 20 jaar: 4 (4%); Langer dan 20 jaar: 3 (3%). |
| *Hoe veel uur per week bij LDH* | 1- 4 uur per week: 40 (39,6%);  4 – 8 uur per week: 23 (22,8%);  8 – 12 uur per week: 13 (12,9%);  12 -20 uur per week: 7 (6,9%);  20 uur of meer per week: 2 (2%);  1 á 2 keer per maand: 7 (6,9%)  Variabel/ oproepbaar: 9 (8,9%). |
| *Welke taak/taken bij LDH*  *(meerder antwoorden mogelijk)* | Kookvrijwilliger: 22 Maatje: 27  Creatief: 16 Facilitair/technisch: 9  Groen: 1 Verzorging: 5  Gastvrouw & gastheer: 26 Chauffeur: 8  Pastoraal: 3 Sport en beweging: 5 |

Tabel 4: Demografische gegevens van de respondenten

Uit de tabel blijkt dat iets meer dan de helft van de respondenten vrouw is (53,5%). De grootste leeftijdsgroep onder de respondenten is tussen 50 en 64 jaar (41,6%), terwijl de overige leeftijdsgroepen redelijk evenredig verdeeld zijn. Opvallend is dat de meeste respondenten werkzaam zijn binnen de vrijwilligerstak 'Maatschappelijke opvang' van het Leger des Heils. Een aanzienlijk percentage respondenten (25,7%) is tussen 6 maanden en een jaar actief, terwijl 3% al meer dan 20 jaar betrokken is bij het Leger des Heils. Wat betreft de tijdsbesteding van vrijwilligerswerk, besteedt het merendeel (39,6%) van de respondenten 1 tot 4 uur per week. De meest voorkomende taken zijn 'maatje' (27), 'gastvrouw & gastheer' (26) en 'kookvrijwilliger' (22).

### 4.3. Motivatie

In de vragenlijst zijn twaalf stellingen opgenomen om de motivatie van de respondenten om vrijwilligerswerk te doen bij het Leger des Heils te achterhalen. De respondenten hadden de mogelijkheid om meerdere stellingen aan te vinken die voor hen van toepassing waren. Figuur 1 geeft weer hoe vaak elke stelling is geselecteerd door de respondenten. Uit de resultaten blijkt dat de meest voorkomende reden voor het doen van vrijwilligerswerk is dat de vrijwilliger iets wil betekenen voor andere mensen.

Figuur 1: Stellingsresultaten Motivatie

### 4.4. Algehele tevredenheid

Om antwoord te geven op de derde deelvraag is allereerst het gemiddelde van de algehele tevredenheidsscore berekend, welke middels de laatste vraag op de vragenlijst is gemeten. De gemiddelde algehele tevredenheidsscore is op een schaal van 1 tot 10 een score van 8,1 (SD= 1,2; N=100). Om te bepalen of er significante verschillen bestaan in de gemiddelden tussen de verschillende groepen, zijn voor de variabele ‘geslacht’ t-testen uitgevoerd. Voor de andere groepen is de enkelvoudige ANOVA uitgevoerd.

Er is een significant verschil in algehele tevredenheid tussen de verschillende vrijwilligerstakken van het Leger des Heils, wat wordt aangetoond door een uitgevoerde enkelvoudige ANOVA-test (F(6, 92) = 2.683, p = 0.019). Middels de Post-hoc analyse (Bonferroni) zijn de specifieke groepen geïdentificeerd die significant van elkaar verschillen. Dit waren de groepen 'Ambulant' en 'Jeugd' (p=0,049). Ook tussen de groepen 'Opvang voor Oekraïense vluchtelingen' en 'Jeugd' werd een significant verschil gevonden (p = 0.02). Uit de gemiddelden voor deze groepen blijkt dat de groep 'Ambulant' een gemiddelde score van 7.5 (SD = 1.56, N = 13) behaalde. De groep 'Opvang voor Oekraïense vluchtelingen' behaalde een gemiddelde score van 7.3 (SD = 1.26, N = 13), terwijl de groep 'Jeugd' de hoogste tevredenheidsscore behaalde met een gemiddelde van 9.3 (SD = 0.76, N = 7).

Op basis van deze bevindingen kan antwoord gegeven op de derde deelvraag: Uit de resultaten blijkt dat de werktevredenheid van de vrijwilligers over het algemeen hoog is, met een gemiddelde tevredenheidsscore van 8,1. Echter, er zijn significante verschillen waargenomen tussen de tevredenheidsscores van diverse vrijwilligerstakken. De tak 'Jeugd' toont de hoogste tevredenheid, terwijl de takken ‘Ambulant’ en Opvang voor Oekraïne’ lagere tevredenheid laten zien. In de volgende paragraaf wordt onderzocht welke thema’s verbetering behoeven voor het verhogen van de werktevredenheid.

### 4.5. Statistische analyses thema’s

Om gedeeltelijk antwoord te geven op de laatste deelvraag zijn de zes gemeten thema's op de vragenlijst op significante verschillen geanalyseerd. Deze analyse biedt de mogelijkheid om gerichte verbeterpunten aan te wijzen waar de het Leger des Heils zich op zou kunnen focussen bij het verhogen van de werktevredenheid. Allereerst zijn de gemiddeldes berekend, welke in Tabel 5, samen met de bijbehorende standaarddeviaties, worden weergegeven op een 5-punt Likert-schaal.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Thema** | **Gemiddelde** | **SD** | **N** |
| Begeleiding en inwerken | *4* | *0,62* | *101* |
| Veiligheid | *3,8* | *0,88* | *98* |
| Werkzaamheden | *3,9* | *0,66* | *101* |
| Waardering | *4* | *0,82* | *101* |
| Persoonlijke relaties | *4* | *0,81* | *100* |
| Ontwikkelingsmogelijkheden | *3,5* | *0,79* | *98* |

Tabel 5: Gemiddelde score per thema (5-punt Likert-schaal)

Op basis van de verstrekte tabel kan er geconcludeerd worden dat de gemiddelde scores over het algemeen als hoog kunnen worden beschouwd. Voor alle thema's liggen de gemiddelde scores boven de 3, wat aangeeft dat de vrijwilligers overwegend positieve beoordelingen geven op de 5-punt Likert-schaal. ‘Begeleiding & Inwerken’, ‘Waardering’ en ‘Persoonlijke relaties’ hebben allemaal een gemiddelde score van 4. Dit suggereert dat werknemers over het algemeen tevreden zijn met deze aspecten van hun werk. Het thema ‘Ontwikkelingsmogelijkheden’ wordt het laagst gewaardeerd met een gemiddelde score van 3,5. Dit is een thema wat verbeterd kan worden om de werktevredenheid te verhogen. In de analyse van paragraaf 4.5.2. is onderzocht op welke groep het Leger des Heils zich binnen dit thema kan focussen.

Om te bepalen of er significante verschillen bestaan in de gemiddelden tussen de demografische variabelen en de verschillende thema’s zijn er meerdere statistische testen uitgevoerd (onafhankelijke t-test en eenvoudige ANOVA). Er zijn enkel significante verschillen in de gemiddeldes gevonden voor de thema’s ‘Begeleiding & inwerken’ en ‘Ontwikkelingsmogelijkheden’, en de vrijwilligerstak ‘Ambulant’ welke verder zijn uitgewerkt in de volgende paragrafen.

#### 4.5.1. Begeleiding & inwerken

Er is een statistisch significant verschil in de gemiddelde scores voor het thema 'begeleiding en inwerken' tussen de groepen met verschillende actieve uren per week, eenvoudige ANOVA (F(6, 93) = 2.727, p = 0.017). Een Post-hoc (Bonferroni) analyse werd uitgevoerd om de specifieke groepen te identificeren die significant van elkaar verschillen. Hieruit kwam naar voren dat er een significant verschil is tussen de groepen die 1 tot 4 uur per week actief zijn en de groepen die 8 tot 12 uur per week actief zijn (p = 0.016). De groep die 1 tot 4 uur per week werkt, gaf een gemiddelde score van 4,22 (SD=0,55, N=40) op een 5-punt Likert-schaal. De groep die 8 tot 12 uur per week vrijwilligerswerk doet, gaf een lager gemiddelde score van 3,54 (SD= 0,67, N=12) Dit suggereert dat het Leger des Heils meer aandacht moet besteden aan de begeleiding van de groep die 8 tot 12 uur per week actief is, om hun werktevredenheid te verhogen.

Bij de analyse van specifiek laag gescoorde stellingen, scoorde de stelling over de mate waarin de organisatie de vrijwilliger had geïnformeerd over de verwachtingen voorafgaand aan het vrijwilligerswerk het laagst. Deze stelling had een gemiddelde score van 2,8 (SD=0,94, N=12). Op basis hiervan zijn de aanbevelingen aan de organisatie gericht op het verbeteren van dit aspect van het thema ‘Begeleiding & Inwerken’, om zo de algehele werktevredenheid te verhogen.

#### 4.5.2. Ontwikkelingsmogelijkheden

De resultaten van de enkelvoudige ANOVA toonden aan dat er een significant verschil bestaat tussen de groepen (F(5, 91) = 3,276, p = 0,009) voor het thema ‘Ontwikkelingsmogelijkheden’. Een Post-hoc (Bonferroni) analyse onthulde specifiek dat de leeftijdsgroep tussen de ‘35 en 49 jaar’ " en de leeftijdsgroep van ‘75 jaar en ouder’ significant van elkaar verschilden (p = 0,041). Binnen de groep van 35 tot 49 jaar, kreeg het thema een gemiddelde score van 3,13 (SD = 0,72, N = 15), terwijl de groep ‘75 jaar en ouder ‘een gemiddelde score gaf van 4,03 (SD = 0,6, N = 12).

Deze bevindingen suggereren dat de oudere leeftijdsgroep van 75 jaar en ouder significant tevredener is over de ontwikkelingsmogelijkheden die ze ontvangen van het Leger des Heils, dan de leeftijdsgroep tussen de 35 en 49 jaar. Om de werktevredenheid te verhogen kan aandacht besteed worden aan de ontwikkelingsmogelijkheden van de leeftijdsgroep van 35 tot 49 jaar. Om gerichte aanbevelingen te doen, is gekeken welke stelling het laagst werd beoordeeld. Dit was de stelling “Wanneer ik behoefte heb aan nieuwe werkmogelijkheden die bij mijn vaardigheden en interesses passen binnen mijn vrijwilligerswerk, dan helpt de organisatie mij deze te verkennen’. Deze stelling kreeg een gemiddelde score van 2,8 (SD=0,84, N=5). Op basis hiervan zijn de aanbevelingen aan de organisatie gericht op het verbeteren van dit aspect van het thema ‘Ontwikkelingsmogelijkheden’, om zo de algehele werktevredenheid te verhogen.

#### 4.5.3. Analyse gemiddelde scores ‘Ambulant’ en ‘Opvang Oekraïne’

Aangezien uit de statische analyse in de algehele werktevredenheid blijkt dat de vrijwilligerstakken ‘Ambulant’ en ‘Opvang voor Oekraïense vluchtelingen’ minder tevreden zijn, is ervoor gekozen de gemiddelde scores per thema van deze takken te bekijken. Om hier nog meer richting in te bieden is naar de gemiddelde score (5-punt Likert-schaal) per thema gekeken voor de twee vrijwilligerstakken.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Thema** | **Score ‘Ambulant’** | **Score ‘Opvang Oekraïne’** |
| *Begeleiding & Inwerken* | 3,9 (SD= 0,61 N= 13) | 3,88 (SD= 0,79, N= 13) |
| *Veiligheid* | **3,2 (SD= 1,17 N= 13)** | **4,0 (SD= 0,67 N=13).** |
| *Werkzaamheden* | 3,7 (SD= 0,6 N=13) | 3,8 (SD= 0,28 N= 13) |
| *Waardering* | 3,5 (SD= 0,89 N=13) | 3,8 (SD= 0,74 N= 13) |
| *Persoonlijke relaties* | **3,3, (SD= 0,64 N= 13)** | **3,9 (SD= 0,73 N= 13)** |
| *Ontwikkelingsmogelijkheden* | 3,3 (SD= 0,88 N= 13) | 3,4 (SD= 0,83 N= 13) |

Tabel 7: Vergelijking scores 'Ambulant' en 'Opvang Oekraïne'

Er is een onafhankelijke t-test uitgevoerd om te onderzoeken of er een significant verschil was tussen de gemiddelden. Voor het thema 'veiligheid' werd een significant verschil gevonden (t = -2,235, df = 24, p = 0,035). Hetzelfde gold voor het thema 'persoonlijke relaties' (t = -2,201, df = 24, p = 0,038). Op basis hiervan kan geconcludeerd worden dat vrijwilligers uit de tak 'Ambulant' minder tevreden zijn over de ervaren veiligheid en persoonlijke relaties in hun vrijwilligerswerk. Hierna is gekeken welke stellingen binnen de thema’s het laagst zijn beoordeeld, zodat de aanbevelingen hierop gericht konden worden. Binnen het thema veiligheid scoorden de stellingen over de fysieke arbeidsomstandigheden (SD=1,52, N=13) en de manier hoe klachten van vrijwilligers worden opgevangen (SD=1,48, N=10) het laagst met gemiddeld beiden een 3,2. Voor het thema ‘Persoonlijke relaties’ was dit de stelling over het hebben van een goede relatie met de betaalde medewerkers in de organisatie met een score van 2,7 (SD=1,43, N=12). Aan de hand van deze bevindingen zijn de aanbevelingen aan de organisatie gefocust op het verbeteren van de genoemde aspecten binnen de thema's 'veiligheid' en 'persoonlijke relaties' om zo de algehele werktevredenheid te verhogen.

