



# Wat drijft vrijwilligers in de zorg en wat houdt hen tevreden?

Masterthesis  
Rian Linde, s1493086

Master psychologie Conflict, Risico en  
Veiligheid  
Universiteit Twente  
Februari 2016.

Examencommissie: Prof. dr. J.H. Kerstholt,  
M.H. Bakker, MSc

UNIVERSITEIT TWENTE.

## Samenvatting

Dit onderzoek geeft antwoord op de vraag welke motieven vrijwilligers in de zorg hebben en in hoeverre ze tevreden zijn met hun werk. Vrijwilligers doen vrijwilligerswerk vanuit verschillende motieven. In dit onderzoek worden de motieven uit de functionele benadering (normatief, leren, sociaal, carrière, bescherming en kwaliteit) in relatie gebracht met drie aspecten die van invloed zijn op tevredenheid (supportorganisatie, participatie-efficacy en groepsintegratie) zoals gemeten met de Voluntary Satisfaction Index (VSI) . Er zijn 250 vrijwilligers die werkzaam zijn in een ziekenhuis benaderd voor deelname aan een survey. Van deze groep heeft 87 personen de vragenlijst ingevuld. Uit de resultaten is gebleken dat vrijwilligers in de zorg voornamelijk vrijwilligerswerk doen vanuit een normatief motief, gevolgd door het motief leren. Wat betreft tevredenheid met het vrijwilligerswerk, blijkt dat de vrijwilligers in dit onderzoek tevreden zijn met de ondersteuning die zij ontvangen van de organisatie en de mate waarin zij in aanraking komen met anderen. In tegenstelling tot wat we verwachtten is er geen verband gevonden tussen tevredenheid met het vrijwilligerswerk en de intentie om het werk te continueren. Eveneens is er geen relatie gevonden tussen de motieven en de intentie om het werk te continueren. Wel is gebleken dat vrijwilligers wanneer zij het vrijwilligerswerk doen vanuit het motief bescherming, zij minder tevreden zijn met de wijze waarop zij een bijdrage leveren aan het welzijn van een ander (participatie-efficacy).

Al met al kan geconcludeerd worden dat vrijwilligers in de zorg voornamelijk vrijwilligerswerk doen vanuit een normatief motief en dat zij er graag van willen leren. Daarnaast zijn de vrijwilligers tevreden met de ondersteuning van de organisatie en de sociale contacten.

## **Abstract**

This study answers the question what motives volunteers in care and whether they are satisfied with their work. Volunteers are driven by different motives. In this research the motives of the functional approach (normative, learning, social, career, protection and quality) will be related to three issues (support organization, participation-efficacy and group integration) of the Voluntary Satisfaction Index (VSI). Two hundred and fifty volunteers, who all worked in a hospital, were approached to participate in a survey. Of this group, 87 completed the questionnaire. The results showed that volunteers in care mostly volunteer from a normative motive, followed by the motive to learn. Regarding satisfaction with volunteering, it appears that the volunteers in this study were satisfied with the support they receive from the organization and the extent to which they come into contact with others. Contrary to what we expected, there is no correlation between satisfaction with the voluntary work and the intention to continue the work, nor a correlation between the motives and the intention to continue the work. In addition, we found that volunteers who were driven by the motive of protection, were less satisfied with the way in which they contribute to the welfare of another person (participation-efficacy).

Overall, it can be concluded that volunteers in care mostly volunteer from a normative motive and that they like to learn from it. In addition, volunteers are generally satisfied with the support of the organization and the social contacts.

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	2
Abstract .....	3
Inleiding .....	5
Wie doet vrijwilligerswerk? .....	7
Motieven voor het doen van vrijwilligerswerk .....	7
Huidige studie .....	12
Methode.....	13
Procedure en proefpersonen .....	13
Meetinstrument.....	14
Resultaten .....	15
Beschrijvende statistiek.....	15
Correlaties .....	16
Motieven.....	18
Tevredenheid en de intentie om het vrijwilligerswerk te blijven doen. ....	20
Motieven in relatie tot tevredenheid.....	21
Discussie.....	22
Referenties:.....	28
Appendix 1 .....	31

## Inleiding

In Nederland heeft ongeveer 49% van de bevolking het afgelopen jaar tijd besteed aan het helpen van andere mensen. Dat hebben zij vrijwillig gedaan zonder dat er een geldelijke beloning tegenover stond (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2015). Als het aan de overheid ligt, moeten burgers meer verantwoordelijkheid nemen en zich nog meer inzetten voor anderen. Nederland bevindt zich namelijk in een transitie van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. De participatiesamenleving is een samenleving waarin de burger gestimuleerd wordt zelf verantwoordelijkheid te nemen en bij te dragen aan de samenleving (Jager-vreugdenhil, 2012; van Steden, van Caem, & Boutellier, 2011). Deze hervorming is nodig, omdat de kosten van de verzorgingsstaat te hoog worden (Spijker & Macinnes, 2014). Teveel mensen maken gebruik van professionele zorg en te weinig mensen kunnen bijdragen aan het betalen van deze kosten. Deze maatschappelijke ontwikkeling vormt de aanleiding voor een beleid waar steeds meer de nadruk ligt op participatie, meedoen, zelfredzaamheid en eigen kracht. Actief burgerschap is het motto, zowel in de zorg en het welzijn als in het veiligheidsdomein (van Steden et al., 2011). Voor de zorg betekent deze verandering dat er een groter beroep gedaan wordt op de eigen verantwoordelijkheid van mensen en vaker een beroep gedaan wordt op vrijwilligers. Het is in de zorg tegenwoordig heel gebruikelijk dat er naast professionals ook vrijwilligers werkzaam zijn. Voor organisaties zoals ziekenhuizen, zijn vrijwilligers degenen die een extra bijdrage leveren aan het welzijn van patiënten en familieleden, doordat zij meer aandacht kunnen geven aan de patiënt.

Door de huidige maatschappelijke ontwikkelingen wordt vrijwilligerswerk steeds belangrijker, maar wat betekent vrijwilligerswerk? De definities die in de theorie te vinden zijn komen grotendeels overeen en geven aan dat het gaat om een tijdsinvestering, ten voordeel van een ander, zonder dat er iets wordt terugverwacht, zoals een beloning. De

vrijwilliger is dus iemand die tijd investeert in het helpen van anderen zonder de verwachting er voor betaald te worden of er iets anders voor terug te krijgen (Snyder & Omota, 2008; Wilson, 2012). Dit is de definitie die in dit onderzoek wordt gebruikt.

De vrijwilliger verwacht geen beloning voor zijn investering, maar toch kan het doen van vrijwilligerswerk voordelen met zich meebrengen. Het is algemeen bekend dat het helpen van anderen goed is voor de ander maar ook voor de vrijwilliger die hulp verleent (Wilson & Musick, 1999). Het doen van vrijwilligerswerk zorgt er bijvoorbeeld voor dat de vrijwilliger er een goed gevoel door krijgt. Dat zou een reden voor een vrijwilliger kunnen zijn om het werk te doen en te blijven doen. Het is maatschappelijk zeer relevant om inzicht te hebben in welke motieven mensen hebben om vrijwilligerswerk te doen. Daarnaast is het interessant om te weten wat ervoor zorgt dat vrijwilligers tevreden zijn en het werk willen blijven doen. Dit onderzoek richt zich in eerste instantie op de motieven die vrijwilligers hebben voor het doen van vrijwilligerswerk in de zorg. Vervolgens wordt onderzocht of de motieven van de vrijwilliger in verband staan met de tevredenheid die de vrijwilliger heeft met het vrijwilligerswerk. Tot slot wordt onderzocht of tevredenheid voorspelt of de vrijwilliger het werk zal blijven doen.

De onderzoeksvragen luiden als volgt:

- Wat zijn motieven die vrijwilligers hebben voor het doen van vrijwilligerswerk?
- In hoeverre zijn vrijwilligers in de zorg tevreden met hun werk, hangt tevredenheid samen met de onderliggende motieven, en in hoeverre is deze tevredenheid voorspellend voor het blijven doen van het werk?

## **Theoretisch kader**

### **Wie doet vrijwilligerswerk?**

Er zijn diverse kenmerken die van invloed zijn op de kans dat men vrijwilligerswerk gaat doen, zoals opleidingsniveau, geslacht en leeftijd. Het blijkt dat opleidingsniveau een sterke samenhang vertoont met het doen van vrijwilligerswerk: hoogopgeleiden zijn vaker actief als vrijwilliger dan lager opgeleiden (CBS, 2015). Daarnaast zijn volgens Musick en Wilson (2008) de meeste vrijwilligers van middelbare leeftijd en autochtoon. In Nederland doen mannen even vaak als vrouwen vrijwilligerswerk, zo blijkt uit de cijfers van het CBS (2015).

