

Afstudeerscriptie

Tevredenheidsonderzoek onder de
vrijwilligers van Sportclub Enschede over de
intern gevolgde opleidingen.



Auteur: Jeffrey Abbink

Studentnummer: 482997

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Opleiding: Sport, Gezondheid & Management

Afstudeerbegeleider: Jasper van Houten

Tweede beoordelaar: Marjolein Bron

Praktijk begeleiders: Jasper Agelink & Kevin Tuin

Datum: april 2015

Auteur

Jeffrey Abbink – 482997
Kamerlingh Onnesstraat 7
7271 AZ Borculo
Telefoon 06 - 41815114
Email: J.Abbink@student.han.nl

Opdrachtgevers

Sportclub Enschede & Vitale Sportvereniging
Praktijkbegeleiders: Jasper Agelink & Kevin Tuin
"Het Diekman", Weggelhorstweg 30
7541 WJ Enschede
Telefoon (053) 431 8217
<http://www.sportclubenschede.nl/>
<http://www.vitalesportvereniging.info/>

Opleiding

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Sport, Gezondheid en Management
Scriptiebegeleider: Jasper van Houten
Faculteit Gezondheid, Gedrag en Maatschappij (GGM)
Heyendaalseweg 141
6525 AJ Nijmegen
Telefoon (024) 351 14 00

Afstudeerperiode

1 september 2014 – 3 april 2015



Voorwoord

Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstudeeropdracht bij de Vitale Sportvereniging en Sportclub Enschede. Het onderzoek maakt deel uit van de HBO-opleiding Sport, Gezondheid en Management aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Dit onderzoek zal inzichten geven in de tevredenheid van de vrijwilligers van Sportclub Enschede over de cursussen die zij gevolgd hebben. Dit wordt in kaart gebracht aan de hand van de volgende factoren: motieven voor vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, de kwaliteit van opleidingen en de 5 B's van het vrijwilligersbeleid.

Tijdens de opleiding ben ik geïnteresseerd geraakt in vrijwilligersmanagement en het werken binnen en met verenigingen. Ik ben gericht gaan zoeken naar een afstudeeropdracht met dit thema om mij hierin te verdiepen. Ik ben blij dat ik de mogelijkheid gekregen heb om dit te doen binnen stichting de Vitale Sportvereniging en voetbalvereniging Sportclub Enschede. Aan dit onderzoek is uiteindelijk gewerkt in de periode van 1 september 2014 tot 3 april 2015.

Ik zou graag mijn dank willen uitspreken aan een aantal personen die mij geholpen met dit onderzoek. Als eerste wil ik mijn afstudeerbegeleider, Jasper van Houten, bedanken voor zijn tips, feedback, sturing en betrokkenheid tijdens mijn onderzoek. Daarnaast wil praktijkbegeleiders Jasper Agelink en Kevin Tuin bedanken voor de ondersteuning, tips en feedback bij de uitvoering van dit onderzoek. Ten slotte wil ik stichting de Vitale Sportvereniging en vooral Sportclub Enschede en haar vrijwilligers bedanken voor de mogelijkheid om mijn stageopdracht hier uit te mogen voeren. Ik heb met alle betrokkenen binnen de club erg fijn samengewerkt en dagelijks ondervonden wat voor levendige en warme club het is.

Enschede, 3 april 2015
Jeffrey Abbink

Samenvatting

Aanleiding; In het hedendaagse verenigingsleven zijn vrijwilligers niet meer weg te denken. Steeds vaker vormen zij de ‘harde kern’ van een vereniging en bekleden zij de meest uiteenlopende functies zoals trainer en leider zijn, bardiensten draaien of een functie in het bestuur/commissie.

Verenigingen, in dit geval Sportclub Enschede, bieden daarom steeds vaker opleiding en cursussen aan, om te zorgen dat vrijwilligers bekwaam raken in hun functie. Echter is het de vraag of de opleidingen wel voldoende aansluiten op de vrijwilligers en toereikend genoeg om de nieuwe werkzaamheden uit te kunnen voeren. Vandaar dat er in dit onderzoek onderzocht wordt welke factoren bepalend zijn voor de tevredenheid van vrijwilligers over de opleidingen die zij gevolgd hebben.

Doelstelling; Het doel van het onderzoek is het doen van aanbevelingen aan Jasper Agelink, verenigingsmanager van Sportclub Enschede, voor het verbeteren van de opleidingen die zij aanbieden, door [middels kwalitatief onderzoek] de meningen te inventariseren van de vrijwilligers van Sportclub Enschede over de invloed van (motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen, de 5 B's van vrijwilligersbeleid), op de tevredenheid over de opleidingen.

Methode; Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews. Het onderzoek is uitgevoerd onder 8 vrijwilligers van Sportclub Enschede die de tapcursus of AED – cursus hebben gevolgd.

Resultaten/Conclusies; Als eerste de resultaten van de tapcursus. De motieven die de vrijwilligers van Sportclub Enschede hebben voor het doen van vrijwilligerswerk zijn: het leermotief, het sociaal actief zijn en het gevoel van zelfbevestiging. De vrijwilligers van Sportclub Enschede waren erg positief over de taakkenmerken van de tapcursus. Over de kwaliteit van de opleiding waren zij ook tevreden, echter gaf één respondent aan dat de presentatie niet aansloot op de doelgroep. Drie van de vier respondenten gaven aan tevreden te zijn over de 5 B's van vrijwilligersbeleid. Eén respondent was totaal niet tevreden over de manier waarop hij binnengehaald is. Hij kwam op de avond van de cursus pas te weten dat de cursus plaats zou vinden en dat was een groot minpunt. Ten tweede de resultaten van de AED – cursus. De motieven die de vrijwilligers van Sportclub Enschede hebben voor het doen van vrijwilligerswerk zijn: persoonlijke waarden uitdragen, sociaal actief zijn en het gevoel van zelfbevestiging. De vrijwilligers waren verder louter positief over zowel de taakkenmerken van de AED – cursus, de kwaliteit van de opleiding en de 5 B's van het vrijwilligersbeleid.

Aanbevelingen; Sportclub Enschede wordt aanbevolen om (1) de cursussen voor alle vrijwilligers toegankelijk te maken. Op deze manier krijgt iedereen de kans zich te ontwikkelen en is er sprake van bredere kennis van de vrijwilliger en een bredere inzetbaarheid. Daarnaast wordt (2) er geadviseerd de cursus tijdig aan te kondigen en kenbaar te maken bij de deelnemers. Ten slotte wordt (3) er geadviseerd om zowel de tapcursus als de AED – cursus te behouden, omdat de inhoud van de cursus en de deskundigheid van de opleiders goed worden beoordeeld door de vrijwilligers.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	8
1.1 Projectkader	8
1.1.1 De Vitale Sportvereniging	8
1.1.2 Sportclub Enschede	8
1.2 Aanleiding	9
1.3 Doelstelling	9
1.4 Onderzoeksmodel	10
1.5 Vraagstelling	10
1.5.1 Theoretische vragen	11
1.5.2 Empirische vragen	11
1.5.3 Analytische vragen	11
1.6 Relevantie Onderzoek	12
1.7 Begrippenkader	12
1.8 Leeswijzer	13
2. Theoretisch kader	14
2.1 Inleiding	14
2.2 Methode van literatuuronderzoek	14
2.3 Tevredenheid	14
2.3.1 Kwaliteit van de communicatie	15
2.3.2 Mate van zelfontplooiing	16
2.3.3 Effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk	17
2.3.4 De begeleiding van vrijwilligers	18
2.3.5 Groepsintegratie	18
2.3.6 Conclusie	18
2.4 Motieven voor vrijwilligerswerk	19
2.4.1 Waarden	19
2.4.2 Leren	20
2.4.3 Sociaal	20
2.4.4 Carrière	20
2.4.5 Zelfbescherming	20
2.4.6 Zelfbevestiging	21
2.4.7 Conclusie	21
2.5 Taakkenmerken van vrijwilligerswerk	21

2.5.1 Taakbelang	22
2.5.2 Taakidentiteit	22
2.5.3 Variatie in vaardigheden	22
2.5.4 Autonomie	23
2.5.5 Feedback	23
2.5.6 Conclusie	23
2.6 Kwaliteit van opleidingen	24
2.6.1 Deskundigheid	24
2.6.2 Inzet	24
2.6.3 Bijdrage	25
2.6.4 Conclusie	25
2.7 De 5 B's van het vrijwilligersbeleid	25
2.7.1 Binnenhalen	25
2.7.2 Begeleiden	26
2.7.3 Belonen	26
2.7.4 Behouden	26
2.7.5 Beëindigen	26
2.7.6 Conclusie	27
2.8 Conclusie theoretisch kader	27
3. Onderzoeksmethode	29
3.1 Type onderzoek	29
3.2 Onderzoekspopulatie	29
3.3 Meetinstrumenten	30
3.4 Methode van dataverzameling	31
3.5 Methode van data-analyse	31
3.6 Betrouwbaarheid	31
3.7 Validiteit	32
4. Resultaten	33
4.1 Tevredenheid	33
4.1.1 Kwaliteit van de communicatie	33
4.1.2 Mate van zelfontplooiing	34
4.1.3 Effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk	35
4.1.4 Begeleiding van vrijwilligers	35
4.1.5 Groepsintegratie	36

4.2 Motieven voor vrijwilligerswerk.....	36
4.3 Taakkenmerken van vrijwilligerswerk.....	37
4.4 Kwaliteit van opleidingen.....	39
4.5 Methode van de 5 B's.....	41
5. Conclusie	43
6. Discussie	45
6.1 Theoretische relevantie.....	45
6.2 Praktische relevantie.....	45
6.3 Begrenzungen.....	46
6.4 Suggesties voor vervolgonderzoek.....	47
7. Aanbevelingen	48
7.1 Aanbevelingen tapcursus	48
7.2 Aanbevelingen AED – cursus	49
Literatuurlijst	50

1. Inleiding

Dit hoofdstuk omschrijft de inleiding van het onderzoek. De volgende onderdelen komen hierin aan bod: projectkader, aanleiding, doelstelling, onderzoeksmodel, vraagstelling, begrippenkader, relevantie van het onderzoek en de leeswijzer.

1.1 Projectkader

1.1.1 De Vitale Sportvereniging

De Vitale Sportvereniging (VSV) is een actieve vereniging met hart voor de buurt. De vereniging zet haar kernkwaliteiten niet alleen in voor haar eigen (sport)leden, maar ook voor de samenleving. Zo is er een doorlopend sport- en activiteiten aanbod dat bijdraagt aan het welzijn, de gezondheid en de participatie van burgers in de directe omgeving. De VSV is een natuurlijke en veilige ontmoetingsplaats voor jong en oud en dient als zogenaamde “Huiskamer van de buurt” (Handleiding VSV, 2013).

De Vitale Sportvereniging kent een duidelijke missie, deze is als volgt: *“Sportverenigingen zijn een belangrijke bindende factor in de wijk en stad. Sport is de gedeelde taal en interesse van partners van de sportvereniging. In samenwerking met deze partners beoogt de VSV de vitaliteit te vergroten door de sociale samenhang, binding en respect bij (sport)verenigingen te bevorderen”.*

Naast de missie kent de Vitale Sportvereniging ook een duidelijke visie, namelijk: *“De huidige visie van de VSV is dat de huidige moderne samenleving een grotere diversiteit aan leefpatronen en samenlevingsverbanden laat zien. Hierdoor stellen we steeds meer eisen aan onze woon- en leefomgeving. De VSV ziet het als uitdaging door het professionaliseren van de sportvereniging en de faciliteiten een verbeterde fysieke en sociale infrastructuur in de wijk en stad te realiseren”.*

De Vitale Sportvereniging probeert zich te onderscheiden van de traditionele sportvereniging door middel van de volgende kenmerken (Handleiding VSV, 2013):

- ❖ De samenwerking zoeken met meerdere verenigingen
- ❖ Een fulltime verenigingsmanager
- ❖ Dagelijkse openstelling van de accommodatie
- ❖ Een doorlopend en vernieuwend beweeg- en activiteiten aanbod (0 – 100 jaar)
- ❖ Een leerwerkplek zijn voor 13 tot en met 25 jarigen
- ❖ Integratieplek voor alle buurtbewoners
- ❖ Duurzaamheid door het gescheiden inzamelen van afval
- ❖ Leefstijlinterventie en gezonde voeding aanbieden in de sportkantine
- ❖ Leerwerkplek voor langdurig werklozen
- ❖ Dienstbaarheid voor de buurt
- ❖ Verbinden met het onderwijs door samen te werken met basis, middelbaar, HBO en Universiteit
- ❖ Opzetten van maatschappelijke elftalcompetitie

1.1.2 Sportclub Enschede

Sportclub Enschede is een voetbalvereniging in Enschede en is opgericht op 1 juni 1910. De club kent een roemrijk verleden, waarin in 1926 haar grootste wapenfeit werd behaald, namelijk het landskampioenschap in Nederland. Deze prestatie werd in 2010 door FC Twente herhaald. FC Twente

is opgericht in 1965 uit een fusie tussen de professionele voetbalafdelingen van Sportclub Enschede en Enschedese Boys. Beide verenigingen zijn wel op amateurniveau actief gebleven. Op dit moment speelt Sportclub Enschede in de derde klasse van de zondagamateurs. De club kent een ledenaantal van circa 600 leden. De club heeft op het moment 32 teams, waarvan 6 seniorenteams en 26 jeugdteams (Sportclub Enschede, 2014).

1.2 Aanleiding

Steeds meer mensen in Nederland doen vrijwilligerswerk. Het vrijwilligerswerk kent veel verschijningsvormen. Om deze beleidsmatig in te kaderen worden vier criteria gehanteerd: onverplicht, onbetaald, in georganiseerd verband en voor anderen of de samenleving (Meijs & van Baren, 2013).

In het hedendaagse verenigingsleven zijn vrijwilligers niet meer weg te denken. Het meest recente onderzoek uit 2012 van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) wijst uit dat 50% van de Nederlanders vrijwilligerswerk verricht. En het grootste gedeelte van deze mensen doet dit bij een sportvereniging, 14% van de vrijwilligers is namelijk actief in de sportsector (Houben-van Herte & te Riele, 2011). Vrijwilligers vormen steeds vaker de “harde kern” van de vereniging. Zij bekleden de meest uitlopende functies zoals, trainer of leider, bardiensten draaien of een functie in het bestuur/commissie.

Binnen Sportclub Enschede krijgen vrijwilligers opleidingen aangeboden om bekwaam te raken in de werkzaamheden die zij uitvoeren. De volgende opleidingen worden aangeboden: trainerscursus, scheidsrechterscursus, AED – cursus, tap/bar cursus en een hygiëne cursus. Echter wil de verenigingsmanager van Sportclub Enschede, Jasper Agelink, weten hoe tevreden de vrijwilligers zijn over de tapcursus en AED – cursus die zij gevolgd hebben. De nadruk ligt in dit onderzoek op deze twee cursussen, omdat deze jaarlijks terugkomen in de vereniging in tegenstelling tot de andere cursussen. Daarnaast heeft de vereniging op dit moment het meest aan vrijwilligers die tap en AED vaardigheden bezitten. Het gebruik van de biertap, dat langzaam verdwijnt uit sportkantines, wordt bij Sportclub Enschede nog steeds in stand gehouden. Vandaar dat vrijwilligers die kantinewerkzaamheden uitvoeren, dienen te weten hoe het gebruikt moet worden. De AED – cursus is belangrijk, omdat het vrijwilligers vaardigheden verschaft om in te kunnen grijpen in geval van nood. Op een plek waar veel mensen samenkomen en sporten is het belangrijk om deze vaardigheden te bezitten. Voor Sportclub Enschede betekent dit, dat haar vrijwilligers zich ontwikkelen, breder inzetbaar zijn en de kwaliteit van de vrijwilligers en de werkzaamheden worden verbeterd.

Voor de Vitale Sportvereniging zijn de cursussen relevant aangezien in de visie naar voren komt, dat zij het als een uitdaging zien om de sportverenigingen en faciliteiten te professionaliseren. Een onderdeel van professionalisering zijn de vrijwilligers die zich kunnen ontwikkelen binnen de vereniging. Het aanbieden van cursussen sluit hier goed op aan.

1.3 Doelstelling

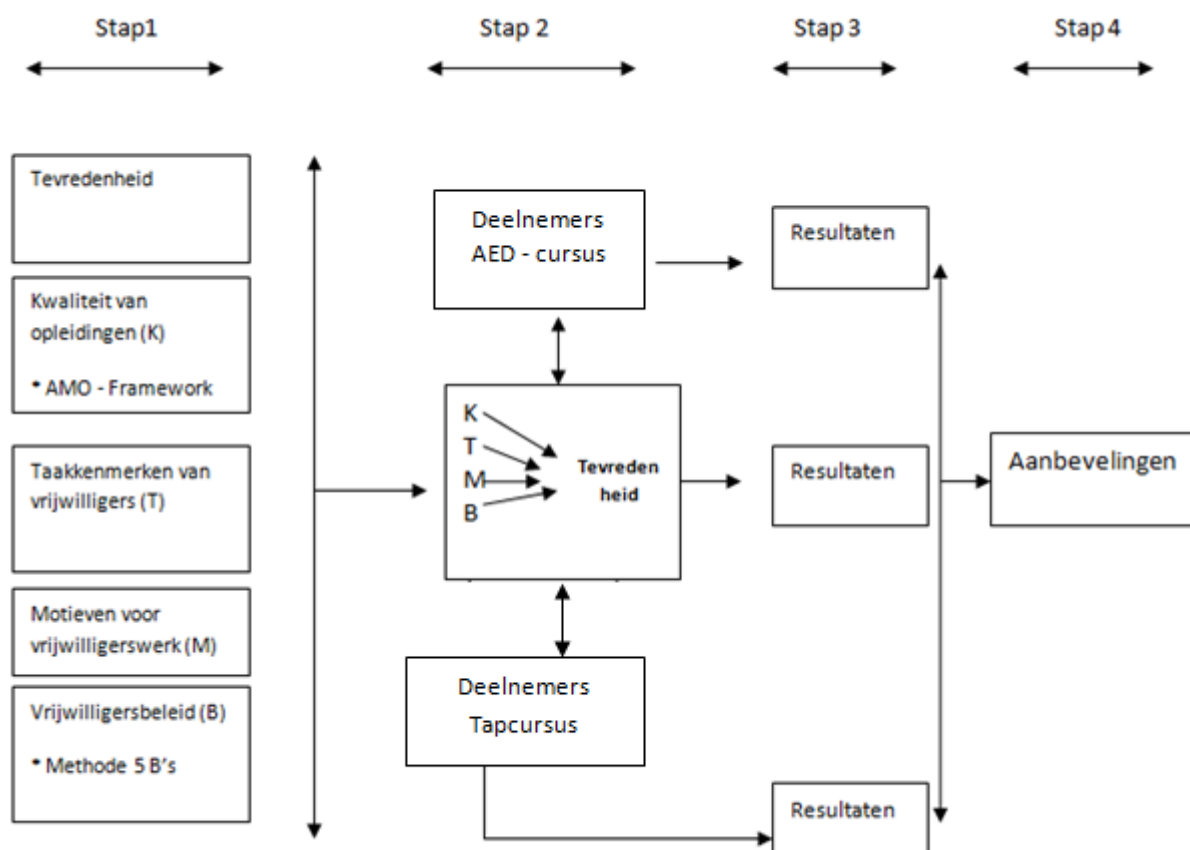
De doelstelling van het onderzoek is opgesteld aan de hand van de theorie van Verschuren en Doorewaard (2007). De volgende doelstelling zal gehanteerd worden:

- *Het doel van het onderzoek is het doen van aanbevelingen aan Jasper Agelink, verenigingsmanager van Sportclub Enschede, voor het verbeteren van de opleidingen die zij*

aanbieden, door [middels kwalitatief onderzoek] de meningen te inventariseren van de vrijwilligers van Sportclub Enschede over de invloed van (motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen, de 5 B's van vrijwilligersbeleid), op de tevredenheid over de opleidingen.

1.4 Onderzoeksmodel

Het onderzoeksmodel geeft in één opslag weer wat het onderzoek inhoudt en op welke manier het is opgebouwd. Het model dient van links naar rechts gelezen te worden en kent vier verschillende stappen. In stap één wordt er theorie verzameld over de kernbegrippen van het onderzoek. De kernbegrippen zijn als volgt: de tevredenheid van vrijwilligers, motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen en de 5 B's van vrijwilligersbeleid. Aan de hand van de theorie zal de vragenlijst voor de interviews opgesteld worden. De interviews worden afgenomen bij vrijwilligers van Sportclub Enschede die de tapcursus of AED – cursus gevolgd hebben onder stap 2. De uitkomsten van deze interviews resulteert in stap 3. De resultaten worden geanalyseerd en op basis hiervan kunnen er aanbevelingen gedaan worden in stap 4.



Figuur 1.0 Onderzoeksmodel tevredenheid vrijwilligers

1.5 Vraagstelling

Het onderzoek kent drie typen vraagstellingen die leiden tot het behalen van de doelstelling, namelijk theoretische vragen, empirische vragen en analytische vragen. Er worden deelvragen geformuleerd die de hoofdvragen ondersteunen. De vragen worden opgesteld aan de hand van de theorie van Verschuren en Doorewaard (2007).

