



EEN ONDERZOEK NAAR DE
WERKBEVLOGENHEID EN
ERVAREN KWALITEIT VAN
WERK BIJ VERPLEGEND
PERSONEEL IN EEN
INRICHTING VOOR
VERSTANDELIJK
BEPERKTEN

Janine Sicking
s1002708

EERSTE BEGELEIDER: DR. ANNEKE SOOLS
TWEEDE BEGELEIDER: ANNE MARIE LOOHUIS, MSC

UNIVERSITEIT TWENTE
FACULTEIT DER GEDRAGSWETENSCHAPPEN

DOCUMENTNUMMER
GP – S1002708

Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is om de samenhang te bepalen tussen ervaren kwaliteit van werk en werkbevlogenheid. Vanuit de Positieve Psychologie beweging wordt er steeds meer nadruk gelegd op het belang van positieve ervaringen, krachtbronnen en succesfactoren op de werkvloer. Bij de Wittekindshof Gronau, een inrichting voor mensen met mentale en/of fysieke beperkingen, lijken medewerkers te kampen met werkstress en te hoge fysieke en mentale belastingen, wat leidt tot een hoog ziekteverzuim. In dit onderzoek willen we aan de hand van een positieve insteek op werkervaringen nagaan welke aspecten een rol spelen in het ervaren van werkbevlogenheid om inzicht te krijgen in mogelijkheden om de huidige situatie te verbeteren.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van mixed methods; een kwantitatieve analyse van een vragenlijst bestaande uit de Utrechtse Bevlogenheidschaal (UBES) en de Job Content Questionnaire (JCQ) en een kwalitatieve analyse van een open vraag in de vragenlijst over ervaringen met de huidige werksituatie en tevredenheid met hun werk. De vragenlijst is ingevuld door 103 respondenten.

De resultaten van het onderzoek laten zien dat de medewerkers van de Wittekindshof Gronau gemiddeld scoren op werkbevlogenheid en boven het gemiddelde op de schalen van kwaliteit van werk. Werkbevlogenheid blijkt daarnaast positief samen te hangen met controle over het werk en werk-gerelateerde sociale ondersteuning en negatief samen te hangen met psychologische eisen. Ondanks deze hoge scores, laten de resultaten van de kwalitatieve analyse ook een ander beeld zien. Namelijk dat de medewerkers behoefte hebben aan structurele veranderingen op de werkvloer. Deze veranderingen richten zich vooral op meer steun van het bestuur, maar ook bezetting en beloning zijn veel voorkomende thema's. De overwegend negatief geformuleerde antwoorden op de open vraag indiceren dat er nog veel mogelijkheden voor verbetering zijn binnen de Wittekindshof.

Op basis van resultaten van de vragenlijsten kunnen we concluderen dat de werkbevlogenheid en de ervaren kwaliteit van werk bij de medewerkers van de Wittekindshof samenhangt. Om de werkbevlogenheid te verhogen zou de Wittekindshof aspecten van 'ervaren kwaliteit van werk' kunnen verbeteren. Daarnaast lijkt betrokkenheid en steun van het bestuur een aandachtspunt in de huidige werksituatie.

Abstract

The aim of this research is to analyse the correlation between quality of work and work satisfaction. Due to the development of the positive psychology more emphasis is placed on issues regarding positive experiences, power sources and factors of success at work. Employees of the Wittekindshof in Gronau, an institution for persons with mental and/or physical disabilities, seem to suffer from too much physical work load and mental efforts. These workloads and mental efforts lead on to absence due to illness. The purpose of this study is to figure out important aspects which influence the work satisfaction.

Through this, the capabilities designed to improve the present situation can be spotted out. For realizing this research a mixed method is needed: For one thing a quantitative method of analyze from the Utrechtse Bevlogenheidschaal (UBES) and from the Job Content Questionnaire (JCQ). Then, for another thing a qualitative analyse, which consists of an open question about the experiences of the present work situation and satisfaction. The questionnaires have been filled in by 103 respondents.

The results of the research show that employees of the Wittekindshof Gronau scored average regarding the work satisfaction but scored above the common run concerning the quality of work. The higher the work related social support and job control are the higher is the work satisfaction. If the psychological demands are low, then the work satisfaction is higher, too. In short, the work satisfaction depends on the relation between job control, support and psychological demands. In spite of these high scores, the results of the qualitative analyse give another impression: The employees wish for structural changes at their workplace. Those changes are directed towards more supervisor support, but also towards more occupation and reward. The mostly negative connoted answers to the open question indicate that there are still a lot of opportunities to improve the work environment.

On basis of the results one could conclude that the employee's work satisfaction und the experienced quality of work are related with each other. For improving the work satisfaction, the Wittekindshof Gronau should reform aspects of the experienced quality of work. Besides this, being involved and getting support of supervisors seem to be the focus of attention in the today's work situation.

Inhoud

1. Inleiding	4
1.1 De casus: Wittekindshof Gronau	4
1.2 Theoretisch kader	5
1.3 Onderzoeksvragen en Hypothesen	9
2. Methode	10
2.1 Respondenten	10
2.2 Procedure	10
2.3 Instrumenten	11
2.3.1 <i>Vragenlijsten</i>	11
2.3.1.1 <i>Utrechtse Bevlogenheidschaal (UBES)</i>	12
2.3.1.2 <i>Job Content Questionnaire (JCQ)</i>	12
2.3.2. <i>Open vraag</i>	12
2.4 Analyse	13
2.4.1 Kwantitatieve analyse	13
2.4.2 Kwalitatieve analyse	13
2.4.2.1 <i>Constructie van een coderingsschema</i>	13
3. Resultaten	15
3.1 Resultaten van de kwantitatieve analyse	15
3.2 Resultaten van de kwalitatieve analyse	17
3.3 Frequentie van de thema's	22
3.4 Uitvoering thema's	23
3.4.1 Algemene indruk	23
3.4.2 Bespreking thema's	23
3.5 Vergelijking kwantitatieve en kwalitatieve analyse	26
4. Discussie en Conclusie	27
4.1 Beperkingen van het onderzoek	28
4.2 Vervolgonderzoek	29
4.3 Aanbevelingen	29
5. Referenties	32
6. Bijlage	37

1. Inleiding

‘Toen ben ik met de opleiding als verpleegster in een inrichting voor verstandelijk beperkte begonnen, omdat ik met mensen wilde werken en hen wilde helpen. Maar in de loop van de tijd heb ik het gevoel gekregen dat de mensen van ‘daarboven’ het gewoon niet willen. Die hebben alleen belangstelling bij het zo laag mogelijk houden van de kosten van de verzorging van de mensen met een beperking. Het maakt hen ook niets uit, dat we met heel weinig personeel moeten uitkomen en dus veel te weinig tijd hebben voor de verzorging en de interpersoonlijke momenten met de cliënten. Dat wij hierdoor vaak op ons tandvlees lopen maakt hen toch niets uit’ (medewerker van het Wittekindshof Gronau)

1.1 De casus: Wittekindshof Gronau

Stichting Wittekindshof Gronau werd in 1956 als dependance van de Wittekindshof Bad Oeyenhausen opgericht. Het is een inrichting voor mensen met een mentale en/of fysieke beperking en biedt tevens ondersteuning op het gebied van wonen, werken en het volgen van opleidingen aan mensen met een beperking. Hierbij zijn sociale integratie en beroepsrevalidatie van hun cliënten de voornaamste doelen van de stichting.

De LVB-ers (cliënten) leven, afhankelijk van hun leeftijd, soort en ernst van hun beperking, in stationaire woongroepen (bv. het kinder- en jeugdhuis) of in ambulante ondersteunende woongemeenschappen. In stationaire woongroepen wonen vooral cliënten die niet zelfstandig kunnen functioneren, zij ontvangen 24-uurszorg. Deze zorg bestaat uit ondersteuning en begeleiding in alle dagelijkse handelingen, zoals wassen, eten en aankleden. Wanneer cliënten wel in staat zijn zelfstandig te functioneren, wonen ze met een of twee andere cliënten in ambulante ondersteunende woongemeenschappen. Hier worden cliënten slechts een paar uur per dag ondersteund bij het verrichten van de dagelijkse handelingen. Naast begeleiding van cliënten bij het wonen biedt de Wittekindshof Gronau ook ondersteuning bij het volgen van (school)opleidingen en het vinden en uitvoeren van werk. Tot hun 25^{ste} levensjaar volgen alle mensen met een beperking eerst de peuterschool en dan een schoolopleiding. Daarna beginnen ze in een van de verschillende werkplaatsen (bv. kwekerij, schrijnwerkerij) eerst een 2-jarige opleiding, om vervolgens ergens aan het werk te kunnen. Bij het kiezen van de juiste werkplek wordt erop gelet dat het werk aansluit bij de mogelijkheden van de cliënt.

De aanleiding tot het onderzoek is dat er bij de Wittekindshof Gronau tegenwoordig steeds meer ziekmeldingen zijn en er dus sprake is van een hoog ziekteverzuim. Aan de hand van gesprekken met verschillende medewerkers van de Wittekindshof Gronau en een persoon van het bestuur blijkt dat de werknemers vanwege veel werkstress en te hoge fysieke en mentale belastingen steeds vaker ziek zijn. Verder hebben de medewerkers aangegeven dat ze met hun tegenwoordige werksituatie zeer ontevreden zijn en graag willen dat er iets verandert.

Omdat het bestuur van de Wittekindshof Gronau belang heeft bij gezonde werknemers en vermindering van het ziekteverzuim, hebben ze belangstelling in een onderzoek naar de werkbevoegenheid, tevredenheid en ervaren kwaliteit van werk van hun werknemers.

1.2 Theoretisch kader

Dat verplegend personeel tegenwoordig steeds meer stress en werkbelasting ervaart heeft volgens Bennett, Dodd, Flattley, Freeth en Bolling (1995) te maken met het belastende karakter van het beroepsveld. Enerzijds is sprake van een grote fysieke belasting, omdat het verplegend personeel bijvoorbeeld dagelijks ongemakkelijke werkhoudingen tijdens de verzorging van de cliënten moet innemen. Anderzijds is er een groot aantal psychische factoren die tot overbelasting kunnen leiden en die een mogelijke volledige ziekte-uitval, zoals een burnout, kunnen veroorzaken (De Vries, 2010). De meeste psychische factoren die tot stress en een hoge psychische belasting leiden hebben volgens Blumenthal, Lavender en Hewson (1998) vaak met de karakteristieken van de organisatie, waarbinnen het verplegend personeel werkt te maken. Zo is vooral rol meerduidigheid (discrepantie van de verwachtingen van een bepaalde rol) een factor die tot emotionele uitputting en de ontwikkeling van een burnout kan leiden (Himle, Jayaratne & Chess, 1986; Jackson, Schwab & Schuler, 1986). Verdere factoren die van belang zijn met betrekking tot gezondheid, werktevredenheid en welbevinden zijn sociale ondersteuning door de supervisor en collega's, autonomie en controle over het werk (job control). Uit de literatuur is naar voren gekomen dat lage werkdruk, hoge mate van autonomie en sociale steun het ervaren van stress, psychologische stress en het gevaar van een burnout kunnen verminderen (Bond & Bunce, 2003; Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman, Bongers & Amick, 1998).

