

Masterthesis

Uitdaging of uitputting?

Het effect van werkeisen en hulpbronnen op het
welzijn van startende werknemers met een
(afgeronde) MBO-opleiding



Universiteit Utrecht

Naam:	Miriam Pot
Studentnummer:	0434612
Opleiding:	Arbeids- & Organisationspsychologie
Onderzoeksbegeleider:	Veerle Brenninkmeijer
Tweede corrector:	Jos Akkermans
Datum:	juni 2009

Samenvatting

Doel van dit onderzoek was, met behulp van het Job Demands-Resources Model, te onderzoeken in hoeverre werkeisen en hulpbronnen invloed uitoefenen op het welzijn en de prestatie van MBO-opgeleide startende werknemers. In totaal hebben 78 werknemers uit 9 verschillende beroepssectoren deelgenomen aan het huidige onderzoek. Deze werknemers werden via een e-mail uitgenodigd om aan een digitale vragenlijst deel te nemen. Het onderzoek heeft aangetoond dat de werkeisen werkdruk en conflicten op het werk gevoelens van burnout vergroten bij MBO-opgeleide startende werknemers. Ook leiden hoge werkeisen tot verminderde prestaties. Verder is gebleken dat door de aanwezigheid van de hulpbronnen sociale steun en autonomie werknemers meer bevlogen raken. Bovendien leiden sociale steun en autonomie, via bevlogenheid tot meer werktevredenheid bij MBO-opgeleide startende werknemers. Geconcludeerd kan worden dat het welzijn van MBO-opgeleide startende werknemers verslechterd als zij worden geconfronteerd met hoge werkeisen. Om het welzijn van MBO-opgeleide startende werknemers te bevorderen, moet de focus gelegd worden op het motivationele proces, waarbij bevlogenheid centraal staat.

Abstract

The purpose of this study, using the Job Demands-Resources Model, was to investigate how work demands and resources influence the well-being and performance of lower educated starting employees. In total, 78 employees from 9 different work fields participated in the current study. The employees were invited by an e-mail to participate in a digital questionnaire. Work demands such as workload and conflicts at work increase feelings of burnout in lower educated starting employees. High work demands also lead to reduced performance. Furthermore, the presence of resources like social support and autonomy increase engagement by employees. Moreover, social support and autonomy leads, through engagement, to more job satisfaction in lower educated starting employees.

It can be concluded that the well-being of lower educated starting employees deteriorate, if they will be confronted with high job demands. The well-being of lower educated starting employees can be promoted mainly by putting the focus on the motivational process, where engagement is central.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	5
Hoofdstuk 1: Introductie.....	6
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader.....	8
2.1 Het Job Demands-Resources Model.....	8
2.2 Werkeisen in het huidige onderzoek.....	9
2.3 Hulpbronnen in het huidige onderzoek.....	10
2.4 Burnout en bevlogenheid.....	11
2.5 Prestatie, verzuim en werktevredenheid.....	12
2.6 De mediërende rol van burnout en bevlogenheid.....	13
2.7 Onderzoeksmodel en hypothesen.....	14
Hoofdstuk 3: Methoden.....	16
3.1 Procedure en respondenten.....	16
3.2 Meetinstrumenten.....	18
3.3 Analyses.....	20
Hoofdstuk 4: Resultaten.....	21
4.1 Correlaties.....	21
4.2 Hoofdeffecten.....	23
4.3 Mediators.....	24
Hoofdstuk 5: Discussie.....	28
5.1 Conclusies en verklaringen.....	28
5.1.1 Effect van werkeisen op burnout in het huidige onderzoek.....	28
5.1.2 Effect van hulpbronnen op bevlogenheid in het huidige onderzoek..	28
5.1.3 De mediërende rol van burnout en bevlogenheid.....	29
5.2 Beperkingen van het huidige onderzoek.....	30
5.3 Wetenschappelijke en praktische implicaties.....	32

Literatuur.....	36
Bijlage 1 – Wervingsemail.....	40
Bijlage 2 – Vragenlijst.....	41

Voorwoord

Voor u ligt mijn masterthesis naar de factoren die van invloed zijn op het welzijn van MBO-opgeleide startende werknemers.

Via deze weg wil ik zowel Veerle Brenninkmeijer als Jos Akkermans bedanken voor de gerichte en consequente begeleiding, de kritische kanttekeningen en de prikkelende woorden die mij gestimuleerd hebben om zelf creatief te blijven denken. Daardoor was het schrijven van deze thesis voor mij een positieve, leerzame ervaring en durf ik trots te zijn op het eindresultaat.

Bovendien gaat mijn dank uit naar mijn ouders en zusjes en mijn vrienden en vriendinnen. Hun interesse in mijn onderwerp werkte motiverend, de lieve sms'jes tijdens mijn uren in de bibliotheek en de continue betrokkenheid droegen daar aan bij.

Met deze thesis rond ik niet alleen mijn studieperiode af in de Arbeids- en Organisationspsychologie aan de Universiteit Utrecht, maar ook een prachtige studententijd die ik nooit had willen missen.

Miriam Pot

Utrecht, juni 2009

Hoofdstuk 1: Introductie

Het middelbaar beroepsonderwijs speelt een belangrijke rol in het Nederlandse onderwijssysteem. Bijna de helft van de Nederlandse beroepsbevolking is middelbaar opgeleid (van Eijs, 2003). Ondanks een lichte daling, is het daarom niet verwonderlijk dat afgestudeerde MBO-ers met 38,7% nog altijd de grootste groep op de arbeidsmarkt vormen (Schouten, 2009). De Raad voor Werk & Inkomen (2009) heeft echter aangetoond dat er een toenemend verschil in arbeidsmarktpositie tussen hoger en lager opgeleiden is ontstaan. Dit toenemende verschil zorgt ervoor dat hoger opgeleiden vaak verkozen worden voor een positie op de arbeidsmarkt boven lager opgeleiden. Zo worden de mogelijkheden voor MBO-opgeleide startende werknemers ingeperkt.

Als MBO-opgeleide startende werknemers wel een arbeidsmarktpositie hebben bemachtigd, krijgen ze te maken met een volgende uitdaging; de overgang van school naar werk. MBO-opgeleide startende werknemers krijgen te maken met taken en verantwoordelijkheden die voor het eerst een beroep doen op hun zelfstandigheid en eigen inzicht (Blonk, 2007). Bovendien wordt direct van hen verwacht dat ze zichzelf ontwikkelen en actief kansen grijpen. Het is dus van belang dat MBO-opgeleide startende werknemers hier tegen op gewassen zijn en zichzelf hierin kunnen sturen. Hoger opgeleide startende werknemers leren tijdens hun opleiding om zich hierin te ontwikkelen. Het ontwikkelen en ontplooien van academische vaardigheden is een voorbeeld dat bij een universitaire opleiding hoog in het vaandel staat. Hoger opgeleide startende werknemers moeten zich tijdens hun opleiding onder andere ontwikkelen in planmatig werken, communicatieve & sociale vaardigheden en argumenteren (Universiteit Utrecht, 2002). Dergelijke vaardigheden bieden ondersteuning als er een beroep gedaan wordt op de zelfstandigheid en het eigen inzicht van starters op de werkvloer. Het middelbaar beroepsonderwijs richt zich meer op praktische vaardigheden en minder op bovengenoemde, meer abstracte vaardigheden. Tijdens de MBO-opleiding zelf zijn de praktische vaardigheden over het algemeen afdoende om te kunnen voldoen aan de prestatie-eisen, maar wanneer een afgestudeerde MBO-er als starter aan het werk gaat, vormen de eisen die het werk aan hen stelt een extra uitdaging.

Bij alle veranderingen die het hebben van werk met zich meebrengt, is het goed voor te stellen dat niet iedere MBO-opgeleide startende werknemer die uitdaging de baas kan blijven. Een interessant vraagstuk is dan ook: welke factoren

oefenen invloed uit op het welzijn van een MBO-opgeleide startende werknemer? Hierbij zal gekeken worden naar factoren binnen de werkomgeving, in het bijzonder werkeisen en hulpbronnen. Het is goed voor te stellen dat werkeisen een bepaalde mate van energie vereisen die zijn weerslag zal hebben op het mentale en/of fysieke welzijn van een jonge werknemer. Hierdoor kan ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid ontstaan. Hulpbronnen op de werkvloer bieden mogelijk juist ondersteuning aan het mentale en/of fysieke welzijn van de jonge werknemer. Als een werknemer een gevoel van ondersteuning ervaart, is het aannemelijk dat ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid hierdoor vermindert kan worden. Het is voor MBO-opgeleide startende werknemers, maar ook voor werkgevers en andere betrokken professionals, relevant om ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid te kunnen voorkomen. Het welzijn van een jonge startende werknemer wordt zo verbeterd, maar bovendien heeft het voorkomen van verzuim en arbeidsongeschiktheid ook een maatschappelijk gevolg; Verminderd verzuim en arbeidsongeschiktheid onder jongeren betekent een verminderd beroep op uitkeringen en een betere benutting van menselijk kapitaal (Blonk, 2007).

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

2.1 Het Job Demands-Resources Model

In dit onderzoek wordt het mentale en fysieke welzijn van MBO-opgeleide startende werknemers onderzocht aan de hand van het Job Demands-Resources Model. Dit model bouwt voort op de ontwikkeling van het Job Demands-Control Model (JDC-model). Volgens het JDC-Model, ontwikkeld door Karasek (1979), kunnen negatieve en positieve gezondheidsuitkomsten voorspeld worden door twee kenmerken van het werk, namelijk de psychologische taakeisen enerzijds en de sturingsmogelijkheden in het werk anderzijds. Op basis van het JDC-model is een aantal jaren later door Johnson & Hall (1988) een nieuw model ontwikkeld waarbij sociale steun als extra element aan het model is toegevoegd (JDC-S). Sociale steun blijkt hierbij de negatieve invloed van psychologische taakeisen te verminderen. Los van de extra dimensie sociale steun bleek ook hieruit dat er een verband bestaat tussen eisen die aan een werknemer worden gesteld en het welzijn van een werknemer.

Zoals Bakker & Demerouti (2006) aantonen, worden met behulp van zowel het JDC-model als het JDC(S)-model voornamelijk de negatieve indicatoren die het welzijn van de werknemer voorspellen beschreven, zoals werkdruk en conflicten op het werk. Vanuit dit perspectief hebben zij een nieuw model ontwikkeld dat ook positieve indicatoren omvat; het Job Demands-Resources Model (JD-R Model). Op die manier is er een vertaalslag gemaakt van een eenzijdige, relatief negatieve, belichting van het welzijn van een werknemer naar tweezijdige belichting. Met het JD-R Model kunnen namelijk niet alleen de negatieve welzijnsuitkomsten van werknemers voorspeld worden, maar ook positieve welzijnsuitkomsten.

In het JD-R Model model wordt verondersteld dat er twee verschillende processen aanwezig zijn (Bakker & Demerouti, 2006). Het eerste proces, het uitputtingsproces, is gerelateerd aan hoge job demands (werkeisen). Hoge werkeisen leiden tot een aantasting van de mentale en fysieke energiereserves, welke op den duur kunnen leiden tot gezondheidsklachten, disfunctioneren en/of burnout (Bakker & Demerouti, 2006).

Naast het uitputtingsproces waarin burnout een centrale rol speelt, omvat het JD-R Model ook een motivationeel proces. Het JD-R Model gaat er vanuit dat de aanwezigheid van hulpbronnen de inspanningsbereidheid van werknemers om hun doel te bereiken zal doen toenemen (Bakker & Demerouti, 2006). Deze hulpbronnen

refereren, evenals de werkeisen, naar de fysieke, psychologische, sociale en organisationele aspecten van het werk. Waar het bij werkeisen de kosten betreft die dergelijke aspecten opleveren, gaat het bij hulpbronnen juist om de baten die dergelijke aspecten opleveren. Deze fysieke, psychologische, sociale of organisationele aspecten dragen bij aan het behalen van doelen op het werk, verminderen de werkeisen met de daarbij behorende fysieke en psychologische kosten en stimuleren eventueel de persoonlijke groei en ontwikkeling van een werknemer (Bakker & Demerouti, 2007). Hulpbronnen op de werkvloer zijn dus niet alleen van belang om goed om te kunnen gaan met werkeisen, maar zijn op zichzelf al belangrijk binnen een organisatie. Deze hulpbronnen kunnen vervolgens leiden tot bevlogenheid en goede prestaties.

