

31 MAART 2020



VRIJWILLIG, MAAR NIET VANZELFSPREKEND

EEN KWALITATIEF ONDERZOEK NAAR HET WERKGELUK VAN DE
VRIJWILLIGERS VAN HOSPICE DE POPULIER

LIEKE VAN POPPEL
FONTYS HOGESCHOLEN - TOEGEPASTE PSYCHOLOGIE
2979764

Vrijwillig, maar niet vanzelfsprekend

Een kwalitatief onderzoek naar het werkgeluk van de vrijwilligers van hospice de Populier.

Afstudeeronderzoek

Eindhoven, 2020

Auteur

Lieke van Poppel

Studentnummer

2979764

Afstudeeronderzoek in het kader van

Fontys Hogeschool HRM en Psychologie
Toegepaste Psychologie

Opdrachtgever

Hospice de Populier
Willeke Vermeulen – tot 1 april 2020
Lijanne Lans – vanaf 1 april 2020

Assessor onderwijsinstelling

Ivo Legierse

Begeleider onderwijsinstelling en tweede assessor

Lieke van Stekelenburg

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie die in het vierde jaar van mijn opleiding Toegepaste Psychologie van Fontys Hogescholen in Eindhoven tot stand is gekomen. Voor deze scriptie is er onderzoek gedaan naar het werkgeluk van de vrijwilligers van hospice de Populier. Zij zijn immers dagelijks bezig met het optimaliseren van het geluk van mensen in hun laatste levensfase en ik vond het tijd om bij hun geluk stil te staan.

Ten eerste wil ik dan ook alle vrijwilligers bedanken die mij geholpen hebben om van dit onderzoek een succes te maken. Ik wil hen ook bedanken voor alle mooie verhalen die zij met mij gedeeld hebben en de openheid waarmee ze dit deden. Daarnaast wil ik mijn scriptiebegeleider Lieke van Stekelenburg bedanken voor al haar goede adviezen, ondersteuning en het zetje wat mij telkens weer doorzettingsvermogen gaf. Vervolgens wil ik mijn eerste assessor Ivo Legierse bedanken voor zijn kritische en nuttige feedback op mijn stukken. Verder wil ik mijn opdrachtgever tijdens deze onderzoeksfase, Willeke Vermeulen, bedanken voor haar tijd en input. Zij heeft mij geholpen en ruimte geboden om te kunnen doen wat nodig was om dit onderzoek tot een goed einde te brengen. Tot slot wil ik mijn vriendinnen bedanken waarmee ik goed heb kunnen sparren en we elkaar telkens zijn blijven motiveren.

Het motiveren was af en toe nodig, aangezien er momenten waren dat ik door de bomen het bos niet meer zag. Des te meer waardeer ik iedereen die mij heeft geholpen en gesteund tijdens deze periode. Uiteindelijk heb ik een resultaat neer kunnen zetten waar ik trots op ben en kijk ik terug op een ontzettend plezierige en leerzame periode. Ik hoop dat u, als lezer, met net zoveel plezier dit onderzoek kan lezen als dat ik het geschreven heb.

Lieke van Poppel

Eindhoven, 31 maart 2020

Samenvatting

Bij hospice de Populier in Bakel is in 2018 uit een medewerkerstevredenheidsonderzoek naar voren gekomen dat de tevredenheid van de vrijwilligers een hoog cijfer krijgt. De sfeer wordt vanuit de opdrachtgever echter niet altijd zo beleefd en worden er signalen opgevangen van klaaggedrag. Klagen wordt omschreven als het uiten van ontevredenheid (Van Dale, geraadpleegd op 1 oktober 2019), dus dit zou kunnen betekenen dat de tevredenheid onder de vrijwilligers niet zo hoog is als uit het MTO naar voren komt. Aangezien tevredenheid al gemeten is, is er met de opdrachtgever voor gekozen om het werkgeluk van de vrijwilligers te onderzoeken en uiteindelijk het werkgeluk te optimaliseren. Dit is niet alleen voor de vrijwilligers voordelig, maar ook voor de organisatie. Gelukkige medewerkers zijn namelijk ook onder andere productiever (Peper, 2017). Het onderzoeken van het werkgeluk van de vrijwilligers wordt gedaan aan de hand van de volgende onderzoeksvraag:

Hoe ervaren de vrijwilligers van hospice de Populier elementen van werkgeluk?

Om het werkgeluk van de vrijwilligers te onderzoeken is er ten eerste literatuuronderzoek gedaan naar de elementen van werkgeluk. Er zijn elementen gevonden op drie niveaus: persoonlijk, interpersoonlijk en organisatorisch. Op persoonlijk niveau zijn dit zingeving, persoonlijke groei, werk-privébalans en vitaliteit. De interpersoonlijke elementen die gevonden zijn, zijn communicatie, plezier, sociale steun, waardering en feedback. Tot slot zijn op organisatorisch niveau de elementen voorzieningen, autonomie, werkdruk, organisatiestructuur en variëteit gevonden. De elementen op de drie niveaus zijn vervolgens middels interviews bevraagd. Deze interviews zijn opgenomen en getranscribeerd, waarna ten eerste de resultaten schematisch in kaart zijn gebracht in een codeboom. Aan de hand van de codeboom zijn de resultaten gepresenteerd, zie hoofdstuk 4. Tot slot zijn de resultaten in de discussie in hoofdstuk 5 bediscussieerd en wordt er in hetzelfde hoofdstuk antwoord gegeven op de onderzoeksvraag en aanbevelingen voor de opdrachtgever beschreven.

Het is gebleken dat het werkgeluk van de vrijwilligers, net als hun tevredenheid, erg hoog is. Vrijwel alle elementen van werkgeluk spelen een bevorderende rol voor het werkgeluk van de vrijwilligers. Er spelen echter irritaties onder de vrijwilligers. Zo is het klaaggedrag van andere vrijwilligers het grootste ergerpunt. Deze negatieve vorm van ventileren lijkt voort te bestaan door een gebrek aan feedback, zowel vanuit de 'klagers' als de 'niet-klagers'. Er zal dus tijdens een interventie ook ingezet moeten worden op het kunnen geven (en ontvangen) van feedback.

Inhoud

Voorwoord.....	1
Samenvatting.....	2
Begrippenlijst.....	5
1. Inleiding.....	6
1.1 Aanleiding en probleemstelling	7
1.2 Vraagstelling	7
1.3 Leeswijzer	7
2. Theoretisch kader.....	9
2.1 Geluk.....	9
2.2 Werkgeluk.....	10
2.3 Elementen werkgeluk.....	10
2.3.1 Elementen werkgeluk op persoonlijk niveau	11
2.3.2 Elementen werkgeluk op interpersoonlijk niveau.....	12
2.3.3 Elementen werkgeluk op organisatorisch niveau.....	13
2.3 Samenvatting.....	15
3. Methodologie.....	16
3.1 Respondenten	16
3.2 Methode	16
3.3 Interviews.....	18
3.4 Data-analyse.....	18
4. Resultaten	19
4.2.1 Contact met collega's.....	21
4.2.2 Contact met de vrijwilligerscoördinator	22
5. Discussie.....	24
5.1 Discussie	24
5.4 Conclusie.....	26
5.2 Limitaties	27
5.2.1 Betrouwbaarheid.....	27

5.2.2 Validiteit	27
5.3 Vervolgonderzoek.....	28
Literatuurlijst.....	29
Bijlagen.....	1
Bijlage 1: Analyseplan.....	1
Bijlage 2: Materialen.....	4
Bijlage 2.1: Interviewprotocol interview 1	4
Bijlage 2.2: Interviewprotocol interviews 2 tot en met 10.....	6
Bijlage 2.3: Informatiebrief voor vrijwilligers	8
Bijlage 3: Ethische verantwoording.....	11

Begrippenlijst

Gasten

Als er over gasten gesproken wordt, gaat het over de patiënten binnen het hospice. Vanuit het hospice wordt de voorkeur gegeven aan het woord gasten.

Hospice

Een plek waar mensen met een terminale ziekte een thuis hebben met de benodigde medische zorg. In het algemeen biedt een hospice plaats aan ernstig zieke mensen met een levensverwachting van minder dan drie maanden.

Werkgeluk

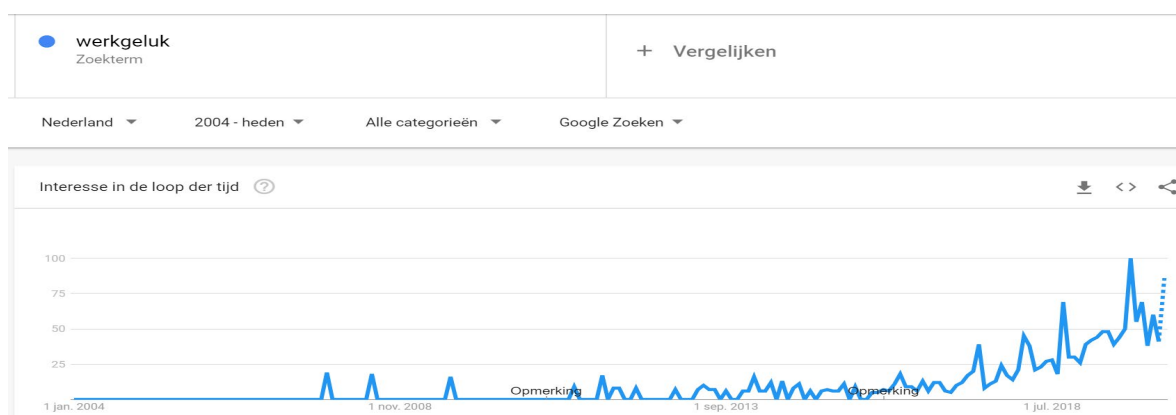
Werkgeluk is het ervaren van positieve emoties en plezier hebben in het werk, door groeien en optimaal benutten van talenten een gevoel van voldoening hebben en ervaren dat men iets kan bijdragen aan een hoger doel.

Vrijwilliger

Iemand die vrijwillig onbetaald werk doet.

1. Inleiding

Het begrip ‘werkgeluk’ wordt steeds bekender; er is steeds meer aandacht voor. Zo werd er in 2004 nog zelden iets over het begrip opgezocht op Google, maar is er in 2019 na een stijgende lijn een populariteitspiek bereikt (zie figuur 1) (Google, geraadpleegd op 7-3-2020). Dit is dan ook niet geheel toevallig het jaar waarin de eerste opleiding tot werkgelukdeskundige is opgericht (Smid, 2019).



Figuur 1. Werkgeluk als zoekterm in de afgelopen jaren. Geraadpleegd van <https://trends.google.nl/trends/explore?date=all&geo=NL&q=werkgeluk>

Volgens Veenhoven (2015) is geluk in zijn algemeenheid iets wat überhaupt steeds populairder wordt. Hij geeft aan dat er een hogere vraag naar trainers, coachen en therapeuten is en de verkoopcijfers van zelfhulpboeken omtrent geluk de afgelopen jaren ook gestegen zijn. Er is dus steeds meer aandacht voor geluk, en zo dus ook werkgeluk (Veenhoven, 2015).

Dat er steeds meer aandacht komt voor het werkgeluk van medewerkers is niet zonder reden. Zo presteren gelukkige medewerkers beter, zijn zij productiever, worden zij beter gewaardeerd, zijn zij gemotiveerder, creatiever en nieuwsgieriger, werken zij beter samen en verzuimen zij zelfs minder dan niet-gelukkige medewerkers. Uiteindelijk zullen gelukkige medewerkers zorgen voor meer tevredenheid onder klanten (Peper, 2017), in dit geval de gasten van het hospice.

Werkgeluk ontstaat niet zomaar en is ook niet voor iedereen hetzelfde. Toch zijn er een aantal elementen die telkens weer een rol blijven te spelen. Voorbeelden hiervan zijn autonomie (Ahli, 2019; Peters, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018; Veenhoven, 2015; Visser, 2018), zingeving (Ahli, 2019; Dekker, 2016; Fisher, 2009; Peper, 2017) en waardering (Chapman & White, 2019). Deze factoren zullen in het theoretisch kader uitgebreid besproken worden.

Werkgeluk bleek ook een interessant thema voor de opdrachtgever, hospice de Populier. Het hospice is een warme en gastvrije plek waar mensen die terminaal ziek zijn hun laatste dagen kunnen doorbrengen. Een team van verpleegkundigen, verzorgenden, paramedici en artsen, zo’n 25 personen, zorgt er samen met zo’n 80 vrijwilligers voor dat de mensen die daar komen, de gasten, hun laatste dagen zo goed en fijn mogelijk beleven. Geen dagen aan het leven toevoegen, maar leven aan de dagen.

1.1 Aanleiding en probleemstelling

Uit een medewerkerstevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers uit 2018 komt naar voren dat er hoge scores worden behaald op het gebied van tevredenheid. Vanuit de opdrachtgever wordt de sfeer echter soms anders beleefd en wordt er opgevangen dat er onderling wel eens geklaagd wordt. Aangezien klagen omschreven kan worden als het uiten van ontevredenheid (Van Dale, geraadpleegd op 1 oktober 2019), kan dit dus duiden op een mindere mate van tevredenheid onder de vrijwilligers. Aangezien het ervaren klaaggedrag een aanname is die nog niet bevestigd is, is er voor gekozen om dit geen deel uit te laten maken van de doelstelling en onderzoeksvraag. Daarnaast is er samen met de opdrachtgever voor gekozen om, aangezien tevredenheid al gemeten is, de doelstelling anders in te stellen, gericht op het gebied van werkgeluk. Op deze manier wil de opdrachtgever er achter komen hoe het met het werkgeluk van de vrijwilligers gesteld is. De doelstelling die volgt is: het optimaliseren van het werkgeluk van de vrijwilligers.

1.2 Vraagstelling

Om de doelstelling te bereiken is het onderzoek en ook de onderzoeksvraag open ingestoken. Er is namelijk nog nooit eerder onderzoek gedaan omtrent het werkgeluk van de vrijwilligers en er is ook nog geen concreet aandachtspunt naar voren gekomen vanuit de opdrachtgever. Daarnaast gaat het onderzoek over het werkgeluk van de vrijwilligers zelf en zal er dus naar hun beleving gevraagd worden. Dit wordt vanuit de volgende onderzoeksvraag gedaan:

Hoe ervaren de vrijwilligers van hospice de Populier elementen van werkgeluk?