Wel zetten mannen zich in voor andere organisaties dan vrouwen. Mannen zijn actiever op het gebied van de vakbond, sport, hobby's en politiek, terwijl vrouwen vaker actief zijn op scholen en in de zorg (CBS, 2015). De groep 55 plus is vaak actief in de zorg of kerkelijke organisaties (CBS, 2015). Verder blijkt dat de 75-plusser ondervertegenwoordigd is als vrijwilliger (CBS, 2015).

### **Motieven voor het doen van vrijwilligerswerk**

Zoals aangegeven zijn er verschillen waar te nemen als het gaat om demografische variabelen met betrekking tot vrijwilligers, maar ook de motieven van mensen om vrijwilligerswerk te gaan doen verschillen. Een vrijwilliger ontvangt geen geldelijke beloning als een salaris voor zijn diensten, maar desondanks kan het wel voordelen voor de vrijwilliger hebben. Deze voordelen zijn bijvoorbeeld het plezier in het omgaan met betaalde krachten en de mogelijkheid om vrienden te maken (Zappa & Zavarrone, 2010). Daarnaast kan vrijwilligerswerk zorgen voor bekrachtiging van interpersoonlijk vertrouwen, tolerantie en empathie voor anderen (Wilson & Musick, 1999). Volgens Wheeler, Gorey en Greenblatt (1998) kan vrijwilligerswerk ook zorgen voor meer zelfvertrouwen (self esteem) en geluksgevoelens. Kwok, Chui en Wong (2013) hebben in een studie het welzijn van 443

vrijwilligers getest en vonden dat intrinsieke motivatie onder vrijwilligers effect heeft op de tevredenheid met het leven (life-satisfaction). Het doen van vrijwilligerswerk biedt dus een scala aan voordelen voor de vrijwilliger, maar mensen hebben soms ook een gericht belang bij het vrijwilligerswerk dat ze doen. Ouders die bijvoorbeeld vrijwilligerswerk doen op de school van hun kinderen, kunnen gemotiveerd zijn omdat het goed is voor het welzijn van hun kind. In andere situaties zijn mensen vrijwilliger omdat zij zelf hulp nodig hebben of al krijgen en hier iets voor terug willen doen (Wilson, 2000). Het helpen van anderen is goed voor de hulpbehoevende maar ook voor degene die helpt, volgens Wilson en Musick (1999). Deze diversiteit aan redenen voor vrijwilligerswerk hangt samen met demografische en persoonlijke kenmerken (Bekkers, 2005; Becker, 2009; Marx, 1999). Dit betekent dat de motieven van jonge ouders wellicht anders zullen zijn dan de motieven van vrouwen van 55 plus. Volgens Bekkers (2005) bepalen demografische gegevens, motivaties en het soort vrijwilligerswerk mede of het vrijwilligerswerk interessant blijft voor mensen. Kortom vrijwilligerswerk is een unieke vorm van helpend gedrag, waarvoor mensen uiteenlopende motieven kunnen hebben. Clary, Snyder, Copeland, Haugen, Miene en Stukas (1998) hebben deze uiteenlopende redenen die vrijwilligers kunnen hebben gecategoriseerd in zes motieven, te weten; normatief, leren, sociaal, carrière, bescherming en kwaliteit. Deze categorisering van motivaties, is uitgebreid getest in verschillende landen en in verschillende contexten, waardoor het een valide indeling is. De motieven van Clary et al. (1998) worden hieronder toegelicht.

Als normen en waarden een rol spelen bij de keuze om vrijwilligerswerk te gaan doen, dan is sprake van een normatief motief. Het doen van vrijwilligerswerk zorgt ervoor dat mensen voor hen belangrijke normen en waarden kunnen uitdragen (Clary & Snyder, 1999). Wanneer de vrijwilliger door het vrijwilligerswerk de kans pakt om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen en kennis op te doen, dan speelt het motief leren. Vrijwilligerswerk kan vanuit



dit perspectief worden gezien als een activiteit die bijdraagt aan de ontwikkeling van het individu, of als een persoonlijke investering voor de persoon zelf (McAllum, 2014). Een andere functie van vrijwilligerswerk is het krijgen en onderhouden van sociale relaties. Het vrijwilligerswerk biedt mogelijkheden om vrienden te maken. Het volgende motief is de positieve bijdrage die het vrijwilligerswerk biedt aan de (betaalde) carrière van de vrijwilliger. Het participeren in vrijwilligerswerk kan zorgen voor voordelen met betrekking tot de carrière van de vrijwilliger. Het vijfde motief; bescherming, is gerelateerd aan iemands persoonlijk functioneren. Het betekent dat wanneer iemand persoonlijke stress ervaart dat ervoor kan zorgen dat iemand een ander gaat helpen, om zijn eigen persoonlijke stress en problemen te vergeten. Dit beschermende motief is gericht op het verbeteren van de eigen gemoedstoestand of het zelfvertrouwen. Als het gaat om dit motief dan zorgt vrijwilligerswerk dus voor het afnemen van eigen negatieve gevoelens (Becker, 2009). Het laatste motief is die van het verbeteren van de levenskwaliteit en persoonlijke groei. In tegenstelling tot het motief bescherming, is dit motief gericht op verbetering van het 'zelf'. Vrijwilligerswerk is dan gericht op persoonlijke ontwikkeling, persoonlijke groei en zelfvertrouwen (Glasrud, 2007).

### **De motieven van de vrijwilligers in de zorg.**

Zoals we hebben gezien biedt vrijwilligerswerk ondanks dat er geen geldelijke beloning tegenover staat wel een aantal voordelen voor mensen. Daarnaast is gebleken dat zij diverse redenen hebben om vrijwilligerswerk te gaan doen. Deze redenen zijn door Clary et al., (1998) gecategoriseerd in 6 motieven om vrijwilligerswerk te gaan doen. Als we kijken naar de zorg dan hebben vrijwilligers in de zorg ook uiteenlopende motieven voor het doen van vrijwilligerswerk. Volgens Clary et al. (1998); Clary, Snyder en Stukas (1996); Gidron (1978), vinden vrijwilligers in de zorg het belangrijk om zichzelf te ontplooiën en vinden zij het belangrijk om ervan te kunnen leren. Daarnaast vindt de vrijwilliger in de zorg het

belangrijk om het vrijwilligerswerk te doen, omdat het aansluit bij de normen en waarden van de vrijwilliger. De vrijwilliger in de zorg vindt het belangrijk om anderen te helpen en te zorgen voor een ander (Bekkers, 2005; Clary et al., 1998). Door het doen van vrijwilligerswerk in de zorg krijgt de vrijwilliger de kans om deze voor hem belangrijke waarden uit te dragen (Clary & Snyder, 1999). Tot slot bleek uit een kwalitatief onderzoek naar vrijwilligers in de zorg dat dankbaarheid van de patiënt en diens familie, als zijnde een wederkerige reactie belangrijk gevonden wordt door de vrijwilliger (Mc Allum, 2014). Deze onderzoeken zijn voornamelijk uitgevoerd in de Verenigde Staten. De Nederlandse samenleving verschilt van de Amerikaanse, daarom is het waardevol om de motieven en tevredenheid van vrijwilligers in de zorg in Nederland te onderzoeken. Temeer vanwege de toename van de vraag naar vrijwilligers in de zorg.

### **Wat maakt en houdt de vrijwilliger tevreden?**

Motieven bepalen waarom mensen ervoor kiezen om vrijwilligerswerk te gaan doen. Maar als het gaat om het blijven doen van het vrijwilligerswerk, dan speelt tevredenheid een rol. Organisaties willen vrijwilligers graag tevreden houden, want tevredenheid voorspelt de duur van het vrijwilligerswerk volgens Finkelstein (2008). Hoe meer tevreden, hoe langer iemand het werk zal blijven doen. Davis et al. (1999) hebben aangetoond dat tevredenheid met het werk zelf de belangrijkste reden is om vrijwilligerswerk te blijven doen. In een andere studie naar de tevredenheid van vrijwilligers in een hospice werd aangetoond dat de waardering door de patiënten en hun familie de meeste tevredenheid gaf en reden was om het werk te blijven doen. In deze studie van Claxton-Oldfield en Claxton-Oldfield (2012) bleven vrijwilligers het werk doen, omdat zij het belangrijk vonden om het verschil te kunnen maken in andermans leven. Een andere studie naar vrijwilligerswerk in een Portugees ziekenhuis wees uit dat er een positieve relatie bestaat tussen tevredenheid en de intentie om langer te blijven (Ferreira, Proença, & Proença, 2014). Deze onderzoeken laten allemaal een verband zien tussen

tevredenheid en de continuering van het vrijwilligerswerk. Om de tevredenheid van vrijwilligers goed te kunnen meten ontwikkelden Galindo-Kuhn en Guzley (2001) de Volunteer Satisfaction Index (VSI). Deze index bestaat uit 4 dimensies, te weten participatie-*efficacy*, groeps-integratie, support van de organisatie en empowerment. Het onderzoek naar de VSI wees uit dat participatie-*efficacy* en groeps-integratie significant gecorreleerd zijn met de tevredenheid van de vrijwilliger en een voorspellende waarde hebben voor de intentie om het werk te blijven doen. Participatie-*efficacy* wordt in deze studie gedefinieerd als de verwachting van de vrijwilliger dat zijn bijdrage goed is voor het welzijn van een ander (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001). Mensen die geen bijdrage kunnen leveren aan het welzijn van een ander, zijn minder tevreden met hun werk, aldus Galindo-Kuhn en Guzley (2001). In de zorg heeft de vrijwilliger vaak te maken met werkzaamheden die het welzijn van de patiënten bevordert, de vrijwilliger kan hierin het verschil maken.

