

# A Study On The Effects Of The Financial Home Administration Program

*In collaboration with non-profit organization  
Humanitas*



humanitas

Date: July 11<sup>th</sup>, 2011  
Course: Empirical Research in Organization Studies  
Supervisor Name: J. Han  
Organization: Humanitas

Name of students:	ANR	Email
<b>Marieke Bal</b>	398180	m.a.bal@uvt.nl
<b>Kristy Beckers</b>	396502	k.p.t.beckers@uvt.nl
<b>Dorien van Kalmthout</b>	673270	d.w.vankalmthout@uvt.nl
<b>Jens Rathmann</b>	767623	j.j.rathmann@uvt.nl

## Contents

Managementsamenvatting .....	3
Introduction .....	6
The research problem .....	6
Research objectives & the relevance of the research .....	6
Chapter 1 Theoretical framework.....	9
1.1 Effectiveness of the support (DV) .....	9
1.2 Support by volunteers (IV) .....	11
Chapter 2 Methods .....	14
2.1 Research design .....	14
2.2 Data collection.....	14
2.3 Sampling strategy.....	15
2.4 Construct measurements .....	15
2.5 Data analysis .....	16
2.6 Operationalization of constructs .....	18
2.7 Research quality indicators.....	21
Chapter 3 Results .....	22
3.1 Results of quantitative study.....	22
3.2 Results of qualitative study .....	25
Chapter 4 Discussion .....	29
4.1 Frequency of Support.....	29
4.2 Relation between volunteer and client.....	30
4.3 Transfer of skills.....	30
4.4 Limitations of the study.....	31
4.5 Implications for management practices.....	32
4.6 Future research .....	32
Chapter 5 Conclusion.....	33
References .....	34
Appendix A Questionnaire .....	37
Appendix B Topic list Interviews with volunteers .....	43
Appendix C Transcripts Interviews with volunteers .....	44
Appendix D Topic List Interviews with Clients .....	50
Appendix E Transcript Interviews Clients .....	53
Appendix F Measurement scales .....	61

## Managementsamenvatting

*Een onderzoek naar de effecten van het (financiële) thuisadministratieprogramma op cliënten. Een samenwerking tussen Humanitas en de Universiteit van Tilburg.*

De aanleiding voor dit onderzoek is de structurele aandacht die Humanitas wil besteden aan de effecten van haar verschillende programma's. Een belangrijke motivatie in dit proces is de opkomende trend dat organisaties moeten kunnen aantonen hoe overheidssubsidies worden ingezet. Een organisatie als Humanitas zal moeten onderbouwen dat deze subsidies noodzakelijk zijn voor de positieve resultaten van bijvoorbeeld het thuisadministratieprogramma.

In het rapport is getracht de effecten te onderzoeken als ervaren door de cliënten en in hoeverre men beter in staat is zelfstandig administratieve taken af te handelen. Dit is onderzocht door het uitvoeren van zowel kwantitatief (88 enquêtes) en kwalitatief (interviews met twee cliënten en twee vrijwilligers) onderzoek.

Het doel van dit onderzoek is specifiek om doelbewuste effecten te analyseren en te begrijpen. Humanitas heeft voor haar cliënten de volgende twee belangrijke doelstellingen voor ogen:

1. De cliënt dient het gevoel te hebben dat hij/ zij wordt geholpen,
2. De cliënt dient zelfredzaam te worden door het programma.

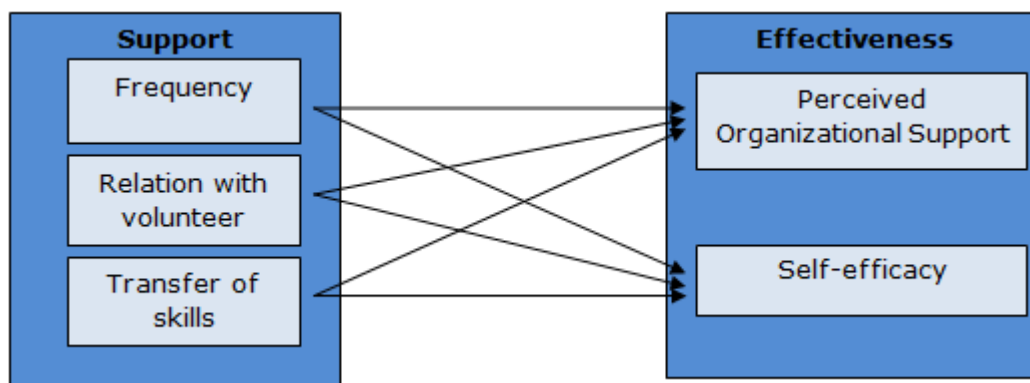
Vanuit deze visie is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