De laatste jaren wordt veel onderzoek gedaan naar burnout, psychische en fysieke belastingen bij verplegend personeel (Benett et al., 1995; De Vries, 2010). Maar omdat er tegenwoordig nog steeds sprake is van deze belastingen, is het blijkbaar niet voldoende om alleen onderzoek naar de onderliggende factoren te doen. Veranderingen aan bijvoorbeeld de werkomgeving, die tot welbevinden en bevoegenheid bijdragen en psychische/ fysische ziektes voorkomen,

zouden moeten worden doorgevoerd. Dit zijn doelen die in het werkveld van de positieve psychologie zouden kunnen worden bereikt. Positieve psychologie wordt volgens Seligmann en Csikszentmihalyi (2000) gedefinieerd als: ‘positieve psychologie op het subjectieve level gaat om subjectieve ervaringen: welbevinden, tevredenheid en voldoening (in het verleden), hoop en optimisme (in de toekomst) en flow en geluk (tegenwoordig). Op het individuele level gaat het om positieve individuele karaktereigenschappen: capaciteit voor liefde, roeping, moed, interpersoonlijke vaardigheden, sensitiviteit voor mooie dingen, doorzettingsvermogen, vergeving, originaliteit, spiritualiteit, goede aanleg en wijsheid. Op het groepsniveau gaat het om deugden van de burgers en instituties, dat personen een beter burger willen worden: verantwoording, altruïsme, matiging, verdraagzaamheid en werk ethiek.’

De ontwikkeling van de positieve psychologie is vooral tot stand gekomen doordat het oogmerk binnen de (wetenschappelijke) psychologie vooral lag op de pathologie (bv. schizofrenie) en de negatieve aspecten van mensen (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Maar met door het bestaan van de positieve psychologie wordt meer aandacht aan de positieve kanten van een mens besteed. Het accent ligt niet meer alleen op dat wat er mis gaat met mensen (dit wordt vooral binnen de klinische psychologie gedaan), maar op positieve subjectieve ervaringen: optimisme, hoop, welbevinden, tevredenheid en voldoening (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Bij de positieve psychologie wordt meer naar de mogelijkheden, capaciteiten en motieven van de individu's gekeken, wat tot gevolg heeft dat de mensen meer optimistisch, tevredener, fysiek gezonder zijn en meer succes ervaren (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Sheldon & King, 2001).

Positieve psychologie kan niet alleen worden toegepast op personen maar ook binnen organisaties (Luthans & Youssef, 2007). ‘De werkplek wordt steeds meer een plek waar, om te overleven, om nog te zwijgen van het halen van succes, hoge eisen en inzet van belang zijn’ (Luthans & Youssef, 2007). De werkplek heeft een meer evenwichtige aanpak nodig, waar niet alleen de negatieve kanten overheersen, maar ook de zwakke kanten worden verbeterd (Luthans & Youssef, 2007). Om dit te kunnen bereiken is het volgens Luthans en Youssef (2007) van belang aandacht te besteden aan Positive Organizational Behavior (POB). POB wordt volgens F. Luthans (2004) en Gardner en Schemerhorhn (2004) gedefinieerd als de studie van positief georiënteerde “human resource strength” en psychische capaciteiten die voor de vooruitgang van de tegenwoordige werkplek kunnen worden gemeten, ontwikkeld en effectief gemanaged. De vier kernbegrippen van POB zijn vertrouwen, hoop, optimisme en veerkracht (F. Luthans, 2004). Optimisme draagt ertoe bij dat slechte dingen als tijdelijk en goede dingen als permanent door de werknemers worden gezien en veerkracht stelt de

werknemers in staat zich goed tegen stress te beschermen (F. Luthans, 2004). Als deze begrippen aandacht krijgen en door het bestuur worden geëist zouden de werknemers gemotiveerder zijn en belangstelling hebben om beter te presteren (Gardner & Schemerhorn, 2004; F. Luthans, 2004). Dat is dan niet alleen van invloed op de cognitieve resources, maar ook op de positieve motivationele toestand (bv. medewerkers zijn meer georiënteerd op het bereiken van doelen), de gezondheid, het welbevinden en blijheid van werknemers binnen organisaties (F. Luthans, 2004; Luthans & Youssef, 2007).

De onderwerpen van het POB spelen ook bij de term werkbevlogenheid -die vaak samen met de positieve psychologie binnen de arbeid- en organisatiepsychologie wordt genoemd- een grote rol. Met bevlogenheid wordt een 'positieve, affectief- cognitieve toestand van opperste voldoening bedoeld, die gekenmerkt wordt door vitaliteit, toewijding en absorptie. Vitaliteit wordt gekenmerkt door bruisen van energie, zich sterk en fit voelen, lang en onvermoeibaar met werken door te kunnen gaan en beschikken over grote mentale veerkracht en doorzettingsvermogen. Toewijding heeft betrekking op een sterke betrokkenheid bij het werk. Het werk wordt als nuttig en zinvol ervaren, is inspirerend en uitdagend en roept gevoelens van trots en enthousiasme op. Het begrip absorptie betekent dat men op een plezierige wijze opgaat in het werk. Het is dat ware versmelten met het werk waardoor de tijd stil lijkt te staan en het mogelijk is om er zich los van te maken' (Schaufeli & Bakker, 2003). Uit literatuur van Bakker (2009) is na voren gekomen dat bevlogen werknemers meer positieve emoties ervaren en dus productiever kunnen werken. Ze hebben blijkbaar meer energie, zijn optimistisch, zelfbewust en open voor nieuwe dingen (Bakker, 2009).

Een model dat met betrekking tot werkbevlogenheid vaker wordt genoemd is het Job Demands- Resource Model (JD-R). Bevlogenheid blijkt aan de ene kant samen te hangen met de aanwezigheid van energiebronnen. Aan de andere kant blijkt het al een functie van deze te zijn (Bakker, 2003). Het job demands- resource model heeft niet alleen betrekking op de negatieve kanten (burnout) maar ook op de positieve kanten (werkbevlogenheid) van welzijn bij werknemers. Deze twee factoren worden door de twee werk condities job demands (taakeisen) en job resources (energiebronnen) geproduceerd (Schaufeli, Bakker & van Rhenen, 2009). 'Taakeisen verwijzen naar fysieke, psychologische, sociale of organisatorische aspecten van het werk die voortdurend fysieke en/of psychologische inspanningen vereisen en samengaan met bepaalde fysiologische en/of psychologische kosten. Met energiebronnen wordt bedoeld dat fysieke, psychologische, sociale of organisatorische aspecten van het werk functioneel zijn voor het bereiken van werk gerelateerde doelen, taakeisen verminderen en persoonlijke groei en ontwikkeling stimuleren' (Bakker, 2003).

Bepaalde taakeisen kunnen dus als buffer voor bepaalde energiebronnen fungeren. Zo zijn bv. sociale ondersteuning en een goede relatie met de leidinggevende (energiebron) een buffer om taakeisen zoals job demands of levels aan burnout op te vangen (Bakker & Demerouti, 2007). Het blijkt dat energiebronnen uit het JD-R model bij de werknemers niet alleen tot werkbevlogenheid leiden, maar ook tot motivatie, organisatorisch engagement, betere prestatie en altruïstisch gedrag. Verder dragen ze ertoe bij ongewenste effecten van werkdruk en stressreacties, dus taakeisen te verminderen (Bakker, 2002; Bakker & Demerouti, 2007). Zo profiteren niet alleen werknemers van de positieve psychologie binnen organisaties, maar ook de organisaties zelf. Want als werknemers bevlogen zijn met hun werk ervaren ze meer positieve emoties, zijn fysiek en mentaal gezonder, presteren beter, behalen de nagestreefde doelen sneller en werken efficiënter (Bakker, 2003; Bakker, 2009).

Maar is werkbevlogenheid ook gerelateerd aan de ervaren kwaliteit van werk? Volgens Karasek et al. (1998) fungeren onderwerpen van werkkwaliteit ook als buffer voor taakeisen. Ervaren werknemers sociale ondersteuning door hun collega's en supervisors en hebben ze voldoende controle over hun werk en carrière en is er sprake van een 'goede' maat aan psychologische eisen (bv. maat aan werkstress), dan kunnen deze factoren als buffer voor de ontwikkeling van ziektes zoals angina pectoris, psychologische problemen, emotionele stress, absentieïsme, ontevredenheid en vermoeidheid fungeren (Behörde Gesundheit und Verbraucherschutz Amt für Arbeitsschutz Hamburg, 2009; Johnson & Hall, 1998; Spector, 1986). Uit onderzoek is naar voren gekomen dat vooral weinig controle over het werk (job control) en veel psychologische eisen negatief zijn geassocieerd met het ervaren van kwaliteit van werk (Lerner, Levine, Malspeis & D'Agostino, 1994). Ze veroorzaken niet alleen werkstress en gezondheidsproblemen maar zorgen er ook voor dat de werknemers steeds minder welbevinden ervaren en misschien ook minder kwaliteit van werk en werkbevlogenheid (Cheng, Luh & Guo, 2000; Karasek et al., 1998).

Met toenemende aandacht voor positieve psychologie en positieve aspecten van werk, is het doel van dit onderzoek om vanuit de insteek van de positieve psychologie naar de ervaren kwaliteit van werk en werkbevlogenheid bij de medewerkers van de Wittekindshof Gronau onderzoek te doen. Om dit te kunnen bereiken laat het (hoofd)doel zich in een aantal doelen opsplitsen. Het belangrijkste doel -voor het bestuur van de Wittekindshof- van dit onderzoek is te kijken hoe het werkklimaat en de werksituatie volgens de opvattingen van de medewerkers van de Wittekindshof Gronau kunnen worden verbeterd, zodat werkbevlogenheid en kwaliteit van werk toenemen. Verdere doelen zijn: na te gaan of de

medewerkers van de Wittekindshof Gronau bevlogen zijn met hun werk en of ze een (hoge) kwaliteit van werk ervaren en ten tweede of er een (positieve/ negatieve) samenhang en correlatie tussen werkbevlogenheid en kwaliteit van werk bestaat.

