

## Vrijwilligers Tevredenheids Onderzoek (VTO)

Wist je dat het onderzoeken van tevredenheid op zich al bijdraagt aan de tevredenheid van vrijwilligers? Je laat op die manier namelijk zien dat je de mening van je vrijwilligers belangrijk vindt. **(Mits je iets doet met de uitkomsten van het onderzoek natuurlijk ...)** Als coördinator of bestuurder heb je vast een beeld van hoe tevreden je vrijwilligers zijn, maar weet je ook waaróm dat zo is en wat vrijwilligers zien als punten van verbetering? Als je de tevredenheid actief onderzoekt is dat goed voor beroepskrachten, vrijwilligers en de algehele vitaliteit van je organisatie.

### Het stappenplan:

In grote lijnen ziet het stappenplan voor een VTO er als volgt uit:

1. Formuleer je doel
2. Verken je mogelijkheden en beperkingen
3. Bepaal wie je wil horen
4. Bepaal wat je gaat onderzoeken
5. Bepaal de vorm waarin je gaat onderzoeken
6. Maak een planning en communiceer daarover
7. Analyseer en presenteer de resultaten
8. Ga aan de slag met de verbeterpunten

### Tips bij het opstellen

1. Stel alleen vragen die bijdragen aan je onderzoek.
2. Voeg altijd een inleidende en een afsluitende tekst in. Hiermee probeer je het zo eenvoudig en aantrekkelijk mogelijk te maken om de vragenlijst in te vullen, zodat de deelnemer gemotiveerd wordt en blijft.
3. In je inleiding staat:
  - waarom je het doet
  - wat het doel is
  - hoe de stellingen/vragen beantwoordt moeten worden
4. In de afsluiting staat:
  - dat je vrijwilligers bedankt voor deelname
  - praktische informatie over hoe je de vragenlijst inlevert of afrondt
  - waar je eventueel de deelnemer nog meer voor wilt vragen
  - contactgegevens voor als er vragen zijn

5. LET OP: In een uitnodigingstekst voor een VTO leg je meestal ook al uit waarom de vrijwilliger de vragenlijst ontvangt en geef je ook praktische informatie. Zorg dus dat de tekst in een uitnodiging en de inleiding/afsluiting in de vragenlijst elkaar goed aanvullen.
6. Als je het in de inleiding nog niet hebt verteld, ligt dan bij de eerste stellingvraag even toe wat de bedoeling is: bijvoorbeeld: “We leggen je een aantal stellingen voor. Je kunt aankruisen in welke mate je het eens bent met de stellingen.”
7. In de voorbeeldlijsten staan vooral gesloten vragen. Bij gesloten vragen kan je veel antwoorden eenvoudig vergelijken. Wil je wel suggesties of tips van vrijwilligers? Geef dan ruimte om opmerkingen te plaatsen, of voeg de optie ‘anders, namelijk.....’ toe.
8. Je kunt per onderdeel ook vragen om een rapportcijfer. Bijvoorbeeld zo: “Ook vragen wij je met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden je bent over je werkzaamheden/begeleiding/waardering/ relatie met medewerkers/ met andere vrijwilligers/ randvoorwaarden en faciliteiten/ persoonlijke ruimte en ontwikkelmogelijkheden/ etc.. En vraag aan het eind een rapportcijfer over de algehele tevredenheid.
9. Voeg onderaan de vragenlijst altijd ruimte toe waar vrijwilligers eventuele overige opmerkingen kunnen plaatsen.

### Zie verder in de Toolkit

- Stappenplan Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek
- Onderwerpen Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek
- Voorbeeldvragen Vrijwilligerstevredenheidsonderzoek