*"In hoeverre heeft de administratieve hulp van vrijwilligers een effect op cliënten?"*

In dit onderzoek is getoetst op de volgende variabelen:

1. Frequentie van hulp (contact uren)
2. Relatie tussen cliënt en vrijwilliger (vriendschappelijk/ zakelijk)
3. Overdracht van vaardigheden (rol van vrijwilliger)

Het onderzoek wordt samengevat in onderstaand conceptueel model:



### Enkele belangrijke resultaten:

- Cliënten zijn over het algemeen heel erg tevreden met de hulp die hen wordt aangeboden door Humanitas,
- Zij ondervinden steun uit de betrokkenheid van vrijwilligers en zouden weinig tot niets willen veranderen in de relatie,
- Meer contact (frequentie) tussen vrijwilliger en cliënt leidt niet per definitie tot een hogere tevredenheid,

- o Echter bleek vooral uit de vragenlijst dat juist de samenwerking een belangrijke factor is voor de door de cliënt ervaren steun en toekomstige zelfredzaamheid.

### **Belangrijkste conclusies:**

- o Frequentie van hulp en relatie tussen vrijwilliger en cliënt lijken binnen dit onderzoek geen essentiële betekenis te hebben voor cliënten.
- o De hulp die Humanitas aanbiedt via haar vrijwilligers is specifiek afhankelijk van de cliënt en daarom op maat. Iedere cliënt heeft zijn/ haar eigen problemen die op een variërende wijze wordt opgepakt door een vrijwilliger. De kwaliteit van de hulp is dan ook aanzienlijk belangrijker dan de kwantiteit van ondersteuning. Meer frequente hulp betekent binnen de kaders van dit onderzoek niet te leiden tot grotere tevredenheid. De belangrijkste factoren zijn de vaardigheden en capaciteiten die vrijwilligers bezitten. Deze moeten immers aansluiten bij de vraag van de cliënt.
- o Het onderzoek (kwalitatief en kwantitatief) heeft uitgewezen dat niet alle drie de variabelen een statistisch significant hebben op de twee belangrijkste organisatiedoelen (e.g. zelfredzaamheid en gevoel van hulp). De dimensie die dat wel heeft is het effect van overdracht van vaardigheden. Een argument kan gemaakt worden voor deze dimensie als de belangrijkste van de drie, aangezien het programma voor thuisadministratie specifiek is ontworpen om mensen te helpen en begeleiden in het proces naar zelfstandige uitvoering van administratieve taken.
- o Voor een groep die moeite heeft met thuisadministratie is het indrukwekkend dat de ingeleverde enquêtes zijn verstuurd via internet en per post. Dit is een praktisch bewijs van de zelfredzaamheid die het programma bewerkstelligt.

Op basis van de inhoud van dit rapport en de daarop aansluitende conclusies kan nu antwoord worden gegeven op de onderzoeksvraag.

*"In hoeverre heeft de administratieve hulp van vrijwilligers een effect op cliënten?"*

De resultaten sectie in het rapport identificeert de overdracht van vaardigheden als belangrijkste uitkomst die een effect heeft op cliënten. Dit onderzoek wijst uit dat deze variabele een sterk positief effect heeft op zelfredzaamheid en gevoel van hulp. Binnen de kaders van dit onderzoek kan dan ook geconcludeerd worden dat het programma een statistisch onderbouwd positief effect heeft op de cliënten van Humanitas.

### **Implicatie voor Humanitas**

De resultaten van het onderzoek ondersteunen dat kwaliteit belangrijker is dan kwantiteit. Voor Humanitas betekent dit dat investeren in de kwaliteit van het programma de sleutel is voor het behouden en verbeteren van de cliënttevredenheid. Kwaliteit kan in dit kader het best worden gestimuleerd door investeringen in trainingen voor vrijwilligers die zich specifiek focussen op overdracht van kennis en vaardigheden. Didactische en coaching vaardigheden verdienen ook extra aandacht in de training van vrijwilligers, omdat deze een essentiële invloed hebben op de manier van kennisoverdracht. Het betrekken van interne 'best practices' of het binnenhalen van externe expertise zijn enkele mogelijkheden om bovenstaande aanbevelingen te realiseren.