1.3 Onderzoeksvragen en Hypothesen

Onderzoeksvraag 1: Wat is de ervaren kwaliteit van werk en werkbevlogenheid van de medewerkers van de Wittekindshof Gronau?

Onderzoeksvraag 2: Hoe hangen ervaren kwaliteit van werk en werkbevlogenheid met elkaar samen?

Hypothese 2.1: Werk- gerelateerde sociale ondersteuning hangt positief samen met werkbevlogenheid.

Hypothese 2.2: Controle over het werk hangt positief samen met werkbevlogenheid.

Hypothese 2.3: Psychologische eisen hangen negatief samen met werkbevlogenheid.

Onderzoeksvraag 3: Wat zijn de opvattingen van de medewerkers van de Wittekindshof Gronau om de werkomgeving te veranderen zodat ze meer kwaliteit van werk ervaren?

2. Methode

In de volgende paragraaf wordt eerst informatie over de gekozen respondenten gegeven. Daarna komen de procedure en opbouw van het onderzoek aan de orde. Tot slot worden de gebruikte instrumenten toegelicht.

Tijdens de afname van het onderzoek heb ik voor een paar uren per week in een ander bereik bij de Wittekindshof Gronau gewerkt. Maar ik was niet bekend voor de werknemers

2.1 Respondenten

Baserend op de belangstelling van het bestuur van de Wittekindshof Gronau werd in het kader van dit onderzoek voor medewerkers uit stationaire woongroepen van de inrichting gekozen. Vanuit het bestuur werd verwacht dat op grond van de werkbelastingen (bv. cliënten die niet zelfstandig kunnen handelen, ploegenarbeid) de werkbevoegenheid en kwaliteit van werk vooral bij deze werknemers het minst is en de behoefte naar structurele veranderingen het grootst.

Van de 184 geïnviteerde medewerkers uit de stationaire woongroepen van de Wittekindshof Gronau deden in totaal 110 respondenten aan dit onderzoek mee. Hiervan waren zeven reacties niet bruikbaar omdat de vragenlijsten niet compleet waren ingevuld. 74 vragenlijsten werden niet teruggegeven. De respons bevat dus in totaal 103 (56%) respondenten. Van de 103 respondenten hebben slechts 38% de open vraag beantwoord. Bijna 40% van de respondenten was mannelijk en ruim 60% vrouwelijk. De deelnemers waren tussen 18 en 59 jaar en gemiddeld 35 jaar oud ($SD = 11.2$). Ze werken tussen 0.1 en 37 jaren en gemiddeld 7.5 jaar ($SD = 6.6$) bij de Wittekindshof Gronau. Ruim 60% van de respondenten werkt voltijd, 30% deeltijd en 10% anders (bv. '30 fte').

2.2 Procedure

De informatieverstrekking gebeurde aan de hand van teampresentaties. Hierbij werden de opbouw en procedure van het onderzoek persoonlijk door de onderzoeker aan de respondenten uitgelegd. Aangegeven werd dat de deelname vrijwillig en anoniem is en dat de gegevens vertrouwelijk worden behandeld.

Voor werknemers die tijdens het gesprek niet aanwezig waren, werd een flyer

uitgedeeld. Hierop waren de belangrijkste aspecten van het onderzoek en een e-mail adres voor vragen met betrekking tot het onderzoek vermeld.

Op een bepaald tijdstip, die vooraf met de Wittekindshof Gronau was afgesproken, werden de vragenlijsten aan de respondenten uitgedeeld. Om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen werd iedere vragenlijst in een separate envelop gedaan en per team een doosje meegegeven, waar ze de ingevulde vragenlijsten in moesten stoppen.

Aan het begin van de vragenlijst kregen de respondenten eerst een instructie te lezen. Hier werd de opbouw van het onderzoek (bv. dat ze na het invullen van de vragenlijsten deze in de envelop terug moesten stoppen, de envelop moesten dichtplakken en dan in het doosje moesten stoppen) en de vrijwilligheid en anonimiteit van de deelname uitgelegd.

Na het lezen van de instructie vulden de deelnemers een aantal vragen over hun demografische gegevens (bv. leeftijd, aantal werkuren) en twee aanvullende vragenlijsten in. Vervolgens werden ze gevraagd een open vraag over hun opvattingen en aanbevelingen met betrekking tot hun tegenwoordige werksituatie en tevredenheid met hun werk in te vullen.

De afname van de vragenlijsten duurde in totaal twee weken. Voor deze tijdruimte werd in samenspraak met de Wittekindshof Gronau gekozen omdat zo alle medewerkers voldoende tijd hadden om aan het onderzoek deel te kunnen nemen. Na afloop van zeven dagen werd een 'reminder' aan ieder team gegeven om de medewerkers aan het invullen van de vragenlijsten te herinneren. Hierdoor zouden nog meer proefpersonen voor een deelname aan het onderzoek worden bereikt.

2.3 Instrumenten

2.3.1 *Vragenlijsten*

In het kader van dit onderzoek werd van twee bestaande vragenlijsten gebruik gemaakt: de Nederlandse "Utrechtse Bevlogenheidschaal" (UBES) (Schauffeli & bakker, 2003) en de Engelse "Job Content Questionnaire" (JCQ) (Cheng, Luth, Guo, 2003). Omdat het onderzoek in een Duitse inrichting werd afgenomen en de vragenlijsten nog niet in het Duits beschikbaar waren, werden ze aan de hand van een 'vertaling- terug vertaling' in het Duits vertaald. De (terug)vertaling werd door Duitse studenten gedaan (UBES: studenten die aan de eisen van het NT2 Niveau 5 voldoen en aan een Nederlandse Universiteit studeren en JCQ: studenten die Engels studeren) die aan de eisen van de desbetreffende taal voldoen.

2.3.1.1 *Utrechtse Bevlogenheidschaal (UBES)*

De “Utrechtse Bevlogenheidschaal” (UBES) (Schauffeli & Bakker, 2003) meet bevlogenheid van het werk aan de hand van drie subschalen. Deze zijn opgesplitst in ‘absorptie’ (volledig en met plezier opgaan in werk), ‘vitaliteit’ (veel energie, (geestelijke) verkracht, sterk en fit voelen en doorgaan als het tegenzit) en ‘toewijding’ (enthousiasme, inspiratie, trots en uitdaging). Het is een vragenlijst van 17 items met een Likertschaal van 0 tot 6 (0= nooit; 6= dagelijks) die allemaal positief zijn geformuleerd. Uit eerder onderzoek is naar voren gekomen dat de vragenlijst nog niet volledig representatief en in ontwikkeling is. Maar ze is wel geschikt om psychometrische analyses uit te voeren (Schauffeli & Bakker, 2003). De schalen van de UBES zijn met een cronbach’s alpha van 0.70 intern consistent (Nunnally & Bernstein, 1984).

2.3.1.2 *Job Content Questionnaire (JCQ)*

Voor het meten van kwaliteit van werk is voor de verkorte versie van de ‘Job Content Questionnaire’ (JCQ) (Cheng, Luth & Guo, 2003) gekozen. De vragenlijst bestaat uit 22 items met een Likertschaal van 1 tot 4 (1= helemaal niet mee eens; 4= helemaal mee eens). Er werd van items uit alle drie subschalen, namelijk ‘controle over het werk (job control)’, ‘psychologische eisen’, ‘werk- gerelateerde sociale ondersteuning (ondersteuning door de collega’s en ondersteuning door de supervisor) gebruik gemaakt. Bij de subschaal ‘ondersteuning door de collega’s’ werd op grond van een fout in de gebruikte vragenlijst een item gemist. De vragenlijst bestaat dus uit 21 items en niet uit 22 items (Cheng, Luth & Guo, 2003).

Drie van de vier subschalen bleken met een cronbach’s alpha van 0.80 intern consistent te zijn. Alleen de subschaal ‘psychologische eisen’ is met een cronbach’s alpha van 0.55 niet intern consistent (Cheng, Luth & Guo, 2003).

2.3.2 *Open vraag*

Tot slot werden de proefpersonen verzocht de volgende open vraag te beantwoorden: “*Heeft u mogelijke opvattingen, opmerkingen of een voorstel van verbetering met betrekking tot uw tegenwoordige werksituatie en tevredenheid met uw werk?*” Aan de hand van de open vraag kregen de medewerkers de mogelijkheid nog verdere opmerkingen met betrekking tot hun tegenwoordige werksituatie te geven.

2.4 Analyse

De eerste en tweede onderzoeksvraag en de (bijbehorende) hypothesen werden kwantitatief door het statistiek programma SPSS getoetst. Bij de derde onderzoeksvraag wordt een kwalitatieve analyse uitgevoerd met behulp van een (open en thematisch) coderingsschema.

2.4.1 Kwantitatieve analyse

In onderzoeksvraag 1 wordt onderzocht hoe de medewerkers van de Wittekindshof Gronau de werkbevlogenheid en kwaliteit van werk ervaren. Dit wordt middels de berekening van de gemiddelde werkbevlogenheid (UBES) en gemiddelde kwaliteit van werk (JCQ) beantwoord.

Voor hypothese 1, 2 en 3 van onderzoeksvraag 2, wordt de correlatie berekend. Door de correlatieanalyse werd onderzocht of de afzonderlijke componenten (bv. werkgerelateerde sociale ondersteuning en werkbevlogenheid) (positief of negatief) samenhangen en hoe sterk het verband tussen de variabelen is. De afhankelijke variabele was werkbevlogenheid (gemeten door UBES) en de onafhankelijke variabelen waren werkgerelateerde sociale ondersteuning (hyp. 1), controle over het werk (hyp. 2) en psychologische eisen (hyp. 3) (gemeten door JCQ).

2.4.2 Kwalitatieve Analyse

De dataset om de derde onderzoeksvraag te beantwoorden werd thematisch en open gecodeerd. Als eerst werd een coderingsschema opgesteld. Dit werd door middel van de identificatie van alle relevante thema's vanuit de antwoorden op de open vraag gedaan. Daarna werd de frequentie van alle geïdentificeerde thema's berekend. Ter illustratie van de verschillende betekenissen volgen voorbeelden per thema.