Naast de onderzoeksvraag zijn de volgende drie deelvragen opgesteld om meer structuur in dit onderzoek te creëren:

1. Hoe ervaren de vrijwilligers van hospice de Populier elementen van werkgeluk op persoonlijk niveau?
2. Hoe ervaren de vrijwilligers van hospice de Populier elementen van werkgeluk op interpersoonlijk niveau?
3. Hoe ervaren de vrijwilligers van hospice de Populier elementen van werkgeluk op organisatorisch niveau?

1.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt het concept werkgeluk besproken op basis van wetenschappelijke literatuur. Er worden elementen van werkgeluk gecategoriseerd op de niveaus zoals te lezen is bij bovenstaande deelvragen.

In hoofdstuk drie wordt de onderzoeksmethode besproken. Hierbij wordt gekeken naar de methode, dus de stappen die hebben plaatsgevonden. Vervolgens wordt er gekeken naar de respondenten, zowel naar

de werving als een beschrijving van kenmerken van de respondenten. Daarna worden de gehouden interviews nader toegelicht en tot slot worden de analysemethoden besproken.

In hoofdstuk vier worden de gevonden resultaten uit het veldonderzoek gepresenteerd, welke in hoofdstuk vijf bediscussieerd worden. In hoofdstuk vijf worden ook conclusies en aanbevelingen gegeven, zowel voor de opdrachtgever als voor eventueel vervolgonderzoek. Tot slot wordt er antwoord gegeven op de onderzoeksvraag.

Na hoofdstuk vijf zal de literatuurlijst gepresenteerd worden, gevolgd door de bijlagen. Hierin zijn de gebruikte materialen te vinden, zoals het interviewprotocol en de informatiebrief voor de vrijwilligers, de ethische verantwoording en het analyseplan.

2. Theoretisch kader

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, zal in dit theoretisch kader ten eerste het begrip geluk nader toegelicht worden. Vervolgens zal het begrip werkgeluk uitgelegd worden waarna er verschillende elementen van werkgeluk besproken zullen worden, zowel belemmerend als bevorderend. Deze elementen zijn onder andere afkomstig uit het P3F-model van Gea Peper (2017). Alle gevonden elementen zullen verdeeld worden op persoonlijk, interpersoonlijk en organisatorisch niveau op basis van een theorie van Cynthia Fisher (2009) om meer structuur te creëren. Op basis van de elementen op de drie niveaus zal het veldonderzoek gestart worden.

2.1 Geluk

Veenhoven (2013) heeft in zijn boek ‘Conditions of Happiness’ ‘geluk’ gedefinieerd als: *“de subjectieve voldoening met het eigen leven als geheel”* (Veenhoven, 2013). Hij verstaat geluk als een gevoel over het gehele leven en niet slechts als een kortstondig gevoel. Daarnaast is geluk volgens Veenhoven (2018) iets waar mensen expliciet bewust van zijn en alle aspecten van het leven aanraakt, dus niet slechts geluk op het werk.

Veenhoven (2018) maakt dan ook verschil in levensgeluk en werkgeluk. Zo zijn mensen gemiddeld genomen gelukkiger met hun gehele leven dan dat ze gelukkig zijn op hun werk (Veenhoven, 2015). Ondanks dat er verschil is tussen levens- en werkgeluk, kunnen zij wel invloed op elkaar hebben. Zo kan geluk op het werk ervoor zorgen dat men ook gelukkiger wordt over het leven in algemene zin; dit wordt het ‘bottom-up effect’ genoemd. Andersom werkt het ook, zo draagt levensgeluk weer bij aan meer werkgeluk; dit wordt het ‘top-down effect’ genoemd (Veenhoven, 2018).

Veenhoven (2018) verdeelt levensgeluk in twee componenten, de affectieve en de cognitieve component van geluk. De affectieve component gaat over het gevoel dat mensen ervaren; het stemmingsniveau. De cognitieve component gaat over een verstandelijke ervaring, hier wordt gesproken over tevredenheid. Het verschil tussen de twee componenten zit hem vooral in de mate van bewustzijn. Bij de affectieve component is er geen sprake van zelfreflectie, het gaat slechts om een gevoel wat iemand ervaart. Zo hebben baby’s bijvoorbeeld ook al een gevoelsniveau, ondanks dat ze zich daar niet over kunnen uitlaten. De cognitieve component vereist echter wel een bewustzijn en zelfreflectie. Men moet daarvoor een beeld hebben van verlangens die zij hebben en deze kunnen vergelijken met hoe hun werkelijkheid is. Beide componenten hebben effect op geluk, dus bij een mindere mate van aanwezigheid van een component zou het mogelijk zijn dat het geluk niet optimaal is. Zo kan het zijn dat men zich over het algemeen goed en prettig voelt, maar toch niet compleet tevreden is en nog ruimte voor verbetering ziet. Men kan daarentegen wel tevreden zijn, niks verbeterd willen zien en zich desondanks beroerd voelen (Veenhoven, 2018).

2.2 Werkgeluk

Aangezien het onderzoek ingaat op het werk van de vrijwilligers, is er voor gekozen om het werkgeluk en niet het levensgeluk te onderzoeken. Voor werkgeluk zijn veel definities beschreven, maar is het woord nog niet officieel in de Dikke van Dale opgenomen. In Denemarken is er al wel een officiële definitie voor het woord *arbejdsglæde*, die vertaald als volgt luidt: *“Werkgeluk is een gevoel van vreugde en voldoening dat een werknemer kan bereiken door zijn of haar taak uit te voeren. Het hangt samen met het feit dat het werk en de mogelijke werkplek voldoen aan de wensen die u hebt voor uw professionele inspanningen, de beloning van het werk en de sociale relaties met uw collega's.”* (Wikipedia, geraadpleegd op 25-9-2019). Heleen Mes en Gea Peper (2018) gaan nog een stapje verder. Zij omschrijven werkgeluk als het ervaren van positieve emoties en plezier hebben in het werk, door groeien en benutten van eigen talenten, voldoening ervaren en het kunnen bijdragen aan een hoger doel. Zij zouden de vorige definitie van *arbejdsglæde* hoogstwaarschijnlijk eerder als ‘tevredenheid’ omschrijven. Volgens hen is medewerkerstevredenheid de ondergrens, dus dat medewerkers slechts ervaren dat hun behoeften worden vervuld. De volgende stap is bevlogen en betrokken medewerkers en het hoogst haalbare niveau is gelukkige medewerkers. Bij organisaties wordt wel eens een medewerkerstevredenheidsonderzoek afgenomen, maar het is vaak lastig om op basis hiervan vruchtbare en blijvende verbeteringen in te zetten. Mensen kunnen tevredenheid namelijk verschillend ervaren, in vergelijking tot hun collega's, maar hun eigen tevredenheid kan ook per dag verschillen. Kortom, een medewerker kan tevreden zijn met de omstandigheden op werk, maar hoeft dan nog niet werkgelukkig te zijn (Mes & Peper, 2018).

Dat werkgeluk belangrijk is, lijkt vanzelfsprekend. Er zijn dan ook veel positieve effecten van werkgeluk bekend vanuit de literatuur. Zo presteren gelukkige medewerkers bijvoorbeeld beter. Zij zijn productiever, worden beter gewaardeerd, zijn gemotiveerder, creatiever en nieuwsgieriger, werken beter samen en verzuimen zelfs minder dan niet-gelukkige medewerkers. Uiteindelijk zullen gelukkige medewerkers zorgen voor meer tevredenheid onder klanten (Peper, 2017).

2.3 Elementen werkgeluk

Een model dat specifiek gericht is op elementen van werkgeluk, is het P3F-model van Gea Peper (2017). Dit model beschrijft drie elementen voor werkgeluk: Purpose, Flow en Fun&Friendship (Peper, 2017). Het P3F-model is gebaseerd op de theorie van Martin Seligman, de grondlegger van de positieve psychologie. Hij stelt dat geluk bestaat uit drie verschillende componenten, ‘the pleasant, engaged and the meaningful life’. Pleasant life wordt volgens Heleen Mes & Gea Peper (2018) gekoppeld aan het element Fun&Friendship, engaged life aan het element Flow en meaningful life aan het element Purpose (Mes & Peper, 2018).

In de literatuur is echter verder gezocht naar verschillende elementen van werkgeluk en zoals verwacht stopt het niet bij het P3F-model. In een artikel van Cynthia Fischer (2009) wordt beschreven dat mensen gelukkig in hun werk zijn wanneer ze trots zijn op hun werk, wanneer ze

genieten van de mensen waarmee ze werken en wanneer ze de mensen of wel de organisatie vertrouwen waarvoor ze werken (Fisher, 2009). Werkgeluk kan dus beïnvloed worden door zowel persoonlijke, interpersoonlijke als organisatorische elementen. In de volgende paragrafen zal hierin onderscheid gemaakt worden en zullen alle gevonden elementen, zowel van het P3F-model als overige elementen voor werkgeluk verdeeld worden over de bovengenoemde niveaus om meer structuur te creëren.

2.3.1 Elementen werkgeluk op persoonlijk niveau

Het eerste element uit het P3F-model is Purpose, ook wel zingeving. Als je zinvol werk doet en als je ergens een positieve bijdrage aan kan leveren, zorgt dit voor een gelukkiger gevoel op de werkvloer. Dit hangt vooral samen met de manier waarop je naar je werk kijkt. Als men daadwerkelijk bewust is van de betekenis van het werk, zal dit er voor zorgen dat het werkgeluk toeneemt (Peper, 2017). Daarnaast kan het ervaren van zingeving bijdragen aan de trots die een individu kan ervaren over zijn werk, wat vervolgens ook kan bijdragen aan meer werkgeluk (Ahli, 2019; Dekker, 2016; Fisher, 2009; Peper, 2017). Men heeft ten eerste zelf invloed op het werkgeluk. Zo kan iemand zijn werk met een bepaalde bril bekijken, waardoor het groter geheel wordt gezien en er een gevoel van zingeving wordt bereikt. Een voorbeeld hiervan is als een schoonmaker in een ziekenhuis zijn werk niet meer slechts ziet als het poetsen van ruimtes, maar als het bijdragen aan een groter goed, namelijk ervoor zorgen dat patiënten verblijven in een hygiënische omgeving (Peper, 2017).

Het tweede element van het P3F-model is Flow en speelt ook een rol op persoonlijk niveau. Flow gaat over voortgang boeken in je werk en op deze manier het werkgeluk te vergroten. Onder flow valt ook werk doen waarin je talenten tot uiting kunnen komen en dat er ook mogelijkheden zijn om nieuwe vaardigheden te ontwikkelen. Daarnaast is het voor flow ook belangrijk om variëteit en uitdaging in je werk te hebben (Peper, 2017). Een onderdeel van flow is ook persoonlijke groei. Hieronder valt de mate van uitdaging in het werk en het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden (Ahli, 2019; Peper, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018). Persoonlijke groei is belangrijk, zodat men zijn talenten volledig kan benutten (Peper, 2017). Het op een goede manier inzetten van talenten kan met behulp van job crafting. Job crafting gaat uit van een ‘strength-based view’. Er wordt dan gekeken naar talenten van individuen en zij kunnen vervolgens hun werk ‘herontwerpen’, zodat er ruimte is om die eigen talenten in te zetten. Er kunnen bijvoorbeeld aanpassingen gemaakt worden in de takenlijst van een individu. Een taak die niet bij de talenten van individu A past, maar wel bij die van individu B, zou overgedragen kunnen worden. Op deze manier zijn beide individuen gelukkiger, doordat zij hun eigen potentieel volledig kunnen benutten (Fisher, 2009).

Naast zingeving (Purpose) en persoonlijke groei (Flow) is vitaliteit ook een belangrijk persoonlijk element van werkgeluk. Vitaliteit draait om zich energiek voelen, over motivatie beschikken om doelen te stellen en veerkracht, oftewel het om kunnen gaan met problemen en uitdagingen (Strijk, Wendel-Vos, Picavet, Hofstetter & Hildebrandt, 2015). Wanneer mensen vitaler zijn, zullen zij minder vaak ziek worden, meer plezier hebben in hun werk en kan dit ook een sneeuwbal effect hebben richting

anderen. Zodra de vrijwilligers van het hospice over een hoge mate van vitaliteit beschikken, zal dit ook positief uitwerken voor de gasten van het hospice (Wiesman, 2018).

Tot slot is de werk-privébalans op persoonlijk niveau van belang voor het optimaliseren van werkgeluk. Het begrip werk-privébalans spreekt vrijwel voor zich, hoeveel tijd en energie gaat er naar je werk en hoeveel gaat er naar je privéleven (Visser, 2018). Deze balans houdt in een ideale wereld in dat je naar je werk gaat en zodra je thuis komt je volledige tijd uitgaat naar je gezin of hobby's en dergelijke. Echter is dit vaak niet zo, mensen werken meer dan dat ze eigenlijk willen en komen daardoor niet toe aan het stukje privé. Dit kan voor stress zorgen en uiteindelijk zelfs leiden tot gezondheidsklachten (Gordon, 2011).

2.3.2 Elementen werkgeluk op interpersoonlijk niveau

Het element Fun&Friendship van het P3F-model speelt een grote rol op interpersoonlijk niveau. Voor dit element zijn dus fun en friendship samengevoegd. Het is ten eerste belangrijk om plezier op het werk te hebben, fun, bijvoorbeeld door samen met collega's te lachen. Humor zorgt voor een betere band en samenwerking tussen collega's en zo volgt het tweede onderdeel van het element: friendship. Naast plezier hebben met collega's, is het ook ontzettend belangrijk om elkaar te waarderen en te helpen. Door iemand te helpen, wordt bovendien ook het eigen werkgeluk verhoogd (Peper, 2017).