Over de bovenstaande paragrafen kan worden geconcludeerd dat de gemiddelde scores voor de verschillende thema's over het algemeen hoog zijn, wat wijst op een redelijk hoge tevredenheid onder de vrijwilligers. Met name de thema’s ‘begeleiding & inwerken’, ‘waardering’ en ‘persoonlijke relaties’ werden het hoogst gewaardeerd met een gemiddelde score van 4.

Om deels antwoord te kunnen geven op deelvraag 4 zijn op basis van de resultaten van het onderzoek verbeterpunten geïdentificeerd om de werktevredenheid te verhogen. Voor de vrijwilligerstak ‘Ambulant’, ligt de focus op de thema’s ‘Veiligheid’ en ‘Persoonlijke relaties’. Wat betreft de leeftijdsgroep van 35 tot 49 jaar, wordt aanbevolen om aandacht te besteden aan het thema ‘Ontwikkelingsmogelijkheden’. Ten slotte is er ook specifieke aandacht nodig voor de groep die 8 tot 12 uur per week actief is, waarbij het thema ‘Begeleiding & Inwerken’ aandacht behoeft.

### 4.6. Thema’s en werktevredenheidssamenhang

In het volgende hoofdstuk zijn aanbevelingen gedaan met als doel de werktevredenheid onder de vrijwilligers te verhogen. Om deze aanbevelingen te ondersteunen, was het essentieel om aan te tonen dat de behandelde thema's in verband staan met de algehele werktevredenheid. Om deze samenhang te bepalen, is de Spearmans Rho-correlatietoets uitgevoerd, waarvan de resultaten zijn weergegeven in tabel 6.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Thema** | **N** | **Spearmans Rho (ρ)** | **p-waarde** |
| Begeleiding & inwerken | 96 | 0,62 | <,001 |
| Veiligheid | 96 | 0,25 | 0,016 |
| Werkzaamheden | 96 | 0,53 | <,001 |
| Waardering | 96 | 0,56 | <,001 |
| Persoonlijke relaties | 96 | 0,36 | <,001 |
| Ontwikkelingsmogelijkheden | 96 | 0,37 | <,001 |

Tabel 6: Spearmans Rho-correlatie

Uit de resultaten van beide correlatietoetsen kan geconcludeerd worden dat alle thema’s significant in verband staan met de algehele werktevredenheid. Het thema ‘begeleiding & inwerken’ heeft een correlatie van 0,62 wat maakt dat dit het sterkste lineaire verband heeft met de algehele werktevredenheid. Dit suggereert dat er een aanzienlijk positieve relatie is. De correlaties van de thema’s ‘veiligheid’, ‘persoonlijke relaties’ en’ ontwikkelingsmogelijkheden’ zijn aan de lagere kant, wat aantoont dat er een enigszins positieve relatie is, maar het verband is niet erg sterk. Deze bevinden zijn meegenomen in de discussie van het onderzoek.

## 5. Conclusie, discussie en aanbevelingen

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het team Vrijwillige Inzet van het Leger des Heils Midden-Nederland. Het doel van dit onderzoek was om de werktevredenheid van de vrijwilligers van de tak ‘Zorg en Welzijn’ in kaart te brengen en op basis van de resultaten van het onderzoek en de psychologische vakliteratuur, concrete aanbevelingen te bieden voor het verbeteren van de werktevredenheid van de vrijwilligers. De aanbevelingen voor het verhogen van de werktevredenheid worden in de conclusie verwerkt, en worden daarnaast uitgebreid toegelicht in het adviesrapport voor de opdrachtgever, welke is opgenomen als bijlage 9. De conclusie wordt gegeven middels beantwoording van de deelvragen en hoofdvraag.

### 5.1. Conclusie

#### 5.1.1. Deelvraag 1

De eerste deelvraag van het onderzoek luidt:

1. *Welke thema’s zijn volgens het Leger des Heils midden-Nederland en volgens de literatuur relevant in het meten van de werktevredenheid van de vrijwilligers?*

In samenwerking met het Leger des Heils werden de thema's ‘Begeleiding & Inwerken’, ‘Veiligheid’, ‘Waardering’ en ‘Werkzaamheden’ gekozen voor opname in de vragenlijst.

Aanvullende thema’s werden gevonden via een literatuuronderzoek, met name uit Jamison’s (2003) toepassing van Herzberg’s two-factor theory (1973). De thema’s die uit het artikel werden geselecteerd zijn ‘Interpersoonlijke relaties’ en ‘Ontwikkeling van vaardigheden’.

Het thema motivatie werd ook opgenomen, aangezien het belang werd aangetoond in studies die suggereren dat vrijwilligers die hun normatieve motief kunnen uiten, doorgaans meer tevreden zijn (Finkelstien, 2009 & Wong, Chui & Kwok, 2011). Tot slot is ervoor gekozen om de algehele werktevredenheid te meten middels een afsluitende schaalvraag (1 tot 10) in de vragenlijst. Na een aantal aanpassingen vormen deze thema’s de volgende gecombineerde lijst:

1. Motivatie;

2. Begeleiding;

3. Veiligheid;

4. Werkzaamheden;

5. Waardering;

6. Interpersoonlijke relaties;

7. Ontwikkelingsmogelijkheden

8. Algehele tevredenheid

Vervolgens kon, op basis van deze thema’s, in de literatuur gezocht worden naar wetenschappelijke vragenlijsten die deze thema’s meten.

#### 5.1.2. Deelvraag 2

De tweede deelvraag van het onderzoek luidt:

1. *Bestaan er al gevalideerde vragenlijsten om werktevredenheid onder vrijwilligers te meten en zo ja, wat is hieruit bruikbaar voor het huidige onderzoek?*

Er zijn verschillende vragenlijsten, of delen hiervan, gevonden in de literatuur die bruikbaar waren voor het huidige onderzoek (Niebuur et al., 2019; Edmondson, 1999; NOV, 2015). Voor dit onderzoek is het Vrijwilliger Tevredenheids Onderzoek (VTO) van de Nederlandse Organisatie Vrijwilligers (NOV) gebruikt. In samenwerking met het Leger des Heils, is voor dit meetinstrument gekozen omdat het VTO van de NOV als enige aansloot op alle thema’s. Zo dekte de vragenlijst zeven van de acht geselecteerde thema’s die voortkwamen uit het literatuuronderzoek. Ook waren alle vragen (met uitzondering van enkele vragen) van toepassing voor de vrijwilligers en het werk dat ze uitvoeren bij het Leger des Heils Midden-Nederland.

Dit meetinstrument is in 2015 ontwikkeld door master-student Vivian Hoogerwaard en is gebaseerd op Herzberg’s two-factor theory (1973). Uit de vragenlijst van het NOV zijn twaalf stellingen uit de schaal ‘motivatie’ overgenomen om het thema ‘motivatie’ in het huidige onderzoek te meten. Daarnaast zijn de vragen van zes schalen overgenomen voor de overige zes thema’s wat resulteerde in een totaal van 43 vragen voor de vragenlijst van het huidige onderzoek. Enkele vragen zijn op verzoek van de opdrachtgever aangepast of verwijderd aangezien ze niet van toepassing waren op de doelgroep van het onderzoek.

#### 5.1.3. Deelvraag 3

De derde deelvraag van het onderzoek is:

1. *Wat is de werktevredenheid van de vrijwilligers van het Leger des Heils regio midden-Nederland?*

Op basis van de resultaten van het onderzoek kan gezegd worden dat de vrijwilligers van regio Midden-Nederland van het Leger des Heils met een algehele tevredenheidsscore van 8,1 (schaal van 1 tot 10) over het algemeen zeer tevreden zijn. De belangrijkste motivatie voor vrijwilligerswerk is de wens om iets te betekenen voor anderen. Ook binnen de thema’s worden algemeen hoge gemiddelden behaald. Met name de thema’s ‘begeleiding & inwerken’, ‘waardering’ en ‘persoonlijke relaties’ werden gemiddeld het hoogst gewaardeerd. Middels statistische significantietoetsen zijn er desondanks verbeterpunten geïdentificeerd om de werktevredenheid te verbeteren. Voor de vrijwilligerstak ‘Ambulant’, ligt de focus van verbetering op de thema’s ‘Veiligheid’ en ‘Persoonlijke relaties’. Wat betreft de leeftijdsgroep van 35 tot 49 jaar, wordt aanbevolen om aandacht te besteden aan het thema ‘Ontwikkelingsmogelijkheden’. Ten slotte is er ook specifieke aandacht nodig voor de groep die 8 tot 12 uur per week actief is, waarbij het thema ‘Begeleiding & Inwerken’ aandacht behoeft.

#### 5.1.4. Deelvraag 4

De vierde en laatste deelvraag van het onderzoek luidt:

1. *Welke acties kan het Leger des Heils midden-Nederland ondernemen, op basis van psychologische vakliteratuur, en de uitkomsten van het onderzoek, om de werktevredenheid van vrijwilligers in de regio te vergroten?*

In het adviesrapport (bijlage 9) wordt op basis van de resultaten van het onderzoek relevante oplossingen en aanbevelingen geboden, welke zijn gebaseerd op psychologische vakliteratuur van Robbins & Judge (2015). In deze paragraaf zullen de aanbevelingen samengevat worden weergeven.

Bij de vrijwilligerstak ‘Ambulant’ wordt het thema ‘veiligheid’ minder positief beoordeeld. Zo scoren de fysieke arbeidsomstandigheden hier lager, en wordt de manier hoe het Leger des Heils binnen dit thema omgaat met klachten ook lager gewaardeerd. De aanbevelingen omvatten het aanbieden van trainingen in de omgang met potentieel bedreigende situaties, evenals het opzetten van duidelijke rapportageprocedures voor incidenten en veiligheidsbedreigingen. De relaties met andere betaalde medewerkers uit de organisatie wordt door ambulante vrijwilligers ook minder positief beoordeeld. Het organiseren van contactmomenten, het bevorderen van gezamenlijke projecten en het tonen van erkenning en waardering worden als aanbevelingen voorgesteld om de ervaring van positieve relaties in het vrijwilligerswerk voor deze groep te vergroten.

Vrijwilligers in de leeftijdsgroep van 35 tot 49 jaar beoordelen de mogelijkheden voor ontwikkeling lager dan andere vrijwilligers. Voorgesteld wordt om een behoeftenonderzoek uit te voeren en taakvariatie te bieden om aan hun verlangens en verwachtingen voor nieuwe werkmogelijkheden te voldoen.

Ten slotte blijkt uit de resultaten dat de vrijwilligers die zich 8 tot 12 uur inzetten per week, zich mogelijk minder goed geïnformeerd voelen over de rol en verantwoordelijkheden die ze toegewezen hebben gekregen door het Leger des Heils. Hier wordt aanbevolen om duidelijke communicatie te gebruiken bij het inwerken door verwachtingen schriftelijk vast te leggen en periodieke check-ins uit te voeren om te verzekeren dat vrijwilligers de verwachtingen van de organisatie goed begrijpen.