2.4.2.1 Constructie van een coderingsschema

Een literatuurstudie en een bottom-up analyse van de originele data uit de antwoorden op de open vraag werden gecombineerd. De thema's zijn afkomstig uit de bestaande literatuur in de inleiding of worden aangevuld met thema's afkomstig uit de data. Thema's uit de literatuur van de inleiding zijn: intra-rol conflict, controle over het werk, rol meerduidigheid, psychologische eisen, werkgerelateerde sociale ondersteuning (ondersteuning door de

supervisor, ondersteuning door de collega's) en werkbevoegdheid. Ontevredenheid met het werk, personeel, preventie, salaris en overig zijn thema's uit de data.

De gebruikte 'unit of analysis' houdt in dat iedere zin en/of kernwoord apart werd gecodeerd. Ieder zin/ kernwoord werd met ten minste één inhoudelijke en één positieve/negatieve code gecodeerd. Antwoorden werden negatief gecodeerd als ze aangaven wat er met de huidige situatie mis was en niet -zoals de vraag eigenlijk bedoeld was- een advies ter verbetering gaven. Bij een advies ter verbetering werd het antwoord positief gecodeerd. Een voorbeeld ter verduidelijking:

- negatief gecodeerd: we hebben te weinig personeel en te veel werk
- positief gecodeerd: om een goede verzorging van de beperkte persoon te kunnen garanderen hebben we meer personeel nodig

Voor zinnen/ kernwoorden waar geen thema van toepassing was werd het thema 'overig' gebruikt. Respondenten die niets of bijvoorbeeld 'nee' hebben aangegeven werd het thema 'geen antwoord' toegewezen. Het coderingsschema bestaat dus uit twee aspecten 1. thema's, 2. positief/ negatief geformuleerd.

De frequentie van alle gecodeerde thema's en in welke mate deze positief of negatief zijn geformuleerd werd handmatig en met behulp van een calculator berekend. Hierdoor kan een overzicht van de frequentie van de thema's worden gegeven. Verder kan worden onderzocht of de respondenten hun gegevens vaker negatief of positief hebben geformuleerd.

3. Resultaten

In de volgende paragraaf worden de resultaten van de kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de onderzoeksvragen besproken.

3.1 Resultaten van de kwantitatieve analyse

De eerste onderzoeksvraag heeft betrekking op de ervaren kwaliteit van werk en werkbevlogenheid van de medewerkers van de Wittekindshof Gronau. In Tabel 1 worden de gemiddelden en standaarddeviaties van de vragenlijsten en de bijbehorende subschalen getoond. De gemiddelde werkbevlogenheid (UBES) die op een Likertschaal van 0 tot 6 ligt, ligt gemiddeld op ruim 4. De respondenten scoren het hoogst op toewijding, gevolgd door vitaliteit. Het laagst scoren de respondenten op absorptie. De standaarddeviatie van absorptie is hoger dan bij andere schalen. Hieruit blijkt dat er sprake is van een grotere spreiding. De gemiddelde kwaliteit van werk (JCQ) ligt op een Likertschaal van 1 tot 4 en is minder dan gemiddeld 3 (zie Tabel 1). Op de subschaal controle over het werk scoren de respondenten het hoogst, gevolgd door werk-gerelateerde sociale ondersteuning. Het minst scoren de respondenten op de subschaal psychologische eisen.

Tabel 1

Gemiddelde scores op werkbevoegenheid (UBES) (0=nooit;6=altijd) en kwaliteit van werk (JCQ) (1=helemaal niet mee eens; 4= helemaal mee eens)

	<i>M</i>	<i>SD</i>
UBES	4.25	.93
Absorptie	3.82	1.06
Toewijding	4.68	.98
Vitaliteit	4.33	.97
JCQ	2.72	.23
Werk-gerelateerde sociale ondersteuning	2.56	.33
Controle over het werk	2.87	.30
Psychologische eisen	2.51	.29

Hypothesen

Hieronder zal, om de hypothesen te toetsen, gebruik gemaakt worden van een correlatieanalyse (zie Tabel 2). Door middel van een correlatie analyse wordt de samenhang en richting tussen werkbevoegenheid en de subschalen van kwaliteit van werk gemeten.

Bij de eerste hypothese werd verwacht dat werk- gerelateerde sociale ondersteuning positief samenhangt met werkbevoegenheid. Dit blijkt significant te zijn: $r = .256$, $p = .009$. Dit betekent dat als de werknemers meer werk- gerelateerde sociale ondersteuning ervaren, ze ook meer bevoegen zijn in hun werk. Op basis van dit resultaat dient hypothese 1 bevestigd te worden.

De tweede hypothese, dat er een positieve samenhang tussen werkbevoegenheid en controle over het werk is, blijkt significant te zijn: $r = .384$, $p = .0005$. Dit houdt in dat wanneer werknemers meer controle over het werk ervaren, ook meer bevoegen zijn met hun werk. Hypothese 2 moet worden bevestigd.

De derde hypothese stelt dat er een negatieve samenhang tussen psychologische eisen

en werkbevoegenheid bestaat. Dit blijkt significant te zijn: $r = .198$, $p = .045$. Dit betekent dat hypothese 3 bevestigd moet worden.

De resultaten van de samenhang van subschalen van de Job Content Questionnaire (JCQ) met de Utrechtse Bevoegenheidschaal (UBES) laten de meest krachtige samenhang zien tussen de subschaal controle over het werk en werkbevoegenheid (zie Tabel 2).

Tabel 2

Samenhang tussen de subschalen van de Job Content Questionnaire (JCQ) en de Utrechtse Bevoegenheidschaal (UBES)

	r	p
JCQ		
Werk-gerelateerde sociale ondersteuning	.256**	.009
Controle over het werk	.384**	.0005
Psychologische eisen	.198*	.045

**Correlatie is significant op 0.01 level
(tweezijdig)

*Correlatie is significant op 0.05 level
(tweezijdig)

4.2 Resultaten van de kwalitatieve analyse

De resultaten van de analyse van onderzoeksvraag 3 zijn in Tabel 4 weergegeven. Tabel 4 laat het coderingsschema met alle geïdentificeerde thema's en definities ervan, de gecodeerde thema's en citaten van de respondenten zien. De codes zijn alfabetisch weergegeven.

Tabel 4

Coderingschema voor de analyse van de thema's, definities, voorbeelden en citaten van de respondenten

<i>Thema's en definities</i>	<i>Gecodeerde thema's</i>	<i>Citaten van de respondenten</i>
<p><i>Controle over het werk*</i></p> <p><i>definitie:</i> vaardigheid de werkomgeving van iemand zo in de praktijk te brengen dat ze meer beloning en minder bedreiging krijgen (Bond & Bunce, 2003)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mogelijkheden voor eigen ideeën en concepten - Recht van inspraak - Transparantie bij het nemen van beslissingen - Betrekking van medewerkers bij de opstelling van teams - Betrekking van medewerkers bij het aannemen van nieuwe werknemer 	<p>'Meer integreren bij de ontwikkeling van randvoorwaarden bv. bij het in dienst nemen van medewerkers', 'eigen beslissingen laten nemen', 'het bestuur moet zich meer informeren en het zou de teams bij het in dienst nemen van medewerkers meer integreren, want het team moet met de nieuwe medewerkers samen werken en niet het bestuur'</p>
<p><i>Intra-rol conflict*</i></p> <p><i>definitie:</i> als een persoon onvereenbare of intern tegenstrijdige verwachtingen van een rol heeft (Rahim, 2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Te veel verantwoordelijkheid voor niet opgeleide werknemers - In eigenlijke beroepshouding werken - Verschillende taakbereiken voor opgeleide en niet-opgeleide werknemers 	<p>'Ik ben als opvoeder aangenomen, maar van mij wordt nu verwacht dat ik als verplegster en huismoeder werk. Dat staat niet in mijn werkomschrijving', 'ondanks dat ik niet ben opgeleid zou ik dezelfde taken als van een verpleegster uitvoeren. Maar soms kan ik dat gewoon nog niet'</p>
<p><i>Personeelsomvang**</i></p> <p><i>definitie:</i> alle personen die men in dienst heeft; de gezamenlijke werknemers (Van Dale)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Onvoldoende tijd voor cliënten - Vervangen van zieke werknemers - Meer personeel nodig 	<p>'Meer medewerkers om meer tijd voor activiteiten met de cliënten te hebben', 'meer medewerkers', 'vaak te weinig medewerkers zodat er vaak veranderingen op het dienstrooster komen te staan', 'op grond van ontbrekend personeel blijft minder tijd voor de cliënten'</p>
<p><i>Preventie**</i></p> <p><i>definitie:</i> initiatieven die doelbewust en systematisch</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisie - Autogene training - Psychologische gesprekken - Sport 	<p>'Preventies voor de medewerkers ter verwerking van stress bv. autogene training of sport', 'programma's bv. voor de</p>