Waardering op het werk kan daarnaast het verschil maken tussen simpelweg brood op de plank brengen en daadwerkelijk gelukkig worden van werk. Mensen zijn eenmaal zo ingesteld dat zij veel waarde hechten aan waardering, zonder waardering kan men zich als een machine voelen. Een gebrek aan waardering kan er toe leiden dat medewerkers negatiever worden, wat weer kan leiden tot geroddel en geklaag. Een gebrek aan waardering kan ook zorgen voor werknemers met een lagere inzet, mensen die zich vaker ziek zullen melden en na verloop van tijd zelfs weg gaan. Er is ook nog een verschil in waardering en erkenning. Erkenning gaat slechts over het werk zelf dat goed gekeurd wordt, bij waardering wordt er ook naar de persoon zelf gekeken. Erkenning werkt vaak ook top-down; een leidinggevende die het werk van zijn werknemer erkent. Waardering daarentegen kan ook bij collega's onderling plaatsvinden of vanuit werknemer naar werkgever. Het is wel van groot belang dat de waardering gemeend is om daadwerkelijk een positieve invloed te hebben. Kortom, slechts erkenning is niet voldoende om het werkgeluk te verhogen, maar oprechte waardering wel (Chapman & White, 2019).

Een ander element op interpersoonlijk niveau dat een rol speelt bij werkgeluk is de communicatie. Een goede communicatie en interactie met collega's levert een hogere mate van werkgeluk op onder medewerkers, daarentegen zorgen spanningen juist voor minder werkgeluk. Het is niet alleen belangrijk om met je directe collega's goed contact te hebben en samen te werken, maar ook met collega's van een andere afdeling (Veenhoven, 2015). Bij het hospice werken de vrijwilligers nauw samen met bijvoorbeeld de verpleegkundigen. Het is dus ook van belang dat deze samenwerking goed verloopt (Veenhoven, 2015).

Vervolgens is het voor een hogere mate van werkgeluk van belang dat men gesteund wordt door collega's en leidinggevendenden (Fisher, 2009; Orgambidez-Ramos & de Almeida, 2017). Steun van collega's is bevorderend voor het ontwikkelen van nieuwe of verbeteren van bestaande kwaliteiten. Sociale steun heeft dus naast een directe invloed op werkgeluk ook indirect invloed, aangezien het ook bevorderend is voor de persoonlijke groei (Orgambidez-Ramos & de Almeida, 2017). Bij het element sociale steun is van belang dat men zich daadwerkelijk gehoord en zich serieus genomen voelt (de Jong, Meppelder & Schumacher, 2019). Om werkgelukkiger te worden, is het ook van belang dat men zich veilig voelt bij collega's en leidinggevendenden. Het is van belang dat er naar elkaar geluisterd wordt en dat er een gevoel van vertrouwen heerst (de Jong, Meppelder & Schumacher, 2019; Schumacher & van Baaijen, 2018).

Feedback geven en ontvangen is tot slot ook een interpersoonlijk element van werkgeluk. Zonder feedback kan men niet groeien en dit kan voor veel frustratie zorgen, voor zowel de werknemer als werkgever. Het is van belang voor persoonlijke groei – en dus ook uiteindelijk voor werkgeluk – om regelmatig elkaar feedback te geven op wat wel al goed gaat en wat nog beter kan (Chapman & White, 2019).

2.3.3 Elementen werkgeluk op organisatorisch niveau

Naast persoonlijke en interpersoonlijke zijn er ook organisatorische elementen van belang voor werkgeluk. Dit zijn vooral de omstandigheden van het werk zelf, zoals mens positie in de organisatie. Hieronder valt salaris, of men een vaste aanstelling kan krijgen, of er kans op ontslag is en of er mogelijkheden zijn tot promotie (Veenhoven, 2015). Aangezien het onderzoek zich richt op vrijwilligers is het salaris niet van belang. Daarnaast is er in het hospice niet zo zeer sprake van promoties, er zou wel gewisseld kunnen worden van taak.

De eerder genoemde trainings- en wisselmogelijkheden bij het element Flow van het P3F model zijn voorzieningen die een bedrijf voor haar werknemers kan organiseren, die dus leiden tot persoonlijke groei en het optimaal benutten van talenten (Peper, 2017). Andere voorzieningen die een bedrijf kan regelen voor haar werknemers hebben ook een relatie met werkgeluk. Zo hebben bijvoorbeeld goede ouderschapsregelingen en dus het faciliteren van een werk-privébalans positieve gevolgen voor het geluk van de werknemer (Veenhoven, 2015).

Dat een hoge werkdruk invloed heeft op werkgeluk, lijkt in eerste instantie misschien vanzelfsprekend. Deels is dit ook waar, werknemers die werkdruk als hoog ervaren en géén invloed hebben op hun eigen taakbelasting zullen minder gelukkig zijn. Echter, als men wél invloed heeft op de taakbelasting kan dit in combinatie met een hoge ervaren werkdruk juist zorgen voor meer geluk op het werk. Bovendien kan te weinig werkdruk ook negatief uitwerken op werkgeluk, onderbelasting zorgt voor een grotere afname in werkgeluk dan overbelasting (Veenhoven, 2015).

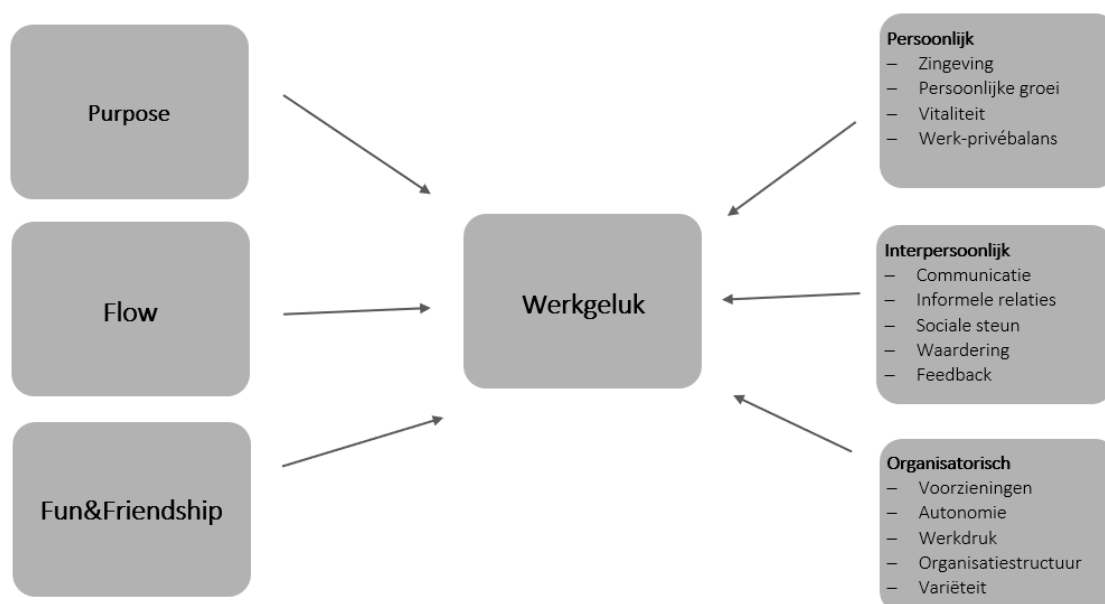
Een belangrijk element van werkgeluk dat opgaat voor het grootste deel van de werknemers is autonomie (Ahli, 2019; Peters, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018; Veenhoven, 2015; Visser, 2018). Zelfstandigheid in het werk en inspraak hebben in wat er op het werk gebeurt kan leiden tot een hogere mate van werkgeluk (Veenhoven, 2015). De mate van autonomie waarover werknemers beschikken, wordt vaak bepaald door werkgevers. Werkgevers die ruimte voor autonomie voor hun werknemers creëren zorgen voor positieve effecten bij werknemers. Zo zijn deze werknemers gelukkiger met hun werk en beschikken zij ook over een hogere mate van welzijn en mentale gezondheid. Deze werknemers zullen daarnaast beter presteren en zullen ze meer open staan voor veranderingen binnen een organisatie. Autonomie heeft dus niet alleen voor werknemers positieve uitkomsten, maar ook voor de organisatie en werkgevers (Slemp, Kern & Vella-Brodrick, 2015).

De organisatiestructuur kan ook van invloed zijn op het werkgeluk van werknemers. Zo is een platte of wel horizontale organisatiestructuur bevorderend voor het werkgeluk en wordt dit door een hiërarchische structuur juist belemmerd (Fisher, 2009; Peters, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018).

Tot slot is variëteit in de taken van een werknemer een bevorderende factor voor werkgeluk (Veenhoven, 2015). Belangrijk is dat de variëteit zich verspreidt over een langere tijd. Te veel verschillende taken in een korte tijd kan er namelijk juist voor zorgen dat werknemers zich minder productief voelen. Dit gevoel kan vervolgens weer bijdragen aan een lagere mate van werkgeluk (Etkin & Mogilner, 2016).

2.3 Samenvatting

Concluderend zijn er dus elementen voor werkgeluk op persoonlijk, interpersoonlijk en organisatorisch niveau. Op persoonlijk niveau zijn dit zingeving, persoonlijke groei, vitaliteit en werk-privébalans. Op interpersoonlijk niveau speelt het gehele sociale klimaat een rol, waar verschillende aspecten onder vallen: communicatie, informele relaties, sociale steun, waardering en zowel feedback geven als ontvangen. Tot slot zijn elementen van werkgeluk op organisatorisch niveau onder andere organisatiekenmerken, zoals salaris en de kans op een vaste aanstelling, promotie of ontslag. Deze zijn voor dit onderzoek niet relevant, aangezien het om vrijwilligerswerk gaat. Elementen op organisatorisch niveau die wel relevant zijn, zijn de voorzieningen die een organisatie aanbiedt, werkdruk, autonomie, de organisatiestructuur en de mate van variëteit van de taken. Een overzicht van de elementen is te zien in figuur 2.



Figuur 2. Conceptueel model: elementen van werkgeluk.

3. Methodologie

Om antwoord te krijgen op de vraag hoe de vrijwilligers van hospice de Populier de elementen van werkgeluk ervaren, is crosssectioneel kwalitatief onderzoek uitgevoerd (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015). Hierbij is gebruik gemaakt van literatuur- en veldonderzoek.

3.1 Respondenten

Er is voor gekozen om de respondenten ten eerste via een zelfselecterende steekproef te werven (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015). Dit is gedaan via de opdrachtgever door middel van een mail. Deze mail was inclusief een door de onderzoeker opgestelde informatiebrief met clausules omtrent onder andere vertrouwelijkheid, tijdsduur en inhoud van de interviews. Na het zorgvuldig lezen van de informatiebrief konden de respondenten ter aanmelding binnen twee weken een mail naar de onderzoeker sturen. Via dit contact werd een datum en tijdstip ingepland bij de onderzoeker of bij de respondent thuis. Aangezien deze manier van werving niet voldoende respondenten opleverde, is er voor gekozen om een sneeuwbalsteekproef in te zetten (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015). Na het afnemen van elk interview werd er gevraagd of de respondent nog andere respondenten kon aandragen.

De uiteindelijke groep respondenten bestond uit tien vrouwen met een geschatte leeftijd tussen de 50 en 85 jaar. De respondenten verschilden in functie. Er zijn vier kookvrijwilligers geïnterviewd, drie gastvrouwen (waarvan één ook kookvrijwilliger), één zorgvrijwilliger en nog drie andere vrijwilligers die een andere rol binnen het hospice vervullen. Op deze manier is er vanuit verschillende hoeken informatie verkregen.

3.2 Methode

Er is ten eerste literatuur verzameld (zie theoretisch kader) over de verschillende elementen van werkgeluk. Deze zijn onderverdeeld in persoonlijke, interpersoonlijke en organisatorische elementen om meer structuur te creëren. Deze literatuur is vooral via Google Scholar en biep.nu verzameld, maar er is ook gebruik gemaakt van boeken over (werk)geluk. Tijdens het begin van het literatuuronderzoek is er door de onderzoeker en opdrachtgever introducties met de vrijwilligers georganiseerd. Tijdens de introducties heeft de onderzoeker met behulp van een kennismakingsoefening kennis gemaakt met de vrijwilligers en andersom. Daarnaast is er door middel van bepaalde oefeningen het begrip werkgeluk geïntroduceerd bij de vrijwilligers. Zo konden de vrijwilligers op Post-its schrijven wat zij verstaan onder werkgeluk en werden deze vervolgens samen besproken. Deze introductie is opgezet met het doel om het begrip werkgeluk wat minder abstract te maken, de vrijwilligers te enthousiasmeren voor het onderwerp werkgeluk en om deel te nemen aan het onderzoek.

Tijdens het literatuuronderzoek zijn dus elementen van werkgeluk op drie niveaus gevonden. Op basis van de gevonden elementen is een interviewprotocol opgesteld. Ondertussen is de werving van de respondenten begonnen, ten eerste met een zelfselecterende steekproef (Saunders, Lewis & Thornhill (2015). Dit is via de opdrachtgever gegaan (de vrijwilligerscoördinator). Zij heeft een mail gestuurd met daarin de door de onderzoeker opgestelde informatiebrief. De respondenten konden zich vervolgens zelf aanmelden bij de onderzoeker om deel te nemen aan het onderzoek. Toen bleek dat dit niet voldoende respondenten opleverde, is er een sneeuwbalsteekproef ingezet (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015). Uiteindelijk hebben zich tien respondenten aangemeld voor deelname aan het veldonderzoek. Zij werden middels semigestructureerde interviews bevraagd aan de hand van een interviewprotocol. Dit interviewprotocol is opgesteld op basis van de elementen van werkgeluk op de drie niveaus: persoonlijk, interpersoonlijk en organisatorisch. De eerste uitvoering van het interviewprotocol is slechts bij het eerste interview gebruikt. Deze bleek niet het gewenste effect te hebben, aangezien de vragen te gestructureerd en te gesloten waren. Er kon niet voldoende de diepte ingegaan worden, terwijl dit wel beoogd werd. Het eerste interviewprotocol is daarna tijdens scriptiebegeleiding in overleg met de begeleidend docent en met aanvullingen vanuit medestudenten aangepast. De tweede versie van het interviewprotocol heeft als basis gediend voor de overige negen interviews. Dit interviewprotocol werkte beter, aangezien deze minder gestructureerd was en er zo ruimte was voor de respondenten om hun eigen verhaal te doen en voor de onderzoeker om door te vragen op interessante of juist onduidelijke antwoorden.

