



NIKI DE VETH  
2084148

Tevreden vrijwilligers dragen bij aan  
het leveren van goede zorg.

# mosae

## zorggroep

Tevredenheidsonderzoek vrijwilligers

Dit onderzoek is openbaar

## Titelblad

---

Titel onderzoek: Tevreden vrijwilligers dragen bij aan het leveren van goede zorg.

Student: Niki de Veth  
Studentnummer: 2084148

Opdrachtgever:

Mosae Zorggroep

Algemeen postadres:

Postbus 2135

6201 CA Maastricht

t (043) 354 91 00

Bezoekadres:

Médoclaan 66

6213 EC Maastricht

Onderzoeksbegeleider:

Aimee Scheurs

Hoofd PO&O

Email: [Aimee.Scheurs@mosaezorggroep.nl](mailto:Aimee.Scheurs@mosaezorggroep.nl)

Tel.: 0646007762

Afstudeerdocenten:

Afstudeerdocent:

Marjolein Peters

Tweede beoordelaar:

Leon Derkx

Methodologie docent:

Jeske Nederstigt

Instituut: Fontys Hogeschool HRM en Psychologie

Opleiding: Toegepaste Psychologie

Postadres:

Postbus 347

5600 AH Eindhoven

Bezoekadres:

Rachelmolen 1 (gebouw R1)

5612 MA Eindhoven

Datum afstuderen: 23 december 2011



Hogeschool HRM en Psychologie



## Voorwoord

---

Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstudeeropdracht aan Fontys Hogeschool HRM en Psychologie te Eindhoven en in opdracht van Mosae Zorggroep te Maastricht.

Ik wist niet bij aanvang niet zo goed wat ik kon verwachten. Ik ben tot de ontdekking gekomen dat een onderzoek doen heel leuk kan zijn. Ik heb dan ook oprecht met plezier aan deze scriptie gewerkt.

Graag wil ik een aantal personen bedanken die hebben betrokken zijn bij dit onderzoek. In het bijzonder mijn afstudeerdocent, Marjolein Peters, dankzij haar feedback is deze scriptie mede tot wat het geworden is. Ook wil ik mijn methodologiedocent Jeske Nederstigt bedanken voor haar tijd en adviezen. En natuurlijk mijn opdrachtgever en praktijkbegeleider Aimée Scheurs, die mij mijn zelfstandigheid heeft gegeven waardoor ik mijn eigen weg kon gaan. Verder wil ik ook Hans Ghijzen bedanken, bij wie ik altijd terecht kon voor (statistische) vragen. Daarnaast wil ik van harte alle vrijwilligers bedanken van Mosae Zorggroep, de projectleiders, Ger de Loo en Marianne de Bont die tijd voor mij hebben vrijgemaakt en hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Ten slotte wil ik mijn ouders bedanken en twee beste vrienden, waarop ik altijd kan steunen.

Ik wens iedereen veel leesplezier bij het doornemen van deze scriptie.

Maastricht, 2011

Niki de Veth

## Samenvatting

---

Aan de hand van een kwantitatief onderzoek is onderzocht hoe tevreden de vrijwilligers van Mosae Zorggroep zijn. Van de 326 vrijwilligers die zijn benaderd deel te nemen aan dit onderzoek, hebben 158 deelgenomen. Vrijwilligers konden hun tevredenheid en meningen aangeven aan de hand van een zevenpuntschaal. Uit de resultaten bleek dat de vrijwilligers tevreden zijn. Resultaten zijn grotendeels positief. Vrijwilligers van alle locaties zijn tevreden over Mosae Zorggroep als organisatie en over hun vrijwilligerswerk. Ze zijn minder tevreden over de mate van feedback en over het werkklimaat. Verder wordt hun belangrijkste motief om vrijwilligerswerk te doen minder gerealiseerd.

## Inhoudsopgave

---

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Samenvatting .....                                                                   | 3  |
| Inhoudsopgave .....                                                                  | 4  |
| Inleiding .....                                                                      | 5  |
| 1.1 Inleiding .....                                                                  | 5  |
| 1.2 Mosae Zorggroep en vrijwilligers .....                                           | 5  |
| 1.3 Doel van het onderzoek.....                                                      | 6  |
| Theoretisch kader .....                                                              | 8  |
| 2.1 Inleiding .....                                                                  | 8  |
| 2.2 Tevredenheid .....                                                               | 8  |
| 2.3 Conclusie.....                                                                   | 14 |
| Onderzoek .....                                                                      | 15 |
| 3.1 Inleiding .....                                                                  | 15 |
| 3.2 Type onderzoek en populatie .....                                                | 15 |
| 3.3 Meetinstrument .....                                                             | 15 |
| 3.4 Procedure .....                                                                  | 16 |
| 3.5 Analyseplan .....                                                                | 16 |
| Resultaten .....                                                                     | 18 |
| 4.1 Inleiding .....                                                                  | 18 |
| 4.2 Populatie en respons.....                                                        | 18 |
| 4.3 Resultaten tevredenheid.....                                                     | 19 |
| 4.4 Aanvullende analyses.....                                                        | 27 |
| Conclusie .....                                                                      | 29 |
| 5.1 Inleiding .....                                                                  | 29 |
| 5.2 Conclusie van de resultaten .....                                                | 29 |
| 5.3 Conclusie en aanbevelingen .....                                                 | 30 |
| Discussie.....                                                                       | 31 |
| 6.1 Inleiding .....                                                                  | 31 |
| 6.2 Terugblik .....                                                                  | 31 |
| 6.3 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek. ....                                        | 32 |
| Begrippenlijst .....                                                                 | 33 |
| Literatuurlijst.....                                                                 | 34 |
| Informatie over de opdrachtgever .....                                               | 36 |
| Operationalisatie.....                                                               | 38 |
| Brief 1.....                                                                         | 41 |
| Begeleidende brief .....                                                             | 42 |
| Vragenlijsten .....                                                                  | 43 |
| Herinneringsbrief .....                                                              | 60 |
| Schalen.....                                                                         | 61 |
| Het analyseplan.....                                                                 | 63 |
| <i>stap 1: Zijn de gegevens correct opgeslagen?</i> .....                            | 63 |
| <i>stap 2: Voldoen de enkelvoudige variabelen aan de voorwaarden?</i> .....          | 63 |
| <i>stap 3: Voldoen de samengestelde variabelen aan de voorwaarden?</i> .....         | 65 |
| <i>stap 4: Uitvoeren van de analyses ter beantwoording van de vraagstelling.</i> ... | 69 |
| Variabelen van het taakkenmerkenmodel .....                                          | 71 |
| Volledige prioriteitenmatrix .....                                                   | 72 |
| Significante correlaties van het taakkenmerkenmodel. ....                            | 73 |
| Prioriteitenmatrix Schaalgemiddelde .....                                            | 76 |
| Authenticiteitverklaring .....                                                       | 77 |

# Hoofdstuk 1

## Inleiding

---

### 1.1 Inleiding

‘Zonder vrijwilligers valt Mosae Zorggroep als een kaartenhuis in elkaar.’ Een uitspraak van de voormalige directeur van Mosae Zorggroep. Zorginstellingen zoals Mosae Zorggroep hebben steeds meer te maken met bezuinigen, terwijl de zorgvraag van cliënten niet minder wordt.

In dit hoofdstuk wordt er uitgelegd wat Mosae Zorggroep is en welke rol de vrijwilliger inneemt in de organisatie. Verder wordt het belang van een tevredenheidsonderzoek voor Mosae Zorggroep beschreven.

### 1.2 Mosae Zorggroep en vrijwilligers

Mosae Zorggroep is een organisatie die ouderenzorg aanbiedt in de vorm van verpleeg- en verzorgingshuizen in Maastricht. In Nederland is er sprake van vergrijzing. De vergrijzing wordt veroorzaakt door de grote babyboomgeneratie, degenen die kort na de Tweede Wereldoorlog geboren zijn. Dit heeft als gevolg dat er in de periode 2011-2015 een half miljoen 65-plussers bijkomt. Dit zal oplopen tot een aantal van 4,6 miljoen in 2040 (CBS, 2010) en heeft grote gevolgen voor de ouderenzorg. Het aantal ouderen zal namelijk flink gaan toenemen waarmee ook de vraag naar zorg groter wordt, terwijl heel Limburg (en daarom dus ook Maastricht) kampt met een lichte bevolkingskrimp. Daarnaast daalt het aantal studenten met de opleiding MBO verpleging of verzorging in Zuid-Limburg. Deze ontwikkelingen zullen de ouderenzorg in Zuid-Limburg extra treffen. Er zal een tekort komen aan personeel (Provincie Limburg, 2006). Dit probleem kan deels worden opgelost door het inzetten van vrijwilligers (Zinken & Vromans, 2009).

Vrijwilligers zijn heel belangrijk voor de ouderenzorg, zo ook voor Mosae Zorggroep. Zonder vrijwilligers heeft de organisatie geen bestaansrecht. Organisaties als Mosae Zorggroep zouden niet zoveel zorg kunnen aanbieden zoals nu met betaald personeel omdat daar niet genoeg financiële middelen voor zijn. De rol van de vrijwilliger zal in de toekomst gezien het bovenstaande probleem, nog belangrijker worden.

Mosae Zorggroep heeft vijf locaties (zie Bijlage A). Op elke locatie zijn er vrijwilligers die vallen onder Mosae Zorggroep zelf, de Unie Van Vrijwilligers (UVV) of onder Traject. Het merendeel vrijwilligers komt van het UVV. De Unie Van Vrijwilligers is een landelijke vrijwilligersorganisatie die vrijwilligers levert aan voornamelijk zorginstellingen en de vrijwilligers ondersteunt. Vrijwilligers hebben verschillende taken zoals het helpen in het restaurant, gastheer/vrouw zijn in de eetzaal, wandelen, maatje zijn etc. Er zijn ook vrijwilligers die vrijwilligerswerk doen ter behoud van hun uitkering. Door het doen van vrijwilligerswerk worden zij onthouden van de sollicitatieplicht. Deze vrijwilligers doen dus niet geheel vrijwillig vrijwilligerswerk. Deze vrijwilligers worden vanaf nu ‘onvrijwillige vrijwilligers’ genoemd.

Omdat de vrijwilliger zo belangrijk is voor Mosae Zorggroep wil ze graag weten hoe tevreden de vrijwilligers zijn en of er zaken zijn die ze voor de vrijwilligers kunnen verbeteren. Mosae Zorggroep heeft dit nog niet eerder onderzocht. Wel wordt er een maal per twee jaar een extern medewerkeronderzoek gehouden door Actiz waarin medewerkers aangeven hoe zij de organisatie en hun werk in de dagelijkse praktijk ervaren. Actiz is de brancheorganisatie voor zorgondernemers waarbij Mosae Zorggroep is aangesloten. Uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om de waardering van de medewerkers te vergroten. In 2008 scoorde Mosae Zorggroep laag op secundaire arbeidsvoorwaarden ten opzichte van

de benchmark. De benchmark bestaat uit alle zorgorganisaties die vallen onder Actiz. Hiermee kunnen organisaties zich onderling vergelijken en zien hoe andere zorginstellingen presteren. Na aanbeveling van Actiz heeft Mosae Zorggroep ervoor gezorgd dat medewerkers van de thuiszorg hun reiskosten kunnen declareren.

Het verzoek van Mosae Zorggroep om de vrijwilligers mee te nemen in het onderzoek kon door Actis niet worden gehonoreerd. De onderzoek van Actiz is namelijk niet ontworpen voor vrijwilligers. Om die reden wenst Mosae Zorggroep een apart onderzoek waarin de tevredenheid van de vrijwilligers wordt onderzocht. Mosae Zorggroep vindt het belangrijk de vrijwilligers te monitoren naast de medewerkers en wil graag weten waar de vrijwilligers staan op tevredenheid. Daarom wil Mosae Zorggroep een tevredenheidsonderzoek onder vrijwilligers laten uitvoeren. Mosae Zorggroep kan aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek, afhankelijk van of de vrijwilligers wel of niet tevreden zijn, de tevredenheid verhogen en zorgen dat ze hun werk goed kunnen uitvoeren, aan de hand van aanbevelingen en advies.

Mosae Zorggroep wenst te behoren tot de beter presterende organisaties binnen de ouderenzorg. Een effectieve inzet van medewerkers en vrijwilligers is absoluut noodzakelijk om deze ambitie te realiseren. [Vier locaties kwamen heel goed uit de CQ-meting (Consumer Quality Index) over klantervaringen in de zorg, één locatie kwam er minder goed uit. Alle locaties beschikken over het Perspect bronzen keurmerk, behaald in 2006.]

Eind 2009 heeft de afdeling Personeel, Organisatie & Opleidingen (PO&O) het personeelsbeleid van Mosae Zorggroep geïntroduceerd. In het beleid zijn actiepunten opgenomen die de vrijwilligers betreffen. De actiepunten zijn o.a.: professionalisering van werving en selectie van vrijwilligers en evaluatiegesprekken met vrijwilligers. Veel vrijwilligers geven aan dat ze graag vrijwilligerswerk doen, maar geen interesse hebben in vergaderingen. De opkomst bij vergaderingen en evaluaties is vaak ook laag. De personeelsconsulent verantwoordelijk voor het vrijwilligersbeleid vreest dat vrijwilligers niet staan te wachten op evaluatiegesprekken. In het tevredenheidsonderzoek kunnen deze punten worden meegenomen, en kan er worden onderzocht hoe de vrijwilligers hier tegenover staan.

Mosae Zorggroep wil in 2011/2012 een apart beleid omtrent vrijwilligers opstellen en wil dat afstemmen met het UVV. Omdat de vrijwilliger zo belangrijk is, is het prettig als het beleid waarin ook de rechten en plichten staan, organisatiebreed geregeld is. Dit onderzoek zal ook worden gebruikt om richting te geven aan dat beleid. In het beleid zullen aspecten worden opgenomen over de positie van de vrijwilliger binnen de organisatie, de communicatie, de betrokkenheid en eventueel scholing.

### **1.3 Doel van het onderzoek**

Het primaire doel van het onderzoek is te meten hoe tevreden de vrijwilligers zijn en Mosae Zorggroep aanbevelingen en advies aan te reiken over welke aspecten verbeterd kunnen worden. Het secundaire doel is richting te geven aan het vrijwilligersbeleid. Het onderzoek zal een antwoord geven op de hoofdvraag: *Hoe tevreden zijn de vrijwilligers van Mosae Zorggroep?*

Om de tevredenheid van de vrijwilligers te kunnen meten moet er eerst onderzocht worden wat tevredenheid is, hoe dit gemeten kan worden en uit welke aspecten tevredenheid bestaat bij vrijwilligers. Het volgende hoofdstuk zal dan ook antwoord geven op de volgende vragen.

*Wat is tevredenheid?*

*Uit welke aspecten bestaat tevredenheid?*

*Hoe kan tevredenheid bij vrijwilligers worden gemeten?*

Daarna wordt het meetinstrument besproken, de methode waarop onderzoek is gedaan en de resultaten van het onderzoek. Vervolgens is de conclusie van het onderzoek te lezen in het Hoofdstuk Conclusie, en in het laatste hoofdstuk, Discussie, zal er worden teruggeblikt en worden de kanttekeningen van dit onderzoek besproken.



## Hoofdstuk 2

### Theoretisch kader

#### Literatuurstudie en theoretische onderbouwing van het onderzoek

---

### 2.1 Inleiding

In Hoofdstuk 1 is beschreven wat Mosae Zorggroep voor een organisatie is, en het grote belang van de vrijwilligers voor deze organisatie. Ook werd er de hoofdvraag voor dit onderzoek geïntroduceerd, namelijk: *Hoe tevreden zijn de vrijwilligers van Mosae Zorggroep?* Aan de hand van dit onderzoek zal er een adviesrapport worden geschreven waarin het advies en de aanbevelingen wordt gepresenteerd. Hoofdstuk 2 beschrijft de theoretische kant: tevredenheid wordt uitgelegd aan de hand van theorie en wetenschappelijke modellen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met onderzoeksvragen die logischerwijs uit de theorie voortvloeien en die een antwoord kunnen geven op de vraag van de opdrachtgever.

### 2.2 Tevredenheid.

Migchelbrink's definitie van tevredenheid in zijn boek over praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn (2005, p. 190) staat als volgt beschreven: *"Een prettige emotionele toestand die voortvloeit uit het realiseren van iemands motieven; een attitude (evaluatie, gevoelens) over de opbrengst of omstandigheden van iets; de mate waarin een organisatie/dienst voldoet aan de verwachtingen; het verschil tussen beleving van en de 'a priori' verwachting van een gebeurtenis; en ten slotte als het algemeen welbevinden. Daaraan wordt toegevoegd dat tevredenheid meerdere componenten heeft. Het bestaat uit 'emotionele en evaluatieve componenten'".*

Tevredenheid is dus uit een aantal dimensies opgebouwd. De definitie van Migchelbrink zal als leidraad worden gebruikt in dit onderzoek. In onderstaande tekst zullen de dimensies van het begrip worden uitgelegd en uitgewerkt.

#### 2.2.1 Realisering van motieven

In de literatuur over vrijwilligerswerk zijn een aantal zaken bekend over tevredenheid. In een onderzoek naar tevredenheid en het actief zijn van vrijwilligers van Finkelstein (2008) komt naar voren dat vrijwilligers meer tevreden zijn naarmate ze hun motieven om te helpen vervuld zien.

Een motief is een intern mechanisme dat een gedragspatroon selecteert en aanstuurt (Zimbardo, Weber & Johnson, 2005). Het is dus datgene wat zorgt dat men iets doet. Vrijwilligers zoeken bepaalde dingen in hun vrijwilligerswerk. Immers, ze zijn er niet voor een financiële beloning. Er zijn zes geïdentificeerde motieven (Clary & Snyder, 1999) om vrijwilligerswerk te doen: waarden (om altruïstische en humanitaire waarden vorm te geven); inzicht (om nieuwe dingen te leren of vaardigheden te oefenen die anders ongebruikt blijven); sociaal (om sociale relaties te versterken); carrière (om carrière gerelateerde ervaring op te doen); bescherming (om negatieve gevoelens over het zelf te reduceren of persoonlijke problemen aan te pakken); en ontwikkeling (psychologische groei en ontwikkeling)

In het onderzoek van Finkelstein (2008) kwam naar voren dat het vervullen van behoefte van alle motieven (behalve carrière van vrijwilligers) samenhangt met tevredenheid. Het realiseren van motieven kan dus voor een deel de tevredenheid bepalen zoals ook Migchelbrink (2005) in zijn definitie beschrijft. Het volgende aspect wat in zijn definitie wordt genoemd is attitude wat in de volgende paragraaf wordt beschreven.

### 2.2.2 Attitude

Tevredenheid heeft meerdere componenten. Het bestaat uit 'emotionele en evaluatieve componenten' zoals Migchelbrink (2005) dit benoemt. Tevredenheid volgt na een proces van reflectie van emotionele en cognitieve elementen (Oliver, in Cronin en Taylor, 1994). Het heeft veel overeenkomsten met attitudes (Cronin en Taylor, 1992, 1994). Vonk (2007) beschrijft dat attitudes meningen en voorkeuren zijn; evaluaties van stimuli (mensen, objecten, plaatsen etc.). Het evalueren vindt vaak plaats voordat de stimulus wordt begrepen. Attitudes hebben drie dimensies, ze hebben namelijk een cognitieve, affectieve en conatieve component. Cognities zijn beliefs (opvattingen), hierbij worden kenmerken aan de stimuli toegeschreven zoals moeilijk of interessant. De affectieve component zijn de gevoelens en emoties met betrekking tot de stimulus zoals mooi of vervelend. De conatieve component is de gedragscomponent, dit geeft de gedragsintentie weer. Bijvoorbeeld:

Vrijwilligerswerk is nuttig (cognitieve component), ik vind het fijn om vrijwilligerswerk te doen (affectieve component), ik blijf vrijwilligerswerk doen (conatieve component). De conatieve component wordt beïnvloed door de affectieve en de cognitieve component maar ze zijn relatief onafhankelijk. De conatieve component valt niet altijd te voorspellen. Wanneer iemand een positieve attitude ten opzichte van vrijwilligerswerk heeft, hoeft dit niet te betekenen dat iemand ook daadwerkelijk vrijwilligerswerk gaat doen.

Een prettige emotionele toestand die voortvloeit uit een attitude draagt bij aan tevredenheid, zoals Migchelbrink (2005) weergeeft. Bij het meten van attitudes moet er rekening worden gehouden met de drie componenten.

### 2.2.3 Het verschil tussen beleving van en de 'a priori' verwachting van een gebeurtenis

Tevredenheid is nauw verbonden aan verwachtingen. Verwachtingen zijn voorspellingen over de toekomst. Tevredenheid bevangt de beslissing aan het eind van de evaluatie van een product of ervaring. (Oliver, in Diehl en Poynor, 1996). Tevredenheid heeft te maken dus met ervaring, het heeft een uiteindelijk oordeel en een proces van reflectie van emotionele en cognitieve elementen (Oliver, in Cronin en Taylor, 1994). Emotionele elementen zijn gevoelens, cognitieve elementen zijn gedachtes. Volgens Cronin en Taylor (1992, 1994) heeft tevredenheid meer overeenkomsten met een attitude dan dat het puur een verschil is tussen verwachting en ervaring. Theoretisch gezien kan men zelf rekenkundig een vergelijking maken tussen verwachting en ervaring, maar waarschijnlijk gebeurt dit niet omdat het teveel moeite kost, men een meetfout maakt of omdat sommige aspecten niet goed kunnen worden gemeten omdat ze te maken hebben met bijvoorbeeld plezier of esthetiek. Daarom is het lastig het verschil te meten, in één keer het samenvattend waargenomen verschil tussen verwachting en ervaring meten is voldoende.

Locke (1968) vindt waarden overigens een betere meter voor tevredenheid dan verwachtingen. Verwachtingen zijn overtuigingen over wat zal gebeuren in de toekomst. Een waarde is iets dat men wil krijgen en/of houden. Het wordt gezien als een bijdrage aan het welzijn. Waarden kunnen wel of niet corresponderen met verwachtingen. Iets wat niet tot de waarden behoort, bijvoorbeeld falen, zal ontevredenheid brengen ook al is dit verwacht. Waarden bepalen dus meer dan verwachtingen de tevredenheid volgens Locke. Locke (1968) definieert *werktevredenheid* als de plezierige emotionele staat, verkregen van de evaluatie van het werk, ten opzichte van het realiseren van persoonlijke werkwaarden. Werktevredenheid is dus een perceptie van het verschil tussen wat iemand zoekt in zijn

werk en zijn uiteindelijke beleving. Er zijn drie elementen betrokken bij dit evaluatieproces: de perceptie van een aspect van het werk, een impliciete of expliciete (werk)waarde, en de bewuste of onbewuste discrepantie tussen iemand zijn perceptie en zijn waarden. De evaluatie van die discrepantie is een vergelijking tussen de beleving en de werkwaarden (Locke, 1968). Een werkwaarde is bijvoorbeeld dat je iets wilt betekenen voor een ander. Wanneer de vrijwilliger merkt dat bewoners het fijn vinden dat hij er is zal de tevredenheid toenemen. Immers er is geen discrepantie tussen werkwaarde en perceptie. De perceptie is in dit voorbeeld dat je merkt dat de bewoners het fijn vinden. Waardes hebben twee eigenschappen: inhoud en intensiteit. De inhoud heeft betrekking op wat iemand wil bewerkstelligen of houden, de intensiteit is hoe graag hij het wil krijgen of houden (Locke, 1968).

De werkwaarden van Locke zijn waarden waar naar je op zoek bent in je werk, voor vrijwilligers zullen dit voornamelijk altruïstische en humanitaire waarden zijn. In de literatuur komt naar voren dat de meeste studies naar vrijwilligers laten zien dat tevredenheid afhankelijk is van in hoeverre het vrijwilligerswerk individuele behoeftes, doelen of motieven tegemoet zien (Rubin en Thorelli, in Zappa en Zavarrone, 2010). De motieven van vrijwilligers zijn beschreven in paragraaf 2.2.1.

In plaats van het verschil tussen verwachting en ervaring wordt in dit onderzoek motieven, werkwaarden en attitudes gemeten.