De tweede dimensie van de VSI is groeps-integratie, dat te maken heeft met het aangaan van sociale relaties en samenwerken met andere vrijwilligers en betaalde krachten in een organisatie (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001). Een vrijwilliger in de zorg kan veel interacteren met patiënten, bezoekers, professionals en collega-vrijwilligers. Het belang van de sociale relatie werd in een studie van Zappa en Zavarrone (2010) eveneens aangetoond. Wanneer de geldelijke beloning ontbreekt haalt de vrijwilliger vooral voldoening uit de sociale relaties die hij heeft door het vrijwilligerswerk. Support van de organisatie is de derde dimensie en betekent de ondersteuning die de vrijwilliger van de organisatie ervaart (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001). Empowerment duidt op de eigen kracht en verantwoordelijkheid die de vrijwilliger heeft, (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001).

Wong, Chui en Kwok (2011), hebben de VSI getest onder 261 Chinese vrijwilligers. Het resultaat van deze studie was dat vooral de relatie met de organisatie en de relatie met anderen effect hadden op in hoeverre vrijwilligers zich tevreden voelden. Zij bevestigden in

hun studie de validiteit en betrouwbaarheid van de VSI. In een studie van Finkelstein (2008) werd een relatie gelegd tussen motieven en tevredenheid onder vrijwilligers in een hospice. Hieruit kwam naar voren dat wanneer vrijwilligers uiting kunnen geven aan hun normatieve motief, zoals het helpen van anderen, zij meer tevreden zijn.

### **Huidige studie**

Zoals uit de theorie is gebleken, spelen motieven een rol bij het beginnen met het vrijwilligerswerk en speelt tevredenheid een rol bij de continuering van het vrijwilligerswerk. In dit onderzoek worden beiden met elkaar in verband gebracht, specifiek gericht op de vrijwilliger in de zorg. Gekeken naar de vrijwilliger in de zorg valt te verwachten dat deze voornamelijk vanuit een normatief, lerend en sociaal motief kiest om te beginnen met vrijwilligerswerk. Daarnaast is de verwachting dat de 3 aspecten van tevredenheid, zoals gecategoriseerd in de VSI van Galindo-Kuhn en Guzley (2001); participatie-efficacy, support van de organisatie en groepsintegratie er vervolgens voor zouden kunnen zorgen dat de vrijwilliger in de zorg het werk blijft doen. De verwachting is dat hoe meer een vrijwilliger tevreden is, hoe langer hij het werk zal blijven doen. Motieven zijn dus bepalend bij de keuze om te starten met vrijwilligerswerk en tevredenheid voor de continuering van het vrijwilligerswerk.

Zoals we hebben gezien zijn zowel motieven en tevredenheid bepalend bij het doen van vrijwilligerswerk, juist omdat een geldelijke beloning ontbreekt. De verwachting is dat er relaties bestaan tussen beiden. Zo valt onder meer te verwachten dat het motief van de vrijwilliger voorspellend is voor de mate van tevredenheid, waarbij onderscheid is te maken in de verschillende factoren van tevredenheid. Vervolgens is te verwachten dat de tevredenheid van de vrijwilliger voorspelt of hij het vrijwilligerswerk zal blijven doen.

Tot slot is gebleken dat vrijwilligers in de zorg een belangrijke bijdrage leveren aan het welzijn van anderen, zoals patiënten en familieleden. Het zou kunnen dat zij met hun

werkzaamheden het verschil in het welzijn van de ander (participatie-efficacy) maken en hiermee tevreden zijn. De verwachting is dat vrijwilligers in de zorg hoger scoren op participatie-efficacy dan op de 2 andere aspecten (groepsintegratie en support van de organisatie).

## **Methode**

### **Procedure en proefpersonen**

Per email zijn alle 250 vrijwilligers van ziekenhuis Medisch Spectrum Twente uitgenodigd om vrijwillig deel te nemen aan het onderzoek door via een bijgevoegde link de vragenlijst in te vullen. Er was geen beloning verbonden aan deelname aan het onderzoek. In de begeleidende brief werd het doel van het onderzoek uitgelegd en werd aangegeven dat wanneer het niet mogelijk zou zijn om de vragenlijst digitaal in te vullen, een papieren versie zou kunnen worden opgevraagd. De dataverzameling werd gestart op 10 oktober 2015 en beëindigd op 5 november 2015. Het invullen van de vragenlijst duurde 15 minuten en vooraf werd duidelijk gemaakt dat de gegevens anoniem zouden worden verwerkt.

Een totaal van 87 vrijwilligers ( 6 mannen en 81 vrouwen) van ziekenhuis MST heeft de vragenlijst ingevuld. De leeftijd van de respondenten varieert van 25 jaar tot 75 jaar, waarbij 55% van de respondenten zich bevindt in de leeftijdscategorie van 65 tot en met 74 jaar. 22% bevindt zich in de leeftijdscategorie van 55 tot 64 jaar en 13% in de leeftijdscategorie van 45 tot 54 jaar. In de leeftijdscategorie van 35 tot 44 jaar, bevindt zich 5%. En tot slot behoort 3% van de respondenten tot de leeftijdscategorie van 25 tot 34 en ook tot de groep van 75 plus behoort 3%.

Als we kijken naar het opleidingsniveau van de respondenten dan valt te zien dat 36% het voortgezet onderwijs als hoogst genoten opleiding heeft, 33% een opleiding op het Middelbaar Beroepsonderwijs heeft afgerond , 23% het Hoger Beroepsonderwijs heeft

afgerond en 5% een Wetenschappelijke opleiding heeft afgerond. Tot slot heeft 3% van de respondenten alleen basisonderwijs genoten. Gekeken naar de arbeidsmarktpositie valt op te merken dat 60% gepensioneerd is, 25% werkloos is, 9% het vrijwilligerswerk doet naast een betaalde baan en 2% student is. Tot slot valt qua burgerlijke staat op te merken dat 66% van de vrijwilligers gehuwd is, 13% alleenstaand, 14% weduwe of weduwnaar en 7% aangegeven heeft gescheiden te zijn.

### **Meetinstrument**

De respondenten hebben een vragenlijst ingevuld: deze vragenlijst bestond in totaal uit 4 onderdelen: motieven, tevredenheid, de intentie om het werk te blijven doen en tot slot enkele algemene vragen. In het eerste onderdeel van de vragenlijst, dat bestond uit de motieven van de vrijwilligers werden 30 stellingen voorgelegd aan de respondenten. Er werd gevraagd of zij per stelling konden aangeven in hoeverre het (belangrijke) redenen voor hen waren om vrijwilligerswerk te gaan doen. Per motief werden 5 vragen aan hen voorgelegd, gebaseerd op de 6 motieven voor het doen van vrijwilligerswerk (Clary et al., 1998), (Cronbach's alpha = .94). De antwoorden konden variëren van helemaal oneens (1) tot helemaal eens (7), er werd gebruik gemaakt van een 7- punt Likert schaal. Hierbij per motief een voorbeeld. Normatief: "Ik ben begaan met mensen die het slechter getroffen hebben dan ik." Sociaal: "Mijn vrienden doen vrijwilligerswerk." Leren: "Ik leer van het vrijwilligerswerk doordat ik dingen zelf doe of zelf ervaar." Beschermend: "Hoe slecht ik me ook voel, het doen van vrijwilligerswerk helpt me mijn eigen problemen te vergeten." Kwaliteit: "Door het vrijwilligerswerk voel ik me belangrijk.". Carrière: "Het doen van vrijwilligerswerk kan mij helpen om de baan te krijgen die ik graag hebben wil."

