



vrijwilligersacademie
amsterdam

FACTSHEET

Vergelijkend tevredenheidsonderzoek basistrainingen

Introductie

De Vrijwilligersacademie wil weten hoe haar trainingen worden ervaren door de cursisten met als doel ons aanbod zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften van vrijwilligers. In de factsheet: *'Tevredenheidsonderzoek Basistraining Vrijwilligersacademie Amsterdam (2013 en 2014)'* vindt u een eerder en vergelijkbaar tevredenheidsonderzoek van de VA. In dit onderzoek wordt de tevredenheid van onze cursisten vergeleken met de resultaten en conclusie uit bovengenoemd onderzoek.

Methode

Dit resultaten uit dit evaluatieonderzoek zijn gebaseerd op de evaluatieformulieren. Cursisten worden direct na afloop van elke Basistraining gevraagd dit formulier in te vullen. Als antwoord op de vragen konden de volgende waarderingen worden toegekend:

- Onvoldoende
- Redelijk
- Goed
- Heel goed

Op vragen betreffende de bruikbaarheid van de inhoud van de trainingen kon worden geantwoord met: 'Ja', 'Nee' of 'Enigszins'. De eventuele extra opmerkingen en suggesties van de cursisten in de formulieren worden niet meegenomen in het onderzoek, maar dienen voor een mogelijke verdieping.

Steekproef

Voor dit onderzoek is een willekeurige steekproef uit deze ingevulde formulieren genomen van 396 formulieren over de periode januari 2018 tot en met mei 2019. Dit betreft hetzelfde aantal formulieren dat gebruikt is voor het onderzoek in 2014.

De 'Jong Basistraining' en 'Netwerk basistraining' werden meegenomen in de onderzoeksgegevens in 2014. Omdat de VA deze trainingen inmiddels heeft vervangen door nieuwe trainingen zijn in dit onderzoek enkel de evaluatieformulieren van onderstaande trainingen gebruikt:

- 321 formulieren over 37 Basistrainingen Ondersteunend Vrijwilligerswerk
- 58 formulieren over 7 Basistrainingen Coachend Vrijwilligerswerk
- 17 formulieren over 2 Basistrainingen Werken met Groepen