1.5.1 Theoretische vragen

De theoretische hoofdvraag geeft inzicht in wat er vanuit de theorie bekend is over de invloed van de kernbegrippen op de tevredenheid van vrijwilligers. De theoretische vragen zijn als volgt geformuleerd:

Theoretische hoofdvraag

Wat is er vanuit de theorie bekend over de invloed van (motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen, de 5 B's van vrijwilligersbeleid) op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?

Theoretische deelvragen

- *Wat is er vanuit de theorie bekend over de tevredenheid van vrijwilligers?*
- *Wat is er vanuit de theorie bekend over motieven voor vrijwilligers om vrijwilligerswerk te doen?*
- *Wat is er vanuit de theorie bekend over taakkenmerken van vrijwilligerswerk?*
- *Wat is er vanuit de theorie bekend over kwaliteit van opleidingen?*
- *Wat is er vanuit de theorie bekend over de 5 B's van het vrijwilligersbeleid?*

1.5.2 Empirische vragen

De empirische hoofdvraag geeft inzicht in de meningen van de betrokken partijen over de invloed van de kernbegrippen op de tevredenheid van vrijwilligers. De empirische vragen zijn als volgt geformuleerd:

Empirische hoofdvraag

Wat is de mening van de vrijwilligers over de invloed van (motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen, de 5 B's van vrijwilligersbeleid) op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?

Empirische deelvragen

- *Wat is de mening van de vrijwilligers over de invloed van de verschillende motieven voor het doen van vrijwilligerswerk op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*
- *Wat is de mening van de vrijwilligers over de invloed van taakkenmerken van vrijwilligerswerk op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*
- *Wat is de mening van de vrijwilligers over de invloed van de kwaliteit van een opleiding op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*
- *Wat is de mening van de vrijwilligers over de invloed van de 5 B's van het vrijwilligersbeleid op de tevredenheid over de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*

1.5.3 Analytische vragen

De analytische hoofdvraag analyseert en heeft betrekking op de uitkomsten van de empirische hoofdvraag. De analytische vragen zijn als volgt geformuleerd:

Analytische hoofdvraag

Wat zijn de overeenkomsten en verschillen tussen de meningen van de vrijwilligers van Sportclub Enschede over de invloed van (motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen, de 5 B's van vrijwilligersbeleid) op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?

Analytische deelvraag

- *Wat is de conclusie van het onderzoek op basis van de uitkomsten van het onderzoek?*
- *Welke aanbevelingen kunnen er gemaakt worden aan Sportclub Enschede op basis van het onderzoek?*

1.6 Relevantie Onderzoek

Dit onderzoek heeft bruikbare informatie voor vrijwilligers en werknemers, actief binnen organisaties en verenigingen waar intern cursussen/opleidingen worden aangeboden. Vanuit wetenschappelijk oogpunt is het onderzoek relevant, aangezien er weinig tot geen eerdere onderzoeken zijn gedaan naar de tevredenheid van vrijwilligers over cursussen/opleidingen die zij gevolgd hebben. De inzichten in de factoren (motieven voor vrijwilligers, taakkenmerken, kwaliteit van opleiding en methode van de 5 B's) die van invloed zijn op de tevredenheid van de vrijwilligers over de gevolgde opleidingen kunnen aanvullend zijn op eerdere onderzoeken of mogelijk onderzoeken in de toekomst.

Praktisch gezien is dit onderzoek relevant voor verenigingen, maar ook organisaties met betaalde werknemers die intern mensen opleiden. Het onderzoek geeft nieuwe kennis en inzichten in vrijwilligerstevredenheid, aangezien het toegespitst is op tevredenheid over gevolgde cursussen/opleidingen. Voor Sportclub Enschede levert het informatie op die nodig is om haar vrijwilligers zo goed mogelijk van dienst te zijn. De resultaten zullen leiden tot het behalen van de doelstelling, namelijk aanbevelingen doen zodat de intern gegeven opleidingen door Sportclub Enschede verbeterd worden en dat de tevredenheid van de vrijwilligers over de opleidingen hoog is.

Voor het werkveld van de SGM'er heeft dit onderzoek raakvlakken. In de meeste sport gerelateerde organisaties werken naast betaalde krachten ook veel vrijwilligers. Als SGM'er is de kans groot dat je in het werkveld komt te werken met of in aanraking komt met vrijwilligers. Motieven die zij hebben voor het doen van werkzaamheden zijn anders dan van de betaalde werknemers. Als SGM'er dien je hier mee om te kunnen gaan en rekening mee te houden in de benadering en sturing (Beech, Chadwick & Verlaat, 2012).

Uitkomsten binnen deze scriptie kunnen professionals binnen en buiten de sportsector, die werken met vrijwilligers en ze intern opleiden, inzichten geven in de factoren die van invloed zijn op de tevredenheid van de vrijwilliger over de opleiding. Voor Sportclub Enschede levert het onderzoek inzichten op over de tevredenheid van haar vrijwilligers over de gevolgde opleidingen.

1.7 Begrippenkader

In deze paragraaf worden de belangrijkste begrippen uit deze scriptie toegelicht. In de tabel hieronder worden de begrippen uitgewerkt.

Vrijwilligerswerk	Werk in enig georganiseerd verband, onverplicht en onbetaald, ten behoeve van anderen en/of samenleving (Meijs, 2013). In dit onderzoek gaat het over de vrijwilligers van Sportclub Enschede die actief zijn in de volgende commissies: kantine commissie, technische commissie jeugd en de lagere elftallen commissie.
Tevredenheid	De mate waarin een vrijwilliger tevreden en blij is met zijn of haar werk (Hackman & Oldham, 1975). In het kader van dit onderzoek gaat het over de tevredenheid van de vrijwilligers over de intern aangeboden opleidingen.

Vrijwilligersbeleid	Is het geheel aan voorwaarden dat nodig is om vrijwilligers binnen een organisatie tot hun recht te laten komen en hun eigen doelstellingen te laten nastreven op een zodanige manier dat de doelstellingen van de organisatie daarmee gediend worden (Heinsius, 2003). In het kader van dit onderzoek zal er gekeken worden naar het huidige beleid met betrekking tot het intern opleiden van de vrijwilligers van Sportclub Enschede.
Taakkenmerk van vrijwilligerswerk	De taken en functies die horen bij de nieuw geleerde werkzaamheden verkregen uit de gevolgde cursussen en opleidingen binnen Sportclub Enschede.
Motieven voor het doen van vrijwilligerswerk	De motivatie om vrijwilligerswerk te doen kan omschreven worden als, een verlangen om anderen te helpen of voor persoonlijk en sociale doeleinden (Hoye, et al., 2008).
Kwaliteit van cursussen/opleidingen	De kwaliteit van cursussen/opleidingen wordt gedefinieerd aan de hand van het AMO – Framework. Het AMO – Framework benoemt een drietal aspecten waarmee de kwaliteit van een opleiding beoordeeld kan worden. ❖ Ability (bekwaamheid): draagt de opleiding bij aan de benodigde competenties van de vrijwilliger. ❖ Motivation (motieven): draagt de opleiding bij aan de motieven van de vrijwilliger om vrijwilligerswerk te doen. ❖ Opportunity (mogelijkheden): krijgt de vrijwilliger mogelijkheden om de kennis/vaardigheden toe te passen in de praktijk. In het kader van dit onderzoek wordt dit framework gebruikt om de kwaliteit van de gegeven opleidingen te beoordelen aan de hand van die hierboven genoemde aspecten.
Cursussen/Opleidingen	Onder een cursus wordt meestal een kortdurende lesperiode verstaan die over het algemeen een (leer)onderwerp behandelt. In dit onderzoek wordt er gesproken over cursussen voor vrijwilligers en in het bijzonder de tapcursus en AED – cursus.

1.8 Leeswijzer

Deze scriptie is opgedeeld in zeven verschillende hoofdstukken. Elk hoofdstuk is duidelijk genummerd, evenals de paragrafen en subparagrafen. Daarnaast kent ook elk hoofdstuk een korte inleiding. In *hoofdstuk 2* wordt het literatuuronderzoek voor deze scriptie beschreven. Dit vormt uiteindelijk het theoretisch kader en geeft antwoord op de gestelde vraagstellingen en deelvragen. In *hoofdstuk 3* wordt de methode beschreven. Dit gebeurt aan de hand van een beschrijving van de onderzoekspopulatie, meetinstrumenten (inclusief validiteit en betrouwbaarheid), onderzoeksprocedure en data analyse. In *hoofdstuk 4* komen de resultaten aan bod. De onderzoeksvragen worden hier beantwoord en de resultaten beschreven. *Hoofdstuk 5* geeft de conclusie weer. De onderzoeksvragen worden hier kort en krachtig beantwoord en vertaald naar conclusies. In *hoofdstuk 6* wordt de discussie beschreven. De discussie bevat een beschrijving van de theoretische relevantie, een beschrijving van de praktische relevantie, de begrenzings van het onderzoek en suggesties voor een vervolgonderzoek. In *hoofdstuk 7* worden er aanbevelingen gedaan. Deze zijn gebaseerd op de doelstelling van het onderzoek en afgeleid uit de onderzoeksresultaten. De aanbevelingen zijn realistisch en voorzien van een heldere onderbouwing.

2. Theoretisch kader

2.1 Inleiding

De centrale kernbegrippen van dit onderzoek worden in dit hoofdstuk uitgewerkt. Het gaat in dit onderzoek om de tevredenheid van vrijwilligers, kwaliteit van opleidingen, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, motieven voor het doen van vrijwilligerswerk en het vrijwilligersbeleid aan de hand van de 5 B's. De kernwoorden worden ontleend in de (sub)paragrafen hieronder.

2.2 Methode van literatuuronderzoek

Het theoretisch kader is geschreven op basis van een aantal zorgvuldig gekozen wetenschappelijke bronnen. De wetenschappelijke bronnen maken het mogelijk om uiteindelijk de theoretische hoofdvraag en deelvragen van dit onderzoek te beantwoorden. Om tot de juiste bronnen te komen is er gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode en een gerichte zoekactie door het gebruik van zoektermen in wetenschappelijke databases. De sneeuwbalmethode start altijd vanuit een sleuteldocument. Vervolgens worden de verwijzingen en citaten uit dit document gebruikt om nieuwe bronnen aan te boren. Dit onderzoek kent meerdere sleuteldocumenten. De belangrijkste sleuteldocumenten van dit onderzoek zijn: (1) The Volunteer Satisfaction Index: construct, definition, measurement, development and validation (Galindo-Kuhn en Guzley, 2001), (2) Understanding and assessing motivation of volunteers: A functional approach (Clary et al., 1998), (3) Development of the Job Diagnostic Survey (Hackman en Oldham, 1976), (4) Opening doors to volunteering – framework for analysis (Purcell, 2003 & Ulrich, 2007) en (5) Het maken van vrijwilligersbeleid (Het Nivon, 2006).

In dit onderzoek is de databank *Google Scholar* geraadpleegd om tot de juiste bronnen te komen. De Dropbox-map *Vrijwilligers en Arbeidssatisficatie*, die beschikbaar gesteld is door afstudeerbegeleider Jasper van Houten, is veel gebruikt. De website van *Werkbaarwerk.nl* is geraadpleegd als bron voor het theoretisch kader van dit onderzoek. Uiteindelijk zal er op basis van de hierboven beschreven methode van literatuuronderzoek antwoord gegeven worden op de volgende theoretische hoofdvraag en deelvragen:

Wat is er vanuit de theorie bekend over de invloed van (motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen, de 5 B's van vrijwilligersbeleid) op de tevredenheid over de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?

- Wat is er vanuit de theorie bekend over motieven voor vrijwilligers om vrijwilligerswerk te doen?
- Wat is er vanuit de theorie bekend over taakkenmerken van vrijwilligerswerk?
- Wat is er vanuit de theorie bekend over kwaliteit van opleidingen?
- Wat is er vanuit de theorie bekend over de 5 B's van het vrijwilligersbeleid?

2.3 Tevredenheid

De tevredenheid van vrijwilligers kan gedefinieerd worden als de mate waarin een vrijwilliger tevreden en blij is met zijn of haar werk (Hackman & Oldham, 1975). Door Galindo-Kuhn en Guzley (2001) is er een meetinstrument ontworpen om de tevredenheid van vrijwilligers te beoordelen, de *Volunteer Satisfaction Index* (VSI). Dit meetinstrument is ontworpen door een analyse van 16 artikelen over vrijwilligerstevredenheid en dit heeft geresulteerd in een theoretisch kader met vijf verschillende dimensies, namelijk: (1) *de kwaliteit van de communicatie*, (2) *de mate van zelfontplooiing*, (3) *het effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk*, (4) *de begeleiding van vrijwilligers*

en (5) *groepsintegratie*. De geldigheid van de VSI is onderzocht in een studie onder 327 vrijwilligers van een internationale non-profit organisatie (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001). Op basis van uitgevoerde factoranalyses met betrekking tot de dimensies van arbeidstevredenheid van vrijwilligers, kan geconcludeerd worden dat wanneer het gaat om arbeidstevredenheid van vrijwilligers er geen onderscheid gemaakt wordt tussen de dimensies kwaliteit van communicatie en mate van zelfontplooiing. Conclusie is dat er van de 5 oorspronkelijke dimensies, uiteindelijk 4 dimensies overbleven: mate van zelfontplooiing, het effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk, de begeleiding van vrijwilligers en groepsintegratie. Deze methode is geschikt, omdat het ook de tevredenheid over opleidingen meet. Door de vijf dimensies te koppelen aan opleidingen, kun je in kaart brengen in welke mate de vrijwilligers tevreden zijn over de opleidingen. In de volgende subparagrafen zullen de 5 dimensies van tevredenheid worden toegepast en beschreven worden op basis van wetenschappelijke literatuur.

2.3.1 Kwaliteit van de communicatie

De kwaliteit van communicatie wordt door Galindo-Kuhn en Guzley (2001) gedefinieerd als, de fundamentele aard of vorm van communicatie die een vrijwilliger ontvangt van de organisatie waar hij of zij als vrijwilliger actief is. Er zijn verschillende communicatievariabelen die significant gerelateerd zijn aan de werktevredenheid van een vrijwilliger, namelijk adequate informatievoorzieningen, heldere informatie, informatie erkenning en feedback (Cyr & Dowrick, 1991; Field & Johnson, 1993; Knoke, 1981; Paradis & Usui, 1989; Stevens, 1991; Wharton, 1991). De kwaliteit van de communicatie richting een vrijwilliger heeft invloed op de tevredenheid van de vrijwilliger over de opleidingen. De communicatie is belangrijk voor de opleiding, maar ook tijdens en na de opleiding. Vrijwilligers dienen op tijd te worden geïnformeerd over de opleidingen en mogelijkheden, tijdens de opleiding moet de informatie die zij ontvangen helder en duidelijk zijn en dienen zij feedback te ontvangen. Ten slotte dient er gezamenlijk afgesloten te worden.

Adequate informatievoorzieningen

De adequate informatievoorziening heeft betrekking op de hoeveelheid organisatie gebaseerde informatie die een vrijwilliger ontvangt. Met andere woorden, de hoeveelheid informatie die een vrijwilliger ontvangt, heeft invloed op de mate van de tevredenheid (Cyr & Dowrick, 1991; Field & Johnson, 1993; Paradis & Usui, 1989). Knoke stelt dat er een stelling is die getest moet worden op elke vereniging met vrijwilligers: hoe uitgebreider de hoeveelheid informatie binnen een vereniging met vrijwilligers, hoe groter de mate van betrokkenheid van de vrijwilligers en hoe kleiner de kans op verloop van vrijwilliger. Voor opleidingen geldt bijvoorbeeld, dat vooraf al gecommuniceerd moet worden met de vrijwilligers dat de opleidingen plaatsvinden en wat de mogelijkheden zijn. Krijgen de vrijwilligers wel constant de informatie die nodig is om de werkzaamheden naar behoren uit te voeren? Dit is belangrijk, omdat de inhoud van de opleiding ervoor moet zorgen dat de vrijwilliger de werkzaamheden probleemloos kan uitvoeren. Is dit het geval, dan kan dat de tevredenheid over de opleiding positief beïnvloeden.

Heldere informatie

Het verstrekken van heldere informatie tijdens het rekruteren van vrijwilligers heeft invloed op de mate van tevredenheid van de vrijwilliger. Zo kan bijvoorbeeld, een duidelijke functieomschrijving met een duidelijk inzicht in de rol van de vrijwilliger, leiden tot een hogere mate van tevredenheid (Paradis & Usui, 1989; Stevens, 1991; Wharton, 1991). Met betrekking tot opleidingen gaat het in dit geval om het rekruteren van vrijwilligers voor de opleidingen en dus over de

informatievoorzieningen. Vooraf moet voor de vrijwilligers duidelijk zijn wat de opleidingsmogelijkheden zijn. Belangrijk is hoe deze informatie gegeven wordt, of de informatievoorziening goed was, of het duidelijk was wat de opleidingen inhielden en of het uiteindelijk voldeed aan de verwachtingen van de vrijwilliger. Deze punten kunnen de tevredenheid van de vrijwilliger positief of negatief beïnvloeden.

Informatie erkenning

Het vermogen van een organisatie om op informele wijze te communiceren met de vrijwilliger, vooral face-to-face, is van groot belang en heeft een positief effect op de tevredenheid van vrijwilligers (Stevens, 1991; Cyr & Dowrick, 1991; Field & Johnson, 1993). Dit weegt voor een vrijwilliger zelfs zwaarder dan erkenning in de vorm van een speciale gebeurtenis, dankbrieven of een publicatie in de nieuwsbrief (e.g., Drucker, 1990; Pappas, 1996; Smith, Bucklin, & Associates, 1994). Het aanbieden van een opleiding kan een vorm van erkenning zijn, maar binnen de opleiding kan dit ook plaatsvinden. Dit kan gebeuren door het uitgeven van diploma's en oorkondes of door de opleiding feestelijk af te sluiten. De waarde die vrijwilligers hieraan hechten en de tevredenheid hierover zal van invloed zijn op de tevredenheid over de opleidingen.

Feedback

Gesprekken en informele interactie kunnen een verbale versterking zijn voor de tevredenheid van een vrijwilliger. Het zelfvertrouwen kan een boost krijgen en het gevoel dat hij of zij van waarde is voor de organisatie (Stevens, 1991). Feedback kan gegeven worden na een opleiding, maar ook tijdens de opleiding. De manier waarop en de hoeveelheid feedback die vrijwilligers krijgen is van invloed op de mate van tevredenheid over de opleidingen. Constant negatieve feedback ontvangen zal de tevredenheid van de vrijwilliger over de opleiding niet ten goede komen. Feedback is dus een belangrijke factor die van invloed is op de tevredenheid over opleidingen.

2.3.2 Mate van zelfontplooiing

De tweede dimensie van tevredenheid dat invloed heeft op tevredenheid van vrijwilligers is, de mate waarin de vrijwilliger de ruimte krijgt tot zelfontplooiing. Gidron (1983) stelt dat de werktevredenheid van de vrijwilligers samenhangt met de werkzaamheden die hij of zij uitvoert en in hoeverre de vrijwilliger hierin de kans ziet om vaardigheden en competenties te ontwikkelen. De taak moet door de vrijwilliger gezien worden als een uitdaging. Het is belangrijk om in acht te nemen, dat de vrijwilliger een taak toegewezen krijgt op basis van de behoeften en talenten waar hij of zij over beschikt. De mate van zelfontplooiing sluit naadloos aan op het onderzoek naar de tevredenheid van vrijwilligers over de geboden opleidingen. Wanneer een vrijwilliger de mogelijkheid krijgt binnen een vereniging tot zelfontplooiing, dan gebeurt dit veelal door middel van een opleiding. De opleidingen zijn er om de competenties van een vrijwilliger te ontwikkelen. Competenties bestaan uit kennis, vaardigheden en attitude en worden hieronder beschreven (competentiedenken, 2014). Mocht de opleiding bijdragen aan de zelfontplooiing van de vrijwilliger, dan kan dit de tevredenheid over de opleiding verhogen.

Kennis

Kennis dient als voorwaarde om tot goed handelen te komen (Castermans, 2006). De gegeven opleiding moet bijdragen aan de ontwikkeling van de kennis van een vrijwilliger. Mocht de opleiding aansluiten op de behoeften van de vrijwilliger, dan kan dit de tevredenheid over de opleiding verhogen. Dit is het geval, als de kennis relevant is voor de uitvoering van nieuwe werkzaamheden of aansluit op de interesses van de vrijwilliger. Voor nieuw kantinepersoneel (zonder horeca-ervaring) is

het belangrijk dat zij leren omgaan met de biertap. Draagt de opleiding bij tot het goed kunnen werken met de biertap, dan kan het personeel tevreden zijn over de opleiding.