De interviews zijn allemaal met toestemming van de respondenten opgenomen en vervolgens getranscribeerd. Na het transcriberen zijn er ten eerste open codes toegekend aan de transcripten. Dit gebeurde in tabelvorm in Word (zie bijlage 1). Na het open coderen is er axiaal gecodeerd. Voor het eerste interview is dit gedaan met Post-its. Alle open codes zijn op Post-its geschreven en de open codes die bij elkaar pasten zijn in groepjes geplakt. Dit zijn vervolgens de categorieën, dus axiale codes, van het eerste interview geworden. Aangezien dit een manier van axiaal coderen is die veel tijd in beslag neemt en de tijdsdruk hoog was, is er voor gekozen om de overige negen interviews in tabelvorm axiaal te coderen, op basis van de axiale codes die er in het eerste interview gevonden zijn. Meerdere malen is er terug gegaan naar de verschillende categorieën en hebben er nog de nodige aanpassingen plaatsgevonden tot dat er volgens de onderzoeker niets meer veranderd hoefde te worden. De axiale codes van de interviews werden vergeleken met elkaar (selectief coderen) en hebben uiteindelijk geleid tot een codeboom om de resultaten schematisch en overzichtelijk weer te geven.

De resultaten in hoofdstuk 5 zijn vervolgens uitgeschreven op basis van de codeboom. Ten eerste zijn de resultaten beschrijvend geschreven op de drie niveaus: persoonlijk, interpersoonlijk en organisatorisch. Vervolgens zijn de irrelevante resultaten geschrapt en de relevante zaken herschreven. Tot slot zijn de resultaten in de discussie gekoppeld aan de eerder gevonden literatuur en bediscussieerd.

3.3 Interviews

Er zijn tien interviews afgenomen, ze duurden allemaal rond de 45 minuten en hebben, op twee interviews na, allemaal bij de respondenten thuis plaatsgevonden. Hier is voor gekozen om de respondenten zich zo veel mogelijk op hun gemak te laten voelen. De interviews zijn in overeenstemming met de respondent en na het ondertekenen van het toestemmingsformulier opgenomen. Op deze manier kon er tijdens het interview gefocust worden op vragen stellen en het gesprek voeren met de respondent, zonder dat daar van afgeweken werd door bijvoorbeeld aantekeningen maken. De interviews zijn gehouden op basis van een interviewprotocol. Deze bestond uit vijf hoofdvragen (zie bijlage 2.2) en opsommingen van de verschillende elementen van werkgeluk, zodat hier eventueel op terug gevallen kon worden. Aan de hand van het semigestructureerde interviewprotocol werden er gestructureerd per gebied (persoonlijk, interpersoonlijk en organisatorisch) antwoorden gegeven, maar was ook er ruimte voor eigen invulling van de antwoorden van de respondenten. Daarnaast was er ruimte voor doorvragen om dieper op de informatie in te gaan (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015).

3.4 Data-analyse

De interviews zijn opgenomen en woordelijk getranscribeerd. Hier is voor gekozen omdat sommige respondenten met een dialect praten en de transcripten voor een groot deel van de lezers van het onderzoek beter leesbaar zijn in ABN. Daarnaast zijn namen van de respondent of van anderen veranderd naar andere namen, zodat hun anonimiteit gewaarborgd wordt. De transcripten zijn in tabelvorm geschreven (zie bijlage 1). Na het transcriberen zijn er ten eerste open codes toegekend aan de fragmenten in de kolom naast de stukken tekst van de respondenten. Op deze manier blijft het overzicht bestaan waar de open codes bij horen en kon er makkelijk een code weer aangepast worden. Nadat alle interviews voorzien waren van open codes, is er axiaal gecodeerd. Er zijn meerdere malen door de onderzoeker veranderingen toegediend in de categorieën die ontstonden. Toen er uiteindelijk per interview duidelijk categorieën ontstonden, is er selectief gecodeerd. De interviews zijn met elkaar vergeleken en er is een codeboom opgesteld. Aan de hand van deze codeboom is vervolgens de resultatenparagraaf geschreven. In de discussie zijn uiteindelijk de resultaten met de elementen van werkgeluk uit de literatuur vergeleken. Er is gekeken in hoeverre dit overeenkwam, verschilde en of er nog fenomenen naar boven kwamen die niet in de literatuur beschreven zijn.

4. Resultaten

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag, hoe ervaren de vrijwilligers van hospice de Populier de elementen van werkgeluk, is ten eerste literatuuronderzoek gedaan om die elementen te achterhalen. Dit zijn elementen van het P3F-model (Peper, 2017) en andere elementen voor werkgeluk die uit de literatuur relevant zijn gebleken. Deze elementen zijn bevraagd in interviews en de resultaten van deze interviews zullen in dit hoofdstuk gepresenteerd worden. Ten eerste zullen de persoonlijke elementen van werkgeluk aan bod komen, vervolgens de elementen op interpersoonlijk niveau en tot slot de organisatorische elementen van werkgeluk. Deze driedeling is gemaakt op basis van de deelvragen en het theoretisch kader.

1. Hoe ervaren de vrijwilligers van hospice de Populier elementen van werkgeluk op persoonlijk niveau?

Zoals uit de literatuur is gebleken zijn er een aantal elementen naar voren gekomen op persoonlijk niveau. Dit zijn **(1) zingeving/Purpose** (Ahli, 2019; Dekker, 2016; Fisher, 2009; Peper, 2017), **(2) persoonlijke groei/Flow** (Ahli, 2019; Peper, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018), **(3) vitaliteit** (Wiesman, 2018), en **(4) werk-privébalans** (Gordon, 2011; Visser, 2018). Deze zullen per element gepresenteerd worden. Daarnaast bleek er vanuit het veldonderzoek nog een element op persoonlijk niveau een rol te spelen. Dit zijn **(5) irritaties** die door menig respondent ervaren worden.

Alle respondenten geven aan (1) zingeving te ervaren. Hieronder wordt verstaan iets te kunnen betekenen voor anderen, de tijd nuttig kunnen invullen, vrijwillig iets maatschappelijks bijdragen, het werken met hart en ziel, een hobby en/of passie kwijt kunnen in het werk en verbinding ervaren met de gasten in het hospice. Deze zingeving levert gevoelens op bij de vrijwilligers. Deze gevoelens worden ervaren als zich happy of goed voelen, het nuttig en/of trots voelen en het ervaren van dankbaarheid, vanuit anderen naar hen toe, maar ook andersom.

Een sterke meerderheid ervaart tijdens het vrijwilligerswerk (2) persoonlijke groei. Hoe zij die persoonlijke groei ervaren, loopt enigszins uiteen. Een meerderheid geeft aan geleerd te hebben om te relativeren. Een respondent beschrijft hieronder hoe zij dit ervaart.

“... dat ik denk joh, maak je niet zo druk. Je hebt nog alle tijd weet je wel. Ja en ook mensen kunnen ook ooit helemaal in zak en as zitten over een verkoudheid of oh ik heb al de hele dag hoofdpijn. Ja het is vervelend, maar er zijn ergere dingen. Ja het [werk in het hospice] heeft mij wel heel erg leren relativeren.” (R4)

Naast leren relativeren geven de respondenten aan dat zij anders hebben leren kijken naar het leven en de dood, het leren omgaan met moeilijke gebeurtenissen, leren reflecteren, samenwerken, loslaten, om te gaan met eigen emoties, realistischer te zijn en om anderen beter begrijpen.

Bij slechts een minderheid van de respondenten wordt (3) vitaliteit benoemd als element van werkgeluk. Zij geven aan fysiek niet helemaal fit te zijn, maar dit wel goed te combineren is bij het hospice. Dit laat hun vitaliteit en bijbehorende veerkracht en motivatie laat zien. Eén van de respondenten beschrijft in onderstaand citaat haar ervaring.

“Weet je wat het is, daar ben ik ook heel erg moe. Het is zo dat ik, kijk, je krijgt natuurlijk qua energie, dat is meer op geestelijk niveau, dat krijg ik er wel voor terug. Maar lichamelijk kost het me gewoon veel. En dat vind ik niet erg, omdat ik er een hele hoop andere dingen voor terug krijg.” (R2)

Tijdens de eerste twee interviews is gebleken dat het element (4) werk-privébalans voor de vrijwilligers niet echt relevant is. Zij geven duidelijk aan dat het vrijwilligerswerk hun eigen keuze is en dat zij dit vrijwel naar hun eigen wensen en behoeften kunnen indelen.

“Uhm, ik heb ook hier weer heel duidelijk gekozen dat het past bij mijn leven thuis. En soms dan ben ik even daar [het hospice] afwezig een week of twee, dan ga ik iets anders, ben ik op vakantie ofzo. En dat vind ik dan ook wel heel fijn. Waardoor ik eigenlijk steeds het gevoel heb van, oh, fijn dat ik daar weer naartoe kan gaan. Het breekt niet op.” (R1)

Zoals al genoemd is, is er naast de elementen die in het literatuuronderzoek naar boven kwamen nog een element uit het veldonderzoek gekomen dat bij de respondenten een rol speelt bij hun werkgeluk op persoonlijk niveau. Er zijn namelijk een aantal persoonlijke (6) irritaties die ervaren worden door een sterke meerderheid van de respondenten. Een meerderheid van die respondenten ergert zich aan mopper, klaag- en roddelgedrag van collega's. De respondenten ervaren dit gedrag als sfeerverlagend. Zo wordt er wel eens geklaagd over praktische zaken, maar ook over anderen. Een respondent verwoordt het hieronder op haar manier.

“Wat ik wel een probleem vind, en dat verstoort ook soms, als we het hebben over werkgeluk, verstoort het soms dat er mensen zijn, vrijwilligers met name, die als er dingen die niet gaan zoals zij dat willen, die moeten mopperen. En dat gemopper en dat gezeik, ik zal het maar zeggen zoals het in mijn hoofd zit, ik word er gewoon dat ik denk van jongens, als er wat dwars zit, ga naar de vrijwilligerscoördinator, ga naar de baas.” (R2)

De respondenten noemen dat hun voorkeur uitgaat naar hun gevoel uitspreken bij de juiste persoon, oftewel feedback geven, in plaats van klagen. Ondanks dat feedback dus gewenst is en het volgens de respondenten te weinig gebeurt, geven ze aan dat zowel het geven als ontvangen van feedback soms moeilijk kan zijn. Dit zou volgens een aantal respondenten kunnen komen doordat er weinig kennis over goede feedback is, dat er misschien angst is om feedback te geven, niemand willen kwetsen of dat er de veronderstelling heerst dat het geen nut heeft. De respondenten geven wel aan dat feedback leerzaam kan zijn en dat het zo snel mogelijk uitgesproken moet worden.

2. *Hoe ervaren de vrijwilligers van hospice de Populier elementen van werkgeluk op interpersoonlijk niveau?*

Uit de literatuur zijn een aantal elementen naar voren gekomen die een rol spelen op interpersoonlijk niveau. Dit zijn **(1) plezier** (Fun&Friendship) (Peper, 2017), **(2) communicatie** (Veenhoven, 2015), **(3) sociale steun** (Fisher, 2009; de Jong, Meppelder & Schumacher, 2019; Orgambidez-Ramos & de Almeida, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018), **(4) waardering** (Chapman & White, 2019; Peper, 2017) en **(5) feedback** (Chapman & White, 2019). De vrijwilligers werken met verschillende groepen samen. Zo werken ze samen met medevrijwilligers, verpleegkundigen en met hun vrijwilligerscoördinator. Er is voor gekozen om de samenwerking met medevrijwilligers en verpleegkundigen in één categorie onder te brengen, namelijk ‘contact met collega’s’. Hier is voor gekozen omdat zij op hetzelfde niveau samenwerken. Met de vrijwilligerscoördinator vindt een andere soort samenwerking plaats blijkt uit het veldonderzoek, dus vandaar dat dit contact niet bij de groep ‘contact met collega’s’ toegevoegd is, maar in een aparte categorie: contact met de vrijwilligerscoördinator.

4.2.1 Contact met collega’s

Alle respondenten noemen (1) plezier tijdens het werken. Zo is er gezelligheid, vinden er informele gesprekken plaats en een aantal respondenten hebben zelfs vriendschap aan het vrijwilligerswerk overgehouden, zowel binnen als buiten het hospice. Daarnaast is er ruimte voor humor en lachen op de werkvloer, zowel onderling als met de gasten. Tijdens de pauze vindt er echter vaak een splitsing van vrijwilligers en verpleegkundigen plaats. Deze splitsing wordt door enkele respondenten als minder gezellig ervaren.

Een meerderheid van de respondenten heeft het in de interviews over de (2) communicatie onderling. Het is voor de respondenten van belang dat er zakelijke informatie gedeeld wordt voorafgaand aan de dienst. Dit kan tijdens de overdracht op de vloer zelf gedaan worden of via WhatsApp of via de mail. Enkele respondenten noemen dat er dingen soms te laat of niet doorgegeven worden en dat er onduidelijkheid kan ontstaan door het gebrek aan overleggen.

De onderlinge (3) steun is volgens de respondenten duidelijk aanwezig binnen het hospice. Er is ruimte voor verdriet en om het hart te luchten, het personeel staat klaar voor elkaar en er heerst een gevoel van vertrouwen. Daarnaast helpt men elkaar wel eens met taken en zijn ze betrokken naar elkaar. Hier valt bijvoorbeeld onder dat er een bloemetje en een kaartje gestuurd worden als iemand ziek is. Er is ook wel eens sprake van non-verbale steun, door bijvoorbeeld een knuffel of een schouderklopje.

De (4) waardering binnen het hospice is volgens de respondenten duidelijk aanwezig. Deze waardering wordt op verschillende manieren geuit en ervaren. Zo bedankt en complimenteert men elkaar en het zinnetje ‘Fijn dat je er weer bent!’ is iets wat vaak hoorbaar is. Tot slot is het element (5) feedback al besproken bij de irritaties op persoonlijke niveau.