#### 5.1.5. Beantwoording hoofdvraag

De hoofdvraag van het onderzoek is:

*“Wat is de huidige werktevredenheid onder vrijwilligers van regio midden-Nederland en hoe kan het Leger des Heils de werktevredenheid verhogen?”*

Uit de onderzoeksresultaten blijk dat de vrijwilligers bij het Leger des Heils over het algemeen zeer tevreden zijn. In de resultaten zijn significante verschillen gevonden in de tevredenheid over verschillende thema’s tussen verschillende groepen, wat aantoont waar verbeteringen mogelijk zijn. Om de werktevredenheid naar een nog hoger niveau te brengen wordt aangeraden om voor de vrijwilligerstak ‘Ambulant’ nieuwe veiligheidstrainingen aan te bieden, heldere rapportageprocedures op te stellen en de onderlinge interacties te bevorderen. Voor de leeftijdsgroep van 35 tot 49 jaar is het nuttig om nieuwe werkbehoeften te onderzoeken en taakvariatie te bieden. Tot slot kan het proces van inwerken van vrijwilligers die 8 tot 12 uur per week actief zijn, verbeterd worden door het bieden van duidelijke communicatie en regelmatige check-ins. Deze aanbevelingen, die zijn opgesteld op basis van de resultaten van het onderzoek en de psychologische vakliteratuur, zijn opgenomen in een adviesrapport welke is weergeven in bijlage 10.

### 5.2. Discussie

Het doel van dit onderzoek was om de werktevredenheid van vrijwilligers van de tak ‘Zorg en Welzijn’ van het Leger des Heils Midden-Nederland in kaart te brengen en op basis van de resultaten verbeterpunten te identificeren, zodat bij het aanpakken van deze punten, de werktevredenheid verhoogd kon worden. In dit hoofdstuk wordt betekenis gegeven aan de resultaten van het onderzoek, door ze te koppelen aan de gevonden literatuur, de methode en de context waarin het onderzoek is uitgevoerd.

Een van de belangrijkste bevindingen uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de vrijwilligers over het algemeen zeer tevreden zijn over het vrijwilligerswerk bij het Leger des Heils, wat aangeeft dat de organisatie een gunstige werkomgeving biedt voor vrijwilligerswerk. Zoals Waikayi et al. (2012) aangeven, kan een goede werkomgeving vanuit een ondersteunend management een positieve sfeer creëren onder vrijwilligers en hun tevredenheid verder verhogen. Wat ook interessant is om op te merken is dat in de het literatuuronderzoek werd ondervonden dat het Leger des Heils, in tegenstelling tot veel andere vrijwilligersorganisaties, een toename ziet een het aantal actieve vrijwilligers. Dit kan wellicht te wijten zijn aan het feit dat voormalige vrijwilligers, die tijdens de pandemie waren gestopt, mogelijk op basis van hun eerdere positieve ervaringen bij het Leger des Heils, overwegen terug te keren.

Hiernaast bleek uit de resultaten dat voornamelijk de tak ‘Ambulant’ significant lager scoorde op de thema’s ‘Veiligheid’ en ‘Persoonlijke relaties’. Dit kan mogelijk verklaard worden door de unieke werkomstandigheden waarin vrijwilligers van deze Ambulante tak zich bevinden. Zij werken immers in de leefomgeving van de deelnemer, wat betekent dat de organisatie minder directe controle heeft over de fysieke arbeidsomstandigheden. Bovendien maken deze werkomstandigheden het moeilijker voor de vrijwilligers om persoonlijke relaties te ontwikkelen met andere (Andriessen, de Jonge & Kloppenburg, 2014). Het is van belang om te vermelden dat het thema ‘persoonlijke relaties’ een lage score kreeg in de betrouwbaarheidsanalyse en een positief zwak verband had met de algehele werktevredenheid, wat betekent dat de validiteit van dit thema lager is.

Ook is opmerkelijk om te benoemen, dat er vier zelfontworpen vragen zijn toegevoegd aan het thema ‘begeleiding & inwerken’ (voorheen ‘begeleiding’), aangezien er geen specifieke vragen in de literatuur beschikbaar waren om de tevredenheid over het inwerkproces van vrijwilligers te meten. Uit het onderzoek scoorde dit thema het hoogst in zowel de betrouwbaarheidsanalyse als in het vertonen van de sterkste positieve correlatie met de algehele werktevredenheid, in vergelijking met de overige thema’s. Voor de opdrachtgever was het meten van de tevredenheid over het inwerken belangrijk, wat in dit onderzoek werd bevestigd.

#### 5.2.1. Beperkingen van het onderzoek

Naar aanleiding van het onderzoek zijn enkele factoren te benoemen waardoor de conclusie met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd moet worden. Ten eerste was de non-respons bij dit onderzoek 75%, wat betekent dat drie op de vier uitgenodigde vrijwilligers niet hebben gereageerd. Deze hoge mate van non-respons kan de uitkomsten en de daaropvolgende conclusies beïnvloeden en leiden tot een minder accurate afspiegeling van de gehele populatie (Verhoeven, 2011). Voor een betere responsgraad hadden er meer acties ondernomen kunnen worden om de responsrate te verhogen, zoals het bieden van incentives. Hier hadden vrijwilligers bijvoorbeeld kans kunnen maken op een prijs bij het voltooien van de vragenlijst (Bommel, 2016).

Bovendien werden tijdens de analyse veel ontbrekende waarden of ‘missing values’ opgemerkt, wat een risico is voor de validiteit van het onderzoek. Dit kwam doordat vrijwilligers de mogelijkheid hadden om een vraag of een pagina met vragen over te slaan, terwijl het de bedoeling was om de vraag te beantwoorden met ‘N.V.T’. Vragenlijsten met meer dan de helft aan ontbrekende waarden zijn uitgesloten, aangezien deze missende hoeveelheid per vragenlijst de interpretatie van de resultaten bemoeilijkten (Young, Wackman & Holland, 2011). Ook was een opmerkelijk aspect in de data het hoge aantal antwoordopties ‘N.V.T.’ bij het thema ‘Veiligheid’. Dit zou kunnen liggen aan het feit dat veel van de vrijwilligers (gelukkig) nog geen ervaring hadden met grensoverschrijdend gedrag in het vrijwilligerswerk. Hier had de vraagstelling anders geformuleerd kunnen worden zodat de vrijwilliger, indien het gedrag zich zou afspelen, kon aangeven of ze verwachtten dat het Leger des Heils hier op je juiste manier mee om zou gaan.

Daarnaast is het belangrijk om op te merken dat het thema ‘persoonlijke relaties’ een lage score kreeg in de betrouwbaarheidsanalyse, wat impliceert dat deze schaal niet met grote betrouwbaarheid kon worden geïnterpreteerd. Dit kan deels te wijten zijn aan het feit dat deze schaal uit slechts drie vragen bestond. Om in toekomstige onderzoeken de betrouwbaarheid van deze schaal te verhogen, kunnen extra vragen worden toegevoegd voor een meer betrouwbare meting.

Tenslotte, dit meetinstrument is specifiek ontwikkeld en afgestemd op het Leger des Heils, wat betekent dat het onderzoek niet herhaalbaar is bij andere organisaties en dus niet generaliseerbaar. Desalniettemin toont dit onderzoek de waarde van het toepassen van meetinstrumenten uit de literatuur binnen een organisatiecontext.

#### 5.2.2. Aanbeveling voor vervolgonderzoek

Op basis van de resultaten van het onderzoek, zou het interessant zijn om als vervolgonderzoek een kwalitatief onderzoek uit te voeren. Uit de resultaten blijkt dat vrijwilligers over het algemeen tevreden zijn, desondanks zijn er enkele aandachtspunten bij specifieke groepen. Een kwalitatief onderzoek zoals interviews of focusgroepen zouden meer diepgang kunnen bieden binnen de veiligheidsontevredenheden voor de ambulante vrijwilligers van het Leger des Heils Midden-Nederland. Op deze wijze kan er een dieper inzicht verkregen worden over wat de organisatie specifiek kan doen om de veiligheid, en daarmee werktevredenheid, van deze groep te verbeteren.

## Literatuur

*Actief Burgerschap*. (2012). Movisie. Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/publicatie/actief-burgerschap>

Arends, J. (2021) Vrijwilligerswerk 2020. Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Baarda, D. B., Dijkum, C. J., & Goede, M. P. M. (2014). Basisboek statistiek met SPSS.

Bekkers, R. (2013). Geven van tijd: vrijwilligerswerk. In: Schuyt, T.N.M., Gouwenberg, B.M. & Bekkers, R. (2013). Geven in Nederland 2013: Giften, Nalatenschappen, Sponsoring en Vrijwilligerswerk. Amsterdam: Reed Business.

Bekkers, R., van Teunenbroek, C., Maas, S., Gouwenberg, B., de Gilder, D., De Wit, A., & Schuyt, T. (2022). Geven in Nederland 2022: Maatschappelijke betrokkenheid in kaart gebracht (p. 318). Amsterdam University Press.

Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2009). Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 82(4), 897–914.

Bommel, G. V. (2016). Het Verhogen van de Response rate en Verlagen van de Break-off rate bij Online Vragenlijsten: De Invloed van het Aantal delen, de Uitnodiging en de Herinnering (Bachelor's thesis).

Brinkman, J., & Oldenhuis, H. K. E. (2016). Cijfers spreken: overtuigen met onderzoek en statistiek.

Cho, H., Wong, Z. S., & Chiu, W. (2020). The Effect of Volunteer Management on Intention to Continue Volunteering: A Mediating Role of Job Satisfaction of Volunteers. *SAGE Open*, *10*(2), 215824402092058.

Claassen, A., & Welling, N. (2006). Verkenning van een nieuwe definitie van vrijwilligerswerk/vrijwillige inzet.

Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations. Current directions in psychological science, 8(5), 156-159.

Cnaan, R. A., & Handy, F. (2005). Towards understanding episodic volunteering. Vrijwillige Inzet Onderzocht, 2(1), 29-35.

Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining Who is a Volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 25(3), 364–383.

CRM (1980). Ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk. Vrijwilligersbeleid, eerste deelrapport. Den Haag: Staatsuitgeverij.

De Beer, P.T., & Conen, W.S. (2022). De waarde van werk in Nederland: resultaten van de Waarde van Werk Monitor 2021. Amsterdam: AIAS-HSI

Delivering effective performance feedback: The strengths-based approach, Business Horizons, Volume 55, Issue 2, 2012, Pages 105-111, ISSN 0007-6813

Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. Administrative science quarterly, 44(2), 350-383.

Evers, G., & Sermeus, W. (1998). Betrouwbaarheid en validiteit van meetinstrumenten. Measurement of self-care. Instruments for research and clinical practice, 13-25.

Farrell, J. M., Johnston, M. E., & Twynam, G. D. (1998). Volunteer motivation, satisfaction, and management at an elite sporting competition. Journal of sport Management, 12(4), 288-300.

Finkelstein, M. A. (2008). Volunteer satisfaction and volunteer action: A functional approach. Social Behavior and Personality: an international journal, 36(1), 9-18.

Finkelstien, M. A. (2009). Intrinsic vs. extrinsic motivational orientations and the volunteer process. Personality and Individual Differences, 46(5–6), 653–658. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2009.01.010>

Gagné, M. & Deci, E.L. (2005). Self-Determination Theory and work motivation. Journal of Organizational Behaviour. 26, p. 331-362.

Galindo-Kuhn, R., & Guzley, R. M. (2001). The Volunteer Satisfaction Index. Journal of Social Service Research, 28(1), 45–68.

Herman Aguinis, Ryan K. Gottfredson, Harry Joo,

Hoogerwaard, V. (2015) De retentie van vrijwilligers. [Masterscriptie, Erasmus Universiteit Rotterdam]. Geraadpleegd van <https://www.nov.nl/themas/wetenschap/studentenbijdragen/2238495.aspx?t=De-retentie-van-vrijwilligers-in-zorg--en-welzijnsinstellingen>

Hulin, C. L., & Smith, P. C. (1965). A linear model of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 49*(3), 209–216.