<p>een probleem voorkomen (Goris, Burssens, Melis & Vettenburg, 2008)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programma's voor de rug 	<p>rug om ziektes (die met dit beroepsveld geassocieerd worden) te voorkomen', 'mogelijkheid voor psychologische gesprekken om een 'burnout' te voorkomen'</p>
<p><i>Psychologische eisen*</i></p> <p><u>definitie</u>: alle invloeden die van buitenaf op de mensen toekomen en hen psychisch beïnvloeden (Berkmann & Kawachi, 2000)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Werkbelasting - Ploegenarbeid - Consignatiedienst - Vaak overuren - Cliënten worden steeds moeilijker 	<p>'De werktijden zijn heel belastend en vermoeiend, vooral de ploegenarbeid (12 dagen doorwerken en 2 dagen vrije tijd)', 'heel veel overwerk, vooral bij deeltijdwerkers', de werkbelasting is over meerdere jaren sterk toegenomen: minder personeel, de cliënten worden steeds moeilijker en lastiger', 'Omdat de werktijden steeds slechter worden (bv. ploegenarbeid) is er niet voldoende tijd voor de noodzakelijke ontspanning', 'te weinig tijd om alle taken af te kunnen krijgen'</p>
<p><i>Rol meerduidigheid*</i></p> <p><u>definitie</u>: situatie waarin voor een individu onduidelijkheid bestaat over zijn rol binnen de organisatie (Rahim, 2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeidsprocessen tussen de teams zijn niet identiek - Geen routine - Geen vaste regels tussen teams - Switchen van werknemers tussen de teams 	<p>'De regels en verwachtingen van de verschillende teams en werkploegen zijn vaak heel verschillend. Dus zouden vaste en uniforme regels het werk vereenvoudigen en misverstanden voorkomen', 'Als ik tussen de teams switch weet ik vaak niet wat de teamleider precies van mij verwacht'</p>
<p><i>Salaris differentiatie**</i></p> <p><u>definitie</u>: geregelde beloning voor verricht werk (Van Dale)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Meer salaris - Geen identieke salaris voor medewerkers met dezelfde opleiding en baan 	<p>'Het is niet gerechtvaardigd en demoraliserend dat 2 medewerkers met dezelfde opleiding niet hetzelfde salaris krijgen', 'meer salaris', 'dezelfde opgaven worden van een mens zonder opleiding en van</p>

		een mens met opleiding verwacht, maar diegene zonder opleiding krijgt heel veel minder geld en dat vind ik niet juist'
<p>Werk-gerelateerde sociale ondersteuning*</p> <p><u>definitie:</u> transactie van resources tussen leden van een sociaal netwerk (werkplek) met het (impliciete of expliciete) doel van onderlinge bestendigen ofwel verbetering van het welbevinden (Stellmann, 1998)</p>	<p><i>ondersteuning door de collega's (coworker support)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Teamwork - Veranderingen van de structuren zijn niet mogelijk - Geen interesse voor andere of nieuwe collega's - Consensus binnen de teams - Bevorderen van meer begrip voor elkaar 	<p>'Meer gegevensuitwisseling tussen de werkploegen om misverstanden te voorkomen', 'Ideeën ter verbeteringen worden als aanval opgevat en alles wordt bij het oude gelaten', 'hier geldt de lijfspreuk: laat me rust, laat me werken zoals altijd en zie zelf hoe het gaat', 'hier werkt iedereen tegen elkaar'</p>
	<p><i>ondersteuning door de supervisor (supervisor support)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lob en waardering door het bestuur - Geen feedback voor werknemers - Functioneringsgesprek - Zieke collega's vervangen - Werknemers betrekken bij het nemen van beslissingen - Meer aanwezigheid van het bestuur - Rekening houden met de beroepsmatige belangen van de werknemers - Bevorderen van Teamwork 	<p>'Het bestuur toont geen zichtbare interesse voor de werknemers', 'het bestuur zou regelmatig de tijd moeten nemen voor de vragen van de werknemers en bij de teams naar mogelijke problemen moeten informeren', 'bij groote werkbelastingen zouden de teams meer ondersteuning moeten krijgen', 'het bestuur is snel met disciplinaire straffen als zich bv. de ouders van cliënten beklagen en hebben geen aandacht voor de kant van de werknemers'</p>
<p>Werkbevlogenheid* en Ontevredenheid met het werk**</p> <p><u>definitie (werkbevlogenheid):</u> een positieve, affectief-cognitieve toestand van opperste voldoening die gekenmerkt wordt door vitaliteit, toewijding en absorptie. Het is een hoog niveau van energie dat gepaard gaat met een sterke</p>	<p><i>Werkbevlogenheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tevreden met het werk - Dankbaarheid voor het werk <p><i>Ontevredenheid met het werk</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontevredenheid over werksituatie - Steeds minder plezier aan werk - Aandacht voor 	<p>'Tevreden en dankbaar voor het werk', 'ben enthousiast over mijn werk', 'ik ben altijd gemotiveerd en blij in dit bedrijf te werken'</p> <p>'Ik heb steeds minder plezier aan mijn werk omdat ik steeds meer als dienstmeisje werk dan als pedagoog', 'ik ben met de hele werksituatie erg</p>

<p>identificatie met werk (Schaufeli & Bakker, 2003)</p> <p><u>definitie (ontevredenheid met het werk): niet tevreden met het werk (Van Dale)</u></p>	<p>welbevinden van de werknemers</p>	<p>ontevreden', 'ik vindt het gewoon niet meer leuk hier te werken'</p>
<p><i>Overig</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bestuur is alleen bedacht op positief impact - Niets wat door het bestuur moet worden gedaan - Verbouwing - Bureaucratie - Bijscholingen 	<p>'Pedagogische concepten zijn alleen interessant als ze tot een positieve impact bijdragen', 'het huis wordt verbouwd en oude keukens worden bewaard', 'er zouden meer bijscholingen worden aangeboden, want die kunnen voor onze tegenwoordige werksituatie behulpzaam zijn'</p>

*Noot. *thema's afkomstig uit de data van de inleiding. **thema's afkomstig uit de data*

3.3 Frequentie van de thema's

Tabel 5 geeft een overzicht van de frequentie van de thema's die afkomstig zijn van de data uit de inleiding en van thema's die afkomstig van de data zijn. Per thema wordt aangegeven hoe vaak de respondenten dit hebben genoemd en hoe vaak de thema's positief of negatief zijn geformuleerd. De thema's zijn gesorteerd op de frequentie.

Tabel 5

Frequentie van de thema's ingedeeld naar positieve en negatieve formulering

<i>Thema's</i>	<i>Positief geformuleerd</i>	<i>Negatief geformuleerd</i>	<i>Totaal</i>
<i>Werk-gerelateerde sociale ondersteuning (totaal)*</i>	16	14	30
- <i>Ondersteuning door de supervisor (supervisor support)*</i>	12	6	18
- <i>Ondersteuning door collega's (coworker support)*</i>	4	8	12
<i>Psychologische eisen*</i>	4	11	15
<i>Werkbevlogenheid en ontevredenheid met het werk*</i>	3	4	7
<i>Controle over het werk*</i>	2	3	5
<i>Intra-rol conflict*</i>	1	2	3
<i>Rol meerduidigheid*</i>	-	2	2
<i>Personeelsomvang**</i>	11	8	19
<i>Salaris differentiatie**</i>	3	7	10
<i>Overig**</i>	3	4	7
<i>Preventie**</i>	4	-	4
<i>Totaal</i>	47	53	102

*Noot. *thema's afkomstig uit de data van de inleiding. **thema's afkomstig uit de data*

Zoals te zien is in Tabel 5 zijn de meeste gecodeerde thema's werk-gerelateerde sociale ondersteuning (ondersteuning door de supervisor), psychologische eisen en personeelsomvang. De thema's intra-rol conflict, controle over het werk, werkbevlogenheid en ontevredenheid met het werk, preventie, rol meerduidigheid, salaris differentiatie en 'overig' worden minder vaak gecodeerd. In vergelijking met de thema's die frequenter

voorkomen, lijken ze een ondergeschikte rol te spelen. Verder wordt aan hand van Tabel 5 duidelijk dat de thema's vaker negatief dan positief zijn geformuleerd.

3.4 Uitvoering thema's

In het volgende gedeelte worden de algemene indruk, thema's, de gecodeerde thema's en citaten van de respondenten nader uitgelegd (zie Tabel 4). De thema's worden van meest naar minst voorkomend besproken.

3.4.1 Algemene indruk

Allereerst viel op dat de thema's vaker negatief dan positief, zoals met de vraag bedoeld, waren geformuleerd. Verder blijkt het thema werkbevlogenheid, anders dan bij de kwantitatieve analyse, een ondergeschikte rol te spelen. Enerzijds omdat het thema slechts drie keer door respondenten werd genoemd (zie Tabel 5). Anderzijds omdat de subschalen van werkbevlogenheid (absorptie, toewijding en vitaliteit), anders dan bij de subschalen van kwaliteit van werk waarvan alle drie voorkomen, überhaupt niet worden genoemd.

Bij de subschalen van kwaliteit van werk viel op dat werk- gerelateerde sociale ondersteuning en psychologische eisen belangrijke thema's voor de respondenten lijken te zijn en controle over het werk niet zo zeer (zie Tabel 5).

3.4.2 Bespreking thema's

Het meest gecodeerde thema is *werk- gerelateerde sociale ondersteuning*. Dit is onderverdeeld in ondersteuning door de collega's (coworker support) en ondersteuning door de supervisor (supervisor support). Bij het thema *ondersteuning door de collega's (coworker support)* komt naar voren wat er volgens de opvattingen van de medewerkers in de teams fout gaat. De werknemers gaven aan dat er geen consensus binnen de teams is, dat er geen veranderingen van de structuren mogelijk zijn en dat er geen interesse voor nieuwe collega's of voor het bevorderen van meer begrip voor elkaar bestaat. Dit wordt aan de hand van citaten zoals 'ideeën ter verbeteringen worden als aanval opgevat en alles wordt bij het oude gelaten' en 'hier geldt de lijfspreuk: laat me rust, laat me werken zoals altijd en zie zelf hoe het gaat' en 'hier werkt iedereen tegen elkaar' duidelijk.

Volgens de opvattingen van de werknemers ervaren ze te weinig *ondersteuning door de supervisor (supervisor support)*. Ze hebben niet alleen aangegeven wat het bestuur in de toekomst zou kunnen verbeteren, maar vooral wat er tegenwoordig fout gaat. De

respondenten noemden aspecten als: meer lof en waardering, bevorderen van teamwork, functioneringsgesprekken, zieke collega's vervangen, betrekken van de werknemers bij het nemen van beslissingen, meer aanwezigheid van het bestuur en rekening houden met de beroepsmatige belangen van de werknemers, want: 'het bestuur toont geen zichtbare interesse voor de werknemers', 'het bestuur zou regelmatig de tijd moeten nemen voor de vragen van de werknemers en bij de teams naar mogelijke problemen moeten informeren' en 'bij grote werkbelastingen zouden de teams meer ondersteuning moeten krijgen'.

Een aantal kritiepunten met betrekking tot het bestuur worden bij het term *psychologische eisen* genoemd, namelijk: werkbelasting, ploegenarbeid, consignatiedienst en vaak overuren. Deze kritiepunten worden aan de hand van volgende citaten duidelijk: 'de werktijden zijn heel belastend en vermoeiend, vooral de ploegenarbeid (12 dagen doorwerken en 2 dagen vrije tijd)', 'heel veel overwerk, vooral bij deeltijdwerkers', de werkbelasting is over meerdere jaren sterk toegenomen: minder personeel, de cliënten worden steeds moeilijker en lastiger', 'omdat de werktijden steeds slechter worden (bv. ploegenarbeid) is er niet voldoende tijd voor de noodzakelijke ontspanning', 'te weinig tijd om alle taken af te kunnen krijgen'

Het derde grote thema voor de werknemers van de Wittekindshof Gronau, de *personeelsomvang*, sluit aan op de psychologische eisen. De werknemers hebben behoefte aan meer personeel, omdat ze niet voldoende tijd voor de cliënten hebben ('meer werknemers om meer tijd voor cliënten te hebben') en geven aan dat zieke werknemers moeten worden vervangen, want er zijn 'vaak te weinig medewerkers zodat er vaak veranderingen op het dienstrooster komen te staan'.