Vaardigheden

De nieuw verkregen kennis moet vertaald worden naar concrete handelingen. Een vrijwilliger zal tevreden zijn als de opleiding aansluit op de behoeftes. De nieuwe vaardigheden moeten relevant zijn voor het uitvoeren van nieuwe werkzaamheden. De mate waarin de vrijwilliger feedback ontvangt en de manier waarop dit gegeven wordt is van invloed op de zelfontplooiing van de vrijwilliger en de tevredenheid over de opleiding.

Attitude

Ten slotte gaat het om de uitvoering van nieuwe kennis en vaardigheden. De competentiegedachte gaat ervan uit dat constructies, die moeten leiden tot goed handelen, ingegeven worden enerzijds door kennis, maar anderzijds ook door vaardigheden in handelen en de attitude goed handelen te willen performen (Castermans, 2006). De opleiding moet bijdragen aan een nieuwe houding van de vrijwilliger en moet zorgen dat zij (nieuwe) werkzaamheden kan uitvoeren. Belangrijk is dat de nieuwe houding ook daadwerkelijk wordt aangeleerd tijdens de opleiding. Feedback speelt ook hier een belangrijke rol. De mate waarin de vrijwilliger de (nieuwe) gewenste houding kan uitoefenen, kan van invloed zijn op de tevredenheid over de opleiding.

2.3.3 Effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk

Effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk is de derde dimensie van tevredenheid. Galindo-Kuhn en Guzley (2001) definiëren dit als de mate waarin de vrijwilliger een rol van betekenis kan spelen, zonder er zelf beter van te worden. Een onderzoek van Morrow-Howell en Mui (1989) wees uit, dat de voornaamste reden voor het beëindigen van vrijwilligerswerk was, de frustraties in het onvermogen van vrijwilligers om cliënten te kunnen helpen. Wharton (1991) stelde dat vrijwilligers die voelen dat zij onbelangrijk zijn voor de cliënten die zij dienen, weinig werktevredenheid kennen. De opleiding moet ertoe leiden, dat de vrijwilliger effectief kan deelnemen aan vrijwilligerswerk. Belangrijk is dat de vrijwilliger voldoende leert om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren en dat de opleiding relevant is en aansluit op de behoeftes.

Leerrendement

Het doel van een opleiding is om vrijwilligers nieuwe vaardigheden te leren. De mate waarin de vrijwilligers de nieuw aangeleerde vaardigheden kunnen uitvoeren, zegt iets over het leerrendement van de opleiding. Is het leerrendement van de opleiding hoog, dan zal dat de tevredenheid over de opleiding verhogen. Daarnaast is het belangrijk dat de vrijwilligers de nieuwe kennis en vaardigheden tijdens de cursus al kunnen toepassen.

Praktische relevantie

De aangeboden opleiding moet relevant zijn en aansluiten op de behoeftes en interesses. Kantinepersoneel heeft bijvoorbeeld niets aan het volgen van een scheidsrechterscursus. De opleiding moet ertoe bijdragen dat de vrijwilliger de (nieuwe) werkzaamheden kan uitvoeren en effectief kan deelnemen aan het werk. Hoe hoger de praktische relevantie, hoe hoger de mate van tevredenheid over opleidingen.

2.3.4 De begeleiding van vrijwilligers

Het artikel van Galindo-Kuhn en Guzley (2001) hanteert de definitie van Cyr en Dowrick (1991) voor het begeleiden van vrijwilligers. In deze definitie kent de begeleiding van vrijwilligers twee kanten, namelijk: taakgerichte ondersteuning en emotionele ondersteuning. Taakgerichte ondersteuning omvat alles wat een vrijwilliger nodig heeft om zijn of haar werk goed te kunnen doen. Emotionele ondersteuning beoordeelt de omgang van betaalde werknemers met vrijwilligers. Ozminski, Supiano en Campbell (1991) stellen dat vrijwilligers die training hebben gehad voor het uitvoeren van hun taak, tevredener zijn dan de vrijwilligers die geen training hebben gehad. De tevredenheid zal nog groter worden, wanneer de trainingen langer duren en gevarieerd zijn. De vrijwilliger moet in de opleiding voldoende begeleiding en ondersteuning krijgen om het maximale eruit te halen en tevreden te kunnen zijn.

Taakgerichte ondersteuning

De vrijwilliger moet tijdens de opleiding taakgerichte ondersteuning krijgen om actief deel te kunnen nemen. Op deze manier wordt de vrijwilliger gestuurd om uiteindelijk het werk goed te kunnen doen. Hoe beter de ondersteuning, hoe hoger het leerrendement. Dit kan leiden tot een hogere mate van tevredenheid over de opleidingen.

Emotionele ondersteuning

Naast taakgerichte ondersteuning is emotionele ondersteuning ook erg belangrijk. Een voorbeeld is verbale feedback van de opleiders richting de vrijwilligers. De kwaliteit van de ondersteuning kan van invloed zijn op de mate van tevredenheid over de opleiding.

2.3.5 Groepsintegratie

De laatste dimensie genoemd door Galindo-Kuhn en Guzley (2001) is groepsintegratie. Ze omschrijven dit als het sociale aspect van de relaties die een vrijwilliger ontwikkelt met andere vrijwilligers en betaalde medewerkers. Deze relaties, onafhankelijk van de werkopdracht of taak, zorgen voor een sociaal aspect dat voor de vrijwilligers van belang is en zorgt voor werktevredenheid. Het onderzoek van Field en Johnson (1993) wees uit, dat vrijwilligers meer tevreden waren, wanneer zij contact hadden met andere vrijwilligers. Stevens (1991) zegt dat contact met het personeel en andere vrijwilligers automatisch leidt tot een hogere tevredenheid.

Contact met ander personeel/vrijwilligers

Wanneer er veel contact plaatsvindt met ander personeel/vrijwilligers tijdens de opleiding, dan kan dit de tevredenheid van vrijwilligers ten goede komen. Onderling contact kan leiden tot groepsintegratie en hogere mate van betrokkenheid.

2.3.6 Conclusie

De deelvraag die beantwoordt wordt en gekoppeld is aan deze paragraaf is: *Wat is er vanuit de theorie bekend over de tevredenheid van vrijwilligers?*

Galindo-Kuhn en Guzley (2001) hebben een meetinstrument ontwikkeld, gebaseerd op een analyse van 16 artikelen over vrijwilligerstevredenheid en persoonlijk ervaring van Galindo-Kuhn. Dit is de *Volunteer Satisfaction Index* (VSI). De *Volunteer Satisfaction Index* kent vijf verschillende dimensies die vrijwilligerstevredenheid op een representatieve manier meten. Op basis van deze vijf dimensies

kan de tevredenheid van vrijwilligers over de geboden opleidingen in kaart gebracht worden. De eerste dimensie is de kwaliteit van de communicatie en kent een viertal aspecten, namelijk adequate informatievoorzieningen, heldere informatie, informatie erkenning en feedback. De tweede dimensie is de mate van zelfontplooiing en kent een drietal aspecten, namelijk kennis, vaardigheden en attitude. De derde dimensie is het effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk en kent een tweetal aspecten, namelijk het leerrendement en de praktische relevantie. De vierde dimensie is de begeleiding van vrijwilligers en kent een tweetal aspecten, namelijk taakgerichte ondersteuning en emotionele ondersteuning. De vijfde en laatste dimensie is groepsintegratie en deze kent één aspect, namelijk contact met ander personeel/vrijwilligers.

2.4 Motieven voor vrijwilligerswerk

De motivatie om vrijwilligerswerk te doen kan omschreven worden als, een verlangen om anderen te helpen of voor het behalen van persoonlijke en sociale doeleinden (Hoye, et al., 2008). Stebbins (1996) stelt dat deze twee aspecten altijd naast elkaar bestaan binnen organisaties. Verschillende onderzoekers hebben modellen ontwikkeld die de motieven voor vrijwilligerswerk belichten. Het *Unidimensional Model of Motivation* van Cnaan en Goldberg-Glen (1991) met één dimensie, het *Two Factor* model van Smith (1981) waarin altruïstische motieven en egoïstische motieven centraal staan, het *Three Factor* model van Knoke en Prenskey (1984) met drie dimensies; eenzaamheid, doelgerichtheid en materialisme, het *Four Motives for Community Involvement* model van Batson, Achmad & Tsang (2002) met vier dimensies en het model met 6 unieke dimensies van Clary et al. (1998), de *Volunteer Functions Inventory*.

In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van het model met 6 unieke dimensies van Clary et al. (1998), de *Volunteer Functions Inventory (VFI)*. Voor dit model is gekozen, omdat de begrippen die door Clary et al (1998) beschreven worden het meest concreet zijn. Daarnaast is het model van Clary et al (1998) een samenvatting van alle begrippen uit andere modellen die ontwikkeld zijn gericht op motieven voor vrijwilligerswerk. Het model gaat ervan uit dat vrijwilligerswerk verschillende niet-materiële opbrengsten in zich heeft en dat deze opbrengsten mensen kunnen aanzetten tot het gaan en blijven doen van vrijwilligerswerk. Een voorwaarde is dat mensen waarde hechten aan de opbrengsten en ze ook terugzien in hun vrijwilligerswerk. Dit model onderscheidt de volgende 6 dimensies, (1) waarden, (2) leren, (3) sociaal, (4) carrière, (5) zelfbescherming en (6) zelfbevestiging. Voor dit model is gekozen, omdat het voor tevredenheid over opleidingen van belang is, dat ze aansluiten bij de motieven voor vrijwilligers om vrijwilligerswerk te doen. Hoe beter deze aansluiting, hoe meer ze tevreden zullen zijn over de opleidingen. Vrijwilligers zullen meer tevreden zijn, omdat het motief die zij hebben voor het doen vrijwilligerswerk terugkomt tijdens het volgen van de cursus of opleiding. Uiteindelijk wordt er goed in kaart gebracht welke opbrengsten het vrijwilligerswerk voor de vrijwilliger moet opleveren.

2.4.1 Waarden

Vrijwilligers kunnen vrijwilligerswerk doen omwille van een aantal belangrijke en/of persoonlijke normen en waarden. Clary et al. (1998) definiëren dit als, de mate waarin vrijwilligerswerk een manier is waarop een individu de voor zijn of haar belangrijke normen en waarden kan uitdragen. Normen en waarden staan voor sommige mensen hoog in het vaandel en dit willen uitdragen is een goed motief voor het doen van vrijwilligerswerk. Uit het onderzoek van Bekkers en Boezeman (2009) komt, dat 56% van de vrijwilligers van mening is dat vrijwilligerswerk een mogelijkheid is om te laten zien dat zij het belangrijk vinden om andere mensen te helpen. In dit onderzoek zal in kaart worden

gebracht, wat de normen en waarden zijn die vrijwilligers uitdragen met het vrijwilligerswerk en in hoeverre de gegeven opleidingen hierop aansluiten. Sluit de opleiding goed aan op de normen en waarden van de vrijwilliger, dan kan dit de tevredenheid verhogen. De waarden en normen van vrijwilligers sluiten aan bij de dimensie *effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk* van tevredenheid. De mate waarin vrijwilligers waarden en normen kunnen uitdragen, is van invloed op de mate waarin vrijwilligers een rol van betekenis spelen, zonder er zelf beter van te worden.

2.4.2 Leren

Een tweede motief voor het doen van vrijwilligerswerk is dat een persoon iets wilt leren. Clary et al. (1998) definiëren dit als, de mate waarin het vrijwilligerswerk vrijwilligers een kans biedt om kwaliteiten, kennis en vaardigheden te ontwikkelen en werkervaring op te doen. Uit onderzoek van Bekkers en Boezeman (2009) blijkt dat vrijwilligers vaak de voordelen zien in vrijwilligersactiviteiten die liggen op het gebied van leren. Meer dan de helft (57%) is van mening dat vrijwilligerswerk nieuwe inzichten verschaft. Leren sluit in dit onderzoek goed aan bij de dimensie *zelfontplooiing* van tevredenheid. Vrijwilligers die een leermotief hebben zullen veel waarde hechten aan zelfontplooiing. Hoe meer ze leren tijdens het vrijwilligerswerk en de opleiding, hoe tevredener ze kunnen zijn over de opleiding.

2.4.3 Sociaal

Een derde motief voor het doen van vrijwilligerswerk is het sociale aspect. Uit het onderzoek van Bekkers en Schuyt (2008) is gebleken, dat dit motief erg belangrijk is voor vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen kiezen voor vrijwilligerswerk, zodat zij in contact komen met andere mensen en sociale contacten kunnen opbouwen (Clary et al., 1998). Vrijwilligerswerk biedt mogelijkheden om samen te zijn met vrienden of deel te nemen aan activiteiten die een belangrijke betekenis hebben voor anderen. Je kunt als persoon door middel van het deelnemen aan vrijwilligerswerk een (nieuw) sociaal netwerk opbouwen (Bekkers & Boezeman, 2009). Het sociale motief sluit in dit onderzoek goed aan bij de dimensie *groepsintegratie* van tevredenheid. Wanneer een vrijwilliger tijdens de opleiding in contact komt met ander personeel en vrijwilligers, dan kan dit het proces van groepsintegratie versterken en kan de tevredenheid over de opleidingen toenemen.

2.4.4 Carrière

Vrijwilligers kunnen ook vrijwilligerswerk doen in het belang van de eigen toekomst. Voor een individu is dit de mogelijkheid om zich voor te bereiden op een baan of om belangrijke ervaring op te doen in bepaalde werksectors (Clary et al., 1998). Bijna een derde van de ondervraagden uit het onderzoek van Bekkers en Boezeman (2009) vindt dat vrijwilligerswerk goed op het Curriculum Vitae staat. Toch is maar een relatief klein gedeelte van de vrijwilligers het eens met de stelling dat vrijwilligerswerk doen, helpt bij het binnenkomen op een plek waar men betaald zou willen werken (12,2%) of dat het helpt om vooruit te komen in de carrière op het gebied van betaald werk (12,1%). Het motief carrière sluit in dit onderzoek goed aan bij de dimensie *zelfontplooiing* van tevredenheid. De opleiding kan bijdragen aan de carrière van de vrijwilliger, omdat een verbreding van competenties en vaardigheden de mogelijkheden op een toekomstige baan vergroot. Mocht de opleiding bijdragen aan de carrière kansen van de vrijwilliger, dan kan dit de tevredenheid over de opleiding vergroten.

2.4.5 Zelfbescherming

Vrijwilligerswerk kent ook een zelfbeschermende functie. Het geeft mensen de gelegenheid om het zelfbeeld te beschermen tegen negatieve invloeden, zoals schuldgevoelens (Clary et al., 1998). Uit

het onderzoek van Bekkers en Boezeman (2009) blijkt dat 32,8 procent van de vrijwilligers van mening is, dat vrijwilligerswerk helpt bij het vergeten van gevoelens van onbehagen. Onder de ondervraagden geeft 24,1% aan, dat zij door het doen van vrijwilligerswerk beter om kunnen gaan met eigen persoonlijke problemen en 29,9% geeft aan dat zij vrijwilligerswerk als een prettige afleiding zien van eigen problemen. De zelfbeschermende functie sluit in dit onderzoek aan bij de dimensie *begeleiding van vrijwilligers* van tevredenheid. Wanneer een goede begeleiding en opleiding bijdragen aan het vergeten van of beter omgaan met persoonlijk problemen, dan kan dit de tevredenheid van de vrijwilliger over de opleiding vergroten.

2.4.6 Zelfbevestiging

Ten slotte heeft vrijwilligerswerk een zelfbeeld verhogende functie, in de zin dat vrijwilligerswerk mensen de gelegenheid geeft om zich beter te voelen over zichzelf (Clary et al., 1998). Dit is een belangrijk motief, want ongeveer de helft van de ondervraagde uit het onderzoek van Bekkers en Boezeman (2009) geeft aan, dat het deelnemen aan vrijwilligerswerk een goed gevoel geeft. 55,8% van de vrijwilligers vindt, dat vrijwilligerswerk het gevoel geeft dat men ergens belangrijk voor is. 47,1% vindt, dat vrijwilligerswerk doen, bijdraagt aan een gevoel van eigenwaarde en 48,1% vindt dat vrijwilligerswerk een goed gevoel geeft. Het zelfbeeld verhogende functie sluit het beste aan bij de dimensie *effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk* van tevredenheid. Een opleiding kan bijdragen aan de zelfbevestiging van vrijwilligers, omdat het leren van nieuwe competenties een gevoel van eigenwaarde kan geven. De mate waarin er zelfbevestiging plaatsvindt bij de vrijwilliger is van invloed op de tevredenheid over de opleidingen.

2.4.7 Conclusie

De deelvraag die beantwoordt wordt en gekoppeld is aan deze paragraaf is: *Wat is er vanuit de theorie bekend over motieven voor vrijwilligers om vrijwilligerswerk te doen?*

Clary et al. (1998) hebben een model ontwikkeld bestaande uit zes verschillende motieven die vrijwilligers hebben voor het deelnemen aan vrijwilligerswerk. De resultaten uit het onderzoek van Bekkers en Boezeman (2009) laten zien dat vrijwilligers in het vrijwilligerswerk inderdaad zes verschillende aspecten zien die het gaan en blijven doen van vrijwilligerswerk aantrekkelijk maken. Het eerste motief is waarde. Draagt de opleiding ertoe bij dat de vrijwilliger zijn waarden en normen kan uitdragen in het vrijwilligerswerk, dan kan dat de tevredenheid over de opleiding verhogen. Het tweede motief is leren. Hoe meer een vrijwilliger leert tijdens het vrijwilligerswerk en de opleiding, hoe hoger waarschijnlijk de tevredenheid over de opleiding. Het derde motief is het sociale aspect. Wanneer een vrijwilliger tijdens de opleiding in contact komt met ander personeel en vrijwilligers, dan kan de tevredenheid over de opleidingen toenemen. Het vierde motief is de carrière. Het leren van nieuwe vaardigheden en competenties kan de kans op een baan in het werkveld voor de vrijwilliger vergroten. Het vijfde motief is zelfbescherming. Wanneer de opleiding voor een vrijwilliger bijdraagt aan het vergeten van of beter omgaan met persoonlijk problemen, dan kan dit de tevredenheid van de vrijwilliger over de opleiding vergroten. Het laatste en zesde motief is zelfbevestiging. Als een vrijwilliger het gevoel krijgt dat hij of zij een rol van betekenis speelt in het werk, dan kan dit een positief effect hebben op het gevoel van zelfbevestiging.

2.5 Taakkenmerken van vrijwilligerswerk

Er is een model ontwikkeld door Hackman en Oldham (1976) dat een uitgebreide beschrijving geeft van taakkenmerken op verschillende niveaus. Het *Job Characteristics Model* (JCM) kent een kern van

vijf taakkenmerken, die vertaald worden naar drie verschillende kritische condities, die weer leiden tot een viertal persoonlijke en werkgerelateerde resultaten. De vijf taakkenmerken van het *Job Characteristics Model* (JCM) zijn: (1) *Taakbelang*, (2) *Taakidentiteit*, (3) *Variatie in vaardigheden*, (4) *Autonomie* en (5) *Feedback*. De drie kritische condities uit het model zijn: (1) *Ervaren zinvolheid van het werk*, (2) *Ervaren verantwoordelijkheid voor werkresultaten* en (3) *Kennis op feitelijke werkresultaten*. De uiteindelijke persoonlijke en werkresultaten in het model zijn: (1) *Intrinsieke motivatie*, (2) *Arbeidstevredenheid*, (3) *Arbeidsprestatie* en (4) *Weinig verzuim en verloop*. Voor het onderzoek zijn alleen de vijf taakkenmerken van het *Job Characteristics Model* (JCM) relevant en deze worden in de volgende paragrafen beschreven. Juist deze zijn relevant, omdat de kenmerken van een taak die een vrijwilliger uitvoert, ook zijn of haar opleidingsbehoeften bepaalt. De gegeven opleidingen moeten aansluiten op de behoeften. Daarnaast geven deze vijf taakkenmerken in dit onderzoek een goed beeld van de inhoud van de cursus of opleiding. De taakkenmerken die tijdens de cursus of opleiding aan bod komen, zullen uiteindelijk ook van toepassing zijn in het vrijwilligerswerk. De taakkenmerken van het JCM zijn geschikt om een goed beeld creëren van de inhoud van een cursus of opleiding, omdat het alle belangrijke kenmerken bevat die nodig zijn voor het kunnen uitvoeren van het vrijwilligerswerk. De mate waarin dit al aanbod komt binnen de cursus/opleiding is van invloed op de tevredenheid over de gevolgde cursus/opleiding. In dit onderzoek worden de drie kritische condities en vier persoonlijke en werkgerelateerde resultaten van het model buiten beschouwing gelaten. Deze kritische condities en persoonlijke en werkgerelateerde resultaten kennen namelijk veel overlap met het AMO – Framework en de dimensies van tevredenheid.

2.5.1 Taakbelang

Taakbelang wordt door Hackman en Oldham (1976) beschreven als, de mate waarin het werk dat gedaan wordt invloed heeft op het leven of werk van andere mensen, ofwel in een organisatie ofwel in de externe omgeving. Wanneer een individu voelt dat zijn of haar werkzaamheden een belangrijk effect heeft op het welzijn van anderen, dan kan dit het gevoel van zinvolheid vergroten. Het taakbelang heeft invloed op twee dimensies van tevredenheid over opleidingen, namelijk *effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk* en *zelfontplooiing*. Mocht het taakbelang tijdens de cursus een rol spelen, dan kan dit een positief effect hebben op de tevredenheid over de cursus. Het taakbelang kan voor de tapcursus betekenen, het tappen van een goed biertje voor anderen. Voor de AED – cursus kan dit betekenen, een persoon in levensgevaar kunnen voorzien van eerste hulp.