In eerdere studies is reeds empirische evidentie gevonden voor zowel het uitputtings- als het motivationele proces (Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006). Wat het huidige onderzoek interessant maakt is de doelgroep die centraal staat. Over ouderen en hoog opgeleide werknemers is al veel onderzoek gepubliceerd. Echter, over de specifieke populatie die in dit onderzoek wordt onderzocht, bestaande uit jonge werknemers die hun MBO-opleiding (deels) hebben afgerond, is in de literatuur nog weinig bekend. Terwijl aangetoond is dat het juist voor deze mensen van belang kan zijn om ondersteuning te krijgen in hun eerste jaren als starter op de werkvloer (Blonk, 2007).

2.2 Werkeisen in het huidige onderzoek

Uit bovenstaande introductie van het uitputtingsproces blijkt dat werkeisen een belangrijke invloed kunnen uitoefenen op het welzijn. In het huidige onderzoek zullen verschillende werkeisen centraal staan. De eerste werkeis, waarvan het effect in dit onderzoek onderzocht zal worden, is werkdruk. Dit betreft de mate waarin een werknemer het idee heeft om hard of snel te moeten werken door een disbalans in enerzijds de frequentie van verzoeken tot werk en anderzijds de tijd en ruimte die er bestaat om hier invulling aan te geven (Menascé, Fonseca, Almeida & Mendes, 1999). De tweede werkeis die in dit onderzoek wordt meegenomen omvat conflicten op het werk. De Dreu, Harinck en Van Vianen (1999) definiëren conflict als de spanning die een individu ervaart doordat verschillen met anderen worden waargenomen. Deze definitie wordt door De Dreu en Gelfand (2008) verduidelijkt in de literatuur: Zij definiëren conflict als een proces dat begint wanneer een individu of groep verschillen

of tegenstellingen ervaart tussen zichzelf en een ander individu of groep over belangen, overtuigingen, waarden of praktijken die voor hem of haar van belang zijn. En ook al bestaat er volgens de Dreu en Gelfand (2008) in het overgrote deel van organisaties een conflictmanagement systeem (een geheel van regels, actoren en acties die gericht zijn op het voorkomen en managen van conflicten binnen een organisatie), toch krijgt iedere werknemer te maken met conflicten binnen de arbeidsomgeving. Dit kunnen conflicten zijn met zowel collega's als met de leidinggevende en ook het effect hiervan zal in deze studie worden onderzocht.

Bovenstaande werkeisen brengen een disbalans en spanningen met zich mee. Op basis hiervan wordt er verwacht dat werkeisen in dit onderzoek een negatieve invloed zullen uitoefenen op het welzijn van MBO-opgeleide startende werknemers.

2.3 Hulpbronnen in het huidige onderzoek

Zoals eerder genoemd bestaan er tegenover werkeisen binnen een arbeidsomgeving ook hulpbronnen die een ondersteunende bijdrage kunnen leveren aan het fysieke en mentale welzijn van een werknemer. Sociale steun in de arbeidsomgeving is een eerste hulpbron op de werkvloer waarvan het effect wordt onderzocht in het huidige onderzoek. Sociale steun wordt in dit onderzoek onderscheiden in sociale steun door collega's en sociale steun door de leidinggevende. Uit de literatuur blijkt dat het concept sociale steun op vele verschillende manieren gedefinieerd en gebruikt wordt. Schwarzer, Hahn & Schröder (1994) geven een overkoepelende, maar kernachtige definitie, welke voldoende duidelijkheid biedt voor het uitvoeren van dit onderzoek. Volgens hen refereert sociale steun naar de functie en kwaliteit van vrijwillige sociale relaties. Soms levert steun in materiële, emotionele of instrumentele vorm een bijdrage aan het mentale en fysieke welzijn (Sarason, Sarason & Pierce, 1990), maar op andere momenten is een algemene gewaarwording van geliefd zijn bij anderen en het vertrouwen op de eventueel benodigde hulp van anderen voldoende.

Een tweede hulpbron die betrokken wordt in het huidige onderzoek is autonomie van de werknemer. Al in 1976 is er door Hackman en Oldham een model ontwikkeld dat condities heeft vastgesteld waaronder individuen intrinsiek gemotiveerd worden om op effectieve wijze prestaties te leveren op het werk; het 'Job Characteristics Model'. In dit model wordt autonomie gedefinieerd als de mate waarin de arbeidsomgeving de werknemer vrijheid, onafhankelijkheid en beslissingsruimte biedt in het plannen van de taken en daarbij ook het vaststellen van de procedure om deze taken uit te voeren

(Hackman & Oldham, 1976). Schuman en Barnosky (2009) stellen in later onderzoek hier wel een voorwaarde aan. De capaciteit van een werknemer is een standaard waaraan de mate van verkregen autonomie kan worden afgeleid. Hoe minder capabel een werknemer is, hoe minder autonomie deze werknemer zou mogen krijgen. Uit zowel de definitie van sociale steun als van autonomie wordt de positieve invloed van hulpbronnen op welzijn en motivatie onderstreept. Het is dus aannemelijk om te verwachten dat hulpbronnen in dit onderzoek een positieve invloed hebben op het welzijn van MBO-opgeleide startende werknemers.

2.4 Burnout en bevlogenheid

In dit onderzoek staan, waar het gaat om welzijn, twee concepten centraal: burnout en bevlogenheid. Burnout wordt gedefinieerd in algemene termen als een syndroom van uitputting, cynisme en een verminderde professionele effectiviteit (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). In de literatuur wordt de definitie van burnout verder uitgediept door Schaufeli en Enzmann (1998). Zij omschrijven burnout als een langdurige, negatieve, werkgerelateerde geestsgesteldheid bij normale individuen, die primair wordt gekarakteriseerd door uitputting en vergezeld gaat van spanningsklachten, verminderde persoonlijke effectiviteit, verminderde motivatie, en de ontwikkeling van disfunctionele werkhoudingen en werkgedragingen. Deze psychologische toestand ontwikkelt zich geleidelijk aan en kan lange tijd voor de betreffende persoon verborgen blijven. Het is aannemelijk dat werknemers door dit uitputtingsproces na verloop van tijd minder goede prestaties kunnen leveren, vaker ziek worden en met minder plezier naar hun werk gaan.

Tegenover werknemers met een burnout staan volgens Schaufeli en Bakker (2007) bevlogen werknemers. Bevlogen werknemers zijn proactief en worden gekenmerkt door het nemen van initiatief wanneer ze vast dreigen te lopen op hun werk, terwijl opgebrande werknemers zich een speelbal van de omstandigheden voelen en eerder passief afwachten. In wederzijdse normen en waarden van werknemer en organisatie komt het verschil tussen burnout en bevlogenheid ook naar voren. Bij bevlogen werknemers is er congruentie tussen datgene wat de betrokkene belangrijk vindt en datgene waar de organisatie voor staat. Bij burnout komen deze wederzijdse normen en waarden niet overeen (Schaufeli & Bakker, 2007). Zowel burnout als bevlogenheid staan in het huidige onderzoek naar het welzijn van een MBO-opgeleide startende werknemer centraal.

2.5 Prestatie, verzuim en werktevredenheid

Parker en Kulik (1995) stellen dat burnout, en dan in het bijzonder de emotionele uitputting, leidt tot verminderde prestaties. Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris (2008) stellen bovendien dat ook het motivationele proces van invloed kan zijn op prestaties. In het huidige onderzoek wordt er daarom vanuit gegaan dat het uitputtingsproces van invloed is op de prestaties die MBO-opgeleide startende werknemers leveren. Er zijn twee manieren om naar prestatie-uitkomsten te kijken (Schaufeli & Bakker, 2007). De eerste is inhoudelijk en sluit aan bij de uit te voeren taken: men kijkt naar wat er geproduceerd wordt. Deze benadering is organisatiespecifiek. De tweede is benadering is formeel en kijkt naar algemene attributen, zoals de mate waarin de arbeidsnorm gehaald wordt en de arbeidstijd die daarmee gepaard gaat. Deze tweede benadering wordt gebruikt in het huidige onderzoek, om zo toekomstige resultaten eerder te kunnen generaliseren.

Exploratief lijkt het ook interessant om, naast burnout, bevlogenheid en prestatie, te kijken naar verzuim en job satisfaction (werktevredenheid) als twee welzijnsindicatoren. Onder verzuim verstaan we hier tijdelijke ongeschiktheid tot het verrichten van arbeid wegens ziekte of gebreken (Geurts & Smulders: in Schaufeli & Bakker, 2007). Het ziekteverzuim wordt doorgaans uitgedrukt in drie centrale verzuimgrootheden (Geurts & Smulders, 2007). Het ziekteverzuimpercentage geeft aan hoeveel werkbare dagen in een bepaalde periode verloren zijn gegaan aan ziekteverzuim. Dit is de meest gebruikte maat om het ziekteverzuim binnen een organisatie te typeren. In het huidige onderzoek wordt verzuim onderzocht met behulp van met deze maat. Als tweede maat noemen Geurts en Smulders (2007) de meldingsfrequentie, welke bestaat uit het aantal in de observatieperiode aangevangen verzuimgevallen gedeeld door het aantal personeelsleden. Als laatste verzuimgrootheid kan de gemiddelde verzuimduur worden berekend. Dit zijn het aantal verzuimde kalenderdagen van de beëindigde verzuimgevallen in de observatieperiode, gedeeld door het aantal beëindigde verzuimgevallen in die periode.

De andere welzijnsindicator die exploratief wordt onderzocht is werktevredenheid, één van de meest onderzochte variabelen in de geschiedenis van organisatiegedrag (Spector, 1997). Hierbij wordt werktevredenheid gedefinieerd als een geheel aan ideeën en gevoelens over verscheidene aspecten of facetten van het werk, ook wel de mate waarin men het werk apprecieert (Spector, 1997). Tevreden

werknemers zijn productiever en blijven langer werkzaam bij een organisatie (Sarker, Crossman & Chinmeteepituck, 2003). Daarom is het relevant om te onderzoeken in hoeverre de werkeisen en hulpbronnen in de arbeidsomgeving op werktevredenheid van invloed zijn.

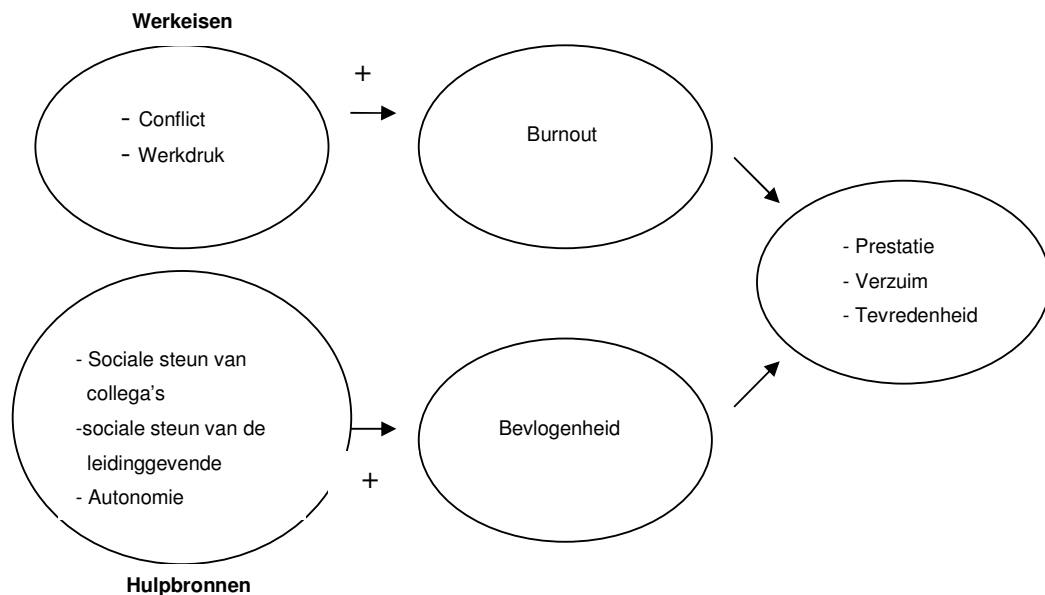
2.6 De mediërende rol van burnout en bevlogenheid

Mogelijk bestaat er, middels het uitputtingsproces of motivatieproces, een effect van werkeisen of hulpbronnen op de werkvloer op prestatie, verzuim en/of werktevredenheid. Hierbij lijkt het dus aannemelijk dat burnout en bevlogenheid een mediërende rol speelt in het uitputtingsproces en motivationele proces. Als er relatief hoge eisen aan een werknemer worden gesteld, kan dit leiden tot uitputting en dus een verminderd fysiek en/of mentaal welzijn van de MBO-opgeleide startende werknemer. Het is aannemelijk en aangetoond dat een werknemer dan mindere prestaties levert (Schaufeli en Bakker, 2007). Bovendien is verzuim door het verminderde welzijn of ziekte ook een logisch gevolg. Ten slotte kan de uitputting zijn weerslag hebben op de mate van tevredenheid die een werknemer ervaart.