Veel werknemers blijken ontevreden te zijn met de *salaris differentiatie*. Enerzijds vinden ze het onredelijk dat werknemers (met dezelfde opleiding) niet hetzelfde salaris krijgen, hoewel ze dezelfde taken moeten uitvoeren. Anderzijds vinden de werknemers dat ze sowieso te weinig salaris krijgen. Volgens de werknemers 'is het niet gerechtvaardigd en demoraliserend dat twee medewerkers met dezelfde opleiding niet hetzelfde salaris krijgen' en 'dezelfde taken worden van een mens zonder opleiding en van een mens met een opleiding verwacht, maar diegene zonder opleiding krijgt heel veel minder geld en dat vind ik niet juist' ervoor en dus geven de werknemers aan dat ze 'meer salaris' willen hebben.

Volgens de opvattingen van de werknemers van de Wittekindshof hebben ze te weinig *controle over het werk*. Daarom vragen ze van het bestuur: mogelijkheden voor eigen ideeën en concepten, transparantie bij het nemen van beslissingen, recht op inspraak en betrekking van medewerkers bij het opstellen van teams en aannemen van nieuwe medewerkers. Dit

wordt aan de hand van volgende citaten duidelijk: ‘meer integreren bij de ontwikkeling van randvoorwaarden bijvoorbeeld bij het in dienst nemen van medewerkers’, ‘eigen beslissingen laten nemen’, ‘het bestuur moet zich meer informeren en het zou dus de teams bij het in dienst nemen van medewerkers meer integreren, want het team moet met de nieuwe medewerkers samen werken en niet het bestuur’.

De werknemers van de Wittekindshof Gronau vragen verder naar voorzieningen ter *preventie*, zoals: supervisie, autogene training, sport, programma’s voor de rug en psychologische gesprekken. Ze geven aan dat ze ‘preventies voor de medewerkers ter verwerking van stress bv. autogene training of sport’, ‘programma’s bv. voor de rug om ziektes (die met dit beroepsveld geassocieerd worden) te voorkomen’ of ‘mogelijkheid voor psychologische gesprekken om een ‘burnout’ te voorkomen’ willen hebben.

Aan de hand van de begrippen *werkbevlogenheid* en *ontevredenheid met het werk* wordt duidelijk dat niet alle werknemers bevlogen of ontevreden zijn met hun werk, maar dat er een situatie is, die door mensen verschillend wordt opgevat. Sommige werknemers zijn tevreden en dankbaar voor het werk: ‘ben enthousiast over mijn werk’, ‘ik ben altijd gemotiveerd en blij in dit bedrijf te werken’ (*werkbevlogenheid*) en sommige zijn ontevreden met de werksituatie. Ze hebben steeds minder plezier in het werk en vinden dat het bestuur meer aandacht voor het welbevinden van de medewerkers moet hebben. Dit wordt door uitspraken, zoals ‘ik heb steeds minder plezier aan mijn werk, omdat ik steeds meer als dienstmeisje werk dan als pedagoog’ of ‘ik ben met de hele werksituatie erg ontevreden’ duidelijk.

Bij de termen *rol meerduidigheid* en *intra-rol conflict* wordt duidelijk dat er niet alleen sprake van problemen bij de arbeidsprocessen tussen teams is (*rol meerduidigheid*), zoals: verschillende arbeidsprocessen tussen teams, geen vaste regels, geen routine en switchen tussen teams wordt steeds moeilijker, want: ‘de regels en verwachtingen van de verschillende teams en werkploegen zijn vaak heel verschillend. Dus zouden vaste en uniforme regels het werk vereenvoudigen en misverstanden voorkomen’, want ‘als ik tussen de teams switch weet ik vaak niet wat de teamleider precies van mij verwacht’. Maar de werknemers staan ook vaak in conflict met zichzelf (*intra-rol conflict*). De werknemers weten vaak niet precies wat van hen en hun rol wordt verwacht. Dit heeft er mee te maken dat ze vaak niet volgens hun eigenlijke taakomschrijving werken, als niet opgeleide te veel verantwoordelijkheid krijgen en dezelfde opgaven moeten kunnen bereiken als een persoon die al is opgeleid. ‘Ondanks dat ik niet ben opgeleid zou ik dezelfde taken als van een verpleegster uitvoeren. Maar soms kan ik dat gewoon niet’, ‘ik ben als opvoeder in dienst genomen, maar van mij wordt nu verwacht dat

ik als verpleegster en huismoeder werk. Dat staat niet in mijn werkschrijving’.

Het thema *overig* bevat aspecten die geen andere thema’s kunnen worden toegewezen. Hierbij gaat het om de aspecten: bestuur is alleen bedacht op een positieve impact, verbouwing, bijscholingen voor werknemers en niets wat door het bestuur moet worden gedaan. Dus: ‘pedagogische concepten zijn alleen interessant als ze tot een positieve impact bijdragen’ en ‘het huis wordt bebouwd en oude keukens worden bewaard’.

3.5 Vergelijking kwantitatieve en kwalitatieve analyse

Door de resultaten werd duidelijk dat er aan de hand van twee verschillende analysemethoden (kwantitatief en kwalitatief) niet alleen overeenkomsten maar ook verschillen kunnen worden gevonden.

Kwaliteit van werk blijkt niet alleen volgens de kwantitatieve analyse met werkbevlogenheid samen te hangen (zie Tabel 2), maar ook volgens de kwalitatieve analyse. De aspecten van kwaliteit van werk (werk- gerelateerde sociale ondersteuning, controle over het werk en psychologische eisen) worden vaak door de respondenten genoemd en blijken een belangrijk onderdeel te zijn als het om de verhoging van werkbevlogenheid en kwaliteit van werk gaat (zie Tabel 5).

Door de resultaten van de kwantitatieve en kwalitatieve analyse is er echter ook een wat tegenstrijdig beeld over de werkbevlogenheid en kwaliteit van werk van de respondenten ontstaan. Hoewel de respondenten bij de kwantitatieve analyse gemiddeld en boven gemiddeld op werkbevlogenheid en kwaliteit van werk scoorden, blijken ze volgens de resultaten van de kwalitatieve analyse niet in deze mate werkbevlogen te zijn en ook niet een zo hoge kwaliteit van werk te ervaren. Aan de hand van de resultaten van de kwalitatieve analyse werd duidelijk dat de antwoorden op de open vraag grotendeels negatief geformuleerd zijn (zie Tabel 4), wat betekent dat de respondenten hun werksituatie vooral hebben bekritiseerd. Dit laat duidelijk zien dat de resultaten van beide analysemethoden in tegenspraak tot elkaar staan.

4. Discussie en Conclusie

In dit paragraaf zullen de gevonden resultaten per onderzoeksvraag worden besproken. Hierop volgen mogelijke verklaringen van de resultaten. Daarna wordt op de beperkingen van dit onderzoek, op suggesties voor vervolgonderzoek en aanbevelingen ingegaan. Tot slot volgt een conclusie.

De respondenten scoorden gemiddeld op werkbevlogenheid (Schaufeli & Bakker, 2003) en boven gemiddeld op kwaliteit van werk. Ofschoon uit de literatuur bleek dat de subschalen van kwaliteit van werk (bv. psychologische eisen) wel aan het ervaren van werkbevlogenheid bijdragen (Bakker, 2003), lijkt het geen noodzakelijke voorwaarde te zijn. De gemiddelde werkbevlogenheid en boven gemiddelde kwaliteit van werk blijken volgens de resultaten samen te hangen met de ontevredenheid over de momentele werksituatie. Het lijkt erop dat de respondenten behoefte aan veranderingen van de werksituatie hebben omdat ze zich onder andere niet voldoende gesteund voelen door het bestuur en de collega's, ze te weinig salaris krijgen en er volgens hun opvattingen sprake van een personeelstekort is. Dit blijken volgens de literatuur allemaal factoren voor 'niet-werkbevlogenheid' en geen 'hoge' kwaliteit van werk te zijn (Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006; Sonnentag, 2003).

Werk- gerelateerde sociale ondersteuning blijkt (positief), psychologische eisen blijkt (negatief) en controle over het werk blijkt (positief) samen te hangen met werkbevlogenheid. Het lijkt erop dat mensen meer bevlogen zijn met hun werk als de werk- gerelateerde sociale ondersteuning toeneemt, de psychologische eisen afnemen en er sprake van voldoende controle over het werk is. Dit heeft volgens Hakanen, Bakker en Schaufeli (2006) ermee te maken dat werk- gerelateerde sociale ondersteuning een energiebron en psychologische eisen een taakeisen is. Worden de energiebronnen verhoogd en de taakeisen op een minimaal niveau gehouden, dan is dit positief geassocieerd met werkbevlogenheid (Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006). Maar voor ervaren werknemers met meer taakeisen zoals een hoge werkbelasting of een afwezigheid van energiebronnen, is er geen sprake van werkbevlogenheid en er kunnen volgens Schaufeli en Bakker (2004) ziektes als een burnout of fysische problemen ontwikkelen.

In het kader van dit onderzoek kregen de respondenten de mogelijkheid aanbevelingen en verbeteringsmogelijkheden met betrekking tot hun momentele werksituatie en werktevredenheid te geven. Hierbij werd ook gekeken of de respondenten de antwoorden positief (aanbevelingen ter verbetering van de werksituatie) of negatief (bekritisieren van de

werksituatie) hadden geformuleerd.

Op basis van de resultaten, die vooral negatief geformuleerd zijn, kan gesteld worden dat de respondenten ontevreden zijn met de momentele werksituatie en behoefte aan veranderingen hebben. Enerzijds bekritiseerden de respondenten vooral structurele aspecten (bv. te weinig personeel) en noemden slechts één positieve thema, namelijk werkbevlogenheid. Anderzijds zijn er een aantal positief geformuleerde thema's, dus aanbevelingen ter verbetering van de werksituatie, die de behoefte naar structurele aanpassingen laten zien. Verder bleken niet alleen thema's die betrekking op de kwaliteit van werk en werkbevlogenheid hadden van belang te zijn, voor een structurele verandering. Er zijn een aantal thema's gevonden, zoals personeel, differentiatie, salaris en preventie, die uit een ander werkveld, bijvoorbeeld 'human resource management' komen en een tot het ervaren van werkkwaliteit lijken bij te dragen.