2.5.2 Taakidentiteit

Vervolgens is de mate waarin een taak in zijn geheel voltooid kan worden van belang. Een taakidentiteit is, de mate waarin een individu de mogelijkheid krijgt om ergens aan te beginnen en vervolgens te eindigen met zichtbaar resultaat (Hackman & Oldham, 1976). Een opleiding die ervoor zorgt dat een vrijwilliger de mogelijkheid krijgt de nieuwe taak van begin tot eind uit te voeren, kan de tevredenheid van de vrijwilliger over de opleiding positief beïnvloeden. De taakidentiteit heeft invloed op de dimensies *effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk* en *zelfontplooiing* van tevredenheid. De taakidentiteit betekent voor de tapcursus, de mogelijkheid krijgen om het tappen van bier van begin tot eind met zichtbaar resultaat uit te voeren. Voor de AED – cursus betekent dit, de handelingen van begin tot eind kunnen uitoefenen op een pop.

2.5.3 Variatie in vaardigheden

Het derde taakkenmerk is de variatie in vaardigheden. Variatie in vaardigheden wordt omschreven als, de mate waarin verschillende activiteiten nodig zijn voor de uitvoering van het werk, en waarbij er gebruik wordt gemaakt van verschillende vaardigheden en talenten van een individu (Hackman & Oldman, 1976). Een taak wordt voor een individu als betekenisvol ervaren, wanneer de taak het individu uitdaagt tot deelnemen aan uitdagende activiteiten die de vaardigheden en capaciteiten vergroten. Mocht er tijdens de cursus sprake zijn van variatie in vaardigheden en draagt het bij aan de ontwikkeling hiervan, dan kan dat de tevredenheid over de cursus vergroten. De variatie in vaardigheden heeft invloed op dimensies *effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk en zelfontplooiing* van tevredenheid. Voor de tapcursus kan variatie in vaardigheden betekenen dat de vrijwilligers verschillende handelingen moet verrichten om tot het goed tappen van bier te komen. Voor de AED – cursus kan het betekenen, de verschillende handelingen die door de vrijwilliger verricht moet worden om een persoon in levensgevaar van hulp te kunnen voorzien.

2.5.4 Autonomie

Autonomie als taakkenmerk wordt beschreven als, de mate waarin het werk van een individu aanzienlijke vrijheid, onafhankelijkheid, en een keuze heeft in de indeling van het rooster en in het vaststellen van de procedures om gebruikt te worden in de uitvoering (Hackman & Oldham, 1976). Door regelmogelijkheden heeft een vrijwilliger de kans om het werk zelf in te delen en problemen op te lossen. Regelmogelijkheden zorgen er voor dat de werkdruk als minder groot wordt ervaren, want een vrijwilliger kan zelf de volgorde van werkzaamheden bepalen en de manier waarop het werk wordt aangepakt. Vanzelfsprekend zullen hier grenzen aan gekoppeld zijn (werkbaar werk, 2014). Autonomie als taakkenmerk heeft invloed op de dimensie *effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk* van tevredenheid. Mocht de opleiding ertoe bijdragen dat een vrijwilliger zijn of haar werkzaamheden autonoom kan uitvoeren, dan kan dat de tevredenheid over de opleiding vergroten. Voor de tapcursus betekent dat de vrijwilliger zelfstandig in staat is om bier te tappen. Voor de AED – cursus betekent dat de vrijwilliger zelfstandig in staat is om eerste hulp te verlenen.

2.5.5 Feedback

Het vijfde taakkenmerk is feedback. Feedback wordt beschreven als, de mate waarin de uitvoering van werkzaamheden van een individu resulteert in het verkrijgen van directe en duidelijke informatie over de effectiviteit van de geleverde prestaties (Hackman & Oldham, 1976). Positieve feedback zal de tevredenheid van de vrijwilliger vergroten. Feedback zal ook een positief effect kunnen hebben op de zelfbevestiging van de vrijwilliger (Clary et al., 1998). Feedback is belangrijk en de manier waarop het gegeven wordt, heeft direct invloed op de gemoedstoestand van de vrijwilliger. Feedback als taakkenmerk heeft betrekking op de dimensies *kwaliteit van communicatie* en *begeleiding van vrijwilligers* van tevredenheid. Een onderdeel van begeleiden is een vrijwilliger regelmatig van (positieve) feedback voorzien en dit kan effect hebben op de tevredenheid en zelfbevestiging van de vrijwilliger. Wanneer de vrijwilligers tijdens de cursus constant van feedback wordt voorzien, dan kan dat de tevredenheid over de opleiding vergroten. Feedback tijdens de tapcursus kan bijvoorbeeld gericht zijn op het gebruik van de tap. Tijdens de AED – cursus kan dit bijvoorbeeld gericht zijn op de handelingen met de pop.

2.5.6 Conclusie

De deelvraag die in deze paragraaf beantwoord is, is: *Wat is er vanuit de theorie bekend over taakkenmerken van vrijwilligerswerk?*

Hackman en Oldham (1976) hebben een model ontwikkeld waarin vijf taakkenmerken benoemd worden, namelijk het *Job Characteristics Model* (JCM). Dit model kent de volgende vijf verschillende taakkenmerken: taakbelang, taakidentiteit, variatie in vaardigheden, autonomie en feedback. Het eerste taakkenmerk is taakbelang. Wanneer een vrijwilliger in staat is een taak uit te voeren met een hoog taakbelang na aanleiding van een opleiding, dan kan dit de tevredenheid vergroten over de opleiding. Het tweede taakkenmerk is taakidentiteit. Als een vrijwilliger uiteindelijk over de vaardigheden en competenties beschikt om een taak van begin tot eind goed te kunnen uitvoeren, dan kan hij of zij waarschijnlijk tevreden zijn over de voorafgaande opleiding. Het derde taakkenmerk is variatie in vaardigheden. Als een opleiding ertoe bijdraagt dat een vrijwilliger beschikt over nieuwe verschillende vaardigheden en competenties, dan kan dat de tevredenheid over de opleiding vergroten. Het vierde taakkenmerk is autonomie. Een opleiding kan ertoe bijdragen dat een vrijwilliger in staat is om taken autonoom uit te voeren, wat de tevredenheid over de opleiding kan vergroten. Het laatste taakkenmerk is feedback. Een vrijwilliger regelmatig van positieve feedback voorzien kan effect hebben op de tevredenheid en zelfbevestiging van de vrijwilliger en uiteindelijk over de opleiding die hij of zij gekregen heeft.

2.6 Kwaliteit van opleidingen

Om de kwaliteit van de opleiding in kaart te brengen kan er gebruik worden gemaakt van het AMO – Framework. Dit model is oorspronkelijk gebaseerd op talent management. Talent wordt door Ulrich (2007) omschreven als een combinatie van drie factoren, namelijk *deskundigheid*, *inzet* en *bijdrage*. Talent is een verschijnsel dat ontstaat uit een creatieve en constructieve synergie tussen persoon en organisatie. Purcell (2003) kwam in zijn onderzoek tot de conclusie, dat de prestaties van een individu een combinatie is van het *vermogen* van een individu, de *motivatie* die zij hebben en de verschillende *mogelijkheden* die zij verkrijgen op de werkplek. In het model zijn beide theorieën (Purcell, 2003; Ulrich, 2007) samengevoegd tot het AMO – Framework.

2.6.1 Deskundigheid

Deskundigheid heeft in het AMO – Framework betrekking op het *vermogen* van een individu binnen een organisatorische setting. In andere woorden, draagt de opleiding bij aan de benodigde competenties van de vrijwilliger? Organisaties moeten zorgen dat werknemers beschikken over de nodige vaardigheden, om deel te kunnen nemen aan het vrijwilligerswerk en de opleiding met zo min mogelijk begeleiding. Huselid (1995) en Appelbaum et al., (2000) stellen daarom dat organisaties moeten zorgen voor nauwkeurige werving- en selectieprocedures om de juiste werknemers te werven en daarnaast moeten zorgen voor de nodige opleidingen. Daarnaast is de deskundigheid van de opleider ook van invloed op de tevredenheid van de vrijwilligers over de opleiding. Wat van belang is voor de tevredenheid over de gevolgde cursus tijdens de cursus is dat de opleider deskundig genoeg is om de cursus te geven en dat de cursisten deskundig genoeg zijn om de cursus te volgen. Voor zowel de tapcursus als AED – cursus betekent dat de cursisten effectief moeten kunnen deelnemen en dat zowel zij als de opleiders deskundig genoeg zijn.

2.6.2 Inzet

Inzet heeft in het AMO – Framework betrekking op de *motivatie* van een individu binnen een organisatorische setting. In andere woorden, sluit de opleiding aan bij de motieven (Clary et al., 1998) van de vrijwilliger voor deelnemen aan vrijwilligerswerk? De mate waarin de opleiding aansluit op de motieven is van invloed op de motivatie van de vrijwilliger en de mate van tevredenheid over de opleiding. Wanneer de vrijwilliger tijdens de cursus gemotiveerd blijft en inzet blijft tonen, dan

kan dat de tevredenheid over de cursus verhogen. Die motivatie kan intrinsiek zijn, wanneer de cursus bijvoorbeeld aansluit op de persoonlijke motieven voor het doen van vrijwilligerswerk. Daarnaast kan de motivatie extrinsiek zijn door de getoonde inzet van de opleider. Voor zowel de tapcursus als AED – cursus kan het leermotief een reden zijn voor de motivatie van de vrijwilligers tijdens het volgen van de cursus.

2.6.3 Bijdrage

Bijdrage heeft in het AMO – Framework betrekking op de *mogelijkheden* van een individu binnen een organisatorische setting. In andere woorden, krijgt de vrijwilliger mogelijkheden om kennis en vaardigheden toe te passen in de praktijk? Belangrijk is dat de vrijwilliger voldoende opleidingsmogelijkheden krijgen. De mate waarin de opleidingsmogelijkheden aansluiten op de wensen van de vrijwilligers is van invloed op de mate van tevredenheid over de opleidingen. Krijgt de vrijwilligers tijdens de cursus al de mogelijkheid om de geleerde kennis en vaardigheden toe te passen dan kan dat de tevredenheid over de cursus verhogen. Voor de tapcursus betekent dat bijvoorbeeld het zelfstandig bedienen van de tap of het tappen van bier. Voor de AED – cursus betekent dat het toepassen van kennis tijdens het oefenen met een pop.

2.6.4 Conclusie

De deelvraag die in deze paragraaf beantwoord is, is: *Wat is er vanuit de theorie bekend over kwaliteit van opleidingen?*

De theorieën van Purcell (2003) en Ulrich (2007) worden samengevoegd in het AMO – Framework. Dit framework wordt gebruikt om de kwaliteit van opleidingen in kaart te brengen en dat gebeurt aan de hand van de theorie van Purcell (2003) en Ulrich (2007). De drie factoren van Purcell (2003), deskundigheid, inzet en bijdrage worden gecombineerd met de drie factoren van Ulrich (2007), vermogen, motivatie en mogelijkheden. Deskundigheid stelt dat vrijwilligers over de juiste vaardigheden moeten beschikken of moeten leren om effectief deel te nemen aan vrijwilligerswerk. Inzet gaat in op de motivatie van vrijwilligers. De opleidingen moeten ertoe bijdragen dat de vrijwilligers gemotiveerd raken of blijven. Bijdrage gaat in op de mogelijkheden van de vrijwilliger. Wanneer een vrijwilliger meer mogelijkheden voor zichzelf creëert door deel te nemen aan een opleiding, dan kan dit het plezier in het werk vergroten.

2.7 De 5 B's van het vrijwilligersbeleid

De methode van de 5 B's is een hulpmiddel voor het opstellen van een vrijwilligersbeleid. De 5 B's staan voor: binnenhalen, begeleiden, belonen, behouden en beëindigen (Nivon, 2006). Deze vijf begrippen vormen de basis van een goed vrijwilligersbeleid, maar hebben ook raakvlakken met de tevredenheid van vrijwilligers over de opleidingen. De 5 B's komen namelijk ook terug in het opleidingsbeleid van de vereniging, je haalt vrijwilligers binnen voor een opleiding, begeleid ze, belooft ze, behoudt ze en sluit ten slotte de opleiding af. Opleidingen kunnen beoordeeld worden door vrijwilligers aan de hand van deze vijf punten.

2.7.1 Binnenhalen

Het binnenhalen van vrijwilligers is vaak lastiger dan verwacht. De manier waarop mensen benaderd worden voor vrijwilligerswerk, kan een individu doen overwegen om wel of geen vrijwilligerswerk te doen (Nivon, 2006). Dit geldt ook voor het binnenhalen van vrijwilligers voor opleidingen. Het gaat bij het binnenhalen van vrijwilligers voor opleidingen om het goed informeren en enthousiasmeren van de vrijwilliger en het aantrekkelijk maken van de opleiding. Mocht de vrijwilliger op deze manier

benaderd worden en komt de gegeven informatie overeen met de werkelijkheid, dan kan dat de tevredenheid over de opleiding positief beïnvloeden. Door vooraf en tijdens de opleiding heldere informatie te geven en te zorgen voor adequate informatievoorzieningen, twee aspecten van de dimensie *kwaliteit van de communicatie* van tevredenheid, is dit te bereiken. Mocht het zo zijn dat vrijwilligers goed geïnformeerd en geënthousiasmeerd worden en dat de informatie die zij krijgen overeenkomt met de werkelijkheid, dan kan dit de *kwaliteit van de communicatie* positief beïnvloeden.

2.7.2 Begeleiden

Belangrijk is vrijwilligers een goede begeleiding te geven. Met een goede begeleiding weet je wat er onder de vrijwilligers speelt en kan je hier op inspelen (Nivon, 2006). In het geval van begeleiding tijdens opleidingen is het belangrijk om de vrijwilligers constant te voorzien van hulp op maat, zodat zij de opleiding goed kunnen volgen. Een goede begeleiding zal leiden tot de gewenste resultaten en dat zal de mate van tevredenheid over de opleiding positief beïnvloeden. Door de vrijwilligers tijdens de cursus te voorzien van taakgerichte en emotionele ondersteuning, twee aspecten van de dimensie *begeleiding van vrijwilligers* van tevredenheid, kan dat de tevredenheid van de vrijwilligers over cursus verhogen.

2.7.3 Belonen

Wat de vrijwilliger wil halen uit het vrijwilligerswerk is de motivatie die iemand heeft om zich in te zetten (Nivon, 2006). Voor opleidingen geldt hetzelfde, het belonen van vrijwilligers kan bijvoorbeeld zorgen voor een hogere mate van zelfbevestiging bij de vrijwilliger en dit kan het *effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk*, een dimensie van tevredenheid, positief beïnvloeden. Mocht dit het geval zijn, dan kan dat leiden tot een hogere mate van tevredenheid over de opleiding. Een vorm van belonen is het bewust geven van complimenten aan vrijwilligers (Nivon, 2006). Een andere vorm van belonen is het uitreiken van een diploma/oorkonde of het geven van een kleine attentie. Een vrijwilliger belonen tijdens de cursus in de vorm van bijvoorbeeld feedback kan het *effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk*, een dimensie van tevredenheid, positief beïnvloeden en tevredenheid over de gevolgde opleiding verhogen.

2.7.4 Behouden

Als vrijwilligers eenmaal binnengehaald zijn, betekent dit niet automatisch dat zij ook binnen blijven. Dit zullen zij alleen doen als ze tevreden zijn over het werk dat zij doen en over de bijdrage die zij leveren (Nivon, 2006). Voor een opleiding geldt, dat vrijwilligers tevreden gehouden moeten worden om ze te behouden voor de opleiding. Mocht een vrijwilliger gedurende de opleiding niet afgeleid worden door randzaken en zijn aandacht erbij kunnen houden, dan kan dat de tevredenheid over de opleiding positief beïnvloeden. Mocht de vrijwilliger tijdens de cursus *effectief kunnen deelnemen* en goede *begeleiding* krijgen, twee dimensies van tevredenheid, dan kan dit positieve invloed hebben op de tevredenheid over de gevolgde opleiding.

2.7.5 Beëindigen

De beste manier om vroegtijdige beëindiging te voorkomen, is door te voldoen aan de tweede B: *begeleiding*. Doordat er begeleiding is, is het beter mogelijk gedrag en werkwijze bij te sturen (Nivon, 2006). Bij cursussen en opleidingen gaat het er om dat het uiteindelijk op de juiste gepaste wijze wordt beëindigd. Dit kan simpelweg door een bedankje en een afsluitende bijeenkomst of een oorkonde/diploma. Een gezamenlijke en leuke beëindiging van de cursus kan ervoor zorgen dat er sprake is van *groepsintegratie*, een dimensie van tevredenheid, dat een positieve invloed kan hebben

op de tevredenheid over de gevolgde opleiding.

2.7.6 Conclusie

De deelvraag die aan deze paragraaf gekoppeld is, is: *Wat is er vanuit de theorie bekend over de 5 B's van het vrijwilligersbeleid?*

Belangrijk bij het opzetten van een vrijwilligersbeleid is dat er constant gedacht wordt aan: hoe houden we de vrijwilligers (nog steeds) tevreden. Je zult constant aandacht moeten schenken en moeten begeleiden waar nodig. Bij *binnenhalen* kun je een vrijwilliger perspectief en een mogelijkheid tot zelfontplooiing bieden in de vorm van opleidingen. Het aanbieden van opleidingen is daarnaast ook een vorm van *begeleiden*. Nieuwe vaardigheden en competenties zorgen ervoor dat een vrijwilliger uiteindelijk probleemloos zijn of haar taken kan uitvoeren. Het *belonen* van vrijwilligers kan gedaan worden door ze de mogelijkheid te bieden zichzelf verder te ontwikkelen. Ook het *behouden* van vrijwilligers kan versterkt worden door het aanbieden van opleidingen. Opleidingen zorgen dat vrijwilligers nieuwe vaardigheden leren en zodoende meerdere taken kunnen uitvoeren. Tot slot kan een opleiding ervoor zorgen dat een vrijwilliger toch aanblijft in zijn functie. De *beëindiging* van het vrijwilligerswerk kan hiermee voorkomen worden.

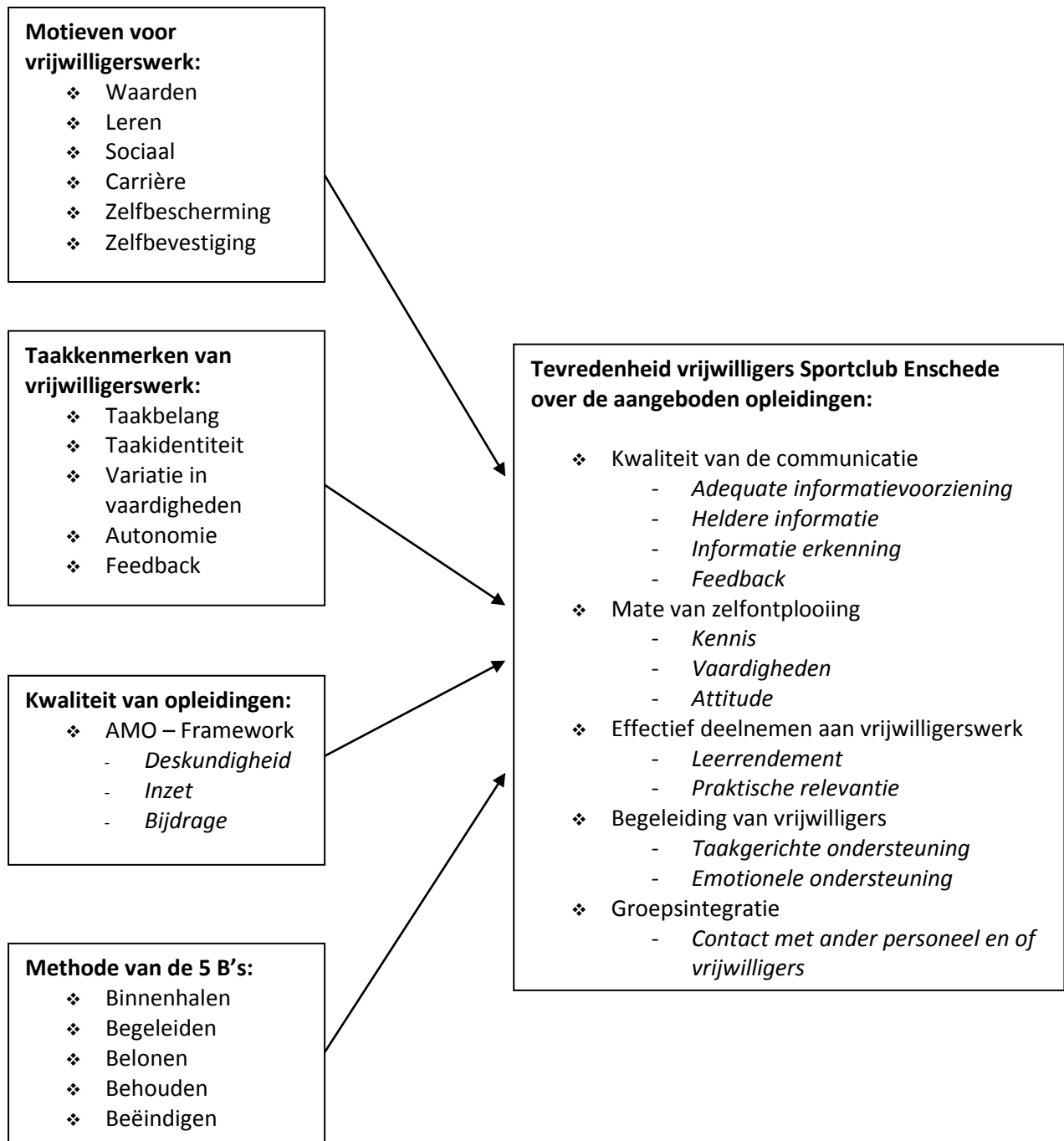
2.8 Conclusie theoretisch kader

In deze paragraaf wordt de theoretische hoofdvraag beantwoord: *Wat is er vanuit de theorie bekend over de invloed van (motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen, de 5 B's van vrijwilligersbeleid) op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*

De afhankelijke variabele in het onderzoek is de tevredenheid van de vrijwilligers van Sportclub Enschede over de opleiding die zij gevolgd hebben. De tevredenheid over de opleidingen bestaat uit vijf dimensies met bijbehorende aspecten. De eerste dimensie is de *kwaliteit van de communicatie* en heeft vier aspecten, namelijk adequate informatievoorziening, heldere informatie, informatie erkenning en feedback. De tweede dimensie is de *mate van zelfontplooiing* en heeft drie aspecten, namelijk kennis, vaardigheden en attitude. De derde dimensie is het *effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk* en heeft twee aspecten, namelijk leerrendement en praktische relevantie. De vierde dimensie is de *begeleiding van vrijwilligers* en heeft twee aspecten, namelijk taakgerichte ondersteuning en emotionele ondersteuning. De laatste dimensie is *groepsintegratie* en heeft één aspect, namelijk het contact met ander personeel of collega's.

De eerste onafhankelijke variabele zijn de motieven voor het doen van vrijwilligerswerk en deze zijn als volgt: waarden, leren, sociaal, carrière, zelfbescherming en zelfbevestiging. De mate waarin de opleidingen aansluiten op de persoonlijke motieven voor het doen van vrijwilligerswerk is van invloed op de mate van tevredenheid over de opleidingen. De tweede onafhankelijke variabele zijn de taakkenmerken van vrijwilligers en deze zijn als volgt: taakbelang, taakidentiteit, variatie in vaardigheden, autonomie en feedback. De mate waarin de taakkenmerken aanwezig zijn in de opleidingen is van invloed op de mate van tevredenheid over de opleidingen. De derde onafhankelijke variabele is de kwaliteit van de opleidingen en wordt gemeten aan de hand van drie aspecten uit het AMO – Framework, namelijk deskundigheid, inzet en bijdrage. De mate waarin deze drie aspecten aanwezig zijn en dus invloed zijn op de kwaliteit van de opleiding, bepaalt de mate van tevredenheid over de opleiding. De laatste onafhankelijke variabele is de methode van de 5 B's en bestaat uit: binnenhalen, begeleiden, belonen, behouden en beëindigen. De manier waarop vrijwilligers

binnengehaald, begeleid, beloond en behouden worden voor de opleiding en waarop de opleiding wordt beëindigd, is van invloed op de mate van tevredenheid over de opleiding. Het definitief conceptueel model staat hieronder weergegeven.



Figuur 2.0 Definitief Conceptueel Model

3. Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk zal de onderzoeksmethode van het onderzoek beschreven worden. Beschreven wordt welk type onderzoek wordt gebruikt, hoe de operationalisering plaatsvindt en op welke wijze de data is verzameld en geanalyseerd. Uiteindelijk worden de termen betrouwbaarheid en validiteit voor dit onderzoek beschreven.

3.1 Type onderzoek

Dit onderzoek betreft een praktijk onderzoek en is empirisch van aard. In een empirisch onderzoek worden er gegevens verzameld door de onderzoeker en op basis hiervan nieuwe ideeën ontwikkeld (Gratton, Jones & Robinson, 2011). De data in dit onderzoek wordt verzameld door middel van kwalitatief onderzoek. Een kenmerk van kwalitatief onderzoek is dat het niet gaat om de interpretatie van cijfers, maar om de interpretatie van woorden. Kwalitatief onderzoek zorgt ervoor dat er beter achterhaald wordt welke aspecten invloed hebben op de tevredenheid van vrijwilligers. Middels semigestructureerde interviews kan er door gevraagd worden en kunnen vrijwilligers de meningen goed onderbouwen. Op deze manier kom je meer te weten dan in enquêtes en dat maakt interviews in dit onderzoek meer geschikt. Door het verkrijgen van betere en diepere informatie kunnen er betere aanbevelingen gedaan worden. De interviews zijn semigestructureerd. Deze benadering maakt gebruik van een standaard aantal vragen of vraagschema, maar de onderzoeker kan zich flexibel opstellen. Dat betekent dat hij de volgorde van de vragen kan veranderen of kan doorvragen bij bepaalde gedeeltes (Gratton, Jones & Robinson, 2011). Uiteindelijk is het de bedoeling dat de empirische hoofdvraag beantwoord zal worden:

- *Wat is de mening van de vrijwilligers over de invloed van (motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen, de 5 B's van vrijwilligersbeleid) op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*

3.2 Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie in dit onderzoek zijn de vrijwilligers van Sportclub Enschede die hebben deelgenomen aan de tapcursus en AED – cursus. Zij als ervaringsdeskundigen kunnen oordelen over de opleidingen en voor de gewenste input zorgen, dus uiteindelijk wordt er over deze groep uitspraken gedaan. Uiteindelijk is er gekozen om van elke cursus vier vrijwilligers te interviewen. Het selecteren van de vrijwilligers is gedaan door allereerst te kijken naar het feit of zij de tapcursus of AED – cursus hebben gevolgd binnen Sportclub Enschede. Zo ja, dan zijn ze bruikbaar voor het onderzoek. Vervolgens is er gekeken naar de rol die zij bekleden binnen Sportclub Enschede. Er is geprobeerd om per cursus vier vrijwilligers te zoeken die niet precies dezelfde rol binnen Sportclub Enschede, dit om ervoor te zorgen dat er verschillende ervaringen verzameld worden. Voor de tapcursus bijvoorbeeld een vrijwilliger die kantinewerkzaamheden en Klimop – medewerker van de Vitale Sportvereniging. De laatst genoemde zal misschien sneller tevreden zijn dan de kantinemedewerker die veel kritischer is. Mocht er voor één van de cursussen na vier interviews nog steeds grote hoeveelheden nieuwe informatie verkregen worden, dan is het mogelijk om extra interviews te houden. Wanneer er sprake is van verzadiging dan zal het aantal interviews op minimaal vier worden vast gesteld. In de volgende tabel wordt een overzicht gegeven van de steekproef met enkele gegevens van de vrijwilligers van Sportclub Enschede.

Naam	Opleiding gevolgd	Functie
1. Richard Uilenberg	Tapcursus	Klimop – medewerker VSV
2. Anita Geerdink	Tapcursus	Kantine/activiteitencommissie
3. Rinie Geerdink	Tapcursus	Kantine/administratie
4. Hans Franken	Tapcursus	Activiteitencommissie
5. Anita Geerdink	AED – cursus	Kantine/activiteitencommissie
6. Rinie Geerdink	AED – cursus	Kantine/administratie
7. Hans Bijvank	AED – cursus	Jeugdtrainer SC Enschede
8. Hans Franken	AED – cursus	Activiteitencommissie

Figuur 3.0 Steekproef gegevens vrijwilligers Sportclub Enschede

3.3 Meetinstrumenten

Het meetinstrument in dit onderzoek is het interviewschema. Dit interviewschema is terug te vinden in bijlage 1 van het bijlagenboek. Deze vragenlijst gaat in op de onafhankelijke en afhankelijke variabelen van dit onderzoek. Om tot de juiste informatie te komen, is er gekozen voor een semigestructureerd interview. Op deze manier zijn er mogelijkheden om door te vragen op bepaalde momenten en tot diepere informatie te komen. De vragen in het interview hebben betrekking op de onafhankelijk en afhankelijke variabelen, zoals deze in het definitief conceptueel model schematisch weergegeven staan (figuur 2.0). De variabelen in dit onderzoek zijn: tevredenheid van vrijwilligers, motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen en de 5 B's van het vrijwilligersbeleid. Aan de hand van interviews wordt achterhaald hoe tevreden de vrijwilligers van Sportclub Enschede zijn over de opleidingen die zij krijgen aangeboden. De vragen in het interview geven dekking aan het definitief conceptueel model. De afhankelijke variabele in dit onderzoek is de tevredenheid van de vrijwilligers van Sportclub Enschede over de verkregen opleidingen. De tevredenheid wordt in dit onderzoek opgedeeld in vijf verschillende dimensies, namelijk de kwaliteit van de communicatie (adequate informatievoorziening, heldere informatie, informatie herkenning en feedback), de mate van zelfontplooiing (kennis, vaardigheden en attitude), het effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk (leerrendement en praktische relevantie), de begeleiding van vrijwilligers (taakgerichte en emotionele ondersteuning) en groepsintegratie (contact met andere personeel en vrijwilligers). Een voorbeeld vraag uit het interview over de kwaliteit van de communicatie is: *Wat vond u van de kwaliteit van de communicatie voorafgaande en tijdens de opleiding?* De eerste onafhankelijk variabele zijn de motieven voor het doen van vrijwilligerswerk. De motieven zijn de volgende: waarden, leren, sociaal, carrière, zelfbescherming en zelfbevestiging. Een voorbeeld vraag over motieven is: *Waarom heeft u deelgenomen aan de opleiding en wat verwachtte u ervan?* De tweede onafhankelijk variabele zijn de taakkenmerken van vrijwilligerswerk. De taakkenmerken bestaan uit taakbelang, taakidentiteit, variatie in vaardigheden, autonomie en feedback. De derde onafhankelijke variabele is de kwaliteit van de opleidingen. Dit wordt in kaart gebracht aan de hand van het AMO – Framework en kent drie uitgangspunten, namelijk deskundigheid, inzet en bijdrage. Een voorbeeld vraag over deskundigheid is: *Was u deskundig genoeg om de opleiding te kunnen volgen?* of *Was de opleider deskundig genoeg om de opleiding te geven?* De laatste onafhankelijke variabele is de 5 B's van het vrijwilligersbeleid. Dit staat voor binnenhalen, begeleiden, belonen, behouden en beëindigen.

3.4 Methode van dataverzameling

De data zijn verzameld door het houden van interviews met vrijwilligers van Sportclub Enschede. Dit zijn vrijwilligers die de tapcursus of AED – cursus hebben gevolgd die hen door de club is aangeboden. De interviews zijn persoonlijk afgenomen, dat wil zeggen 1 op 1. De vrijwilligers zijn benaderd op het complex van Sportclub Enschede, persoonlijk gebeld of benaderd via de mail. Tijdens de benadering is het doel van het onderzoek toegelicht en de manier waarop zij daaraan bijdragen. Met de vrijwilligers die openstonden voor een interview is er een concrete afspraak gemaakt. De interviews hebben plaats gevonden tussen woensdag 10 december 2014 en zondag 11 januari 2015 in de kantine op sportpark "Het Diekman" van Sportclub Enschede. De interviews zijn opgenomen en naderhand uitgeschreven. Op deze manier zijn alle meningen en onderbouwingen terug te halen in de vorm van audio en schrift.

3.5 Methode van data-analyse

De afgenomen interviews worden verwerkt door ze volledig uit te schrijven aan de hand van de gemaakte opnames. De methode van analyseren zal gebeuren aan de hand van een drietal stappen (Miles & Huberman, 1994). De eerste stap is gegevensvermindering. Dit is het proces waarin de grote hoeveelheid kwalitatieve gegevens die verzameld zijn, teruggebracht en geordend moet worden. Dit gebeurt door samenvattingen te schrijven en irrelevante gegevens te verwijderen. Het is van belang om een heldere weergave te creëren van de gegevens. Dit is gedaan met een tabel van alle variabelen, dimensies en aspecten (zie bijlage 2, bijlagenboek) met daarachter alle bijbehorende uitspraken op aspectniveau. Op deze manier wordt het overzicht gehouden op de verzamelde data en is het gemakkelijk om de gegevens terug te vinden die op dat onderwerp van toepassing zijn. Ten slotte worden er conclusies getrokken op basis van de overeenkomsten en verschillen methode. De overeenkomsten worden per onderwerp bij elkaar gezet net als de verschillen. Komen er unieke gegevens naar voren, dan worden deze ook apart gekaderd. De verschillende citaten worden gebruikt ter illustratie van de overeenkomsten, verschillen en/of unieke gevallen. Wanneer de belangrijke punten uit de tekst gefilterd en geordend zijn, kan er een algemene tekst geformuleerd worden. Deze algemene tekst zal bestaan uit het algemene resultaat voor het onderdeel van het conceptueel model.

3.6 Betrouwbaarheid

Een belangrijk aspect van het onderzoek is de betrouwbaarheid. Gratton, Jones & Robinson (2011) omschrijven betrouwbaarheid als, de referentie naar de consistentie en rechtlijnigheid van de behaalde resultaten. De vragen van het interview zijn opgesteld aan de hand van de aspecten uit het theoretisch kader. Deze wetenschappelijke bronnen (die als leidraad dienen voor het interview) leiden uiteindelijk tot goede informatie en een verhoging van de nauwkeurigheid. De scriptie en het interview worden constant bijgesteld waar nodig. Dit zal gebeuren door afstudeerbegeleider Jasper van Houten en praktijkbegeleider Jasper Agelink. Zij zorgen ervoor dat de stukken aangescherpt worden waar nodig door feedback te geven. Daarnaast is er één proefinterview gehouden met Jasper Agelink om te testen of de vragen leiden tot de gewenste antwoorden. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van één interviewer. Op deze manier voorkomen we het aspect *researcher error*, dat kan optreden tijdens de dataverzameling (Gratton, Jones & Robinson, 2011). *Researcher error* houdt in, dat twee onderzoekers misschien een lichtelijk verschillende aanpak hebben van gegevensverzameling, wat leidt tot verschillende interpretatie van gegevens. Enkele concrete maatregelen die de betrouwbaarheid ten goede komen zijn dat de vrijwilligers allemaal in dezelfde

setting zijn geïnterviewd. De interviews vonden allemaal plaats in de bestuurskamer van voetbalvereniging Sportclub Enschede. Voorafgaand aan elk interview wordt er besproken wat het doel is van het interview, welke onderwerpen er aan bod zullen komen, waar de resultaten uiteindelijk terecht komen en dat de antwoorden die zij geven vertrouwelijk zijn en alleen bij verenigingsmanager Jasper Agelink belanden. De vrijwilligers wordt dus verzocht zo eerlijk en indien nodig kritisch mogelijk te zijn. De analyse van de data is ook belangrijk voor de betrouwbaarheid. De interviews worden opgenomen en woord voor woord uitgeschreven. Op deze manier kan alle informatie gemakkelijk worden teruggeluisterd en teruggelezen.

3.7 Validiteit

Validiteit is datgene meten wat je daadwerkelijk wilt meten (Gratton, Jones & Robinson, 2011). Er bestaan twee soorten validiteit, namelijk interne validiteit en externe validiteit. De interne validiteit omvat datgene meten wat je probeert te meten. Dit is gedekt door het interview af te leiden van het theoretisch kader. Het interview is het meetinstrument in dit onderzoek en is opgesteld aan de hand van het theoretisch kader en het definitief conceptueel model (figuur 2.0). Daarnaast zal de vragenlijst kritisch bekeken worden door de afstudeerbegeleider van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en de praktijkbegeleider vanuit de Vitale Sportvereniging Sportclub Enschede. Het interviewschema is bestudeerd op face validity (Gratton, Jones & Robinson, 2011) door het voor te leggen aan steekproef uit de populatie. Vervolgens is het interviewschema ook bestudeerd op content validity (Gratton, Jones & Robinson, 2011) door het kritisch te laten beoordelen door praktijkbegeleider Jasper Agelink en afstudeerbegeleider Jasper van Houten. De antwoorden uit het interview worden gekaderd per dimensie. Dat houdt in dat de gegevens gecodeerd worden en zorgvuldig ingekaderd. Op deze manier wordt er een duidelijk overzicht gecreëerd van de verzamelde gegevens. Zo wordt er gemeten wat je wilt meten en voorkom je dat overbodige gegevens voor verwarring kunnen zorgen.

De externe validiteit is gericht op de resultaten. Belangrijk is dat voldoende mensen ondervraagd worden om een goed inzicht te krijgen. Uit zowel de tapcursus als AED – cursus worden vier vrijwilligers geïnterviewd. Mocht dit aantal niet tot de gewenste verzadiging van gegevens leiden dan is het een optie om extra interviews te houden. Op deze manier wordt er getracht een zo goed mogelijke uitspraak te kunnen doen over de populatie. Uit de verzamelde gegevens worden conclusies getrokken en de gegevens moeten generaliseerbaar zijn. Belangrijk is dat er sleutelfiguren uit verschillende commissies geïnterviewd worden, maar daarnaast ook minder prominente vrijwilligers uit de commissies. Op deze manier krijg je een zo breed mogelijk beeld en geen eenzijdige antwoorden. Uiteindelijk zal deze manier een hogere mate van externe validiteit genereren.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek besproken die voortgekomen zijn uit de interviews. Dit zal gebeuren middels het kijken naar overeenkomsten, verschillen en unieke gevallen. Dit kan versterkt worden door interessante persoonlijke opmerkingen die naar voren zijn gekomen. De interviews staan uitgeschreven in bijlage 3 en bijlage 4 van het Bijlagenboek. De verschillende variabelen dienen als uitgangspunt in dit hoofdstuk. Per dimensie worden de overeenkomsten, verschillen en unieke gevallen besproken van de tapcursus en AED – cursus. Uiteindelijk zal de empirische hoofdvraag beantwoordt worden en deze is als volgt: *Wat is de mening van de vrijwilligers over de invloed van (motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen, de 5 B's van vrijwilligersbeleid) op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*

4.1 Tevredenheid

De resultaten met betrekking tot de tevredenheid van de vrijwilligers over de tapcursus en AED - cursus worden in deze paragraaf besproken. De tevredenheid bestaat uit vijf aspecten, namelijk: de kwaliteit van de communicatie, de mate van zelfontplooiing, het effectief deelnemen, de begeleiding van vrijwilligers en de mate van groepsintegratie tijdens de opleiding.

4.1.1 Kwaliteit van de communicatie

Tapcursus

Als eerste wordt er gekeken naar de dimensie kwaliteit van de communicatie en het aspect de adequate informatievoorziening. Hierin komt naar voren dat twee van de vier respondenten de adequate informatievoorziening goed vond. Zij wisten ruim op tijd dat de cursus op de planning stond en konden zich hier goed op voorbereiden. Voor de derde respondent kwam de aankondiging op het laatste moment, maar leverde dat verder geen problemen op voor de deelname. De vierde respondent kwam naar de sportvereniging voor een vergadering en hoorde na afloop pas dat er ook een cursus plaats zou vinden. Dit wordt weergegeven in het volgende citaat: *“slecht, wij hadden de avond van de cursus officieel een bijeenkomst van de kantinecommissie. Na afloop hoorde ik pas dat we ook nog een cursus kregen. Als ik dat eerder geweten had, dan was ik helemaal niet gekomen, want ik kom hier voor een vergadering”*.

Het tweede aspect is heldere informatie. Drie van de vier respondenten hadden in het verleden een tapcursus gevolgd en hadden een goed beeld over de inhoud en over wat te verwachten tijdens de cursus. De vierde respondent wist niet wat hij moest verwachten. Het beeld dat hij had, kwam echter overeen met de werkelijkheid, zoals beschreven in dit citaat: *“Nou, ik heb zelf nooit eerder getapt, dus ik wist niet wat ik moest verwachten en het was even aankijken hoe het zou gaan. Maar het beeld dat ik had, kwam overeen met de werkelijkheid”*.

Het derde aspect is de informatie erkenning. Alle respondenten waren tevreden over de manier waarop er informatie erkenning plaatsvond. Zij kregen na afloop een beloning in de vorm van een keykoord en diploma. Een van de respondenten werd zelfs verkozen tot tapper van de avond en kreeg als beloning een schort en een spatel van de Grolsch en een uitnodiging voor een rondleiding in de fabriek.

Het vierde aspect is feedback. Alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop zij feedback hebben ontvangen. Verbaal was de opleider sterk en hij deed veel voor met handelingen. Het volgende citaat geeft het goed weer: *“Ja, daar was ik echt tevreden over. Die opleider deed alles heel*

goed voor en als wij dan foutjes maakten dat zei hij meteen van, "Ho, zo moet het". Verbaal zat het dus ook goed in elkaar".