Hustinx, L., Cnaan, R.A. & Handy, F. (2010). Navigating theories of volunteering: A hybrid map for a complex phenomenon. Journal for the Theory of Social Behaviour, 40(4) p. 410-434.

Jamison, I. B. (2003). Turnover and retention among volunteers in human service agencies. Review of Public Personnel Administration, 23(2), 114-132.

Jansen, M. (2016). Betekenisvolle participatie. Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen, 94, 203.

Knapp, F., & Heidingsfelder, M. (2001). Drop-out analysis. Effects of the survey design. In U. D. Reips & M. Bosnjak (Eds.). Dimensions of internet science (pp. 221-230). Lengerich: Pabst Science Publishers

Koning Willem-Alexander. (2013, 17 september). Toespraak van Zijne Majesteit de Koning tijdens de troonrede van 2013. Het Koninklijk Huis.

Kulik, C. T., Oldham, G. R., & Langner, P. H. (1988). Measurement of job characteristics: Comparison of the original and the revised Job Diagnostic Survey. Journal of Applied Psychology, 73(3), 462–466.

Kwok, Y., Chui, W. H., & Wong, L. W. (2013). Need Satisfaction Mechanism Linking Volunteer Motivation and Life Satisfaction: A Mediation Study of Volunteers Subjective Well-Being. Social Indicators Research, 114(3), 1315–1329.

Leger des Heils. (2021). Jaaroverzicht 2020. Geraadpleegd van <https://www.legerdesheils.nl/jaarverslagen-algemeen-oud>

Leger des Heils. (2022). Jaaroverzicht 2021. Geraadpleegd van <https://www.legerdesheils.nl/jaarverslagen-algemeen-oud>

Leger des Heils. (2023). Jaaroverzicht 2022. Geraadpleegd van

Meijs, L.C.P.M. (2018). De vrijwilliger rukt op. Argus, 28.

Mya Pronschinske Groza & Mark D. Groza (2022) Enhancing Volunteer Pride and Retention Rates: The Role of Organizational Reputation, Task Significance, and Skill Variety, Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing, 34:3, 351-370,

Naff, K.C. & Crumm, J. (1999). Working for America- Does Public Service Motivation Make a difference? Review of Public Personnel Administration. 19(4) p. 5-16.

Niebuur, J., Liefbroer, A. C., Steverink, N., & Smidt, N. (2019). The Dutch Comparative Scale for Assessing Volunteer Motivations among Volunteers and Non-Volunteers: An Adaptation of the Volunteer Functions Inventory. International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(24), 5047.

Papa, R., Cutuli, G., Principi, A., & Scherer, S. (2019). Health and Volunteering in Europe: A Longitudinal Study. Research on Aging, 41(7), 670–696. Geraadpleegd van <https://doi.org/10.1177/0164027519834939>

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. Journal of applied psychology, 88(5), 879.

Pols, A. J., & de Vries, D. H. (2020). Effecten van sociale afstand op kwetsbare groepen in Nederland. University of Amsterdam.

Robbins, S. P., & Judge, T. (2015). Organizational Behavior. Pearson Amsterdam.

Ryan, R.M., & Deci, E.L. (2000a). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. American Psychologist, 55(1), 68.

Schmeets, H., & Arends, J. (2020). Vrijwilligerswerk en welzijn. Statistische Trends. Geraadpleegd van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/statistische-trends/2020/vrijwilligerswerk-en-welzijn>

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1985). Job descriptive index. Journal of Applied Psychology.

Spector, P. E. (1994). Job satisfaction survey.

Sypniewska, B. A. (2014). Evaluation of Factors Influencing Job Satisfaction. Contemporary Economics, 8(1), 57–72.

Thoits, P. A., & Hewitt, L. N. (2001). Volunteer work and well-being. Journal of health and social behavior, 115-131.

Van De Walle, S., & Van Ryzin, G. G. (2011). The order of questions in a survey on citizen satisfaction with public services: lessons from a split-ballot experiment. Public administration, 89(4), 1436–1450.

Van der Velde, M., Jansen., P. & Dikkers, J. (2015). Toegepast onderzoek: Opzetten, Uitvoeren en Rapporteren. Hilversum: Concept Uitgeefgroep.

Van Dommelen, H. (2023, 14 februari). Vrijwilligerswerk in 2023: 5 trends. Vrijwilligers Aan Zet | kenniscentrum Vrijwilligers.

Verhoeven, N. (2011). Wat is onderzoek: Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs (4e druk). Den Haag: Boom Lemma

Versluis, V., & de deWild, A. F. (2015). Subtiel verleiden met nudging: Verhogen van enquêterespons. HO Management, 2015(8), 9-12.

Vrijwillige inzet. (z.d.). Movisie. Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/vrijwillige-inzet>

Waikayi, L., Fearon, C., Morris, L., & McLaughlin, H. (2012). Volunteer management: an exploratory case study within the British Red Cross. Management Decision.

Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. Human resource management review, 12(2), 173-194.

Wernimont, P. F. (1966). Intrinsic and extrinsic factors in job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 50(1), 41–50. [https://doi.org/10.1037/h0022938](https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0022938)

Wilson, J. (2000). Volunteering. Annual Review of Sociology, 26(1), 215–240. Geraadpleegd van <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.215>

Wisner, P. S., Stringfellow, A., Youngdahl, W. E., & Parker, L. (2005). The service volunteer–loyalty chain: An exploratory study of charitable not-for-profit service

organizations. Journal of Operations Management, 23(2), 143-161.

Young, W. A., Weckman, G. R., & Holland, W. S. (2011). A survey of methodologies for the treatment of missing values within datasets: limitations and benefits. Theoretical Issues in Ergonomics Science, 12(1), 15–43. <https://doi.org/10.1080/14639220903470205>

## Bijlagen

### Bijlage 1: Definiëring thema’s door het Leger des Heils

1. Begeleiding

*“De dagelijkse begeleiding van vrijwilligers wordt opgepakt door de aandachtsfunctionaris,op locatie.* *Met de begeleiding van vrijwilligers wordt bedoeld dat de aandachtsfunctionaris, zeker bij de start, de tijd neemt om kennis te maken met een vrijwilliger en alles door te spreken wat belangrijk is om te bespreken met een vrijwilliger (de precieze taken, de doelgroep op locatie, gedragscode, regelzaken, etc), en de vrijwilliger goed inwerkt (of door een collega laat inwerken). Onder de begeleiding valt ook dat gedurende het vrijwilligerswerk er geregeld informeert wordt hoe het gaat. Dit kan meerdere door af toe een evaluatiegesprekje in te plannen om verder door te spreken hoe het gaat. Ook moet de begeleiding de vrijwilliger duidelijk maken naar wie hij of zij moet gaan voor verschillende situaties”* (Geke van Dongen, persoonlijke communicatie, 21 maart 2023) Coördinatie door aandachtsfunctionaris, soms door vrijwilligers zelf

1. Veiligheid

*“Veiligheid op de werkvloer betekent dat alles goed geregeld is voor een vrijwilligers en dat ze zich hierdoor veilig voelen op de werkplaats. Veiligheid kan soms best in het geding zijn als een vrijwilligers tussen deelnemers beweegt met heftige problematiek. Het is van belang dat een vrijwilliger zich fysiek veilig voelt op de werkvloer en zich ontspannen kan voelen tijdens het vrijwilligerswerk. Wanneer iemand zich toch onveilig voelt dan is er de ruimte is om dit te melden. Hiernaast hoort de vrijwilliger zich hierin gesteund te voelen” (Geke van Dongen, persoonlijke communicatie, 21 maart 2023).*

1. Waardering

*“Het Leger des Heils vindt het belangrijk dat vrijwilligers zich gewaardeerd voelen in hun vrijwilligerswerk. Er wordt gezorgd dat vrijwilligers dit vanuit de aandachtsfunctionaris/de locatie geregeld terug horen. Hierbij kan gedacht worden aan complimentjes en attenties. Het is van belang dat vrijwilligers serieus genomen worden door ze bijvoorbeeld toe te voegen aan een appgroep van collega's, of ze uit te nodigen voor een teamuitje. Ook wordt ervoor gezorgd dat ze gedurende het jaar soms een blijk van waardering ontvangen. Denk aan een kaartje op iemands verjaardag, een aardigheidje bij de Dag van de Vrijwilliger en bij kerst. Daarnaast biedt de organisatie trainingen aan om te laten zien dat vrijwilligerswerk zeer serieus wordt genomen en dat er ontwikkelingsmogelijkheden in zitten” (Geke van Dongen, persoonlijke communicatie, 21 maart 2023).*

1. Werkzaamheden

*“Het thema ‘werkzaamheden’ gaat over wat het specifieke vrijwilligerswerk is en wat een vrijwilliger precies komt doen op de werkvloer. Bij de start wordt met een vrijwilliger afgesproken wat het vrijwilligerswerk inhoudt en er wordt afgestemd welke taken de vrijwilliger hierin oppakt. Dit kan koken zijn, als gastvrouw/gastheer aanwezig zijn, als maatje, als chauffeur, etc. Het is van belang dat voor vrijwilligers helder is wat ze komen doen op locatie, omdat het voor alle partijen het beste werkt als dit duidelijk is” (Geke van Dongen, persoonlijke communicatie, 21 maart 2023).*

### Bijlage 2: 13 dimensies artikel Jamison (2003)

1. Training

Net als bij betaald werk hebben trainingen verschillende belangrijke doeleinden. Jamison benoemt in haar artikel dat er drie componenten van een trainingsprogramma zijn volgens Fletcher (1987): (a) oriëntatie op de organisatie, (b) instructies over het uit te voeren werk en (c) supervisie en training op de werkplek.

2. Oriëntatie

Dit is het proces waarbij vrijwilligers kennis kunnen maken met de missie van de organisatie en hun functie of binnen de organisatie. Door middel van dit proces weten de vrijwilligers wat de rol is van de organisatie. Ook zien ze op deze wijze hoe ze hun eigen rol binnen de doelstellingen van de organisatie kunnen vervullen (Jamison, 2003).

3. Communicatie

Effectieve communicatie is een essentieel deel in de relatie tussen vrijwilligers en leidinggevenden. Vrijwilligers verwachten dat ze op de hoogte worden gesteld van belangrijke zaken voor zowel voor de organisatie als de vrijwilliger. Op deze wijze weten vrijwilligers waar ze aan toe zijn en resulteert dit in het beter kunnen uitvoren van hun taak.

4. Interpersoonlijke relaties

Een belangrijke factor die het vertrek van een vrijwilliger indiceert, is de relatie die vrijwilligers hebben met betaalde medewerkers. Vrijwilligerslocaties moeten de ontwikkeling van positieve sociale interactie met collega’s, leidinggevenden en betaalde medewerkers bemoedigen. Wanneer medewerkers elkaar ondersteunen en gezonde werkrelaties hebben, kan de intentie om de organisatie te verlaten verminderd worden (Fletcher, 1987, in Jamison, 2003).

5. Directe service

Vrijwilligers ontwikkelen emotionele relaties door de directe dienstverlening. Directe dienstverlening stelt vrijwilligers in staat om op een consistente basis te communiceren met de cliënten of deelnemers in vrijwilligersfuncties.

6. Billijke behandeling

Gelijke behandeling is een essentieel onderdeel op de werkvloer. Wanneer vrijwilligers het idee krijgen dat ze ongelijke beloningen, ongelijke hoeveelheid en ongelijke kwaliteit van werk krijgen toegewezen, dan loopt het verloop op (Roseman, 1981, in Jamison, 2003).

7. Ontwikkeling van vaardigheden

Een deel van de vrijwilligers doet vrijwilligerswerk omdat ze simpelweg naar iets op zoek zijn om te doen. Vineyard (1988) geeft aan dat een overgroot deel van de mensen die vrijwilligerswerk doet, dit doet om nieuwe vaardigheden op te doen of huidige vaardigheden te versterken.

8. Uitdagende taak

Vrijwilligers, net als betaalde werknemers, zoeken een uitdaging en de mogelijkheden om beter te worden in een taak (Young, 1989, in Jamison, 2003). Verloop komt sneller voor als een vrijwilliger een taak toegewezen krijgt die hem of haar niet uitdaagt.