4.1 Beperkingen van het onderzoek

Bij dit onderzoek zijn een aantal kritiekpunten op te merken. Ten eerste waren de respondenten allemaal werknemers van één inrichting en van één werkveld. De gevonden resultaten zijn dus niet naar andere beroepsgroepen binnen deze inrichting of ander verplegend personeel generaliseerbaar.

Een belangrijke beperking van dit onderzoek is de respons. Met ruim 55% en bij de open vraag zelfs 38% was deze te laag. Volgens Müllner (2005) is het voor een valide en betrouwbaar onderzoek van belang een respons boven 80% te krijgen. Een mogelijke verklaring voor de lage respons zou enerzijds angst voor ontbrekende anonimiteit en anderzijds het aantal eerdere onderzoeken binnen de inrichting kunnen zijn. Want met de resultaten van de eerdere onderzoeken werd niets gedaan. De meegegeven doosjes waren niet verzegeld en voor iedereen toegankelijk. De werknemers zouden bang kunnen zijn dat iemand de vragenlijsten leest, uitvindt wie ze heeft ingevuld en ze dus negatieve consequenties krijgen.

De manier van analyse, die door slechts een persoon werd gedaan, heeft mogelijk tot een bias en dus tot foute resultaten geleid. Dit zou vervangen kunnen worden als twee of meer beoordelaars eenzelfde score bijvoorbeeld bij het coderen van de thema's toekennen. Als dit in min 90% het geval is, is er sprake van een goede interbeoordelaarsbetrouwbaarheid (Van Beirendock, 2004). Hierdoor kunnen fouten zoals verschillende interpretaties (door een of meerdere personen) worden voorkomen.

De in het kader van dit onderzoek gebruikte vragenlijsten waren niet in het Duits

beschikbaar. Op grond hiervan werden ze door studenten van het Engels/ Nederlands naar het Duits (terug)vertaald. Bij de vertaling kunnen fouten, zoals onbekende woorden, zijn ontstaan. Werd het onderzoek niet juist vertaald dan ‘meet het niet wat het zou moeten meten’, dan is de validiteit verlaagd (Dooley, 2009). Daarom zou het beter zijn een vragenlijst te gebruiken, die voor het nieuwe taalgebied gevalideerd is.

4.2 Vervolgonderzoek

Tot op heden is er nog niet veel onderzoek naar kwaliteit van werk gedaan, hoewel dit aanvullende waarde ter verbetering van de werksituatie heeft. Volgens Bakker (2003) en Demerouti, Bakker, de Jonge, Janssen en Schaufeli (2001) dragen determinanten van kwaliteit van werk, zoals werk- gerelateerde sociale ondersteuning tot werkbevlogenheid en tevredenheid met het werk bij. Voor een vervolgonderzoek zou het dus interessant zijn om na te gaan of er nog andere/meerdere determinanten ter verbetering van de ervaren kwaliteit van werk een rol spelen. Want in het kader van dit onderzoek zijn er nog een aantal andere factoren, zoals bezoldiging of preventie aan de orde gekomen.

Het tweede aspect gaat over de gekozen doelgroep van dit onderzoek. Voor een vervolgonderzoek kan het interessant zijn de ervaren kwaliteit van werk en werkbevlogenheid en de samenhang van deze, ook bij andere beroepsgroepen (binnen een inrichting) te onderzoeken. In het kader van dit onderzoek werd alleen voor verplegend personeel uit stationaire woongroepen gekozen. Maar het zou ook interessant zijn te vergelijken of werknemers die bijvoorbeeld in ambulante ondersteunende woongroepen werken en lichtere vormen van beperkingen verzorgen (Röh, 2009) op grond hiervan meer of minder werkbevlogenheid en kwaliteit van werk ervaren. Dus zou het voor een vervolgonderzoek interessant zijn te onderzoeken of werkbevlogenheid en kwaliteit van werk afhankelijk zijn van het werkveld van een verpleegster (bv. werken in stationaire of ambulante ondersteunende woongroepen) en/ of van structuren binnen een inrichting (bv. ervaart de ene beroepsgroep minder werkbelasting dan de andere. Hierop baserend kunnen individuele interventies, zoals structurele veranderingen, passend op elke beroepsgroep worden toegepast.

4.3 Aanbevelingen

Als aanbeveling voor verbetering van de werksituatie noemden de respondenten een aantal factoren, zoals meer salaris en ondersteuning door de supervisor. De meeste winst zou behaald kunnen worden als een aantal veranderingen volgens de opvattingen van de respondenten worden doorgevoerd. Hierbij blijkt het vooral van belang te zijn dat de

werknemers het gevoel krijgen gewaardeerd en herkend te worden. Aan de hand van een citaat van een respondent: “Het is niet gerechtvaardigd en demoraliserend dat twee medewerkers met dezelfde opleiding niet hetzelfde salaris krijgen”, wordt duidelijk dat nog niet voldoende aandacht aan de belangen van de werknemers en de waardering van hun werk wordt besteed. Om de werknemers het gevoel te geven dat het bestuur interesse heeft in de belangen van de werknemers en dat deze een waardevolle bijdrage tot de succes van de hele inrichting leveren, kan het behulpzaam zijn dat een aantal gemachtigden van het bestuur en werknemers regelmatig aan een ‘ronde tafel’ komen zitten. De ‘ronde tafel’ is een synoniem voor debatten en publieke discussie, waar alle deelnemers dezelfde status hebben en hun zienswijzen kunnen uitwisselen (Dörner & Vogt, 1995). Hierdoor krijgen de werknemers niet alleen de mogelijkheid om aan te geven wat er fout gaat (bv. te veel werkbelasting) en wat hun belangen zijn, maar ze kunnen ook samen met het bestuur oplossingen bedenken. Dus kunnen ze actief, door het uiten van hun zienswijze, aan de veranderingen en verbeteringen van de werksituatie meedoen.

Verder zou het vanwege de ontbrekende anonimiteit van dit onderzoek raadzaam zijn een dieptestudie te doen, waar deze echt gegarandeerd is. Als respondenten het gevoel hebben dat hun gegevens niet anoniem worden verwerkt kan dit van invloed op de gegeven antwoorden en de betrouwbaarheid van het onderzoek zijn. Enerzijds kunnen de antwoorden beter uitvallen dan eigenlijk het geval is, omdat de respondenten bang zijn voor mogelijke negatieve consequenties. Anderzijds zou er sprake kunnen zijn van sociaal wenselijk gedrag, wat betekent dat de respondenten sociaal wenselijk en niet eerlijk antwoorden. Dit zou dan de resultaten kunnen vervalsen, waardoor het onderzoek dan onbetrouwbaar is.

Concluderend kan gezegd worden dat deze studie in ieder geval laat zien dat er binnen de Wittekindshof Gronau veel mogelijkheden tot verbetering liggen. Een aantal structurele en culturele veranderingen met betrekking tot het verhogen van werkbevoegenheid en ervaren kwaliteit van werk zijn nodig. De bevordering van werkbevoegenheid is niet alleen positief van invloed op het subjectieve welbevinden van een mens, de fysische en psychische gezondheid, maar ze kan ook tot een betere prestatie, efficiënter werken en het snelle bereiken van nagestreefde doelen bijdragen. Hiervan profiteren dan niet alleen de werknemers, maar ook de bedrijven (Bakker, 2003). Volgens Rüter, Da-Cruz en Schwegel (2011) zouden interventies volgens de criteria van de positieve psychologie, waar werkbevoegenheid een onderdeel van is, succesvol kunnen zijn. Zo heeft een herstructurering volgens de criteria van de positieve psychologie (bv. bevordering van het vertrouwen tussen werknemers en bestuur en ondersteuning van de sterke kanten van de werknemers) tot een productiviteitstoename van

30% en meer tevredenheid geleid (Rüter, Da-Cruz & Schwegel, 2011). Hiermee zijn concrete mogelijkheden voor verbetering gegeven, die niet alleen voor het bestuur, maar ook voor de werknemers van belang zijn.

5. Referenties

- Van Dale (2012). Op 30 november 2012 geraadpleegd op
<http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=personeel&lang=nn>
- Van Dale (2012). Op 1 december 2012 geraadpleegd op
<http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=salaris&lang=nn>
- Van Dale (2013). Op 12 januari 2013 geraadpleegd op
<http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=ontevreden&lang=nn>
- Bakker, A. B. (2003). Bevlogen aan het Werk: Hoe Nederland haar eigen energiebronnen kan creëren. In K. Verhaar (Ed.), *Waarden en normen* (pp. 119-141). Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Bakker, A. B. (2009). Building engagement in the workplace. In R.J. Burke & C.L. Cooper (Eds.), *The peak performing organization* (pp. 50-72). Oxon: Routledge.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands- Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 209-328. doi 10.1108/02683940710733115
- Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, Amt für Arbeitsschutz (2009). *Psychische Belastungen- Handlungskonzept zur Gefährdungsbeurteilung*.
- Bennett, N., Dodd T., Flatley J., Freeth S., & Bolling K. (1995). Health Survey for England 1993. HMSO, London.
- Berkman, L. F., & Kwachi, I. (2000). *Social Epidemiology*. New York: Oxford University Press.
- Blumenthal, S., Lavender, T., & Hewson, S. (1998). Role clarity, perception of the organization and burnout amongst support workers in residential homes for people with intellectual disability: a comparison between a National Health Service trust and a charitable company. *Journal of Intellectual Disability Research*, 42(5), 409-417.