4.2.2 Contact met de vrijwilligerscoördinator

De (2) communicatie met de vrijwilligerscoördinator verloopt anders dan onderling tussen de collega's. De respondenten ervaren dat dit contact soms moeizaam gaat en dat de reacties wel eens op zich laten wachten. Men ervaart dat vrijwilligers zelf alert moeten zijn om reactie te krijgen en worden afspraken niet altijd (goed) gecommuniceerd.

Verder wordt de (3) steun van de vrijwilligerscoördinator niet altijd hetzelfde ervaren. Een aantal respondenten geven aan wel hun verhalen kwijt te kunnen en dat de vrijwilligerscoördinator mee wil denken bij vraagstukken. Een enkeling geeft aan dat ze zich niet altijd serieus genomen voelt. De zakelijkheid van de vrijwilligerscoördinator zorgt er daarnaast voor dat men hartelijkheid en empathie mist, maar de sturende rol zorgt wel voor structuur. Men ervaart daarnaast ook weinig 1 op 1 contact met de vrijwilligerscoördinator en daardoor weinig persoonlijke aandacht en een minder ervaren betrokkenheid. Op het gebied van (4) waardering is een dergelijke tweedeling wederom merkbaar. De meeste respondenten ervaren minder waardering door het nauwelijks krijgen van complimenten. Een enkeling geeft aan dat ze ervaart dat de vrijwilligerscoördinator het werk wat ze doet wel waardeert.

3. Hoe ervaren de vrijwilligers van hospice de Populier elementen van werkgeluk op organisatorisch niveau?

Tot slot de elementen op organisatorisch niveau. Vanuit de literatuur kwamen de elementen **(1) voorzieningen** (Peper, 2017; Veenhoven, 2015), **(2) autonomie** (Ahli, 2019; Peters, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018; Slomp, Kern & Vella-Brodrick, 2015; Veenhoven, 2015; Visser, 2018), **(3) werkdruk** (Veenhoven, 2015), de **(4) organisatiestructuur** (Fisher, 2009; Peters, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018) en **(5) variëteit** (Veenhoven, 2015) naar voren. Tijdens het veldonderzoek zijn daar **(6) sfeer**, **(7) waardering** en **(8) verplichtingen** aan toegevoegd.

Tijdens de interviews is naar voren gekomen dat er vooral (1) voorzieningen op het gebied van ontwikkeling zijn. Zo wordt er intervisie georganiseerd, trainingen en cursussen en koffieuurtjes. De respondenten ervaren de trainingen en cursussen als leerzaam en waarderen het dat het de eigen keuze is om deel te nemen. De intervisie wordt verschillend ervaren, zo ervaart een deel door intervisie persoonlijke groei en enkele respondenten vinden dat intervisie te veel tijd kost.

De (2) autonomie binnen het hospice wordt door de respondenten sterk ervaren. Er is ruimte is om een eigen draai aan het werk te geven en om hun voorkeuren aan te geven, bijvoorbeeld omtrent het rooster. Er is geen standaard takenlijstje en er is ruimte voor eigen input met betrekking tot beslissingen. Twee respondenten beschrijven in onderstaande citaten hoe zij de autonomie ervaren.

“Ik vul het zelf in. Ik hoor 's morgens, word ik overgedragen van die en die, en zus en zo. En nou, als dat klaar is ga ik naar huis. Ik heb daar geen last van. Ik ben eigenlijk eigen baas. Dat ben ik niet, maar begrijp me. (R10)

Nou wij hebben veel autonomie, want er zijn ook instellingen waar je als kookvrijwilliger, dan ligt er al klaar wat je moet gaan doen, wat je moet gaan koken. Nou, dat vind ik verschrikkelijk. (R1)

De werkdruk wordt niet zodanig ervaren dat de vrijwilligers er veel last van hebben.

Wanneer taken verdeeld worden en er dus samengewerkt wordt, wordt de werkdruk minder. De werkdruk die er af en toe is kan wel zorgen voor minder gezelligheid.

Naast de (4) organisatiestructuur (plat of top-down (Fisher, 2009; Peters, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018)) zijn er meer aspecten meegenomen en ondergebracht onder het thema organisatiecultuur. Er wordt door de respondenten gelijkwaardigheid ervaren en dat er ruimte is om gevoelens en/of ongenoegen te delen tijdens bijvoorbeeld koffie-uurtjes en interview.

De respondenten ervaren daarnaast voldoende (5) variëteit, ofwel afwisseling. Er is mogelijkheid tot extra taken en doordat mensen allemaal anders zijn en daardoor elke dag anders is, ervaren de respondenten ook afwisseling. Tot slot is er mogelijkheid is om van rol te wisselen, bijvoorbeeld van gastvrouw naar zorgvrijwilliger.

Zoals al eerder genoemd is, bleken er naast de elementen uit de literatuur nog andere elementen op organisatorisch niveau een rol te spelen voor het werkgeluk van de vrijwilligers. Het eerste element is de (6) sfeer. Deze wordt door de respondenten als warm ervaren, als een warm bad. Zo voelt men zich thuis, heerst er een gevoel van rust en wordt de sfeer ook beïnvloed door de vrijwilligers van de dag. Net zoals onderling bij collega's, ervaren de respondenten (7) waardering vanuit de organisatie, de Zorgboog. De Zorgboog organiseert attenties voor de vrijwilligers, zoals een kerstpakket en een lidmaatschap van Zorgboog Extra. Deze attenties worden gezien als een blijk van waardering. Daarnaast ervaart men gelijkwaardigheid binnen de organisatie, doordat zij bijvoorbeeld hetzelfde kerstpakket krijgen als de verpleging. Tot slot ervaart een zeer sterke meerderheid het gevoel van erbij horen, bijvoorbeeld door het lidmaatschap van Zorgboog Extra.

Vanuit het hospice wordt door een meerderheid van de respondenten naast attenties ook (8) verplichtingen ervaren. Deze meerderheid ervaart dat door de vele richtlijnen die er zijn omtrent bijvoorbeeld hygiëne. Zij geven echter wel aan begrip daarvoor te hebben. Ten slotte ervaart een enkele respondent het rooster ook als een soort verplichting.

5. Discussie

Om antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag is zowel literatuur- als veldonderzoek gedaan. In het literatuuronderzoek zijn verschillende elementen van werkgeluk gecategoriseerd en besproken op drie verschillende niveaus: persoonlijk, interpersoonlijk en organisatorisch. Deze elementen zijn in de interviews bevraagd en de resultaten daarvan zijn verwerkt. In dit hoofdstuk zullen de resultaten in relatie tot de literatuur besproken en bediscussieerd worden op de drie bovengenoemde niveaus. Vervolgens zullen er conclusies gepresenteerd worden en antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag, waarna aanbevelingen voor de opdrachtgever beschreven worden. Daarna zullen de limitaties van dit onderzoek besproken worden en tot zal er advies gegeven worden voor vervolgonderzoek.

5.1 Discussie

Ten eerste ervaren de vrijwilligers op persoonlijk niveau duidelijk veel zingeving (Purpose – P3F) en persoonlijke groei (Flow – P3F). Zoals uit het literatuuronderzoek te lezen is, zorgt ten eerste zingeving voor een verhoging van werkgeluk, vooral als men daadwerkelijk bewust is van het werk en het doel wat zij hebben (Ahli, 2019; Dekker, 2016; Fisher, 2009; Peper, 2017). Zo hebben de vrijwilligers echt een doel tijdens hun werk bij het hospice, namelijk iets kunnen betekenen voor een ander en voor de maatschappij. Op het gebied van persoonlijke groei is het van belang dat men uitdaging heeft en nieuwe vaardigheden leert (Ahli, 2019; Peper, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018). De vrijwilligers ervaren dit op verschillende manieren, waarvan de meest gehoorde manier het leren relativeren is. Naast zingeving en persoonlijke groei hebben normaliter vitaliteit (Wiesman, 2018), dus het veerkrachtig en gemotiveerd zijn (Strijk, Wendel-Vos, Picavet, Hofstetter & Hildebrandt, 2015) en een goede werk-privébalans (Gordon, 2011) een positieve invloed op werkgeluk (Gordon, 2011, Wiesman, 2018). Zoals is gebleken uit het veldonderzoek zijn de vrijwilligers voldoende veerkrachtig en gemotiveerd en zit het met hun werk-privébalans ook goed, aangezien zij deze vrijwel helemaal zelf in kunnen delen. Op persoonlijk gebied lijken dus alleen maar pluspunten te spelen, echter is uit het veldonderzoek nog iets anders gebleken. Meerdere respondenten ervaren namelijk wel eens irritaties op de werkvloer, waarvan het geklaag van anderen het grootste ergerpunt is. Zoals in de literatuur ook al verteld is, zorgen spanningen voor minder werkgeluk (Veenhoven, 2015) en geven de respondenten zelf ook aan dat het deze vorm van negatieve ventilatie sfeerverlagend is en zelfs hun werkgeluk kan verminderen. Concluderend zijn er dus op persoonlijk niveau veel bevorderende elementen voor werkgeluk, maar zijn de irritaties die men ervaart belemmerend voor het werkgeluk van de vrijwilligers van het hospice.

Ten tweede, de vrijwilligers werken op interpersoonlijk niveau samen met andere vrijwilligers, met verpleegkundigen en met de vrijwilligerscoördinator. De samenwerking met medevrijwilligers en verpleegkundigen wordt als positief ervaren en lijkt bevorderend te zijn voor het werkgeluk. Zo geven de respondenten aan dat er veel ruimte is voor plezier (Peper, 2017) en is er onderling sprake van

wederzijdse steun (Fisher, 2009; Orgambidez-Ramos & de Almeida, 2017) en waardering (Chapman & White, 2019; Peper, 2017). Uit het literatuuronderzoek blijkt dat dit ook elementen zijn die bevorderend zijn voor het werkgeluk. De communicatie verloopt echter niet altijd even soepel. Zo wordt er bijvoorbeeld af en toe de overdracht, het moment om elkaar te informeren over bijzonderheden omtrent de gasten, overgeslagen of niet helemaal goed uitgevoerd. Op deze manier mist men een stuk zakelijke communicatie die nodig is om het werk wat ze zo graag doen, zorgen voor de gasten, goed te doen. Dit gebeurt niet al te vaak en de vrijwilligers maken ook gebruik van andere communicatiekanalen, zoals de mail of WhatsApp, zodat iedereen zo veel mogelijk van elkaar en van de gasten op de hoogte is. Er kunnen dus af en toe wat irritaties ontstaan omtrent de communicatie onderling, en dit zou volgens Veenhoven (2015) kunnen zorgen voor minder werkgeluk. Verder blijkt het uit de literatuur op interpersoonlijk niveau voor werkgeluk van belang te zijn dat er feedback wordt gegeven (Chapman & White, 2019). Uit het veldonderzoek blijkt dat er nog niet de gewenste open cultuur is binnen het hospice waar feedback deel van uit maakt. Zoals eerder te lezen is, wordt er momenteel door de vrijwilligers vooral op een negatieve toon geventileerd en is deze vorm van ventilatie belemmerend voor het werkgeluk van de vrijwilligers. De respondenten geven aan dat mogelijke redenen voor het gebrek aan feedback zouden kunnen zijn dat er angst speelt, men het nut er niet van in ziet of dat er überhaupt weinig kennis aanwezig is over hoe men goede feedback moet geven. De samenwerking met collega's verloopt dus, op het gebrek aan feedback na, erg goed en lijkt bevorderend voor het werkgeluk van de vrijwilligers. Bij het contact met de vrijwilligerscoördinator wordt er daarentegen vanuit enkele respondenten minder waardering en steun ervaren. Zij geven aan dat ze hier wel behoefte aan hebben, door bijvoorbeeld meer persoonlijk contact en betrokkenheid. Uit de literatuur komt dit ook al naar voren. De Jong, Meppelder & Schumacher (2019) en Schumacher & van Baaijen (2018) stellen dat het belang is dat er waardering en steun van leidinggevendens bovenaf belangrijk is voor het werkgeluk van werknemers.

Tot slot is er op organisatorisch niveau sprake van elementen die positief bijdragen aan het werkgeluk van de vrijwilligers. Zo is er vanuit de organisatie ten eerste aandacht voor groei en ontwikkeling. Er worden namelijk allerlei trainingen en cursussen georganiseerd waar de vrijwilligers zich voor kunnen aanmelden. Dit is dus ook weer bevorderend voor de persoonlijke groei van de vrijwilligers, wat weer bevorderend is voor hun werkgeluk (Ahli, 2019; Peper, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018). Daarnaast worden er feesten en andere gezellige gelegenheden georganiseerd en ontvangen de vrijwilligers bepaalde attenties vanuit de Zorgboog. Zo krijgen zij onder andere jaarlijks een kerstpakket en hebben ze recht op kilometervergoeding. De respondenten geven aan zich erg gewaardeerd te voelen door deze attenties en ze voelen zich ook gelijkwaardig gesteld aan de verpleegkundigen. Er is dus sprake van een platte organisatiestructuur, die volgens de literatuur bevorderend is voor het werkgeluk (Fisher, 2009; Peters, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018).

Aan al de bovenstaande voorzieningen van de Zorgboog is vrijwillige deelname verbonden. Dit draagt bij aan het gevoel van autonomie dat de respondenten ervaren. De respondenten voelen zich ook tijdens het werk autonoom, aangezien zij hun eigen draai kunnen geven aan hun diensten. Zoals te lezen is in het theoretisch kader, draagt het autonoom zijn binnen het werk bij aan werkgeluk (Ahli, 2019; Peters, 2017; Schumacher & van Baaijen, 2018; Slemp, Kern & Vella-Brodrick, 2015; Veenhoven, 2015; Visser, 2018). Zo is er ook vanuit de literatuur naar boven gekomen dat genoeg en niet te veel afwisseling bevorderend is voor werkgeluk (Veenhoven, 2015; Etkin & Mogilner, 2016) en dit ervaren de respondenten ook. De organisatie faciliteert namelijk mogelijkheden om extra taken te doen of van rol te wisselen, maar dit is wederom een vrijwillige keuze. De werkdruk wordt door enkele respondenten af en toe als hoog ervaren, maar niet als belemmerend. Veenhoven (2015) stelt ook dat een lichte werkdruk juist bevorderend is voor het werkgeluk. Tot slot kwam er nog uit het veldonderzoek iets wat nog niet uit de literatuur van belang is gebleken. De respondenten hebben het namelijk vrijwel allemaal over de sfeer bij het hospice die wordt ervaren als een warm bad. De sfeer draagt volgens hen bij aan een verhoging van hun werkgelukgevoel. Op organisatorisch niveau zijn er concluderend dus vrijwel alleen maar bevorderende elementen voor werkgeluk gevonden.