Het tweede onderdeel van de vragenlijst bestond uit het construct tevredenheid. Tevredenheid is gemeten door 19 items voor te leggen, hierbij werd gebruik gemaakt van een 7- punt Likert schaal. In dit onderdeel van de vragenlijst zijn de constructen support van de

organisatie (9 items), participatie-efficacy (4 items) en groepsintegratie (6 items) geoperationaliseerd, gebaseerd op de VSI-index, (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001). (Cronbach's alpha = .93). De centrale vraag met betrekking tot tevredenheid luidde als volgt: "Kunt u voor onderstaande stellingen aangeven in welke mate u tevreden bent? Dit werd gemeten aan de hand van een 7- punt Likert schaal, waarbij het antwoord kon variëren van erg ontevreden (1) tot heel erg tevreden (7). Hierbij van ieder aspect van tevredenheid een voorbeeld van een stelling die werd voorgelegd. Ten eerste support van de organisatie: "De begeleiding die ik krijg vanuit het Medisch Spectrum Twente." Ten tweede participatie-efficacy: "Het verschil dat ik maak door het vrijwilligerswerk wat ik doe." En tot slot groepsintegratie: "Mijn relatie met de andere vrijwilligers in de organisatie."

In het derde onderdeel van de vragenlijst is het construct ; "intentie om het werk te blijven doen" geoperationaliseerd. Dit bestond uit de vraag hoe lang de vrijwilliger van plan was het vrijwilligerswerk nog te blijven doen, het antwoord kon variëren van "nog een maand", "nog een half jaar", "nog een jaar" tot "nog langer dan een jaar".

Tot slot het vierde onderdeel dat bestond uit enkele algemene vragen over het vrijwilligerswerk zoals, de duur van het vrijwilligerswerk, de afdeling waar iemand werkzaam is, de wijze waarop de vrijwilliger ertoe is gekomen om voor dit vrijwilligerswerk te kiezen en tot slot het aantal uren vrijwilligerswerk per week, opleidingsniveau, arbeidsmarktpositie, geslacht en burgerlijke staat. De vragenlijst is te vinden in appendix (1)

## **Resultaten**

### **Beschrijvende statistiek**

Van de respondenten doet 40% langer dan 5 jaar vrijwilligerswerk bij MST, 20% tussen de 1 en 3 jaar, 18% tussen de 6 maanden en 1 jaar, 15% tussen de 3 en 5 jaar en 6 % van de respondenten doet het vrijwilligerswerk korter dan 6 maanden. Het merendeel van de

vrijwilligers (57%) werkt als gastvrouw/gastheer. 19% van de vrijwilligers werkt in de kinderopvang, 8% verzorgt bloemen en planten en 2% werkt bij de kerk/commune. Met betrekking tot de wijze waarop men aan het vrijwilligerswerk is gekomen geeft 26% aan dat zij zijn gevraagd door een familielid, vriend/vriendin of kennis, 22% is ermee begonnen via de Unie van Vrijwilligers Enschede, 13% door een vrijwilligersvacaturebank, 12% was al op een andere manier betrokken bij MST en is 2% gestart met het werk door een wervingscampagne. Tot slot heeft 25% aangegeven dat hij/zij op een andere manier aan het vrijwilligerswerk is gekomen, dan de gegeven opties op de vragenlijst.

Als we kijken naar hoeveel uur iemand vrijwilligerswerk verricht, dan verricht 47% van de respondenten 2 tot 4 uren per week vrijwilligerswerk in MST, 24% verricht 4 tot 8 uren vrijwilligerswerk per week, 22% verricht tot 2 uren per week vrijwilligerswerk en 5% meer dan 8 uren per week.

## **Correlaties**

Als eerste zijn er correlaties berekend tussen alle gebruikte variabelen. De correlatiematrix is in Tabel 1 weergegeven met daarin de gemiddelden (M), standaarddeviaties (SD) en correlaties. Gekeken naar de correlaties tussen de variabelen blijkt dat mensen die hoog scoorden op het motief normatief ook hoog scoorden op de motieven, bescherming ( $r = 0.44$ ,  $p < .01$ ), carrière ( $r = 0.37$ ,  $p < .01$ ), sociaal ( $r = 0.48$ ,  $p < .01$ ), leren ( $r = 0.56$ ,  $p < .01$ ) en kwaliteit ( $r = 0.50$ ,  $p < .01$ ). Tussen het motief bescherming en de motieven carrière ( $r = 0.56$ ,  $p < .01$ ), sociaal ( $r = 0.52$ ,  $p < .01$ ), leren ( $r = 0.52$ ,  $p < .01$ ), en tot slot kwaliteit ( $r = 0.64$ ,  $p < .01$ ) bestaat ook een positieve correlatie. Mensen die hoog scoorden op het motief carrière scoorden ook hoog op het motief sociaal ( $r = 0.51$ ,  $p < .01$ ), het motief leren ( $r = 0.52$ ,  $p < .01$ ) en het motief kwaliteit ( $r = 0.50$ ,  $p < .01$ ). En tot slot is tussen het motief leren en het motief kwaliteit ( $r = 0.80$ ,  $p < .01$ ) een positieve correlatie gevonden.



Tabel 1 Gemiddelden, standaarddeviaties en correlaties

		Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Motieven	1. Bescherming	3.58	1.39										
	2. Normatief	5.34	.95	.44**									
	3. Carriere	3.18	1.50	.56**	.37**								
	4. Sociaal	3.55	1.23	.52**	.48**	.51**							
	5. Leren	4.75	1.14	.52**	.56**	.52**	.54**						
	6. Kwaliteit	4.59	1.23	.64**	.50**	.50**	.53**	.79**					
Tevredenheid	7. Support organisatie	5.01	.78	.13	.35**	.24*	.35**	.42**	.34**				
	8. Participatie efficacy	4.88	.79	.14	.40**	.27*	.26*	.47**	.44**	.77**			
	9. Groepsintegratie	5.23	.76	.13	.20**	.17	.29**	.28**	.25*	.57**	.54**		
Intentie	10. Intentie continuering	3.73	.64	.04	.07	-.01	.10	.13	.10	.07	.02	.09	

Noot: \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ ,  $N=84$

Als we kijken naar de relatie tussen tevredenheid en de motieven, dan blijkt dat mensen die tevreden zijn met de support van de organisatie, hoger scoren op het motief normatief ( $r = 0.35$ ,  $p < .01$ ), het motief carrière ( $r = 0.24$ ,  $p < .05$ ), het motief sociaal ( $r = 0.35$ ,  $p < .01$ ), het motief leren ( $r = 0.42$ ,  $p < .01$ ) en tot slot het motief kwaliteit ( $r = 0.33$ ,  $p < .01$ ).

Mensen die tevreden zijn met hun participatie-efficacy blijken hoger te scoren op het motief normatief ( $r = 0.40$ ,  $p < .01$ ), het motief carrière ( $r = 0.27$ ,  $p < .05$ ), het motief sociaal ( $r = 0.26$ ,  $p < .05$ ), het motief leren ( $r = 0.47$ ,  $p < .01$ ) en het motief kwaliteit ( $r = 0.44$ ,  $p < .01$ ).

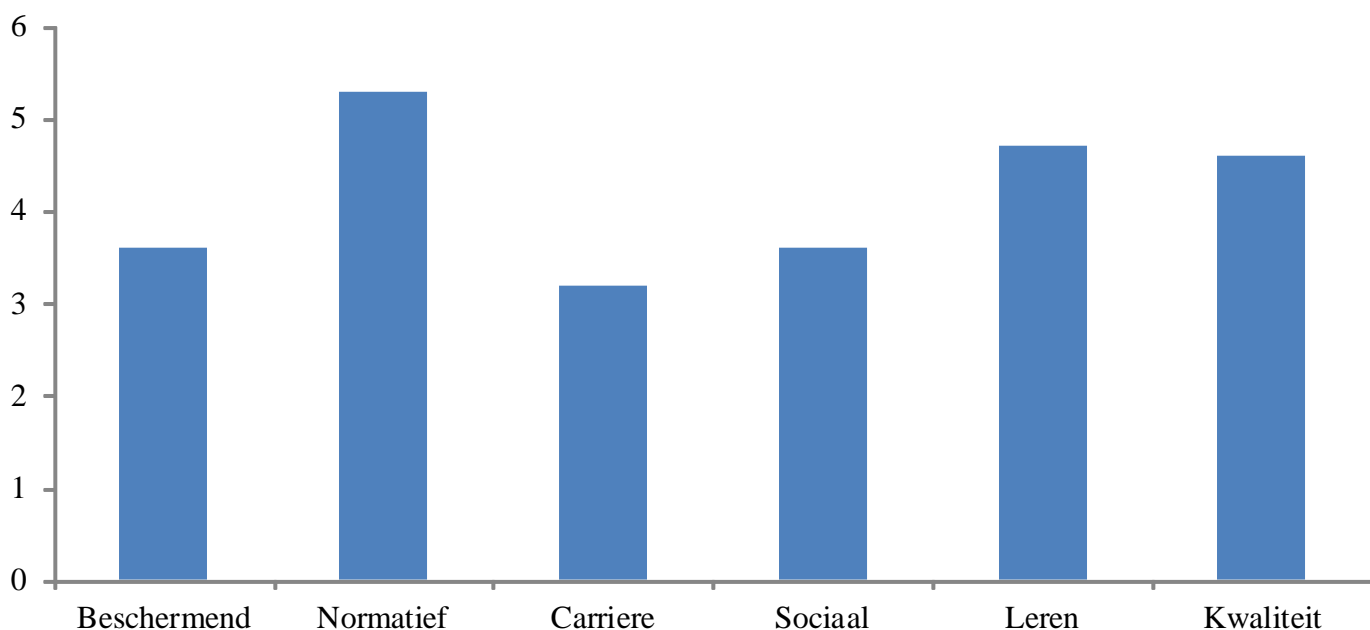
Als mensen tevreden zijn met betrekking tot de groepsintegratie dan scoren zij hoger op het motief normatief ( $r = 0.32$ ,  $p < .01$ ), het motief sociaal ( $r = 0.29$ ,  $p < .01$ ), het motief leren ( $r = 0.28$ ,  $p < .01$ ) en tot slot op het motief kwaliteit ( $r = 0.25$ ,  $p < .05$ ).