Waar hulpbronnen aanwezig zijn en benut kunnen worden, kan er juist meer tevredenheid worden ervaren. Volgens Schaufeli, Bakker en van Rhenen (2009) laten sociale steun en autonomie een positieve samenhang zien met bevlogenheid. Schaufeli en Bakker (2007) stellen op hun beurt weer dat bevlogenheid samenhangt met arbeidsprestaties. Daarnaast wordt door hen aangetoond dat bevlogenheid negatief samenhangt met de duur en frequentie van verzuim. Hierdoor wordt in het huidige onderzoek verwacht dat bevlogenheid een mediërende rol speelt in het motivationele proces bij MBO-opgeleide startende werknemers en van invloed zal zijn op de uitkomstmaat prestatie en de welzijnsindicatoren verzuim en werktevredenheid.

2.7 Onderzoeksmodel en hypothesen

De factoren waar de focus in dit onderzoek op ligt zijn vanuit hypothetisch perspectief in een model geplaatst, welke gebaseerd is op het eerder genoemde JDR-model. In onderstaand figuur wordt dit model weergegeven.



Figuur 1. De invloed van werkeisen en hulpbronnen via burnout en bevlogenheid op de uitkomstmaten prestatie, verzuim en tevredenheid. Dit is weergegeven vanuit het perspectief van het Job Demands-Resources Model.

Samengevat zullen onderstaande hypothesen getoetst worden. Hierbij geldt voor alle hypothesen dat werkeisen uit twee eerder genoemde variabelen bestaan, namelijk werkdruk en conflict. Hulpbronnen bestaan uit twee eerder genoemde variabelen, namelijk autonomie en sociale steun (sociale steun van collega's enerzijds en sociale steun van de leidinggevende anderzijds). Ook dit geldt voor alle genoemde hypothesen.

Hypothese 1A: Voor deze doelgroep bestaat er een positief verband tussen de hoge werkeisen en burnout.

Hypothese 1B: Voor deze doelgroep bestaat er een positief verband tussen de hulpbronnen en bevlogenheid.

Hypothese 2A: Burnout heeft een mediërende rol tussen werkeisen en prestatie.

Hypothese 2B: Bevlogenheid heeft een mediërende rol tussen hulpbronnen en prestatie.

Hypothese 3A: Burnout heeft een mediërende rol tussen werkeisen en verzuim.

Hypothese 3B: Bevlogenheid heeft een mediërende rol tussen hulpbronnen en verzuim.

Hypothese 4A: Burnout heeft een mediërende rol tussen werkeisen en werktevredenheid.

Hypothese 4B: Bevlogenheid heeft een mediërende rol tussen hulpbronnen en werktevredenheid.

Hoofdstuk 3: Methoden

3.1 Procedure en Respondenten

Om de benodigde respondenten te kunnen werven, zijn verschillende organisaties benaderd die in aanmerking zouden kunnen komen voor dit onderzoek. Allereerst hebben verschillende organisaties in de zorgsector hun medewerking verleend. Hieronder vallen twee ziekenhuizen, een verpleeghuis en een organisatie in de thuiszorg. Daarnaast is er door de onderzoekers geworven via uitzendbureaus en MBO-instellingen, maar deze organisaties hebben geen medewerking willen verlenen. In de deelnemende organisaties zijn door werkgevers deelnemers geselecteerd op basis van door de onderzoekers vooraf gestelde kenmerken, zoals maximaal 6 jaar werkervaring en een leeftijdslimiet van 28 jaar. Daarnaast zijn er in de loop van het onderzoek ook door middel van persoonlijke contacten deelnemers geworven die medewerking zouden kunnen verlenen aan het onderzoek, om zo de respondentengroep te vergroten. Als aanvulling is geworven door middel van het plaatsen van advertenties op fora van diverse websites. De gegevens die gebruikt zijn voor dit onderzoek zijn verzameld door middel van een vragenlijst. Deze vragenlijst is digitaal gepresenteerd in het programma Netquestionnaires (Net Q, 2009). Op deze manier is het mogelijk gemaakt de vragenlijst per email naar de respondenten te sturen, zodat de vragenlijst digitaal ingevuld kon worden. In samenwerking met het hoofd van Personeel & Organisatie van iedere deelnemende organisatie ontvingen de respondenten, na selectie op de door onze vooraf gestelde kenmerken zoals leeftijd en opleidingsniveau, een persoonlijke email waarin kort de aanleiding tot het onderzoek en de beschrijving van dit onderzoek wordt genoemd (zie bijlage 1). Daarnaast werd ook de tijdsduur vermeld en werd de anonimiteit bij deelname benadrukt. Bij de persoonlijke contacten is gebruik gemaakt van dezelfde email.

Na het benaderen van ruim 450 mogelijke respondenten, hebben uiteindelijk 81 respondenten (18%) deelgenomen aan het huidige onderzoek. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een groep respondenten bestaande uit 32% mannen en uit 68% vrouwen. Het merendeel van deze respondenten (68%) heeft een MBO-opleiding met respectievelijk niveau 2, 3 of 4 afgerond en is sinds enkele jaren als nieuwkomer op de arbeidsmarkt, ook wel starter genoemd, aan het werk. In dit onderzoek is deze starter een leeftijdslimiet toegekend van 28 jaar. Het grootste deel werknemers heeft hierbij een MBO-opleiding niveau 4 afgerond, namelijk 75%. Het andere deel van de

respondenten (33%) volgt op dit moment nog een dergelijke MBO-opleiding en werkt in deeltijd naast de opleiding, met een minimum van acht uur. Hierbij volgt het grootste deel van de respondenten een MBO-opleiding van niveau 4 (81%). Opmerkelijk is ook dat de meerderheid van alle respondenten (58%) minder dan één jaar werkervaring heeft. In tabel 1 worden de kenmerken van de respondenten schematisch weer gegeven.

Tabel 1.

Sociaal demografische gegevens van de onderzoekspopulatie bestaande uit fulltime starters (n=52) en starters in deeltijd (n=26).

	fulltime starter		starter in deeltijd	
		%		%
N (totaal = 78)		67		33
Geslacht	Man	35	Man	23
	Vrouw	65	Vrouw	77
Opleiding	MBO 2	10	MBO 2	8
	MBO 3	15	MBO 3	11
	MBO 4	75	MBO 4	81
Aanwezigheid van thuiswonende kinderen	Wel	6	wel	0
	Niet	94	niet	100
Leeftijd in jaren	< 20 jaar	2	< 20 jaar	4
	20 – 23 jaar	56	20 – 23 jaar	69
	23 – 25 jaar	33	23 – 25 jaar	19
	> 25 jaar	10	> 25 jaar	4
Aantal jaren werkervaring	< 1 jaar	62	< 1 jaar	50
	1 – 3 jaar	23	1 – 3 jaar	27
	3 – 5 jaar	10	3 – 5 jaar	8
	> 5 jaar	6	> 5 jaar	15
Aantal uren werk per week	8 - 16 uur	8	8 - 16 uur	15
	16 – 24 uur	10	16 – 24 uur	19
	24 – 36 uur	64	24 – 36 uur	58
	> 36 uur	19	> 36 uur	8
Arbeidsdienst	Dag	60	Dag	65
	Avond	0	Avond	15
	Nacht	0	Nacht	4
	Meerdere	40	Meerdere	15
Aantal uren dat wordt besteed aan de opleiding			< 8 uur	31
		-	9 – 16 uur	19
			17 – 24 uur	15
			> 25 uur	35

In dit cross-sectionele onderzoek is gebruik gemaakt van een survey methode voor één groep respondenten, waarbij er op één meetmoment gegevens zijn verzameld met behulp van vragenlijsten. Deze groep respondenten kan worden onderverdeeld in een groep MBO-opgeleide startende werknemers die een MBO-opleiding heeft afgerond en een groep die hun MBO-opleiding nog niet heeft afgerond en in deeltijd werkt.

3.2 Meetinstrumenten

Er zijn voor dit onderzoek negen constructen gemeten. Deze constructen zijn gemeten in een samengestelde vragenlijst (bijlage 2) met behulp van bestaande vragenlijsten. Alleen de constructen die relevant zijn voor het onderzoek zijn meegenomen in de analyse en worden hieronder toegelicht.

Om het construct werkdruk te meten, is gebruik gemaakt van een samengestelde schaal van 5 items. Deze items zijn gebaseerd op de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA; Van Veldhoven, Meijman, Broersen & Fortuin, 1997). Een voorbeelditem is: *“Moet u heel snel werken?”* Antwoordalternatieven lopen hierbij op een 5-punt Likertschaal van geheel oneens tot geheel eens. De betrouwbaarheid van deze schaal wordt, na verwijdering van één item, aangetoond met Cronbach's alpha¹ $\alpha = .81$.

Om het construct conflict te meten, is gebruik gemaakt van een drietal items, welke zijn gebaseerd op onderzoek van Giebels & Janssen (2005). Deze items zijn beantwoord op een 5-punt Likertschaal. Een voorbeelditem is: *“Er zijn vaak emotionele conflicten in ons team”*, waarbij 1 = nooit en 5 = altijd. De betrouwbaarheid van deze schaal is $\alpha = .82$.

Voor het meten van het construct sociale steun, in de vragenlijst gedefinieerd als 'steun van anderen', is gebruik gemaakt van acht items, afkomstig uit onderzoek van Peeters, Buunk & Schaufeli (1995). Sociale steun bestaat uit twee subschalen; 'steun van collega's' enerzijds (vier items) en 'steun van leidinggevende' anderzijds (vier items). Deze subschalen worden in dit onderzoek als twee aparte variabelen beschouwd. Een voorbeelditem van 'steun van collega's' is: *Mijn collega's hebben aandacht voor mijn gevoelens en problemen*. De betrouwbaarheid van deze schaal is $\alpha = .84$. Een voorbeelditem van 'steun van leidinggevende' is: *“Mijn leidinggevende laat*

¹ Cronbach's alfa (α) is een maat waarmee de interne consistentie tussen de items wordt gemeten (Cronbach, 1951). Met behulp van deze α kan worden berekend of de antwoorden van een grote groep respondenten op deze items consistent zijn. Als vuistregel wordt over het algemeen gehanteerd dat een schaal kan worden gebruikt bij een α van .70 of hoger, hoewel de gebruiken verschillen per onderzoeksdiscipline.

merken waardering te hebben voor de manier waarop ik mijn werk doe". De betrouwbaarheid van deze schaal is $\alpha = .89$. Bij zowel de vragenlijst 'steun door collega's' als bij de vragenlijst 'steun van leidinggevende' kon op basis van een 5-punt Likertschaal aangegeven worden of de situatie op de respondent van toepassing was (waarbij 1 = nooit en 5 = altijd).

Om het construct autonomie meetbaar te kunnen maken, is gebruik gemaakt van vier items op een vijfpuntsschaal. In de vragenlijst wordt dit begrip gepresenteerd als 'zelfstandigheid'. De gebruikte vragenlijst is, evenals het construct werkdruk, gebaseerd op de VBBA (Van Veldhoven et al., 1997). Een voorbeelditem is: "*Beslist u zelf de volgorde van uw werkzaamheden?*" Hierbij kon op een 5-punt Likertschaal worden aangegeven in hoeverre dit van toepassing was op de situatie van de respondent (waarbij 1 = nooit en 5 = altijd). De betrouwbaarheid van deze schaal is $\alpha = .86$.

Het construct burnout is gemeten met de Utrechtse Burnout Schaal voor Algemeen gebruik (UBOS-A) van Schaufeli & van Dierendonck (2000). De UBOS-A is de Nederlandse bewerking van de Maslach Burnout Inventory en meet de mate van burnout. Dit instrument bestaat uit 15 items en is in de vragenlijst opgenomen onder de naam 'werkbeleving'. Een voorbeelditem is: "*Ik voel mij vermoeid als ik 's morgens opsta en weer een werkdag voor me ligt*". Hierbij kon de respondent op een 6-punt Likertschaal aangeven in hoeverre de situatie op hem/haar van toepassing was, waarbij 1 = nooit tot aan 6 = elke dag. De betrouwbaarheid van deze schaal is $\alpha = .70$.

Het construct bevlogenheid is gemeten met behulp van de *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) van Schaufeli en Bakker (2004) door gebruik van negen items. De UWES meet de mate van bevlogenheid op het werk. Dit construct, in de vragenlijst ook opgenomen onder 'werkbeleving', is gemeten met behulp van eenzelfde 6-punt Likertschaal. De betrouwbaarheid van deze schaal is $\alpha = .93$.

Om het construct prestatie te kunnen meten, is gebruik gemaakt van negen items, gebaseerd op het onderzoek van Goodman & Svyantek (1999). Een voorbeelditem is: "*U presteert goed in uw functie doordat u de taken naar verwachting uitvoert*". Deze items werden gemeten aan de hand van een 5-punt Likertschaal, lopend van helemaal mee oneens tot helemaal mee eens. De respondent kon op deze wijze aangeven in hoeverre hij of zij het met de stelling eens was. De betrouwbaarheid van deze schaal is $\alpha = .81$.

Het construct verzuim is gemeten door gebruik te maken van één item. Dit item is gebaseerd op onderzoek gepresenteerd in de VBBA (Van Veldhoven et al., 1997). Bij dit item werd de respondent door middel van een open vraag gevraagd aan te geven hoeveel dagen hij of zij vanwege ziekte niet had gewerkt.

Het construct werktevredenheid is gemeten door gebruik te maken van drie items. Dit is een vertaalde schaal op basis van Camman, Fichman, Jenkins & Klesh (1983). Een voorbeelditem is: “*Over het geheel genomen ben ik tevreden met mijn werk*”. In hoeverre de respondent het eens was met de stelling kon aangegeven worden op een 5-punt Likertschaal van geheel oneens tot geheel eens. De betrouwbaarheid van deze schaal is $\alpha = .92$.

3.3 Analyses

Allereerst werd een correlatiematrix berekend om inzicht te krijgen in de samenhang tussen de variabelen. Vervolgens is, voor het toetsen van de hypothesen, gebruik gemaakt van regressieanalyses. Om te toetsen of de variabelen burnout en bevlogenheid als mediator optreden in het uitputtingsproces of motivationele proces, is gebruik gemaakt van lineaire regressieanalyses. Zo wordt een mediatie-effect geanalyseerd. Wanneer bij de mediatieanalyse sprake is van een significant effect wordt het sterk aanbevolen om nog een extra toets uit te voeren. Deze toets wordt uitgevoerd om te bepalen hoe sterk significant de afname van de Beta is. De toets die hiervoor wordt gebruikt is de Sobel-test, ontwikkeld door Preacher en Hayes (2004).

Hoofdstuk 4 Resultaten

4.1 Correlaties

De gemiddelde waarden, standaarddeviaties en correlaties tussen alle meegenomen variabelen in dit onderzoek zijn te zien in tabel 2. Zoals verwacht blijkt er een positieve samenhang tussen werkeisen (werkdruk en conflict) en burnout ($r = .42$; $p < .01$ en $r = .33$; $p < .01$): Naarmate er hogere werkeisen zijn, worden er sterkere gevoelens van burnout ervaren. Conflict hangt als werkeis bovendien negatief samen met bevlogenheid en werktevredenheid ($r = -.23$; $p < .05$ en $r = -.28$; $p < .05$). Met meer conflicten op het werk wordt de werknemer dus minder bevlogen en minder tevreden. Tussen hulpbronnen (sociale steun en autonomie) en bevlogenheid blijkt er een positieve samenhang ($r = .31$; $p < .01$ en $r = .35$; $p < .01$).

Er is geen significante samenhang tussen enerzijds burnout en anderzijds prestatie, verzuim en tevredenheid ($r = .22$; n.s., $r = .04$; n.s. en $r = .31$; n.s.). Bevlogenheid hangt wel positief samen met prestatie en tevredenheid ($r = .30$; $p < .01$) en ($r = .60$; $p < .01$). Hoe meer bevlogen een werknemer is, hoe beter de prestaties zijn en hoe meer tevreden de werknemer is.

Wat verder opvalt, is dat zowel sociale steun als autonomie een sterke samenhang kennen met prestatie ($r = .43$; $p < .01$ en $r = .43$; $p < .01$). Dit betekent dat men bij het ontvangen van meer sociale steun en autonomie betere prestaties levert. Bovendien blijkt er een positieve samenhang tussen hulpbronnen en tevredenheid op het werk ($r = .34$; $p < .01$ en $r = .32$; $p < .01$).

Tabel 2. Gemiddelden, Standaarddeviaties en Pearsons Correlatie Coëfficiënt (N=78).

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Werkdruk	11.96	3.53	-								
2 Conflict	5.45	2.07	.21	-							
3 Sociale Steun	26.99	6.78	.09	.25*	-						
4 Autonomie	13.54	4.09	.08	-.13	.43	-					
5 Burnout	54.47	9.10	.42**	.33**	.10	.02	-				
6 Bevlogenheid	46.65	10.17	.01	-.23*	.31**	.35**	-.07	-			
7 Prestatie	34.60	3.88	.21	-.09	.43**	.43**	.22	.30**	-		
8 Verzuim	1.47	1.05	-.08	.12	-.08	-.01	.04	-.02	-.15	-	
9 Werktevredenheid	12.15	1.98	-.13	-.28*	.34**	.32**	.01	.60**	.44**	.01	-

* $p < .05$, ** $p < .01$

4.2 Hoofdeffecten

De uitkomsten van de hoofdeffecten door de regressieanalyses staan vermeld in tabel 3 en 4. Volgens hypothese 1A wordt verwacht dat er een positief verband bestaat tussen werkeisen en burnout. Uit de lineaire regressieanalyse blijkt dat de werkeisen gezamenlijk een significant deel van de variantie van burnout voorspellen ($R^2 = .24$, $F(2,75) = 11.59$, $p < .01$). Het blijkt dat het effect van werkdruk op burnout significant is ($\beta = .42$; $p < .01$). Bij meer werkdruk zal een MBO-opgeleide startende werknemer meer gevoelens van burnout ervaren. Bovendien is het effect van conflict op burnout significant ($\beta = .33$; $p < .05$). Bij meer conflicten op de werkvloer zullen ook meer gevoelens van burnout worden ervaren. De eerste hypothese wordt hiermee volledig ondersteund. Hypothese 1B veronderstelt dat er voor de onderzochte doelgroep een positief verband tussen hulpbronnen en bevlogenheid bestaat. Uit de lineaire regressieanalyse blijkt dat de hulpbronnen gezamenlijk een significant deel van de variantie van bevlogenheid voorspellen ($R^2 = .14$, $F(2,75) = 6.82$; $p < .01$). Er wordt aangetoond dat het effect van sociale steun op bevlogenheid significant is ($\beta = .31$; $p < .01$). Bij het ervaren van meer sociale steun raakt de MBO-opgeleide startende werknemer meer bevlogen op het werk. Het blijkt bovendien dat het effect van autonomie op bevlogenheid significant is ($\beta = .35$; $p < .01$). Ook deze hypothese wordt volledig ondersteund door de gevonden hoofdeffecten.

Tabel 3. Regressie van burnout op werkdruk en conflict bij MBO-opgeleide startende werknemers.

Werkeisen	β	R^2
Werkdruk	.42	.24**
Conflict	.33	

* $p < .05$, ** $p < .01$, $N = 78$

Tabel 4. Regressie van bevlogenheid op sociale steun en autonomie bij MBO-opgeleide startende werknemers.

Hulpbronnen	β	R^2
Sociale steun	.31	.14**
Autonomie	.35	

* $p < .05$, ** $p < .01$, $N = 78$

Uit de resultaten blijkt dat er voor werkeisen een hoofdeffect bestaat op burnout. Door hoge werkdruk en conflicten op het werk worden er dus meer gevoelens van burnout ervaren door MBO-opgeleide startende werknemers. Voor hulpbronnen blijkt een hoofdeffect te bestaan op bevlogenheid. De hulpbronnen sociale steun en autonomie dragen bij aan meer bevlogen MBO-opgeleide startende werknemers.

4.3 Mediators

Hypothese 2A veronderstelt dat burnout een mediërende rol heeft tussen werkeisen en prestatie. Als eerst zijn er aparte regressieanalyses uitgevoerd om te testen of er aan de drie condities voor mediatie voldaan wordt (Barron & Kenny, 1986)². Hieruit blijkt dat er voor de onderzochte doelgroep een verband bestaat tussen werkdruk en prestatie ($\beta = .24$; $p < .05$). Er bestaat geen significant verband tussen conflict en prestatie ($\beta = -.14$; $p > .05$). Bij de onafhankelijke variabele werkdruk wordt aan de eerste conditie van een mediatie-analyse gedaan (Barron & Kenny, 1986). Wanneer het verband tussen burnout en prestatie wordt onderzocht, blijkt dit verband niet significant te zijn ($\beta = .22$; $p > .05$); burnout speelt geen mediërende rol tussen werkdruk en prestatie. Doordat er voor de variabele conflict niet aan de eerste conditie wordt voldaan voor mediatie, kan burnout in deze relatie niet als mediator fungeren. Burnout speelt dus tussen beide werkeisen en prestatie geen mediërende rol. Zodoende wordt hypothese 2A in dit onderzoek niet ondersteund.

Hypothese 2B veronderstelt dat bevlogenheid een mediërende rol heeft tussen hulpbronnen en prestatie. Het huidige onderzoek laat in tabel 4 zien dat er een positief verband bestaat tussen enerzijds de hulpbronnen sociale steun en autonomie, en anderzijds prestatie ($\beta = .30$; $p < .01$ en $\beta = .30$; $p < .01$). Ook bevlogenheid heeft een significant effect op prestatie ($\beta = .30$; $p < .01$). Wanneer het verband wordt onderzocht tussen hulpbronnen en prestaties, gecorrigeerd voor bevlogenheid, blijkt dat het significant aanwezige verband voor zowel sociale steun als voor autonomie niet significant daalt: $\beta = .28$; $p < .01$ en $\beta = .27$; $p < .01$. Zodoende wordt er niet voldaan aan de derde conditie voor mediatie (Baron & Kenny, 1986) en wordt hypothese 2B niet ondersteund in dit onderzoek.

² Allereerst moet er een significant verband zijn tussen de onafhankelijke en de afhankelijke variabele. Ten tweede moet er een significant verband zijn tussen de mediator en de afhankelijke variabele. Ten derde zal het aanwezige en significante verband tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabele verdwijnen of in ieder geval kleiner worden door toevoeging van de mediator (Barron & Kenny, 1986).

Tabel 4. Regressie van prestatie op hulpbronnen en bevlogenheid bij MBO-opgeleide startende werknemers.

Variabele	β	SE	R ²	F	p
<u>Conditie 1</u>					
Sociale steun	.30**	.06			
Autonomie	.30**	.10	.26	13.13 (2,75)**	.000
<u>Conditie 2</u>					
Bevlogenheid	.30**	.04	.09	7.42 (1,76)**	.008
<u>Conditie 3</u>					
Sociale steun	.28**	.06			
Autonomie	.27**	.11			
Bevlogenheid	.12	.04	.27	9.17 (3,74)**	.000

* $p < .05$, ** $p < .01$

N = 78

Hypothese 3A veronderstelt dat burnout een mediërende rol heeft tussen werkeisen en verzuim. Voor MBO-opgeleide startende werknemers blijkt er tussen de werkeisen werkdruk en conflict, en verzuim geen verband te bestaan ($\beta = -.11$; $p > .05$ en $\beta = .14$; $p > .05$). Er wordt niet aan de eerste conditie voor mediatie voldaan (Barron & Kenny, 1986), waardoor burnout in dit verband niet optreedt als mediator. Hypothese 3A wordt hiermee verworpen.

Hypothese 3B veronderstelt wederom een mediatie-effect. Met deze hypothese wordt verwacht dat bevlogenheid een mediërende rol speelt tussen hulpbronnen en verzuim. Aangezien er geen samenhang kan worden aangetoond tussen de hulpbronnen enerzijds sociale steun en autonomie en anderzijds verzuim voor de onderzochte doelgroep ($\beta = -.09$; $p > .05$ en $\beta = .03$; $p > .05$), fungeert bevlogenheid in deze relatie niet als mediator. Er wordt niet aan de eerste conditie voor mediatie voldaan (Barron & Kenny, 1986). Zodoende wordt hypothese 3B niet ondersteund.

Hypothese 4A veronderstelt ook een mediatie-effect. Volgens hypothese 4A zal burnout een mediërende rol spelen tussen werkeisen en werktevredenheid. Als eerst zijn er wederom aparte regressieanalyses uitgevoerd om te testen of er aan de drie condities voor mediatie voldaan wordt (Barron & Kenny, 1986). Uit tabel 5 is af te lezen dat er geen hoofdeffect gevonden is voor werkdruk en werktevredenheid ($\beta = -.07$; $p > .05$). Voor conflict en werktevredenheid is een negatief hoofdeffect gevonden; ($\beta = -.27$; $p < .05$). Uit de lineaire regressieanalyse blijkt dat de werkeisen gezamenlijk een significant deel van de variantie van werktevredenheid voorspellen

($R^2 = .08$, $F(2,75) = 3.41$; $p < .05$). Meer werkeisen hangen samen met een verminderde werktevredenheid bij MBO-opgeleide startende werknemers. Echter, burnout heeft, gelet op de tweede conditie van Barron & Kenny (1986), geen samenhang met werktevredenheid ($\beta = .01$; $p > .05$). Geconcludeerd kan worden dat burnout in dit verband niet optreedt als mediator. Zodoende wordt hypothese 4A niet wordt ondersteund.

Tabel 5. Regressie van werktevredenheid op werkeisen en burnout bij MBO-opgeleide startende werknemers.

Variabele	β	SE	R^2	F	p
<u>Conditie 1</u>					
Werkdruk	-.07	.06			
Conflict	-.27**	.11	.08	3.41 (2,75)**	.038
<u>Conditie 2</u>					
Burnout	.01	.03	.00	0.004 (1,76)	.949
<u>Conditie 3</u>					
Werkdruk	-.13	.07			
Conflict	-.31	.11			
Burnout	.17	.03	.10	2.87 (3,74)	.042

* $p < .05$, ** $p < .01$, $N = 78$

Hypothese 4B veronderstelt dat bevlogenheid een mediërende rol heeft tussen hulpbronnen en werktevredenheid. Allereerst zijn er wederom aparte regressie analyses uitgevoerd om te testen of er aan de drie condities voor mediatie voldaan wordt (Barron & Kenny, 1986). Uit Tabel 6 is af te lezen dat er een significant effect bestaat van de hulpbronnen sociale steun en autonomie op werktevredenheid ($\beta = .25$; $p < .01$ en $\beta = .21$; $p < .01$). Ook bevlogenheid laat een significant effect op werktevredenheid zien ($\beta = .60$; $p < .01$). Zowel hulpbronnen als gevoelens van bevlogenheid vergroten dus de werktevredenheid van MBO-opgeleide startende werknemers. Er wordt hiermee aan zowel de eerste conditie als de tweede conditie van een mediatie analyse voldaan, aangezien beide verbanden significant zijn (Barron & Kenny, 1986). Als er voor een variabele gecorrigeerd wordt, en het verband tussen de onafhankelijke variabele en de afhankelijke variabele afneemt waarbij het verband niet meer significant is, dan is er sprake van een mediërend effect. Vervolgens wordt er, op basis van hypothese 4B, de derde conditie van Barron & Kenny (1986) getoetst.

Uit de regressieanalyse blijkt dat de relatie tussen sociale steun en werktevredenheid bij de MBO-opgeleide startende werknemer afneemt en niet meer significant is als er gecontroleerd wordt voor bevlogenheid ($\beta = .18$; $p > .05$) (zie conditie 3A, tabel 6). Hier opvolgend is met behulp van de Sobel test (Holmbeck, 2002) nogmaals onderzocht of de invloed van de mediator significant is. Door de Sobel test is aangetoond dat deze invloed significant is ($p = .00$). Bij meer sociale steun zullen MBO-opgeleide startende werknemers, via bevlogenheid, meer werktevredenheid ervaren. Daarnaast is met een regressieanalyse aangetoond dat de relatie tussen autonomie en werktevredenheid afneemt en niet meer significant is als er gecontroleerd wordt voor bevlogenheid ($\beta = .12$; $p < .01$). Met behulp van de Sobel test (Holmbeck, 2002) is aangetoond dat de invloed van bevlogenheid op de relatie tussen autonomie en werktevredenheid wederom significant is (zie conditie 3B, tabel 6). Bevlogenheid heeft dus een mediërende rol tussen enerzijds de afzonderlijke hulpbronnen sociale steun en autonomie en anderzijds werktevredenheid bij MBO-opgeleide startende werknemers. Hypothese 4B wordt hiermee volledig ondersteund.

Tabel 6. Regressie van werktevredenheid op hulpbronnen en bevlogenheid bij MBO-opgeleide startende werknemers.

Variabele	B	SE	R ²	F	p
<u>Conditie 1</u>					
Sociale steun	.25**	.03			
Autonomie	.21	.06	.15	6.78 (2,75)**	.002
<u>Conditie 2</u>					
Bevlogenheid	.60**	.02	.36	42.13 (1,76)**	.000
<u>Conditie 3A</u>					
Sociale steun	.18	.03			
Bevlogenheid	.54**	.02	.39	23.46 (2,75)**	.000
<u>Conditie 3B</u>					
Autonomie	.12	.05			
Bevlogenheid	.55**	.02	.37	22.01 (2,75)**	.000

* $p < .05$, ** $p < .01$

N = 78

Hoofdstuk 5 Discussie

Doel van dit onderzoek was te onderzoeken in hoeverre werkeisen en hulpbronnen invloed uitoefenen op het welzijn en de prestatie van MBO-opgeleide startende werknemers. Met behulp van het JDR-model als theoretisch kader is voorts onderzocht of burnout een mediërende rol speelt in het uitputtingsproces bij MBO-opgeleide startende werknemers. Daarnaast is onderzocht of bevlogenheid een mediërende rol speelt in het motivationele proces van MBO-opgeleide startende werknemers. Exploratief is onderzocht of werkeisen en hulpbronnen ook invloed uitoefenen, mogelijk via burnout en bevlogenheid, op de welzijnsindicatoren verzuim en werktevredenheid. Zo is getracht inzicht te krijgen in de factoren die invloed uitoefenen op het welzijn van MBO-opgeleide startende werknemers.

5.1 Conclusies en verklaringen

5.1.1 Effect van werkeisen op burnout in het huidig onderzoek

Uit de resultaten blijkt dat MBO-opgeleide startende werknemers bij hoge werkdruk meer gevoelens van burnout ervaren. Ook conflicten op het werk zorgen voor meer gevoelens van burnout bij MBO-opgeleide startende werknemers. De resultaten uit dit onderzoek ondersteunen de bevindingen van Bakker en Demerouti (2006), namelijk dat bij MBO-opgeleide startende werknemers burnout ook wordt voorspeld door hoge werkeisen.

In de literatuur is aangetoond dat de werkeisen werkdruk en conflict over het algemeen enerzijds een disbalans in tijd en mogelijkheden (Menascé et al., 1999) en anderzijds spanningen met zich meebrengen (De Dreu en Gelfand, 2008). Hoge werkeisen voorspellen zo de kans op een burnout (Bakker & Demrouti, 2006). Dat werkeisen ook bij MBO-opgeleide startende werknemers een effect hebben op het ervaren van gevoelens van burnout is hiermee in overeenstemming.

5.1.2 Effect van hulpbronnen op bevlogenheid in het huidig onderzoek

In het huidige onderzoek wordt aangetoond dat sociale steun bijdraagt aan meer bevlogen MBO-opgeleide startende werknemers. Daarnaast heeft autonomie een positieve invloed op de bevlogenheid van MBO-opgeleide startende werknemers. Dat hulpbronnen ook bij MBO-opgeleide startende werknemers een effect op bevlogenheid hebben is hiermee bevestigd. Dit resultaat komt overeen met het

onderzoek van Sarason et al. (1990), waait blijkt dat sociale steun als hulpbron een positieve bijdrage levert aan het mentale en fysieke welzijn. Bovendien stellen Hackman & Oldham (1976) dat autonomie ook een positieve invloed heeft op het welzijn van een werknemer. De aangetoonde positieve relatie tussen hulpbronnen en welzijn in het huidige onderzoek zijn hiermee in overeenstemming.

5.1.3 De mediërende rol van burnout en bevlogenheid

Uit de resultaten van het huidige onderzoek blijkt dat, bij de aanwezigheid van hoge werkeisen, burnout geen mediërende rol speelt in het uitputtingsproces voor prestatie, verzuim en werktevredenheid bij MBO-opgeleide startende werknemers. Opvallend is wel dat hoge werkdruk leidt tot verminderde prestaties. Bovendien bestaat er een negatieve samenhang tussen conflict en werktevredenheid. Conflicten op de werkvloer kunnen bij MBO-opgeleide startende werknemers dus leiden tot een burnout en zorgen daarnaast voor verminderde werktevredenheid.

De afwezigheid van de mediërende rol van burnout staat in contrast met de aangetoonde mediërende rol van burnout in het uitputtingsproces door Bakker & Demerouti (2006). Voor de afwezigheid van de mediërende rol van burnout in het huidige onderzoek bestaan mogelijke verklaringen. Het huidige onderzoek heeft een cross-sectioneel karakter. Dit betekent dat er geen uitspraken gedaan kunnen worden over een langere periode. Bij longitudinaal onderzoek bestaat de ruimte om over een langere periode gegevens te verzamelen. Aangezien een burnout tijd nodig heeft om zich te ontwikkelen, zullen er met longitudinaal onderzoek betere resultaten aangetoond kunnen worden over de mogelijke mediërende rol van burnout bij MBO-opgeleide startende werknemers.

Een andere verklaring betreft het feit dat de meerderheid van de respondenten in het huidige onderzoek uit werknemers met minder dan één jaar werkervaring bestaat. Mogelijk werkt beperkte werkervaring als een buffer voor het ontwikkelen van een burnout. Startende werknemers hebben immers nog relatief weinig ervaring met hoge werkeisen en herkennen mogelijk daardoor minder snel gevoelens van burnout. Bovendien zijn MBO-opgeleide startende werknemers flexibeler ten opzichte van oudere werknemers. Uit een rapport van het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (2002) blijkt dat lager opgeleide starters minder werkdruk ervaren dan oudere werknemers. Het is dus aannemelijk dat startende, flexibele werknemers minder werkdruk en een eventuele burnout ervaren. Dit zou de afwezigheid van de

mediërende rol van burnout bij MBO-opgeleide startende werknemers in dit onderzoek kunnen verklaren. Toch zijn er ook onderzoeken die het tegendeel bewijzen. Volgens Schaufeli en Bakker (2004) lijken jongere werknemers minder bevlogen dan hun oudere collega's en komt lichamelijk letsel op het werk bij jongeren significant meer voor (Bossche, Hupkens, de Ree & Smulders, 2006). Toekomstig onderzoek bij MBO-opgeleide startende werknemers zal hierin meer duidelijkheid moeten verschaffen.

Uit de bevindingen van het huidige onderzoek blijkt dat bevlogenheid geen mediërende rol speelt tussen enerzijds hulpbronnen en anderzijds prestaties en verzuim in het motivationele proces bij MBO-opgeleide startende werknemers. Opmerkelijk is dat betere prestaties wel voorspeld worden door de aanwezigheid van hulpbronnen. Daarnaast presteren bevlogen werknemers ook beter. Echter, de medierende rol van bevlogenheid kan in het huidige onderzoek niet worden aangetoond. Sociale steun en autonomie zijn ook in dit verband weer van belang, zoals zowel Sarason et al. (1990) als Hackman en Oldham (1976) al in eerder onderzoek aantoonde. Hier is een mogelijke verklaring voor. Volgens Kim en Mueller (2001) hangen bevlogenheid en burnout matig met elkaar samen. De afwezigheid van de mediërende rol van burnout verklaart hierdoor mogelijk ook de afwezigheid van de mediërende rol van bevlogenheid. Als burnout niet aanwezig is, kan de veronderstelde tegenpool, bevlogenheid, ook geen invloed uitoefenen.

De bevinding dat bevlogen MBO-opgeleide startende werknemers betere prestaties leveren, is in overeenstemming met de positieve relatie tussen bevlogenheid en prestaties die is aangetoond door Bakker et al. (2008). Bovendien speelt bevlogenheid een mediërende rol voor de hulpbronnen sociale steun en autonomie enerzijds en werktevredenheid anderzijds. Deze significante invloed is met behulp van de Sobel test aangetoond.

Geconcludeerd kan worden dat MBO-opgeleide startende werknemers dus meer werktevredenheid zullen ervaren door de aanwezigheid van hulpbronnen en minder werktevredenheid ervaren door hoge werkeisen. Hulpbronnen als sociale steun en autonomie maken MBO-opgeleide startende werknemers juist meer bevlogen, waardoor zij meer tevredenheid ervaren. Bovendien leveren MBO-opgeleide startende werknemers direct betere prestaties door de aanwezigheid van hulpbronnen.

5.2 Beperkingen van het huidige onderzoek

Eén van de sterke beperkingen van dit onderzoek is dat de groep bestond uit heterogene beroepsgroepen. Een nadeel van heterogeniteit is dat er een grote kans bestaat op ruis door de diversiteit aan beroepsgroepen. Dit maakt het lastig om resultaten uit het huidige onderzoek te generaliseren. Bovendien hebben bepaalde werkeisen in één specifieke beroepsgroep, zoals het werken met veel deadlines in de journalistiek, mogelijk wel meer invloed op het welzijn van werknemers, dan werkeisen uit allerlei andere beroepsgroepen. Dit kan door de heterogeniteit van de respondentengroep niet worden nagegaan. Toch biedt heterogeniteit in het huidige onderzoek ook een voordeel. Terwijl in eerste instantie voor dit onderzoek voornamelijk in de zorgsector respondenten geworven zijn, is uiteindelijk gebruik gemaakt van respondenten uit negen verschillende arbeidssectoren, variërend van bouwnijverheid tot horeca. Hierdoor kunnen de resultaten beter gegeneraliseerd worden naar MBO-opgeleide startende werknemers in alle beroepsgroepen. Met een grotere groep respondenten zal dan ook de kans dat er ruis bestaat in de resultaten, worden ondervangen.

Een tweede beperking betreft de kleine omvang van de respondentengroep. Na toezegging van ruim 450 respondenten in verschillende organisaties, hebben uiteindelijk 81 respondenten deelgenomen aan dit onderzoek. Uiteraard zijn uitschieters in deze groep weggelaten. Wegens deze lage N is er gedurende het onderzoek door de onderzoekers gekozen om de definitie van een MBO-opgeleide startende werknemer iets te verruimen. Waar er in eerste instantie een leeftijdslimiet werd gehanteerd van 26 jaar, is deze limiet verhoogd naar 28 jaar. Daarnaast is het minimale aantal uren werk per week voor dit onderzoek verlaagd van 16 naar 8 uur. Op deze manier is de groep respondenten enigszins uitgebreid naar $N = 78$. Ondanks de uitbreiding van de groep respondenten is de N relatief laag en wordt dus als een beperking van dit onderzoek gezien. Hierdoor zijn verschillende resultaten mogelijk niet significant bevonden. Bovendien kunnen er vraagtekens gezet worden bij de betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van de gevonden resultaten (Baarda & de Goede, 2001). Met gebruikmaking van een grotere respondentengroep zou verondersteld kunnen worden dat de resultaten wel significant zouden zijn. Een grotere groep respondenten zou hierdoor dus ongetwijfeld bijdragen aan de kracht van het huidige onderzoek.

Wat daarnaast mogelijk de kracht van dit onderzoek heeft doen afnemen, is het feit dat de meerderheid van de respondenten in dit onderzoek minder dan één jaar werkervaring heeft. Mogelijk spelen burnout en bevlogenheid een andere rol bij werknemers die nog niet lang aan het werk zijn, dan bij iets oudere werknemers. Het is aannemelijk dat lager opgeleide jonge werknemers als nieuwkomer op de arbeidsmarkt tijd nodig hebben om niet alleen te wennen aan gestelde werkeisen, maar ook aan de organisatiecultuur. Uit onderzoek, gepresenteerd door Presence (2008), blijkt namelijk dat meer dan een derde van de ondervraagde leidinggevenden alleen de primaire voorbereidingen treft om de starter in te werken, zoals een rondleiding in het bedrijf en een functieomschrijving. Tachtig procent van alle respondenten gaf aan geen gebruik te maken van persoonlijke coaches of mentoren tijdens de inwerkperiode, terwijl de respondenten hier doorgaans wel behoefte aan heeft. Het is aannemelijk dat het wennen aan de organisatie en bijbehorende werkeisen hierdoor meer tijd vergt voor MBO-opgeleide startende werknemers. Voor de resultaten betekent dit dat een ‘wennperiode’ mogelijk van invloed kan zijn op het uitputtingsproces of het motivatieproces van MBO-opgeleide startende werknemers.

Ten slotte wordt in het huidige onderzoek een kanttekening geplaatst bij het meten van het concept verzuim. Door verschillende typen vragen met verschillende antwoordmogelijkheden, kunnen deze items niet worden samengevoegd tot één schaal. Omdat sommige items puur voor descriptieve doeleinden gebruikt kunnen worden, is gekozen om maar één item, namelijk “*Hoeveel dagen heb je de afgelopen 12 maanden vanwege ziekte niet gewerkt?*”, mee te nemen in de analyses binnen dit onderzoek. Bovendien is er vaak een scheve verdeling te zien, met een grote piek bij nul; veel mensen geven aan nul dagen verzuimd te hebben. Door de niet normale verdeling is het, statistisch gezien, relatief moeilijk om analyses uit te voeren met deze variabele.

5.3 Wetenschappelijke en praktische implicaties

Uit het huidige onderzoek is gebleken dat verschillende factoren invloed uitoefenen op het welzijn van een MBO-opgeleide startende werknemer. Waar hoge werkeisen gevoelens van burnout versterken, versterken de aanwezigheid van hulpbronnen bevlogenheid. Bovendien wordt de werktevredenheid, via bevlogenheid, door hulpbronnen vergroot bij MBO-opgeleide startende werknemers.

Waar er in de literatuur weinig bekend was over het welzijn van een MBO-opgeleide startende werknemer, heeft het huidige onderzoek nieuwe inzichten geleverd in effecten die werkeisen en hulpbronnen hebben op het welzijn van MBO-opgeleide startende werknemers. Door deze wetenschappelijke bijdrage en nieuwe inzichten kunnen organisaties ook het welzijn van hun MBO-opgeleide startende werknemers verbeteren, om zo uiteindelijk prestaties en de werktevredenheid te vergroten. Bovendien levert het ook een maatschappelijke bijdrage op: er wordt een verminderd beroep op uitkeringen gedaan en het levert een betere benutting van menselijk kapitaal op in de maatschappij.

Voor deze specifieke doelgroep is nu in de wetenschap dus een eerste stap gezet. Toekomstig onderzoek zal de nodige wetenschappelijke en praktische implicaties kunnen bieden om MBO-opgeleide startende werknemers te motiveren en gezond te houden. Zoals het huidige onderzoek aantoont, speelt bevlogenheid een belangrijke rol in het motivationele proces van MBO-opgeleide startende werknemers. Waar er meer sociale steun aanwezig is, wordt er, middels meer bevlogenheid, meer werktevredenheid ervaren. Dit sluit aan bij de bevindingen van Bakker en Demerouti (2006). Uit deze eerste inzichten is gebleken dat MBO-opgeleide startende werknemers met meer sociale steun, via bevlogenheid, meer werktevredenheid ervaren. Het is dus aan te raden dat werkgevers sociale steun moeten bieden aan hun MBO-opgeleide startende werknemers, zodat werknemers meer bevlogen raken. Ook moeten werkgevers sociale steun onder de werknemers zelf stimuleren. Sociale steun door collega's blijkt immers ook een voorspeller van bevlogenheid te zijn.

Naast sociale steun is autonomie voor MBO-opgeleide startende werknemers ook van belang om via bevlogenheid meer werktevredenheid te creëren. In hoeverre een MBO-opgeleide startende werknemer op een verantwoordelijke manier met autonomie binnen het werk kan omgaan, zal individueel verschillen. Op basis van het huidige onderzoek kunnen daar geen uitspraken over worden gedaan. Schuman en Barnosky (2009) stellen in eerder onderzoek de voorwaarde dat werknemers voldoende capaciteit moeten hebben om op een verantwoordelijke manier autonomie te kunnen hanteren. Interessant voor vervolgonderzoek is daarom om te onderzoeken welke capaciteiten van belang zijn bij hanteren van autonomie. Daarnaast is het relevant om te onderzoeken in hoeverre er een interactie bestaat tussen autonomie enerzijds en de capaciteiten van een MBO-opgeleide startende werknemer anderzijds.

Mogelijk biedt meer autonomie juist de ruimte aan een werknemer om zijn of haar capaciteiten te ontwikkelen en verbeteren. Door het ontwikkelen van een interventie kan het zoeken van sociale steun en het hanteren van autonomie door MBO-opgeleide startende werknemers gestimuleerd worden.

Tegen verwachting in blijkt burnout geen mediërende rol te spelen in het uitputtingsproces van deze doelgroep. Dit nieuwe inzicht geeft aan dat bij verbeteren van het welzijn van lager opgeleide starters de focus niet gelegd moet worden op het voorkomen van het uitputtingsproces, in het bijzonder burnout. Mogelijk is het verstandiger om de focus te leggen op het motivatieproces waarbij bevlogenheid centraal staat. Ondanks deze bevinding blijft het zinvol om onder deze doelgroep onderzoek te blijven doen naar de mediërende rol van burnout in het uitputtingsproces, wellicht in een longitudinaal design. In aansluiting hierop is het voor vervolgonderzoek van belang om te onderzoeken welke factoren van negatieve invloed zijn op verzuim. Het hoge percentage verzuimgevallen onder MBO-opgeleide startende werknemers is voor veel organisaties een probleemfactor. Vervolgonderzoek zou hierin helderheid en nieuwe implicaties kunnen verschaffen.

Er is in het huidige onderzoek wel aangetoond dat de werkeisen werkdruk en conflict een significant effect hebben op het ontwikkelen van een burnout. Om een MBO-opgeleide startende werknemer weerbaar te maken tegen hoge werkdruk, is het aannemelijk dat zelfprofilering hier een positieve bijdrage aan kan leveren. Marinka Kuijpers (2003) schrijft in haar proefschrift dat een werknemer door zelfprofilering laat zien wat zijn of haar competenties zijn. Een werknemer zal met behulp van zelfprofilering dus moeten kunnen aangeven dat de werkdruk op dat moment zijn competenties te boven gaat. Op die manier kan burnout mogelijk voorkomen worden. Een praktische implicatie is daarom om een training gericht op zelfprofilering op te nemen in een interventie voor MBO-opgeleide startende werknemers. Zo worden werknemers assertief gemaakt om tijdig in te grijpen bij hoge werkdruk. Bovendien is het van belang om conflicten op de werkvloer tijdig te reguleren. Door het volgen van een training in conflicthantering kan ervaren spanning bij werknemers verminderd worden. Mogelijk kan dit concept ook worden meegenomen in een interventie die voor MBO-opgeleide startende werknemers kan worden ontwikkeld. Met deze praktische implicaties kan een eventuele burnout mogelijk voorkomen worden.

De praktische implicaties, gericht op interventies voor MBO-opgeleide startende werknemers, kunnen samen gevoegd worden in een overkoepelende

praktische implicatie. Deels met behulp van het huidig onderzoek, is het aan te raden in de toekomst een interventie te ontwikkelen om het welzijn van MBO-opgeleide startende werknemers te stimuleren en te verbeteren. Allereerst wordt nu geleidelijk bekend in hoeverre werkeisen en hulpbronnen een rol spelen in het welzijn van MBO-opgeleide startende werknemers, waarmee ook het effect op prestaties, verzuim en werktevredenheid wordt belicht. In samenwerking met de Universiteit Utrecht wil de organisatie TNO naar aanleiding van verworven kennis op dit onderzoeksgebied een training ontwikkelen voor MBO-opgeleide startende werknemers. Met behulp van deze training wordt hen gerichte begeleiding geboden om hun potentieel optimaal te benutten en hun loopbaan vorm te geven. Immers, afgestudeerde MBO-ers vormen met 38,7% nog altijd de grootste groep op de arbeidsmarkt (Schouten, 2009). Dat mag geen ondergesneeuwd kindje zijn.

Literatuur

- Baarda, D.B. & Goede, M.P.M. de (2001). *Basisboek Methoden en Technieken: Handleiding voor het opzetten en het uitvoeren van onderzoek*. Groningen: Wolters Noordhoff bv.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 3, 309-328
- Bakker, A.B., Demerouti, E., de Boer, E., & Schaufeli, W.B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341–356
- Bakker, A.B., Demerouti, E. & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 2, 170-180.
- Bakker, A.B., Schaufeli, Leiter, M.P. & Taris, T.W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22, 3, 187-200.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy. The exercise of control*. New York: Freeman.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. (1986). The Moderator-Mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical Considerations. *Journal of Personality en Social Psychology*, 51,6, 1173-1182.
- Bossche, S.N.J. van den, Hupkens, C.L.H., Ree, S.J.M. de & Smulders, P.G.W. (2006). *Nationale enquête arbeidsomstandigheden 2005*. Hoofddorp: TNO.
- Blonk, R.W.B. (2007). Onderzoeksvoorstel: *Preventie van verzuim en arbeidsongeschiktheid bij jongeren*. Utrecht; Disciplinegroep Sociale en Organisatiepsychologie.
- Camman, Fichman, Jenkins & Klesh (1983): *Assessing the Attitudes and Perceptions of Organizational Members* (in: Seashore et al., 1983).
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika* 16, 3, 297-334.
- De Dreu, Harinck & Van Vianen (1999). In: Giebels E., & Janssen O. (2005). Conflict stress and reduced well-being at work: The buffering effect of third-party help. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 14, 2, 137-155.
- Geurts, S. & Smulders, P. (in: Schaufeli, W. & Bakker, A.). (2007). Ziekteverzuim en

- arbeidsongeschiktheid. *De psychologie van arbeid en gezondheid*. (blz. 389-408). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Giebels E., & Janssen O. (2005). Conflict stress and reduced well-being at work: The buffering effect of third-party help. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 14, 2, 137-155.
- Goodman, S. A., & Svyantek, D. J. (1999). Person-organization fit and contextual performance: Do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55, 2, 254-275.
- Hackman, J.R. & Oldman, G.R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavioral and human performance*, 16, 250-279.
- Hakanen, J.J., Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495–513.
- Honn, V.J. & Bornstein, R.A. (2002) Social support, neuropsychological performance and depression in HIV infection. *Journal of the International Neuropsychological Society* 8, 436–447.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M., (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease : a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Kim, K.A. & Mueller, D.J. (2001). To balance or not to balance: Confirmatory Factor analysis of the Affect Balance Scale. *Journal of Happiness Studies*, 2, 289-306.
- Kim, H.J., Shin, K.H. & Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 96–104.
- Kuijpers, M.A.C.T. (2003). Loopbaanontwikkeling. *Onderzoek naar 'competenties'*. Enschede: Twente University Press.
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory* (3rd ed.). Palo Alto, California, U.S.A.: Consulting Psychologists Press.
- Menascé, D.A., Fonseca, R., Almeida, V.A.F., Mendes, M.A. (1999). A Methodology for workload characterization of e-commerce sites. (p. 119-128). Denver, U.S.A.: E-Commerce 99.
- Net Q. Geraadpleegd op 20 april, 2009, www.netquestionnaires.com
- Parker, P.A. & Kulik, J.A. (1995) Burnout, Self- and Supervisor-Rated Job

- Performance, and Absenteeism Among Nurses. *Journal of Behavioral Medicine*, 18, 6, 581-599.
- Peeters, M. C. W., Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1995). Social interactions, stressful events and negative affect at work: A micro-analytic approach. *European Journal of Social Psychology*, 12, 4, 391-401.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36, 4, 717-731.
- Presence. *Starter moet vaak zelf de weg in bedrijf vinden*. Geraadpleegd op 14 juni, 2009, <http://www.presence.nl/Nieuws/Nieuws/Starter-moet-vaak-zelf-de-weg-in-bedrijf-vinden>
- Researchcentrum voor onderwijs en arbeidsmarkt (2002). *Werken in de openbare apotheek*. Maastricht: Faculteit voor Faculteit der Economische Wetenschappen en Bedrijfskunde, Universiteit Maastricht.
- Rodriguez, I., Jesus Bravo, M., & Peiro, J.M., Schaufeli, W. (2001). The Demands-Control-Support model, locus of control and job dissatisfaction: a longitudinal study. *Work & Stress*. Vol. 15, 2, 97-114.
- RWI. Arbeidsmarktanalyse 2009. Geraadpleegd op 14 juni, 2009, <http://www.rwi.nl/CmsData/RWI%20Arbeidsmarktanalyse%202009.pdf>
- Sarason, B.R., Sarason, I.G. & Pierce, G.R. (1990). *Social support: An interactional view*. Oxford, England: John Wiley & Sons.
- Sarker, S.J., Crossman, A., & Chinmetepituck, P. (2003). The relationships of age and length of service with job satisfaction: an examination of hotel employees in Thailand. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 745-758.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (in: Schaufeli, W. & Bakker, A.). (2007). Burnout en bevlogenheid. *De psychologie van arbeid en gezondheid*. (p. 341-358). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Bevlogenheid; een begrip gemeten. *Gedrag en Organisatie*, 17, 2, 89-112.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 1-25. Wiley InterScience. Geraadpleegd op 4 juni, www.interscience.wiley.com
- Schaufeli, W.B., & Van Dierendock, D. (2000). UBOS: Utrechtse Burnout Schaal –

- Handleiding [UBOS: Utrecht Burnout Scale-Manual]. *Utrecht, the Netherlands; Swets Test Services.*
- Schouten, W. (2009). Wat is er aan de hand aan de onderkant? *Profielconferenties*. Geraadpleegd op 4 juni 2009, <http://www.profielconferenties.nl/l/nl/library/download/1605>
- Schwarzer, R., Hahn, A. & Schröder, H. (1994). Social intergration and social support in a life crisis: Effects of Macrosocial Change in East Germany. *American Journal of Community Psychology*, 22, 5, 685-706.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction. Application, assesment, causes and consequences*. Londen: Sage publications.
- Universiteit Utrecht. *Portfolio UU FWS*. Geraadpleegd op 29 mei 2009, http://www.icto.ic.uva.nl/surf/nl_portfolio/Voorbeelden/UU-FSW/index.htm
- Van Eijs, P. (2003). De arbeidsmarkt voor MBO-schoolverlaters: nu en straks. Editie 2003. *Research Centrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt*. Maastricht: Universiteit Maastricht.
- Van Veldhoven, M., Meijman, T.F., Broersen, J., & Fortuin, R. (1997). Handleiding VBBA [VBBA Test manual]. *Amsterdam: Stichting Kwaliteitsbevordering Bedrijfsgezondheidszorg*. Items zijn aangepast, op oorspronkelijke items rust copyright.
- Williams, P., Barclay, L., Schmied, V. (2004). Defining social support in context: A necessary step in improving research, intervention and practice. *Qualitative Health Research, Vol. 14, 7, 942-960*.

Bijlage 1 – Wervingsemail

Beste werknemer van het ..(naam organisatie)...

Als (... functie ...) binnen het (... organisatie ...) wil ik jullie vragen medewerking te geven aan een onderzoek dat uitgevoerd wordt door drie studenten vanuit de Universiteit Utrecht.

Onderstaand volgt een nadere toelichting op dit onderzoek door deze studenten.

Aan het begin van je loopbaan kom jij als jonge, startende werknemer vaak voor nieuwe uitdagingen te staan. Het is erg leuk om te gaan werken, maar het is ook belangrijk dat je weet hoe je met deze uitdagingen in je loopbaan om moet gaan.

Vanuit de Universiteit Utrecht willen wij graag in de nabije toekomst trainingen aanbieden aan jonge, startende werknemers; om hen te ondersteunen in de overgangperiode van studie naar werk. Hierbij richten we ons voornamelijk op de ontwikkeling van de loopbaan en de flexibele inzet van werknemers.

Op deze manier hopen we straks werknemers gemotiveerd te houden tijdens iedere werkdag en de tevredenheid tijdens de loopbaan te vergroten. En zo hopen wij ook ziekte en uitval van startende werknemers te verminderen. Het volgen van een dergelijke training zal uiteindelijk positief zijn voor zowel starters als werkgevers!

Hierbij willen we eerst eens kijken hoe jij jouw loopbaan ervaart. Voor dit onderzoek zijn we daarom op zoek naar mensen die ons zouden willen helpen. We zijn op zoek naar jonge mensen, zoals jij, die tijdens of na hun MBO-opleiding aan het werk zijn gegaan en die een vragenlijst over zichzelf en hun werk willen invullen. Je zou ons, en vele starters na jou, enorm helpen!

Bovendien kan je, bij deelname aan ons onderzoek, kans maken op een leuke prijs! Wij verloten onder deelnemers van ons onderzoek 3 Iris cheques ter waarde van 25 euro. Je kan deze cheques inleveren bij vele winkels, goede doelen, of attractieparken overal in Nederland!

Door op onderstaande link te klikken, kom je terecht bij een vragenlijst. We vragen je deze vragenlijst volledig in te vullen. Jouw gegevens worden uiteraard anoniem en met grote zorg behandeld.

<https://uurespondents.netq.nl/nq.cfm?q=f21db190-219b-fb46-816e-841b2f3915a7>

(Mocht de link onverhoopt niet werken, dan kun je de link selecteren en kopiëren naar je internet-adresbalk).

Met vriendelijke groet,

**Ferdi du Chatinier, Trudy Klarenbeek en Miriam Pot
Universiteit Utrecht**

Ik zou het zeer waarderen als jullie hier even tijd voor vrij willen maken!

Met vriendelijke groet,

(naam)



Beste deelnemer,

Je staat op het punt om deel te nemen aan een onderzoek naar loopbaanontwikkeling van jonge MBO afgestudeerde mensen. De vragenlijst die je in gaat vullen, is deel van een onderzoek dat kijkt naar de factoren die invloed hebben op het welzijn van jonge werknemers. Op dit moment is hierover namelijk nog erg weinig bekend. Op basis van de resultaten wordt een training ontwikkeld, die starters kan helpen in hun loopbaan.

Wat verwachten wij van jou?

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 20 minuten. We hopen dat je de vragenlijst eerlijk in zal vullen en willen je ook vragen om niets over te slaan. Probeer bij het beantwoorden van de vragen niet te lang na te denken, maar antwoord spontaan. Er zijn geen goede of slechte antwoorden. De antwoorden die je gegeven hebt zullen vertrouwelijk en anoniem blijven.

Ben je klaar?

Je zal, als je jouw emailadres hebt ingevuld, binnen een paar maanden informatie krijgen over de uitkomsten van het onderzoek. Bovendien verloten wij 3 Iris-cheques ter waarde van €25,- onder deelnemers van dit onderzoek. Om daar kans op te maken kan je aan het einde van de vragenlijst jouw emailadres invullen.

Hartelijk dank en succes,

Ferdi du Chatinier, Trudy Klarenbeek en Miriam Pot

Vragenlijst

Voor je begint met de vragenlijst, vragen wij je om de onderstaande persoonlijke informatie in te vullen.

Geboortejaar:

Geslacht: Man Vrouw

<i>De volgende vragen zijn algemene vragen over je situatie thuis en op je werk.</i>		
1	Hoogst afgeronde opleiding OPLN	<input type="checkbox"/> MBO niveau 2 <input type="checkbox"/> MBO niveau 3 <input type="checkbox"/> MBO niveau 4 <input type="checkbox"/> Anders, namelijk
2	Bij welke organisatie ben je werkzaam? ORGA
3	Hoelang ben je werkzaam bij deze organisatie? WERKZ jaar maanden
4	Welke functie heb je binnen jouw organisatie? FUNC
5	Hoeveel jaar werkervaring heb je in totaal? (bijbaantjes niet meegerekend) ERVA jaar maanden
6	In welke branche bent je werkzaam? BRAN	<input type="checkbox"/> Industrie <input type="checkbox"/> Bouwnijverheid <input type="checkbox"/> Handel <input type="checkbox"/> Vervoer en Communicatie <input type="checkbox"/> Financiële Instellingen <input type="checkbox"/> Zakelijke Dienstverlening <input type="checkbox"/> Landbouw, bosbouw, visserij <input type="checkbox"/> Onderwijs <input type="checkbox"/> Gezondheid- en Welzijnzorg <input type="checkbox"/> Openbaar Bestuur <input type="checkbox"/> Overige Dienstverlening <input type="checkbox"/> Energie en Waterleidingbedrijven <input type="checkbox"/> Horeca <input type="checkbox"/> Overig:.....