- Bond, F. W., & Bunce, D. (2003). The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance. *Journal of Applied Psychology*, 88(6), 1057-1067.
- Cheng, Y., Luh, W-M., & Guo, Y-L. (2003). Reliability and Validity of the Chinese Version of the Job Content Questionnaire in Taiwanese Workers. *International Journal of Behavioral Medicine*, 10(1), 15-30.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., de Jonge, J., Janssen, P. M., & Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian journal of Work Environment and Health*, 27, 279-286.
- De Vries, J. (2010). Lichamelijke belasting op het werk en ziekteverzuim. Central bureau voor de statistiek. Socioeconomische trends, 2^e kwartaal, 2010.
- Dooley, D. (2009). *Social research methods* (4th ed.). Edingburgh: Pearson Education Limited.
- Dörner, A., & Vogt, L. (1995). Sprache Politik Öffentlichkeit Sprache des Parlaments und Semiotik der Demokratie. Studie zur politischen Kommunikation in der Moderne. In F. Rigotti (Ed.), *Der „runde“ Tisch und der Mythos der symmetrischen Kommunikation* (pp. 290-296). Berlin: de Gruyter.
- Gardner, W. L. & Schermerhorn, J. R. (2004). Unleashing Individual Potential: Performance Gains Through Positive Organizational Behavior and Authentic Leadership. *Organizational Dynamics*, 33(3), 270 - 283. doi:10.1016/j.orgdyn.2004.06.004
- Goris, P., Burssens, D., Melis, B., & Vettenburg, M. (2008). Algemene preventie: concepten, kaders en wezenlijke preventie. *Welzijnsgids- Welzijnszorg, Methodiek*, 69, 109- 126.
- Hakanen, J. J., Bakker, A .B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495-513. doi:10.1016/j.jsp.2005.11.001

- Himle D. P., Jayaratne S. D., & Chess B. (1986) Gender differences in work stress amongst clinical social workers. *Journal of Social Services Research, 10*, 41-56.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology, 71*(4), 630-640. doi: 10.1037/0021-9010.71.4.630
- Johnson, J. V., & Hall, E. (1998). Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health, 78*(10), 1336-1342.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Intentionally Comparative Assessments of Psychological Job Characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*, 322-355.
- Lerner, D. J., Levine, S., Malspeis, S., & D'Agostino, R. (1994). Job Strain and Health-Related Quality of Life in a National Sample. *American Journal of Public Health, 84*(10), 1580-1585.
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Journal of Management, 33*(3), 321-349. doi: 10.1177/0149206307300814
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management, 33*, 321-350. doi: 10.1177/0149206307300814
- Müllner, M. (2005). Erfolgreich wissenschaftlich arbeiten in der klinik, evidence based medicine (2nd ed.), *Fragebogen und Interview* (pp. 23- 32). Wien: Springer-Verlag.
- Rahim, M. A. (2011). Managing conflict in organizations (4th ed.), *Intrapersonal conflict* (pp. 67-86). New Brunswick: Transaction Publishers.
- Röh, D. (2009). *Soziale Arbeit in der Behindertenhilfe*. München: Ernst Reinhardt Verlag.

- Rüter, G., Da-Cruz, P., & Schwegel, P. (2011). Gesundheitsökonomie und Wirtschaftspolitik Festschrift zum 70. Geburtstag von Prof. Dr. Dr. h. c. Peter Oberender. In J. Müller (Ed.), *Flourishing- Positive Psychologie als gesundheitsökonomische Handlungsoption für die Unternehmensführung* (pp.395-416). Stuttgart: Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). UBES - Utrechtse Bevoegenheidsschaal: Voorlopige Handleiding. Sectie Psychologie van Arbeid, Gezondheid en Organisatie, Universiteit Utrecht.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315. Retrieved from <http://www.interscience.wiley.com>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009, Januari). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893-917. doi: 10.1002/job.248
- Seligman, M .E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5–14.
- Sheldon, K. M., & King, L. (2001). Why Positive Psychology Is Necessary. *American Psychologist*, 56(3), 216-217. doi: 10.1037//0003-O66X.56.3.216.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, Work Engagement, and Proactive Behavior: A New Look at the Interface Between Nonwork and Work. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 518-528.
- Spector, P. E. (1986). Perceived Control by Employees: A Meta- Analysis of Studies Concerning Autonomy and Participation at Work. *Human Relations*, 33, 1005-1016.
- Stellman, J. M. (1998). Work related social support. In *Encyclopedia of occupational health and safety (4th ed., Vol. 2. pp. 1982-1986)*. Geneva: International labour market.

Van Beirendock, L. (2004). Iedereen competent, Handleiding voor competentie management dat werkt, *Het beoordelen van competenties* (pp. 83-136). Leuven: Uitgeverij LannooCampus.

6. Bijlage

**Untersuchung
über die Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
des Wittekindshofes Gronau**

Im Rahmen meiner Bachelorarbeit mache ich eine Untersuchung über die Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des stationären Wohnbereiches am Wittekindshof in Gronau.

Für die Untersuchung sind lediglich das Ausfüllen von 2 Fragebögen und die Beantwortung einer offenen Frage erforderlich.

Das Ausfüllen der Fragebögen wird ca. 10 Minuten in Anspruch nehmen.

Die Teilnahme an dieser Studie ist freiwillig! Alle Angaben die Sie machen sind anonym und werden vertraulich behandelt.

Vielen Dank für die Teilnahme an meiner Untersuchung

Janine Sicking

Persönliche Angaben

Bitte geben Sie zunächst ein paar persönliche Informationen an

1. Welchem Geschlecht gehören Sie an?

Weiblich

Männlich

2. Wie alt sind Sie?

3. Seit wann arbeiten sie im Wittekindshof Gronau? (Anzahl Jahre)

4. Arbeiten Sie Vollzeit oder Teilzeit?

Vollzeit

Teilzeit

Anders, nämlich _____

5. In welchem Wohnbereich arbeiten Sie?

Annaheim

Annaheim (HPI)

Hagemannhaus

Elisabethheim

Kinder- und Jugendhaus

Kinder- und Jugendhaus (HPI)

Fragebogen 1

Die folgenden Aussagen beziehen sich darauf, wie Sie ihre Arbeit erleben und wie Sie sich dabei fühlen.

Bitte geben Sie an Hand der passenden Zahlen (0 bis 6) an, inwiefern jede Aussage auf Sie zutrifft.

	Sporadisch	Ab und zu	Regelmäßig	Oft	Sehr häufig	Immer	
	0	1	2	3	4	5	6
Nie	Ein paar Mal pro Jahr oder Monat	Ein Mal pro Monat oder weniger	Ein Mal pro Monat	Ein Mal pro Woche	Ein paar Mal pro Woche	Täglich	

1. _____ Während meiner Arbeit sprühe ich vor Energie.
2. _____ Ich finde die Arbeit die ich mache nützlich und sinnvoll.
3. _____ Wenn ich arbeite fliegt die Zeit nur so an mir vorbei.
4. _____ Wenn ich arbeite fühle ich mich fit und leistungsfähig.
5. _____ Ich bin begeistert von meiner Arbeit.
6. _____ Wenn ich arbeite vergesse ich alles andere um mich herum.
7. _____ Meine Arbeit inspiriert mich.
8. _____ Wenn ich morgens aufstehe, habe ich Lust zu arbeiten
9. _____ Wenn ich sehr intensiv arbeite, fühle ich mich glücklich.
10. _____ Ich bin stolz auf die Arbeit die ich mache.
11. _____ Ich gehe in meiner Arbeit vollkommen auf.
12. _____ Während der Arbeit kann ich lange durchhalten/ weitermachen.
13. _____ Meine Arbeit ist für mich eine Herausforderung.
14. _____ Meine Arbeit entzückt mich.
15. _____ Bei meiner Arbeit habe ich eine große mentale (geistige) Elastizität.
16. _____ Ich kann mich nur schwer von meiner Arbeit trennen.
17. _____ Bei meiner Arbeit halte ich immer durch, auch wenn sie mir nicht gelingt

Fragebogen 2

Bitte geben sie an Hand der passenden Zahlen (1-4) an, inwiefern jede Aussage auf Sie zutrifft.

1	2	3	4
Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme zu	Stimme sehr zu

1. _____ Mein Beruf sieht es vor, dass ich neue Dinge lerne/erlerne.
2. _____ Mein Beruf beinhaltet Arbeit, die sich häufig wiederholt.
3. _____ Mein Beruf verlangt mir viel Kreativität ab.
4. _____ Mein Beruf ermöglicht mir, viele Entscheidungen eigenständig und alleine zu entscheiden.
5. _____ Mein Beruf erfordert ein hohes Maß an Fähigkeiten/Fertigkeiten.
6. _____ Ich habe nur eine geringe Entscheidungsfreiheit, bei der Frage, wie ich meine Arbeit zu erledigen habe.
7. _____ Mein Beruf ist sehr vielseitig.
8. _____ Ich habe viel darüber zu berichten was während meiner Arbeit geschieht.
9. _____ Ich habe die Möglichkeit, meine Stärken und Talente unter Beweis zu stellen.
10. _____ Mein Beruf erfordert es, sehr schnell zu arbeiten
11. _____ Mein Beruf erfordert es, sehr hart zu arbeiten.
12. _____ Es wird nicht erwartet, dass ich eine außerordentliche Menge an Arbeit erledige.
13. _____ Ich habe ausreichend Zeit, meine Arbeit zeitig zu erledigen.
16. _____ Ich muss keine Verantwortung dafür tragen, wenn meine Arbeitskollegen Fehler machen.
17. _____ Mein Vorgesetzter macht sich Gedanken über das Wohlbefinden seiner Angestellten.
18. _____ Mein Vorgesetzter ist interessiert an dem, was ich empfinde/sage.
19. _____ Mein Vorgesetzter hilft mir/uns meine/unsere Arbeit zu bewältigen.
20. _____ Meiner/Meinem Vorgesetzten ist es wichtig, dass wir im Team arbeiten und sie/er tut viel dafür.
21. _____ Meine Arbeitskollegen sind kompetent und erledigen ihre Arbeit pflichtbewusst.

22. _____ Meinen Arbeitskollegen ist ein gesundes Arbeitsklima wichtig.
23. _____ Meine Arbeitskollegen sind freundlich zu mir.

Zuletzt folgt noch eine offene Frage. Hier haben Sie die Möglichkeit, alles hinzuschreiben, was Ihnen zu der Frage einfällt.

Haben Sie mögliche Meinungen, Verbesserungsvorschläge oder Anmerkungen bezüglich Ihrer jetzigen Arbeitssituation und der Zufriedenheit mit Ihrer Arbeit?

Sie sind nun fertig mit dem Ausfüllen des Fragebogens.

Bitte stecken Sie den Fragebogen zurück in den Briefumschlag und kleben ihn zu. Dann legen Sie bitte den Briefumschlag in die dafür vorgesehene Box.

Nun haben Sie es endgültig geschafft.

Wenn Sie Fragen zu dieser Studie haben, senden Sie mir einfach eine E-Mail an:
janinehelena@yahoo.de

Die Auswertungen der Studie werde ich ihrem Team und der Leitung des Wittekindshofes Gronau so schnell wie möglich vorlegen.

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme