



Stappenplan Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek

1. Formuleer je doel

Denk voor je begint na over waarom je de tevredenheid wil onderzoeken en welk doel je wil bereiken. Wees kritisch. Vaak is een VTO geschikt, maar soms werken andere vormen beter. Een VTO is bijvoorbeeld geen vervanging voor inspraak en medezeggenschap van vrijwilligers en ook niet van het voeren van persoonlijke voortgangsgesprekken. Een VTO is wel heel geschikt wanneer je bijvoorbeeld:

- De indruk hebt dat vrijwilligers niet tevreden zijn en wil weten waar dat door komt.
- Wil weten hoe vrijwilligers een reorganisatie hebben ervaren om dat mee te nemen in de eindevaluatie over die verandering.
- Het management wil meenemen in hoe vrijwilligers hun werk ervaren, zodat ze uit eerste hand, objectieve feedback krijgen.

2. Verken je mogelijkheden en beperkingen

Bedenk eerst hoeveel draagvlak er in je organisatie is voor het uitvoeren van onderzoek. Hoeveel tijd heb je om het onderzoek te doen? En is er draagvlak in je organisatie voor het uitvoeren van het onderzoek? Zijn de personen die aan de slag moeten met de uitkomsten van het onderzoek gemotiveerd om mee te doen? Breng dat eerst in kaart voor je verder gaat.

3. Bepaal wie je wil horen

Je organisatie bestaat uit diverse (groepen) vrijwilligers. Vrijwilligers van verschillende locaties, in verschillende functies, op structurele of juist flexibele basis, etc. Aan jou om te bepalen van wie je feedback wil vragen. De vorm waarin je feedback ophaalt kan verschillen per groep/vrijwilliger. Niet iedere vrijwilliger benut de kans om een mening te geven en er is niet één vorm die voor iedereen goed past. De een moet persoonlijk worden uitgenodigd, terwijl de ander zijn mening al geeft voor je erom vraagt. En sommige vrijwilligers doen graag mee met een panelgesprek, terwijl anderen liever een anonieme enquête invullen. O.a. een volle agenda, bescheidenheid, laaggeletterdheid of ervaren groepsdruk kunnen redenen zijn voor mensen om niet mee te doen.

4. Bepaal wat je gaat onderzoeken

Tevredenheid is een breed begrip. Bedenk naar welke informatie je precies op zoek bent.

- Ben je op zoek naar een algemeen beeld, of wil je juist verdieping op een bepaald onderwerp?
- Wil je vooral weten hoe vrijwilligers hun werk op dit moment ervaren, of ook hoe ze de toekomst zien?



- Ben je op zoek naar feiten, of wil je ook weten hoe vrijwilligers zich voelen?
- Wil je de kennis van de vrijwilligers meten, of juist meer hun houding of gedrag?

Tip: betrek ook bij de opzet altijd vrijwilligers.

5. Kies een passende vorm

Een VTO kan je op diverse manieren uitvoeren. De vragenlijst of enquête is misschien de manier die het eerste in je opkomt, maar er zijn ook andere vormen, zoals:

- Een [Goed Geregeld traject](#)
- Groepsgesprekken
- Diepte-interviews
- Analyse van verslagen van voortgangsgesprekken of werkoverleggen
- Een stembus of een quiz tijdens een teamdag
- Een combinatie van alle bovenstaande manieren.

Aan de hand van je antwoorden op de voorgaande stappen kan je een weloverwogen keuze maken voor een manier/meerdere manieren van onderzoeken. Bedenk vervolgens ook hoe je het zo aantrekkelijk en leuk mogelijk kunt maken voor vrijwilligers.

Er zijn online diverse aanbieders te vinden om gratis een vragenlijst uit te kunnen zetten. Er zit dan meestal wel een maximum aan het aantal vragen dat je kunt stellen.

6. Maak een planning en communiceer

Op basis van de voorgaande stappen heb je voldoende info voor het maken van een planning. Neem daar in ieder geval de voorbereiding, uitvoering, analyse en vervolgstappen in mee. Communiceer vervolgens naar alle betrokkenen over wat er gaat gebeuren en wat je van hen verwacht.

7. Analyseer en presenteer de resultaten

De uitkomst geeft je inzicht in onderdelen waar jullie trots op mogen zijn en op de onderdelen die beter kunnen. Vergelijk de resultaten eventueel ook met eerdere VTO's.

Presenteer de uitkomsten op een manier die goed aansluit bij de lezer en je organisatie. Wees eerlijk en concreet. Een 'goed nieuws show' wordt niet gewaardeerd als er ook veel verbeterpunten zijn.

8. Ga aan de slag met verbeterpunten

En dan het belangrijkste: ga aan de slag met de ontwikkelpunten. Maak een actieplan en stel prioriteiten. Doe je onvoldoende met de uitkomsten, dan zou het onderzoek namelijk ook een negatief effect kunnen hebben op de tevredenheid van vrijwilligers. Blijf communiceren over de behaalde resultaten van de verbeteracties.

En tot slot, bedenk op welke termijn je opnieuw je tevredenheid gaat onderzoeken.



Inspiratie en voorbeelden

Wil je een vragenlijst maken? Ben je op zoek naar een overzicht van onderwerpen waarop je je vrijwilligers kunt bevragen? Wil voorbeelden van vragen voor in je vragenlijst? Kijk dan [link naar doc onderwerpen en voorbeeldvragenlijsten] (gratis voor platformdeelnemers).

Advies nodig?

Neem contact op met Marije Dévény via m.deveny@nov.nl.