5.4 Conclusie

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag is er ten eerste literatuuronderzoek gedaan en vervolgens veldonderzoek middels interviews. Deze interviews leverden resultaten op, welke zijn bediscussieerd in bovenstaande paragraaf. In deze paragraaf zullen conclusies gegeven worden en antwoord op de onderzoeksvraag, namelijk:

Hoe ervaren de vrijwilligers van hospice de Populier de elementen van werkgeluk?

Het is gebleken dat de vrijwilligers van hospice de Populier op persoonlijk niveau de elementen van werkgeluk vooral als bevorderend ervaren. Er is veel zingeving, persoonlijke groei en ook met de vitaliteit en de werk-privébalans is het in orde. Er is echter één struikelblok, de negatieve ventilatie van andere vrijwilligers. Dit lijkt te komen door een gebrek aan feedback. Een gebrek aan feedback heeft ook direct een belemmerende werking op werkgeluk (Chapman & White, 2019), dus ook bij het werkgeluk van de vrijwilligers.

Op interpersoonlijk niveau ervaren de vrijwilligers de elementen verschillend. Onderling, dus met medevrijwilligers en verpleegkundigen, ervaren de vrijwilligers de elementen als bevorderend. Er is ruimte voor plezier, er is wederzijdse steun en waardering en de communicatie loopt op een aantal miscommunicaties na ook soepel. Bij het contact met de vrijwilligerscoördinator worden de elementen als minder bevorderend ervaren. De vrijwilligers hebben behoefte aan steun en waardering en dit ontbreekt nog wel eens.

Tot slot ervaren de vrijwilligers de elementen op organisatorisch niveau als grotendeels bevorderend voor hun werkgeluk. Voldoende voorzieningen om te leren en gezelligheid te ervaren, veel autonomie, gelijkwaardigheid, afwisseling en waardering. De sfeer wordt daarnaast ook als een warm bad omschreven en de werkdruk is niet te hoog.

Concluderend lijkt het meest belemmerend ervaren element voor het werkgeluk van de vrijwilligers het negatieve ventileren en het bijbehorende gebrek aan feedback te zijn. Aangezien de oorzaak van deze vorm van ventilatie niet bekend is, is het advies om de interventie in te zetten op feedback geven en ontvangen. Op deze manier kunnen de vrijwilligers zelf aan de slag om hun eigen werkgeluk nog meer te verhogen en wordt de op het begin gestelde doelstelling als het goed is bereikt, namelijk het optimaliseren van het werkgeluk van de vrijwilligers.

5.2 Limitaties

Aangezien dit onderzoek kwalitatief van aard is en er een kleine groep is geïnterviewd, is het mogelijk minder generaliseerbaar dan kwantitatief onderzoek. De onderzoeker heeft de generaliseerbaarheid echter proberen te waarborgen door vrijwilligers met verschillende functies te interviewen. Door kwalitatief onderzoek te doen is er daarnaast ruimte geweest om de diepte in te gaan middels de interviews.

Er is in dit onderzoek nog informatie die ontbreekt. Zoals in de conclusie te lezen is, is de concrete oorzaak voor het negatief ventileren niet bekend. Daarnaast is het uiteraard nog niet bekend of het geven van goede feedback daadwerkelijk het probleem, de negatieve ventilatie, zal oplossen. Dit zal moeten blijken uit de nameting van de interventie.

5.2.1 Betrouwbaarheid

Kijkende naar de betrouwbaarheid van dit onderzoek zou er eventueel sprake kunnen zijn van subject- of deelnemersvertekening (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015). Aangezien het in de interviews ook ging over de vrijwilligerscoördinator en zij uiteindelijk de resultaten kan inzien, zou het kunnen dat de vrijwilligers niet hun compleet eerlijke mening gegeven hebben. Om de betrouwbaarheid toch te waarborgen, is er voorafgaand de interviews meerdere malen duidelijk vermeld dat er geen namen of specifieke van de deelnemers in de resultaten vermeld zouden staan. Dit is zowel schriftelijk als mondeling gecommuniceerd. Daarnaast is er tijdens het analyseren van de data kritisch gekeken naar wat de respondenten daadwerkelijk zeiden.

5.2.2 Validiteit

De validiteit van het onderzoek is naast de betrouwbaarheid ook een belangrijke factor, dus is er met het onderzoek gemeten wat er gemeten moest worden. Bij dit onderzoek zou er eventueel sprake kunnen zijn van mortaliteit (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015). Na het afnemen van de interviews werd het bekend gemaakt dat de vrijwilligerscoördinator van baan zou veranderen buiten het hospice. Aangezien de resultaten van dit onderzoek zijn gebaseerd op het contact met de huidige vrijwilligerscoördinator,

zou dit bij de volgende niet meer kunnen kloppen. Echter brengen de interviews wel naar boven wat de vrijwilligers belangrijk vinden in een vrijwilligerscoördinator en waar zij behoefte aan hebben, er wordt er vanuit gegaan dat dit constant blijft.

5.3 Vervolgonderzoek

Zoals al aangegeven is bij paragraaf 5.2 is het momenteel niet bekend waardoor de vrijwilligers klaaggedrag vertonen en weinig feedback geven. Bij een vervolgonderzoek zou hier dieper op ingegaan kunnen worden door factoren op te vragen waarom mensen dit gedrag vertonen. Dit zou middels een kwalitatieve casestudy (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015) kunnen, waarbij er ten eerste voldoende literatuur verzameld wordt over klaaggedrag en feedback geven. Vervolgens kunnen er interviews gehouden worden, het liefst individueel om vertrouwelijkheid en veiligheid te waarborgen. Aangezien klaaggedrag een gevoelig onderwerp kan zijn, is het waarschijnlijk een betere keuze om het onderzoek in te steken op het gebrek aan feedback.

Vervolgens zou het interessant zijn om longitudinaal onderzoek (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015) uit te voeren omtrent het begrip werkgeluk en/of feedback. Dit afstudeeronderzoek is namelijk slechts verspreid over een jaar tijd, waarbij de interviews allemaal in een tijdsbestek van twee maanden hebben plaats gevonden. Het is dus een dwarsdoorsnedeonderzoek (Saunders, Lewis & Thornhill, 2015) wat met zich meebrengt dat het een momentopname is. Het zou interessant zijn om over bijvoorbeeld een jaar hetzelfde onderzoek te doen om te kijken of er veranderingen plaats hebben gevonden en wat die zijn.

Tot slot zou het interessant kunnen zijn om dit onderzoek uit te voeren bij andere hospices of vrijwilligersorganisaties, om te kijken of er verschillen zijn. Zo ja, dan kunnen die verschillen mogelijk dienen om van elkaar te leren en het werkgeluk van vrijwilligers (binnen hospices) te verhogen of zelfs om uiteindelijk nieuwe vrijwilligers te werven middels employer branding (Mes & Peper, 2018). Als het werkgeluk van vrijwilligers namelijk goed in kaart is gebracht, kan dit de organisatie onderscheiden van andere organisaties.

Literatuurlijst

Ahli, S. (2019). Werkgeluk dankbaar beroep is niet genoeg. *Skipr*, 12(12), 10-15.

Geraadpleegd van <https://link-springer-com.lib.fontys.nl/content/pdf/10.1007/s12654-019-0129-9.pdf>

Chapman, G., & White, P. (2019). *The 5 languages of appreciation in the workplace:*

Empowering organizations by encouraging people. Geraadpleegd van <https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=bN5iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT11&dq=chapman+white+workplace&ots=2azkgxQp9i&sig=j-6xk6agdtWTHbiVeRqP8MoQBRg#v=onepage&q=chapman%20white%20workplace&f=false>

Dekker, S. (2016). Geluk op de werkvloer met positieve psychologie. *TVZ - Tijdschrift Voor*

Verpleegkundige Experts, 126(6), 37-39. Geraadpleegd van <https://link-springer-com.lib.fontys.nl/content/pdf/10.1007/s41184-016-0141-0.pdf>

Etkin, J., & Mogilner, C. (2016). Does variety among activities increase happiness?. *Journal*

of Consumer Research, 43(2), 210-229. Geraadpleegd van <https://web-a-ebsohost-com.lib.fontys.nl/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f665f772-5aaf-4678-9d20-68705ab001a3%40sdc-v-sessmgr02>

Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4),

384-412. Geraadpleegd van <https://onlinelibrary-wiley-com.lib.fontys.nl/doi/pdfdirect/10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x>

- Gordon, J. (2011). *The Seed: Finding Purpose and Happiness in Life and Work*. John Wiley & Sons. Geraadpleegd van <https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=KcIkAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP7&dq=%22The+Seed:+Finding+Purpose+and+Happiness+in+Life++and+Work%22&ots=S7w3qjmHwH&sig=WHKYRhFCjE08Gj96ckwkzcCYOLA#v=onepage&q=%22The%20Seed%3A%20Finding%20Purpose%20and%20Happiness%20in%20Life%20%20and%20Work%22&f=false>
- de Jong, N., Meppelder, M., & Schumacher, J. (2019). Geen vernieuwend zorgen zonder vernieuwend werken. *TVZ - Verpleegkunde in Praktijk En Wetenschap*, 129(6), 30-33. Geraadpleegd van <https://link-springer-com.lib.fontys.nl/content/pdf/10.1007/s41184-019-0114-1.pdf>
- Klagen. (z.j.). In Van Dale online woordenboek. Geraadpleegd op 1 oktober 2019 van <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/KLAGEN#.XoHmxYgzY2w>
- Mes, H., & Peper, G. (2018). *Employee experience*. Alphen aan de Rijn: Vakmedianet.
- Orgambídez-Ramos, A., & de Almeida, H. (2017). Work engagement, social support, and job satisfaction in Portuguese nursing staff: A winning combination. *Applied Nursing Research*, 36, 37-41. Geraadpleegd van <https://www-sciencedirect-com.lib.fontys.nl/science/article/pii/S089718971730112X?via%3Dihub>
- Peper, G. (2017). Gelukkig werken. *Opleiding en ontwikkeling*, 20(1), 41-42. Geraadpleegd van <https://happinessbureau.nl/images/docs/O&O-GelukkigWerken-feb2017.pdf>
- Peters, J. (2017). Anders organiseren voor meer (werk)geluk. In Y. de Jong & P. Philippart (Red.), *Werkgeluk. Geluk(kig) aan het werk in overheid, onderwijs, zorg&welzijn en cultuur* (pp. 76-77). Helmond: Driessen HRM.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2015). *Methoden en technieken van onderzoek*. Amsterdam: Pearson Benelux.

Schumacher, J., & Van Baaijen, E. (2018). Door werkplezier personeel behouden. *TVZ*, 128(5), 22-24. Geraadpleegd van <https://link-springer-com.lib.fontys.nl/content/pdf/10.1007/s41184-018-0195-2.pdf>

Slemp, G. R., Kern, M. L., & Vella-Brodrick, D. A. (2015). Workplace well-being: The role of job crafting and autonomy support. *Psychology of Well-being*, 5(1), 7. Geraadpleegd van <https://psywb.springeropen.com/track/pdf/10.1186/s13612-015-0034-y>

Smid, B. (2019). Werkgever moet werknemer fantastische belevenis bieden [Blog post]. Geraadpleegd van https://www.intermediair.nl/werkgeluk/werkplezier/werkgever-moet-werknemer-fantastische-belevenis-bieden?fbclid=IwAR0Py2sT9DPf227bOY3PBy-3gn2Fukwt-e4g39goLK2JtAPoV9Mct4yLfGc&utm_referrer=https://www.facebook.com/&policy=accepted&utm_referrer=

Strijk, J. E., Wendel-Vos, G. C. W., Picavet, H. S. J., Hofstetter, H., & Hildebrandt, V. H. (2015). Wat is vitaliteit en hoe is het te meten?. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*, 93(1), 32-40. Geraadpleegd van <https://link-springer-com.lib.fontys.nl/content/pdf/10.1007%2Fs12508-015-0013-y.pdf>

Veenhoven, R. (2013). *Conditions of happiness*. Geraadpleegd van https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=&id=cRIACQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP9&dq=r+veenhoven+conditions+of+happines&ots=r88V5jhV0m&sig=TGCf_v08TBkQox1V5TK-gZcDBZM#v=onepage&q=r%20veenhoven%20conditions%20of%20happines&f=false

- Veenhoven, R. (2015). Geluk in organisaties. *M & O: tijdschrift voor organisatiekunde en sociaal beleid*, 69(2/3), 119–134. Geraadpleegd van <http://hdl.handle.net/1765/78536>
- Veenhoven, R. (2018). Het effect van werk op geluk en van geluk op werk. In *Geluk werkt door* (pp. 9–17). Geraadpleegd van <http://hdl.handle.net/1765/113446>
- Visser, J. (2018). Werken aan tevreden personeel. *Zorgvisie*, 48(6), 32-35. Geraadpleegd van <https://link-springer-com.lib.fontys.nl/content/pdf/10.1007/s41187-018-0073-0.pdf>
- Werkgeluk. (z.j.). In Wikipedia. Geraadpleegd op 29 september, 2019, van <https://da.wikipedia.org/wiki/Arbejdsgl%C3%A6de>
- Werkgeluk. (2020). In Google Trends. Geraadpleegd op 7 maart 2020 van <https://trends.google.nl/trends/explore?date=all&geo=NL&q=werkgeluk>
- Wiesman, A. (2018). Hoe zorg je voor vitale medewerkers?. *Management Kinderopvang*, 24(2), 50-52. Geraadpleegd van <https://link-springer-com.lib.fontys.nl/content/pdf/10.1007/s41190-018-0042-2.pdf>