AED – cursus

Als eerste wordt er gekeken naar de dimensie kwaliteit van de communicatie en het aspect de adequate informatievoorziening. Alle respondenten waren tevreden over de informatievoorziening. Zij vonden dat dit zowel voorafgaand als tijdens de opleiding duidelijk was, zoals beschreven in dit citaat: *"Die vond ik goed. De opleiders communiceren heel duidelijk. Ze zijn geweldig in uitleggen en dingen laten zien. Heel gedetailleerd kunnen ze vertellen wat je moet doen of wat de bedoeling is. Jawel, kreeg het op tijd te horen dat het plaats zou vinden, niets op aan te merken".*

Het tweede aspect is de heldere informatie. Alle respondenten vonden dat de informatie die zij kregen helder en duidelijk was. Wat veel naar voren kwam, was dat de opleiders erg goed waren in de communicatie, doordat zij gedetailleerd en helder vertelden.

Het derde aspect is informatie erkenning. Alle respondenten waren tevreden over de manier waarop dit gebeurde. Zij gaven aan dat de opleiders veel complimenten gaven en dat dit een goed gevoel gaf, zoals aangegeven in het volgende citaat: *"Tijdens de opleiding? Ja, dat was er zeker. We werden veelvuldig voorzien van aanwijzingen en complimenten. Dat was ook wel fijn, want je bent toch bezig met belangrijke handelingen, dus een bevestiging van dat je goed bezig bent is dan wel prettig".*

Het vierde aspect is de feedback. Alle respondenten waren tevreden over de feedback zij ontvingen. Eén respondent zei het volgende daarover: *"Ja, zeker weten. Dat ging de hele avond door. De opleider gaf eerst een presentatie met de laptop en dergelijke, de hele theorie. Later gingen we echt aan de slag met de poppen en de attributen. Feedback gaf hij door ons constant mondeling bij te sturen in onze handelingen. Af en toe deed hij het ook nog eens duidelijk voor, zodat je het bijna niet kon vergeten".*

4.1.2 Mate van zelfontplooiing

Tapcursus

De tweede dimensie is de mate van zelfontplooiing en het eerste aspect is kennis. Drie van de vier respondenten hebben daadwerkelijk nieuwe kennis opgedaan. Voor twee respondenten geldt dat het tappen nieuw was en voor de derde respondent was de informatie rondom hygiëne nieuw. Voor twee van de vier respondenten geldt dat zij daadwerkelijk nieuwe vaardigheden hebben geleerd. Dit is mooi verwoordt in het volgende citaat: *"Ja, juist heel erg. Ik weet nu precies hoe het moet volgens het boekje en die manier ga ik ook aanhouden in de toekomst".*

Het derde aspect is de attitude en dat is voor twee van de vier respondenten verandert. Zij kunnen na aanleiding van de cursus nu zelfstandig tappen. De twee andere respondenten konden voorafgaand aan de cursus al zelfstandig tappen en voor hen is er weinig veranderd.

AED – cursus

De tweede dimensie is de mate van zelfontplooiing en het eerste aspect is kennis. Alle respondenten geven aan dat zij nieuwe kennis hebben opgedaan tijdens de cursus. Eén respondent gaf aan dat het belangrijk is deze cursus jaarlijks te volgen, aangezien er steeds nieuwe kennis bij komt: *"Ja, zeker weten. Ik ben weer helemaal op de hoogte. Ja, nou ieder jaar komen er weer nieuwe handelingen bij heb ik gemerkt. Ik doe het al ongeveer 10 jaar, maar de hele reanimatie is in die 10 jaar compleet verandert".*

Het tweede aspect is het leren van nieuwe vaardigheden. De respondenten geven allemaal aan dat zij tevreden zijn over de vaardigheden die zij hebben geleerd. Eén respondent zegt het volgende

daarover: *“Ja, in dit geval betekent nieuwe kennis ook nieuwe vaardigheden aangezien je alle kennis toch moet toepassen in de praktijk. De één kan niet zonder het ander”.*

Het derde aspect is de attitude en alle respondenten zeggen hierover dat zij de vaardigheden zouden kunnen uitvoeren tijdens hun werkzaamheden. Echter geeft één respondent het volgende aan: *“Ja, dat denk ik wel. Het oefenen met de poppen ging in ieder geval goed. Alleen zal dat in het echt met een persoon en andere omstandigheden nog moeten blijken. Je zult vooral moeten proberen om in z'n situatie rustig te blijven. Maar ik denk dat dat nog wel eens onderschat wordt. Laten we hopen dat ik het nooit hoeft toe te passen”.*

4.1.3 Effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk

Tapcursus

De derde dimensie is het effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk. Het eerste aspect is leerrendement en alle vier respondenten vinden dat het leerrendement van de cursus hoog is. Voor allen was het doel van de cursus duidelijk en vonden zij dat dit doel uiteindelijk behaald werd. Een van de respondenten zei het volgende: *“Het doel was om een zo goed mogelijk biertje te kunnen tappen met zo min mogelijk verlies. En dat ging goed. Ik tap nu een biertje volgens de stappen met zo min mogelijk verlies. Doel behaalt dus”!*

Het tweede aspect is de praktische relevantie van de cursus en voor twee respondenten sloot de nieuw geleerde vaardigheden aan op de werkzaamheden binnen de club. Voor de andere twee respondenten sloot de cursus niet aan op de werkzaamheden binnen de club en was er geen praktische relevantie.

AED – cursus

De derde dimensie is het effectief deelnemen aan vrijwilligerswerk. Het eerste aspect is leerrendement en alle respondenten geven aan dat het leerrendement van de cursus hoog is. Het doel van de cursus was voor iedereen duidelijk en allemaal gaven zij aan dat het doel behaald is. Het tweede aspect is de praktische relevantie van de cursus. Alle respondenten gaven aan dat de cursus niet direct aansloot op de werkzaamheden die zij doen, maar dat het te allen tijde van pas kan komen. Eén van de respondenten zegt het volgende hierover: *“Nou niet in de zin van dat ik hier actief ben als EHBO'er in het weekend of iets dergelijks. Maar verder denk ik dat dit altijd van toepassing is en dus ook altijd aansluit. Ja, ik vind het prettig dat ik het kan toepassen in de praktijk of dat nou op de club is of op vakantie. Praktisch relevant is het zeker”.*

4.1.4 Begeleiding van vrijwilligers

Tapcursus

De vierde dimensie is de begeleiding van vrijwilligers en bevat twee aspecten, namelijk taakgerichte ondersteuning en emotionele ondersteuning. Drie van de vier respondenten waren tevreden over de taakgerichte ondersteuning. Zij vonden dat zij en anderen de ondersteuning hebben gekregen die nodig was om de taak uiteindelijk zelfstandig te kunnen uitvoeren. Een respondent was tevreden, maar vond de presentatie van de opleider geen ondersteuning en niets bijdragen, zoals aangegeven in het volgende citaat: *“Ja de ondersteuning was helemaal goed, alleen begint die man met een verhaaltje waarvan ik denk: wat heeft dat nou weer met tappen en ons te maken. Want dan gaat het over de horeca, maar wij zijn hier geen horeca en wij hebben daar niets aan”.*

Alle respondenten waren tevreden over de emotionele ondersteuning die zij hebben gekregen. De respondenten werden voorzien van de goede en bruikbare informatie en feedback die bijdroeg aan

het behalen van de cursus, zoals één van de respondenten aangeeft in dit citaat: *“Zeer goed. Hij was verbaal heel duidelijk aanwezig en deed veel voor. Erg prettig en motiverend”*.

AED – cursus

De vierde dimensie is de begeleiding van vrijwilligers en bevat twee aspecten, namelijk taakgerichte ondersteuning en emotionele ondersteuning. Alle respondenten waren tevreden over de zowel de taakgerichte ondersteuning als de emotionele ondersteuning. De opleiders werden geprezen om de uitlegvaardigheden, zowel mondeling als het voordoen van handelingen. Eén respondent gaf aan: *“De begeleiding was perfect. De instructeurs zijn zeer deskundig in wat zij doen en zijn ook actief in het ziekenhuis, dat zegt wel iets natuurlijk. Vooral de rust die zij uitstralen en de manier waarop zij alles uitleggen. Ze kennen alles precies tot in detail en hebben op elke vraag een uitgebreid antwoord. Dat zegt wel iets over de kennis waarover zij beschikken. Ja zeker weten, deze mannen zorgen ervoor dat je de cursus behaalt, zonder twijfel”*.

4.1.5 Groepsintegratie

Tapcursus

De laatste dimensie is groepsintegratie en kent één bijbehorend aspect, namelijk contact met ander personeel of vrijwilligers. Voor drie van de vier respondenten was dit niet van toepassing, omdat zij iedereen al deelnemers al kende. De laatste respondent kende niet iedereen, maar vond dat de cursus ook niet bijdroeg aan het leren kennen van elkaar met als reden dat de cursusavond daarvoor te kort was.

AED – cursus

De laatste dimensie is groepsintegratie en kent één bijbehorend aspect, namelijk contact met ander personeel of vrijwilligers. De respondenten gaven aan dat er weinig tot geen sprake van groepsintegratie was. Echter kende iedereen elkaar al. Daarnaast gaf een respondent aan dat het belangrijk is dat de cursus door iedereen behaald wordt en niet dat men elkaar leert kennen.

4.2 Motieven voor vrijwilligerswerk

In deze paragraaf worden de motieven besproken die de respondenten hebben voor het doen van vrijwilligerswerk. Uit de interviews is gebleken dat respondenten drie motieven aandroegen voor het doen van vrijwilligerswerk, namelijk: persoonlijke waarden uitdragen, het leermotief, sociaal bezig zijn en contacten onderhouden en voor zelfbevestiging. De volgende empirische deelvraag zal beantwoord worden: *Wat is de mening van de vrijwilligers over de invloed van de verschillende motieven voor het doen van vrijwilligerswerk op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*

Motieven tapcursus

De overeenkomsten tussen de motieven van de respondenten is dat zij allen het sociale motief aandroegen als reden om deel te nemen aan de cursus en voor het doen van vrijwilligerswerk. Echter gaat het voor de respondenten tijdens het volgen van de cursus niet om groepsintegratie of het leren kennen van nieuwe vrijwilligers, aangezien alle deelnemers van de cursus elkaar al kent. Het sociale motief betekent in dit onderzoek voor de respondenten het gezellig samen komen en bezig zijn met bekenden en vrienden. Eén van de respondenten zei het volgende daarover: *“Ik vind het heel erg gezellig sowieso en met de mensen omgaan is het voor mij het belangrijkste. Sociaal bezig zijn. En verder zie ik het als tijdverdrijf, want thuis zitten is natuurlijk ook niet alles. Ik vond de opleiding boeiend, maar ook leuk en gezellig”*. Het is interessant is maar één respondent aangaf het leermotief

belangrijk te vinden in het vrijwilligerswerk. Vandaar dat de cursus voor haar goed aansloot op haar motieven voor het doen van vrijwilligerswerk. Zij gaf dan ook aan dat zij tevreden was over de mate waarin er voor haar zelfontplooiing had plaatsgevonden, zoals in het volgende citaat staat beschreven: *“Het kan nooit kwaad om jezelf te blijven ontwikkelen. Je bent nooit te oud om te leren. Ja absoluut. Ik verwachtte heel kort gezegd te leren tappen en uiteindelijk heb ik dat ook geleerd. Ik was al tevreden, maar nu vind ik het echt wel leuk voor die oudere mannen dat ik nu zelf echt een goed pilsje kan tappen”*. Daarnaast was er een respondent die aangaf vrijwilligerswerk te doen voor de zelfbevestiging. Het gaf die persoon een goed gevoel om iets te kunnen betekenen voor de sportvereniging waar al jaren lid van is en actief is. Voor hem kwam deze cursus dan ook gelegen, aangezien hij met de nieuw geleerde vaardigheden in de toekomst kantine werkzaamheden kan doen. Deze respondent was uiteindelijk tevreden over het feit dat hij effectief heeft kunnen deelnemen aan de cursus. Voor de respondenten waren de motieven normen en waarden uitdragen, carrière en zelfbescherming niet van toepassing voor het doen van vrijwilligerswerk of het volgen van de tapcursus.

Motieven AED – cursus

Een overeenkomst tussen de respondenten is dat zij allen het sociale motief aandroegen als reden voor het doen van vrijwilligerswerk en voor het volgen van deze cursus. Echter betekent dit net als bij het volgen van de tapcursus niet dat zij eventueel nieuwe contacten op willen doen of dat er groepsintegratie plaats vindt, maar het gezellig samen komen met vrienden en bekenden. Zo vertelt een van de respondenten: *“De gezelligheid, de contacten die je door de jaren heen hebt opgebouwd. Ik ben hier elk weekend te vinden en vind het erg leuk om de vaste groep actief te zijn hier”*. Een uniek geval tussen de respondenten is dat één persoon het ook belangrijk om in het vrijwilligerswerk normen en waarden uit te dragen. Zij geeft aan dat zij het belangrijk vindt om de medemens te kunnen helpen. De keuze voor het volgen van de AED – cursus was dan ook snel gemaakt. Zij was tevreden over de manier waarop zij effectief heeft kunnen deelnemen aan de cursus en de praktische relevantie van de cursus. Een andere uniek geval tussen de respondenten was een persoon die vrijwilligerswerk deed voor de zelfbevestiging. Het gaf die persoon een goed gevoel om iets te kunnen betekenen voor de sportvereniging waar al jaren lid van is en actief is. Zijn doel was om zo breed mogelijk te kunnen worden ingezet binnen de vereniging, vandaar zijn deelname aan de cursus. Ook hij was tevreden over de manier waarop hij effectief heeft kunnen deelnemen aan de cursus en het leerrendement ervan. Voor de respondenten waren de motieven leren, carrière en zelfbescherming niet van toepassing voor het doen van vrijwilligerswerk of het volgen van de AED – cursus.

4.3 Taakkenmerken van vrijwilligerswerk

In deze paragraaf worden de resultaten besproken met betrekking tot de taakkenmerken van vrijwilligerswerk. De vijf dimensies in deze paragraaf zijn: taakbelang, taakidentiteit, variatie in vaardigheden, autonomie en feedback. De bijbehorende empirische deelvraag is als volgt: *Wat is de mening van de vrijwilligers over de invloed van taakkenmerken van vrijwilligerswerk op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*

Taakkenmerken tapcursus

Alle respondenten gaven aan dat taakbelang een rol speelt in de nieuw geleerde werkzaamheden. Zij gaven aan dat zij door middel van de cursus nu mensen van dienst kunnen zijn en dat dit een goed gevoel geeft. Deze resultaten betekenen dat de respondenten tevreden zijn over het feit dat zij

effectief hebben kunnen deelnemen aan de cursus en dat er sprake is van zelfontplooiing, twee dimensies van tevredenheid. Twee respondenten halen voldoening uit het bedienen van bezoekers in de kantine en voor de andere twee betekent dit het inwerken van nieuwe vrijwilligers, zoals in het volgende citaat: *“Ja, ik kan nu mensen op verschillende manier van dienst zijn. Ik kan beginnend barpersoneel leren hoe ze een biertje moeten tappen. Daarnaast kan ik de bezoekers van de kantine helpen door een pilsje te tappen voor ze”*.

Alle respondenten gaven aan dat zij uiteindelijk de taak, het tappen van bier, van begin tot eind kunnen uitvoeren. Dat betekent dat de respondenten effectief hebben kunnen deelnemen aan de cursus. Daarnaast werd de cursus als niet moeilijk ervaren door de respondenten. Het feit dat zij allen effectief hebben kunnen deelnemen aan de cursus heeft ervoor gezorgd dat er sprake is geweest van zelfontplooiing.

Alle respondenten waren tevreden over de mate waarin zij nieuwe vaardigheden hebben geleerd tijdens de cursus, wat betekent dat zij tevreden zijn over de mate van zelfontplooiing, een dimensie van tevredenheid. Dat er sprake is geweest van zelfontplooiing betekent daarnaast ook dat zij effectief hebben kunnen deelnemen aan de cursus. Een kanttekening, gericht op de inhoud van de cursus, is dat twee respondenten de variatie in vaardigheden als niet veel ervaart. De andere twee respondenten vonden dat er wel veel variatie was. Dat er sprake is geweest van zelfontplooiing is terug te vinden in het volgende citaat: *“Ja tevreden, weer nieuwe handelingen en technieken geleerd die ik eerder niet wist. Dat is natuurlijk hartstikke mooi om mee te nemen. Er is ook best veel variatie, want er zijn 14 officiële stappen die je moet nalopen”*.

Alle respondenten zijn tevreden over de mate waarin zij de nieuwe vaardigheden zelfstandig kunnen uitvoeren. Dat betekent dat zij effectief hebben kunnen deelnemen aan de cursus en dat het leerrendement hoog geweest. Eén respondent geeft aan dat hij tevreden is, maar dat de cursus daar verder niet aan bijgedragen heeft, omdat hij voorafgaand aan de cursusavond al kon tappen. Het volgende citaat is van een tevreden respondent en zegt iets over het leerrendement en de praktische relevantie van de cursus: *“Nu kan ik eindelijk fatsoenlijk achter de bar staan. Het komt sowieso één keer in twee weken voor dat ik een weekend bardienst heb en ik zou nu dus eventueel kunnen helpen bij mogelijke evenementen. Daar heeft de cursus echt aan bijgedragen”*.

Alle respondenten waren tevreden over de hoeveelheid en de manier waarop zij feedback hebben ontvangen tijdens de cursus. De opleider werd beschreven als iemand met mensenkennis en als een persoon die persoonlijke feedback kon geven. Dat betekent dat zij tevreden zijn over de kwaliteit van de communicatie tijdens de cursus en de begeleiding die zij hebben ontvangen van de cursisten, twee dimensies van tevredenheid. De feedback werd zowel verbaal als met handelingen gegeven.

Taakkenmerken AED – cursus

Alle respondenten gaven aan dat taakbelang een rol speelt in de nieuw geleerde werkzaamheden. Dat betekent dat de respondenten tevreden zijn over het feit dat zij effectief hebben kunnen deelnemen aan de cursus. De praktische relevantie van deze cursus is gigantisch en dat werd door alle respondenten benoemd. Daarnaast zeggen de resultaten dat er voor alle respondenten sprake is geweest van zelfontplooiing. Eén van de respondenten zei het volgende over de praktische relevantie van de cursus: *“Ja, dat lijkt me wel. Een beter voorbeeld kun je niet geven in dit geval. De beste hulp is dit misschien wel die je ander kan geven. Een groot taakbelang dus”*.

Alle respondenten gaven aan dat zij uiteindelijk de taak van begin tot eind kunnen uitvoeren. De begeleiding van de opleiders werd een aantal keer aangegeven als belangrijk aspect hierin. Dit betekent dat de respondenten tevreden zijn over het effectief deelnemen aan de cursus en de

begeleiding die zij hebben gekregen tijdens de cursus, twee dimensies van tevredenheid. Daarnaast zegt de tevredenheid over de taakidentiteit ook iets over de zelfontplooiing die heeft plaatsgevonden. Eén respondent noemt alle dimensies in het volgende citaat: *“Zeker weten. Door de goede ondersteuning van de instructeurs en de informatie en technieken die ik tijdens de cursus geleerd heb. Dit zorgde ervoor dat ik makkelijk deel kon nemen en nu dus zelfstandig kan handelen indien nodig”*.

Alle respondenten gaven aan dat zij tevreden waren over de variatie in vaardigheden die zij geleerd hebben tijdens de cursus. Deze resultaten zeggen dat er sprake is geweest van zelfontplooiing bij de respondenten tijdens de cursus. Daarnaast zegt het ook dat zij effectief hebben kunnen deelnemen om vervolgens tot zelfontplooiing te komen en dat zij over beide dimensies van tevredenheid tevreden zijn. Eén van de respondenten zei het volgende: *“Ja erg tevreden, omdat ik weer up to date ben met de handelingen en informatie omtrent AED. Er zijn voor mij geen geheimen meer, ook niet handig met een taak als deze. Wat betreft variatie zijn er wat kleine dingen toegevoegd maar niet heel erg veel. De variatie is niet heel erg veranderd dus”*.

Alle respondenten zijn tevreden over de mate waarin zij de nieuwe vaardigheden zelfstandig kunnen uitvoeren. Dit betekent dat er sprake is geweest van zelfontplooiing, aangezien de respondenten nu de kennis, vaardigheden en attitude hebben om de vaardigheden zelfstandig uit te voeren. Daarnaast hebben zij effectief kunnen deelnemen en is het leerrendement en praktische relevantie in dit geval erg hoog. Eén respondent geeft aan dat het in sommige gevallen niet helemaal zelfstandig is, omdat je er altijd iemand bij moet roepen voor hulp: *“Ja, maar je moet er altijd iemand bij roepen he. Diegene kan dan de ambulance bellen of hulp halen en dan kun je zelf al beginnen met de massage en de mond op mond beademing. Maar als er niemand is, dan begin je natuurlijk”*.