9. Persoonlijke groei

Een deel van de vrijwilligers verwacht dat hun professionele carrière wordt verrijkt door het uitvoeren van vrijwilligerswerk. In een onderzoek onder vrijwilligers van het Rode Kruis gaf 49% aan dat hun ervaring met het vrijwilligerswerk ertoe leidde dat ze nieuwe interesses hadden ontwikkeld. 21% maakte een nieuwe belangrijke keuze in hun carrière en 11% pakte door hun ervaring het studeren weer op (Zakour, 1994, in Jamison, 2003).

10. Besluitvorming

Vrijwilligers horen geïnformeerd te worden over de hoeveelheid beoordelingsvrijheid die zij hebben bij het uitoefenen van hun verantwoordelijkheden. In een onderzoek van Cnaan en Goldberg-Glen (1991, in Jamison, 2003) blijkt dat vrijwilligers in de publieke sector onevenredig meer werden betrokken bij beleidsvorming omdat overheidsinstanties hen zien als stakeholders, terwijl non-profit organisaties vrijwilligers vaker als gasten zien.

11. Feedback en evaluatie

Feedback en evaluatie kan voor zowel betaalde als vrijwillige werknemers veel voordeel opleveren in termen van individuele en teamprestaties. Bovendien kan effectieve feedback het potentieel om de betrokkenheid, motivatie en werktevredenheid van werknemers verbeteren (Aguinis, Gottfredson & Joo, 2012).

12. Erkenning

Het verloop onder vrijwilligers kan oplopen wanneer ze het gevoel hebben dat hun taak onbelangrijk is. Het hebben van betekenis in het uitvoeren van een taak is een van de sterkste indicators van werktevredenheid (Dailey, 1986, in Jamison, 2003). De toewijzing van een belangrijke taak betekent voor de betrokkene dat de organisatie hem of haar inzet om de doelstellingen van de organisatie te bereiken. Een vrijwilliger kan op deze wijze trots zijn op zijn of haar associatie met de organisatie (Groza & Groza, 2022).

13. Beloning

Er is geen financiële compensatie verbonden aan vrijwillige prestaties. Wel zijn andere ‘compensaties’ mogelijk zoals een vaste werkplek of gratis parkeren. Er zijn verschillende manieren om vrijwilligers te belonen en te bevorderen. Zo kunnen er nieuwe en uitdagendere taken worden toegewezen. Als voorbeeld kunnen ervaren vrijwilligers begeleiders worden van andere vrijwilligers (Jamison, 2003).

### Bijlage 3: De Volunteer Function Inventory

De Volunteer Function Inventory (VFI) ontwikkeld door Clary et al. (1998) identificeert zes motiverende factoren die worden vervuld door vrijwilligerswerk. Deze zes factoren zijn:

1. *Values:* Verwijst naar het verlangen om persoonlijke waarden uit te oefenen en belang te hebben bij anderen;
2. *Career:* Verwijst naar de wens om carrière gerelateerde ervaring op te doen en de kans op bijvoorbeeld een baan te vergroten;
3. *Social:* Verwijst naar de wens om zich als individu te ontwikkelen in zijn of haar sociale relaties;
4. *Understanding:* Verwijst naar het verlangen om meer leerervaringen op te doen en/of vaardigheden te oefenen die anders ongebruikt blijven;
5. *Protective*: Verwijst naar het verlangen om negatief affect te verminderen, door persoonlijke problemen of schuldgevoel over het feit dat sommigen minder geluk hebben dan anderen;
6. *Enhancement:* Verwijst naar de wens om zichzelf als persoon te verbeteren door bijvoorbeeld persoonlijke groei en een toegenomen eigenwaarde.

### Bijlage 4: Aanpassingen thema’s

*Thema 2: Begeleiding*

Nadat de thema’s voor de vragenlijst waren vastgesteld, konden de vragen per thema ontworpen worden. Bij het opstellen van de vragen kwam vanuit het team ‘Vrijwillige Inzet’ naar voren dat ze naast de begeleiding die de vrijwilligers ontvangen voor het werk, meer wilden weten over hoe de vrijwilligers specifiek de begeleiding tijdens het inwerken op locatie ervaren. Hierom is thema 2; ‘begeleiding’ opgedeeld naar twee variabelen, namelijk ‘inwerken’ en ‘begeleiding’. Met inwerken bedoeld de opdrachtgever dat de aandachtsfunctionaris op locatie, zeker bij de start, de tijd neemt om kennis te maken met een vrijwilliger en hem of haar welkom laat voelen. Hiernaast behoort hierbij dat de aandachtsfunctionaris alles doorspreekt wat belangrijk is om te bespreken met een vrijwilliger zoals de precieze taken, de doelgroep op locatie, de gedragscode en andere regelzaken. Onder de andere variabele wordt de begeleiding bedoelt die na het inwerken op locatie plaats vindt zoals het voorzien van een aanspreekpunt, het bieden van hulp en begeleiding op de werkvloer en het voeren van evaluatiegesprekken met de vrijwilliger (Geke van Dongen, persoonlijke communicatie, 21maart, 2023).

*Thema 7: Ontwikkeling van vaardigheden*

Na de vragen voorgelegd te hebben van thema 7 gaf het team aan meer te willen weten te komen over de persoonlijke ruimte die de vrijwilligers ervaren op locatie. Hiermee wordt bedoeld dat vrijwilligers de ruimte ervaren om eigen ideeën of veranderingen in te kunnen brengen. Ze vonden het belangrijk om te meten of de vrijwilligers ervaren dat het Leger des Heils open staat voor nieuwe werkmogelijkheden die aansluiten bij de interesses van de vrijwilligers. Aangezien de variabele ‘ontwikkeling van vaardigheden’ en de variabele ‘persoonlijke ruimte’ overlapping hebben met elkaar doordat ze beiden gaan over de ontwikkelingsmogelijkheden van de vrijwilliger, is ervoor gekozen deze samen te voegen en thema 7 ‘ontwikkelingsmogelijkheden’ te benoemen.

### Bijlage 5: Totstandkoming vragen

Overgenomen items en aanpassingen items vragenlijst VTO van de NOV + argumentatie