Bijlagen

Bijlage 1: Analyseplan

L = Lieke (onderzoeker)

R = respondent

Transcript 3

		Open coderen	Axiaal coderen
L34	Uhum. Maar die waardering, want jij gaf aan dat je merkt dat je gewaardeerd wordt. Hoe merk je dat?		
R34	Ja zo van, wat fijn dat je er bent. Of uh, fijn samen gewerkt. Bedankt, ja zulke dingen. Wat fijn dat je hebt in kunnen vallen of. Ja toch even dat schouderklopje.	Fijn dat je er bent Schouderklopje	Contact met collega's – Waardering
L35	Ja dat is echt fijn. En dat is vooral door vrijwilligers of ook...		
R35	Nee ook door de profs. Ja profs zeggen wij.	Waardering – verpleegkundigen	Contact met collega's (verp.) – waardering

Transcript 4

		Open coderen	Axiaal coderen
R19	Dus ja, dan denk ik alleen maar heel dankbaar dat ik diegene mag zijn bij wie ze zich ja, op dat moment toch een soort van veilig voelen.	Dankbaarheid Veilig voelen – gasten	Zingeving – dankbaarheid ervaren
L20	En als je kijkt naar de jaren die je nu bij het hospice als vrijwilliger werkt, wat heb je dan het meeste geleerd?		
R20	Relativeren.	Relativeren	Persoonlijke groei – leren relativeren

Transcript 9

		Open coderen	Axiaal coderen
R42	Dat vind ik heel lastig. Want ik vind als iemand feedback of ja, ze spreken het onderling uit over een ander he, vaak. Dan vind ik dat je naar de persoon zelf moet gaan. En je moet dat wel goed, je moet mensen ook niet kwetsen. Dat is heel moeilijk. Je moet wel proberen op een beetje een fatsoenlijke manier, maar zeggen wat je vindt.	Roddelen Direct uitspreken Dingen bespreekbaar maken Feedback geven op goede manier – nog niet altijd	Roddelgedrag/klaag Feedback – direct uitspreken, niet bij goede persoon, nog niet op goede manier
L43	Nee precies. Maar waar denk je dat het hem dan in zit, dat mensen dat dan niet doen?		
R43	Ik denk dat ze dat niet durven. Ik weet het niet. Ik denk dat mensen dan toch of bang zijn voor een weerwoord. Maar ja ik denk wel dat je ervan kan leren.	Vanuit angst geen feedback geven Leren van feedback	Feedback – leerzaam, niet durven geven

Transcript 10

		Open coderen	Axiaal coderen
R10	Ja, ja! Dan zeg ik van oooh, wat fijn dat je er bent. En dan een beetje over die wangen. En toen moest ze ook lachen. Ja, misschien heb ik daar aan bijgedragen. Want ik doe altijd een stap terug, maar ik voel dat wel zo.	Iemand laten lachen Iets bijdragen	Zingeving – iets kunnen betekenen voor anderen
L11	Oké, mooi. Zijn er ook nog dingen die jij geleerd hebt uit jouw tijd bij het hospice?		
R11	Ja je leert altijd. Ja... wat heb ik geleerd. Misschien echt de dingen die je hoort, voor je houden. Ik weet het niet. Ik heb dat altijd wel gedaan, maar... ja wat heb ik geleerd. Dat je tevreden en gelukkig moet zijn met jezelf met hoe je bent. En dat je dankbaar moet zijn dat je dit mag en kunt doen. Ja ik weet niet, ja dat denk ik wel. Zo ervaar ik het wel.	Leren om dingen voor je te houden Leren dat je dankbaar mag zijn	Persoonlijke groei – leren dankbaar te zijn

Codeboom elementen werkgeluk vrijwilligers				
Onderwerp	Thema	x respondenten	Subthema's	x respondenten
Persoonlijke elementen	Zingeving	10	Iets betekenen voor anderen	7
			Tijd nuttig gebruiken	3
			Iets maatschappelijks kunnen bijdragen	3
			Werken met hart en ziel	3
			Hobby en/of passie kwijt kunnen in werk	5
			Verbinding geven en ervaren met gasten	4
			Happy/goed voelen	8
			Dankbaarheid ervaren	7
			Nuttig/waardevol/trots voelen	7
			Bezig kunnen zijn	1
			Jezelf kunnen zijn	1
	Persoonlijke groei	9	Leren relativeren	5
			Leren samenwerken	1
			Leren (omgaan met/) van moeilijke gebeurtenissen	4
			Leren loslaten	2
			Leren om een ander beter te begrijpen	2
			Leren omgaan met eigen emoties	1
			Leren realistischer te zijn	2
			Leren anders te kijken naar het leven en/of de dood	5
			Leren reflecteren	3
			Gevoel van flow ervaren	1
	Eigen omstandigheden /ervaring	3	Ervaring in de zorg als voordeel	3
	Vitaliteit	3	Eigen gezondheid minder, wel energie krijgen	2
	Irritaties mbt klagen	7	Mopperen richting collega's - observatie	6
			Ongenoegen over anderen (naar collega's)	
			uitspreken/onderling geroddel - observatie	5
			Sfeerverlagend/werkgeluk verlagend	6
Interpersoonlijke elementen	Feedback	10	Het liefst zo snel mogelijk	4
			Eigen gevoelens uitspreken naar de juiste persoon	9
			Geven en ontvangen van feedback kan moeilijk zijn	8
			Veronderstelling angst om feedback te geven	2
			Veronderstelling dat het geen nut heeft	2
			Feedback is leerzaam	2
			Gebeurt te weinig	5
			Anderen niet willen kwetsen	1
			Weinig kennis over goede feedback	4
Contact met collega's (vrijwilligers en verpleging)	Plezier	10	Gezelligheid	9
			Humor/lachen	3
			Informele gesprekken	5
			Vriendschap	4
			Splitsing tijdens pauze minder gezellig	2
	Waardering	10	Elkaar bedanken	6
			Complimenten geven en krijgen	6
			Non-verbale waardering	4
			'Fijn dat je er (weer) bent'	6
	Steun	9	Voor elkaar klaarstaan	5
			Rekening houden met elkaar	1
			Ruimte voor verdriet en hart luchten	6
			Elkaar helpen	4
			Betrokken naar elkaar zijn (bijv. bloemetje bij ziekte)	4
			Non-verbale steun (knuffel, schouderklopje)	1
			Gevoel van vertrouwen	5
	Vaste clubjes	8	Elkaars achtergrond beter kennen	4
			Eigen' mensen opzoeken op bijeenkomsten	3
			Harde kern tijdens bijeenkomsten	3
			Niet met iedereen dezelfde klik, ook geen behoefte	6
	Teamgevoel	10	Hetzelfde doel hebben	5
			Samen de dienst afsluiten	2
			Samen dingen delen	4
			Leren van elkaar	3
			Elkaar accepteren	1
			Dingen bespreekbaar kunnen maken	2
			Erbij horen	4
			Elkaar informeren is prettig voor het werk (overdracht)	
	Communicatie	7	of via app/mail)	6
			Lakse communicatie, te laat of iets niet doorgeven	2
			Onduidelijkheid door gebrek aan overleggen	3
Contact met vrijwilligerscoördinator	Steun	8	Verhalen kwijt kunnen	6
			Mee willen denken	3
			Niet serieus genomen voelen	1
	Waardering	5	Het werk zelf waarderen (bijv. soep)	1
			Weinig complimenten	4
	Zakelijkheid	4	Sturende rol zorgt voor structuur	2
			Missen van hartelijkheid en empathie	3
	Persoonlijk contact	5	Weinig 1 op 1 contact/persoonlijke aandacht	5
			Mindere betrokkenheid ervaren vanuit vrijwilligers-coördinator	3
	Communicatie	3	Moeizaam contact, trage reacties etc.	2
			Zelf alert moeten zijn om reactie te krijgen	2
			Afspraken niet altijd (goed) door communiceren	1
Organisatorische elementen (Zorgboog)	Afwisseling	8	Mensen zijn anders/elke dag is anders	3
			Mogelijkheid tot extra taken	4
			Mogelijkheid om van rol te wisselen	3
	Waardering	10	Gelijkwaardigheid ervaren	9
			Waardering door attenties	10
			Gevoel van erbij horen ervaren	9
	Ontwikkeling	9	Leren van trainingen/cursussen etc.	8
			Eigen keuze om deel te nemen	6
			Persoonlijke groei door intervisie	3
			Intervisie kost te veel tijd	2
	Autonomie	9	Niet meer voor een echte baas werken	1
			Ruimte om eigen draai aan werk te geven	8
			Ruimte om voorkeuren aan te geven (bijv. omtrent rooster)	6
			Ruimte voor eigen input mbt beslissingen	3
			Geen standaard takenlijstje	5
	Sfeer	8	Warm bad/warme sfeer	7
			Wordt beïnvloed door de vrijwilligers van de dag	1
			Thuis voelen	1
			Gevoel van rust	1
	Organisatiecultuur	7	Gelijkwaardigheid ervaren	5
			Organisatie te veel bezig met profilering naar buiten	1
			Ruimte om gevoelens/ongenoegen aan te kaarten (o.a. intervisie en koffieuurtjes)	5
	Verplichtingen	7	Rooster is een soort verplichting	1
			Veel richtlijnen en regels zoals hygiëne (wel begrip voor)	7
	Werkdruk	2	Minder bij samenwerken	1
			Gezelligheid minder door hoge werkdruk	1

Bijlage 2: Materialen

Bijlage 2.1: Interviewprotocol interview 1

Introductie

- Voorstellen
- Uitleg onderzoek
- Uitleg interview
- 45-60 minuten
- Vertrouwelijkheid
- Wat gebeurt er met de resultaten/opnames/transcripten?
- Vragen over werkgeluk, hoe ervaar JIJ het
- Begrippen uitleggen voorafgaand vragen
- Je kan gewoon eerlijk zijn
- Toestemmingsformulier
- Dan ga ik nu de opname starten als dat oké is.

Werkgeluk algemeen

- Waar denk je aan bij werkgeluk?
- Welk cijfer zou je je eigen werkgeluk bij het hospice geven?

Elementen werkgeluk

Opbouw ongeveer per element:

1. Hoe ervaar je de mate van zingeving bij het hospice? Wat voor cijfer?
2. Waar komt het cijfer vandaan? (bijv. geen 10, wat kan beter? Of wat gaat er al wel goed?)
3. Is het ooit beter/minder geweest? Zou je een situatie kunnen omschrijven?
4. Wat wordt er nu bij het hospice al aan gedaan?

Ik zal nu een aantal elementen van werkgeluk gaan bevragen, hoe jij die ervaart bij het hospice.

Persoonlijk

- Zingeving = waar doe je het voor/bepaald doel van je werk
- Persoonlijke groei/flow = mate van ontwikkelen, nieuwe dingen leren
- Vitaliteit = energiek voelen, levenslust, motivatie
- Werk-privébalans = hoeveel tijd en energie gaat er uit naar werk/privé

Interpersoonlijk

Relaties met andere vrijwilligers, met verpleegkundigen, met leidinggevenden, etc.

- Samenwerking
 1. Communicatie, taakverdeling
- Plezier/informele relaties

- Sociale steun
 1. Vertrouwen
 2. Gehoord voelen
 3. Veiligheid
- Waardering tussen collega's, vanuit leidinggevenden
- Feedback geven

Organisatorisch

Voorzieningen/groeimogelijkheden

1. Trainingen?
2. Mogelijkheid om te wisselen van taak?

Autonomie

Autonomie = zelfstandig aan het werk, inspraak hebben in wat er gebeurt.

Taakbelasting/werkdruk

1. Zwaarte taken? Welke taken fijner en welke minder?
2. Afwisseling in taken?

Organisatiestructuur

Hiërarchie/platte organisatiestructuur =

1. Hoe is de huidige structuur? Hoe ervaar je dat?
2. Schaalwandelen 1 = plat, 10 = hiërarchisch

Variëteit

1. Afwisseling in taken

Afsluiting

- Zijn er nog andere zaken die volgens jou invloed hebben op jouw werkgeluk?
- Ander cijfer werkgeluk na interview? Waar ligt dat aan? Waarom geen 10? Waarom geen 1?
- Zou je misschien nog iemand anders weten die mee zou willen helpen aan mijn onderzoek?

Bijlage 2.2: Interviewprotocol interviews 2 tot en met 10

Introductie

- Voorstellen
- Uitleg onderzoek
- Uitleg interview
- 45-60 minuten
- Vertrouwelijkheid
- Wat gebeurt er met de resultaten/opnames/transcripten?
- Vragen over werkgeluk, hoe ervaar JIJ het
- Begrippen uitleggen voorafgaand vragen
- Je kan gewoon eerlijk zijn
- Toestemmingsformulier
- Dan ga ik nu de opname starten als dat oké is.

Werkgeluk algemeen

- Waar denk je aan bij werkgeluk?
- Welk cijfer zou je je eigen werkgeluk bij het hospice geven?

Elementen van werkgeluk

Persoonlijk

1. Hoeveel uur werk je als vrijwilliger?
2. Waarvoor kom jij naar het hospice? Waar doe je het voor?
 - Zingeving
 - Persoonlijke groei
 - Vitaliteit

Interpersoonlijk

1. Hoe ervaar je de samenwerking met je collega's/leidinggevende/verpleegkundigen etc.?
 - Communicatie
 - Taakverdeling
 - Plezier/informele relaties
 - Sociale steun
 - Vertrouwen/veiligheid
 - Waardering
 - Feedback

Organisatorisch

1. Hoe vind je dat het vanuit de organisatie geregeld is?
2. Wat biedt het hospice jou en wat kost het je?
 - Voorzieningen
 - Autonomie
 - Taakbelasting
 - Organisatiestructuur
 - Variëteit

Afsluiting

- Zijn er nog andere zaken die volgens jou invloed hebben op jouw werkgeluk?
- Ander cijfer werkgeluk na interview? Waar ligt dat aan? Waarom geen 10? Waarom geen 1?
- Zou je misschien nog iemand anders weten die mee zou willen helpen aan mijn onderzoek?