De respondenten waren allemaal uiterst tevreden over de hoeveelheid en de manier waarop zij feedback hebben ontvangen tijdens de cursus. De opleiders werden beschreven als mannen die er erg veel verstand van hadden en goede gerichte en persoonlijke feedback konden geven. Dit betekent dat de respondenten tevreden zijn over de kwaliteit van de communicatie tijdens de cursus en begeleiding die zij hebben gekregen. Eén respondent zei hier het volgende over: *“Ja, die werd gericht gegeven op de handelingen bijvoorbeeld. De sturing die zij geven is daarin erg van belang natuurlijk, maar dat deden deze mannen echt uitstekend. Er zat iemand bij die voor het eerst deelnam. Die vertelde ook dat de instructeurs hem geweldig geholpen hadden en de feedback had gezorgd voor makkelijk kunnen deelnemen aan de cursus”*.

4.4 Kwaliteit van opleidingen

In deze paragraaf worden de resultaten besproken gericht op de kwaliteit van de opleiding. Dit wordt gedaan aan de hand van drie aspecten, namelijk: deskundigheid, inzet en bijdrage. De empirische deelvraag die bij deze paragraaf hoort is: *Wat is de mening van de vrijwilligers over de invloed van de kwaliteit van een opleiding op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*

Tapcursus

Alle respondenten waren erg tevreden over de deskundigheid van de opleider. Echter gaf één respondent aan dat de presentatie die de opleider gaf niet aansloot op de doelgroep en dit werd als een minpunt ervaren. De respondenten vonden ook allemaal dat zij deskundig genoeg waren om de opleiding te kunnen volgen, aangezien zij allen de opleiding goed afgerond hebben. Deze resultaten zeggen in eerste instantie dat de respondenten tevreden zijn over de kwaliteit van de communicatie en begeleiding van de opleider tijdens de cursus. Een duidelijk verhaal wordt en goede feedback

worden veel genoemd. Daarnaast geven alle respondenten aan dat zij deskundig genoeg waren om effectief deel te nemen aan de cursus en dat er sprake was van zelfontplooiing. Eén van de respondenten vatte de vier dimensies van tevredenheid samen in het volgende citaat: *“Ja, we hadden het niet beter kunnen treffen denk ik. Dat merkte je aan zijn duidelijke verhaal en goede manier van lesgeven en ondersteunen. Hij drong echt door en zorgde er daarmee voor dat je goed bleef opletten. Verder was het ook gewoon heel leuk. Ja, ik was ook deskundig genoeg, dat denk ik wel. Heb de opleiding goed afgerond”*.

De vier respondenten waren tevreden over de inzet die de opleider toonde tijdens het geven van de cursus. Het enthousiasme van de opleider zorgde ervoor dat alle respondenten gemotiveerd bleven om de handelingen juist uit te voeren. Deze resultaten zeggen dat de respondenten tevreden zijn over de mate van zelfontplooiing en het effectief deelnemen aan de cursus. De inzet van de opleider droeg bij aan het verkrijgen van de juiste kennis en leren van de vaardigheden. Dat betekent dat de respondenten tevreden waren over de begeleiding van de opleiders tijdens de cursus.

Alle respondenten vonden dat de bijdrage van de opleider van belang was bij het behalen van de cursus, vooral zijn deskundigheid werd geprezen. Drie respondenten hebben de mogelijkheden om de opgedane kennis en vaardigheden toe te passen in hun vrijwilligerswerkzaamheden. Dat de bijdrage van de opleider van belang was, betekend dat de respondenten daardoor effectief hebben kunnen deelnemen en hier tevreden over zijn. Daarnaast betekend dit ook dat zij goede begeleiding hebben gehad tijdens de cursus en hier tevreden over zijn. Voor één respondent was de cursus niet praktisch relevant, aangezien hij zelden tot nooit bardiensten draait. Zo wordt verteld in het volgende citaat: *“Nou eigenlijk is dit niet echt van toepassing voor mij, omdat ik het dus allemaal al wist. Maar ik sta sporadisch achter de tap zoals ik verteld heb dus dan sluit het wel aan”*.

AED – cursus

Alle respondenten waren erg tevreden en enthousiast over de deskundigheid van de opleiders. Eén van de respondenten gaf aan: *“Ja, beter kan haast niet. Ze weten alles en het is ook hun werk. Dat is natuurlijk ook belangrijk, want om in het ziekenhuis te werken moet je wel wat weten en kunnen”*.

Daarnaast gaven zij ook allen aan dat zij deskundig genoeg waren om de cursus te volgen. Allen hebben zij het certificaat behaald na afloop. Deze resultaten zeggen dat de respondenten tevreden zijn over de kwaliteit van de communicatie tijdens de cursus. Dit zorgde ervoor dat de respondenten de begeleiding tijdens de cursus als positief ervaren, zoals genoemd werd de deskundigheid van de opleiders regelmatig benadrukt. De begeleiding van de opleiders droeg voor de respondenten bij aan de zelfontplooiing tijdens de cursus en uiteindelijk het effectief deelnemen aan de cursus.

De respondenten waren allen tevreden over de inzet die de opleiders toonden tijdens de cursus. De manier waarop de cursus gegeven werd, wekte enthousiasme op bij de deelnemers en zorgde ervoor dat zij niet gemotiveerd hoefde te worden. Dat betekend dat de respondenten tevreden zijn over de begeleiding die zij hebben gekregen tijdens de cursus en dat dit bijdroeg aan het effectief kunnen deelnemen aan de cursus en de persoonlijke zelfontplooiing. Daarnaast gaven enkele respondenten aan dat het belang van de cursus automatisch zorgt voor intrinsieke motivatie. Eén van de ondervraagden zei het volgende: *“Super, niets op aan te merken. Nee, maar dat was ook echt niet nodig. Je wilt het toch leren, dat is de reden dat je meedoet aan die cursus. Als je dan uiteindelijk niet gemotiveerd bent, kun je beter thuis blijven. Ik moet zeggen dat iedereen ook wel gemotiveerd was hoor”*.

De respondenten vonden dat de bijdrage van de opleider van belang was bij het behalen van de cursus. Ook hebben zij alle vier de mogelijkheid gehad om de opgedane kennis en vaardigheden toe

te passen tijdens de cursus en in het vrijwilligerswerk. Deze resultaten zeggen dat de respondenten tevreden zijn over het feit dat zij effectief hebben kunnen deelnemen aan de cursus, omdat zij de kans kregen om de nieuwe geleerde kennis en vaardigheden direct toe te passen tijdens de cursus. Daarnaast zegt de tevredenheid van de respondenten over de bijdrage van de opleider iets over de goede begeleiding die zij gekregen hebben tijdens de cursus.

4.5 Methode van de 5 B's

In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven met betrekking tot de methode van de 5 B's. Deze vijf B's bestaan uit: binnenhalen, begeleiden, belonen, behouden en beëindigen. De empirische deelvraag is: *Wat is de mening van de vrijwilligers over de invloed van de 5 B's van het vrijwilligersbeleid op de tevredenheid over de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*

Tapcursus

Drie van de vier respondenten zijn tevreden over de manier waarop zij tot de cursus zijn binnengehaald. Dat betekent dat zij tevreden zijn over de kwaliteit van de communicatie die heeft plaatsgevonden, voornamelijk het punt heldere informatie was voor deze respondenten van toepassing. Eén respondent was zeer ontevreden over de manier waarop dit gebeurd is. Hij hoorde op de avond zelf pas, dat er een cursus plaats zou vinden. Voor deze respondent betekend dat, dat er geen communicatie heeft plaatsgevonden vooraf en dat hij ontevreden is over de kwaliteit van de communicatie. Dit wordt verteld in het volgende citaat: *"Nou ik hoorde dus op de avond zelf pas dat we het hadden, terwijl ik voor een vergadering naar de club ben gekomen. Nee, zeker niet tevreden, ik had wel graag van te voren geweten dat dit de bedoeling was. Dan had ik voor mijzelf kunnen bepalen of ik deel wou nemen of niet. Als ik het eerder had geweten was ik niet gebleven denk ik"*. Over de begeleiding tijdens de cursus zijn alle respondenten erg tevreden. De feedback van de opleider en het voordoen van handelingen werd gewaardeerd en hielp de respondenten bij het behalen van de cursus. Deze resultaten geven weer dat de respondenten tevreden zijn over de begeleiding die zij gekregen hebben tijdens de cursus. Over zowel de taakgerichte als emotionele begeleiding waren de zij tevreden. Het volgende citaat geeft dat weer: *"Prima, heb weinig begeleiding nodig gehad zelf, maar die man begeleidde iedereen uitstekend dus daar was niets op aan te merken. Veel mondelinge tips of handelingen die hij voor deed. Hopelijk neemt iedereen wat van hem aan"*.

Alle respondenten vonden het leuk dat er beloning vast zat aan de cursus, echter hechtte twee van de vier respondenten hier weinig waarde aan. Belonen in de vorm van feedback kan tijdens de cursus ertoe bijdragen dat de deelnemers gemotiveerd blijven, wat vervolgens effect kan hebben op het effectief deelnemen aan de cursus. De feedback droeg tijdens de cursus bij aan de motivatie van alle respondenten. Over de beloning na afloop van de cursus in de vorm van een keykoard waren de zij niet allen even enthousiast. Een respondent vertelt: *"Ja we kregen een of ander koortje met een papiertje. Maar ik hecht daar verder geen waarden aan hoor. De helft zal hem wel niet meer hebben, zon klein ding.. leuk maar weinig waarde verder"*.

Drie van de vier respondenten kregen het gevoel dat de opleider probeerde hen voor de cursus te behouden. Hij wist de aandacht van de respondenten goed vast te houden en greep op een leuke manier in wanneer dit dreigde te verslappen. Dit zorgde ervoor dat de respondenten tevreden waren over het effectief kunnen deelnemen aan de cursus. Eén respondent heeft dit niet expliciet gemerkt, maar vond dit ook niet nodig. Dit wordt in het volgende citaat verteld: *"Nee, dat heb ik niet gemerkt. Was in mijn geval ook totaal niet nodig. Daarnaast duurde het ook maar 2 uurtjes in totaal. Na een avond waren we klaar. Dus prima vol te houden"*.

De beëindiging van de cursus sloot volgens alle respondenten goed aan op de avond. Hier waren zij allemaal tevreden over. De beëindiging bestond uit gezamenlijk een biertje drinken, napraten en vragen stellen indien nodig. Deze resultaten zouden kunnen betekenen dat er sprake was van groepsintegratie, echter was dit niet het geval omdat iedereen elkaar al kende.

AED – cursus

Alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop zij tot de cursus zijn binnengehaald. De resultaten zeggen dat iedereen tevreden was over de kwaliteit van de communicatie vooraf aan de cursus. Over de adequate informatievoorziening en heldere informatie waren zij allen tevreden. Eén van de respondenten behoort tot de initiatiefnemers voor het organiseren van de cursus en zegt het volgende: *“Volgens mij hebben wij als kantinecommissie ooit eens voorgesteld om dit te introduceren, maar ik weet het niet zeker meer. Sindsdien is het een jaarlijks terugkomend iets. Ja, heel tevreden en inderdaad erg belangrijk”*.

Over de begeleiding tijdens de cursus zijn alle respondenten erg tevreden. De opleiders werden geprezen om de gedetailleerde feedback en het voordoen van handelingen. Dit betekent dat alle respondenten tevreden waren over zowel de taakgerichte als emotionele ondersteuning die zij gekregen hebben tijdens de cursus. Eén van de reacties was: *“Heel deskundig en scherp. Ze zijn zowel met woorden als met handelingen erg sterk. Ze vertellen vaak eerst iets om het vervolgens kracht bij te zetten door het voor te doen. Zo kan het haast niet meer fout gaan. Wanneer je het dan zelf uitvoert geven ze soms tips maar dat is logisch. Je moet toch het gevoel een beetje krijgen”*.

Alle respondenten waren tevreden over de beloning die zij kregen na afloop in de vorm van een certificaat en in de vorm van feedback tijdens de cursus. Dit betekent dat de beloning heeft bijgedragen aan de tevredenheid over het effectief kunnen deelnemen aan de cursus.

De respondenten gaven aan dat zij niet het gevoel kregen dat de opleiders hen probeerde te motiveren of te behouden voor de cursus. Echter vonden zij dit ook niet nodig, omdat de opleiders de cursus met veel enthousiasme gaven en het belang van de cursus hoog was. De resultaten laten in dit geval zien dat alle respondenten de cursus goed hebben kunnen volgen en dus tevreden zijn over het effectief deelnemen aan de cursus. Een van de respondenten gaf aan: *“Ja, dat zat gewoon in de manier van werken met die mannen. Ze zorgden ervoor dat je aandacht erbij bleef door boeiend te vertellen en gemakkelijk in de omgang te zijn. Verder wil je ook zelf dat je alles goed doet, want het is natuurlijk wel iets belangrijks dat je leert. Na afloop wil ik wel het gevoel hebben dat ik weet hoe het moet en dat ik het zonder twijfelen kan toepassen”*.

Alle respondenten gaven aan dat zij tevreden waren over de beëindiging van de cursus. Er was genoeg ruimte om na afloop vragen te stellen en de opleiders namen daarvoor ook alle tijd. De certificaten werden uitgereikt en ze dronken met zijn allen nog wat na. De resultaten zouden hier kunnen betekenen dat er enige sprake was van groepsintegratie, echter kende iedereen elkaar al en ging dit niet op.

5. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt de conclusie van het onderzoek beschreven voor de tapcursus en AED - cursus. Er wordt antwoord gegeven op de analytische hoofdvraag en deze is als volgt: *Wat zijn de overeenkomsten en verschillen tussen de meningen van de vrijwilligers van Sportclub Enschede over de invloed van (motieven voor het doen van vrijwilligerswerk, taakkenmerken van vrijwilligerswerk, kwaliteit van opleidingen, de 5 B's van vrijwilligersbeleid) op de tevredenheid van de verzorgde opleidingen vanuit Sportclub Enschede?*

Motieven

Gekeken naar de motieven zijn zowel bij de tapcursus als AED – cursus het sociale motief en het motief zelfbevestiging belangrijk voor de respondenten. Vrienden en bekenden weerzien wordt het aangedragen als reden voor het sociale motief. Iets kunnen betekenen voor de club wordt aangedragen voor het motief zelfbevestiging. Een eerste verschil is dat een respondent uit de tapcursus een leermotief had voor het doen van vrijwilligerswerk en het volgen van de cursus. Jezelf constant ontwikkelen was een reden voor het deelnemen aan de tapcursus. Het tweede verschil is dat een persoon uit de AED – cursus waarden en normen uitdragen aandroeg als motief. Belangrijk voor haar was het kunnen helpen van andere mensen en de AED – cursus sloot daar voor haar perfect op aan.

Taakkenmerken

De overeenkomsten tussen beide cursussen is dat alle respondenten tevreden waren over het taakbelang, de taakidentiteit, de variatie in vaardigheden, de autonomie en feedback tijdens beide cursussen. Kleine verschillen zaten er wel in de variatie in vaardigheden en autonomie tussen beide cursussen. Wat betreft de variatie in vaardigheden van de tapcursus waren alle respondenten tevreden, maar geven twee respondenten aan dat zij de variatie niet heel groot vonden. Wat betreft de autonomie was er bij de tapcursus al een persoon waarvoor het zelfstandig tappen niet meer nieuw was. Voor de AED – cursus gaf een persoon aan dat zij het wel zelfstandig kon uitvoeren, maar dat je de handelingen het best in tweetallen kunt doen.

Kwaliteit

De overeenkomsten tussen beide cursussen is dat alle respondenten tevreden waren over de inzet en bijdrage van de opleiders en zichzelf tijdens de cursussen. Wat betreft de tapcursus werd er een negatief punt aangedragen met betrekking tot de deskundigheid. De opleider zou zijn presentatie (gericht op HORECA) niet hebben afgestemd op de doelgroep, vrijwilligers van een voetbalvereniging. Vervolgens werd er aangegeven dat dit al jaren het geval is tijdens de tapcursus en dat dit niet direct aan de opleider hoeft te liggen, maar aan de organisatie. Voor beide cursussen geldt dat alle respondenten tevreden waren over begeleiding tijdens de cursus en de persoonlijke zelfontplooiing. Daarnaast was de bijdrage van de opleiders toereikend om effectief te kunnen deelnemen.

Beleid 5 B's

Wat betreft de kwaliteit van de communicatie is het bij het binnenhalen van vrijwilligers voor de tapcursus het een en ander misgegaan. Op de avond van de tapcursus vond er eerst een vergadering plaats van de kantinecommissie. Na afloop pas kreeg één van de respondenten te horen dat de geplande tapcursus aansluitend plaats zou vinden. Met deze persoon was er niets gecommuniceerd en was de kwaliteit van de communicatie slecht. De respondenten die deelnamen aan de AED –

cursus wisten al ruim op tijd wanneer de cursus plaats zou vinden. Een overeenkomst tussen beide cursussen is dat alle respondenten tevreden waren over de begeleiding die zij hebben gekregen. Daarnaast waren de respondenten van beide cursussen tevreden over de beloning die zij kregen tijdens en na de cursus. Vooral de beloning tijdens de cursus in vorm van feedback en complimenten werd gezien als een grote stimulans. Een verschil tussen beide cursussen is dat drie respondenten van de tapcursus het gevoel kregen dat er getracht werd hen te behouden voor de cursus doordat de opleider bijvoorbeeld af en toe extra de aandacht vroeg. Voor de respondenten van de AED – cursus was dit niet geval, zij gaven echter ook aan dat dit niet nodig was. De laatste overeenkomst is dat de respondenten van beide cursussen tevreden waren over de manier waarop de cursus werd afgesloten en de ruimte die zij kregen om vragen te stellen.

Tevredenheid

Gekeken naar de kwaliteit van de communicatie waren er overeenkomsten tussen beide cursussen op de aspecten heldere informatie, informatie erkenning en feedback. Alle respondenten van beide cursussen waren hierover tevreden. Een verschil tussen beide cursussen zat in de adequate informatievoorziening. Voor de tapcursus was één respondent totaal niet op de hoogte gebracht van het plaatsvinden en was hij niet tevreden over de kwaliteit van de communicatie. Wat betreft de AED – cursus waren alle respondenten wel tevreden over de adequate informatievoorziening.

De dimensie mate van zelfontplooiing kende enkele kleine verschillen tussen de tapcursus en AED – cursus. De respondenten van de AED – cursus waren allen tevreden over de aspecten kennis, vaardigheden en attitude. De respondenten van de tapcursus waren ook tevreden, maar enkelen hadden de cursus als eens eerder gevolgd wat leidde tot geen concrete nieuwe kennis, vaardigheden of attitude.

Alle respondenten van beide cursussen waren tevreden over het aspect leerrendement van de dimensie effectief deelnemen. Het verschil binnen deze dimensie zat in de praktische relevantie. Voor twee respondenten was de tapcursus niet praktisch relevant, aangezien zij weinig tot nooit kantinewerkzaamheden doen. De AED – cursus werd door alle respondenten als praktisch relevant gevonden, omdat het toepassen van de vaardigheden op elk moment van de dag nodig kan zijn. Wat betreft de begeleiding tijdens beide cursussen waren alle respondenten tevreden over de manier waarop er emotionele ondersteuning gegeven werd. Allen hadden zij erg veel aan de feedback die zowel mondeling als met handelingen gegeven werd. Een verschil tussen beide cursussen zat in de taakgerichte ondersteuning. Eén respondenten van de tapcursus was niet tevreden over de inleidende presentatie van de opleider, want deze was niet gericht op de doelgroep. De respondenten van de AED – cursus waren wel allen tevreden over de taakgerichte ondersteuning die zij gekregen hebben.

De laatste dimensie van tevredenheid is de groepsintegratie tijdens de cursussen. Eén respondent van de tapcursus kende de andere deelnemers van de cursus niet allemaal. Echter vond hij de cursus, die één avond duurde, te kort om de anderen goed te leren kennen en te stellen dat er sprake was van groepsintegratie. Voor de respondenten van de AED – cursus gaat groepsintegratie niet op, omdat zij elkaar allemaal al kenden.

6. Discussie

In dit hoofdstuk wordt er gekeken naar de resultaten en zal er een kritische blik geworpen worden op het onderzoek. Allereerst zullen de theoretische en praktische relevantie beschreven worden. Vervolgens zullen de begrenzingen beschreven worden en suggesties voor een vervolg onderzoek.

6.1 Theoretische relevantie

De relevantie van het onderzoek met de theorie is groot. Hieronder worden een aantal overeenkomsten en verschillen beschreven tussen het theoretisch kader en het onderzoek.

Als er gekeken wordt naar de motieven voor het doen van vrijwilligerswerk in Nederland, dan liggen deze motieven vooral op het gebied van waarden, leren en zelfbevestiging (Schuyt et al., 2011). Uit de interviews met vrijwilligers van Sportclub Enschede is naar voren gekomen dat waarden en normen uitdragen, leren en zelfbevestiging ook voor hen redenen zijn voor het doen vrijwilligerswerk.