Als we kijken naar de correlaties tussen tevredenheid met betrekking tot support van de organisatie en participatie-efficacy dan is te zien dat wanneer mensen hoog scoren op de support van de organisatie, zij dat ook doen op participatie-efficacy ( $r = 0.77$ ,  $p < .01$ ). Er

blijkt dat wanneer mensen tevreden zijn met de support van de organisatie, zij ook meer tevreden zijn met de groepsintegratie ( $r = 0.57, p < .01$ ). Tot slot is te zien dat mensen die hoger scoren op de tevredenheid met betrekking tot de groepsintegratie ook hoog scoren op participatie-efficacy ( $r = 0.54, p < .01$ ).

## Motieven

Om te onderzoeken welke motieven belangrijk zijn om vrijwilligerswerk te gaan doen in de zorg zijn gemiddelden en standaarddeviaties berekend. Gekeken naar figuur 1 valt op dat de gemiddelde score op het normatieve motief het hoogst is ( $M = 5.33; SD = 0.95$ ). Het motief leren ( $M = 4.74; SD = 1.14$ ) is vervolgens het belangrijkste motief dat de vrijwilligers hebben. Het derde motief is kwaliteit ( $M = 4.59; SD = 1.22$ ). Het motief bescherming ( $M = 3.58; SD = 1.39$ ) is het vierde motief. Sociaal is het vijfde motief, ( $M = 3.55; SD = 1.23$ ) en tot slot is carrière het minst voorkomende motief dat de vrijwilligers in het ziekenhuis aangeven te hebben, ( $M = 3.18; SD = 1.50$ ).



Figuur 1: Gemiddelden van de motieven

Een within subjects ANOVA is uitgevoerd om het effect van de verschillende motieven te vergelijken. Er is een significant effect van de motieven, Wilks Lambda = .21,  $F(5,79) = 60.39$ ,  $p < .001$ . Vervolgens is door middel van een gepaarde t-test gebleken dat het motief normatief significant verschilt van alle andere motieven, carrière  $t(84) = 13.63$ ,  $p < .001$ , het motief sociaal  $t(84) = 14.38$ ,  $p < .001$ , het motief beschermend  $t(84) = 12.46$ ,  $p < .001$ , het motief leren  $t(84) = 5.43$ ,  $p < .001$  en tot slot verschilt het normatieve motief significant van het motief kwaliteit  $t(84) = 6.11$ ,  $p < .001$ .

Via een gepaarde t-test is gebleken dat het tweede belangrijke motief (leren) significant verschilt van de motieven bescherming  $t(83) = 8.52$ ,  $p < .001$ , carrière  $t(83) = 10.73$ ,  $p < .001$  en sociaal  $t(83) = 9.71$ ,  $p < .001$ . Geen significant verschil is gevonden tussen de motieven leren en kwaliteit  $t(83) = 1.84$ ,  $p > .05$ .

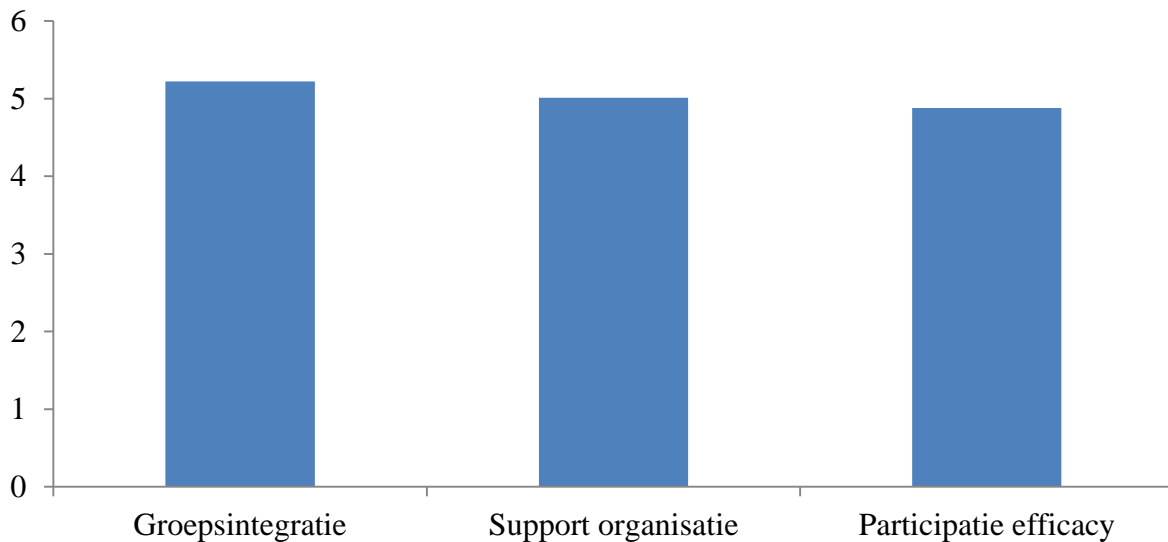
### **Motieven en de intentie om het werk te blijven doen.**

Exploratief is vervolgens door middel van een lineaire regressie analyse bepaald of de verschillende motieven voorspellend zijn voor de intentie om het werk te blijven doen.

Gebleken is dat geen van de motieven significant voorspelt of iemand het werk zal blijven doen; beschermend ( $\beta = -0.02$ ,  $p > .05$ ), normatief ( $\beta = -0.01$ ,  $p > .05$ ), carrière ( $\beta = -0.05$ ,  $p > .05$ ), sociaal ( $\beta = 0.04$ ,  $p > .05$ ), leren ( $\beta = 0.08$ ,  $p > .05$ ) en kwaliteit ( $\beta = 0.02$ ,  $p > .05$ ).

### **Tevredenheid**

Om tevredenheid te onderzoeken zijn gemiddelden en standaarddeviaties berekend, deze zijn te zien in figuur 2. De gemiddelde score op groepsintegratie het hoogst is ( $M = 5.22$ ,  $SD = 0.76$ ), gevolgd door de support door de organisatie ( $M = 5.01$ ,  $SD = 0.78$ ). De tevredenheid met betrekking tot de participatie-efficacy is het laagst ( $M = 4.88$ ,  $SD = 0.79$ ).



Figuur 2 Gemiddelden van tevredenheid

Hierna is vervolgens een within subjects ANOVA uitgevoerd om het effect van de verschillende factoren van tevredenheid te vergelijken. Er is een significant effect van deze factoren van tevredenheid waargenomen, Wilks Lambda = .83,  $F(2,82) = 8.56$ ,  $p < .001$ . Vervolgens is door middel van een gepaarde t-test gebleken dat participatie- efficacy significant verschilt van groepsintegratie  $t(84) = -4.12$ ,  $p < .001$  en support door de organisatie  $t(85) = -2.36$ ,  $p = .02$ . Ook supportorganisatie en groepsintegratie verschillen significant van elkaar  $t(84) = -2.58$ ,  $p = .01$ .

### **Tevredenheid en de intentie om het vrijwilligerswerk te blijven doen.**

Van de respondenten geeft 84% aan dat hij/zij langer dan een jaar het werk zal willen blijven doen, 6% geeft aan het nog een jaar te willen doen en 11% denkt erover om over een half jaar met het werk te stoppen.

Na de correlaties zijn er verschillende regressie analyses uitgevoerd om de hypothesen te toetsen. Allereerst is via een lineaire regressie onderzocht of tevredenheid voorspellend is voor de continuering van het werk. Vervolgens zijn de motieven in verband gebracht met de

drie aspecten van de VSI (support van de organisatie, participatie-efficacy en groepsintegratie).