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Thema: Begeleiding** | | |
| **Originele vraag VTO van de NOV** | **Aanpassing** | **Argumentatie** |
| Toen ik begon als vrijwilliger ben ik voldoende ingewerkt | *Vraag opgedeeld in vier nieuwe vragen:*  (1) Voordat ik aan de slag ging bij mijn vrijwilligersfunctie heb ik van de organisatie voldoende kennis ontvangen over de doelgroep.  (2) Voordat ik aan de slag ging bij mijn vrijwilligersfunctie heeft de organisatie mij onvoldoende duidelijk gemaakt wat er van mij verwacht wordt als vrijwilliger (R)  (3) Voordat ik aan de slag ging bij mijn vrijwilligersfunctie heeft de organisatie mij een aanspreekpunt toegewezen  (4) Ik voelde mij welkom op de plek waar ik vrijwilligerswerk doe | Het Leger des Heils gaf aan meer te willen weten over hoe de vrijwilligers de eerste momenten van het vrijwilligerswerk ervaren. Zo werd er benoemd dat het inwerken behoort tot de eerste en belangrijkste ervaringen die een nieuwe vrijwilliger heeft met het Leger des Heils. Dit houdt in dat ze zich welkom voelen, voldoende kennis krijgen over de doelgroep, dat ze weten wat er precies van hem of haar als vrijwilliger op locatie verwacht wordt en dat er een aanspreekpunt wordt toegewezen. Aangezien in dit niet wordt bevraagd in het item van de NOV, zijn deze vragen in samenwerking met het Leger des Heils ontworpen en toegevoegd aan dit thema. |
| Het is duidelijk bij wie ik terecht kan met vragen of problemen | *Vraag aangepast:*  (5) Als ik een probleem heb tijdens het vrijwilligerswerk, kan ik bij iemand terecht voor hulp | Vanuit het Leger des Heils kwam de opmerking dat er dagelijks gewisseld wordt tussen vrijwilligers die aanwezig zijn op locatie. Hierdoor wordt er ook regelmatig gewisseld van personen die het aanspreekpunt zijn van die dag en waar de vrijwilliger terecht kan voor vragen en problemen. Hierom is de vraag aangepast zodat hij toepasbaar is op de vrijwilligers. |
| Ik ben tevreden over ondersteuning en begeleiding door de vrijwilligerscoördinator | *Vraag aangepast:*  (6) Ik ben tevreden met de begeleiding die ik krijg van het aanspreekpunt op locatie | Ook hier is de vraag aangepast omdat de vrijwilligers werken met een dagelijks wisselend aanspreekpunt die de andere vrijwilligers begeleid |
| Er zijn voldoende momenten voor (werk)overleg met een medewerker | *Vraag overgenomen en omgekeerd:*  (7) Tijdens het vrijwilligerswerk is er geen ruimte voor evaluatie zoals een (werk)overleg of gesprek (R) |  |
| Ik ben tevreden over de ondersteuning en begeleiding door de medewerkers | *Vraag verwijderd:*  X | Deze vraag heeft overlapping met vraag 6 uit dit thema. Hiernaast gaf het Leger des Heils aan dat de begeleiding grotendeels de verantwoordelijkheid is van het aanspreekpunt van die dag. Hierom is de vraag verwijderd. |
| X | *Vraag toegevoegd:*  (8) Ik begrijp de taken die op deze afdeling van mij verwacht worden | Het Leger des Heils gaf aan dit te willen meten aangezien ze het belangrijk vinden dat de vrijwilligers begrijpen wat er van hen verwacht wordt en de taken duidelijk naar ze zijn overgebracht door de organisatie. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Thema: Veiligheid** | | |
| **Originele vraag VTO van de NOV** | **Aanpassing** | **Argumentatie** |
| Ik voel mij veilig in mijn vrijwilligersfunctie als het gaat om fysieke arbeidsomstandigheden | *Vraag overgenomen en omgekeerd:*  (1) Ik voel mij niet veilig in mijn vrijwilligersfunctie als het gaat om fysieke arbeidsomstandigheden (R) |  |
| Ik voel mij veilig in mijn vrijwilligersfunctie als het gaat om sociale veiligheid | *Vraag verwijderd*  X | Vraag 3 en 4 van deze schaal gaan beide over de sociale veiligheid waar het Leger des Heils naar op zoek was. Vanwege de overlapping is deze vraag verwijderd. |
| Er wordt op een goede manier omgegaan met klachten van vrijwilligers | *Vraag overgenomen:*  (2) Er wordt op een goede manier omgegaan met klachten van vrijwilligers |  |
| Er wordt op een juiste manier omgegaan wanneer er een vervelende situatie heeft plaatsgevonden (grensoverschrijdend gedrag van bijv. andere vrijwilligers) | *Vraag opgedeeld en aangepast:*  (3) Er wordt op een juiste manier omgegaan wanneer er een vervelende situatie heeft plaatsgevonden bij grensoverschrijdend gedrag van andere vrijwilligers  (4) Er wordt op een juiste manier omgegaan wanneer er een vervelende situatie heeft plaatsgevonden bij grensoverschrijdend gedrag van deelnemers uit de doelgroep waar ik mee werk | Het item is opgedeeld naar twee vragen aangezien het Leger des Heils ook benieuwd was naar hoe de vrijwilligers denken over eventueel grensoverschrijdend gedrag van de deelnemers waar ze mee werken. Dit omdat een deel van de vrijwilligers werkt met doelgroepen die gedrag (verbale en non-verbale agressie) kunnen vertonen waardoor de vrijwilliger zich onveilig kan voelen. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Thema: Werkzaamheden** | | |
| **Originele vraag VTO van de NOV** | **Aanpassing** | **Argumentatie** |
| Het is duidelijk wat er van mij wordt verwacht als vrijwilliger | *Vraag verwijderd*  X | Deze vraag heeft overlapping met vraag 8 uit het thema ‘begeleiding’ |
| Het is duidelijk over welke vaardigheden ik moet beschikken voor mijn werkzaamheden | *Vraag overgenomen:*  (1) Het is duidelijk over welke vaardigheden ik moet beschikken voor mijn werkzaamheden |  |
| Mijn werkzaamheden sluiten aan bij mijn kennis en ervaring | *Vraag overgenomen:*  (2) Mijn werkzaamheden sluiten aan bij mijn kennis en ervaring |  |
| Mijn werkzaamheden sluiten aan bij mijn eigen interesses | *Vraag overgenomen:*  (3) Mijn werkzaamheden sluiten aan bij mijn eigen interesses |  |
| Ik vind dat sommige van mijn werkzaamheden thuishoren bij beroepskrachten (R) | *Vraag overgenomen:*  (4) Ik vind dat sommige van mijn werkzaamheden thuishoren bij beroepskrachten (R) |  |
| Er is een duidelijke taakverdeling tussen betaalde medewerkers en vrijwilligers | *Vraag overgenomen:*  (5) Er is een duidelijke taakverdeling tussen betaalde medewerkers en vrijwilligers |  |
| Ik vind dat sommige van mijn werkzaamheden thuishoren bij mantelzorgers | *Vraag verwijderd*  X | Het Leger des Heils gaf aan dat het werken met een mantelzorger niet van toepassing is voor een groot deel van de vrijwilligers in de doelgroep. |
| Ik voel me in mijn vrijwilligerswerk overvraagd door de betaalde medewerkers | *Vraag overgenomen:*  (6) Ik voel me in mijn vrijwilligerswerk overvraagd door de betaalde medewerkers |  |
| Ik voel me in mijn vrijwilligerswerk overvraagd door de mantelzorger | *Vraag verwijderd*  X | Het Leger des Heils gaf aan dat het werken met een mantelzorger niet van toepassing is voor een groot deel van de vrijwilligers in de doelgroep. |
| Ik voel me in mijn vrijwilligerswerk overvraagd door de cliënt | *Vraag verwijderd*  X | Het Leger des Heils gaf aan dat het werken met éen cliënt niet van toepassing was voor een groot deel van vrijwilligers in de doelgroep. |
| Ik krijg een gelijke hoeveelheid werk toebedeeld als andere vrijwilligers met vergelijkbare taken in de organisatie | *Vraag overgenomen:*  (7) Ik krijg een gelijke hoeveelheid werk toebedeeld als andere vrijwilligers met vergelijkbare taken in de organisatie |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Thema: Waardering** | | |
| **Originele vraag VTO van de NOV** | **Aanpassing** | **Argumentatie** |
| Medewerkers tonen voldoende belangstelling voor het werk dat ik doe | *Vraag overgenomen en omgekeerd:*  (1) Medewerkers tonen onvoldoende belangstelling voor het werk dat ik doe (R) |  |
| Er wordt duidelijk geïnvesteerd in een goed contact met mij | *Vraag overgenomen:*  (2) Er wordt duidelijk geïnvesteerd in een goed contact met mij |  |
| Ik word goed gefaciliteerd om mijn vrijwilligerswerk te kunnen doen | *Vraag verwijderd*  X | Deze vraag is te breed en sloot niet aan bij de doelstellingen van het Leger des Heils verstaat onder ‘waardering’ |
| De waardering voor mijn vrijwilligerswerk wordt naar mij uitgesproken door leidinggevenden of beroepskrachten | *Vraag overgenomen:*  (3) De waardering voor mijn vrijwilligerswerk wordt naar mij uitgesproken door leidinggevenden of beroepskrachten |  |
| Ik word regelmatig hardop gewaardeerd en/of bedankt voor mijn inzet. | *Vraag verwijderd:*  X | Deze vraag heeft te veel overlapping met vraag 3 en 4 van dit thema |
| Ik krijg voldoende waardering voor mijn vrijwillige inzet | *Vraag overgenomen en omgekeerd:*  (4) Ik krijg onvoldoende waardering voor mijn vrijwillige inzet (R) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Thema: Persoonlijke relaties | | |
| **Originele vraag VTO van de NOV** | **Aanpassing** | **Argumentatie** |
| Er is een prettige manier van samenwerken tussen de vrijwilligers onderling | *Vraag overgenomen:*  (1) Er is een prettige manier van samenwerken tussen de vrijwilligers onderling |  |
| Binnen mijn team/afdeling worden nieuwe vrijwilligers makkelijk opgenomen | *Vraag verwijderd*  X | Deze vraag heeft overlapping met de vragen over sociale veiligheid in het thema ‘veiligheid’. Vanwege de overlapping is ervoor gekozen deze vraag eruit te halen |
| Er heerst een goede sfeer binnen mijn team/afdeling | *Vraag verwijderd*  X | Deze vraag schuurt met de vragen over sociale veiligheid in het thema ‘veiligheid’. Vanwege de overlapping is ervoor gekozen deze vraag eruit te halen |
| Ik heb een goede relatie met de betaalde medewerkers in de organisatie. | *Vraag overgenomen en omgekeerd:* (2) Ik heb geen goede relatie met de betaalde medewerkers in de organisatie. (R) |  |
| Ik heb een goede relatie met mijn begeleider /leidinggevende /coördinator. | *Vraag overgenomen:*  (3) Ik heb een goede relatie met mijn begeleider /leidinggevende /coördinator. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Thema: Ontwikkelingsmogelijkheden** | | |
| **Originele vraag VTO van de NOV** | **Aanpassing** | **Argumentatie** |
| Er is voldoende ruimte om eigen ideeën en suggesties in te brengen | *Vraag overgenomen en omgekeerd:*  (1) Er is onvoldoende ruimte om eigen ideeën en suggesties in te brengen (R) |  |
| Wanneer ik van taak of werktijden wil veranderen, dan zijn daarvoor voldoende mogelijkheden | *Vraag overgenomen:*  (2) Wanneer ik van taak of werktijden wil veranderen, dan zijn daarvoor voldoende mogelijkheden |  |
| Er zijn voor mij voldoende mogelijkheden voor volgen van scholing en training om mijn kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen. | *Vraag overgenomen en omgekeerd:*  (3) Er zijn voor mij niet genoeg mogelijkheden voor het volgen van scholing en training om mijn kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen. |  |
| De organisatie is ervan op de hoogte als ik meer of minder tevreden ben over de organisatie. | *Vraag overgenomen:*  (4) De organisatie is ervan op de hoogte als ik meer of minder tevreden ben over de organisatie. |  |
| Ik ontvang feedback over mijn prestaties | *Vraag verwijderd*  X | Na dit voorgelegd te hebben aan het Leger des Heils vonden ze dit niet volledig passen binnen een vrijwilligersfunctie. Er is wel ruimte voor overleg en waardering maar feedback voor prestaties is niet iets wat een aandachtsfunctionaris of aanspreekpunt op locatie als taak toegewezen krijgt, vandaar dat deze vraag is verwijderd. |
|  | *Vraag toegevoegd:*  (5) Wanneer ik behoefte heb aan nieuwe werkmogelijkheden die bij mijn vaardigheden en interesses passen binnen mijn vrijwilligerswerk, dan helpt de organisatie mij deze te verkennen | Deze vraag is toegevoegd nadat het Leger des Heils vermelde dit belangrijk te vinden voor de vrijwilligers en dit te willen meten |

### Bijlage 6: De vragenlijst

**Inleiding**

Beste vrijwilliger,

Bedankt voor je waardevolle bijdrage als vrijwilliger voor het Leger des Heils. In het kader van mijn afstudeeronderzoek voer ik als stagiair bij het Leger des Heils regio Midden-Nederland een onderzoek uit om feedback van onze vrijwilligers te verzamelen. Op deze wijze kan de organisatie jouw ervaringen en tevredenheid over het vrijwilligerswerk beter begrijpen.

Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten. De resultaten van dit onderzoek worden anoniem verwerkt en worden vertrouwelijk behandeld.

Bedankt voor je tijd en waardevolle feedback!

Met vriendelijke groet,

Chéline Kleppe- van der Snel

Stagiaire, team Vrijwillige Inzet Leger des Heils Midden-Nederland

**1. Persoonsgegevens**

1. Wat is je geslacht?

* Man
* Vrouw
* Anders

1. Wat is je leeftijd?

* Tussen 18 en 20 jaar
* Tussen 21 en 34 jaar
* Tussen 35 en 49 jaar
* Tussen 50 en 64 jaar
* Tussen 65 en 75 jaar
* Ouder dan 75

1. Binnen welke vrijwilligerstak ben je werkzaam?

* Ambulant
* Maatschappelijke opvang
* Beschermd wonen (Domus, jeugdopvang, tienermoeder-opvang, kamertrainingscentrum)
* Jeugd
* 50l50
* Geloven in de buurt
* Bedrijfsbureau
* Verpleging en verzorging
* Opvang voor Oekraïense vluchtelingen
* Anders, namelijk ……..

1. Hoe lang ben je als vrijwilliger actief bij het Leger des Heils?

* Minder dan 6 maanden
* 6 maanden tot een jaar
* 1 tot 2 jaar
* 2 tot 5 jaar
* 5 tot 10 jaar
* 10 tot 15 jaar
* 15 tot 20 jaar
* Langer dan 20 jaar

1. Hoeveel uur per week ben je gemiddeld actief als vrijwilliger bij het Leger des Heils? (Hiermee wordt de tijd bedoeld die je daadwerkelijk besteedt aan vrijwilligerswerk, exclusief reistijd).

* 1 – 4 uur per week
* 4 – 8 uur per week
* 8 – 12 uur per week
* 12 – 20 uur per week
* 20 uur of meer per week
* 1 á 2 keer per maand
* Variabel/oproepbaar

1. Welk van de onderstaande taak/ taken vallen onder het vrijwilligerswerk dat je uitvoert? (Indien er meerdere taken op jou van toepassing zijn dan kan je meerder taken aanvinken).

* Kookvrijwilliger (soepfiets)
* Maatjes
* Creatief
* Facilitair/ technisch
* Groen
* Verzorging
* Gastvrouw & gastheer
* Chauffeurs
* Pastoraal
* Sport en beweging
* Anders, namelijk

**2. Motivatie:**

Graag wil het Leger des Heils weten wat je motivatie is voor het voeren van vrijwilligerswerk.

Vink bij de volgende stellingen aan welke voor jou van toepassing is. (Meerdere antwoorden mogelijk)

* Ik voel mij verbonden met de doelstelling van mijn organisatie
* Ik vind het werk leuk en interessant
* Het geeft mij een zinvolle tijdsbesteding
* Ik krijg nieuwe sociale contacten
* De doelgroep spreekt mij aan
* Ik kan werkervaring opdoen
* Het is een mooie aanvulling op mijn CV
* Ik wil graag nieuwe vaardigheden aanleren en kennis opdoen
* Ik wil graag mijn kennis overdragen aan anderen
* Ik wil iets betekenen voor andere mensen
* Ik wil iets doen voor de maatschappij
* Ik doe vrijwilligerswerk vanuit een re-integratietraject
* Anders, namelijk: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Inwerken en begeleiding**

Het Leger des Heils wil graag weten hoe je aankijkt tegen de voorbereiding die je van de organisatie hebt gekregen voor jouw vrijwilligersfunctie. Ook zijn we benieuwd naar hoe je de begeleiding tijdens het vrijwilligerswerk ervaart. In de volgende stellingen gaan we daar dieper op in.

Geef hieronder aan in hoeverre je het eens bent met de stellingen over de voorbereiding die je hebt ontvangen voor jouw vrijwilligersfunctie (1 = helemaal mee oneens/ 5 = helemaal mee eens).

***Inwerken:***

1. Voordat ik aan de slag ging bij mijn vrijwilligersfunctie heb ik van de organisatie voldoende kennis ontvangen over de doelgroep.
2. Voordat ik aan de slag ging bij mijn vrijwilligersfunctie heeft de organisatie mij onvoldoende duidelijk gemaakt wat er van mij verwacht wordt als vrijwilliger (R)
3. Voordat ik aan de slag ging bij mijn vrijwilligersfunctie heeft de organisatie mij een aanspreekpunt toegewezen
4. Ik voelde mij welkom op de plek waar ik vrijwilligerswerk doe

***Begeleiding:***

1. Ik begrijp de taken die op deze afdeling van mij verwacht worden
2. Ik ben tevreden met de begeleiding die ik krijg van het aanspreekpunt op locatie
3. Als ik een probleem heb tijdens het vrijwilligerswerk, kan ik bij iemand terecht voor hulp
4. Tijdens het vrijwilligerswerk is er geen ruimte voor evaluatie zoals een (werk)overleg of gesprek (R)

4. **Veiligheid**

Graag wil het Leger des Heils weten hoe je tegen jouw veiligheid als vrijwilliger aankijkt, zowel in contact met de doelgroep als op de werkvloer. In de volgende stellingen gaan we daar dieper op in.

Geef hieronder aan in hoeverre je het eens bent met de stellingen over de veiligheid op jouw afdeling/locatie (1 = helemaal mee oneens/ 5 = helemaal mee eens).

1. Ik voel mij niet veilig in mijn vrijwilligersfunctie als het gaat om fysieke arbeidsomstandigheden (R)
2. Er wordt op een goede manier omgegaan met klachten van vrijwilligers
3. Er wordt op een juiste manier omgegaan wanneer er een vervelende situatie heeft plaatsgevonden bij grensoverschrijdend gedrag van andere vrijwilligers
4. Er wordt op een juiste manier omgegaan wanneer er een vervelende situatie heeft plaatsgevonden bij grensoverschrijdend gedrag van deelnemers uit de doelgroep waar ik mee werk

**5. Werkzaamheden**

Graag wil het Leger des Heils weten hoe je aankijkt tegen de werkzaamheden die je uitvoert op jouw afdeling/locatie. In de volgende stellingen gaan we daar dieper op in.

Geef hieronder aan in hoeverre je het eens bent met de stellingen over de inhoud van de werkzaamheden die jij als vrijwilliger uitvoert (1 = helemaal mee oneens/ 5 = helemaal mee eens).

1. Het is duidelijk over welke kennis en vaardigheden ik moet beschikken voor mijn werkzaamheden

1. Mijn werkzaamheden sluiten aan bij mijn kennis en ervaring
2. Mijn werkzaamheden passen goed bij mijn eigen interesses
3. Ik vind dat sommige van mijn werkzaamheden thuishoren bij beroepskrachten (R)
4. Er is een duidelijke taakverdeling tussen betaalde medewerkers en vrijwilligers
5. Ik voel me in mijn vrijwilligerswerk overvraagd door de betaalde medewerkers (R)
6. Ik krijg een gelijke hoeveelheid werk toebedeeld als andere vrijwilligers met vergelijkbare taken in de organisatie

**6. Waardering**

Graag wil het Leger des Heils weten hoe je aankijkt tegen de waardering die je voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk krijgt. In de volgende stellingen gaan we daar dieper op in.

Geef hieronder aan in hoeverre je het eens bent met de stellingen over de manier hoe vrijwilligers op jouw afdeling/locatie worden gewaardeerd (1 = helemaal mee oneens/ 5 = helemaal mee eens).

1. Medewerkers tonen onvoldoende belangstelling voor het werk dat ik doe (R)
2. Er wordt duidelijk geïnvesteerd in een goed contact met mij
3. De waardering voor mijn vrijwilligerswerk wordt naar mij uitgesproken door leidinggevenden of beroepskrachten
4. Ik krijg onvoldoende waardering voor mijn vrijwillige inzet (R)

**7. Persoonlijke relaties**

Graag wil het Leger des Heils weten hoe je tegen de relaties en samenwerking met anderen op jouw afdeling/locatie aankijkt. Dit gaat over de relaties met jouw medevrijwilligers, betaalde medewerkers en leidinggevenden op locatie. In de volgende stellingen gaan we daar dieper op in.

Geef hieronder aan in hoeverre je het eens bent met de stellingen over de relaties en samenwerking met andere medewerkers op jouw afdeling/locatie (1 = helemaal mee oneens/ 5 = helemaal mee eens).

1. Er is een prettige manier van samenwerken tussen de vrijwilligers onderling
2. Ik heb een geen goede relatie met de betaalde medewerkers in de organisatie (R).
3. Ik heb een goede relatie met mijn begeleider /leidinggevende /coördinator.

**8. Ontwikkelingsmogelijkheden**

Graag wil het Leger des Heils weten hoe je tegen de ontwikkelingsmogelijkheden binnen jouw vrijwilligersfunctie kijkt. In de volgende stellingen gaan we daar dieper op in.

Geef hieronder aan in hoeverre je het eens bent met de stellingen over de ontwikkelingsmogelijkheden bij jouw vrijwilligerslocatie (1 = helemaal mee oneens/ 5 = helemaal mee eens).

1. Er is onvoldoende ruimte om eigen ideeën en suggesties in te brengen (R)
2. Wanneer ik van taak of werktijden wil veranderen, dan zijn daarvoor voldoende mogelijkheden voor
3. Er zijn voor mij niet genoeg mogelijkheden voor het volgen van scholing en training om mijn kennis en vaardigheden verder te ontwikkelen (R)
4. De organisatie is ervan op de hoogte als ik meer of minder tevreden ben over de organisatie
5. Wanneer ik behoefte heb aan nieuwe werkmogelijkheden die bij mijn vaardigheden en interesses passen binnen mijn vrijwilligerswerk, dan helpt de organisatie mij deze te verkennen.

**9. Algehele werktevredenheid**

Graag wil het Leger des Heils weten wat jouw algehele tevredenheid is over het vrijwilligerswerk bij de organisatie. Hieronder kan je van een schaal van 1 tot 10 aangeven hoe tevreden je bent.

Van een schaal van 1 tot 10, hoe tevreden ben je over jouw vrijwilligerswerk?

1 = Helemaal ontevreden

10 = Helemaal tevreden

**Einde vragenlijst**

Hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst. Je medewerking wordt enorm op prijs gesteld!

### Bijlage 7: Uitnodigingsmail en herinneringsmail

**Uitnodigingsmail:**

Beste vrijwilliger,

Bedankt voor je waardevolle bijdrage als vrijwilliger voor het Leger des Heils. In het kader van mijn afstudeeronderzoek voer ik als stagiair bij Leger des Heils regio Midden-Nederland een onderzoek uit om feedback van onze vrijwilligers te verzamelen. Op deze wijze kan de organisatie jouw ervaringen en tevredenheid over het vrijwilligerswerk beter begrijpen.

Jouw feedback is uiterst belangrijk om de effectiviteit van het vrijwilligersprogramma te beoordelen en gebieden te vinden die kunnen worden verbeterd. Zou je de tijd willen nemen om deze enquête eerlijk en weloverwogen in te vullen? Het invullen van deze enquête duurt ongeveer 5 minuten.

De resultaten van dit onderzoek worden anoniem verwerkt en worden vertrouwelijk behandeld. Hiernaast zullen deze uitsluitend worden gebruikt om het vrijwilligersprogramma te verbeteren. Deelname is vrijwillig en je kan bij elke vraag die je niet wilt of kan beantwoorden ‘niet van toepassing’ aanvinken. Je kan de enquête invullen door op deze onderstaande link te klikken:

<https://nl.surveymonkey.com/r/ZG39M5L>

Bedankt voor je tijd en waardevolle feedback. Jouw input zal een belangrijke impact hebben en we stellen je hulp om onze vrijwilligers beter van dienst te zijn zeer op prijs. Mocht je geïnteresseerd zijn in de resultaten van dit onderzoek, dan kan je contact opnemen met het team Vrijwillige Inzet via het mailadres vrijwilligers.mn@legerdesheils.nl.

Wanneer je vragen of opmerkingen hebt over het onderzoek, dan kan je contact met mij opnemen via cheline.van.der.snel@legerdesheils.nl.

Met vriendelijke groet,

Chéline Kleppe- van der Snel

Stagiaire, team Vrijwillige Inzet Leger des Heils midden-Nederland

**Herinneringsmail:**

Beste vrijwilliger,

Een week geleden is er een vragenlijst rondgestuurd in het kader van een werktevredenheidsonderzoek voor mijn afstudeerstage. Hierop zijn al veel reacties gekomen, waarvoor hartelijk dank!

Deze mail is bedoeld als reminder voor degenen die nog geen gelegenheid hebben gehad om de vragenlijst in te vullen. Zou je de vragenlijst alsnog willen invullen voor **maandag 1 mei 2023**? De vragenlijst kan ingevuld worden via deze link:

<https://nl.surveymonkey.com/r/ZG39M5L>



|  |  |
| --- | --- |
| [https://surveymonkey-assets.s3.amazonaws.com/collector/425656126/image_upload/b7afd762-9a17-492e-840e-e5e79d946077.png](https://nl.surveymonkey.com/r/ZG39M5L) | [Hoe tevreden ben jij over je vrijwilligerswerk?](https://nl.surveymonkey.com/r/ZG39M5L)  Laat ons weten hoe tevreden jij bent over jouw vrijwilligerswerk bij het Leger des Heils!  nl.surveymonkey.com |

Indien je de vragenlijst al hebt ingevuld dan kan je deze mail als niet verzonden beschouwen.

Nogmaals hartelijk dank voor de medewerking!

Met vriendelijke groeten,

Chéline Kleppe- van der Snel

Stagiair Team Vrijwillige Inzet

Leger des Heils Midden-Nederland

### Bijlage 8: Formulier: Zorgvuldig omgaan met proefpersonen

**Zorgvuldig omgaan met proefpersonen, respondenten en testkandidaten**

Als student Toegepaste Psychologie krijg je af en toe te maken met anderen waar je ‘iets mee wilt’. Denk aan de respondenten voor een enquête, mensen die je interviewt, proefpersonen bij een experiment, ‘proefkonijnen’ voor het leren afnemen van een test, mensen die je in een reële situatie voor een opdrachtgever test of assesst enzovoort. Ook al zijn dat heel verschillende mensen in veel verschillende rollen, hier geven we ze gezamenlijk aan met de term ‘proefpersonen’. En ook al gaat het om veel soorten studentenactiviteiten, hieronder wordt steeds van ‘onderzoek’ gesproken.

Meedoen aan onderzoek heeft soms invloed op proefpersonen. Bovendien levert het informatie op die voor mensen – individueel of als groep – nadelige gevolgen *kan* hebben. Informatie die soms een lang leven leidt, bijvoorbeeld in jouw portfolio, in een schriftelijk rapport, in een folder of op een website. Daarom moet je met zowel proefpersonen als informatie zorgvuldig mee omgaan. Om een zorgvuldige werkwijze te kunnen garanderen, moet dit formulier vooraf worden ingevuld. Daarnaast vormen de hier genoemde onderwerpen een leidraad bij de bespreking van de zorgvuldigheidsmaatregelen in het onderzoeksverslag.

**Procedure / instructie**

* Via de studiehandleiding, Blackboard of bijvoorbeeld een mededeling van een docent wordt aangegeven of voor een studieonderdeel het formulier moet worden gebruikt en wanneer het dan moet worden ingeleverd.
* Vul (als dat van toepassing is met de groep) het formulier helemaal en naar waarheid in.
  + Doe dat digitaal.
  + Beantwoord de vragen door een kruis te zetten in kolom A. Als het kruis staat in het groene gedeelte van kolom A dan kun je doorgaan naar de volgende vraag.
  + Staat het kruis in het rode gedeelte van kolom A, beantwoord dan de vragen in het bijbehorende deel van kolom B. Tik het antwoord in het vakje bij die vragen. Zet vervolgens een kruis bij het meest passende antwoord in kolom C. Ga daarna pas door naar de volgende vraag in de eerste kolom van het formulier.
* Draai het ingevulde formulier uit en onderteken het (allemaal). Lever dit getekende formulier in bij de betreffende docent/coach/begeleider.
* Zorg dat de docent/coach/begeleider tegelijkertijd het bestand ook per e-mail krijgt.
* Het formulier maakt duidelijk welke punten in het onderzoek eventueel tot zorgvuldigheidsproblemen kunnen leiden. Vraag de docent/coach/begeleider zo nodig naar diens oordeel.
* De verantwoordelijkheid voor het in acht nemen van alle formele en informele regels van zorgvuldigheid blijft bij de uitvoerende student(en) liggen.
* In het onderzoeksrapport voor school dienen al de punten uit het formulier (eventueel kort) besproken te worden, ook als er geen problemen van worden verwacht. De meest passende plaats is in het algemeen een aparte paragraaf in het hoofdstuk waarin de onderzoeksopzet wordt besproken. Denk eraan eventuele protocollen als bijlage bij het verslag op te nemen. Dat is niet alleen uit zorgvuldigheidsoogpunt van belang: het komt ook de verantwoording van het onderzoek als zodanig ten goede.

*formulier* **Zorgvuldigheidsmaatregelen onderzoek door studenten Toegepaste Psychologie**

|  |  |
| --- | --- |
| Project / vak / studieonderdeel: | Afstudeeronderzoek |
| Docent / coach: | Lidewij Niezink |
| Onderwerp: | Werktevredenheidsonderzoek vrijwilligers Leger des Heils midden-Nederland |
| Begin- en eindtijd van het onderzoek: | 13 februari 2023 – 14 juli 2023 |
| Beschrijving van het onderzoek  (kort maar volledig): | Het onderzoek betreft een werktevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers van het Leger des Heils regio midden-Nederland. Dit wordt gedaan door het afnemen van een online vragenlijst. |

Ondergetekende(n) verklaart (verklaren) zonder voorbehoud en naar waarheid bijgaand formulier te hebben ingevuld in verband met in het kader van de opleiding Toegepaste Psychologie uit te voeren onderzoek.

|  |  |
| --- | --- |
| Naam van de student(en): | Handtekening: |
| Chéline Kleppe- van der Snel |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Datum: woensdag 29 maart, 2023

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Aankruisen indien van toepassing  **A** | | | Beantwoord onderstaande vragen als in de vorige kolom het vakje met 🡺 is aangekruist.  **B** | Kan hier redelijkerwijs toch nog schade uit ontstaan? (kruis het juiste vakje aan)  **C** | |
| **1**  **Privacy / anonimiteit** |  | | |  | Nee | Ja |
| 1.1  Ken je de naam van proefpersonen? Heb je adresgegevens? | Nee  🡿 | Ja  🡺  X | | Hoe is de anonimiteit gegarandeerd? (Denk aan het niet opnemen van persoonlijke gegevens in een verslag, het veranderen van namen en gegevens enzovoort.)  *Ik heb toegang gekregen tot een bestand waarin alle actieve vrijwilligers en hun gegevens staan weergeven. Dit bestand is via het online portaal van de organisatie in te zien. Op de vragenlijst zelf zullen geen persoonsgebonden gegevens worden gevraagd, zoals naam of woonplaats. Hiermee wordt de anonimiteit gegarandeerd.* Wanneer worden de gegevens vernietigd en wie is daar verantwoordelijk voor?  *De persoonsgegevens worden niet vernietigd aangezien het Leger des Heils deze in beheer heeft.*  Als naam van proefpersoon of een bedrijf of dergelijke tóch wordt gepubliceerd, geven de betrokkenen daar dan expliciet toestemming voor?  *Ja, hier wordt voor het publiceren toestemming voor gevraagd.* | X |  |
| 1.2  Ken je het e-mailadres van de proefpersonen? | Nee  🡿 | Ja  🡺  X | | Hoe zorg je ervoor dat het adres uit je adressenlijst verdwijnt (sent items, contactpersonen, inbox, andere mappen enzovoort), o.a. met het oog op spam / verspreiding van virussen?  (Verder als bij 1.1)  *De vragenlijst zal worden rondgestuurd via de mail van het team van de opdrachtgever. Hierdoor zullen de email-adressen niet opgeslagen worden op mijn eigen laptop en hier zal ik na mijn onderzoek ook geen toegang meer toe hebben.* | X |  |
| 1.3  Beschik je over (andere) persoonlijke gegevens? | Nee  🡿 | Ja  🡺  X | | Zijn deze gegevens nodig? Waarom?  (Verder als bij 1.1)  *In het bestand waarbij de gegevens van vrijwilligers staan weergeven staat ook een telefoonnummer, geboortedatum en adres. Deze gegevens zijn verder niet nodig en zullen niet in het onderzoek worden gebruikt.* | X |  |
| 1.4  Komen proefpersonen op foto of op beeld- of geluidband te staan? | Nee  X  🡿 | Ja  🡺 | | Zijn proefpersonen hiervan vooraf op de hoogte?  Wie krijgen dit materiaal te zien / horen?  Geven proefpersonen hier nadrukkelijk toestemming voor?  (Verder als bij 1.1) |  |  |
| 1.5  Wordt er gewerkt met bekenden van de onderzoekers? | Nee  X  🡿 | Ja  🡺 | | Bestaat de mogelijkheid van rolverwarring?  Zijn er problemen denkbaar op het gebied van privacy of bijvoorbeeld strijdigheid van belangen en de verhouding die kan ontstaan door een lastige testuitslag?  Wat wordt er gedaan om deze problemen te voorkomen? Welke alternatieve oplossingen zijn overwogen en waarom zijn die niet toegepast? |  |  |
|  | | | | | | |
| **2**  **Informatie en toestemming** |  | | |  |  |  |
| 2.1  Wordt proefpersonen expliciet om toestemming gevraagd? | Ja  X  🡿 | | Nee  🡺 | Waarom niet? |  |  |
| 2.2  Worden proefpersonen vooraf op de hoogte gebracht van het doel van het onderzoek / de interventie? | Ja  X  🡿 | | Nee  🡺 | Waarom niet?  Worden proefpersonen achteraf op de hoogte gebracht? |  |  |
| 2.3  Wordt proefpersonen naar waarheid duidelijk gemaakt wie de opdrachtgever is / welke belangen de opdrachtgever heeft? | Ja  X  🡿 | | Nee  🡺 | Waarom niet?  Worden proefpersonen achteraf op de hoogte gebracht? |  |  |
| 2.4  Kunnen proefpersonen deelname weigeren? | Ja  🡿  X | | Nee  🡺 | Waarom niet? |  |  |
| 2.5  Kunnen proefpersonen op elk moment stoppen / van verdere medewerking afzien? | Ja  X  🡿 | | Nee  🡺 | Waarom niet? |  |  |
| 2.6  Wordt het proefpersonen duidelijk gemaakt in welke rol je met ze werkt? (Bijvoorbeeld om van te leren, als medewerker voor een opdrachtgever) | Ja  X  🡿 | | Nee  🡺 | Waarom niet?  Worden proefpersonen achteraf op de hoogte gebracht? |  |  |
| 2.7  Wordt proefpersonen de mogelijkheid geboden op de hoogte te worden gebracht van uitkomsten / resultaten? | Ja  X  🡿 | | Nee  🡺 | Waarom niet? |  |  |
| 2.8  Wordt aan proefpersonen onjuiste informatie verstrekt over de opdrachtgever, het doel van het onderzoek of dergelijke.? | Nee  X  🡿 | | Ja  🡺 | Waarom?  Worden proefpersonen achteraf op de hoogte gebracht? |  |  |
| 2.9  Zijn (sommige) proefpersonen minderjarig? | Nee  🡿  X | | Ja  🡺 | Is toestemming geregeld met ouders/verzorgers? Zo nee, waarom niet? |  |  |
| 2.10  Zijn (sommige) proefpersonen wilsonbekwaam? | Nee  🡿  X | | Ja  🡺 | Is toestemming geregeld met eventuele andere verantwoordelijken? Zo nee, waarom niet? |  |  |
| 2.11  Is er een protocol gemaakt waarin staat hoe en in welke bewoordingen proefpersonen over de punten 2.1 tot en met 2.8 op de hoogte worden gebracht? | Ja  🡺 | |  | Voeg het protocol bij. |  | |
|  | | Nee  🡺  X | Waarom niet?  *In de mail waar de deelnemers verzocht worden om mee te doen aan het onderzoek zullen ze ook van punt 2.1. tot 2.8 op de hoogte worden gesteld.* |
|  | | | | | | |
| **3**  **Mogelijke schadelijke effecten** |  |  | |  |  |  |
| 3.1  Is er tijdens het onderzoek sprake van misleiding van proefpersonen? | Nee  X  🡿 | Ja  🡺 | | Waarom is dit nodig?  Wat is de aard van de misleiding?  Wanneer en hoe worden proefpersonen op de hoogte gebracht (debriefing)? |  |  |
| 3.2  Kan de proefpersoon door deelname geestelijk, sociaal, fysiek of andere nadeel ondervinden? Denk hierbij *onder andere* aan bewustwording van iets onaangenaams, in verlegenheid, frustratie of stress worden gebracht, het ongewenst bekend worden van uitkomsten enzovoort. | Nee  🡿 | Ja  🡺  X | | Welke nadelen zijn denkbaar?  *Tijdens het invoeren van de vragenlijst zou het kunnen zijn dat deelnemers zich bewust worden van bepaalde ontevredenheden binnen een onderwerp of thema.*  Wat wordt er gedaan om deze nadelen te voorkomen? Wat om de schade te beperken?  *Aan het begin van de vragenlijst wordt o.a. het doel van het onderzoek voorgelegd. Hier zal nadrukkelijk worden benoemd dat het Leger des Heils zich graag inzet voor de tevredenheid van haar vrijwilligers. Wanneer er ontevredenheden worden opgemerkt dan komt de organisatie hier graag voor in actie.*  Zijn proefpersonen hiervan vooraf op de hoogte?  *Ja.* | X |  |
| 3.3  Kunnen er groeperingen (denk ook aan kwetsbare groepen / minderheden) door deelname aan of bijvoorbeeld uitkomsten van onderzoek of publiciteit erover ervan nadeel ondervinden? | Nee  X  🡿 | | Ja  🡺 | Welke nadelen zijn denkbaar?  Wat wordt er gedaan om deze nadelen te voorkomen? Wat om de schade te beperken?  Zijn proefpersonen hiervan vooraf op de hoogte? |  |  |
| 3.4  Kunnen organisaties en dergelijke (bijvoorbeeld school of woningbouwcorporatie die er ‘slecht’ van afkomt) nadelen ondervinden van de uitkomsten van of publiciteit rond het onderzoek? | Nee  🡿 | | Ja  🡺  X | Welke nadelen zijn denkbaar?  *Wanneer de resultaten van het werktevredenheidsonderzoek over het algemeen negatief zijn, en deze openbaar worden gemaakt, dan kan dit nadelig zijn voor de reputatie van het Leger des Heils. Zo kunnen nieuwe potentiele vrijwilligers afgeschrikt raken. Ook kunnen huidige vrijwilligers een negatief beeld van de organisatie krijgen aangezien ze het gevoel krijgen dat hun medevrijwilligers ontevreden zijn.*  Wat wordt er gedaan om deze nadelen te voorkomen? Wat om de schade te beperken?  *Bij publiciteit van de resultaten wordt benadrukt dat het onderzoek bedoeld is om de organisatie en medewerkers te helpen en dat alle feedback serieus wordt genomen. Dit zou negatieve publiciteit helpen te verminderen.*  Zijn proefpersonen hiervan vooraf op de hoogte?  *Ja.*  Zijn betreffende organisaties hiervan op de hoogte?  *Ja.* | X |  |
| 3.5  Kunnen er op basis van het onderzoek beslissingen worden genomen (door bijvoorbeeld opdrachtgever) die nadelig kunnen zijn voor bepaalde (groepen) mensen? | Nee  X  🡿 | | Ja  🡺 | Welke beslissingen kunnen voor wie nadelig zijn?  Wat wordt er gedaan om deze nadelen te voorkomen? Wat om de schade te beperken?  Zijn proefpersonen hiervan vooraf op de hoogte?  Zijn andere betrokkenen hiervan op de hoogte? |  |  |
| 3.6  Kunnen uitkomsten / testuitslagen schokkend / naar zijn voor de betrokkene? | Nee  X  🡿 | | Ja  🡺 | Worden er vooraf afspraken gemaakt over de bespreking van de uitkomsten / uitslagen?  Is er de mogelijkheid van opvang, nazorg of doorverwijzing geregeld? |  |  |
|  | | | | | | |
| **4.**  **Afweging voor- en nadelen** |  | | |  |  |  |
| Als er in het voorgaande zaken zijn waarmee proefpersonen of anderen te kort kan worden gedaan, staan daar wellicht voordelen van het onderzoek tegenover (verbetering van de situatie van mensen, onderwijs-/leerdoeleinden, verdiensten e.d.). Zijn er zulke voordelen? | Ja  X | | Nee  🡺 | Welke voordelen zijn dat?  *Met de kennis van resultaten van het werktevredenheidsonderzoek kan de organisatie bepaalde situaties in het vrijwilligerswerk verbeteren. Zo kunnen bijvoorbeeld, wanneer er behoefte is aan meer ontwikkelingsmogelijkheden, meer trainingen worden aangeboden.*  In hoeverre wegen de nadelen op tegen deze voordelen? |  |  |

### Bijlage 9: Adviesrapport