Als er gekeken wordt naar de taakidentiteit als taakkenmerk van vrijwilligerswerk, dan komen de resultaten uit het onderzoek overeen met theorie. Uit de theorie (Hackman & Oldham, 1976) blijkt dat het van belang is dat de vrijwilliger de mogelijkheid krijgt om ergens aan te beginnen en vervolgens te eindigen met zichtbaar resultaat, aangezien dit de tevredenheid kan beïnvloeden. Uit het onderzoek is gebleken dat de vrijwilligers daadwerkelijk de mogelijkheid krijgen binnen beide cursussen tot de taak van begin tot eind uit te voeren met zichtbaar resultaat.

Als er gekeken wordt naar het aspect binnenhalen uit de methode van de 5 B's, dan komen de resultaten uit het onderzoek overeen met de theorie (Nivon, 2006). Uit de theorie blijkt dat de manier waarop vrijwilligers gevraagd worden om deel te nemen aan cursussen invloed heeft op de tevredenheid over die cursussen. Van de acht vrijwilligers werden zeven vrijwilligers gevraagd om deel te nemen en waren zij hier tevreden over. Eén vrijwilliger wist niet dat er een cursus plaats zou vinden en hoorde dit pas op de avond zelf. Hij was niet tevreden over de manier waarop hij binnengehaald is.

Het onderzoek van Field en Johnson (1993) stelt dat vrijwilligers meer tevreden zijn, wanneer zij contact hebben met andere vrijwilligers. Uit het onderzoek is gebleken dat de cursussen niet zorgde voor groepsintegratie, aangezien deze daarvoor te kort waren of er niet in grote groepen werd geparticipeerd. Echter had dit geen invloed op de tevredenheid over de cursus, aangezien de manier van werken bijdroeg aan het behalen van het doel van de cursus.

Het *Job Characteristics Model* (JCM) is niet geheel meegenomen in het onderzoek, aangezien de drie kritische condities en persoonlijk en werkgerelateerde resultaten buiten beschouwing zijn gelaten aangezien er enige overlap was met AMO – Framework en de vijf dimensies van tevredenheid. Echter is deze theorie wel relevant en had het een positief effect kunnen hebben op de onderzoeksresultaten.

6.2 Praktische relevantie

De resultaten uit dit onderzoek kunnen erg waardevol zijn voor de verenigingsmanager van Sportclub Enschede, Jasper Agelink, en andere verenigingen of organisaties die intern vrijwilligers cursussen en opleidingen aanbieden.

Als er kritisch gekeken wordt naar de resultaten van het onderzoek dan kan er gesteld worden dat de respondenten tevreden zijn over de inhoud van de tapcursus en AED – cursus, maar dat er kritische noten zijn in de aanloop naar de cursus. Sportclub Enschede kan uit het traject dat plaatsvindt

voorafgaand aan de cursus veel meer halen. Deze verbeterpunten zijn vertaald naar aanbevelingen in hoofdstuk 7. Kort samengevat betekent dat, dat er een verbetering te maken is in het aanbieden van de cursus aan alle vrijwilligers die geïnteresseerd zijn en de aankondiging van de cursus. Mocht dit verbeterd worden dan zal dat de tevredenheid over de kwaliteit van de communicatie, dimensie van tevredenheid waarop minder sterk gescoord is, verhogen. De waarde voor de verenigingsmanager van Sportclub Enschede, Jasper Agelink, zit hem in het professionaliseren van de vrijwilligers, het breder in kunnen zetten van de vrijwilligers en tevreden vrijwilligers over het beleid dat er gevoerd zal worden voorafgaand aan een cursus. Uiteindelijk leidt dit tot het behalen van de doelstelling: aanbevelingen doen die ervoor zorgen dat de opleidingen verbeterd worden en de tevredenheid over de opleiding hoog houden.

Voor het werkveld betekent dit dat de resultaten uit dit onderzoek gebruikt kunnen worden door verenigingen of organisaties (die intern vrijwilligers de mogelijkheid bieden om cursussen en opleidingen te volgen) om cursussen en opleidingen te verbeteren.

6.3 Begrenzingsen

Het onderzoek kent ook een aantal begrenzingen. De eerste begrenzing in het onderzoek is het aantal opleidingen dat onderzocht is. Er is onderzoek gedaan naar meningen van de vrijwilligers van Sportclub Enschede over de tapcursus en AED – cursus die zij gevolgd hebben. Oorspronkelijk was het de bedoeling dat er naast deze opleidingen ook onderzoek gedaan zou worden naar de scheidsrechterscursus, trainerscursus en hygiënecursus. In verband met de tijd is deze selectie tussentijds terug gebracht naar twee cursussen. Als reactie hierop is ervoor gekozen om de aandacht te focussen op deze twee belangrijkste cursussen en deze valide in kaart te brengen, in plaats van vijf cursussen half te onderzoeken. Dit is ten koste gegaan voor de interne validiteit, omdat er in plaats van vijf cursussen in dit geval dus maar twee cursussen worden onderzocht. Echter is het jammer dat er op deze manier geen algemeen beeld gevormd kan worden over de cursussen en opleidingen die door Sportclub Enschede aan haar vrijwilligers wordt aangeboden.

Daarnaast kostte het ook tijd om afspraken te maken met vrijwilligers, aangezien er veel energie en tijd is gestoken in het theoretisch kader van het onderzoek. De afspraken moesten gemaakt worden een week voor de kerstvakantie en in de weken erna. Dit is niet de meest gunstige periode om met mensen af te spreken in verband met alle drukte rondom de feestdagen. Consequenties waren dat het moeilijk was om respondenten te vinden en verzadiging te bereiken. Dit is van invloed geweest op externe validiteit, omdat enkele mensen die wij in gedachten hadden niet zijn ondervraagd maar vervangen door anderen die wel beschikbaar waren. Een maatregel die getroffen is dus het vragen van meerdere mensen om deel te nemen aan dit onderzoek. Desondanks is er een goed beeld verkregen van de twee onderzochte opleidingen en kunnen de resultaten vertaald worden naar heldere conclusies.

Een derde begrenzing is het afnemen van de interviews. De eerste interviews hebben minder gedetailleerde informatie opgeleverd dan de latere interviews. Dit komt, omdat het in het begin nog een beetje onwennig is en zoeken naar de juiste informatie. In de loop van de tijd is er steeds meer informatie en zijn er steeds meer inzichten verkregen per respondent. Dit leidt tot een hogere validiteit per respondent en een stijging van de validiteit per interview dankzij het leereffect dat opgedaan is. Uiteindelijk is alle verkregen informatie wel relevant voor het onderzoek en hebben alle interviews informatie opgeleverd die de kwaliteit van het onderzoek heeft verstevigd.

6.4 Suggesties voor vervolgonderzoek

Een suggestie voor een vervolg onderzoek kan zijn om de tevredenheid over alle cursussen en opleidingen te onderzoeken die Sportclub Enschede haar vrijwilligers aanbiedt. De overige cursussen en opleidingen die Sportclub Enschede haar vrijwilligers aanbiedt zijn als volgt: trainerscursus, scheidsrechterscursus en hygiënecursus. De beste manier om de tevredenheid in kaart te brengen is door het doen van kwalitatief onderzoek. De respondenten kunnen zodoende hun persoonlijke meningen en ervaringen geven. Op deze manier kan er een goed beeld geschetst worden van de algemene tevredenheid van de vrijwilligers over de gevolgde cursussen en opleidingen. In het huidige onderzoek blijft dit beperkt tot de tapcursus en AED – cursus.

Een tweede suggestie is om het onderzoek uit te voeren binnen een andere vereniging of organisatie die haar vrijwilligers dezelfde cursussen en opleidingen aanbiedt. Denk bijvoorbeeld aan een betaald voetbal organisatie (BVO) als FC Twente die veel meer vrijwilligers heeft. Het is interessant om te onderzoeken of er verschillen zitten in tevredenheid over gevolgde opleidingen tussen vrijwilligers van een betaald voetbal organisatie en voetbalvereniging. Uiteindelijk wil je natuurlijk weten waar er verschillen zitten en wat de oorzaken zijn van deze verschillen. De vergelijking zou gemaakt kunnen worden door de resultaten van dit onderzoek als benchmark te gebruiken voor soortgelijke onderzoeken.

Een derde suggestie is om binnen dit onderzoek variabelen als motieven voor vrijwilligerswerk of taakkenmerken van vrijwilligerswerk apart te onderzoeken. Door dieper in te gaan op de variabelen kan er meer en diepere informatie verkregen worden. Dit zorgt voor een nog beter en completer beeld van de invloed van de desbetreffende variabele op tevredenheid over de gevolgde opleiding. In dit onderzoek zijn de kritische condities en de persoonlijke en werkgerelateerde resultaten van het *Job Characteristics Model* (JCM) niet meegenomen. Deze meenemen in een vervolg onderzoek zal ervoor zorgen dat er nog een uitgebreider beeld gegeven kan worden van de invloed van JCM op de tevredenheid over de gevolgde opleiding.

Ten slotte is het verstandig om in de toekomst eerst oefeninterviews te houden met vrijwilligers. Dat moet ervoor zorgen dat uiteindelijk alle interviews op dezelfde manier gehouden worden en de zelfde vragen bevatten. Zo zorg je ervoor dat de informatie niet te veel uiteenloopt, wat de betrouwbaarheid vergroot.

7. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen de belangrijkste aanbevelingen uit het onderzoek beschreven worden door antwoord te geven op de analytische deelvraag: *Welke aanbevelingen kunnen er gemaakt worden aan Sportclub Enschede op basis van het onderzoek?* Deze zullen gebaseerd zijn op de uitkomsten van de interviews met de respondenten. Eerst zullen de aanbevelingen beschreven worden voor de tapcursus en vervolgens de aanbevelingen voor de AED – cursus.

7.1 Aanbevelingen tapcursus

1. Alle vrijwilligers mogelijkheid bieden deel te nemen aan de cursus

De eerste aanbeveling is geformuleerd, omdat uit de interviews is gebleken dat drie van de vier respondenten de cursus al eerder gevolgd hadden en voor twee van hen de cursus niet eens relevant was. De verantwoordelijkheid voor het organiseren van de cursus moet blijven liggen bij de kantinecommissie. Dat betekent niet dat alleen de leden van de kantinecommissie deze cursus moeten volgen. Sportclub Enschede heeft er het meest baat bij als haar vrijwilligers zo breed mogelijk zijn opgeleid en inzetbaar zijn. Daarnaast is het leermotief naar voren gekomen in de interviews als motief voor het doen van vrijwilligerswerk, dit kan ook van toepassing zijn op vrijwilligers uit andere commissies. Vandaar dat er stappen zijn geformuleerd voorafgaande aan het organiseren van de tapcursus.

Uit de kantinecommissie dient er één contactpersoon aangewezen te worden, dit kan het commissiehoofd zijn. De contactpersoon dient alle contactpersonen van de verschillende commissies op de hoogte te stellen van het idee om een tapcursus te laten plaats vinden en met de vraag of er vrijwilligers zijn die hier belang bij hebben. Dit moet in ieder geval een maand van te voren gebeuren door het sturen van een email, maar kan ook nog extra door mond op mond reclame. Daarnaast kan er een lijst in de kantine, bestuurskamer en/of commissiekamer komen te hangen met de mogelijkheid voor vrijwilligers om zich aan te melden. Op deze manier krijgen alle vrijwilligers van Sportclub Enschede de gelegenheid om deel te nemen aan de cursus en hoeven de vrijwilligers die er geen behoefte aan hebben niet deel te nemen. De contactpersonen van de verschillende commissies inventariseren de aanmeldingen en koppelen dit terug naar de contactpersoon van de kantinecommissie. Hij of zij verzamelt alle aanmelding en legt dit vervolgens tijdens een bijeenkomst of vergadering voor aan de kantinecommissie. Zij beslissen uiteindelijk of het organiseren van de cursus meerwaarde heeft voor Sportclub Enschede en of het dient plaats te vinden, door te kijken naar het aantal aanmeldingen.

Deze nieuwe manier van werken kan gepresenteerd worden door Jasper Agelink of een persoon uit het bestuur van Sportclub Enschede aan alle commissies tijdens een bijeenkomst of vergadering voordat het in werking wordt gezet. Op deze manier voorkom je onduidelijkheden en creëer je eenzelfde manier van denken en werken binnen de vereniging. Ook is er de mogelijkheid om eventuele aanpassingen in te voeren die de vrijwilligers aandragen.

2. Aankondiging van de cursus

De tweede aanbeveling is geformuleerd, omdat uit de interviews is gebleken dat de aankondiging van de cursus verbeterd kan worden. Daarnaast is het een vervolg op aanbeveling één.

Mocht de cursus georganiseerd worden, dan dienen de vrijwilligers die zich aangemeld hebben op de hoogte gebracht te worden. De aangewezen contactpersoon van de kantinecommissie zal een email sturen naar alle vrijwilligers die zich hebben aangemeld met daarin de belangrijkste informatie, zoals: datum, tijd en plaats. Deze informatie kan ook meegenomen worden als aandachtspunt tijdens

commissiebijeenkomsten en –vergaderingen en zo als herinnering dienen. Daarnaast kan de kantinecommissie er voor kiezen de informatie te laten plaatsen op de website van Sportclub Enschede of posters in de kantine op te hangen. De posters moeten opgehangen worden naast de deuren van de ingang en in de bestuurskamer, commissiekamer en naast de postvakjes van de vrijwilligers. Ten slotte kan er voor gekozen worden om kort voor aanvang van de cursus een herinneringsmail te sturen naar alle vrijwilligers die zich hebben aangemeld voor de cursus. Op deze manier wordt iedereen constant op de hoogte gehouden en komt niemand voor verrassingen te staan.

3. Behouden van de tapcursus en opleider

De derde aanbeveling is gebaseerd op alle positieve geluiden van de respondenten die uit de interviews naar voren zijn gekomen. De respondenten gaven aan dat de opleider erg deskundig was en dat de inhoud van de cursus ervoor heeft gezorgd dat zij nieuwe kennis en vaardigheden hebben gegenereerd. De ondersteuning in vorm van mondelinge feedback en het voordoen van handelingen heeft ervoor gezorgd dat de respondenten op een goede manier zijn begeleid en effectief hebben kunnen deelnemen aan de cursus. Conclusie is dat de cursus en de opleider als erg positief zijn ervaren en dat het een aanrader is voor de kantinecommissie het in de toekomst weer dezelfde cursus te organiseren binnen Sportclub Enschede.

7.2 Aanbevelingen AED – cursus

1. Behouden van de tapcursus en opleider

De eerste aanbeveling is de enige voor de AED – cursus. De respondenten waren louter tevreden over deze cursus. De kwaliteit van de communicatie werd als erg positief ervaren. De cursus werd tijdig aangekondigd en iedereen wist door de heldere informatie waar hij aan toe was. Alle respondenten gaven aan zichzelf ontwikkeld te hebben en hier erg tevreden over te zijn. Daarnaast hebben zij allen effectief kunnen deelnemen aan de cursus en is er voor alle respondenten sprake van praktische relevantie. De taakgerichte en emotionele ondersteuning die zij kregen werd ook als positief ervaren. Conclusie is dat alle respondenten tevreden waren over de inhoud van de cursus en de opleiders en dat het aanrader is het in de toekomst weer op deze manier te organiseren door Sportclub Enschede.

Literatuurlijst

- Appelbaum, E., Bailey, T., Berg, P. and Kalleberg, A. (2000). *Manufacturing Advantage: Why High-Performance Work Systems Pay Off*. Ithaca: Cornell University Press.
- Batson, C.D., Ahmad, N. & Tsang, J. (2002). Four motives for community involvement. *Journal of Social Issues*, vol. 58, no. 2, pp. 429-45
- Beech, J., Chadwick, S., & Verlaet, M. van het. (2012). *Sportmanagement* (2e druk). Amsterdam: Pearson Benelux.
- Bekkers, R., & Boezeman, E. (2009). Geven van tijd: vrijwilligerswerk. In T.N.M. Schuyt (Eds.), *Geven in Nederland 2009 – Giften, Sponsoring, Legaten en Vrijwilligerswerk* (pp.88-101). Amsterdam: Reed Business.
- Bekkers, R., & Schuyt, T.N.M. (2008). And Who Is Your Neighbour? Explaining the Effect of Religion on Charitable Giving and Volunteering. *Review of Religious Research*, 50(1), 74-96.
- Castermans, G. (2006). *Competentieverricht opleiden binnen organisaties*. Geraadpleegd op 5 november 2014, van <http://members.home.nl/jreij/Competentie-leerpsychologie.pdf>
- Clary, E.G., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J. & Miene, P. (1998). Understanding and assessing motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 74, no. 6, pp. 1516-30
- Cnaan, R. & Goldberg-Glen, R.S. (1991). Measuring motivation to volunteer in human services. *Journal of Applied Behavioral Science*, vol. 27, no. 3, pp. 269-84
- Competentiedenken (2014). *Competenties*. Geraadpleegd op 1 december 2014, van <http://www.competentiedenken.nl/pdf/competenties.pdf>
- Cyr, C., & Dowrick, P.W. (1991). Burnout in crisis line volunteers. *Administration and Policy in Mental Health*, 18, 343-354
- Field, D., & Johnson, I. (1993). Satisfaction and change: A survey of volunteers in a hospice organisation. *Social Science Medicine*, 36, 1625-1633.
- Galindo-Kuhn, R., & Guzley, R. M. (2001). The volunteer satisfaction index: Construct definition, measurement, development, and validation. *Journal of Social Service Research*, 28, 45-68.
- Gratton, C., Jones, I., & Robinson, T. (2011). *Onderzoeksmethoden voor sportstudies*. London: Uitgeverij Routledge.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159–170.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organization behaviour and Human Performance*, 16, 250-279
- Heinsius, J. (2003). *Basisboek vrijwilligersmanagement* (2^e druk). Bussum: Uitgeverij Coutinho
- Houben-van Herte, M. en te Riele, S. (2011). *Vrijwillige inzet 2010*, CBS Publicatiedatum, CBS – website: 6 september 2011.
- Hoyer, R., Cuskelly, G., Taylor, T., & Darcy, S. (2008). Volunteer motives and retention in community sport: A study of Australian rugby clubs. *Australian Journal on Volunteering*, Vol 13. No.2, 2008, 41-42
- Huselid, M. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of Management Journal*, 38 (3), 635-672
- Knoke, D. (1981). Commitment and detachment in voluntary associations. *American Sociological Review*, 46, 141-158.

- Knoke, D., & Prensky, D. (1984). What relevance do organization theories have for voluntary associations? *Social Science Quarterly*, vol. 65, no. 1, pp. 3-20
- Meijs, L., & van Baren, E. (2013). Vrijwilligerswerk is nog steeds een modern begrip. *Tijdschrift voor sociale vraagstukken*. Jrg. 1 nr. 1, p.40-41
- Miles, M. and Huberman, A. (1994) *Qualitative Data Analysis*, Thousand Oaks, Ca: Sage.
- Morrow-Howell, N., & Mui, A. (1989). Elderly volunteers: Reasons for initiating and terminating service. *Journal of Gerontological Social Work*, 13, 21-34.
- Het Nivon (2006). Het maken van vrijwilligersbeleid. Organisatie Natuur en Cultuur, Amsterdam.
- Ozminkowski, R.J., Supiano, K.P., & Campbell, R. (1991). Volunteers in nursing home enrichment: A survey to evaluate training and satisfaction. *Activities, Adaptation, & Aging*, 15 (3), 13-43
- Paradis, L. F., & Usui, W. M. (1989). Hospice staff and volunteers: Issues for management. *Journal of Psychosocial Oncology*, 7, 121-140.
- Purcell, J. et al (2003) Understanding the People and Performance Link: *Unlocking the black box*. CIPD
- Ulrich, D. (2007). The Talent Trifector. *Workforce Management Magazine* (9/17/2007)
- Schuyt, N.M., Gouwenberg, B.M., & Bekkers, R.H.F.P. (2011). Geven in Nederland 2011. Giften, Nalatenschappen, Sponsoring en Vrijwilligerswerk. Amsterdam: Reed Business bv.
- Smith, D.H. (1981). Altruism, volunteers and volunteerism. *Journal of Voluntary Action Research*, vol. 10, no. 1, pp. 21-36
- Stebbins, R.A. (1996). Volunteering: a serious leisure perspective. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 25, no. 2, pp. 211-24
- Stevens, E. S. (1991). Toward satisfaction and retention of senior volunteers. *Journal of Gerontological Social Work*, 16, 33-41.
- Verschuren, P. & Doorewaard, H. (2007). Het ontwerpen van een onderzoek. (4^e druk). Utrecht: Uitgeverij LEMMA BV
- Vitale Sportvereniging (2014). *Vitale Sportvereniging*. Geraadpleegd op 16 september 2014, van: <http://www.vitalesportvereniging.info/index.php?c=17>
- Werkbaar Werk (2014). *Meer autonomie en taakvariatie*. Geraadpleegd op 8 oktober 2014, van: <http://www.werkbaarwerk.be/werkbaarwerk/werkstress/hoe-aan-de-slag/sleutelen-aan-de-arbeidsorganisatie#publicaties>
- Wharton, C.S. (1991). Why can't we be friends? Expectations versus experiences in the volunteer role. *Journal of Contemporary Ethnography*, 20, 79-106