De verwachting was dat de tevredenheid (support organisatie, participatie-efficacy, groepsintegratie) de intentie om het werk langer te blijven doen, zou voorspellen. Dit is niet gevonden. De tevredenheid met betrekking tot support organisatie ( $\beta = 0.01, p > .05$ ), participatie-efficacy ( $\beta = -0.01, p > .05$ ) en groepsintegratie ( $\beta = -0.017, p > .05$ ) hebben geen significante voorspellende waarde voor het continueren van de werkzaamheden van de vrijwilliger.

*Tabel 2 De 3 aspecten van tevredenheid in relatie tot continuering van het vrijwilligerswerk*

	$\beta$	SE $\beta$
Support organisatie	.01*	.02
Participatie-efficacy	-.01*	.03
Groepsintegratie	.02*	.03

Noot: \*:  $p > .05, N=83$

### **Motieven in relatie tot tevredenheid**

De motieven van de vrijwilligers zijn in relatie gebracht met de drie varianten van tevredenheid door middel van een lineaire regressie analyse met als afhankelijke variabelen de drie varianten van tevredenheid (support van de organisatie, participatie-efficacy, groepsintegratie). De voorspellers zijn de motieven (bescherming, normatief, carrière, sociaal, leren en kwaliteit), zie Tabel 3.

Tabel 3 Motieven in relatie tot tevredenheid

	Tevredenheid support organisatie		Tevredenheid participatie efficacy		Tevredenheid groepsintegratie	
	$\beta$	Se $\beta$	$\beta$	Se $\beta$	$\beta$	Se $\beta$
Bescherming	-.14	.08	-.17	.08*	-.10	.08
Normatief	-.13	.10	.19	.10	.18	.11
Carriere	.01	.07	.05	.07	.01	.07
Sociaal	.14	.08	.02	.08	.10	.09
Leren	.18	.12	.13	.12	.05	.13
Kwaliteit	.04	.11	.20	.11	.06	.12

Noot: \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ .

Gebleken is dat het beschermende motief significant voorspellend is voor de mate van tevredenheid met betrekking tot participatie-efficacy ( $\beta = -0.17$ ,  $p < .05$ ). Dus naarmate iemand vanuit een beschermend motief vrijwilligerswerk doet, hoe minder tevreden hij is met het verschil dat hij/zij maakt voor een ander. In tegenstelling tot de verwachtingen is uit de analyses gebleken dat de andere motieven niet significant voorspellend zijn voor de mate van tevredenheid op het gebied van support door de organisatie, participatie-efficacy en groepsintegratie.

### Discussie

In deze studie is onderzoek gedaan naar wat motieven zijn die vrijwilligers hebben voor het doen van vrijwilligerswerk, daarnaast is gekeken in hoeverre vrijwilligers in de zorg tevreden zijn met hun werk. Tenslotte is onderzocht of tevredenheid samenhangt met de onderliggende motieven en hoeverre deze tevredenheid voorspellend is voor het continueren van het werk. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een survey die is uitgezet onder 250 vrijwilligers in een ziekenhuis.

Het belangrijkste resultaat uit dit onderzoek is dat mensen voornamelijk vanuit een

normatief motief vrijwilligerswerk doen in de zorg. De vrijwilligers hebben significant het hoogst gescoord op het normatieve motief. Dit kan betekenen dat het vrijwilligerswerk in de zorg in belangrijke mate aansluit bij de normen en waarden van de vrijwilliger. Voor deze vrijwilligers is het helpen van anderen belangrijk en in de zorg hebben zij hier voldoende gelegenheid voor. Dit resultaat sluit aan bij het onderzoek van Clary en Snijder (1999), zij vonden ook dat vrijwilligers in het ziekenhuis voornamelijk vrijwilligerswerk doen vanuit het normatief motief. Het tweede motief dat belangrijk blijkt te zijn voor vrijwilligers in de zorg is het “leren”. Mensen kiezen om vrijwilligerswerk te doen, omdat ze er iets van kunnen leren. Dit sluit eveneens aan op resultaten uit andere studies waarbij ook is gebleken dat het motief leren een belangrijk motief is voor de vrijwilligers in de zorg (Gidron, 1978; Clary et al., 1998). Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat het grootste gedeelte van de respondenten vrouw is en zich bevindt in de leeftijdsgroep 55+ . Het zou kunnen dat vrouwen in deze leeftijdsgroep vroeger minder kansen hebben gehad om te leren en zich te ontwikkelen. Het zou kunnen dat vrijwilligerswerk in deze behoefte voorziet. Een andere opvallende uitkomst met betrekking tot de motieven van vrijwilligers is de lage uitkomst van het sociale motief. Geheel tegen de verwachting in blijkt het sociale motief in dit onderzoek geen belangrijk motief te zijn, zoals in andere onderzoeken wel werd aangetoond (Mc Allum 2014; Yeung 2004; Wong et al. 2011; Zappa en Zavarrone 2010). Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat mensen met een sociaal motief, vrijwilligerswerk gaan doen waarbij ze meer met andere kunnen interacteren, zoals in een commissie of adviesraad.

Een andere belangrijke bevinding is dat met betrekking tot tevredenheid is gebleken dat de vrijwilligers in dit onderzoek significant het laagst scoorden op tevredenheid met betrekking tot de participatie-efficacy. Participatie-efficacy betekent dat iemand het belangrijk vindt om een bijdrage te leveren aan het welzijn van een ander. De verwachting op basis van de theorie was dat vrijwilligers in de zorg hoger zouden scoren op participatie-efficacy dan op

de andere 2 aspecten van tevredenheid; groepsintegratie en support van de organisatie. Dit is een opvallend resultaat omdat uit de theorie is gebleken dat juist vrijwilligers in de zorg het belangrijk zouden vinden om een bijdrage te leveren aan het welzijn van anderen (Claxton-Oldfield & Claxton-Oldfield, 2012; Finkelstein, 2008). Een verklaring zou kunnen zijn dat voor de vrijwilligers uit het onderzoek het helpen van de ander als een vanzelfsprekendheid wordt aangemerkt en dat juist de bijkomende aspecten als contact met anderen en de ondersteuning van de organisatie zorgen dat de vrijwilliger zich tevreden voelt. Daarnaast is de vraag of de vrijwilligers die als gastvrouw/heer of plantenverzorgers werken in staat zijn om het verschil te maken in het welzijn van anderen en of ze zich hiervan bewust zijn.

Naast motieven en tevredenheid hebben we ook onderzocht of de vrijwilligers de intentie hebben om het vrijwilligerswerk voort te zetten in de toekomst. Uit de resultaten blijkt dat maar liefst 84% van de vrijwilligers het werk minimaal nog een jaar wil blijven doen. In tegenstelling tot wat we verwachtten hebben we geen relatie gevonden tussen motieven en tevredenheid en de intentie om het vrijwilligerswerk langer te blijven doen. Dit resultaat komt niet overeen met het onderzoek van Clary en Snijder (1999). Zij vonden dat de waarde die iemand hecht aan vrijwilligerswerk (normatief motief) voorspelt of de vrijwilliger het vrijwilligerswerk blijft voortzetten. Een verklaring voor deze uitkomst zou kunnen zijn dat er andere factoren zijn die ervoor zorgen dat de vrijwilligers het werk willen continueren. Het kan zijn dat de tevredenheid met het werk zelf hiertoe aanleiding geeft (Davis, et al.1999). Het zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat het plezier dat iemand in het werk heeft er toe bijdraagt dat hij het werk wil continueren. Een andere verklaring waarom mensen het vrijwilligerswerk blijven doen, zou te maken kunnen hebben met een gevoel van plichtsgetrouwheid. Dit betekent dat wanneer iemand ergens aan begint, hij het belangrijk vindt om het voor langere tijd te blijven doen.



Een interessant resultaat uit dit onderzoek is de negatieve relatie tussen het motief bescherming en de tevredenheid met betrekking tot participatie-efficacy. Het motief bescherming houdt in dat wanneer iemand persoonlijke stress ervaart, hij een ander gaat helpen om zijn eigen persoonlijke stress te vergeten. Participatie-efficacy betekent dat de vrijwilliger het verschil wil maken in het welzijn van een ander. Gebleken is dat wanneer een vrijwilliger het motief bescherming heeft, hij minder tevreden is op het gebied van participatie-efficacy. Dat komt waarschijnlijk doordat vrijwilligers met dit motief mogelijk persoonlijke stress ervaren en hierdoor in beslag worden genomen. Het kan zijn dat zij niet het idee hebben dat zij een bijdrage kunnen leveren in het welzijn van anderen, door hun eigen persoonlijke beslommeringen.