Onderwerp: werkgeluk van de vrijwilligers van hospice de Populier

Beste heer/mevrouw,

Ik vraag je vriendelijk om mee te doen aan een onderzoek van Fontys (zie titel). Meedoen is vrijwillig, maar om mee te doen is wel jouw schriftelijke toestemming nodig. Voordat je de beslissing neemt, is het belangrijk om meer te weten over het onderzoek. Lees deze informatiebrief rustig door. Bespreek het met je partner, vrienden of familie. Heb je na het lezen van de informatie nog vragen? Dan kun je terecht bij de onderzoeker (Lieke). Op bladzijde 2 vind je mijn contactgegevens.

Als vrijwilliger van een hospice ben je natuurlijk altijd bezig met het geluk van anderen, maar hoe is het gesteld met jouw eigen werkgeluk? Het doel van het onderzoek is dan ook om het werkgeluk van jullie in kaart te brengen en dit te optimaliseren.

Momenteel ben ik bezig met literatuuronderzoek: ik lees veel over werkgeluk en wat iemand werkgelukkig maakt. Vervolgens wil ik kijken hoe de literatuur overeenkomt met jullie werkelijkheid en ga ik hier graag met jullie het gesprek over aan.

Voor de interviews zoek ik tien vrijwilligers die mij daarbij zouden willen helpen. Deze interviews zou ik in begin januari willen afnemen en deze zullen ongeveer een uur duren. Deze interviews zijn volledig vertrouwelijk. Ik kom hiervoor bij jou thuis, maar je bent ook van harte welkom bij mij thuis in Helmond (Stiphout). Er is voor gekozen om de interviews buiten het hospice te houden, zodat je anoniem kan blijven en je je dus ook helemaal vrij kan voelen om te zeggen wat je wil.

Wil je een bijdrage leveren aan dit onderzoek wat weer kan bijdragen aan jouw eigen werkgeluk? Neem dan voor 6 januari 2020 contact met mij op via onderstaande gegevens. Wil je verder nog iets weten? Indien je na zorgvuldige overweging besluit deel te nemen aan dit wetenschappelijk onderzoek, dan vraag ik je om dat aan mij aan te geven via de mail. We zullen dan een afspraak in plannen voor het interview en dan pas zullen wij samen het toestemmingsformulier ondertekenen en dateren. Weet je het nog niet zeker? Voel je vrij om eventuele vragen te stellen aan mij via de mail of telefonisch.

Met vriendelijke groet,

Lieke van Poppel
lieke.vanpoppel@student.fontys.nl
06-48613775

Op de volgende pagina's in de bijlagen is nog extra informatie toegevoegd over het onderzoek.

Bijlagen

Wat zijn mogelijke voor- en nadelen van deelname aan dit onderzoek?

Door deel te nemen aan de interviews heb je zelf inspraak en worden jouw antwoorden dus daadwerkelijk meegenomen in mijn onderzoek naar jullie werkgeluk. Als ik genoeg deelnemers heb voor mijn interviews kan er ook daadwerkelijk iets onderzocht worden en kan het werkgeluk onder jullie als vrijwilligers alleen maar beter worden. Ik vraag natuurlijk wel wat tijd van je, aangezien we voor het interview wel zeker een uur in zullen plannen. Rond april/mei 2020 zal er een actie plaats vinden op basis van de resultaten die natuurlijk ook tijd van je zal vragen, echter kan dit ook positieve gevolgen voor je eigen werkgeluk opleveren.

Wat gebeurt er als je geen deel wil nemen aan dit onderzoek?

Je beslist zelf of je meedoet aan het onderzoek. Deelname is vrijwillig en als je besluit niet mee te doen, hoeft je verder niets te doen. Je hoeft niets te tekenen en je hoeft ook niet te zeggen waarom je niet wilt meedoen. Als je wel meedoet, kun je je altijd bedenken en toch stoppen, ook tijdens het onderzoek.

Wat gebeurt er met je gegevens?

Voor dit onderzoek worden gegevens verzameld, gebruikt en bewaard. Het gaat om gegevens zoals opnames van de interviews en de transcripten daarvan (het letterlijk uittypen van de opname). Het verzamelen, gebruiken en bewaren van jouw gegevens is nodig om de vragen die in dit onderzoek worden gesteld te kunnen beantwoorden en de resultaten te kunnen publiceren. Ik vraag voor het gebruik van jouw gegevens jouw toestemming. Om je privacy te beschermen krijgen jouw gegevens een code. Je naam en andere gegevens die jou direct kunnen identificeren worden daarbij weggelaten. Alleen met de sleutel van de code zijn gegevens tot jou te herleiden. De sleutel van de code blijft veilig opgeborgen in de onderzoeksinstelling. In rapporten en publicaties over het onderzoek zijn de gegevens niet tot jou te herleiden. De gegevens moeten 10 jaar worden bewaard. Je kunt je toestemming voor gebruik van je persoonsgegevens altijd weer intrekken. De onderzoeksgegevens die zijn verzameld tot het moment dat je jouw toestemming intrekt worden nog wel gebruikt in het onderzoek.

Je gegevens kunnen na afloop van dit onderzoek ook nog van belang zijn voor ander onderzoek. Je kunt op het toestemmingsformulier aangeven of je hier wel of niet mee instemt. Indien je hier niet mee instemt, kun je gewoon deelnemen aan het huidige onderzoek.

Naast de onderzoeker hebben twee personen recht om de transcripten in te zien, namelijk mijn beoordelaar en scriptiebegeleider vanuit de opleiding. Een deel van het transcript zou eventueel ook tijdens een afstudeerwerkgroep met medestudenten besproken kunnen worden voor educatieve doeleinden. Dit is altijd compleet anoniem. De opname van het interview is alleen in te zien door de onderzoeker zelf en de resultaten van het onderzoek zullen uiteindelijk wel gedeeld worden met mijn opdrachtgever, jullie vrijwilligerscoördinator Willeke. Dit is omdat er vanuit haar ook de vraag is hoe het met jullie werkgeluk gesteld is en op basis van deze resultaten een interventie ontwikkeld zal worden. Deze resultaten zullen wel zodanig anoniem zijn dat niet te achterhalen is wie wat gezegd heeft.

De gegevens worden ideaal gezien bewaard voor eventueel later onderzoek. Als je dat niet wilt, respecteer ik dat natuurlijk. Je kunt je keuze op het toestemmingsformulier aangeven. Vind je het goed als jouw gegevens bewaard worden? Als het nieuwe onderzoek gaat beginnen, wordt opnieuw om je toestemming gevraagd. Je kunt dan alsnog beslissen of jouw gegevens echt gebruikt mogen worden.

Zijn er extra kosten/is er een vergoeding wanneer je besluit aan dit onderzoek mee te doen?

Er zijn geen kosten verbonden aan het meewerken aan dit onderzoek, behalve eventuele benzinekosten als je ervoor kiest om het interview bij mij thuis te laten plaatsvinden. Er is geen vergoeding.

Bijlage 3: Ethische verantwoording

Op basis van de beroepscode van het Nederlands Instituut voor Psychologie (NIP) en de Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit (NGWI) is bekeken of er door de onderzoeker voldoende ethisch is gehandeld. Dit zal hieronder beschreven worden.

Beroepscode Nederlands Instituut voor Psychologie (NIP)

- **Deskundigheid**

Mijn deskundigheid voor dit afstudeeronderzoek is voortgekomen uit de kennis en vaardigheden die ik de afgelopen jaren tijdens mijn opleiding heb vergaard, bijvoorbeeld bij de vakken Onderzoeksmethoden 1 en 2, Onderzoeksvaardigheden en Onderzoek en Advies. Ondanks deze vakken gevolgd te hebben, bleken er toch nog zaken te zijn waar ik niet voldoende kennis over had, waardoor mijn deskundigheid in het geding kwam. Op deze momenten heb ik mijn begeleidend docent en werkplaatsgroep om hulp gevraagd. Op deze manier kreeg ik van hen deskundig advies en nieuwe inzichten, zodat ik mijn deskundigheid voort kon laten vloeien.

- **Integriteit**

Tijdens het onderzoek ben ik zowel naar de opdrachtgever als naar de doelgroep open geweest over wat mijn intenties waren en wat er van hen verwacht werd. Ik stelde me ten eerste op als een luisterend oor voor beide partijen, zodat ik de rol van objectieve onderzoeker op me kon nemen. Dit is van belang om geen bias te creëren. Zowel tijdens de interviews met de vrijwilligers als de gesprekken met de opdrachtgever ben ik daarna ook altijd open ingegaan en heb ruimte gecreëerd voor de ander om te zeggen wat zij wilde zeggen. Er is wel een moment geweest waar mijn integriteit op de proef gesteld werd. Mijn opdrachtgever liet zich uit over bepaalde vrijwilligers en ik wist me op dat moment geen houding te geven. Ik ben er niet in meegegaan, maar heb het gesprek een andere kant op gedraaid. Deze situatie heb ik bij mij begeleidend docent aangekaart en zij heeft me daar goed advies in gegeven. Dit advies heb ik wijselijk ook opgevolgd, toen mijn opdrachtgever dit nogmaals deed, heb ik aangekaart dat ik dat liever van de vrijwilliger zelf wilde horen om eerlijkheid en transparantie te waarborgen.

- **Respect**

Respect tonen voor deelnemers is erg belangrijk. Er worden vertrouwelijke dingen besproken en het is van belang dat deze vertrouwelijk blijven. Dit is gewaarborgd door de gegevens te anonimiseren door namen in transcripten te veranderen. De transcripten en ook de opnames van de interviews zijn veilig opgeborgen op de Fontys Drive, waar ik de enige ben die er toegang tot heeft. De opnames zijn slechts toegankelijk voor mij geweest, de transcripten grotendeels ook, maar geanonimiseerde fragmenten zijn gedeeld in de werkplaats voor educatieve doeleinden en in dit onderzoek als verantwoording voor mijn methode.

- **Verantwoordelijkheid**

Als onderzoeker ben je verantwoordelijk voor de deelnemers en bijbehorende gegevens, zoals in bovenstaande alinea al te lezen is. Daarnaast heb ik me opgesteld als contactpersoon voor de deelnemers en andere vrijwilligers, voor het geval dat zij vragen of opmerkingen over het onderzoek hadden. Daarnaast is er een informatiebrief opgesteld en verstuurd naar de deelnemers, zodat zij precies wisten wat het onderzoek inhield en de vrijwilligers die besloten mee te doen, heb ik een toestemmingsformulier laten ondertekenen voorafgaand het interview. Ik heb er zoveel mogelijk voor proberen te zorgen dat het anoniem bleef wie er aan mijn onderzoek hebben deelgenomen. Echter hebben sommige deelnemers hun eigen ervaringen met elkaar gedeeld, bijvoorbeeld om andere vrijwilligers enthousiast te maken om mee te doen. Dit is compleet hun eigen keuze geweest. Ik heb er daarnaast verantwoording voor gedragen dat ik van die andere vrijwilligers geen gegevens in bezit kreeg zonder toestemming. Als een deelnemer een andere vrijwilliger aandroeg, heb ik er op gestuurd dat diegene met mij contact op kon nemen in plaats van andersom.

Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit (NGWI)

- **Eerlijkheid**

Tijdens het gehele onderzoek is er rekening gehouden met eerlijkheid. Zo is er opgelet dat de juiste bronnen gebruikt werden en zijn er uiteraard geen bronnen verzonnen of vervalst. Tijdens de resultatenanalyse heb ik wel even een stapje terug moeten doen. Ik had namelijk na alle interviews in mijn hoofd al wel een duidelijk beeld dat is blijven hangen, maar dit moest uiteraard ook echt uit de resultaten en koppeling met de literatuur blijken. Door het stapje terug te doen, dus even als het ware boven de data gaan hangen, is het gelukt om de eerlijkheid van het onderzoek te waarborgen.

- **Zorgvuldigheid**

Voor het onderzoek zijn methoden gebruikt die wetenschappelijk verantwoord zijn. Zo is er voor dit kwalitatieve onderzoek gebruik gemaakt van interviews, zijn deze eigenhandig getranscribeerd en gecodeerd. Om tot een goede methode te komen voor het coderen is dit tijdens de werkplaats besproken en op basis daarvan is er door mij een manier gevonden van coderen die goed werkte. Tijdens de verslaglegging is alles vaker zorgvuldig nagekeken en is er door een onafhankelijk persoon het onderzoek ingezien om op spelling, grammatica en zinsopbouw te controleren. Uiteraard waren er op dit moment geen gegevens van deelnemers of andere personen zichtbaar.

- **Transparantie**

De transparantie wordt voornamelijk door de methodologische verantwoording in hoofdstuk 3 gewaarborgd. Hier staan alle stappen uitgeschreven die ik gevolgd heb om tot het eindresultaat te

komen. In de bijlagen staan daarnaast materialen die gebruikt zijn voor deze stappen, zodat deze stappen te controleren zijn.

- **Onafhankelijkheid**

Het onafhankelijk blijven van de onderzoeker zorgt ervoor dat daadwerkelijk de juiste resultaten en eventuele vervolgstappen uit het onderzoek voortvloeien. Ik heb dit gewaarborgd door ten eerste de onderzoeksvraag objectief in te steken en om algemeen te gaan kijken naar het werkgeluk van de vrijwilligers, in plaats van er meteen vanuit gaan dat er geklaagd werd en hier het onderzoek op in te steken. Tijdens het onderzoek heb ik dus te maken gehad met een ethische kwestie, zoals te lezen is onder het kopje integriteit. Hier speelde ook mijn onafhankelijkheid als onderzoeker een rol, ik moest onpartijdig blijven. Dit heb ik dus gewaarborgd door aan te geven dat ik iets over de vrijwilligers liever van hen zelf hoor en dus niet van mijn opdrachtgever. Op deze manier heb ik me onpartijdig opgesteld.

- **Verantwoordelijkheid**

Het principe verantwoordelijkheid is hierboven al besproken onder de beroepscode van het NIP.