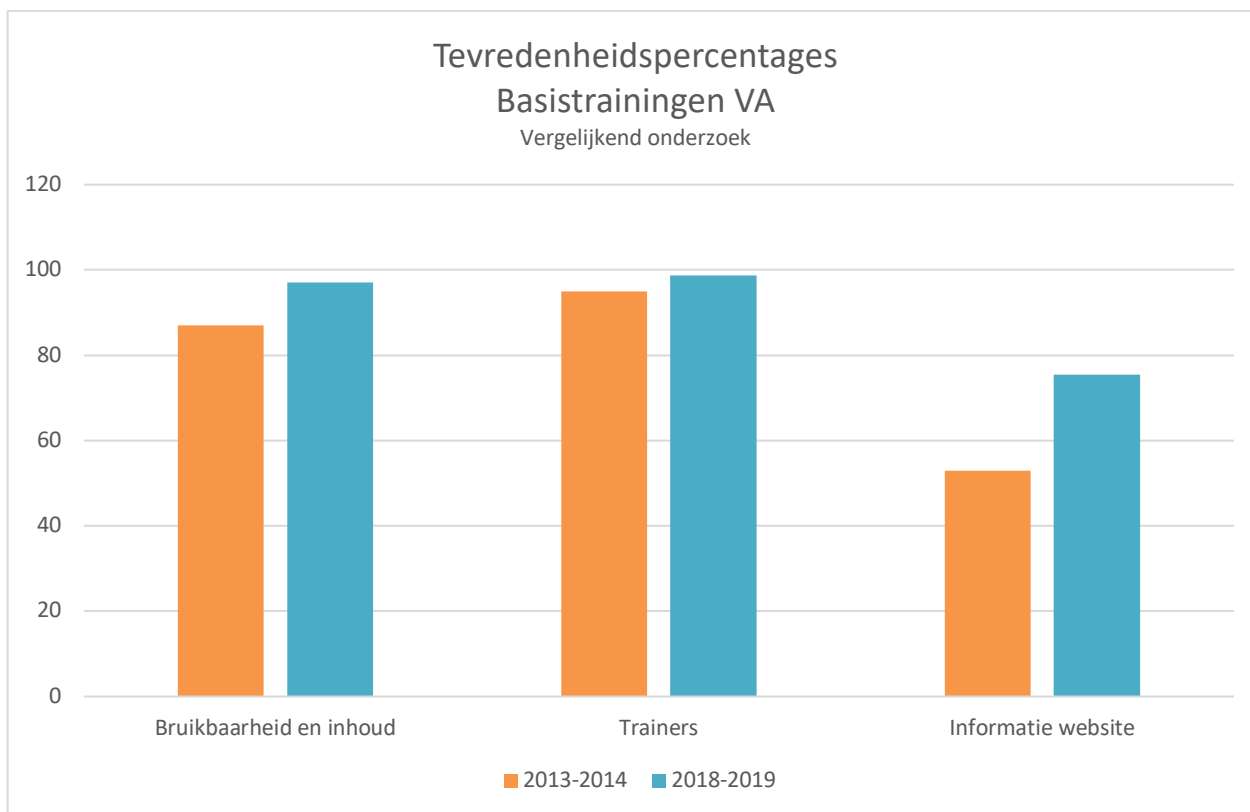
Verwerking scores

De 396 formulieren zijn, zoals ook in bovengenoemd onderzoek, als volgt verwerkt:

- We stellen hoge eisen aan onze kwaliteit. Wij vinden pas dat we het goed doen als een waardering 'Goed' of 'Heel goed' is gegeven.
- Datzelfde geldt voor 'Ja' (en dus niet voor 'Enigszins').
- Wanneer studenten meerdere waarderingen invulden zijn we uitgegaan van de laagste waardering.
- Eventuele extra opmerkingen en suggesties zijn niet meegenomen in de resultaten, maar dienen wel als input voor meer verdieping.

Data / Resultaten

N=396	2013-2014	2018-2019
Percentage dat dagdeel 1 met kennismaking, motivatie, gespreksvaardigheden, rol en positie vrijwilliger met goed en heel goed waardeerde	95	96
Percentage dat dagdeel 2 over grenzen en het geven van feedback met goed en heel goed waardeerde	89,6	95,6
Percentage dat dagdeel 3 met gespreksvaardigheden en omgaan met lastige situaties met goed en heel goed waardeerde	92	96,7
Percentage dat tevreden was over de bruikbaarheid en inhoud van de training.	87	97
De werkwijze en de afwisseling werd met goed en heel goed gewaardeerd door:	87,7	94
Percentage dat de trainer met goed en heel goed waardeerde	95	98,7
Waardeerde de accommodatie met goed en heel goed	88	94,1
Percentage dat de informatie die vooraf over de training was gegeven via de website met goed en heel goed.	53	75,5
Percentage dat de informatie die vooraf over de training was gegeven door de coördinator van de vrijwilligersorganisatie met goed en heel goed	53	71,2



Conclusies

In dit onderzoek zijn de evaluaties betreffende de Basistrainingen bij de Vrijwilligersacademie Amsterdam onderzocht. Het voornaamste doel hiervan is ons trainingsaanbod zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen en behoeften van vrijwilligers. Daarnaast vergelijken wij onze resultaten met die van 2013-2014 om onszelf te blijven ontwikkelen.

In 2014 was het aantal tevreden cursisten over de basistrainingen hoog. Uit de bijna 400 evaluatieformulieren verwerkt in dit onderzoek, blijkt dat de ervaren tevredenheid nog steeds stijgt. Zo zijn bijvoorbeeld 10% meer cursisten tevreden over de bruikbaarheid en inhoud van deze trainingen, vergeleken met vorig evaluatieonderzoek. 97% van de cursisten vindt de inhoud 'goed' of 'heel goed', volgens ons het essentiële onderdeel van de basistrainingen.

Uit de resultaten blijkt ook dat men inmiddels meer tevreden is over de informatie die wordt verstrekt voorafgaand aan onze trainingen (zie grafiek). Ook is men meer tevreden over de informatie die door de coördinatoren van de vrijwilligersorganisaties wordt overgebracht. Informeren is altijd een samenspel tussen de partnerorganisaties en de Vrijwilligersacademie.

Uiteraard blijft er altijd ruimte voor verbetering en continue aandacht nodig voor het waarborgen van de kwaliteit. Een belangrijk focuspunt blijft de online informatieverstrekking voorafgaand aan de trainingen.