Het is interessant om de praktische implicaties van deze uitkomsten weer te geven. De druk op de zorg neemt toe, hierdoor ontstaat steeds meer behoefte aan vrijwilligers. De uitkomsten van dit onderzoek zouden bijvoorbeeld kunnen bijdragen om het perspectief van de vrijwilliger mee te nemen bij het werving en selectiebeleid en de inzet van vrijwilligers. Zoals gebleken starten vrijwilligers vooral vanuit normatief en lerend motief met vrijwilligerswerk in de zorg, het kan interessant zijn om hier bij het selectiebeleid op in te spelen, voor een betere matching. Daarnaast zouden organisaties bij de inzet van hun vrijwilligers ook meer kunnen aansluiten bij de motieven van vrijwilligers. Het is wellicht interessant om in te spelen op wat vrijwilligers willen, zoals het leren. Wanneer hier aandacht voor is, bijvoorbeeld door het aanbieden van gerichte scholing wordt enerzijds tegemoetgekomen aan de behoefte van de vrijwilliger en zorgt dit aan de andere kant voor een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening die de vrijwilligers bieden.

Zoals is te zien biedt dit onderzoek voldoende aanknopingspunten voor de praktijk. Daarnaast biedt het ook voldoende mogelijkheden voor vervolgonderzoek. Wellicht is het interessant om tevredenheid met de taken zelf, in relatie te brengen met de motieven die

vrijwilligers hebben. Daarnaast is het interessant om de factoren die ervoor zorgen dat vrijwilligers zouden stoppen met het vrijwilligerswerk te onderzoeken, wanneer in vervolgonderzoek hier ook aandacht voor is, geeft dit inzicht in wat een organisatie hier bijvoorbeeld in zou kunnen betekenen. Tot slot is het interessant om in vervolgonderzoek een bredere populatie te betrekken, waarbij ook jongere vrijwilligers worden betrokken, zo kan meer inzicht worden verworven in welke motieven jongere vrijwilligers hebben voor het doen van vrijwilligerswerk in de zorg. Temeer omdat steeds meer vraag naar vrijwilligers zal ontstaan, gezien de maatschappelijke ontwikkelingen. Naar verwachting zullen ook meer jongeren moeten participeren in vrijwilligerswerk, daarom is het belangrijk om ook meer inzicht te krijgen in wat de jongere vrijwilliger drijft. Naast jongeren is het ook interessant om meer mannen te betrekken, omdat deze wellicht vanuit een ander motief vrijwilligerswerk doen dan vrouwen.

Hoewel we interessante resultaten hebben gevonden in dit onderzoek, heeft dit onderzoek ook een aantal beperkingen. De eerste limitatie is dat is gekozen om het construct empowerment van de VSI-index (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001) niet mee te nemen. Dit construct leek minder belangrijk uit de theorie, echter gebleken is dat het weglaten er onverhoopt voor heeft gezorgd dat het construct tevredenheid mogelijk geen compleet beeld heeft gegeven. Een andere limitatie is de populatie van dit onderzoek, dat voor het merendeel uit vrouwen van 55+ bestaat, dit zorgt er weliswaar voor dat er meer kennis is over vrouwelijke vrijwilligers in deze leeftijdsgroep, maar dat maakt het onderzoek minder generaliseerbaar.

Zoals we hebben gezien laat dit onderzoek zien dat vrijwilligers voornamelijk vanuit een normatief motief vrijwilligerswerk doen en dat het motief leren eveneens een belangrijk motief is. Gebleken is dat wanneer vrijwilligers vanuit het motief bescherming vrijwilligerswerk doen zij significant minder tevreden zijn met betrekking tot de participatie-

efficacy. Voor de overige motieven is niet gebleken dat zij een voorspellende waarde hebben voor de 3 aspecten van tevredenheid. Hoewel de motieven en de mate van tevredenheid niet voorspellend zijn gebleken voor de intentie om het werk te blijven doen, zijn de vrijwilligers uit dit onderzoek tevreden met hun werk en hebben zij aangegeven het ook voor langere tijd te willen blijven doen. Al met al biedt dit onderzoek voldoende aanknopingspunten voor nader onderzoek naar motieven en tevredenheid van vrijwilligers en dat is waardevol voor de samenleving en wetenschap.

## Referenties:

- Becker, A. (2009). *Ageing and the importance to motivate volunteering*. Master Thesis, Erasmus University Rotterdam.
- Bekkers, R. (2002). *Secularisering en veranderende motieven voor vrijwilligerswerk*. 14-29. In: Buijs, G.J. & T. J. Van der Ploeg (Eds.). *Pro Deo: geïnspireerd blijven in vrijwilligerswerk*. Zoetermeer: Boekencentrum.
- Bekkers, R. (2005). Participation in voluntary associations: Relations with resources, personality, and political values. *Political Psychology*. doi:10.1111/j.1467-9221.2005.00425.x
- Bekkers, R. (2013). Geven van tijd. 80-101 : vrijwilligerswerk. In *Geven in Nederland 2013: Giften, Nalatenschappen, Sponsoring en Vrijwilligerswerk*. 107–123. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1871/50584>
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J., & Miene, P. (1998a). Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516–1530. doi:10.1037/0022-3514.74.6.1516
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998b). Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516–1530. doi:10.1037/0022-3514.74.6.1516
- Clary, E. G., Snyder, M., & Stukas, A. A. (1996). Volunteers' Motivations: Findings from a National Survey. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(4), 485–505. doi:10.1177/0899764096254006
- Claxton-Oldfield, S., & Claxton-Oldfield, J. (2012). Should I stay or should I go: a study of hospice palliative care volunteer satisfaction and retention. *The American Journal of Hospice & Palliative Care*, 29(7), 525–30. doi:10.1177/1049909111432622
- Davis, M. H., Mitchell, K. V, Hall, J. A., Lothert, J., Snapp, T., & Meyer, M. (1999). Empathy, expectations, and situational preferences: personality influences on the decision to participate in volunteer helping behaviors. *Journal of Personality*, 67(3), 469–503. doi:10.1111/1467-6494.00062
- Ferreira, M. R., Proença, T., & Proença, J. F. (2014). Volunteering for a Lifetime? Volunteers' Intention to Stay in Portuguese Hospitals. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 26(3), 890–912. doi:10.1007/s11266-014-9466-x

- Finkelstein, M. a. (2008). Volunteer Satisfaction and Volunteer Action: a Functional Approach. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 36(1), 9–18. doi:10.2224/sbp.2008.36.1.9
- Galindo-Kuhn, R., & Guzley, R. M. (2001). The Volunteer Satisfaction Index: Construct Definition, Measurement, Development, and Validation. *Journal of Social Service Research*, 28(1), 45–68. doi:10.1300/J079v28n01\_03
- Gidron, B. (1978). Volunteer work and its rewards. *Volunteer Administration*, 11(3), 18-32.
- Handy, F., & Hustinx, L. (2009). The why and how of volunteering. *Nonprofit Management and Leadership*, 19(4), 549–558. doi:10.1002/nml.236
- Handy, F., & Srinivasan, N. (2004). Valuing Volunteers: An Economic Evaluation of the Net Benefits of Hospital Volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33(1), 28–54. doi:10.1177/0899764003260961
- Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland?: De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Amsterdam University Press.
- Kwok, Y. Y., Chui, W. H., & Wong, L. P. (2013). Need Satisfaction Mechanism Linking Volunteer Motivation and Life Satisfaction: A Mediation Study of Volunteers Subjective Well-Being. *Social Indicators Research*, 114(3), 1315–1329. doi:10.1007/s11205-012-0204-8
- Kulik, L. (2010). Women's experiences with volunteering: A comparative analysis by stages of the life cycle. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(2), 360-388.
- McAllum, K. (2014). Meanings of Organizational Volunteering: Diverse Volunteer Pathways. *Management Communication Quarterly*, 28(1), 84–110. doi:10.1177/0893318913517237
- Musick, M.A., & Wilson, J. (2008). Volunteers : A Social Profile, *Indiana University Press*. 88(3). 663.
- Spijker, J., & Macinnes, J. (2014). Hoe grijs is Nederland eigenlijk?, *Demos*, 30(4), 1–4.
- Van Steden, R., van Caem, B., & Boutellier, H. (2011). The “hidden strength” of active citizenship: The involvement of local residents in public safety projects. *Criminology and Criminal Justice*, 11(5), 433–450. doi:10.1177/1748895811414467
- Wheeler, J. A., Gorey, K. M., & Greenblatt, B. (1998). The beneficial effects of volunteering for older volunteers and the people they serve: a meta-analysis. *International Journal of Aging & Human Development*, 47, 69–79. doi:10.2190/VUMP-XCMF-FQYU-V0JH
- Wilson, J., & Musick, M. A. (1999). The Effects of Volunteering on the Volunteer. *Law and Contemporary Problems*, 62(4), 141–168. doi:10.2307/1192270

Wong, L. P., Chui, W. H., & Kwok, Y. Y. (2011). The volunteer satisfaction index: A validation study in the Chinese cultural context. *Social indicators research*, 104(1), 19-32.