#### *2.2.4 De mate waarin een organisatie voldoet aan de verwachtingen.*

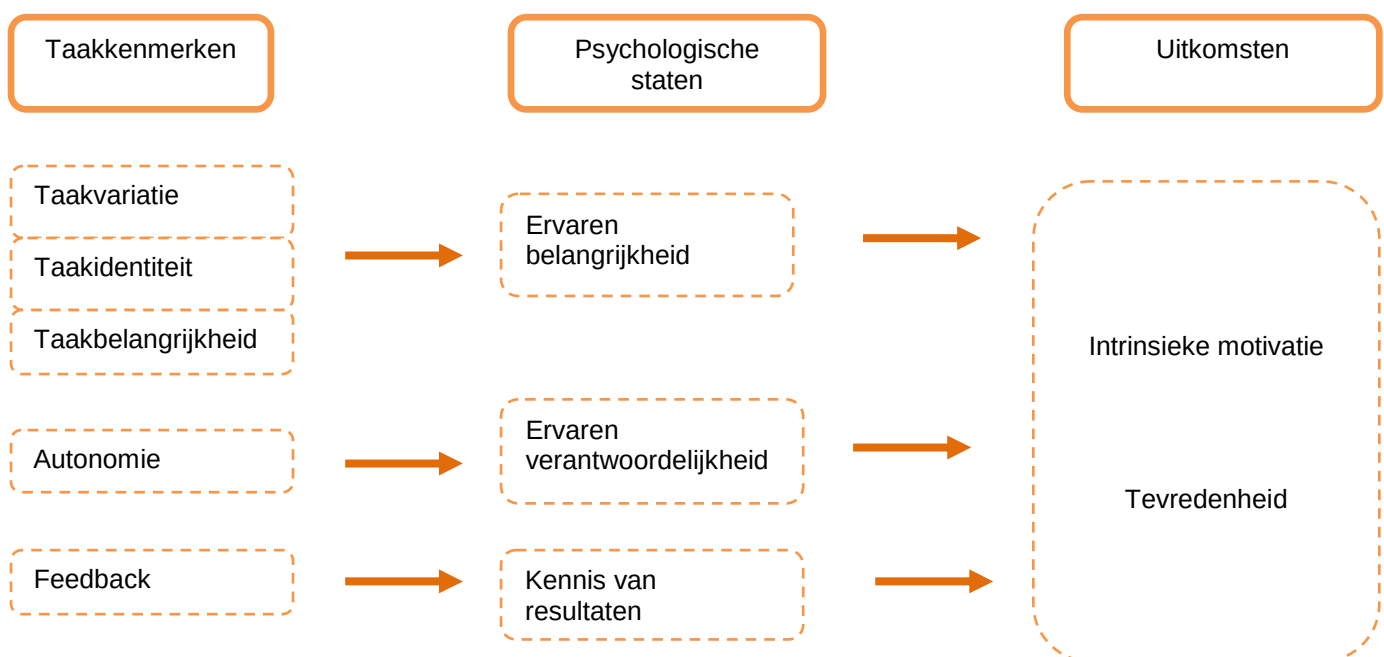
Migchelbrink (2005) beschrijft in zijn definitie van tevredenheid die begin dit hoofdstuk is geïntroduceerd, dat het onder andere bestaat uit de mate waarin een organisatie/dienst voldoet aan de verwachtingen. Het SERVQUAL model is een manier om klanttevredenheid van organisaties te meten. Het model is met name ontwikkeld om de kwaliteit te meten van dienstverlenende organisaties. Het bestaat uit verschillende aspecten waar men tevreden of ontevreden over kan zijn. Dit onderzoek gaat weliswaar niet over klanttevredenheid of kwaliteit, maar de onderwerpen van het model ontleen zich heel goed om te gebruiken in dit onderzoek. Dit wordt hieronder verder beschreven.

Het model is ontwikkeld door Berry, Parasuraman & Zeithaml (1988). Tevredenheid (en ook kwaliteit) wordt beoordeeld aan de hand van de vergelijking van wat men wil of verwacht, met wat men waarneemt of krijgt. Het uitgangspunt is dat de mate waarin de ervaringen voldoen aan de verwachtingen bepalend zijn voor de tevredenheid.

Verwachtingen worden door verschillende factoren gecreëerd, dit zijn: mond-tot-mondreclame, persoonlijke behoeften, ervaringen in het verleden, marketing en public relations. Berry e.a (in Thomassen, in 't Veld & Winthorst, 1996) onderscheiden drie aspecten waarop een organisatie beoordeeld wordt, namelijk: **de dienst/het product**, **de service** en **de prijs**. Deze zijn weer onder te verdelen in meerdere deelaspecten. De deelaspecten die niet relevant zijn voor dit onderzoek worden benoemd maar niet uitgewerkt.

**Het product of de dienst** kent meerdere deelaspecten. Deze zijn: *basiseigenschappen, features, beleid ontwerp, prestaties, product- en dienstkwaliteit en technische levensduur* (Berry e.a. in Thomassen e.a., 1996). De eerste drie deelaspecten zijn bruikbaar voor dit onderzoek. De overige deelaspecten zijn niet van toepassing, deze zijn relevant bij organisaties die bijvoorbeeld apparatuur aanbieden waarbij het ontwerp, prestaties, kwaliteit en levensduur van belang zijn voor de afnemer. Het product of de dienst dat Mosae Zorggroep de vrijwilligers levert is het aanbieden van vrijwilligerswerk. Wat hierbij relevant is, is hun taak als vrijwilliger (basiseigenschappen), extra's (features) en het vrijwilligersbeleid (beleid).

De *basiseigenschappen* zijn de aard van de taak. Een vrijwilliger is bijvoorbeeld gastheer/vrouw in de eetzaal en leest elke week de krant voor en vertelt met de bewoners. De vrijwilliger beoordeelt dan de aard van de taak, in dit geval het lezen van de krant en het vertellen met de bewoners. Milette en Gagné (2008) hebben onderzoek gedaan naar het ontwerpen van taken voor vrijwilligers om hun motivatie, tevredenheid en prestaties te maximaliseren. Ze ontdekten dat vrijwilligers meer tevreden zijn naarmate hun activiteiten gevarieerd zijn, hun werk autonomie aanmoedigt en feedback geeft. Deze aspecten komen terug in het taakkenmerken model van Hackman en Oldham (1974), die ook een vragenlijst hebben ontwikkeld over het model. Wat volgens dit model de tevredenheid beïnvloedt, is ook de aard van de taak. Zij beschrijven dat tevredenheid groter is naarmate de taak vijf kerneigenschappen heeft: taakbelangrijkheid, taakvariatie, taakidentiteit, feedback, en autonomie. Onderzoek van Stone (in Locke & Latham, 1990) ondersteunt de associatie van deze eigenschappen met tevredenheid. De taakkenmerken taakbelangrijkheid, taakvariatie en taakidentiteit zorgen voor ervaren zinvolheid van het werk. Autonomie geeft iemand verantwoordelijk voor de eigen werkprestaties. Feedback zorgt ervoor dat iemand kennis heeft van de resultaten van zijn geleverde werkprestatie. Als de taakkenmerken voldoen aan deze voorwaarden levert dit hoge werkmotivatie, hoge kwaliteit arbeidsprestaties, hoge tevredenheid en laag verzuim en verloop op (Hackman en Oldham, 1974). Dit model meet werktevredenheid en het voldoen van het werk aan de vijf kerneigenschappen (taakkenmerken). Dit model beoordeelt in hoeverre het vrijwilligerswerk van Mosae Zorggroep voldoet en of het het beste uit zijn vrijwilligers haalt. Dit model kan de werkprestaties van de vrijwilligers verbeteren en eventueel verzuim verminderen wat positief is voor Mosae Zorggroep. Het taakkenmerkenmodel staat afgebeeld in figuur 1.



Figuur 1: Het taakkenmerkenmodel van Hackman en Oldham

Naast de aard van de taak beoordeelt de vrijwilliger ook de *extra's*. Een extra voor de vrijwilliger die de krant voorleest en met de bewoners vertelt is bijvoorbeeld een kopje koffie, gezelligheid met de bewoners en de waardering van de organisatie. Waarderingen die vrijwilligers van Mosae Zorggroep ontvangen zijn bijvoorbeeld jaarlijks een kerstpakket en een vrijwilligersfeest voor alle vrijwilligers. In een artikel beschrijven Locke en Latham (1990) twee soorten waarderingen ten opzichte van werk: eigen waardering

en waardering van anderen. Waarderingen van anderen zijn onder andere waarderingen van leidinggevend, of waarderingen van de organisatie, zoals vastgesteld in de CAO. Waarderingen van anderen (collega's, leidinggevend of de organisatie) kunnen worden ingedeeld in twee subcategorieën: waarderingen niet gerelateerd aan prestatie en waarderingen gerelateerd aan prestatie. Waarderingen niet gerelateerd aan prestatie zijn waarderingen als secundaire arbeidsvoorwaarden, presentjes, uitjes, sympathieke collega's, prettige omgeving, en associatie met een competente gerespecteerde organisatie. Waarderingen gerelateerd aan prestatie zijn beloningen als opslag, promoties en erkenning, deze zijn voor vrijwilligers minder belangrijk omdat zij geen financiële vergoeding ontvangen.

Het laatste deelaspect van de dienst is het *beleid*. Het beleid dat de organisatie voert ten aanzien van vrijwilligers bepaalt voor een deel hoe de organisatie met vrijwilligers omgaat en hoe ze benaderd worden, dit kan de tevredenheid positief of negatief beïnvloeden.

Het tweede aspect is **service**, dit is de manier waarop het vrijwilligerswerk wordt aangeboden. Service kent tien deelaspecten: *tastbaarheden; betrouwbaarheid; snelheid en hulpvaardigheid; bekwaamheid; beleefdheid; geloofwaardigheid; veiligheid; bereikbaarheid; communicatie en begrip* (Zeithaml e.a. in Thomassen e.a., 1996). Tastbaarheden zijn fysieke zaken als apparatuur, ruimte, communicatiemateriaal en verzorging (van het gebouw én ook van de medewerkers). Betrouwbaarheid is het vermogen om een belofte, afspraak of regel in één keer correct te realiseren. Snelheid en hulpvaardigheid is de bereidheid om snel en tijdig te helpen. Dit blijkt onder andere uit de wijze waarop de organisatie met vragen en klachten van vrijwilligers omgaat. Men spreekt van bekwaamheid als de organisatie en zijn medewerkers over de juiste vaardigheden en kennis beschikt. Voorbeeld is bekwaamheid van het verzorgend personeel. Vrijwilligers kunnen het oneens zijn hoe het personeel de bewoners behandelt en hier kunnen irritaties over ontstaan. Beleefdheid uit zich bijvoorbeeld op de manier waarop de vrijwilligers benaderd worden door personeel van Mosae Zorggroep. Geloofwaardigheid is het vertrouwen dat een organisatie en haar medewerkers uitstralen. Een goede reputatie draagt bij aan de geloofwaardigheid. Andere voorbeelden zijn de eerlijkheid waarmee medewerkers handelen. Veiligheid is het vrijwaren van gevaar, zoals het naleven van brandvoorschriften of de veiligheid van aanwezige voorzieningen. Onder bereikbaarheid verstaat het gemak waarmee de vrijwilliger in contact kan komen met de organisatie. Communicatie is het duidelijk en tijdig informeren in begrijpelijke taal. Begrip, als laatste deelaspect van service, is het inleven in de situatie van de vrijwilliger.

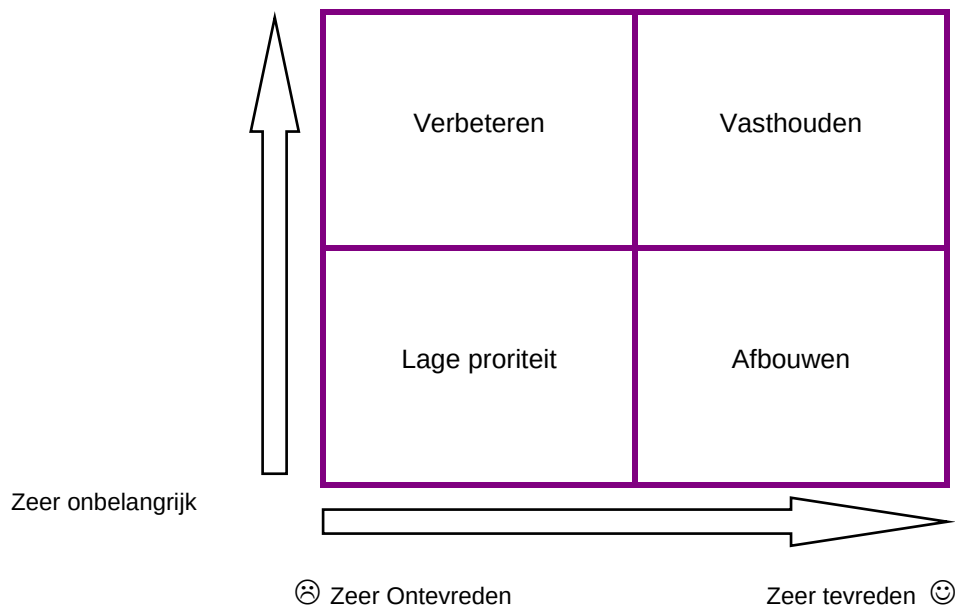
Ten slotte, het derde en laatste aspect van het model is **prijs**. De deelaspecten zijn *absolute prijs, kortingsbeleid, betalingsbeleid, prijsbeleid en kosten-baten relatie*. Alleen de laatste twee deelaspecten belangrijk. Voor vrijwilligerswerk betaalt men geen absolute prijs, men geeft wel iets op om vrijwilligerswerk te doen. Dit wordt onderzocht in de kosten-baten relatie. Vrijwilligers hoeven niets te betalen (absolute prijs) en er is ook geen sprake van een kortingsbeleid (bv. kwantumkortingen bij grote bestellingen). Het prijsbeleid, bijvoorbeeld hoe er wordt omgegaan met gemaakte kosten als reiskosten is wel van belang. Net als de kosten-baten relatie. Wat levert de vrijwilliger in om vrijwilligerswerk te doen en is dit in verhouding met wat het hem oplevert (Thomassen e.a. 1996)?

Het deel van de definitie van Migchelbrink 'de mate waarin een organisatie voldoet aan de verwachtingen' is aan de hand van het SERVQUAL model met ondersteuning van de theorie over waarderingen door Locke en Latham en het taakkenmerken model van Hackman en Oldham uitgewerkt.

#### 2.2.4.1 Belang

De vorige paragraaf is ingegaan op een deel van de definitie van Migchelbrink, namelijk 'de mate waarin een organisatie voldoet aan de verwachtingen' uitgewerkt aan de hand van het SERVQUAL model. Het originele model meet de verwachting en de ervaring. In paragraaf 2.2.3 is uitgelegd dat het verschil meten tussen verwachting en ervaring lastig is, en dat het waargenomen verschil ertussen in één keer meten voldoende is. Daarbij zegt Smidts (1993), dat het onduidelijk is wat als referentiepunt wordt genomen bij verwachtingen. Belangrijker om te meten is het belang. Middels een prioriteitenmatrix kan er gekeken worden wat vrijwilligers belangrijk vinden (Thomassen e.a. 1996). Als vrijwilligers ontevreden zijn over het gebouw, maar zij vinden dit niet belangrijk, is het niet zinvol om hier veranderingen te bewerkstelligen. De organisatie kan middels deze matrix haar energie richten op de zaken die de vrijwilligers belangrijk vinden. Om de prioriteiten te kunnen bepalen is het belangrijk de tevredenheid én het belang te meten. Afhankelijk van de scores van het belang en de mate van tevredenheid over een aspect komen de punten in een kwadrant terecht. Prioriteiten vallen dan direct af te lezen.

Zeër belangrijk



Figuur 2: prioriteitenmatrix

1. Verbeteren: Hoog belang en lage tevredenheid.  
Vrijwilligers zijn erg ontevreden over aspecten waar ze veel belang aan hechten. Door gerichte kwaliteitsverbetering kan de tevredenheid toenemen.
2. Vasthouden: Hoog belang en hoge tevredenheid.  
De aspecten die in dit kwadrant vallen dient men vast te houden. Vrijwilligers vinden het belangrijk en ze zijn er tevreden over. Het betekent niet dat de organisatie er geen aandacht aan hoeft te schenken. Men kan de scores vergelijken met die van de concurrentie, of in dit geval de verschillende locaties. Indien andere scores hoger uitvallen is er alsnog reden om het aspect te verbeteren.
3. Lage prioriteit: Laag belang en lage tevredenheid.  
Aspecten in dit kwadrant hebben geen prioriteit. Toch mag men niet volledig deze aspecten uit het oog verliezen, hier liggen kansen om de vrijwilligers positief te verrassen.
4. Afbouwen: Laag belang en hoge tevredenheid.

Op deze aspecten scoort de organisatie hoog, maar de vrijwilligers vinden het niet belangrijk. Door minder aandacht aan deze aspecten te besteden kunnen kosten worden bespaard. Het gevaar bestaat wel dat vrijwilligers het aspect belangrijker gaat vinden als hij merkt dat de kwaliteit ervan achteruitgaat.

## 2.3 Conclusie

De definitie van Migchelbrink (2005) is als leidraad gebruikt om tevredenheid te beschrijven en uit te diepen. De definitie wordt hier nog eens herhaald: *“Een prettige emotionele toestand die voortvloeit uit het realiseren van iemands motieven; een attitude (evaluatie, gevoelens) over de opbrengst of omstandigheden van iets; de mate waarin een organisatie/dienst voldoet aan de verwachtingen; het verschil tussen beleving van en de ‘a priori’ verwachting van een gebeurtenis; en ten slotte als het algemeen welbevinden. Daaraan wordt toegevoegd dat tevredenheid meerdere componenten heeft. Het bestaat uit ‘emotionele en evaluatieve componenten’.*

Vele aspecten zijn dus betrokken bij het ontstaan van tevredenheid. Het werk wordt geëvalueerd aan de hand van het realiseren van motieven en werkwaarden. Daarbij zijn er verschillen in belangrijkheid, de ene waarde of motief vindt men belangrijker dan de ander. Hoe belangrijker het wordt gevonden, des te meer zal deze tevredenheid beïnvloeden. Tevredenheid heeft veel overeenkomsten met attitudes. Een attitude bestaat uit drie componenten: een cognitieve (gedachtes), affectieve (gevoelens, emoties) en conatieve (gedrag) component. Tevredenheid volgt na een proces van reflectie en evaluatie.

Wat tevredenheid beter bepaald dan verwachtingen zijn motieven en werkwaarden.

Door te weten wat de vrijwilligers het meest belangrijk vinden kunnen er prioriteiten worden gesteld. Mosae Zorggroep als organisatie zal door de vrijwilliger beoordeeld worden. Hoofdaspecten hierbij zijn de dienst (het aanbieden van vrijwilligerswerk), service en prijs. Het vrijwilligerswerk bestaat uit een aantal kenmerken waarbij variatie, autonomie, en feedback voor grotere tevredenheid zorgt. Aan de hand van het taakkenmerkenmodel wordt gemeten of het vrijwilligerswerk hieraan voldoet.

Bovenstaande theorieën zullen worden geïntegreerd om de tevredenheid van de vrijwilligers te meten. Uit de literatuurstudie komen twee aspecten naar voren. Dit is de tevredenheid over het vrijwilligerswerk en de tevredenheid over Mosae Zorggroep als organisatie. Aan de hand van het literatuuronderzoek en de vragen van de opdrachtgever worden de hoofdvraag en de deelvragen geformuleerd. De hoofdvraag is: *‘Hoe tevreden zijn de vrijwilligers van Mosae Zorggroep?’* Waarbij de volgende deelvragen zullen helpen bij de beantwoording ervan:

*Hoe tevreden zijn de vrijwilligers in het algemeen?*

*Hoe tevreden zijn de vrijwilligers over Mosae Zorggroep als organisatie?*

*Worden de motieven van de vrijwilligers door Mosae Zorggroep gerealiseerd?*

*Hoe tevreden zijn de vrijwilligers over hun vrijwilligerswerk?*

*Hoe tevreden zijn de vrijwilligers over de waardering van Mosae Zorggroep?*

*Wat is het verschil in tevredenheid tussen gewone vrijwilligers en ‘onvrijwillige vrijwilligers’?*

*Wat is het verschil in tevredenheid tussen de locaties?*

In dit hoofdstuk is beschreven wat de literatuur zegt over tevredenheid. Het volgende hoofdstuk laat zien hoe het onderzoek vorm krijgt en hoe tevredenheid bij de vrijwilligers wordt gemeten.

## Hoofdstuk 3

### Onderzoek

---

#### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek is opgedeeld en zal duidelijk worden hoe op de hoofd- en deelvragen antwoord zal worden gegeven. De wijze van onderzoek doen wordt besproken en het meetinstrument wordt geïntroduceerd.

Uit de theorie komen twee relevante aspecten naar voren, namelijk tevredenheid over het werk en tevredenheid over de organisatie. In dit hoofdstuk wordt duidelijk hoe deze aspecten meetbaar gemaakt worden.

#### 3.2 Type onderzoek en populatie

De aanleiding van dit onderzoek is dat Mosae Zorggroep wil weten hoe tevreden de vrijwilligers zijn. Er zijn 326 vrijwilligers bij Mosae Zorggroep. Gezien de grootte van de populatie is het onderzoek kwantitatief. Tevens is dit onderzoek een explorerend onderzoek. Er wordt gekeken of er een verschil in tevredenheid is tussen de vijf locaties en tussen gewone vrijwilligers en 'onvrijwillige vrijwilligers'. De verwachting is dat deze vrijwilligers iets minder tevreden zullen zijn omdat zij niet geheel uit vrije wil vrijwilligerswerk doen.

#### 3.3 Meetinstrument

Het meetinstrument is ontwikkeld aan de hand van een operationalisatie (zie Bijlage B) van de theorie zoals beschreven in het theoretisch kader (Hoofdstuk 2). Het meetinstrument is een vragenlijst die bestaat uit twee versies:

Vragenlijst A: Tevredenheid over Mosae Zorggroep

Vragenlijst B: Tevredenheid over het vrijwilligerswerk

De vragenlijsten zijn te zien in Bijlage E. Beide vragenlijsten maken gebruik van een zevenpuntschaal.

##### 3.3.1 Vragenlijst A: Tevredenheid over Mosae Zorggroep

Voor vragenlijst A is gebruikt gemaakt van de beschrijving van Thomassen e.a. (1996) van het SERVQUAL model. SERVQUAL is ontwikkeld om klanttevredenheid te meten. In paragraaf 2.2.4 van het theoretisch kader is te lezen hoe dit model relevant is gemaakt voor dit onderzoek. SERVQUAL kent drie hoofdaspecten, de dienst/het product, service en prijs. In de operationalisatie (zie Bijlage B) zijn een aantal deelaspecten van de service (zie paragraaf 2.2.4) samengevoegd tot een nieuw deelaspect. Dit zijn de deelaspecten bekwaamheid, beleefdheid en begrip. Deze aspecten betreffen de medewerkers van Mosae Zorggroep. Hun bekwaamheid, beleefdheid en begrip ten opzichte van vrijwilligers komt tot uiting in het werkklimaat. Een deel van de vragen zijn overgenomen uit bestaande vragenlijsten. De vragen over algemene tevredenheid zijn afkomstig uit het onderzoek van Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen en Miene (1998) over motieven van vrijwilligers en deels uit The Job Diagnostic Survey (vragenlijst van het taakkenmerkenmodel) van Hackman & Oldham (1974). Verder wordt in deze vragenlijst het belang gemeten, volgens de prioriteitenmatrix van Thomassen e.a. (1996).



De theorie van Locke en Latham (1990) over waarderingen wordt gebruikt om de tevredenheid over de waardering van Mosae Zorggroep te meten.

Ten slotte worden er naar algemene persoonskenmerken gevraagd, die relevant zijn voor de opdrachtgever.

### *3.3.2 Vragenlijst B: Tevredenheid over het vrijwilligerswerk*

Deze vragenlijst maakt gebruik van de theorieën over werkwaarden van Locke (1968) waarbij er inhoud en intensiteit (belang) wordt gemeten. De concrete waarden die worden gemeten zijn de motieven van Clary e.a. (1998). Ook wordt er gemeten of de motieven door Mosae Zorggroep wordt gerealiseerd. Deze vragen zijn overgenomen van de bestaande vragenlijst van Clary e.a. De vragen over algemene tevredenheid zijn identiek aan vragenlijst A, net als de vragen over tevredenheid van de waardering van Mosae Zorggroep.

## **3.4 Procedure**

Alle vrijwilligers krijgen de vragenlijst toegestuurd via de post. Twee weken vooraf aan de vragenlijst wordt een brief verzonden, om de vrijwilligers te informeren over het onderzoek (zie Bijlage C) en ter verhoging van de respons. Het is bekend dat bij een schriftelijke vragenlijst de respons meestal erg laag is. Verdere acties ter verhoging van de respons is de mogelijkheid tot deelname aan een persoonlijke prijsvraag en de locatie met de hoogste respons belonen met een traktatie. Bij de vragenlijst zit een inleidende brief, die ook informatie bevat over hoe de vragenlijst dient ingevuld te worden. Anderhalve week na het versturen van de brief wordt een herinneringsbrief verzonden, zie Bijlage F.

## **3.5 Analyseplan**

In Bijlage E staat een overzicht welke vraagitems tot welke schalen behoren. Met de Cronbach's Alpha wordt getoetst of de schalen homogeen zijn.

Of er een verschil in tevredenheid bestaat tussen de 'onvrijwillige vrijwilligers' en de gewone vrijwilligers wordt getoetst aan de hand van de t-toets. Verder wordt met een enkelvoudige variantieanalyse gekeken of er een verschil is in tevredenheid tussen de vijf locaties.

Elke vrijwilliger is gevraagd een rapportcijfer voor hun vrijwilligerswerk te geven. Door middel van een regressieanalyse kan er gekeken hoe elke vraag het rapportcijfer beïnvloed.

### *3.5.1 Vragenlijst A*

De resultaten van vragenlijst A worden in een prioriteitenmatrix gepresenteerd. Daarin is te zien in welke mate vrijwilligers aspecten belangrijk vinden en in welke mate vrijwilligers er tevreden over zijn.

Afhankelijk van de gemiddelde scores van het belang en de mate van tevredenheid over een aspect komen de punten in een kwadrant terecht. De kwadranten zijn: Verbeteren, Vasthouden, Lage prioriteit en Afbouwen. Prioriteiten vallen dan direct af te lezen. Alvorens de scores in de prioriteitenmatrix gezet kunnen worden, moeten de waarden van de assen bepaald worden. Respondenten geven niet snel een lage score voor een aspect, ook al zijn ze ontevreden. De assen kunnen worden bepaald aan de hand van de gemiddelde scores op belang en tevredenheid. De aspecten worden dan ingedeeld naar gelang het onder of boven het rekenkundig gemiddelde ligt (Thomassen e.a. 1996).

### 3.5.2 Vragenlijst B

Met een t-toets wordt er gekeken of er een verschil is in het belang van de motieven, en de realisering ervan door Mosae Zorggroep. Verder zal er worden gekeken welke items van het taakkenmerkenmodel laag uitvallen. Het model beschrijft dat taakvariatie, taakidentiteit en taakbelangrijkheid zorgen voor ervaren belangrijkheid. Autonomie zorgt voor ervaren verantwoordelijkheid. Feedback zorgt voor kennis van resultaten. Hoge uitkomsten op deze items zorgen voor hoge interne motivatie en hoge tevredenheid. Aan de hand van een regressieanalyse kan er gekeken worden welke items met elkaar in relatie staan, en hoe zwaar deze relatie is. Met andere woorden hoeveel invloed het ene item heeft op het andere. Bij lage tevredenheid of lage interne motivatie kan er gekeken worden welke taakkenmerken in lage mate aanwezig zijn, en kan hierover een advies gegeven worden.

## Hoofdstuk 4

### Resultaten

---

#### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten van het onderzoek beschreven. Hierin zullen alleen de relevante resultaten voor de opdrachtgever vermeld worden. Ruwe scores van de vragenlijst worden in het analyseplan (zie Bijlage H) beschreven.

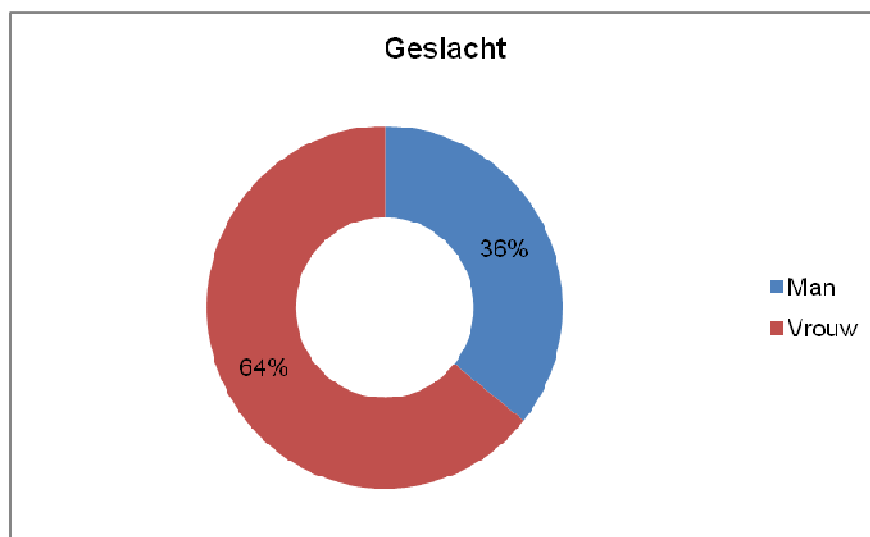
Het hoofdstuk begint met de beschrijving van de populatie en respons. Vervolgens worden de resultaten per deelvraag uitgewerkt die uiteindelijk leiden tot het antwoord op de hoofdvraag:

*Hoe tevreden zijn de vrijwilligers van Mosae Zorggroep?* De hoofdvraag zal beantwoord worden in het volgende hoofdstuk.

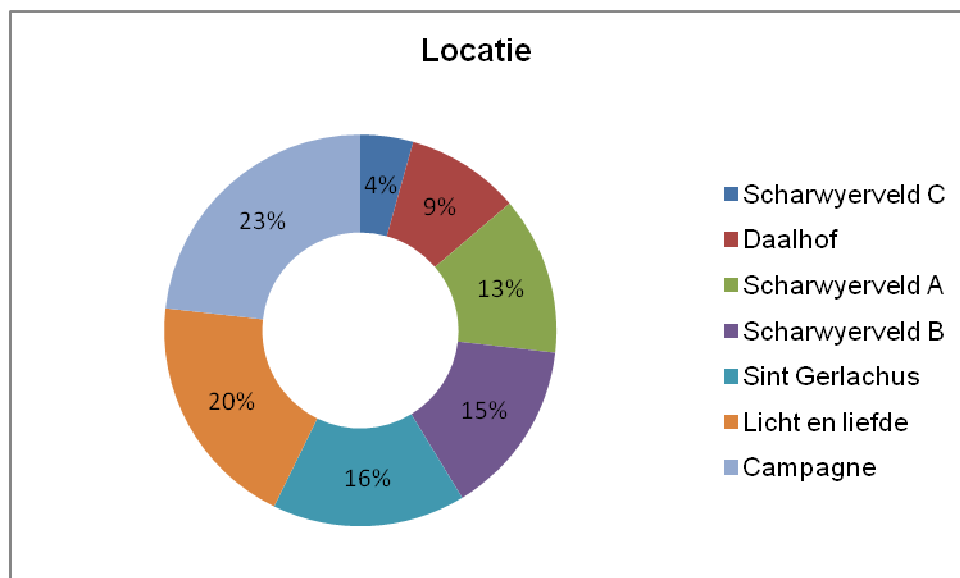
#### 4.2 Populatie en respons

Op het moment dat de vragenlijsten zijn verzonden bestond de vrijwilligers uit 326 respondenten. Hiervan hebben 158 vrijwilligers de vragenlijsten geretourneerd. Dit is een totale respons van 48,5%. De vragenlijst bestond uit twee versies, vragenlijst A en vragenlijst B (Zie bijlage G). Op elke van de vijf locaties van Mosae Zorggroep (zie bijlage A) zijn er vrijwilligers werkzaam. Op locatieniveau hebben 50% van de vrijwilligers enquête A gekregen en 50% enquête B. Dit zodat er per locatie concreet advies gegeven kan worden. Enquête A is verstuurd naar 163 vrijwilligers, een percentage van 47,5 heeft de enquête ingevuld. Enquête B is verzonden naar 163 vrijwilligers, hiervan heeft een percentage 49,4 de enquête ingevuld. Elke locatie heeft zijn eigen projectleider. Op de grootste locatie zijn er twee projectleiders die de vrijwilligers aansturen. Ook zijn er vrijwilligers van een andere externe organisatie werkzaam. Deze groepen zijn gesplitst (zie Bijlage A). De resultaten van beide vragenlijsten hebben een betrouwbaarheid van 90%, met een foutenmarge van 7%. Dit betekent dat er kan worden uitgegaan dat de resultaten voor 90% accuraat zijn in de werkelijkheid, en dat het antwoord met 7% kan verschillen (naar beneden of naar boven).

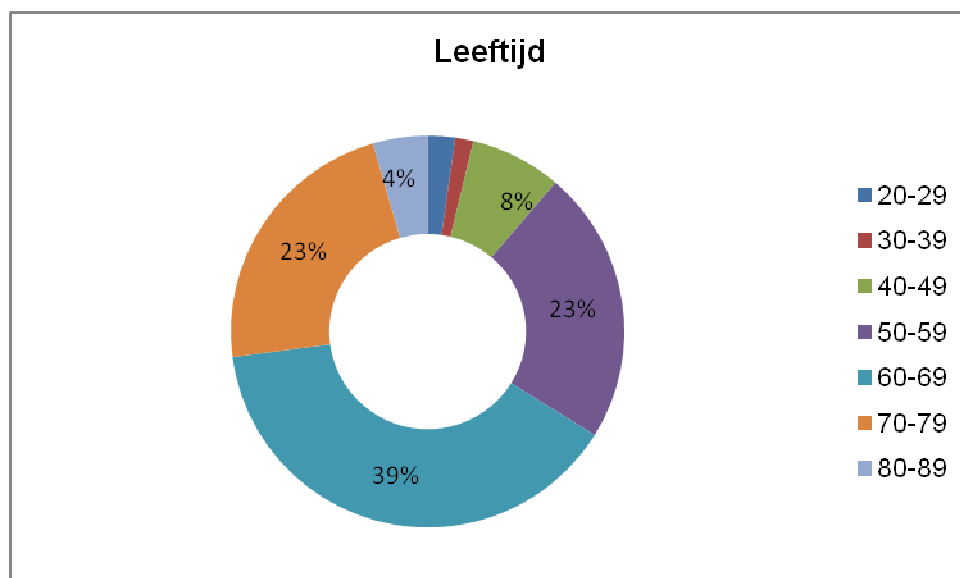
In figuur 3 is het percentage van het geslacht te zien van de respondenten en in figuur 4 is te zien van welke locatie de meeste vragenlijsten zijn geretourneerd. In figuur 5 staat in welke leeftijdscategorieën de respondenten zich bevinden.



Figuur 3. Geslacht



Figuur 4. Respons van het onderzoek opgedeeld in locaties.



Figuur 5. Leeftijdscategorieën van de respondenten.

## 4.3 Resultaten tevredenheid

### 4.3.1 Tevredenheid vrijwilligers

De respondenten van vragenlijst A scoren op tevredenheid gemiddeld een 5.9, op een schaal van 1 tot 7. Ze geven voor het vrijwilligerswerk in totaliteit een 8 (mediaan).

De respondenten van vragenlijst B hebben een mediaan van 6.0 op tevredenheid en, en geven een rapportcijfer van een 8 (mediaan).

#### 4.3.2 Gewone vrijwilligers en vrijwilligers met een uitkering ('onvrijwillige vrijwilligers')

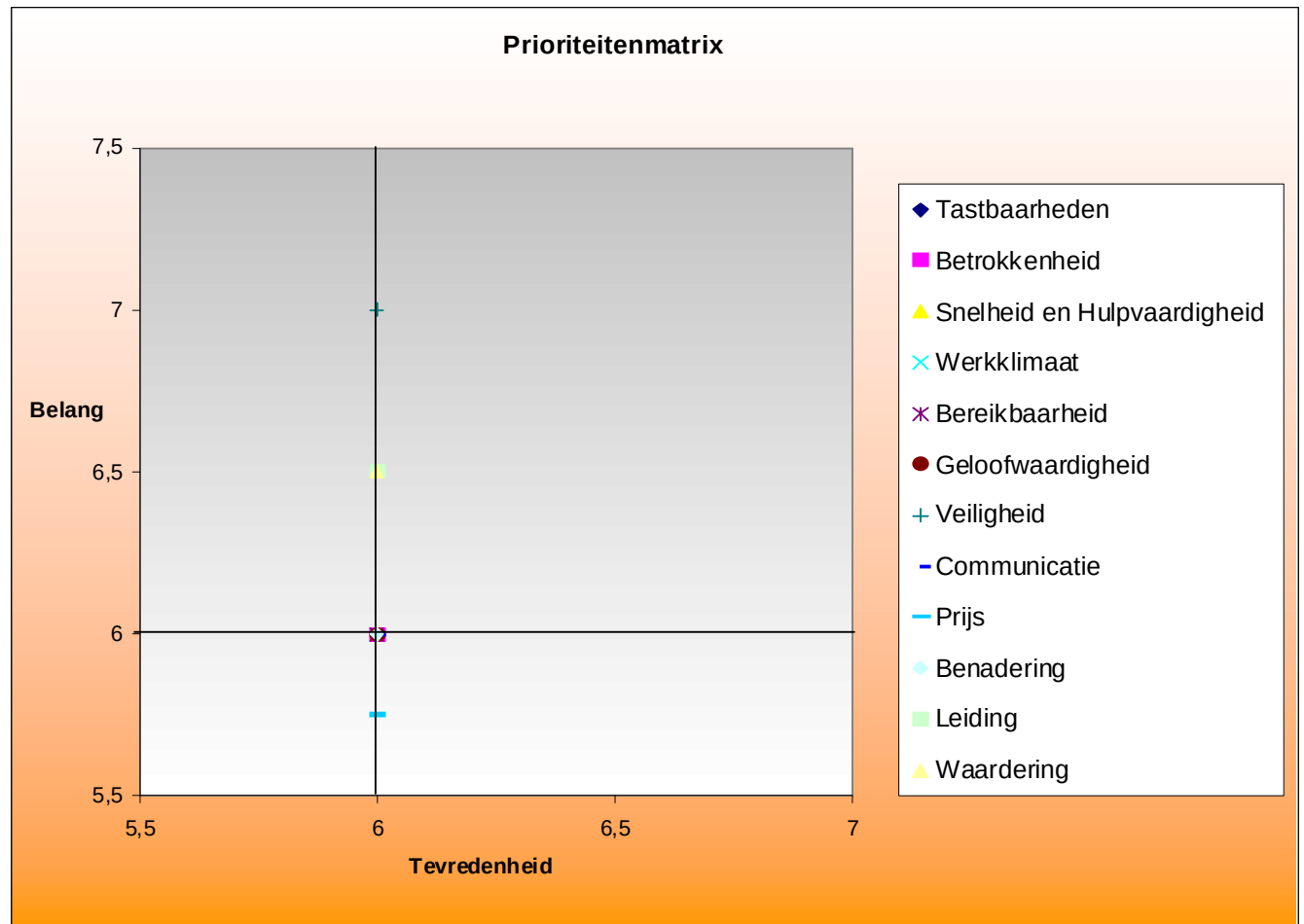
Er zijn een aantal vrijwilligers bij Mosae Zorggroep die vrijwilliger zijn ter behoud van hun uitkering. Deze vrijwilligers komen dus niet geheel uit vrije wil. Door het erg kleine aantal 'onvrijwillige vrijwilligers' (Vragenlijst A: n = 8, Vragenlijst B: n = 3) kan er niet worden getoetst of er een verschil is in tevredenheid.

#### 4.3.3 Locaties

Er is getoetst of er een verschil in tevredenheid is binnen de locaties van Mosae Zorggroep. Resultaten van vragenlijst A: Met de Kruskal-Wallis toets is er geen significant verschil gevonden in tevredenheid tussen de locaties (Gp1, n = 16: Campagne; Gp2, n = 10: Daalhof; Gp3, n = 9: Licht en Liefde; Gp4, n = 8: Scharwyerveld A; Gp5, n = 9: Scharwyerveld B; Gp6, n = 4: Scharwyerveld C; Gp7, n = 11: Sint Gerlachus),  $\chi^2 = 5.48$ ; df = 6; p = .48. Op locatie Scharwyerveld B zijn de vrijwilligers het meest tevreden (gemiddelde rangordescor: 45.44), op de tweede plaats staat Daalhof (gemiddelde rangordescor: 39.25), daarna Licht en Liefde (gemiddelde rangordescor: 32.89), volgende is locatie Sint Gerlachus (gemiddelde rangordescor: 31.64), met een klein verschil is Scharwyerveld C minder tevreden (gemiddelde rangordescor: 31.13), daarna de vrijwilligers van Scharwyerveld A (gemiddelde rangordescor: 31.00) en als laatste zijn de vrijwilligers op Campagne het minst tevreden (gemiddelde rangordescor: 28.75).

Resultaten van vragenlijst B: Met de Kruskal-Wallis toets is er geen significant verschil gevonden in tevredenheid tussen locaties. (Gp1, n = 16: Campagne; Gp2, n = 2: Daalhof; Gp3, n = 18: Licht en Liefde; Gp4, n = 10: Scharwyerveld A; Gp5, n = 11: Scharwyerveld B; Gp6, n = 2: Scharwyerveld C; Gp7, n = 11: Sint Gerlachus),  $\chi^2 = 6.84$ ; df = 6; p = .34. Daalhof is het meest tevreden (gemiddelde rangordescor: 60.25), daarna Scharwyerveld A (gemiddelde rangordescor: 37.75), dan Sint Gerlachus (gemiddelde rangordescor: 36.95), op de vierde plaats Licht en Liefde (gemiddelde rangordescor: 35.86), daarna Scharwyerveld B met een klein verschil (gemiddelde rangordescor: 35.82), daarna Campagne (gemiddelde rangordescor: 30.59), dan als laatste, het minst tevreden, Scharwyerveld C (gemiddelde rangordescor: 25.75).

#### 4.3.4 Prioriteitenmatrix



Figuur 6. Prioriteitenmatrix schalen.

Vragenlijst A betroffen vragen over de tevredenheid van Mosae Zorggroep als organisatie. Alle items zijn gemeten op een zevenpunt schaal. In bovenstaande prioriteitenmatrix zijn de scores af te lezen voor de tevredenheid en het belang van de schalen gebaseerd op het SERVQUAL model. Om de assen te bepalen is de mediaan genomen. De mediaan is voor tevredenheid en belang beiden 6.0. Wat opvalt is dat alle scores van tevredenheid gelijk zijn aan de mediaan. Er is wel wat verschil in belang. Prijs is het minst belangrijk (5.75), Snelheid en Hulpvaardigheid, Werkklimaat, Leiding en Waardering zijn belangrijker (6.5). Het belangrijkste vinden de vrijwilligers de Veiligheid (7.0). Op itemniveau zijn er een paar items die hoger of lager zijn dan de mediaan. Deze zijn weergegeven in figuur 7. en beschreven in tabel 1, 2 en 3. Er zijn items met een lagere tevredenheid, groter belang, en grotere tevredenheid.

Tabel 1: Lagere tevredenheid

| Variabele                                                                                                         | Tevredenheid | Belang |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|
| Ik heb soms het gevoel dat ik taken uitvoer die behoren tot het takenpakket van vaste medewerkers (gehercodeerd)* | 5            | 6      |
| Ik merk dat medewerkers vaak niet op de werkplek aanwezig zijn als ik met mijn werk bezig ben (gehercodeerd)*     | 4.5          | 6      |

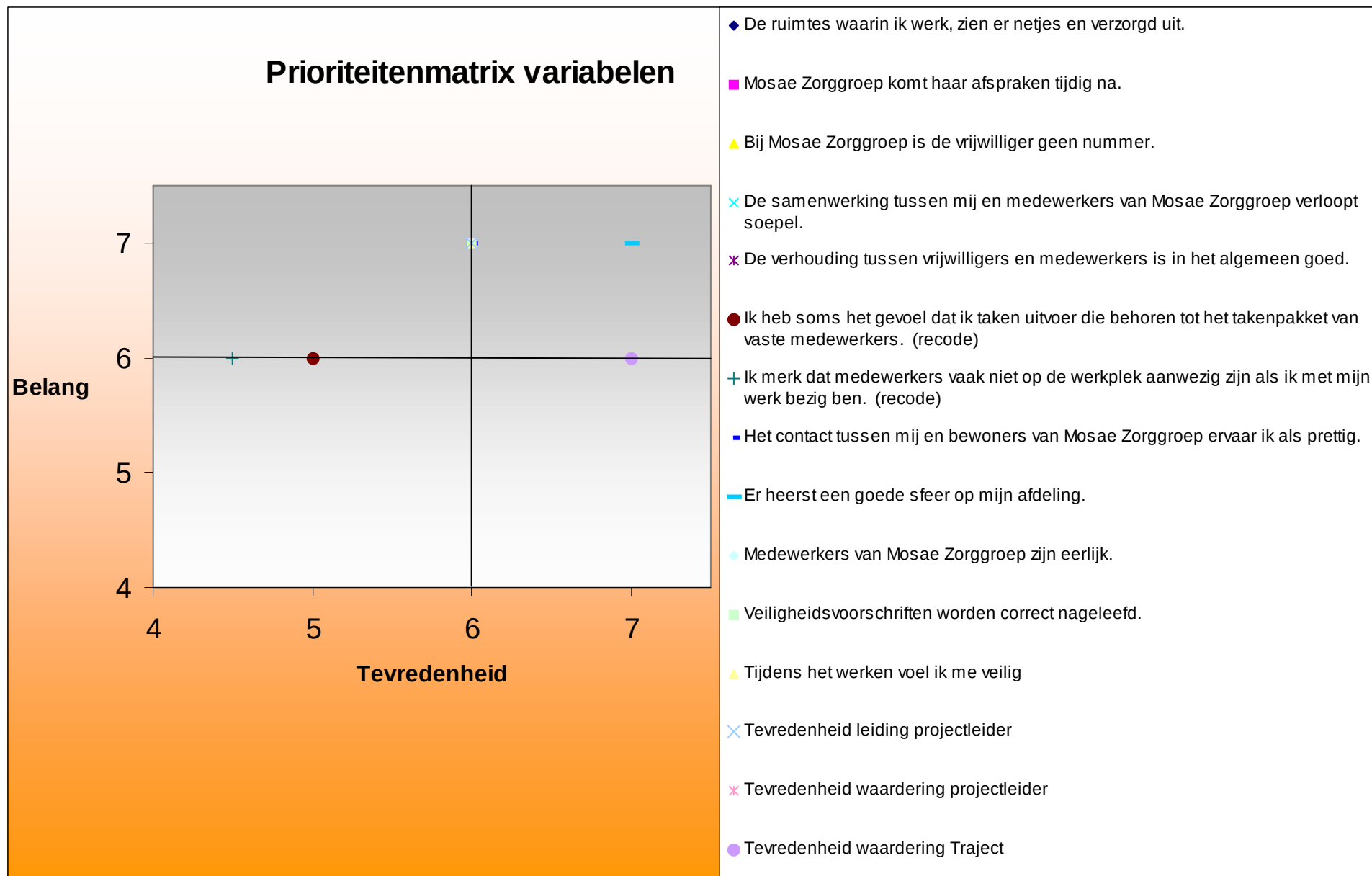
Tabel 2: Groter belang

| Variabele                                                                     | Tevredenheid | Belang |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|
| De ruimtes waarin ik werk, zien er netjes en verzorgd uit                     | 6            | 7      |
| Mosae Zorggroep komt haar afspraken tijdig na                                 | 6            | 7      |
| Bij Mosae Zorggroep is de vrijwilliger geen nummer                            | 6            | 7      |
| De samenwerking tussen mij en medewerkers van Mosae Zorggroep verloopt soepel | 6            | 7      |
| De verhouding tussen vrijwilligers en medewerkers is in het algemeen goed     | 6            | 7      |
| Het contact tussen mij en bewoners van Mosae Zorggroep ervaar ik als prettig  | 6            | 7      |
| Er heerst een goede sfeer op mijn afdeling                                    | 7            | 7      |
| Medewerkers van Mosae Zorggroep zijn eerlijk                                  | 6            | 7      |
| Veiligheidsvoorschriften worden correct nageleefd                             | 6            | 7      |
| Tijdens het werken voel ik me veilig                                          | 6            | 7      |
| Leiding projectleider                                                         | 6            | 7      |

Tabel 3: Grotere tevredenheid

| Variabele                                           | Tevredenheid | Belang |
|-----------------------------------------------------|--------------|--------|
| Ik kan prettig samenwerken met andere vrijwilligers | 7            | 6      |
| Er heerst een goede sfeer op mijn afdeling          | 7            | 7      |
| Waardering van de projectleider                     | 7            | 6      |
| Waardering van Traject                              | 7            | 6      |

\* Deze antwoorden zijn gehercodeerd. De overige vragen zijn positief gesteld, een hoger cijfer staat voor een hogere tevredenheid. Deze twee vragen zijn negatief gesteld, een hoger cijfer staat voor ontevredenheid, daarom zijn de antwoorden voor deze vragen omgedraaid om een vertekend beeld te voorkomen.



Figuur 7. Prioriteitenmatrix opvallende variabelen.

De volledige prioriteitenmatrix met alle overige variabelen is te zien in Bijlage J.  
De prioriteitenmatrix met de gemiddelden is te zien in Bijlage M.



#### 4.3.5 Motieven

Vrijwilligers komen zonder financiële beloning naar Mosae Zorggroep om hier hun steentje bij te dragen. Dit betekent dat andere dingen, zoals motieven en waarden belangrijker zijn dan een financiële beloning. Daarom is het voor Mosae Zorggroep belangrijk om te weten of deze motieven en waarden van vrijwilligers worden gerealiseerd. Met de t-toets en de Wilcoxon Signed Rank toets is er gekeken of er een verschil is in belangrijkheid en realisatie.

Met een T-toets is er gekeken of er een verschil is tussen de belangrijkheid van het motief sociaal en de realisering. De waarde sociaal wordt meer gerealiseerd ( $M = 4.32$ ,  $SD = 1.75$ ) dan dat de vrijwilligers het belangrijk vinden ( $M = 3.33$ ,  $SD = 1.40$ ). Het verschil is significant;  $t = -6.10$ ,  $df = 76$ ,  $p < .0005$  (tweezijdig). De gemiddelde toename is .99 met een 95% betrouwbaarheidsintervallrange van -.29 tot .27.

Aan de hand van een T-toets is er gekeken of er een verschil is tussen de belangrijkheid van het motief inzicht ( $M = 4.52$ ,  $SD = 1.54$ ) en de realisering ( $M = 4.53$ ,  $SD = 1.43$ ). Het gevonden verschil is niet significant;  $t = -.06$ ,  $df = 76$ ,  $p = .95$  (tweezijdig).

Met de Wilcoxon Signed Ranks toets is er onderzocht of er een verschil is tussen de belangrijkheid van het motief zelfbescherming en realisering van dit motief. Er is een significant verschil gevonden;  $z = -2.49$ ,  $p = .01$ . De mate van belangrijkheid ( $Md = 2$ ,  $n = 80$ ) is groter dan de mate van realisering ( $Md = 1$ ,  $n = 77$ ).

Door middel van de Wilcoxon Signed Rank toets is er gemeten of er een verschil is tussen de mate van belangrijkheid van het motief carrière en de mate van realisering ervan. Er is geen (significant) verschil tussen de mate van belangrijkheid ( $Md = 1$ ,  $n = 79$ ) en de mate van realisering ( $Md = 1$ ,  $n = 76$ );  $z = -.98$ ,  $p = .33$ .

Met de Wilcoxon Signed Rank toets is er geen significant verschil gevonden tussen de mate waarin vrijwilligers ontwikkeling belangrijk vinden ( $Md = 5$ ,  $n = 80$ ) en de mate waarin dit wordt gerealiseerd door Mosae Zorggroep ( $Md = 4.75$ ,  $n = 78$ );  $z = -1.49$ ,  $p = .14$ .

Uit de Wilcoxon Signed Rank is verder nog gebleken dat er een significant verschil bestaat tussen de mate waarin vrijwilligers het motief waarden belangrijk vinden en de daadwerkelijke realisering ervan. Vrijwilligers vinden waarden belangrijk ( $Md = 6$ ,  $n = 80$ ), de realisering valt lager uit ( $Md = 5$ ,  $n = 77$ );  $z = -3.42$ ,  $p = .00$ .

#### 4.3.6 Taakkenmerkenmodel

Het taakkenmerkenmodel van Hackman en Oldham (1974) beschrijft dat de taakkenmerken taakvariatie, taakidentiteit en taakbelangrijkheid zorgen voor ervaren belangrijkheid. Taakkenmerk autonomie zorgt voor ervaren verantwoordelijkheid, taakkenmerk feedback voor kennis van resultaten. De variabelen zijn te zien in tabel 4. Naast elke variabele is de mediaan weergegeven. Hoge uitkomsten op deze items zorgen voor hoge interne motivatie en hoge tevredenheid. Bij lage tevredenheid kan er gekeken worden welke taakkenmerken een lage score hebben, en kan hier een advies over gegeven worden. Alle variabelen zijn gemeten op een zevenpuntschaal.

Er is onderzocht welke variabelen van het taakkenmerkenmodel met elkaar samenhangen met Spearman's rangcorrelatiecoëfficiënt. De variabelen die significant correleren zijn in onderstaande tabel weergegeven. Het volledige model met de overige items is te zien in Bijlage H. De score voor tevredenheid is vrij hoog. De score van intrinsieke motivatie is lager.

Tabel 4: Variabelen van het taakkenmerkenmodel

| Taakkenmerken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Psychologische staten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Uitkomsten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Taakidentiteit</b><br>1. Het vrijwilligerswerk geeft me de mogelijkheid om af te maken waar ik mee begonnen ben. ( <i>Md</i> = 5)<br><b>Taakbelangrijkheid</b><br>1. In het algemeen, hoe betekenisvol of belangrijk is uw werk? Heeft uw werk invloed op het leven en welzijn van anderen? ( <i>Md</i> = 5)<br>2. Dit vrijwilligerswerk kan erg betekenisvol zijn voor anderen afhankelijk van hoe goed het werk gedaan wordt. ( <i>Md</i> = 5)<br><b>Taakvariatie</b><br>1. Hoe veel variatie is er in uw werk? In hoeverre vraagt het werk van u om vele verschillende dingen te doen, gebruikmakend van verschillende vaardigheden en talenten? ( <i>Md</i> = 4) | <b>→ Ervaren belangrijkheid</b><br>1. Het werk dat ik doe is erg betekenisvol voor mij. ( <i>Md</i> = 6)<br>2. De meeste dingen die ik moet doen tijdens het vrijwilligerswerk zijn nutteloos of onbelangrijk. (Gehercodeerd: <i>Md</i> = 7)<br>3. Ik merk dat mijn werk belangrijk is. ( <i>Md</i> = 6)                                                                                                                                                                                                           | <b>→ Intrinsieke motivatie</b><br>1. Ik waardeer mezelf meer als ik dit werk goed doe. ( <i>Md</i> = 6)<br>2. Ik voel me slecht en ongelukkig als ik erachter kom dat ik het werk niet goed heb gedaan. ( <i>Md</i> = 4)*<br>3. Ik voel een grote voldoening als ik dit werk goed doe. ( <i>Md</i> = 6)<br>4. Mijn eigen gevoelens worden niet veel beïnvloed door mijn prestaties op mijn vrijwilligerswerk. (Gehercodeerd: <i>Md</i> = 3)<br><br><b>Tevredenheid</b><br>1. Hoe leuk vind u het vrijwilligerswerk? ( <i>Md</i> = 6)<br>2. Hoe voldoende is uw vrijwilligerswerk? ( <i>Md</i> = 6)<br>3. Hoe waardevol is uw vrijwilligerswerk? ( <i>Md</i> = 6)<br>4. Hoe belangrijk is uw bijdrage voor Mosae Zorggroep en de bewoners? ( <i>Md</i> = 6)<br>5. In hoeverre heeft u goede dingen bereikt in uw werk? ( <i>Md</i> = 6)<br>6. Gebaseerd op uw ervaringen, zou u dit vrijwilligerswerk aanraden aan anderen? ( <i>Md</i> = 6)<br>7. In het algemeen gezien, ben ik erg tevreden met dit vrijwilligerswerk. ( <i>Md</i> = 6)<br>8. Ik denk er vaak aan om ermee te stoppen. ( <i>Md</i> = 7)<br>9. Over het algemeen ben ik erg tevreden met het soort werk dat ik doe als vrijwilligerswerk. ( <i>Md</i> = 6) |
| <b>Autonomie</b><br>1. Hoeveel autonomie is er in uw werk (Hoeveel inspraak heeft u)? ( <i>Md</i> = 5)<br>2. Het werk <u>ontneemt</u> me elke kans om eigen initiatieven of beslissingen te nemen. (Gehercodeerd: <i>Md</i> = 6)<br>3. Het vrijwilligerswerk geeft me vele mogelijkheden voor onafhankelijkheid en vrijheid in hoe ik het werk doe. ( <i>Md</i> = 5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>→ Ervaren verantwoordelijkheid</b><br>1. Het maakt me niet veel uit of het vrijwilligerswerk goed gedaan wordt of niet. (Gehercodeerd: <i>Md</i> = 7)<br>2. Ik voel een erg grote persoonlijke verantwoordelijkheid voor wat ik doe op mijn vrijwilligerswerk. ( <i>Md</i> = 6)<br>3. Ik vind dat ik de kritiek of de waardering van de resultaten van mijn vrijwilligerswerk persoonlijk moet aantrekken. ( <i>Md</i> = 5)<br>4. Het is mijn verantwoordelijk dat dit werk goed gedaan wordt. ( <i>Md</i> = 6) | <b>→</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Feedback</b><br>1. In hoeverre laten leidinggevend en collega's weten hoe goed u werkt? ( <i>Md</i> = 6)<br>2. Tijdens het werken zijn er veel mogelijkheden om er achter te komen hoe goed ik het doe. ( <i>Md</i> = 5)<br>3. Leidinggevend en collega's geven me bijna <u>nooit</u> feedback over hoe goed ik mijn werk uitvoer. (Gehercodeerd: <i>Md</i> = 6)<br>4. Het werk geeft me weinig aanwijzingen over of ik het goed of niet goed doe. (Gehercodeerd: <i>Md</i> = 6)<br>5. Het is goed in te schatten tijdens het werk of ik het goed doe of niet. ( <i>Md</i> = 5)                                                                                      | <b>→ Kennis van resultaten</b><br>1. Ik weet gewoonlijk of ik mijn werk voldoende uitvoer. ( <i>Md</i> = 6)<br>2. Ik heb vaak moeite om erachter te komen of ik het nu goed doe of niet. (Gehercodeerd: <i>Md</i> = 5)                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>→</b><br><div>             Gehercodeerd wil zeggen dat de antwoorden van het item zijn omgedraaid om een verkeerd beeld te voorkomen. De overige vragen zijn positief gesteld, een hoger cijfer staat voor een positief antwoord. Bij negatieve vragen staat een hoog cijfer voor een negatief antwoord.           </div> <div>             * Dit is weliswaar een negatieve vraag maar een hoge score staat voor hoge intrinsieke motivatie. Daarom is deze vraag niet gehercodeerd.           </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Hieronder worden de significante resultaten van Spearman's rangcorrelatiecoëfficiënt weergegeven van de *variabelen taakkenmerken* op de *laagscorende variabelen intrinsieke motivatie*. Het overzicht van alle significante correlaties zijn te zien in Bijlage K. Daar is van alle variabelen de richting van de relatie en de sterkte van de samenhang te zien.

Een positieve samenhang betekent dat wanneer de ene variabele hoog is de andere hoger wordt, en een negatieve samenhang betekent dat als de ene variabele hoger wordt de andere kleiner wordt.

Tabel 5. Correlatie van feedback en kennis van resultaten.

|                 |                                                                                                | <b>Kennis van resultaten</b>                                                        |                                                                                      |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                | Ik weet gewoonlijk of ik mijn werk voldoende uitvoer.                               | Ik heb vaak moeite om erachter te komen of ik het nu goed doe of niet.               |
| <b>Feedback</b> | In hoeverre laten leidinggevenden en collega's weten hoe goed u werkt?                         |                                                                                     | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.39$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) |
|                 | Tijdens het werken zijn er veel mogelijkheden om er achter te komen hoe goed ik het doe.       |                                                                                     | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.39$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) |
|                 | Leidinggevenden of collega's geven me bijna nooit feedback over hoe goed ik mijn werk uitvoer. | <i>Lichte negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.26$ ; $p = .01$ ; eenzijdig)         | <i>Middelmatige positieve samenhang</i><br>( $rs = .36$ ; $p = .00$ ; eenzijdig)     |
|                 | Het werk geeft me weinig aanwijzingen over of ik het goed of niet goed doe.                    | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.31$ ; $p = .00$ ; eenzijdig)   |                                                                                      |
|                 | Het is goed in te schatten tijdens het werk of ik het goed doe of niet.                        | <i>Middelmatige positieve samenhang</i><br>( $rs = .46$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.34$ ; $p = .00$ ; eenzijdig)    |

Tabel 6. Correlatie van kennis van resultaten en intrinsieke motivatie

|                              |                                                                        | <b>Intrinsieke motivatie</b>                                                         |                                                                                      |                                                                                           |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                                                        | Ik waardeer mezelf meer als ik dit werk goed doe.                                    | Ik voel een grote voldoening als ik dit werk goed doe.                               | Ik voel me slecht en ongelukkig als ik erachter kom dat ik het werk niet goed heb gedaan. |
| <b>Kennis van resultaten</b> | Ik weet gewoonlijk of ik mijn werk voldoende uitvoer                   | <i>Middelmatige positieve samenhang.</i><br>( $rs = .49$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) | <i>Sterke positieve samenhang.</i><br>( $rs = .65$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig)       | <i>Lichte negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.20$ ; $p = .04$ ; eenzijdig)               |
|                              | Ik heb vaak moeite om erachter te komen of ik het nu goed doe of niet. |                                                                                      | <i>Middelmatige negatieve samenhang.</i><br>( $rs = .39$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) | <i>Lichte positieve samenhang</i><br>( $rs = .22$ ; $p = .03$ ; eenzijdig)                |

Met dit model kan er concreet advies worden gegeven over de laag scorende variabelen. Door ervoor te zorgen dat de vrijwilligers hier meer tevreden over worden kan de tevredenheid en de intrinsieke motivatie worden verhoogd. Dit zorgt voor betere werkprestaties. De algemene tevredenheid is vrij hoog, (mediaanscores zijn zessen en één zeven). Twee items van intrinsieke motivatie scoren wat lager, namelijk een 3 en een 4. De taakkenmerken die hiervoor zorgen zijn alle taakkenmerken van feedback,

deze correleren op kennis van resultaten (zie tabel 5) en deze correleren weer op variabelen van intrinsieke motivatie (zie tabel 6). Verder zijn er geen items die op de lage scores van intrinsieke motivatie correleren.

#### 4.3.7 Tevredenheid waardering

Vrijwilligers geven op een zevenpuntschaal grotendeels een 6 voor de waardering. Vrijwilligers van vragenlijst A zijn het meest tevreden over de waardering van hun projectleider, waardering van Traject en het vrijwilligersfeest ( $Md = 7$ ). Vrijwilligers van vragenlijst B zijn het meest tevreden over de attenties en het vrijwilligersfeest ( $Md = 7$ ). Verder zijn alle vrijwilligers ook tevreden over de waardering van Mosae Zorggroep, de afdeling en het UVV ( $Md = 6$ ).

### 4.4 Aanvullende analyses

#### 4.4.1 Betrokken bij beslissingen.

Er is aan de vrijwilligers gevraagd of ze meer of minder betrokken willen worden bij beslissingen van Mosae Zorggroep. In tabel 7 staan de resultaten weergegeven. Het merendeel van de vrijwilligers wil op deze manier betrokken worden bij beslissingen.

Tabel 7. Betrokken bij beslissingen

|           |        |
|-----------|--------|
| Meer      | 23,85% |
| Minder    | 0,77%  |
| Hetzelfde | 75,38% |

#### 4.4.2 EVC's

EVC's zijn Eerder Verworven Competenties. Hierbij kunnen vrijwilligers hun opgedane ervaring laten vastleggen in een portfolio en certificaat. Aan de vrijwilligers is gevraagd of zij behoefte hebben aan het toekennen van EVC's. De resultaten staan in onderstaande tabel. Het merendeel heeft hier geen mening over of heeft er geen behoefte aan.

Tabel 8. EVC's

|             |        |
|-------------|--------|
| Ja          | 20,69% |
| Nee         | 35,86  |
| Geen mening | 43,45% |

#### 4.4.3 Afdelingsoverleg en evaluatiegesprekken.

Mosae Zorggroep wil in zijn toekomstig vrijwilligersbeleid punten opnemen over overleg en evaluaties. Aan de vrijwilligers is gevraagd of zij behoefte hebben om deel te nemen in het afdelingsoverleg en behoefte hebben aan evaluatiegesprekken met hun projectleider of met iemand van Mosae Zorggroep. Het merendeel van de vrijwilligers heeft geen behoefte aan deelname in overleg. De resultaten staan in tabel 9 gepresenteerd.

Tabel 9. Overleg en evaluatiegesprekken

|                                                    |        |        |
|----------------------------------------------------|--------|--------|
| Deelnemen in het afdelingsoverleg                  | Ja     | 31,03% |
|                                                    | Nee    | 68,97% |
| Evaluatiegesprekken met de projectleider           | Ja     | 30,50% |
|                                                    | Nee    | 42,55% |
|                                                    | N.v.t. | 26,95% |
| Evaluatiegesprekken met iemand van Mosae Zorggroep | Ja     | 32,48% |
|                                                    | Nee    | 66,67% |

## Hoofdstuk 5

### Conclusie

---

#### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de deelvragen en uiteindelijk op de hoofdvraag: *Hoe tevreden zijn de vrijwilligers van Mosae Zorggroep?* Om hierop een antwoord te kunnen geven is er in de voorgaande hoofdstukken stilgestaan bij Mosae Zorggroep en haar vrijwilligers, de manier waarop tevredenheid gemeten kan worden bij vrijwilligers, de methode van onderzoek en vervolgens de resultaten van het onderzoek. De resultaten staan in hoofdstuk 4. De conclusies die daaruit kunnen worden getrokken worden in dit hoofdstuk vermeld.

#### 5.2 Conclusie van de resultaten

##### 5.2.1 Tevredenheid vrijwilligers

Vrijwilligers zijn in het algemeen tevreden over Mosae Zorggroep. Ze denken er niet vaak aan om ermee te stoppen en geven een hoog rapportcijfer. Vrijwilligers zijn ook tevreden over de waardering, met name over het vrijwilligersfeest. Dit laat zien dat Mosae Zorggroep het goed doet. Er kon geen verschil worden gemaakt tussen gewone vrijwilligers en 'onvrijwillige vrijwilligers' omdat dit aantal te klein is. Verder zijn er geen verschillen gevonden tussen de locaties. Dit betekent voor Mosae Zorggroep dat ze zich niet hoeven te richten op specifieke locaties maar dat de tevredenheid als een geheel kan worden gezien voor alle locaties.

Vrijwilligers zijn tevreden over Mosae Zorggroep als organisatie. De punten die behouden moeten worden zijn prettige samenwerking onder vrijwilligers, de sfeer op de afdeling en ten slotte de waardering van de projectleider. Vrijwilligers vinden dit belangrijk en zijn er tevreden over. Verbeterpunten zijn dat medewerkers van Mosae Zorggroep vaak niet op de werkplek zijn als de vrijwilligers zelf aan het werk zijn. Ook hebben vrijwilligers soms het gevoel dat ze taken uitvoeren die behoren tot het takenpakket van vaste medewerkers. Vrijwilligers vinden deze punten belangrijk. Dit betekent dat Mosae Zorggroep zich voornamelijk moet richten op de verhouding tussen vrijwilligers en vaste medewerkers. Vrijwilligers zijn er ter ondersteuning van de medewerkers en niet deels ter vervanging van hun afwezigheid of van hun taken.

Vrijwilligers hebben verschillende motieven om vrijwilligerswerk te komen doen (Clary e.a., 1998). Ze vinden het sociale motief niet belangrijk maar vinden wel realisatie ervan bij Mosae Zorggroep. Het belangrijkste motief vinden de vrijwilligers het motief waarden, maar dit wordt niet geheel door Mosae Zorggroep gerealiseerd. Het motief zelfbescherming wordt ook niet in zijn geheel door Mosae Zorggroep gerealiseerd. De mate van belangrijkheid is vrij laag, maar wel groter dan de realisering. De score op het sociale motief is een pluspunt voor Mosae Zorggroep, dit kunnen zij zo behouden. De score van het motief zelfbescherming laat zien dat Mosae Zorggroep dit enigszins kan verbeteren, Mosae Zorggroep moet zich echter vooral gaan richten op het motief waarden, hier kan zij verbetering aanbrengen voor de vrijwilligers door ervoor te zorgen dat vrijwilligers hun waarden meer terug zien in het vrijwilligerswerk.

Aan de hand van het taakkenmerkenmodel van Hackman en Oldham (1974) is gekeken naar de aard van de taak van de vrijwilligers. Er kan advies worden gegeven op de taakkenmerken om tevredenheid en intrinsieke motivatie te verhogen. Dit verhoogt de werkprestatie en vermindert verzuim.

De tevredenheid van de vrijwilligers is vrij hoog, maar de intrinsieke motivatie is lager. Om de intrinsieke motivatie te verhogen zullen vrijwilligers meer feedback moeten krijgen. Dit betekent dat Mosae Zorggroep leidinggevenden en collega's moet aansturen om de vrijwilligers feedback te geven, en aanwijzingen geven zodat vrijwilligers zelf kunnen zien hoe goed ze hun werk uitvoeren.

#### *5.2.2 Aanvullende conclusies*

De meeste vrijwilligers vinden de betrokkenheid van beslissingen prima en willen niet meer of minder betrokken worden bij beslissingen door Mosae Zorggroep. Dit betekent dat Mosae Zorggroep hier geen veranderingen aan hoeft aan te brengen. Ook is het niet nodig om een traject te starten voor de vrijwilligers om hun ervaringen vast te leggen in een certificaat met EVC's: Eerder Verworven Competenties. De meeste vrijwilligers hebben geen mening hierover of zijn hier niet in geïnteresseerd. Een grote meerderheid van de vrijwilligers wilt niet deelnemen in het afdelingsoverleg, en hebben ook geen behoefte aan evaluatiegesprekken. Van de vrijwilligers die wel behoefte hebben aan evaluatiegesprekken wilt een kleine meerderheid dit met zijn projectleider in plaats van met iemand van Mosae Zorggroep. Dit houdt in dat Mosae Zorggroep vrijwilligers niet hoeft te laten deelnemen in extra overleggen. Mosae Zorggroep zou wel evaluatiegesprekken kunnen organiseren op aanvraag, alhoewel de meeste vrijwilligers hier geen interesse in hebben, kunnen de vrijwilligers die dat wel willen hier gebruik van maken.

### **5.3 Conclusie en aanbevelingen**

Vrijwilligers van Mosae Zorggroep zijn in het algemeen vrij tevreden. Mosae Zorggroep doet het goed. Er zijn wel een aantal verbeterpunten aan te merken. Mosae Zorggroep kan verbeteringen aanbrengen in het werkklimaat, namelijk de verhouding tussen vrijwilligers en vaste medewerkers. Vrijwilligers hebben een ondersteunende functie voor medewerkers en voor de organisatie. Het is niet de bedoeling dat vrijwilligers taken dreigen over te nemen van medewerkers of dat ze alleen op de werkplek zijn. Om de intrinsieke motivatie van vrijwilligers te verhogen moeten zij meer feedback krijgen. Van collega's of leidinggevenden. Ook kunnen er aanwijzingen worden gegeven zodat ze zelf weten wanneer zij hun werk goed doen. Mosae Zorggroep kan voor de vrijwilligers evaluatiegesprekken organiseren op aanvraag, hoewel de meeste vrijwilligers dit niet willen kan het verzoek van degenen die het wel willen worden gehonoreerd.

## Hoofdstuk 6

### Discussie

---

#### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt er teruggeblikt op het onderzoek en worden de resultaten aan de hand van de theorieën besproken. Ook worden er kritische noten geplaatst en worden de kanttekeningen van dit onderzoek kenbaar gemaakt.

#### 6.2 Terugblik

Dit onderzoek heeft gebruik gemaakt van bestaande theorieën en modellen. Het SERVQUAL model van Berry e.a. (1988) is gebruikt om de tevredenheid van de organisatie te meten. Dit model is oorspronkelijk ontworpen voor het meten van klanttevredenheid, maar ontleende zich goed voor dit onderzoek. Door het maken van aanpassingen zijn de vragen relevant gemaakt voor de populatie. De onderwerpen die het SERVQUAL model gebruikt zijn ingevuld aan de hand van wat past bij vrijwilligers. SERVQUAL meet oorspronkelijk het verschil tussen verwachting en ervaring. In plaats van verwachtingen is belang gemeten. In de literatuur is onderbouwing gevonden dat het meten van verwachting niet praktisch is (Smidts, 1993; Cronin & Taylor, 1992, 1994). Belangrijk om te meten is het belang. Door het belang te meten kon er een prioriteitenmatrix gemaakt worden, hetgeen erg prettig is voor de opdrachtgever. Echter doordat er in dit onderzoek bijna geen sprake was van een normaalverdeling is er voor de prioriteitenmatrix gebruikt gemaakt van de mediaan in plaats van het gemiddelde. Dit leverde hele getallen op en geen cijfers achter de komma. Hierdoor is er minder differentiatie mogelijk.

Voor het vrijwilligerswerk inhoudelijk te beoordelen is er gebruikt gemaakt van de motieven van Clary e.a. (1998) en het taakkenmerkenmodel van Hackman en Oldham (1974). De motieven waren goed bruikbaar voor dit onderzoek, deze zijn immers ontworpen voor vrijwilligers. Het taakkenmerkenmodel geeft weer of het werk voldoet aan de taakkenmerken die zorgen voor tevredenheid en intrinsieke motivatie. Wanneer het werk niet voldoet kan er concreet advies gegeven worden en kan tevredenheid en intrinsieke motivatie verhoogt worden. In het analyseplan is opgenomen dat door middel van een regressieanalyse kon worden gekeken welke variabelen elkaar beïnvloeden en in welke mate. Van daaruit kon een passend advies gegeven worden. Er is gecontroleerd of de schalen zoals overgenomen en vertaald uit de vragenlijst van het model, homogeen zijn. Dit was in heel lage mate het geval. Daarmee kon er niet op schaalniveau gekeken worden. Vervolgens is gecontroleerd of de losse variabelen geen assumpties schenden voor de regressieanalyse. Dit was helaas het geval. Er was geen sprake van een normaalverdeling. Hierdoor kon er geen regressieanalyse worden uitgevoerd. Nu is niet duidelijk hoe de items elkaar precies beïnvloeden. Met Spearman's rangcorrelatiecoëfficiënt kon er echter wel nog gekeken worden elke items correleren en kon er toch een advies worden gegeven aan Mosae Zorggroep.

Er viel voornamelijk op dat vragen die negatief gesteld waren zorgden voor een lage cronbach's alpha. Het zou een mogelijkheid kunnen zijn dat een deel van de doelgroep de vraag wel goed begrepen heeft en het ander deel niet. Als feedback is gegeven dat sommige vrijwilligers de vragen moeilijk vonden. Het blijkt achteraf dat de vragenlijst niet geheel aansloot bij de doelgroep, waaraan het voornamelijk aan de lengte en moeilijkheid lag. Hierdoor is de validiteit van het onderzoek niet zeker. De doelgroep bestaat voornamelijk uit oudere mensen, die na hun pensioen nog actief willen zijn. Vragenlijst



B bestaat uit vertaalde vragen van bestaande Engelse vragenlijsten. Hoewel de vertaling door twee anderen is gecontroleerd kan het toch zijn dat de vertaling niet helemaal juist is. Hetgeen ook de validiteit kan beïnvloeden.

Ook stonden er een aantal fouten in de vragenlijst, in totaal ontbraken er bij 3 vragen mogelijkheden tot invullen. Waarbij een paar vrijwilligers wel een antwoord hebben gegeven maar het merendeel niet. De vragen over de algemene tevredenheid in de twee vragenlijsten zijn niet identiek hetzelfde, daarom zijn de uitkomsten hiervan apart weergegeven. Waarbij deze twee vragen het meest van elkaar verschillen: 'Hoe waardevol is uw vrijwilligerswerk?' en 'Is uw vrijwilligerswerk de moeite waard?'

### **6.3 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek.**

In een mogelijk vervolgonderzoek of een nieuwe meting om de tevredenheid te blijven monitoren kan er beter rekening worden gehouden met de doelgroep. Het is belangrijk dat de vragenlijst niet lang is en dat hij voor de populatie goed begrijpbaar is. Ook kan er kwantitatief onderzoek worden gehouden. Door middel van bijvoorbeeld interviews of focusgroepen. Het voordeel hiervan is dat er kan worden gecontroleerd of de vrijwilligers de vraag begrijpen.

Het voordeel van persoonlijke interviews is dat minder sprake is van sociale wenselijke antwoorden en angst. Het voordeel van met groepen werken dat er meer vrijwilligers tegelijk kunnen worden geïnterviewd. Ook kunnen vrijwilligers door reacties op elkaar op meer ideeën komen, waar ze alleen niet aan gedacht zouden hebben. Het risico is dat vrijwilligers zich laten beïnvloeden door elkaar en bepaalde dingen zeggen om indruk te maken of minder informatie geven omdat ze zich schamen of onprettig voelen (Baarda, de Goede & Teunissen, 2009).

## Begrippenlijst

---

### Vrijwilliger

Iedereen die met of zonder vrijwilligerscontract afspraken heeft om bij Mosae Zorggroep onbetaalde werkzaamheden met regelmaat uit te voeren.

### Projectleider

Vrijwilliger die als het ware een soort leidinggevende functie heeft. Deze is het aanspreekpunt voor de organisatie, regelt de planning van de vrijwilligers en zorgt dat alles in goede banen loopt.

### Intrinsieke motivatie

Het verlangen om met een activiteit te beginnen vanwege de activiteit zelf en niet vanwege een externe beloning (Zimbardo e.a. 2005).

### Statische begrippen

#### Significant.

Significant betekent dat het resultaat niet te wijden is aan toeval, dus dat men zeker van zijn dat het verschil ook is in de werkelijkheid.

#### N

De n staat voor het aantal.

#### M

De M staat voor mean, het engelse woord voor gemiddelde.

#### Md

Md staat voor het engelse woord median, het engelse woord voor mediaan.

- Baarda, D.B., de Goede, M.P.M & Teunissen, J. (2009) *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (2<sup>de</sup> druk). Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff
- Berry, L.L., Parasuraman, A. & Zeithaml, V.A. (1988). The Service-Quality Puzzle [Elektronische versie]. *Business Horizons*, 31 (5), 35-44.
- CBS (2010). *Tempo vergrijzing loopt op*. Ontleend aan <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/dossiers/vergrijzing/publicaties/artikelen/archief/2010/2010-083-pb.htm>
- Clary, E.G., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J. & Miene, P. (1998) Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach [Elektronische versie]. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (6), 1515-1530.
- Clary, E.G. & Snyder, M. (1999). The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations [Elektronische versie]. *Current Directions in Psychological Science*, 8(5), 156-159.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension [Elektronische versie]. *Journal of Marketing*, 56, 66-98.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.T. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality [Elektronische versie]. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Diel, K. & Poynor, C. (2010). Great Expectations?! Assortment Size, Expectations, and Satisfaction [Elektronische versie]. *Journal of Marketing Research*, 47, 312–322.
- Finkelstein, M.A. (2008). Volunteer Satisfaction and Volunteer Action: A Functional Approach [Elektronische versie]. *Social Behavior and Personality*, 36 (1), 9-18.
- Hackman, J. R. & Oldham, G.R. (1974) The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects. Bron onbekend. 87pp. Ontleend aan: <http://web.ebscohost.com.up3xt5ae3w.useaccesscontrol.com/ehost/search/basic?sid=477dfe35-062b-40b7-80da-c37485036c9e%40sessionmgr13&vid=5&hid=13>
- Lemmink, J. G. A. M. (1992). Metingen ten behoeve van kwaliteitsmanagement: een kritische beschouwing van het SERVQUAL – model [Elektronische versie]. In Bronner, A. E. & Meulenberg, M.T.G. *Jaarboek van de Nederlandse Vereniging van Marktonderzoekers 1992*, 223-235 Haarlem: De Vrieseborch.
- Smidts, A. (1993). De kwaliteit van SERVQUAL: Een toepassing bij zeven dienstverlenende organisaties [Elektronische versie]. In Bronner, A. E. & Meulenberg, M.T.G. *Jaarboek van de Nederlandse Vereniging van Marktonderzoekers 1993*, 165-185 Haarlem: De Vrieseborch.
- Locke, E. A. (1968, sept). *What is job satisfaction* [Elektronische versie]. Toespraak gehouden op de American Psychological Association Convention, San Francisco, California.
- Locke, E. A. & Latham, G. P. (1990). Work motivation and Satisfaction: Light at the End of the Tunnel [Elektronische versie]. *Psychological Science*, 1 (4), 240-246.
- Migchelbrink, F. (2005). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn* (10de druk). Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Milette, V. & Gagné, M. (2008). Designing volunteers' tasks to maximize motivation, satisfaction and

- performance: The impact of job characteristics on volunteer engagement. *Motivation & Emotion*, 32, 11-22. doi: 10.1007/s11031-007-9079-4
- Provincie Limburg (2006). *De arbeidsmarkt van verpleegkundigen, verzorgenden en sociaalagogen in Limburg: Trends, ontwikkelingen en vooruitzichten tot 2012 in de vijf zorgregio's in de provincie*. Utrecht:
- Priskmant Ontleend aan: <http://www.vanmeernaarbeter.nl/bibliotheek/de-arbeidsmarkt-van-verpleegkundigenverzorgenden-en-sociaalagogen-in-limburg>
- Thomassen, J.-P.R., in 't Veld, E. & Winthorst, H.H. (1996). *Klanttevredenheid, de succesfactor voor elke organisatie: Een praktische handleiding voor het onderzoeken en vergroten van de tevredenheid van uw klanten* (3<sup>de</sup> druk). Deventer: Kluwer Bedrijfsinformatie
- Vonk, R. (2007). *Sociale psychologie* (2<sup>de</sup> druk). Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff
- Zappa, P. & Zavarrone E. (2010). Social interaction and volunteer satisfaction: an exploratory study in primary healthcare. *International Review of Economics*, 57, 215-231. doi: 10.1007/s12232-010-0095-4
- Zinken, J. & Vromans, W. (2009). *Vrijwilliger: Een zorg voor later*. (Bachelors thesis, Avans Hogeschool Management & Bestuur, Bestuurskunde, Nederland)
- Zimbardo, P.G., Weber, A.L., & Johnson, R. L. (2005) *Psychologie: Een inleiding* (4<sup>de</sup> druk). Amsterdam: Pearson Education Benelux

## **Bijlage A**

### **Informatie over de opdrachtgever**

---

#### **Schets van de organisatie.**

Opdrachtgever is Mosae zorggroep, deze heeft vijf verpleeg- en verzorgingstehuizen en een eigen thuiszorg. Er werken ruim 800 mensen en 350 vrijwilligers om zo'n 2500 ouderen te verzorgen. De verschillende locaties hebben hun eigen kenmerken en hun eigen specialistische zorg.

Op de locaties helpen vrijwilligers voornamelijk bij facilitaire en restauratieve taken. Bijvoorbeeld wandelen, knutselen, lezen de krant voor, helpen in de winkel, helpen in het restaurant en helpen mee activiteiten organiseren.

#### *Locatie Campagne*

Campagne heeft 151 verzorgingshuisplaatsen en 57 zelfstandige woningen. Er is een afdeling groepsverzorging voor mensen met blijvende psychische ouderdomsproblemen. (verpleeg)Zorg is er voor zwaardere lichamelijke problemen. Campagne heeft een afdeling herstellzorg, waar na een ziekenhuisopname orthopedische patiënten zorg wordt gegeven.

#### *Locatie Sint Gerlachus*

In Sint Gerlachus kan tijdelijk extra zorg gegeven worden bij psychische ouderdomsproblemen en zwaardere lichamelijke problemen. Er zijn 85 verzorgingshuisplaatsen en 54 zelfstandige woningen.

#### *Locatie Licht & Liefde*

Licht & Liefde is gespecialiseerd in zorg aan blinden en slechthzienden. Er zijn 37 verzorgingsplaatsen voor mensen met een visuele beperking. Groepsverzorging is aanwezig voor mensen met psychische ouderdomsproblemen en (verpleeg)zorg voor mensen met zwaardere lichamelijke problemen. Licht & Liefde heeft een grote badkamer, het 'Toscane bad', voor mensen met een verstandelijke beperking die thuis geen aangepaste voorziening hebben.

#### *Locatie Daalhof*

In Daalhof staat zelfstandig wonen voorop. Zorgvoorzieningen zijn binnen handbereik. Er zijn 72 ruime een- en tweekamerwoningen voor mensen met een zorgindicatie. Er is alleen een thuiszorg.

#### *Locatie Scharwyerveld*

Scharwyerveld heeft 70 zorgappartementen voor mensen die geestelijk en lichamelijke zorg nodig hebben. Voor mensen die wel nog zelfstandig kunnen wonen, zijn er 135 woonzorgappartementen. Omdat deze locatie zo groot is zijn er twee projectleiders. Scharwyerveld A is onder leiding van Annemie Geurts en Scharwyerveld B onder leiding van Leon Geerts. Op deze locatie zijn er ook vrijwilligerswerkzaam die vanuit stichting Traject werken, deze en overige vrijwilligers zonder projectleider vallen onder Scharwyerveld C.

**Opdrachtgever**

De opdrachtgever is Aimée Schreurs, het hoofd van de afdeling Personeel, Organisatie & Opleidingen (PO&O). Aimée Schreurs is in 2000 afgestudeerd aan Hogeschool Zuyd, opleiding personeel en arbeid. Vanaf 2003 is Aimée werkzaam bij Mosae Zorggroep en sinds 2008 bekleed ze haar huidige functie.

## Bijlage B

### Operationalisatie

| Variabel         | Dimensies                      | Subdimensies, wanneer van toepassing | Indicatoren                                                                        |
|------------------|--------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Werktevredenheid | Het realiseren van de motieven | Waarden                              | Bezorgdheid over degenen die het minder goed hebben                                |
|                  |                                |                                      | Oprechte bezorgdheid over de doelgroep                                             |
|                  |                                |                                      | Medelijden voor mensen in nood                                                     |
|                  |                                |                                      | Het belangrijk vinden om anderen te helpen                                         |
|                  |                                |                                      | Iets doen wat van persoonlijke waarde is                                           |
|                  |                                | Inzicht                              | Leren over het probleem waarvoor men werkt                                         |
|                  |                                |                                      | Nieuw perspectief krijgen                                                          |
|                  |                                |                                      | Leren door directe ervaring                                                        |
|                  |                                |                                      | Leren om met verschillende mensen om te gaan                                       |
|                  |                                |                                      | Eigen talenten exploreren                                                          |
|                  |                                | Sociaal                              | Vrienden die vrijwilligerswerk doen                                                |
|                  |                                |                                      | Dierbaren willen dat vrijwilligerswerk gedaan wordt                                |
|                  |                                |                                      | Bekenden die interesse hebben in dienst verlenen aan de maatschappij               |
|                  |                                |                                      | Dierbaren en/of bekenden vinden dienst verlenen aan de maatschappij erg belangrijk |
|                  |                                |                                      | Vrijwilligerswerk is een belangrijke activiteit voor bekenden                      |
|                  |                                | Carrière                             | Vrijwilligerswerk is een opstap voor een toekomstige baan                          |
|                  |                                |                                      | Nieuwe carrièregerelateerde contacten maken                                        |
|                  |                                |                                      | Verschillende carrière opties exploreren                                           |
|                  |                                |                                      | Vrijwilligerswerk verhoogt het succes van het gekozen beroep                       |

|  |                                                             |                                                                       |                                                                         |
|--|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                             |                                                                       | Vrijwilligerswerk is goed voor op het C.V.                              |
|  |                                                             | Bescherming                                                           | Vergeten van problemen                                                  |
|  |                                                             |                                                                       | Verminderen eenzaamheid                                                 |
|  |                                                             |                                                                       | Schuldgevoelens over eigen welzijn ten opzichte van anderen verminderen |
|  |                                                             |                                                                       | Positief effect op persoonlijke problemen                               |
|  |                                                             |                                                                       | Persoonlijke problemen ontvluchten                                      |
|  |                                                             | Ontwikkeling                                                          | Gevoel van belangrijkheid                                               |
|  |                                                             |                                                                       | Vergoten gevoel van eigenwaarde                                         |
|  |                                                             |                                                                       | Het gevoel nodig te zijn                                                |
|  |                                                             |                                                                       | Jezelf beter voelen                                                     |
|  |                                                             |                                                                       | Manier om nieuwe vrienden te maken                                      |
|  | Waardering van anderen niet gerelateerd aan prestatiedoelen | Waardering via activiteiten                                           |                                                                         |
|  |                                                             | Waardering via attenties                                              |                                                                         |
|  | Waardering van anderen gerelateerd aan prestatiedoelen      | Waardering van de afdeling                                            |                                                                         |
|  |                                                             | Waardering van Mosae Zorggroep                                        |                                                                         |
|  |                                                             | Waardering van projectleider                                          |                                                                         |
|  |                                                             | Waardering van UVV                                                    |                                                                         |
|  |                                                             | Waardering van Traject                                                |                                                                         |
|  | Mate van variatie in werk                                   | Mate van variatie in werkzaamheden                                    |                                                                         |
|  | Mate van belangrijkheid                                     | Effect van het werk op het leven of welzijn van anderen               |                                                                         |
|  | Mate van autonomie                                          | Mate waarin er zelf beslissingen kunnen worden gemaakt                |                                                                         |
|  | Mate van feedback                                           | Feedback leidinggevenden                                              |                                                                         |
|  |                                                             | Feedback collega's                                                    |                                                                         |
|  | Mate van taakidentificatie                                  | Mate waarin resultaten van werkzaamheden zichtbaar zijn in het geheel |                                                                         |
|  |                                                             | Mogelijkheid om het werk in zijn geheel af te maken                   |                                                                         |



| Variabel                      | Dimensies         | Subdimensies                  | Indicatoren                                                                 |
|-------------------------------|-------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Tevredenheid over organisatie | Verwachtingen     | Marketing en public relations | Informatie in advertenties, website en brochures                            |
|                               |                   |                               | Berichtgevingen in kranten en tijdschriften                                 |
|                               | Product of dienst | Basiseigenschappen            | Taak vrijwilliger                                                           |
|                               |                   | Features                      | Extra's                                                                     |
|                               |                   | Beleid                        | Vrijwilligersbeleid                                                         |
|                               |                   |                               | Vrijwilligersbeleid ten aanzien van het aantrekken van nieuwe vrijwilligers |
|                               |                   |                               | Aansturing                                                                  |
|                               | Service           | Tastbaarheden                 | Werkruimte                                                                  |
|                               |                   |                               | Apparatuur                                                                  |
|                               |                   |                               | Verzorging                                                                  |
|                               |                   | Betrouwbaarheid               | Nakomen regels en afspraken                                                 |
|                               |                   | Snelheid en hulpvaardigheid   | Bereidheid snel en tijdig helpen                                            |
|                               |                   | Werkklimaat                   | Verhouding vrijwilligers                                                    |
|                               |                   |                               | Verhoudingen medewerkers                                                    |
|                               |                   |                               | Taakverdeling                                                               |
|                               |                   |                               | Verhouding bewoners                                                         |
|                               |                   | Geloofwaardigheid             | Vertrouwen organisatie                                                      |
|                               |                   |                               | Vertrouwen personeel                                                        |
|                               |                   |                               | Eerlijkheid personeel                                                       |
|                               |                   | Veiligheid                    | Veiligheidsvoorschriften                                                    |
|                               |                   | Bereikbaarheid                | Bereikbaarheid organisatie en personeel                                     |
|                               |                   | Communicatie                  | Tijdig informeren                                                           |
|                               |                   |                               | Informeren in begrijpelijke taal                                            |
|                               | Prijs             | Prijsbeleid                   | Vergoeding gemaakte (reis)kosten                                            |
|                               |                   | Kosten-baten relatie          | Verhouding kosten-baten vrijwilliger                                        |

## Bijlage C

### Brief 1

---

(ADRES vrijwilligers)

Maastricht, 25 oktober 2011

Betreft: Tevredenheidsonderzoek



Geachte heer/mevrouw,

Wellicht heeft u al gehoord over het tevredenheidsonderzoek onder alle vrijwilligers van Mosae Zorggroep. Vrijwilligers zijn heel belangrijk voor Mosae Zorggroep. Door middel van dit onderzoek wilt Mosae Zorggroep graag te weten komen wat er speelt bij de vrijwilligers en wat Mosae Zorggroep nog beter kan doen. Elke mening is even belangrijk.

Het onderzoek zal strikt anoniem zijn, niemand kan erachter komen wat u invult. Er zullen wel een paar persoonskenmerken gevraagd worden die relevant zijn voor het onderzoek maar waarmee men nooit een persoon kan achterhalen. Als objectieve onderzoeker heb ik verder ook geen belang bij inzichten op persoonsniveau.

Na afronding van het onderzoek zal ik Mosae Zorggroep het advies en de aanbevelingen presenteren. Dit zijn de verbeterpunten die volgen uit de ingevulde enquêtes. Dit advies zal ik aan Mosae Zorggroep overhandigen op 23 december a.s. Hierna zal ik u via de projectleiders informeren over de uitkomsten van het onderzoek.

De enquête zal binnenkort in uw brievenbus verschijnen. Aan het invullen van de enquête zal ook een kleine prijs verbonden worden.

Als u vragen heeft over dit onderzoek kunt u gerust contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet,

Niki de Veth  
studente Toegepaste Psychologie  
Médoclaan 66  
6213 EC Maastricht  
Niki.deVeth@mosaezorggroep.nl  
06-16177408

**Bijlage D**  
**Begeleidende brief**

---

(ADRES vrijwilligers)

Maastricht, 3 november 2011

Betreft: Enquête tevredenheidsonderzoek vrijwilligers



Geachte heer/mevrouw,

Deze enquête is gemaakt om uw mening te horen over uw vrijwilligerswerk bij Mosae Zorggroep. Mosae Zorggroep wil graag weten hoe u het vrijwilligerswerk ervaart. Vrijwilligers zijn uitermate belangrijk voor Mosae Zorggroep. Met dit onderzoek willen wij er achter komen over welke punten u tevreden bent en welke verbeterpunten er zijn. Als u de enquête volledig invult gaat Mosae Zorggroep actie ondernemen met uw mening! Elke mening willen we graag meenemen.

De enquête bestaat uit twee versies. Mosae Zorggroep wil graag twee kanten belichten: de tevredenheid over Mosae Zorggroep (versie A) en de tevredenheid over het vrijwilligerswerk (versie B). U heeft één van deze versies gekregen.

Na het invullen van de enquête kunt u deze in de bijgeleverde enveloppe terugsturen, **vóór 16 november 2011**, naar het adres wat op de enveloppe staat. Ook kunt u de enquête afgeven aan de receptie.

Het onderzoek is strikt anoniem, niemand kan erachter komen wat u invult. Er staan een paar vragen over persoonskenmerken in die relevant zijn voor het onderzoek, maar waarmee men nooit een persoon kan achterhalen. Als onderzoeker heb ik verder ook geen belang bij inzichten op persoonsniveau.

Na afronding van het onderzoek zal ik Mosae Zorggroep het advies en de aanbevelingen presenteren. Dit zijn de verbeterpunten die uit de enquêtes volgen. Dit advies zal ik aan Mosae Zorggroep overhandigen na 23 december a.s. Hierna zal ik u via de projectleiders informeren over de uitkomsten van het onderzoek.

U kunt meedoen met de prijsvraag door op de enquête uw emailadres of telefoonnummer te noteren, dit hoeft natuurlijk niet. Verder zullen de vrijwilligers op de locatie (zie versie A vraagnummer 118, versie B vraagnummer 113) met het hoogste percentage respons getraakteerd worden!

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Niki de Veth  
studente Toegepaste Psychologie  
Médoclaan 66  
6213 EC Maastricht  
Niki.deVeth@mosaezorggroep.nl  
06-16177408

## Bijlage E

### Vragenlijsten

#### Enquête tevredenheidsonderzoek versie A

**Deze versie bevat vragen over Mosae Zorggroep.**

**Deze vragen gaan over de service van Mosae Zorggroep.  
U kunt aangeven in hoeverre u het eens  
of oneens bent met de volgende stellingen:**



|                                                                                                                                                              | Zeer oneens           |                       |                       |                       |                       |                       |                       | Zeer eens             |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                                              | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |                       |                       |
| 1. De ruimtes van Mosae Zorggroep zijn zo ingericht dat ik mijn werk goed kan uitvoeren.                                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. De ruimtes waarin ik werk, zien er verzorgd en netjes uit.                                                                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Ik beschik over de juiste materialen om mijn vrijwilligerswerk goed uit te voeren. Denk bijvoorbeeld aan apparatuur, computers, internet, gereedschappen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Ik ben tevreden over de verschillende voorzieningen, denk aan werkruimtes, vergaderzalen, koffie/thee etc.                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Mosae Zorggroep komt haar afspraken tijdig na.                                                                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Regels en afspraken worden goed nageleefd.                                                                                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Wanneer men zich niet aan de regels houdt wordt men erop aangesproken.                                                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Klachten of problemen worden door Mosae Zorggroep serieus behandeld.                                                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Bij Mosae Zorggroep is de vrijwilliger geen nummer.                                                                                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. Ik word goed geholpen door Mosae Zorggroep wanneer ik hulp nodig heb.                                                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Als ik iets nodig heb hoef ik daar niet lang op te wachten.                                                                                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. De samenwerking tussen mij en medewerkers van Mosae Zorggroep verloopt soepel.                                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. De verhouding tussen vrijwilligers en medewerkers is in het algemeen goed.                                                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. Ik heb soms het gevoel dat ik taken uitvoer die behoren tot het takenpakket van vaste medewerkers.                                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. Ik merk dat medewerkers vaak niet op de werkplek aanwezig zijn als ik met mijn werk bezig ben.                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. Ik kan prettig samenwerken met andere vrijwilligers.                                                                                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Andere vrijwilligers voeren hun werk goed uit.                                                                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Het contact tussen mij en bewoners van Mosae Zorggroep ervaar ik als prettig.                                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. De taakverdeling tussen medewerkers en vrijwilligers is duidelijk.                                                                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. Er heerst een goede sfeer op mijn afdeling.                                                                                                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. Nieuwe vrijwilligers worden op mijn afdeling gemakkelijk opgenomen.                                                                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|                                                                                                                                              | Zeet oneens |   |   |   |   | Zeet eens |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|-----------|---|
|                                                                                                                                              | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6         | 7 |
| 22. Als ik iemand wil spreken van Mosae Zorggroep en ik weet niet hoe ik deze persoon kan bereiken is het makkelijk om hier achter te komen. | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 23. Als ik iemand van Mosae Zorggroep wil spreken, kan ik deze persoon makkelijk bereiken.                                                   | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 24. Ik heb vertrouwen in Mosae Zorggroep als organisatie.                                                                                    | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 25. Ik kan mij vinden in de doelen en handelwijze van Mosae Zorggroep.                                                                       | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 26. De vaste medewerkers van Mosae Zorggroep zijn eerlijk.                                                                                   | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 27. Ik denk dat mijn werkzaamheden voldoen aan de normen van de Arbo-wet.                                                                    | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 28. Veiligheidsvoorschriften worden correct nageleefd.                                                                                       | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 29. Tijdens het werken voel ik me veilig.                                                                                                    | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 30. Het is duidelijk waar ik terecht kan met vragen en problemen.                                                                            | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 31. Wanneer er nieuws is, stelt Mosae Zorggroep mij hiervan op de hoogte.                                                                    | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 32. De communicatie van Mosae Zorggroep is duidelijk en goed te begrijpen.                                                                   | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 33. Ik ben tevreden over de reiskostenvergoeding.                                                                                            | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |
| 34. Als ik kijk naar wat ik opgeef om vrijwilligerswerk te doen, en kijk naar wat ik er voor terug krijg ben ik tevreden.                    | 0           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0         | 0 |

#### Tevredenheid over benadering

|                                                                                      | Nee helemaal niet |   |   |   |   | Ja heel erg |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|---|---|---|-------------|---|
|                                                                                      | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6           | 7 |
| 35. Bent u tevreden over de manier waarop Mosae Zorggroep vrijwilligers benaderd?    | 0                 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0           | 0 |
| 36. Bent u tevreden op de manier waarop er nieuwe vrijwilligers worden aangetrokken? | 0                 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0           | 0 |

37. Als u tips of ideeën over de benadering kunt u deze hieronder noteren:

.....

.....

.....



**Bent u tevreden over de aansturing en de leiding van:**

|                      | n.v.t.                | Ze<br>er<br>ontevreden |                       |                       |                       |                       | Ze<br>er<br>tevreden  |                       |
|----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                      |                       | 1                      | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 38.Mosae Zorggroep   |                       | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 39.de afdeling       |                       | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 40.de projectleider* | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 41.het UVV*          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 42.Traject*          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Kruist u n.v.t (niet van toepassing) aan wanneer u geen projectleider heeft, niet lid bent van het UVV of niet behoort tot Traject

43.Als u aan- of opmerkingen heeft over de aansturing of de leiding kunt u dit hier noteren:

.....

.....

.....

**Mosae Zorggroep vindt het belangrijk dat u zich gewaardeerd voelt. Hoe tevreden bent u over de waardering van:**

|                      | n.v.t.                | Ze<br>er<br>ontevreden |                       |                       |                       |                       | Ze<br>er<br>tevreden  |                       |
|----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                      |                       | 1                      | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 44.Mosae Zorggroep   |                       | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 45.de afdeling       |                       | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 46.de projectleider* | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 47.het UVV*          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 48.Traject*          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Kruist u n.v.t (niet van toepassing) aan wanneer u geen projectleider heeft, niet lid bent van het UVV of niet behoort tot Traject

**Bent u tevreden over de waardering die geuit wordt via:**

|                            | Ze<br>er<br>ontevreden |                       |                       |                       |                       | Ze<br>er<br>tevreden  |                       |
|----------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                            | 1                      | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 49.Verschillende attenties | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 50.Het vrijwilligersfeest  | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Dit waren alle vragen over de tevredenheid. Op de volgende bladzijde begint het tweede gedeelte, dit gaat over het belang.

De volgende vragen gaan over wat u **belangrijk** vindt.

|                                                                                                  | Ze<br>onbelangrijk |   |   |   |   | Ze<br>belangrijk |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|---|------------------|---|
|                                                                                                  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6                | 7 |
| 51.De inrichting van de ruimtes zodat ik mijn werk goed kan uitvoeren.                           | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 52.Verzorgdheid en netheid van de ruimten.                                                       | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 53.Materialen om het vrijwilligerswerk goed uit te voeren.                                       | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 54.Prettige voorzieningen, zoals werkruimtes, vergaderzalen, koffie/thee etc.                    | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 55.Dat Mosae Zorggroep haar afspraken tijdig na komt.                                            | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 56.Het nakomen van regels en afspraken.                                                          | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 57.Het elkaar aanspreken wanneer regels niet worden nageleefd.                                   | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 58.Dat (mijn) klachten en problemen serieus behandeld worden.                                    | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 59.Dat de vrijwilliger geen nummer is.                                                           | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 60.Dat ik goed word geholpen als ik hulp nodig heb.                                              | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 61.Dat ik niet lang hoef te wachten als ik iets nodig heb.                                       | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 62.Soepele samenwerking tussen mij en medewerkers.                                               | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 63.Prettige verhouding tussen vrijwilligers en medewerkers.                                      | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 64.Dat vrijwilligers geen taken uitvoeren die behoren tot het takenpakket van vaste medewerkers. | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 65.Dat medewerkers op de werkplek aanwezig zijn.                                                 | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 66.Fijne samenwerking met andere vrijwilligers.                                                  | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 67.Andere vrijwilligers die hun werk goed uitvoeren.                                             | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 68.Prettig contact met bewoners.                                                                 | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 69.Duidelijke taakverdeling tussen medewerkers en vrijwilligers                                  | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 70.Prettige sfeer op de afdeling.                                                                | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 71.Het makkelijk opnemen van nieuwe vrijwilligers op de afdeling.                                | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 72.Vertrouwen kunnen hebben in Mosae Zorggroep als organisatie.                                  | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 73.Het kunnen vinden in de doelen en handelwijze van Mosae Zorggroep.                            | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 74.Eerlijkheid van de vaste medewerkers.                                                         | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 75.Het voldoen van mijn werkzaamheden aan de normen van de Arbo-wet.                             | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 76.Het naleven van veiligheidsvoorschriften.                                                     | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 77.Een werkplek waar je je veilig voelt.                                                         | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 78.Duidelijkheid waar ik terecht kan met vragen en problemen.                                    | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 79.De bereikbaarheid van medewerkers van Mosae Zorggroep.                                        | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 80.Het makkelijk kunnen vinden hoe medewerkers van Mosae Zorggroep bereikt kunnen worden.        | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 81.Duidelijke en goed begrijpbare communicatie.                                                  | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 82.Mij informeren wanneer er nieuws is.                                                          | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 83.De reiskostenvergoeding.                                                                      | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 84.Het in verhouding staan met wat ik opgeef en wat ik ervoor terug krijg.                       | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 85.De manier waarop vrijwilligers benaderd worden.                                               | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |
| 86.De manier waarop nieuwe vrijwilligers worden aangetrokken.                                    | 0                  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0                | 0 |

Tevredenheidsonderzoek vrijwilligers Mosae Zorggroep

4



### Hoe belangrijk vind u prettige aansturing en leiding van:

|                      |                       | Ze<br>onbelangrijk    |                       |                       |                       |                       | Ze<br>belangrijk      |                       |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                      | n.v.t                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 87.Mosae Zorggroep   |                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 88.de afdeling       |                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 89.de projectleider* | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 90.het UVV*          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 91.Traject*          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Kruist u n.v.t (niet van toepassing) aan wanneer u geen projectleider heeft, niet lid bent van het UVV of niet behoort tot Traject.

### Hoe belangrijk vind u waardering van:

|                      |                       | Ze<br>onbelangrijk    |                       |                       |                       |                       | Ze<br>belangrijk      |                       |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                      | n.v.t                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 92.Mosae Zorggroep   |                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 93.de afdeling       |                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 94.de projectleider* | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 95.het UVV*          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 96.Traject*          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Kruist u n.v.t (niet van toepassing) aan wanneer u geen projectleider heeft, niet lid bent van het UVV of niet behoort tot Traject.

### Betrokken bij beslissingen:

97.Zou u graag **meer / minder / hetzelfde** betrokken willen worden bij beslissingen van Mosae Zorggroep? \*

\* s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is

### EVC's: Eerder verworven competenties

Leren is één van de meest genoemde motivaties om vrijwilligerswerk te doen. Vrijwilligers ontwikkelen kwaliteiten, kennis en vaardigheden (competenties) die zowel voor de persoonlijke ontwikkeling als op de arbeidsmarkt van grote waarde kunnen zijn. EVC's maakt deze competenties zichtbaar door middel van bijvoorbeeld certificaten of diploma's. Daarmee wordt het eenvoudiger om een baan te krijgen of opleiding te gaan doen die aansluit op iemands kennis en deskundigheid. Ook maakt EVC's duidelijk waar nog ontwikkelpunten liggen.

98.Zou u graag EVC's toegekend willen krijgen voor uw vrijwilligerswerk?

Ja ☐ Nee ☐ Geen mening ☐

### Overleg

Mosae Zorggroep merkt dat niet elke vrijwilliger naar overleg komt. Mosae Zorggroep vindt het wel belangrijk omdat men daar ervaringen kan uitwisselen en men op de hoogte blijft van bijvoorbeeld veranderingen.

99.Wat zou er gedaan kunnen worden om het overleg **voor u** aantrekkelijker te maken?

.....

.....

.....



100. Heeft u behoefte om (een gedeelte van) het afdelingsoverleg bij te wonen van uw afdeling? **Ja** **Nee**  
☐ ☐

**Heeft u behoefte aan persoonlijke evaluatiegesprekken waarin zaken als uw voortgang en uw specifieke wensen en behoeftes worden besproken?**

**n.v.t.** **Ja** **Nee**  
 101. Met uw projectleider\* ☐ ☐ ☐  
 102. Met iemand van Mosae Zorggroep ☐ ☐ ☐

\* Kruist u n.v.t (niet van toepassing) aan wanneer u geen projectleider heeft.

**Hieronder staan een aantal stellingen. Geeft u aan in hoeverre deze voor u van toepassing zijn:**

|                                                                                    | Helemaal<br>niet<br>1 | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | Heel<br>Erg<br>7      |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 103. Hoe leuk vindt u het vrijwilligerswerk?                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 104. Hoe voldoende is uw vrijwilligerswerk?                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 105. Is uw vrijwilligerswerk de moeite waard?                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 106. Hoe belangrijk is uw bijdrage aan het voor Mosae Zorggroep?                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 107. In hoeverre heeft u goede dingen verricht via uw werk?                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 108. Gebaseerd op uw ervaringen, zou u dit vrijwilligerswerk aanraden aan anderen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Algemene tevredenheid:**

|                                                                                             | Ze<br>er<br>ontevreden<br>1 | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | Ze<br>er<br>tevreden<br>7 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| 109. In het algemeen gezien, ben ik erg tevreden met dit vrijwilligerswerk.                 | <input type="radio"/>       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| 110. Ik denk er vaak aan om ermee te stoppen                                                | <input type="radio"/>       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |
| 111. Over het algemeen ben ik tevreden met het soort werk dat ik doe als vrijwilligerswerk. | <input type="radio"/>       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>     |

**112. Welk rapportcijfer geeft u uw vrijwilligerswerk in totaliteit?**

.....

**Persoonlijke gegevens**

113. Wat is uw geslacht?  
☐ Man  
☐ Vrouw

114. Wat is uw leeftijd?

.....

115. Bent u vrijwilliger van:

- ☐ Mosae Zorggroep
- ☐ UWV
- ☐ Traject
- ☐ Maaltijdvoorziening Daalhof

☐ .....

116. Hoe lang bent u vrijwilliger bij Mosae Zorggroep?

- ☐ Kortere dan 6 maanden
- ☐ 6 maanden – 1 jaar
- ☐ 1 jaar – 3 jaar
- ☐ Langer dan 3 jaar
- ☐ Langer dan 5 jaar

117. Wat is uw vaste taak?

- ☐ Restauratieve dienst
- ☐ Maatjesproject
- ☐ Wandelen
- ☐ Dagverzorging
- ☐ Winkel
- ☐ Somatiek
- ☐ PG
- ☐ Handwerken
- ☐ Begeleiden bewoners AZM
- ☐ Bibliotheek
- ☐ Internetcafé
- ☐ Huiskamer
- ☐ Boodschappen
- ☐ Activiteiten op afdeling
- ☐ Kienen
- ☐ Gastvrouw/gastheer
- ☐ Bloemschikken
- ☐ Assisteren kruidenierswagen

☐ .....

118. Op welke locatie bent u werkzaam?

- ☐ Campagne
- ☐ Daalhof
- ☐ Licht en Liefde
- ☐ Scharwerveld projectleider Annemie Geurts
- ☐ Scharwerveld projectleider Leon Geerts
- ☐ Scharwerveld overig
- ☐ Sint Gerlachus
- ☐ Mosae Alarmering

119. Hoeveel uur werkt u gemiddeld per week?

.....

120. Hoeveel dagen werkt u gemiddeld per week?

.....

121. Ontvangt u een uitkering waar u door middel van vrijwilligerswerk wordt onthouden van de sollicitatieplicht?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

122. Is het niet hoeven te solliciteren voor u een reden om vrijwilligerswerk te doen?

- ☐ Ja
- ☐ Gedeeltelijk
- ☐ Nee

123. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- ☐ Basisschool
- ☐ LBO / Mavo / VMBO / MULO
- ☐ MBO: Middelbaar beroepsonderwijs
- ☐ HBO: Hoger beroepsonderwijs
- ☐ WO: Universiteit

Dit is het einde van de vragenlijst.

***Ik wil u hartelijk bedanken voor uw deelname!***

Als u mee wilt doen aan de persoonlijke prijsvraag kunt u hier uw e-mailadres of telefoonnummer noteren:

124. ....

Als u nog iets wilt toevoegen of opmerkingen heeft over deze vragenlijst kunt u deze hier noteren:

125. ....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



## Enquête tevredenheidsonderzoek versie B

Deze versie bevat vragen over *vrijwilligerswerk*.

Hieronder volgen een aantal stellingen over verschillende motieven of redenen om vrijwilligerswerk te doen. Geef bij elke stelling aan hoe belangrijk of in hoeverre deze van toepassing is voor u om vrijwilligerswerk te doen. U kunt uw antwoord aangeven van helemaal geen belangrijke reden tot zeer belangrijke reden of helemaal niet van toepassing tot zeer van toepassing.



|                                                                                                         | Helemaal<br>geen<br>belangrijke<br>reden /<br>Helemaal<br>niet van<br>toepassing |                       |                       |                       |                       | Zeer<br>belangrijke<br>reden /<br>Heel<br>erg van<br>toepassing |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                         | 1                                                                                | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                                                               | 7                     |
| 1. Het maakt niet uit hoe slecht ik me voel, vrijwilligerswerk helpt me om het te vergeten.             | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 2. Vrijwilligerswerk is een belangrijke activiteit voor mensen die ik goed ken.                         | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 3. Vrijwilligerswerk kan me helpen om het bedrijf binnen te komen waar ik zou willen werken.            | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 4. Ik krijg meer inzichten in de problematiek die de doelgroep heeft waarvoor ik vrijwilligerswerk doe. | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 5. Door vrijwilligerswerk voel ik me belangrijk.                                                        | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 6. Mijn vrienden doen vrijwilligerswerk.                                                                | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 7. Ik ben echt bezorgd over de specifieke groep mensen waarvoor ik vrijwilligerswerk doe.               | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 8. Ik kan nieuwe contacten maken die mijn werk of carrière kunnen helpen.                               | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 9. Door vrijwilligerswerk kan ik een ander perspectief krijgen over dingen.                             | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 10. Vrijwilligerswerk vergroot mijn gevoel van eigenwaarde.                                             | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 11. Mensen die ik ken hebben interesse in dienst verlenen aan de maatschappij                           | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 12. Ik voel medeleven met mensen in nood.                                                               | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 13. Door vrijwilligerswerk kan ik verschillende carrière opties onderzoeken.                            | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 14. Tijdens het vrijwilligerswerk leer ik door directe ervaring.                                        | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 15. Vrijwilligerswerk geeft me het gevoel dat ik nodig ben.                                             | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 16. Vrijwilligerswerk helpt me om te werken aan persoonlijke problemen.                                 | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 17. Ik vind het belangrijk om anderen te helpen.                                                        | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |

|                                                                                                  | Helemaal<br>geen<br>belangrijke<br>reden /<br>Helemaal<br>niet van<br>toepassing |                       |                       |                       |                       | Zeer<br>belangrijke<br>reden /<br>Heel<br>erg van<br>toepassing |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                  | 1                                                                                | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                                                               | 7                     |
| 18.Vrijwilligerswerk zal me helpen om te slagen in mijn huidige beroep.                          | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 19.Door vrijwilligerswerk leer ik hoe ik met verschillende mensen moet omgaan.                   | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 20.Door vrijwilligerswerk voel ik me beter over mezelf.                                          | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 21.Vrijwilligerswerk is een goede uitweg voor mijn eigen problemen.                              | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 22.Door vrijwilligerswerk kan ik iets doen dat belangrijk voor me is.                            | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 23.Door vrijwilligerswerk kan ik mijn sterke kanten onderzoeken.                                 | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 24.Vrijwilligerswerk is een manier om nieuwe vrienden te maken.                                  | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 25.Door vrijwilligerswerk voel ik me minder eenzaam                                              | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 26.Dierbaren willen dat ik vrijwilligerswerk doe.                                                | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 27.Vrijwilligerswerk vermindert schuldgevoelens over het feit dat ik meer geluk heb dan anderen. | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 28.Bekenden waarderen dienst verlenen aan de maatschappij erg hoog.                              | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 29.Vrijwilligerswerk ervaring zal goed staan op mijn C.V                                         | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |
| 30.Ik ben bezorgd over mensen die het minder goed hebben dan ikzelf                              | <input type="radio"/>                                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                                           | <input type="radio"/> |

Er volgen nu een aantal vragen over in hoeverre de motieven of redenen gerealiseerd worden door uw huidige vrijwilligerswerk bij Mosae Zorggroep.

|                                                                                                                | Is<br>helemaal<br>niet<br>gerealiseerd |                       |                       |                       |                       | Is erg<br>gerealiseerd |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                | 1                                      | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                      | 7                     |
| 31.Dierbaren weten dat ik vrijwilligerswerk doe.                                                               | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 32.Ik heb nieuwe contacten gemaakt via Mosae Zorggroep die waarschijnlijk mijn zaak of carrière kunnen helpen. | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 33.Ik ben echt bezorgd over de mensen die worden geholpen bij Mosae Zorggroep.                                 | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 34.Mijn eigenwaarde is groter geworden door vrijwilligerswerk bij Mosae Zorggroep.                             | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 35.Door vrijwilligerswerk bij Mosae Zorggroep kan ik mijn eigen problemen ontvluchten                          | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 36.Ik heb meer geleerd over waarom dit vrijwilligerswerk belangrijk is.                                        | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 37.Bekenden merken dat ik vrijwilligerswerk doe bij Mosae Zorggroep.                                           | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 38.Ik ben in staat om mogelijke carrière opties te onderzoeken bij Mosae Zorggroep.                            | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 39.Ik doe iets voor een doel waar ik in geloof.                                                                | <input type="radio"/>                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |



|                                                                                                  | Is helemaal<br>niet<br>gerealiseerd |                       |                       |                       |                       | Is erg<br>gerealiseerd |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
|                                                                                                  | 1                                   | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                      | 7                     |
| 40. Ik voel me belangrijker.                                                                     | <input type="radio"/>               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 41. Ik ben in staat om aan mijn persoonlijke problemen te werken bij Mosae Zorggroep             | <input type="radio"/>               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 42. Ik heb geleerd bij Mosae Zorggroep hoe ik met vele verschillende mensen moet omgaan.         | <input type="radio"/>               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 43. Mijn vrienden ontdekten dat ik vrijwilligerswerk doe bij Mosae Zorggroep.                    | <input type="radio"/>               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 44. Ik kan belangrijke ervaring die ik heb opgedaan bij Mosae Zorggroep aan mijn C.V. toevoegen. | <input type="radio"/>               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 45. Ik ondersteun een belangrijke groep bij Mosae Zorggroep.                                     | <input type="radio"/>               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 46. Ik voel me beter over mezelf door het vrijwilligerswerk bij Mosae Zorggroep.                 | <input type="radio"/>               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 47. Ik voel me minder eenzaam door het vrijwilligerswerk bij Mosae Zorggroep.                    | <input type="radio"/>               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| 48. Door het vrijwilligerswerk bij Mosae Zorggroep kan ik ontdekken wat mijn sterke kanten zijn. | <input type="radio"/>               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |

Hieronder staan een aantal stellingen. Geeft u aan in hoeverre deze voor u van toepassing zijn:

|                                                                                   | Helemaal<br>niet      |                       |                       |                       |                       | Heel<br>Erg           |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                                   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 49. Hoe leuk vindt u het vrijwilligerswerk?                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 50. Hoe voldoende is uw vrijwilligerswerk?                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 51. Hoe waardevol is uw vrijwilligerswerk?                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 52. Hoe belangrijk is uw bijdrage voor Mosae Zorggroep en de bewoners?            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 53. In hoeverre heeft u goede dingen bereikt in uw werk?                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 54. Gebaseerd op uw ervaringen, zou u dit vrijwilligerswerk aanraden aan anderen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

De volgende vragen gaan over de aard van het vrijwilligerswerk. Probeer deze zo objectief mogelijk in te vullen. Het gaat er nu nog niet om wat u wel en niet leuk vindt.

|                                                                                                  |                            |                            |                            |                                                                                                                                   |                            |                            |                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55. In welke mate vereist het vrijwilligerswerk van u om nauw samen te werken met andere mensen? | 1<br><input type="radio"/> | 2<br><input type="radio"/> | 3<br><input type="radio"/> | 4<br><input type="radio"/>                                                                                                        | 5<br><input type="radio"/> | 6<br><input type="radio"/> | 7<br><input type="radio"/>                                                                                 |
| Erg weinig; omgang met anderen is helemaal niet nodig om het werk te doen.                       |                            |                            |                            | Omgang met anderen is een beetje nodig                                                                                            |                            |                            | Heel veel; omgang met anderen is essentieel en een belangrijk deel van het werk.                           |
| 56. Hoeveel autonomie is er in uw werk? (Hoeveel inspraak heeft u?)                              | 1<br><input type="radio"/> | 2<br><input type="radio"/> | 3<br><input type="radio"/> | 4<br><input type="radio"/>                                                                                                        | 5<br><input type="radio"/> | 6<br><input type="radio"/> | 7<br><input type="radio"/>                                                                                 |
| Erg weinig, ik heb bijna geen inspraak in hoe en wanneer het werk wordt gedaan                   |                            |                            |                            | Middelmatige autonomie; vele zaken zijn gestandaardiseerd en niet onder mijn controle maar sommige beslissingen kan ik zelf nemen |                            |                            | Heel veel; ik heb bijna complete verantwoordelijkheid om te beslissen hoe en wanneer het werk wordt gedaan |

57. In hoeverre heeft u een zichtbare duidelijke, op zichzelf staande taak (Is uw werk een klein gedeelte of een heel pakket)?

|                                                                                                                                      |        |                                                                                                             |        |        |        |                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1<br>○                                                                                                                               | 2<br>○ | 3<br>○                                                                                                      | 4<br>○ | 5<br>○ | 6<br>○ | 7<br>○                                                                                                    |
| Mijn werk staat niet duidelijk op zichzelf; ik doe een klein gedeelte en het is moeilijk om in het geheel te zien wat ik precies doe |        | Mijn werk staat een beetje op zichzelf; ik doe een gedeelte, uiteindelijk kun je wel zien wat ik heb gedaan |        |        |        | Mijn werk staat zichtbaar op zichzelf; ik doe een heel pakket en mijn inspanningen zijn duidelijk te zien |

58. Hoe veel variatie is er in uw werk? In hoeverre vraagt het werk van u om vele verschillende dingen te doen, gebruikmakend van verschillende vaardigheden en talenten?

|                                                                                     |        |                        |        |        |        |                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------|--------|--------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1<br>○                                                                              | 2<br>○ | 3<br>○                 | 4<br>○ | 5<br>○ | 6<br>○ | 7<br>○                                                                                                                                  |
| Heel weinig; het werk vereist dat dezelfde routine steeds weer opnieuw gedaan wordt |        | Middelmatig gevarieerd |        |        |        | Heel veel; het werk vereist dat veel verschillende dingen gedaan worden, gebruik makend van vele verschillende vaardigheden en talenten |

59. In het algemeen, hoe betekenisvol of belangrijk is uw werk? Heeft uw werk invloed op het leven en welzijn van anderen?

|                                                                            |        |                          |        |        |        |                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------|--------|--------|--------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1<br>○                                                                     | 2<br>○ | 3<br>○                   | 4<br>○ | 5<br>○ | 6<br>○ | 7<br>○                                                                         |
| Niet betekenisvol; Mijn werk heeft geen belangrijk effect op andere mensen |        | Middelmatig betekenisvol |        |        |        | Heel betekenisvol; mijn werk kan anderen op een belangrijke manier beïnvloeden |

60. In hoeverre laten leidinggevend en collega's weten hoe goed u werkt?

|                                                         |        |                                                  |        |        |        |                                                                        |
|---------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------|--------|--------|--------|------------------------------------------------------------------------|
| 1<br>○                                                  | 2<br>○ | 3<br>○                                           | 4<br>○ | 5<br>○ | 6<br>○ | 7<br>○                                                                 |
| Niet; leidinggevend en collega's geven me geen feedback |        | Middelmatig; soms krijg ik feedback en soms niet |        |        |        | Heel veel; leidinggevend en collega's geven me bijna constant feedback |

Hieronder staan een aantal uitspraken die u kunt gebruiken om uw vrijwilligerswerk te **beschrijven**. Het gaat er nu **nog niet** om wat u wel en niet leuk vindt.

|                                                                                                                               | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|---|-----------|
|                                                                                                                               | Zeer oneens |   |   |   |   |   | Zeer eens |
| 61. Het vrijwilligerswerk vereist een aantal complexe vaardigheden van een hoog niveau.                                       | ○           | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○         |
| 62. Het vrijwilligerswerk vereist veel samenwerken met andere mensen.                                                         | ○           | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○         |
| 63. Het vrijwilligerswerk is zo opgezet dat ik <u>niet</u> de kans heb om het werk in zijn geheel te doen van begin tot eind. | ○           | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○         |
| 64. Tijdens het werken zijn er veel mogelijkheden om er achter te komen hoe goed ik het doe.                                  | ○           | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○         |

Tevredenheidsonderzoek vrijwilligers Mosae Zorggroep

4



|                                                                                                                  | Zeer oneens           |                       |                       |                       |                       | Zeer eens             |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                                                                  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 65. Het werk is nogal eenvoudig en herhalend.                                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 66. Het werk kan goed uitgevoerd worden door iemand die alleen werkt zonder te communiceren met anderen.         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 67. Leidinggevend en/of collega's geven me bijna <u>nooit</u> feedback over hoe goed ik mijn werk uitvoer        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 68. Dit vrijwilligerswerk kan erg betekenisvol zijn voor anderen afhankelijk van hoe goed het werk gedaan wordt. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 69. Het werk <u>ontneemt</u> me elke kans om eigen initiatieven of beslissingen te nemen.                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 70. Leidinggevend en/of laten me vaak weten hoe ze vinden dat ik het werk uitvoer.                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 71. Het vrijwilligerswerk geeft me de mogelijkheid om af te maken waar ik mee begonnen ben.                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 72. Het werk geeft me <u>weinig</u> aanwijzingen over of ik het goed of niet goed doe.                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 73. Het vrijwilligerswerk geeft me vele mogelijkheden voor onafhankelijkheid en vrijheid in hoe ik het werk doe. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 74. Het werk zelf is <u>niet</u> erg betekenisvol of belangrijk in het grote geheel.                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 75. Het is goed in te schatten tijdens het werk of ik het goed doe of niet.                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Nu komen een aantal vragen over hoe u het vrijwilligerswerk persoonlijk ervaart. U kunt uw gevoelens aangeven door middel van aan te kruisen in hoeverre u het met deze stellingen eens bent.

|                                                                                                                          | Zeer oneens           |                       |                       |                       |                       | Zeer eens             |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                                                                          | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 76. Het maakt me niet veel uit of het vrijwilligerswerk goed gedaan wordt of niet.                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 77. Ik waardeer mezelf meer als ik dit werk goed doe.                                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 78. In het algemeen gezien, ben ik erg tevreden met dit vrijwilligerswerk.                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 79. Ik weet gewoonlijk of ik mijn werk voldoende uitvoer.                                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 80. De meeste dingen die ik moet doen tijdens het vrijwilligerswerk lijken nutteloos of onbelangrijk.                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 81. Ik voel een grote voldoening als ik dit werk goed doe.                                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 82. Het werk dat ik doe is erg betekenisvol voor mij.                                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 83. Ik voel een erg grote persoonlijke verantwoordelijkheid voor wat ik doe op mijn vrijwilligerswerk.                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 84. Ik denk er vaak aan om ermee te stoppen.                                                                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 85. Ik voel me slecht en ongelukkig als ik erachter kom dat ik het werk niet goed heb gedaan.                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 86. Ik heb vaak moeite om erachter te komen of ik het nu goed doe of niet.                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 87. Ik vind dat ik de kritiek of de waardering van de resultaten van mijn vrijwilligerswerk persoonlijk moet aantrekken. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 88. Ik merk dat mijn werk belangrijk is.                                                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



|                                                                                                     | Zeer oneens           |                       |                       |                       |                       | Zeer eens             |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                                                     | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 89. Over het algemeen ben ik tevreden met het soort werk dat ik doe als vrijwilligerswerk.          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 90. Mijn eigen gevoelens worden niet veel beïnvloed door mijn prestaties op mijn vrijwilligerswerk. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 91. Het is mijn verantwoordelijkheid dat dit werk goed gedaan wordt.                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Mosae Zorggroep vindt het belangrijk dat u zich gewaardeerd voelt. Hoe tevreden bent u over de waardering van:**

| over de Waardering van: |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                         |                       | Zeer ontevreden       |                       |                       |                       |                       | Zeer tevreden         |                       |
|                         | n.v.t.                | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 92. Mosae Zorggroep     |                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 93. de afdeling         |                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 94. de projectleider*   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 95. het UWV*            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 96. Traject*            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Kruist u n.v.t. (niet van toepassing) aan wanneer u geen projectleider heeft, niet lid bent van het UWV of niet behoort tot Traject

**Bent u tevreden over de waardering die geuit wordt via:**

|                             | Zeer ontevreden       |                       |                       |                       |                       | Zeer tevreden         |                       |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                             | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     |
| 97. Verschillende attenties | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 98. Het vrijwilligersfeest  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Betrokken bij beslissingen:**

99. Zou u graag **meer / minder / hetzelfde** betrokken willen worden bij beslissingen van Mosae Zorggroep? \*

\* s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is

**EVC's: Eerder verworven competenties**

Leren is één van de meest genoemde motivaties om vrijwilligerswerk te doen. Vrijwilligers ontwikkelen kwaliteiten, kennis en vaardigheden (competenties) die zowel voor de persoonlijke ontwikkeling als op de arbeidsmarkt van grote waarde kunnen zijn. EVC's maakt deze competenties zichtbaar door middel van bijvoorbeeld certificaten of diploma's. Daarmee wordt het eenvoudiger om een baan te krijgen of opleiding te gaan doen die aansluit op iemands kennis en deskundigheid. Ook maakt EVC's duidelijk waar nog ontwikkelpunten liggen.

100. Zou u graag EVC's toegekend willen krijgen voor uw vrijwilligerswerk?

**Ja** **Nee** **Geen mening**  
☐ ☐ ☐

### Vergaderingen en evaluaties

Mosae Zorggroep merkt dat niet elke vrijwilliger naar vergaderingen of evaluaties komt. Mosae Zorggroep vindt het wel belangrijk omdat men daar ervaringen kan uitwisselen en men op de hoogte blijft van bijvoorbeeld veranderingen.

101. Wat zou er gedaan kunnen worden om de vergaderingen en evaluaties **voor u** aantrekkelijker te maken?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

102. Heeft u behoefte om (een gedeelte van) het afdelingsoverleg bij te wonen van uw afdeling? **Ja** **Nee**  
☐ ☐

103. Heeft u behoefte aan persoonlijke evaluatiegesprekken waarin zaken als uw voortgang en uw specifieke wensen en behoeftes worden besproken:

|                                      | <b>n.v.t</b>          | <b>Ja</b>             | <b>Nee</b>            |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 104. Met uw projectleider?           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 105. Met iemand van Mosae Zorggroep? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* Kruist u n.v.t (niet van toepassing) aan wanneer u geen projectleider heeft.

**106. Welk rapportcijfer geeft u uw vrijwilligerswerk in totaliteit?**

.....

### Persoonlijke gegevens

107. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

108. Wat is uw leeftijd?

.....

109. Bent u vrijwilliger van:

- ☐ Mosae Zorggroep
- ☐ UWV
- ☐ Traject
- ☐ Maaltijdvoorziening Daalhof
- ☐ .....

110. Wat is uw vaste taak?

- ☐ Restauratieve dienst
- ☐ Maatjesproject
- ☐ Wandelen
- ☐ Dagverzorging
- ☐ Winkel
- ☐ Somatiek
- ☐ PG
- ☐ Handwerken
- ☐ Begeleiden bewoners AZM
- ☐ Bibliotheek
- ☐ Internetcafé
- ☐ Huiskamer
- ☐ Boodschappen
- ☐ Activiteiten op afdeling
- ☐ Kienen
- ☐ Gastvrouw/gastheer
- ☐ Bloemschikken
- ☐ Assisteren kruidenierswagen
- ☐ O.....

111. Ontvangt u een uitkering waar u door middel van vrijwilligerswerk wordt onthouden van de sollicitatieplicht?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

112. Is het niet hoeven te solliciteren voor u een reden om vrijwilligerswerk te doen?

- ☐ Ja
- ☐ Gedeeltelijk
- ☐ Nee

113. Op welke locatie bent u werkzaam?

- ☐ Campagne
- ☐ Daalhof
- ☐ Licht en Liefde
- ☐ Scharwyerveld projectleider Annemie Geurts
- ☐ Scharwyerveld projectleider Leon Geerts
- ☐ Scharwyerveld overig
- ☐ Sint Gerlachus
- ☐ Mosae Alarmering

114. Hoeveel uur werkt u gemiddeld per week?

.....

115. Hoeveel dagen werkt u gemiddeld per week?

.....

116. Hoe lang bent u vrijwilliger bij Mosae

Zorggroep?

☐ Kortere dan 6 maanden

☐ 6 maanden – 1 jaar

☐ 1 jaar – 3 jaar

☐ Langer dan 3 jaar

☐ Langer dan 5 jaar

117. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

☐ Basisschool

☐ LBO / Mavo / VMBO / MULO

☐ MBO: Middelbaar beroepsonderwijs

☐ HBO: Hoger beroepsonderwijs

☐ WO: Universiteit

Dit is het einde van de vragenlijst.

***Ik wil u hartelijk bedanken voor uw deelname!***

Als u mee wilt doen aan de persoonlijke prijsvraag kunt u hier uw e-mailadres of telefoonnummer noteren:

118. ....

Als u nog iets wilt toevoegen of opmerkingen heeft over deze vragenlijst kunt u deze hier noteren:

119. ....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Bijlage F

### Herinneringsbrief

---

(ADRES vrijwilligers)

Maastricht, 17 november 2011



Betreft: Herinnering enquête tevredenheidsonderzoek vrijwilligers

Geachte heer/mevrouw,

Vorige week heeft u een enquête ontvangen over uw mening over het vrijwilligerswerk bij Mosae Zorggroep. Wij willen graag weten hoe tevreden u bent zodat wij uw tevredenheid kunnen verhogen. Mocht u de enquête nog niet hebben ingevuld, dan willen wij u vriendelijk doch *dringend verzoeken* om deze alsnog in te vullen en zo *spoedig* mogelijk terug te sturen of af te geven aan uw receptie (in ieder geval vóór 23 november a.s.), zodat de enquête nog verwerkt kan worden. Mosae Zorggroep vindt de vrijwilligers heel belangrijk en wil graag elke mening in het onderzoek meenemen!  
*Mocht u de enquête niet meer hebben, dan kunt u een exemplaar aan de receptie vragen.*

Wanneer u de enquête al heeft teruggestuurd willen wij u hartelijk bedanken!

Wij willen u nog even vermelden dat het onderzoek strikt anoniem is. Niemand kan erachter komen wat u invult. Er staan een paar vragen over persoonskenmerken in die relevant zijn voor het onderzoek, maar waarmee men nooit een persoon kan achterhalen. Als onderzoeker heb ik verder ook geen belang bij inzichten op persoonsniveau. Resultaten worden ook nooit op die manier teruggekoppeld dat er af te leiden valt wie de enquête heeft ingevuld. Er zal altijd worden gekeken op groepsniveau.

Na de afronding van het onderzoek zal ik u via de projectleiders informeren over de uitkomsten ervan.

U kunt meedoen met de persoonlijke prijsvraag, dit hoeft natuurlijk niet. Verder zullen de vrijwilligers op de locatie met het hoogste percentage respons getraakteerd worden!

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Niki de Veth  
studente Toegepaste Psychologie  
Médoclaan 66  
6213 EC Maastricht  
Niki.deVeth@mosaezorggroep.nl  
06-16177408



## Bijlage G

### Schalen

---

#### *Enquête A Mosae Zorggroep*

##### **Tevredenheid**

Tastbaarheden (Tast)  
1,2,3,4

Betrokkenheid (Betr)  
5,6,7

Snelheid en Hulpvaardigheid (SH)  
8,9,10,11

Werkklimaat (WK)  
12,13,14,15,16,17,18,19,20,21

Bereikbaarheid (Ber)  
22,23,30

Geloofwaardigheid (Gel)  
24,25,26

Veiligheid (Veil)  
27,28,29

Communicatie (Com)  
31,32

Prijs (P)  
33,34

Benadering (Ben)  
35,36,[37]

Leiding (Leid)  
38,39,40,41,42,[43]

Waardering (Waard)  
44,45,46,47,48,49,50

##### **Belang**

Tastbaarheden (B Tast)  
51,52,53,54

Betrokkenheid (B Betr)  
55,56, 57

Snelheid en Hulpvaardigheid (B SH)  
58,59,60,61

Werkklimaat (B WK)  
62,63,64,65,66,67,68,69,70,71

Geloofwaardigheid (Gel)  
72,73,74

Veiligheid (B Veil)  
75,76,77

Bereikbaarheid (B Ber)  
78,79,80

Communicatie (B Com)  
81,82

Prijs (B P)  
83,84

Benadering (B Ben)  
85,86

Leiding (B Leid)  
87,88,89,90,91

Belang Waardering (B Waard)  
92,93,94,95

Tevredenheid Algemeen (TevrAlg)  
03,104,105,106,107,108,109,110,111,112

##### **Overige vragen:**

Vergaderingen/Evaluaties (Verg/Ev)  
[99],100,101,102

Betrokken Beslissingen (BetrBes)  
97

EVC  
98

Persoonlijke gegevens (PG)  
113,114,115,116,117,118,119,120,121,122,123

Prijsvraag  
124

Overig  
125

## *Enquête B Vrijwilligerswerk*

Zelfbescherming (ZB)  
1,16,21,25,27

Waarden (WA)  
7,12,17,22,30

Carrière (Car)  
3,8,13,18,29

Inzicht (Inz)  
4,9,14,19,23

Ontwikkeling (Ont)  
5,10,15,20,24

Sociaal (Soc)  
2,6,11,26,28

Gerealiseerd Sociaal (Gsol)  
31,37,43

Gerealiseerd Carrière (Gcar)  
32,38,44

Gerealiseerd Waardering (Gwa)  
33,39,45

Gerealiseerd Ontwikkeling (Gont)  
34,40,46

Gerealiseerd Zelfbescherming (GZB)  
35,41,47

Gerealiseerd Inzicht (Ginz)  
36,42,48

Tevredenheid algemeen (TevreAlg)  
49,50,51,52,53,54,78,89,84,106,

Omgang met anderen (OmgAn)  
55,62,66

Autonomie (Aut)  
56,69,73

Taakidentiteit (TkId)  
57,63,71

Taakvariatie (TkVar)  
58,61,65

Taakbelangrijkheid (TkBel)  
59,68,74

Feedback (Fdbk)  
60,64,67,70,72,75

Ervaren verantwoordelijkheid (ErvVer)  
76,83,87,91

Intrinsieke Motivatie (IntrM)  
77,85,81,90

Kennis resultaten (KenRes)  
79,86

Ervaren belangrijkheid (ErvBel)  
82,80,88

Tevredenheid Waardering (TevrWa)  
92,93,94,95,96,97,98

### **Overige vragen:**

betrokken beslissingen (BetrBesl)  
99

EVC  
100

Vergaderingen/Evaluaties (VergEv)  
[101], 102,104,105

Prijsvraag  
118

Overig  
119

Persoonlijke gegevens  
107,108,109,110,111,112,113,114,115,116,117



## Bijlage H

### Het analyseplan

---

Het analyseplan bestaat uit een aantal vragen waarin er wordt gekeken of de variabelen aan de eisen voldoen die nodig zijn voor de betreffende analyses. De volgende vragen worden beantwoord:

stap 1: Zijn de gegevens correct opgeslagen?

stap 2: Voldoen de enkelvoudige variabelen aan de voorwaarden?

stap 3: Voldoen de samengestelde variabelen aan de voorwaarden?

stap 4: Uitvoeren van de analyses ter beantwoording van de vraagstelling.

stap 5: Aanvullende analyses op de datamatrix.

*stap 1: Zijn de gegevens correct opgeslagen?*

Na het uitdraaien van de frequentietabellen zijn er twee kleine foutjes gevonden die konden worden hersteld. Een respondent is niet volledig ingevuld, omdat de vragenlijst is zoek geraakt.

*stap 2: Voldoen de enkelvoudige variabelen aan de voorwaarden?*

Voordat een analyse wordt gedaan wordt, wordt gekeken naar de normaalverdeling om te zien of de variabele de assumpties voor toetsen niet schenden, schendt de variabele de assumptie dan wordt er een passende analyse toegepast.

#### SERVQUAL model

In tabel 1 is te zien welke items van het SERVQUAL model normaal verdeeld zijn.

Tabel 1. Vragenlijst A Items SERVQUAL model: tevredenheid en belang

| <b>Vragenlijst A</b><br><b>Items SERVQUAL model:</b><br><b>tevredenheid en belang</b> | <b>Normaal verdeeld?</b><br>(Kolmogorov-Smirnov) |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Alleen de normaal verdeelde items worden weergegeven:                                 |                                                  |
| Belang Prettige leiding Traject                                                       | Ja, 0.59                                         |

### Algemene tevredenheid

In tabel 2 en 3 is te zien of de items voor algemene tevredenheid normaal verdeeld zijn en wat de mediaan of het gemiddelde is.

Tabel 2. Vragenlijst A Algemene tevredenheid

| <b>Vragenlijst A</b>             | <b>Item</b>                                                                                  | <b>Normaal<br/>verdeeld?</b><br>(Kolmogorov-<br>Smirnov) | <b>Mediaan</b> | <b>Gemiddelde</b> |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
| <b>Algemene<br/>tevredenheid</b> | Hoe leuk vind u het<br>vrijwilligerswerk?                                                    | Nee                                                      | 6              |                   |
|                                  | Hoe voldoende is uw<br>vrijwilligerswerk?                                                    | Nee                                                      | 6              |                   |
|                                  | Is uw vrijwilligerswerk de moeite<br>waard?                                                  | Nee                                                      | 6              |                   |
|                                  | Hoe belangrijk is uw bijdrage<br>voor Mosae Zorggroep?                                       | Nee                                                      | 6              |                   |
|                                  | In hoeverre heeft u goede<br>dingen verricht via uw werk?                                    | Nee                                                      | 6              |                   |
|                                  | Gebaseerd op uw ervaringen,<br>zou u dit vrijwilligerswerk<br>aanraden aan anderen?          | Nee                                                      | 6              |                   |
|                                  | In het algemeen gezien, ben ik<br>erg tevreden met dit<br>vrijwilligerswerk.                 | Nee                                                      | 6              |                   |
|                                  | Ik denk er vaak aan om ermee te<br>stoppen.                                                  | Nee                                                      | 2              |                   |
|                                  | Over het algemeen ben ik<br>tevreden met het soort werk wat<br>ik doe als vrijwilligerswerk. | Nee                                                      | 6              |                   |
|                                  | Welk rapportcijfer geeft u uw<br>vrijwilligerswerk in totaliteit?                            | Nee                                                      | 8              |                   |
|                                  | TevredenheidTotZR                                                                            | Ja, .200                                                 |                | 5.9               |

Tabel 3. Vragenlijst B Algemene tevredenheid

| <b>Vragenlijst B</b>         | <b>Item</b>                                                                            | <b>Normaal verdeeld?</b><br>(Kolmogorov-Smirnov) | <b>Mediaan</b> |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|
| <b>Algemene tevredenheid</b> | Hoe leuk vind u het vrijwilligerswerk?                                                 | Nee                                              | 6              |
|                              | Hoe voldoende is uw vrijwilligerswerk?                                                 | Nee                                              | 6              |
|                              | Hoe waardevol is uw vrijwilligerswerk?                                                 | Nee                                              | 6              |
|                              | Hoe belangrijk is uw bijdrage voor Mosae Zorggroep en de bewoners?                     | Nee                                              | 6              |
|                              | In hoeverre heeft u goede dingen bereikt in uw werk?                                   | Nee                                              | 6              |
|                              | Gebaseerd op uw ervaringen, zou u dit vrijwilligerswerk aanraden aan anderen?          | Nee                                              | 6              |
|                              | In het algemeen gezien, ben ik erg tevreden met dit vrijwilligerswerk.                 | Nee                                              | 6              |
|                              | Ik denk er vaak aan om ermee te stoppen.                                               | Nee                                              | 1              |
|                              | Over het algemeen ben ik tevreden met het soort werk wat ik doe als vrijwilligerswerk. | Nee                                              | 6              |
|                              | Welk rapportcijfer geeft u uw vrijwilligerswerk in totaliteit?                         | Nee                                              | 8              |
|                              | Tevredenheid algemeen totaal ZR                                                        | Nee                                              | 6              |

*stap 3: Voldoen de samengestelde variabelen aan de voorwaarden?*

Bij de schalen wordt er gecontroleerd of de schalen homogeen zijn. Ook wordt er gekeken of de schalen geen assumpties voor toetsen schenden. Als de cronbach's alpha te laag is wordt er getoetst op item-niveau. Als de schaal of het item niet normaal verdeeld is worden er passende analyses toegepast. Er wordt dan overigens niet gewerkt met het gemiddelde maar met de mediaan.

### SERVQUAL

In tabel 4 op de volgende bladzijde is de homogeniteit en de normaliteit van de schalen van het SERVQUAL model te zien.

Tabel 4. Vragenlijst A Homogeniteit en normaliteit van de schalen van het SERVQUAL model

| <b>Vragenlijst A</b>                                                     | <b>Schaal</b>                      | <b>Cronbach's alpha</b> | <b>Normaal verdeeld?</b><br>(Kolmogorov-Smirnov) |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Homogeniteit en normaliteit van de schalen van het SERVQUAL model</b> | Tastbaarheden                      | .90                     | Nee                                              |
|                                                                          | Betrokkenheid                      | .90                     | Nee                                              |
|                                                                          | Snelheid en Hulpvaardigheid        | .87                     | Nee                                              |
|                                                                          | Werkklimaat                        | .78                     | Nee                                              |
|                                                                          | Bereikbaarheid                     | .90                     | Nee                                              |
|                                                                          | Geloofwaardigheid                  | .89                     | Nee                                              |
|                                                                          | Veiligheid                         | .84                     | Nee                                              |
|                                                                          | Communicatie                       | .94                     | Nee                                              |
|                                                                          | Prijs                              | .77                     | Nee                                              |
|                                                                          | Benadering                         | .66                     | Nee                                              |
|                                                                          | Leiding                            | .98                     | Nee                                              |
|                                                                          | Waardering                         | .98                     | Nee                                              |
|                                                                          | Belang Tastbaarheden               | .91                     | Nee                                              |
|                                                                          | Belang Betrokkenheid               | .94                     | Nee                                              |
|                                                                          | Belang Snelheid en Hulpvaardigheid | .92                     | Nee                                              |
|                                                                          | Belang Werkklimaat                 | .81                     | Ja, .050                                         |
|                                                                          | Belang Bereikbaarheid              | .94                     | Nee                                              |
|                                                                          | Belang Geloofwaardigheid2*         | .76                     | Nee                                              |
|                                                                          | Belang Veiligheid                  | .87                     | Nee                                              |
|                                                                          | Belang Communicatie                | .87                     | Nee                                              |
|                                                                          | Belang Prijs                       | .83                     | Nee                                              |
|                                                                          | Belang Benadering                  | .64                     | Nee                                              |
|                                                                          | Belang Leiding                     | .99                     | Nee                                              |
|                                                                          | Belang Waardering                  | 1.00                    | Nee                                              |
|                                                                          | Tevredenheid Algemeen totaal       | .81                     | Ja, .200                                         |

\* Oorspronkelijke cronbach's alpha: .03. Item verwijderd: Het belang mijzelf te kunnen vinden in de doelen en handelwijze van Mosae Zorggroep.

#### Prioriteitenmatrix

De schalen van de prioriteitenmatrix (zie tabel 4: Homogeniteit en normaliteit van de schalen van het SERVQUAL model) zijn niet normaal verdeeld. Er kunnen dus geen gemiddelden worden genomen. Alle losse items van deze schalen zijn ook gecontroleerd of er sprake is van een normaalverdeling. Bij één item was dit van toepassing (Belangrijkheid van prettige leiding van Trjact, Kolmogorov-Smirnov:  $p = .06$ ). Omdat er maar één item normaal verdeeld is worden van al deze items de mediaan genomen om de as van de prioriteitenmatrix te bepalen. In de tabel hieronder is te zien dat de mediaan voor beide assen 6 is.

Tabel 5. Vragenlijst A As-bepaling prioriteitenmatrix

| Vragenlijst A                  |                                       | Mediaan |
|--------------------------------|---------------------------------------|---------|
| As bepaling prioriteitenmatrix | As belang (totaal belang)             | 6       |
|                                | As tevredenheid (totaal tevredenheid) | 6       |

### Motieven

De rode items in tabel 6 hebben een heel lage homogeniteit. Van deze items is geen normaalverdeling opgenomen omdat deze schalen niet als zodanig gebruikt kunnen worden. Er zal getoetst worden op itemniveau.

Bij de motieven is er één schaal niet erg homogeen, namelijk Gerealiseerd Inzicht. Toch is er gekozen om met deze schaal te werken omdat op itemniveau kijken lastiger is. Voor het meten van belangrijkheid zijn er per schaal 5 items, voor het meten van realisatie maar 3. Niet elk item heeft dus een mooie tegenhanger. De schalen waar een 2 achter staat zijn een nieuwe schaal, nadat 1 item uit de schaal is verwijderd om de homogeniteit te vergroten.

Tabel 6. Vragenlijst B Homogeniteit en normaliteit van de motieven (schalen) en de schalen van de motieven en het taakkenmerken model

| Vragenlijst B                                                                                   | Schaal                              | Cronbach's alpha | Normaal verdeeld?<br>(Kolmogorov-Smirnov) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------|-------------------------------------------|
| Homogeniteit en normaliteit van de motieven (schalen) en de schalen van het taakkenmerken model | Motief Zelfbescherming              | .75              | Nee                                       |
|                                                                                                 | Motief Gerealiseerd Zelfbescherming | .81              | Nee                                       |
|                                                                                                 | Motief Waarden                      | .74              | Nee                                       |
|                                                                                                 | Motief Gerealiseerd Waarden2        | .71              | Nee                                       |
|                                                                                                 | Motief Carrière                     | .93              | Nee                                       |
|                                                                                                 | Motief Gerealiseerd Carrière        | .82              | Nee                                       |
|                                                                                                 | Motief Inzicht                      | .87              | Ja, .087                                  |
|                                                                                                 | Motief Gerealiseerd Inzicht         | .53              | Ja, .20                                   |
|                                                                                                 | Motief Ontwikkeling                 | .84              | Nee                                       |
|                                                                                                 | Motief Gerealiseerd Ontwikkeling    | .78              | Ja, .20                                   |
|                                                                                                 | Motief Sociaal                      | .66              | Ja, .20                                   |
|                                                                                                 | Motief Gerealiseerd Sociaal         | .98              | Ja, .20                                   |

|                                               |       |          |
|-----------------------------------------------|-------|----------|
| Omgang met Anderen2<br>(1 item deleted)       | .76   | Nee      |
| Autonomie2                                    | .60   | Ja, 0.68 |
| Taakidentiteit                                | .26   |          |
| Taakvariatie                                  | 6.1   | Nee      |
| Taakbelangrijkheid                            | .26   |          |
| Feedback                                      | .60   | Ja .20   |
| Erv Ver                                       | .33   |          |
| Kennis res                                    | -.799 |          |
| Intrinsieke motivatie                         | .33   |          |
| Ervaren belangrijkheid                        | .70   | Nee      |
| Tevredenheid totaal<br>(zonder rapportcijfer) | .75   | Nee      |

### Waardering

In tabel 7 en 8 is de normaliteit te zien van de items over waardering en de score, de mediaan of het gemiddelde.

Tabel 7. Vragenlijst A Tevredenheid waardering

| <b>Vragenlijst A</b>               | <b>Variabele</b>                                      | <b>Normaal<br/>verdeeld?<br/>(Kolmogorov-<br/>Smirnov)</b> | <b>Mediaan</b> |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Tevredenheid<br/>waardering</b> | Tevredenheid waardering<br>Mosae Zorggroep            | Nee                                                        | 6              |
|                                    | Tevredenheid waardering van<br>de afdeling            | Nee                                                        | 6              |
|                                    | Tevredenheid waardering van<br>de projectleider       | Nee                                                        | 7              |
|                                    | Tevredenheid waardering van<br>het UVV                | Nee                                                        | 6              |
|                                    | Tevredenheid waardering van<br>Traject                | Nee                                                        | 7              |
|                                    | Tevredenheid waardering<br>verschillende attenties    | Nee                                                        | 6              |
|                                    | Tevredenheid waardering van<br>het vrijwilligersfeest | Nee                                                        | 7              |
|                                    | Tevredenheid waardering totaal                        | Nee                                                        | 6              |
|                                    | <b>Cronbachs alpha: .98</b>                           |                                                            |                |

Tabel 8. Vragenlijst B Tevredenheid waardering

| Vragenlijst B           | Variabele                                          | Normaal verdeeld?<br>(Kolmogorov-Smirnov) | Mediaan | Gemiddelde |
|-------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------|------------|
| Tevredenheid waardering | Tevredenheid waardering Mosae Zorggroep            | Nee                                       | 6       |            |
|                         | Tevredenheid waardering van de afdeling            | Nee                                       | 6       |            |
|                         | Tevredenheid waardering van de projectleider       | Nee                                       | 6       |            |
|                         | Tevredenheid waardering van het UVV                | Nee                                       | 6       |            |
|                         | Tevredenheid waardering van Traject                | Ja, .20                                   |         | 6.15       |
|                         | Tevredenheid waardering verschillende attenties    | Nee                                       | 7       |            |
|                         | Tevredenheid waardering van het vrijwilligersfeest | Nee                                       | 7       |            |
|                         | Tevredenheid waardering totaal                     | Ja, .20                                   |         | 6.02       |
|                         | <b>Cronbachs alpha: .96</b>                        |                                           |         |            |

stap 4: Uitvoeren van de analyses ter beantwoording van de vraagstelling.

#### Verschil tussen locaties

Er kon geen enkelvoudige variantieanalyse (One-Way ANOVA) worden toegepast omdat de groepen minder respondenten hebben dan 25. Daarom is er gewerkt met de Kruskal-Wallis toets.

#### Motieven

Er zijn vijf motieven met een normaal verdeling. Één daarvan is Gerealiseerd Ontwikkeling. De schaal ontwikkeling (belangrijkheid) echter heeft geen normaal verdeling, deze schendt daarbij de assumptie voor de t-toets en daarom is er getoetst met de Wilcoxon Signed Rank toets. De overige vier schalen die normaal verdeeld zijn zijn twee paren: Sociaal en Gerealiseerd Sociaal; Inzicht en Gerealiseerd Inzicht. Deze schalen zijn geschikt voor een t-toets. De overige schalen zijn getoetst met de Wilcoxon Signed Rank toets omdat er geen sprake was van een normaalverdeling.

#### Taakkenmerkenmodel

Middels een regressieanalyse beoogde dit onderzoek te onderzoeken welke invloed de onafhankelijke variabelen op de afhankelijke variabelen hebben volgens het model van Hackman en Oldham (1974), omdat de meeste variabelen (8 van de 10) niet normaal verdeeld zijn, is dit niet mogelijk (zie tabel 6). Ook de losse items zijn niet normaal verdeeld, geen enkele om precies te zijn. Sommige items kunnen niet worden samengenomen omdat de Cronbach's alpha te laag is, van deze worden de correlaties per



item gemeten. Aan de hand van correlatietoetsen kan er toch enigszins worden gekeken of de items samenhangen. Omdat de items niet normaal verdeeld zijn is er gewerkt met de Spearman's rangcorrelatiecoëfficiënt.

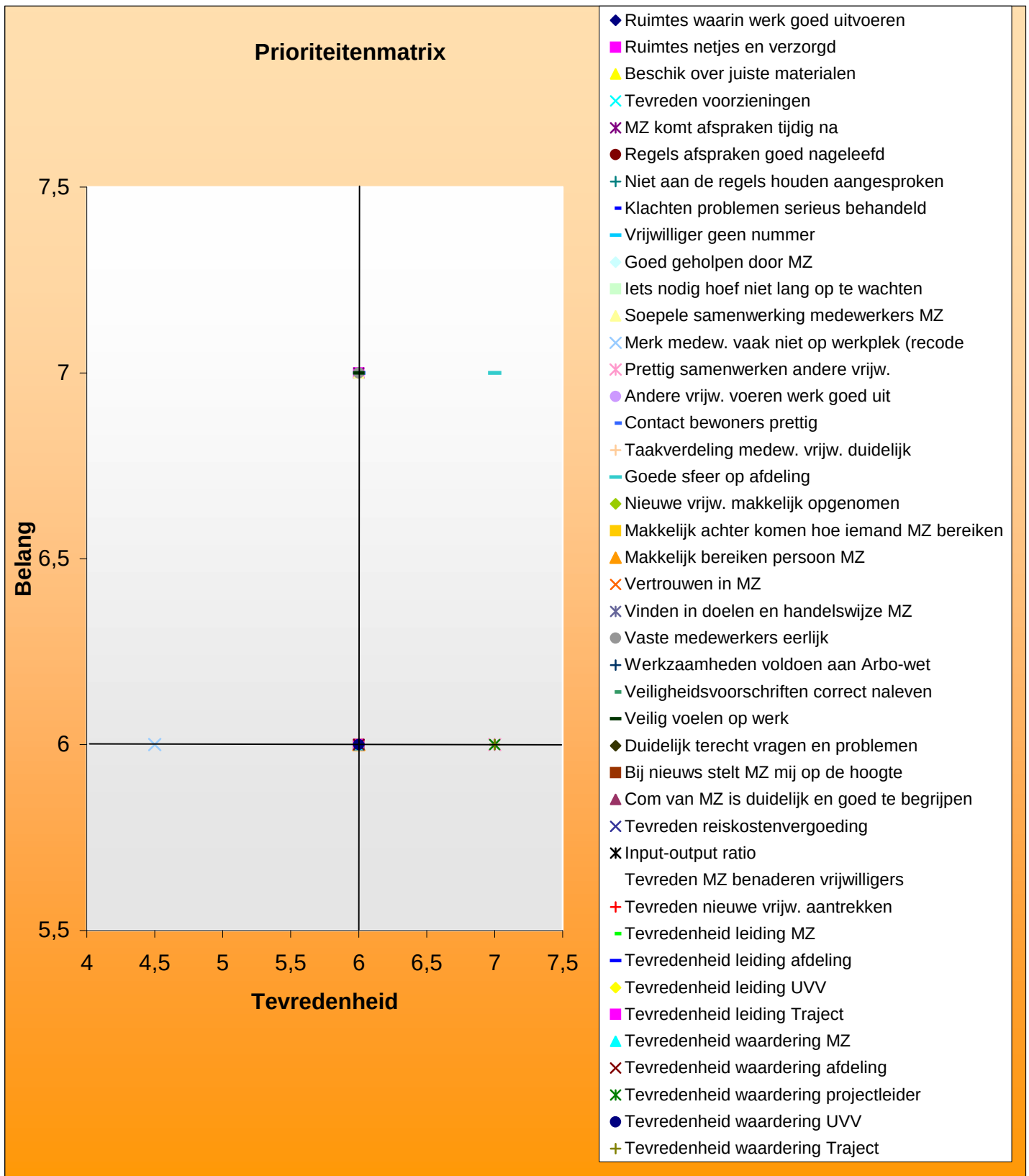
## Bijlage I

### Variabelen van het taakkenmerkenmodel

| Taakkenmerken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   | Psychologische staten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   | Uitkomsten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Taakidentiteit</b><br>1. In hoeverre heeft u een zichtbare, duidelijke, op zichzelf staande taak (Is uw werk een klein gedeelte of een heel pakket)? (Md = 5)<br>2. Het vrijwilligerswerk is zo opgezet dat ik <u>niet</u> de kans heb om het werk in zijn geheel te doen van begin tot eind. (Md = 2)<br>3. Het vrijwilligerswerk geeft me de mogelijkheid om af te maken waar ik mee begonnen ben. (Md = 5)                                                                                                                                                                                                    | → | <b>Ervaren belangrijkheid (Md = 6)</b><br>1. Het werk dat ik doe is erg betekenisvol voor mij. (Md = 6)<br>2. De meeste dingen die ik moet doen tijdens het vrijwilligerswerk zijn nutteloos of onbelangrijk. (Md = 1)<br>3. Ik merk dat mijn werk belangrijk is. (Md = 6)                                                                                                                                                                                          | → | <b>Intrinsieke motivatie</b><br>1. Ik waardeer mezelf meer als ik dit werk goed doe. (Md = 6)<br>2. Ik voel me slecht en ongelukkig als ik erachter kom dat ik het werk niet goed heb gedaan. (Md = 4)<br>3. Ik voel een grote voldoening als ik dit werk goed doe. (Md = 6)<br>4. Mijn eigen gevoelens worden niet veel beïnvloed door mijn prestaties op mijn vrijwilligerswerk. (Md = 5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Taakbelangrijkheid</b><br>1. In het algemeen, hoe betekenisvol of belangrijk is uw werk? Heeft uw werk invloed op het leven en welzijn van anderen? (Md = 5)<br>2. Dit vrijwilligerswerk kan erg betekenisvol zijn voor anderen afhankelijk van hoe goed het werk gedaan wordt. (Md = 5)<br>3. Het werk zelf is <u>niet</u> erg betekenisvol of belangrijk in het grote geheel. (Md = 2)                                                                                                                                                                                                                         |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Taakvariatie (Md = 4)</b><br>2. Hoe veel variatie is er in uw werk? In hoeverre vraagt het werk van u om vele verschillende dingen te doen, gebruikmakend van verschillende vaardigheden en talenten? (Md = 4)<br>3. Het vrijwilligerswerk vereist een aantal complexe vaardigheden van een hoog niveau. (Md = 3)<br>4. Het werk is nogal eenvoudig en herhalend. (Md = 4)                                                                                                                                                                                                                                       | → |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   | <b>Algemene tevredenheid (Md = 6)</b><br>1. Hoe leuk vind u het vrijwilligerswerk? (Md = 6)<br>2. Hoe voldoende is uw vrijwilligerswerk? (Md = 6)<br>3. Hoe waardevol is uw vrijwilligerswerk? (Md = 6)<br>4. Hoe belangrijk is uw bijdrage voor Mosae Zorggroep en de bewoners? (Md = 6)<br>5. In hoeverre heeft u goede dingen bereikt in uw werk? (Md = 6)<br>6. Gebaseerd op uw ervaringen, zou u dit vrijwilligerswerk aanraden aan anderen? (Md = 6)<br>7. In het algemeen gezien, ben ik erg tevreden met dit vrijwilligerswerk. (Md = 6)<br>8. Ik denk er vaak aan om ermee te stoppen. (Md = 1)<br>9. Over het algemeen ben ik erg tevreden met het soort werk dat ik doe als vrijwilligerswerk. (Md = 6) |
| <b>Autonomie (Zonder vr 2: Md = 4)</b><br>1. Hoeveel autonomie is er in uw werk (Hoeveel inspraak heeft u)? (Md = 5)<br>2. Het werk <u>ontneemt</u> me elke kans om eigen initiatieven of beslissingen te nemen. (Md = 2)<br>3. Het vrijwilligerswerk geeft me vele mogelijkheden voor onafhankelijkheid en vrijheid in hoe ik het werk doe. (Md = 5)                                                                                                                                                                                                                                                               | → | <b>Ervaren verantwoordelijkheid</b><br>1. Het maakt me niet veel uit of het vrijwilligerswerk goed gedaan wordt of niet. (Md = 1)<br>2. Ik voel een erg grote persoonlijke verantwoordelijkheid voor wat ik doe op mijn vrijwilligerswerk. (Md = 6)<br>3. Ik vind dat ik de kritiek of de waardering van de resultaten van mijn vrijwilligerswerk persoonlijk moet aantrekken. (Md = 5)<br>4. Het is mijn verantwoordelijk dat dit werk goed gedaan wordt. (Md = 6) | → |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Feedback (M = 4,78)</b><br>1. In hoeverre laten leidinggevend en collega's weten hoe goed u werkt? (Md = 6)<br>2. Tijdens het werken zijn er veel mogelijkheden om er achter te komen hoe goed ik het doe. (Md = 5)<br>3. Leidinggevend en collega's geven me bijna <u>nooit</u> feedback over hoe goed ik mijn werk uitvoer. (Md = 3)<br>4. Leidinggevend laten me vaak weten hoe ze vinden dat ik het werk uitvoer. (Md = 4)<br>5. Het werk geeft me weinig aanwijzingen over of ik het goed of niet goed doe. (Md = 3)<br>6. Het is goed in te schatten tijdens het werk of ik het goed doe of niet. (Md = 5) |   | <b>Kennis van resultaten</b><br>1. Ik weet gewoonlijk of ik mijn werk voldoende uitvoer. (Md = 6)<br>2. Ik heb vaak moeite om erachter te komen of ik het nu goed doe of niet. (Md = 2)                                                                                                                                                                                                                                                                             | → |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Bijlage J

### Volledige prioriteitenmatrix



## Bijlage K

### Significante correlaties van het taakkenmerkenmodel.

Een positieve samenhang betekent dat wanneer de ene variabele hoog is de andere hoger wordt, en een negatieve samenhang betekent dat als de ene variabele hoger wordt de andere kleiner wordt.

Tabel 1. Correlatie van taakidentiteit, taakbelangrijkheid, taakvariatie en ervaren belangrijkheid

|                           |                                                                                                                                                                      | Ervaren belangrijkheid                                                                |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Taakidentiteit</b>     | Het vrijwilligerswerk geeft me de mogelijkheid om af te maken waar ik mee begonnen ben.                                                                              | <i>Lichte positieve samenhang</i><br>( $rs = .28$ ; $p = .01$ ; eenzijdig)            |
| <b>Taakbelangrijkheid</b> | In het algemeen, hoe betekenisvol of belangrijk is uw werk? Heeft uw werk invloed op het leven en welzijn van anderen?                                               | <i>Middelmatige positieve samenhang</i> :<br>( $rs = .40$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) |
|                           | Dit vrijwilligerswerk kan erg betekenisvol zijn voor anderen afhankelijk van hoe goed het werk gedaan wordt.                                                         | <i>Lichte positieve samenhang</i><br>( $rs = .21$ ; $p = .04$ ; eenzijdig)            |
| <b>Taakvariatie</b>       | Hoeveel variatie is er in uw werk? In hoeverre vraagt het werk van u om vele verschillende dingen te doen, gebruikmakend van verschillende vaardigheden en talenten. | <i>Lichte positieve samenhang</i><br>( $rs = .26$ ; $p = .01$ ; eenzijdig)            |

Tabel 2. Correlatie van autonomie en ervaren verantwoordelijkheid

|                  |                                                                                                              | Ervaren verantwoordelijkheid                                                   |                                                                                                    |                                                                                   |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                                                                                              | Het maakt me niet veel uit of het vrijwilligerswerk goed gedaan wordt of niet. | Ik voel een erg grote persoonlijke verantwoordelijkheid voor wat ik doe op mijn vrijwilligerswerk. | Het is mijn verantwoordelijk dat dit werk goed gedaan wordt.                      |
| <b>Autonomie</b> | Hoeveel autonomie is er in uw werk (Hoeveel inspraak heeft u)?                                               | <i>Lichte negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.28$ ; $p = .01$ ; eenzijdig)    |                                                                                                    | <i>Lichte positieve samenhang</i><br>( $rs = .25$ ; $p = .01$ ; eenzijdig)        |
|                  | Het werk ontnemt me elke kans om eigen initiatieven of beslissingen te nemen.                                |                                                                                | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.36$ ; $p = .00$ ; eenzijdig)                  | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.35$ ; $p = .00$ ; eenzijdig) |
|                  | Het vrijwilligerswerk geeft me vele mogelijkheden voor onafhankelijkheid en vrijheid in hoe ik het werk doe. |                                                                                | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.33$ ; $p = .00$ ; eenzijdig)                  | <i>Middelmatige positieve samenhang</i><br>( $rs = .37$ ; $p = .00$ ; eenzijdig)  |

Tabel 3. Correlatie van feedback en kennis van resultaten.

|                 |                                                                      | Kennis van resultaten                                 |                                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                      | Ik weet gewoonlijk of ik mijn werk voldoende uitvoer. | Ik heb vaak moeite om erachter te komen of ik het nu goed doe of niet.               |
| <b>Feedback</b> | In hoeverre laten leidinggevend en collega's weten hoe goed u werkt? |                                                       | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.39$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) |

|  |                                                                                                 |                                                                                    |                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Tijdens het werken zijn er veel mogelijkheden om er achter te komen hoe goed ik het doe.        |                                                                                    | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.39$ ; $p < .0005$ ; eenzijdig) |
|  | Leidinggevend en of collega's geven me bijna nooit feedback over hoe goed ik mijn werk uitvoer. | <i>Lichte negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.26$ ; $p = .01$ ; eenzijdig)        | <i>Middelmatige positieve samenhang</i><br>( $rs = .36$ ; $p = .00$ ; eenzijdig)    |
|  | Het werk geeft me weinig aanwijzingen over of ik het goed of niet goed doe.                     | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.31$ ; $p = .00$ ; eenzijdig)  |                                                                                     |
|  | Het is goed in te schatten tijdens het werk of ik het goed doe of niet.                         | <i>Middelmatige positieve samenhang</i><br>( $rs = .46$ ; $p < .0005$ ; eenzijdig) | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.34$ ; $p = .00$ ; eenzijdig)   |

Tabel 4. Correlatie van ervaren belangrijkheid en intrinsieke motivatie

|                               |                                                                                                 | <b>Intrinsieke motivatie</b>                                               |                                                                                   |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                               |                                                                                                 | <b>Ik waardeer mezelf meer als ik dit werk goed doe.</b>                   | <b>Ik voel een grote voldoening als ik dit werk goed doe.</b>                     |
| <b>Ervaren belangrijkheid</b> | Het werk dat ik doe is erg betekenisvol voor mij.                                               | <i>Lichte positieve samenhang</i><br>( $rs = .26$ ; $p = .01$ ; eenzijdig) | <i>Sterke positieve samenhang</i><br>( $rs = .64$ ; $p < .0005$ ; eenzijdig)      |
|                               | De meeste dingen die ik moet doen tijdens het vrijwilligerswerk zijn nutteloos of onbelangrijk. |                                                                            | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.34$ ; $p = .00$ ; eenzijdig) |
|                               | Ik merk dat mijn werk belangrijk is.                                                            | <i>Lichte positieve samenhang</i><br>( $rs = .30$ ; $p = .01$ ; eenzijdig) | <i>Sterke positieve samenhang</i><br>( $rs = .66$ ; $p < .0005$ ; eenzijdig)      |

Tabel 5. Correlatie van ervaren belangrijkheid en algemene tevredenheid

|                               |                                                                                                 | <b>Algemene tevredenheid</b>                                                        |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ervaren belangrijkheid</b> | Het werk dat ik doe is erg betekenisvol voor mij.                                               | <i>Sterke positieve samenhang</i><br>( $rs = .51$ ; $p < .0005$ ; eenzijdig)        |
|                               | De meeste dingen die ik moet doen tijdens het vrijwilligerswerk zijn nutteloos of onbelangrijk. | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.46$ ; $p < .0005$ ; eenzijdig) |
|                               | Ik merk dat mijn werk belangrijk is.                                                            | <i>Sterke positieve samenhang</i><br>( $rs = .63$ ; $p < .0005$ ; eenzijdig)        |

Tabel 6. Correlatie van ervaren verantwoordelijkheid en intrinsieke motivatie

|                                     |                                                                                                    | <b>Intrinsieke motivatie</b>                                                     |                                                                               |                                                                                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                                                                                                    | <b>Ik waardeer mezelf meer als ik dit werk goed doe.</b>                         | <b>Ik voel een grote voldoening als ik dit werk goed doe.</b>                 | <b>Ik voel me slecht en ongelukkig als ik erachter kom dat ik het werk niet goed heb gedaan.</b> |
| <b>Ervaren verantwoordelijkheid</b> | Het maakt me niet veel uit of het vrijwilligerswerk goed gedaan wordt of niet.                     | <i>Lichte negatieve samenhang.</i><br>( $rs = -.23$ ; $p = .02$ ; eenzijdig)     | <i>Lichte negatieve samenhang.</i><br>( $rs = -.27$ ; $p = .01$ ; eenzijdig)  |                                                                                                  |
|                                     | Ik voel een erg grote persoonlijke verantwoordelijkheid voor wat ik doe op mijn vrijwilligerswerk. | <i>Middelmatige positieve samenhang</i><br>( $rs = .33$ ; $p = .00$ ; eenzijdig) | <i>Sterke positieve samenhang.</i><br>( $rs = .54$ ; $p < .0005$ ; eenzijdig) |                                                                                                  |

|  |                                                                                                                      |                                                                                  |                                                                                |                                                                                     |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Ik vind dat ik de kritiek of de waardering van de resultaten van mijn vrijwilligerswerk persoonlijk moet aantrekken. | <i>Middelmatige positieve samenhang</i><br>( $rs = .32$ ; $p = .00$ ; eenzijdig) |                                                                                | <i>Middelmatige positieve samenhang</i><br>( $rs = .43$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) |
|  | Het is mijn verantwoordelijk dat dit werk goed gedaan wordt.                                                         | <i>Lichte positieve samenhang</i><br>( $rs = .27$ ; $p = .01$ ; eenzijdig)       | <i>Sterke positieve samenhang.</i><br>( $rs = .58$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) |                                                                                     |

Tabel 7. Correlatie van ervaren verantwoordelijkheid en algemene tevredenheid

|                                     |                                                                                                    | Algemene tevredenheid                                                               |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ervaren verantwoordelijkheid</b> | Het maakt me niet veel uit of het vrijwilligerswerk goed gedaan wordt of niet.                     | <i>Middelmatige negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.38$ ; $p = .00$ ; eenzijdig)   |
|                                     | Ik voel een erg grote persoonlijke verantwoordelijkheid voor wat ik doe op mijn vrijwilligerswerk. | <i>Sterke positieve samenhang</i><br>( $rs = .61$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig)       |
|                                     | Het is mijn verantwoordelijk dat dit werk goed gedaan wordt.                                       | <i>Middelmatige positieve samenhang</i><br>( $rs = .48$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) |

Tabel 8. Correlatie van kennis van resultaten en intrinsieke motivatie

|                              |                                                                        | Intrinsieke motivatie                                                                |                                                                                      |                                                                                           |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                                                        | Ik waardeer mezelf meer als ik dit werk goed doe.                                    | Ik voel een grote voldoening als ik dit werk goed doe.                               | Ik voel me slecht en ongelukkig als ik erachter kom dat ik het werk niet goed heb gedaan. |
| <b>Kennis van resultaten</b> | Ik weet gewoonlijk of ik mijn werk voldoende uitvoer                   | <i>Middelmatige positieve samenhang.</i><br>( $rs = .49$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) | <i>Sterke positieve samenhang.</i><br>( $rs = .65$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig)       | <i>Lichte negatieve samenhang</i><br>( $rs = -.20$ ; $p = .04$ ; eenzijdig)               |
|                              | Ik heb vaak moeite om erachter te komen of ik het nu goed doe of niet. |                                                                                      | <i>Middelmatige negatieve samenhang.</i><br>( $rs = .39$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) | <i>Lichte positieve samenhang</i><br>( $rs = .22$ ; $p = .03$ ; eenzijdig)                |

Tabel 9. Correlatie van kennis van resultaten en algemene tevredenheid.

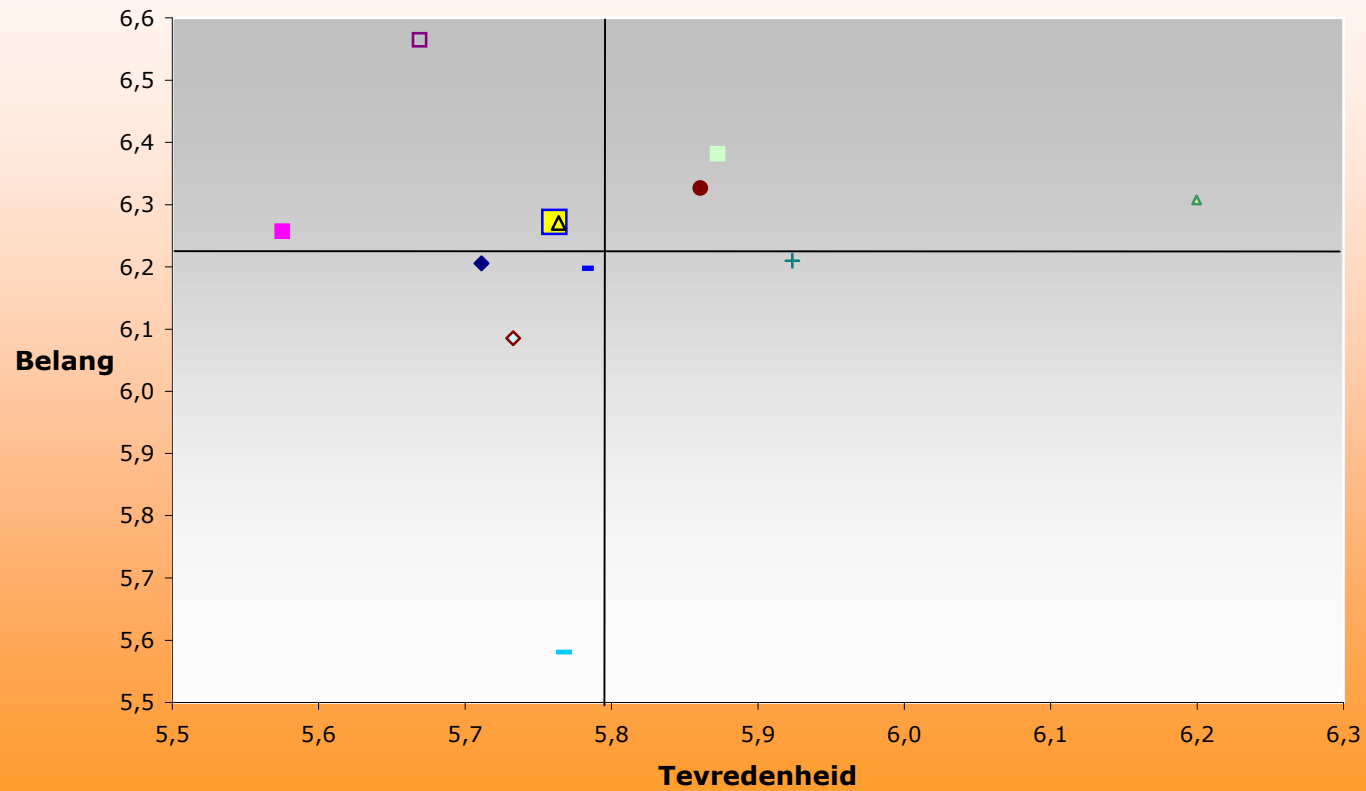
|                              |                                                                        | Algemene tevredenheid                                                           |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kennis van resultaten</b> | Ik weet gewoonlijk of ik mijn werk voldoende uitvoer                   | <i>Sterke positieve samenhang.</i><br>( $rs = .51$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig)  |
|                              | Ik heb vaak moeite om erachter te komen of ik het nu goed doe of niet. | <i>Sterke negatieve samenhang.</i><br>( $rs = -.56$ ; $p = <.0005$ ; eenzijdig) |

## Bijlage L

### Prioriteitenmatrix Schaalgemiddelde

#### Prioriteitenmatrix Gemiddelden

|                  |                     |                                 |                  |
|------------------|---------------------|---------------------------------|------------------|
| ◆ Tastbaarheden  | ■ Betrokkenheid     | —■— Snelheid en Hulpvaardigheid | —△— Werkklimaat  |
| □ Bereikbaarheid | ● Geloofwaardigheid | + Veiligheid                    | —■— Communicatie |
| — Prijs          | —◇— Benadering      | ■ Leiding                       | —△— Waardering   |





**Bijlage M**  
**Authenticiteitverklaring**

---

Hierbij verklaar ik stellig

1. dat ik dit (onderzoeks)rapport zelf geschreven heb, zonder hulp van derden;
2. dat ik in mijn verslag alle directe, letterlijke citaten uit de literatuur en alle indirecte citaten en ideeën van andere auteurs aangegeven en vermeld heb.

Ik ben mij er volledig van bewust dat schending van deze verklaring negatieve consequenties voor mij kan hebben (zoals het afnemen van studiepunten).

In geval fraude kan worden aangetoond, ben ik aansprakelijk voor de kosten van het onderzoek.

Plaats, datum                      Maastricht, 23 december 2011

Naam:                                Niki de Veth

Studentnummer:                2084148

Handtekening:                .....