7	Hoeveel uur per week werk je volgens je contract? UPWC uur
8	Hoeveel uur per week werk je daadwerkelijk? UPWD uur
9	Wat voor soort dienst draai je voornamelijk? DIEN	<input type="checkbox"/> dag <input type="checkbox"/> avond <input type="checkbox"/> nacht <input type="checkbox"/> meerdere diensten
10	Volg je een opleiding naast je werk? OPLE	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee (ga door naar vraag 12)
11	Hoeveel uur per week omvat deze opleiding? UOPL	<input type="checkbox"/> 8 uur per week of minder <input type="checkbox"/> 9 - 16 uur per week <input type="checkbox"/> 17 - 24 uur per week <input type="checkbox"/> 25 uur per week of meer
12	Hoeveel thuiswonende kinderen heb je? KIND	<input type="checkbox"/> Geen <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 of meer

Werkdruk

De volgende vragen gaan over jouw werkomstandigheden. Kies bij iedere vraag het antwoord dat op jou van toepassing is.

	1	2	3	4	5
	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Altijd
13	Moet je heel snel werken? WERKDR01				1 2 3 4 5
14	Moet je erg veel werk doen? WERKDR02				1 2 3 4 5
15	Werk je hard om dingen af te krijgen? WERKDR03				1 2 3 4 5
16	Moet je onder hoge tijdsdruk werken? WERKDR04				1 2 3 4 5
17	Heb je voldoende tijd om jouw werk af te krijgen? WERKDR05				1 2 3 4 5

Conflict

De volgende vragen hebben betrekking op de verhoudingen op jouw werk. Kies bij iedere vraag het antwoord dat de situatie op jouw werk het best omschrijft.

1	2	3	4	5
Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Altijd

18	Er zijn vaak emotionele conflicten in ons team. CONFL01	1	2	3	4	5
19	Er is sprake van nogal wat strijdpunten binnen ons team. CONFL02	1	2	3	4	5
20	Er heerst veel spanning onderling op het persoonlijke vlak. CONFL03	1	2	3	4	5

Steun van Anderen

De volgende vragen gaan over de steun die je krijgt van jouw collega's en jouw leidinggevende. Kies bij iedere vraag het antwoord dat op jou van toepassing is.

1	2	3	4	5
Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Altijd

21	Mijn collega's hebben aandacht voor mijn gevoelens en problemen. SC_E01	1	2	3	4	5
22	Mijn collega's laten merken waardering te hebben voor de manier waarop ik mijn werk doe. SC_W01	1	2	3	4	5
23	Als het nodig is helpen mijn collega's me met een bepaalde taak. SC_I01	1	2	3	4	5
24	Als het nodig is geven mijn collega's me advies over hoe ik iets moet aanpakken. SC_F01	1	2	3	4	5
25	Mijn leidinggevende heeft aandacht voor mijn gevoelens en problemen. SL_E01	1	2	3	4	5
26	Mijn leidinggevende laat merken waardering te hebben voor de manier waarop ik mijn werk doe. SL_W01	1	2	3	4	5
27	Als het nodig is helpt mijn leidinggevende me met een bepaalde taak. SL_I01	1	2	3	4	5
28	Als het nodig is geeft mijn leidinggevende me advies over hoe ik iets moet aanpakken. SL_F01	1	2	3	4	5

Zelfstandigheid

De volgende vragen gaan over de mate van zelfstandigheid die je ervaart op jouw werk. Kies bij iedere vraag het antwoord dat op jou van toepassing is.

	1 Nooit	2 Soms	3 Regelmatig	4 Vaak	5 Altijd
28	Besluit je zelf hoe je jouw werk uitvoert? ZELFST01				1 2 3 4 5
29	Beslis je zelf de volgorde van jouw werkzaamheden? ZELFST02				1 2 3 4 5
30	Bepaal je zelf op welk moment je een taak uitvoert? ZELFST03				1 2 3 4 5
31	Heb je de vrijheid om problemen op het werk zelf op te lossen? ZELFST04				1 2 3 4 5

Ziekteverzuim

De volgende vragen gaan over jouw mate van ziekteverzuim. Geef bij iedere vraag steeds het antwoord dat op jouw situatie van toepassing is.

107	Ben je nu (ten tijde van het invullen van deze lijst) geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt voor je werk? AO	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
108	<u>Hoeveel dagen</u> heb je de afgelopen 12 maanden vanwege ziekte niet gewerkt? ZVERZUIM01 dagen
109	<u>Hoe vaak</u> heb je de afgelopen 12 maanden vanwege ziekte niet gewerkt? ZVERZUIM02 keer
110	Heb je in de afgelopen 12 maanden één of meerdere perioden langer dan twee weken wegens ziekte niet kunnen werken? ZVERZUIM03	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee
111	Heeft, naar jouw mening, het ziekteverzuim van jezelf te maken gehad met je werk? ZVERZUIM04	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee

Werkbeleving

De volgende uitspraken gaan over de manier waarop jij je werk beleeft en hoe jij je daarbij voelt. Wil je aangeven hoe vaak iedere uitspraak op jou van toepassing is door steeds het best passende cirkeltje te omcirkelen?

Nooit	Bijna nooit	Af en toe	Regelmatig	Dikwijls	Zeer dikwijls	Altijd
0	1	2	3	4	5	6
Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Elke dag

112	Ik voel me mentaal uitgeput door mijn werk. UIT01	0	1	2	3	4	5	6
113	Ik twijfel aan het nut van mijn werk. DIS01	0	1	2	3	4	5	6
114	Een hele dag werken vormt een zware belasting voor mij. UIT02	0	1	2	3	4	5	6
115	Ik weet de problemen in mijn werk adequaat op te lossen. COM01	0	1	2	3	4	5	6
116	Ik voel mij "opgebrand" door mijn werk. UIT03	0	1	2	3	4	5	6
117	Ik heb het gevoel dat ik met mijn werk een positieve bijdrage lever aan het functioneren van de organisatie. COM02	0	1	2	3	4	5	6
118	Ik merk dat ik teveel afstand heb gekregen van mijn werk. DIS02	0	1	2	3	4	5	6
119	Ik ben niet meer zo enthousiast als vroeger over mijn werk. DIS03	0	1	2	3	4	5	6
120	Ik vind dat ik mijn werk goed doe. COM03	0	1	2	3	4	5	6
121	Als ik op mijn werk iets afrond vrolijkt me dat op. COM04	0	1	2	3	4	5	6
122	Aan het einde van een werkdag voel ik me leeg. UIT04	0	1	2	3	4	5	6
123	Ik heb in deze baan veel waardevolle dingen bereikt. COM05	0	1	2	3	4	5	6
124	Ik voel mij vermoeid als ik 's morgens opsta en weer een werkdag voor me ligt. UIT05	0	1	2	3	4	5	6
125	Ik ben cynischer geworden over de effecten van	0	1	2	3	4	5	6

	mijn werk. DIS04							
126	Op mijn werk blaak ik van zelfvertrouwen. COM06	0	1	2	3	4	5	6

Werkbeleving

De volgende uitspraken gaan over jouw mening over het werk en hoe jij je werk ervaart. Kies bij iedere uitspraak het antwoord dat op jou van toepassing is.

Nooit	Bijna nooit	Af en toe	Regelmatig	Dikwijls	Zeer dikwijls	Altijd
0	1	2	3	4	5	6
Nooit	Een paar keer per jaar of minder	Eens per maand of minder	Een paar keer per maand	Eens per week	Een paar keer per week	Elke dag

127	Op mijn werk bruis ik van energie. BEVLO01	0	1	2	3	4	5	6
128	Als ik werk voel ik me fit en sterk. BEVLO02	0	1	2	3	4	5	6
129	Ik ben enthousiast over mijn baan. BEVLO03	0	1	2	3	4	5	6
130	Mijn werk inspireert mij. BEVLO04	0	1	2	3	4	5	6
131	Als ik 's morgens opsta heb ik zin om aan het werk te gaan. BEVLO05	0	1	2	3	4	5	6
132	Wanneer ik heel intensief aan het werk ben, voel ik mij gelukkig. BEVLO06	0	1	2	3	4	5	6
133	Ik ben trots op het werk dat ik doe. BEVLO07	0	1	2	3	4	5	6
134	Ik ga helemaal op in mijn werk. BEVLO08	0	1	2	3	4	5	6
135	Mijn werk brengt mij in vervoering. BEVLO09	0	1	2	3	4	5	6

Betrokkenheid bij het werk

De volgende stellingen gaan over hoe betrokken jij je voelt met jouw werk. Kies bij iedere stelling het antwoord dat op jou van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens

147	De dingen die ik in het werk belangrijk vind, komen overeen met de dingen die deze organisatie belangrijk vindt. COMMIT01	1	2	3	4	5
148	Deze organisatie inspireert me echt om het beste van mezelf te geven in het uitvoeren van mijn functie. COMMIT02	1	2	3	4	5
149	Er hoeft op dit moment weinig te veranderen om er voor te zorgen dat ik deze organisatie verlaat. COMMIT03	1	2	3	4	5
150	Ik ben echt begaan met het wel en wee van deze organisatie. COMMIT04	1	2	3	4	5
151	Ik ben bereid om een stapje harder te doen dan strikt noodzakelijk is, als dat kan bijdragen tot het succes van deze organisatie. COMMIT05	1	2	3	4	5
152	Ik zou bijna elke type functie accepteren om voor deze organisatie te kunnen blijven werken. COMMIT06	1	2	3	4	5
153	Ik ben het vaak op belangrijke punten niet eens met het beleid voor medewerkers van deze organisatie. COMMIT07	1	2	3	4	5

Tevredenheid met het Werk

De volgende stellingen gaan over hoe tevreden je bent over jouw werk. Kies bij iedere stelling het antwoord dat op jou van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens

154	Over het geheel genomen ben ik tevreden met mijn werk. JOBSAT01	1	2	3	4	5
155	Over het algemeen ben ik blij met het werk dat ik doe. JOBSAT02	1	2	3	4	5
156	Over het algemeen vind ik het prettig om hier te werken.	1	2	3	4	5

	JOBSAT03	
--	----------	--

Prestatie

De volgende stellingen gaan over hoe je functioneert in jouw werk. Kies bij iedere stelling het antwoord dat op jou van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens

165	Je behaalt de doelen van jouw functie. TAS01	1	2	3	4
166	Je voldoet aan de normen voor goede prestaties. TAS02	1	2	3	4
167	Je laat zien een deskundige te zijn op alle onderdelen van jouw werkzaamheden. TAS03	1	2	3	4
168	Je vervult alle eisen die jouw functie aan je stelt. TAS04	1	2	3	4
169	Je kunt meer aan dan er van jou gevraagd wordt. TAS05	1	2	3	4
170	Je lijkt geschikt voor een hogere positie. TAS06	1	2	3	4
171	Je bent competent op alle terreinen van jouw functie. TAS07	1	2	3	4
172	Je presteert goed in jouw functie, doordat je de taken naar verwachting uitvoert. TAS08	1	2	3	4
173	Je organiseert en plant het werk om doelen te realiseren en deadlines te halen. TAS09	1	2	3	4

Hartelijk dank voor uw bijdrage aan ons onderzoek!

Onder de deelnemers aan dit onderzoek verloten wij 3 bonnen van € 25,-. Als je kans wilt maken op deze prijs, kunt je hieronder jouw naam en e-mailadres achterlaten.

Naam:.....

E-mail adres:.....

Als je geïnteresseerd bent in de resultaten van ons onderzoek, dan kunt je dit hieronder aangeven. Wij zullen je dan via mail op de hoogte stellen van de uitkomsten van dit onderzoek.

ja, ik wil de resultaten van het onderzoek via e-mail ontvangen

Naam:.....

E-mail adres:.....

nee, ik wil de resultaten van het onderzoek niet ontvangen

Ook kan je hier aangeven of je interesse hebt om mee te doen aan vervolgonderzoek op dit gebied, zodat wij een nog beter beeld kunnen krijgen van de situatie van starters. Als het je leuk lijkt om een volgende keer weer mee te doen, kan je hieronder je gegevens invullen:

Naam:

Geboortedatum:

E-mail adres:

Nogmaals heel erg bedankt voor je deelname aan dit onderzoek!