Zappa, P., & Zavarrone, E. (2010). Social interaction and volunteer satisfaction: an exploratory study in primary healthcare. *International Review of Economics*, 57(2), 215–231. doi:10.1007/s12232-010-0095-4

## Appendix 1

### Enquete vrijwilligers Medisch Spectrum Twente

Vraag 1: Hoe lang doet u vrijwilligerswerk bij het Medisch Spectrum Twente?

- Korter dan 6 maanden
- Tussen 6 maanden en 1 jaar
- Tussen 1 en 3 jaar
- Tussen 3 en 5 jaar
- Langer dan 5 jaar

Vraag 2: Op welke afdeling of in welke functie doet u binnen het Medisch Spectrum Twente, vrijwilligerswerk?

- Kerk/Communie
- Verzorgen van de bloemen van patienten
- Bibliotheek/boeken uitleen
- Kinderopvang in het vrouw/kind centrum
- Gastvrouw/gastheer afdeling C5/NOU
- Gastvrouw/gastheer afdeling K3
- Gastvrouw/gastheer afdeling cytostatica
- Gastvrouw/gastheer afdeling F3
- Gastvrouw/gastheer afdeling radiotherapie
- Gastvrouw/gastheer afdeling reumatologie
- Gastvrouw/gastheer afdeling thorax
- Gastvrouw/gastheer afdeling opname

Vraag 3: Hoe bent u ertoe gekomen om dit vrijwilligerswerk te gaan doen?

- Gevraagd door een familielid/ vriend/vriendin of kennis
- Via een wervingcampagne (bijvoorbeeld een advertentie in de krant of op het internet)
- Via de Unie Van Vrijwilligers Enschede
- Via een vrijwilligersvacaturebank
- Ik was al op een andere manier betrokken bij het Medisch Spectrum Twente
- Op een andere manier

Vraag 4: Hoeveel uren per week besteedt u aan vrijwilligerswerk bij het Medisch Spectrum Twente?

- 0-2 uren per week
- 2-4 uren per week
- 4-8 uren per week
- 8 uur of meer per week

Vraag 5 :

Mensen kunnen allerlei redenen hebben om vrijwilligerswerk te doen. Hierna volgen stellingen over mogelijke drijfveren die meer of minder belangrijk voor u kunnen zijn. Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in hoeverre het (belangrijke) redenen voor u zijn om vrijwilligerswerk te doen?

Uw antwoord kan variëren van ‘helemaal oneens, oneens, een beetje oneens, neutraal, beetje eens, eens, tot helemaal eens’.

	helemaal oneens (1)	oneens (2)	een beetje oneens (3)	neutraal (4)	een beetje eens (5)	eens (6)	helemaal eens (7)
Het doen van vrijwilligerswerk kan mij helpen om de baan te krijgen die ik graag hebben wil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn vrienden doen vrijwilligerswerk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben begaan met mensen die het slechter getroffen hebben dan ik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mensen in mijn nabijheid willen dat ik vrijwilligerswerk doe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door het vrijwilligerswerk voel ik me belangrijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veel mensen die ik ken zijn geïnteresseerd in het doen van vrijwilligerswerk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe slecht ik me ook voel, het doen van vrijwilligerswerk helpt me mijn eigen problemen te vergeten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me echt begaan met de groep voor wie ik me inzet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Door het doen van vrijwilligerswerk voel ik me minder alleen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan nieuwe contacten maken die me verder helpen in mijn carrière.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van vrijwilligerswerk maakt dat ik me minder schuldig voel over het feit dat ik het beter heb dan veel anderen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik doe vrijwilligerswerk omdat ik dan meer leer over het doel van deze vrijwilligersorganisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van vrijwilligerswerk geeft mij een beter gevoel over mezelf.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van vrijwilligerswerk maakt het mogelijk om zaken van een andere kant te bekijken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van vrijwilligerswerk geeft mij de mogelijkheid om verschillende opties voor mijn carrière te verkennen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb medelijden met mensen in nood.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mensen in mijn naaste omgeving vinden het belangrijk dat je een bijdrage levert aan de maatschappij.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ik leer van het vrijwilligerswerk doordat ik dingen zelf doe of zelf ervaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het belangrijk om anderen te helpen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van vrijwilligerswerk helpt me mijn eigen problemen aan te pakken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van vrijwilligerswerk zal me helpen om succesvol te zijn in mijn (vaste) werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan een bijdrage leveren aan iets dat ik belangrijk vind.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De mensen die ik goed ken vinden het doen van vrijwilligerswerk belangrijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van vrijwilligerswerk maakt dat ik even kan ontsnappen aan mijn eigen problemen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik leer omgaan met heel verschillende mensen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van vrijwilligerswerk maakt dat ik me nodig voel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van vrijwilligerswerk maakt dat ik me beter voel over mezelf.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het staat goed op mijn CV dat ik ervaring heb als	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

vrijwilliger. Het doen van vrijwilligerswerk is een manier om nieuwe vrienden te maken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het doen van vrijwilligerswerk is een manier om te ontdekken waar ik goed in ben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 6 :

Hierna volgen stellingen over uw tevredenheid met uw vrijwilligerswerk binnen het Medisch Spectrum Twente.

Kunt u voor onderstaande stellingen aangeven in welke mate u tevreden bent?

Uw antwoord kan variëren van erg ontevreden, een beetje ontevreden, ontevreden, een beetje tevreden, tevreden, erg tevreden tot heel erg tevreden.

	erg ontevreden (1)	een beetje ontevreden (2)	ontevreden (3)	een beetje tevreden (4)	tevreden (5)	erg tevreden (6)	heel erg tevreden (7)
De begeleiding die ik krijg vanuit het Medisch Spectrum Twente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn relatie met de betaalde krachten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De voorzieningen waardoor ik mijn werk goed kan doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De manier waarop ik geïnformeerd wordt door de organisatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<p>ondersteuning die ik krijg van mensen uit de organisatie.</p> <p>De waardering die ik krijg vanuit de organisatie.</p> <p>De manier waarop ik feedback krijg op mijn vrijwilligerswerk.</p> <p>Het type werk dat ik doe, is goed afgestemd op mijn wensen.</p> <p>De manier waarop de organisatie communiceert over doelen die zij wil behalen.</p> <p>Het verschil dat ik maak door het vrijwilligerswerk wat ik doe.</p> <p>De mogelijkheden die ik heb om het werk net zo goed te doen als alle anderen.</p> <p>De kansen die ik krijg om nieuwe dingen te leren.</p> <p>De betekenis van het vrijwilligerswerk voor mijn</p>	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○
	○	○	○	○	○	○	○

eigen ontwikkeling en vaardigheden. Hoe waardevol mijn bijdrage is voor de organisatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De balans tussen de inspanning die ik lever in vergelijking met de verandering waar ik aan bijdraag.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn relatie met de andere vrijwilligers in de organisatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De vriendschappen die ik heb gemaakt door mijn vrijwilligerswerk in het Medisch Spectrum Twente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De omvang en inhoud van de contacten die ik heb met de andere vrijwilligers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De tijd die ik met de andere vrijwilligers doorbreng.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 7: Hoe lang denkt u dit vrijwilligerswerk of vergelijkbaar vrijwilligerswerk nog te blijven doen binnen het Medisch Spectrum Twente?

- Nog een maand
- Nog een half jaar
- Nog een jaar
- Nog langer dan een jaar

Vraag 8: In welke leeftijdscategorie valt u?

- 25 tot en met 34 jaar
- 35 tot en met 44 jaar
- 45 tot en met 54 jaar
- 55 tot en met 64 jaar
- 65 tot en met 74 jaar
- 75 jaar en ouder

Vraag 9: Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

Vraag 10: Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- Basisonderwijs
- Voortgezet onderwijs (Voorbereidend beroeps onderwijs, MAVO, HAVO VWO) (2)
- Middelbaar Beroepsonderwijs
- Hoger onderwijs (HBO)
- Wetenschappelijk onderwijs (WO)

Vraag 11: Wat is uw positie op arbeidsmarkt?

- Ik heb een betaalde baan
- Ik heb geen betaalde arbeid en ben werkloos
- Ik ben student
- Ik ben gepensioneerd

Vraag 12: Wat is uw burgerlijke staat?

- Ik ben alleenstaand
- Ik ben gehuwd
- Ik ben weduwe of weduwnaar
- Ik ben gescheiden

Vraag 13: Wat is uw woonplaats?

Hartelijk dank dat u tijd heeft genomen om aan deze enquête deel te nemen!