Daarnaast is het rapport ook een tool voor toekomstig onderzoek. De vragenlijst biedt bijvoorbeeld de mogelijkheid voor intensiever en uitgebreider onderzoek binnen de verschillende regio's. Hierdoor kunnen ook lokale ontwikkelingen worden geïdentificeerd en aansluitend worden aangepakt.

Door deze aanbevelingen te implementeren kan Humanitas haar huidige vrijwilligersbestand nog beter voorbereiden op een samenwerking met cliënten. Het benadrukken van de belangrijke rol die de vrijwilliger heeft zal uiteindelijk Humanitas ten goede komen. Het zijn dan ook uiteindelijk de vrijwilligers die Humanitas vertegenwoordigen en in de positie zijn om de organisatiedoelen te realiseren.

## Introduction

This research is conducted in collaboration with Humanitas, an association which employs volunteers across the Netherlands to help their clients in the sector of healthcare. This support by volunteers can be for a short, as well as for a longer period of time. Clients find support in one of the 600 projects, varying from buddy contact supporting integration to fighting loneliness as well as support by raising children to grief support. The projects and activities from Humanitas are organized by local departments across the country. The approach of Humanitas seems to work well, since yearly more than 10.000 volunteers give support to 36.000 clients. As such, its main aim is to enable clients to grow in their confidence which they need to change their situation individually.

## The research problem

Currently, Humanitas wants to pay structural attention to the effects of activities carried out by their volunteers. One of the projects in the organization's portfolio is focused on the support of clients with their (financial) home administration. Examples of clients are; people in a financially difficult situation, young adults having trouble with financial management and ex-prisoners needing administrative support to reintegrate into society. These clients are not able to independently manage their financial and administrative work. This inability can be the result of many factors but is mostly enforced by the absence of any social network to fall back on for support.

Volunteers working for Humanitas are recruited to support and teach clients how they can manage home administration by themselves in the future. The support given by volunteers is mostly short term, depending on the needs of the clients. Since the long term support is handed over to family or other organizations, this research will only focus on the short term variant of support. Short term is defined, according to the organization's vision, as approximately one year of support. Since the support is not purely administrative but also social, the one year definition is not absolute, neither determined in rules nor by regulations. For every individual client, the term of support is flexibly adaptable. When support is needed for a longer period this is arranged as long as the nature of the support is temporary and manageable in this nature.

The research question that results from this problem is formulated as:

***"To what extent does the administrative support by volunteers have an effect on its clients?"***

## Research objectives & the relevance of the research

The aim of this research is to investigate the effects of the project as experienced by clients and to assess whether or not clients are better able to independently manage their administrative work after they have had the support by volunteers. By conducting both qualitative as well as quantitative research among clients in the program and their volunteers, this research aims to provide Humanitas with more insight in the effectiveness of their program.

According to a recent study by the Social Economic Research Association (SEO), not enough research on actual effects of such programs has been done yet (SEO, 2011). For that reason, Humanitas is in need of more in-depth research on effects of its

programs. As such, this research will focus on the relation between the support provided by volunteers and the experienced effects of this intervention by clients.

This research will provide Humanitas with more information on the effectiveness of the program which can be used to justify the existence of the program to stakeholders and funding partners. Moreover, it will also contribute to existing literature by researching insufficiently explored topics and thereby deliver implications for future improvement of Humanitas programs.

This research report is structured as followed: firstly, a theoretical framework is presented which integrates different theories on self-efficacy (SE), perceived organizational support (POS) and support to provide a coherent overview on the matter discussed. This section will also provide the conceptual model and its hypotheses. Secondly, the methods used for this research are presented. Next, the result section presents the data collected and retrieved during the data collection phase. Finally, this paper concludes by summarizing its main findings as well as providing recommendations to Humanitas about its current home administration program. It will also discuss limitations of this study and reflect upon the findings.





## Chapter 1 Theoretical framework

This research has set its focus on the Humanitas project “Support with home administration”. Home administrative support by Humanitas has four different types which are provided to clients. The type of support a client will receive depends on the needs and situation of the client. In the scheme below an overview is made of 4 different types of situations and the needs of the client to show what kind of support is offered by the volunteer. In this research, the type of client situation is not controlled for since it is often a combination of the types defined below; making it difficult to determine to which category a client belongs. The assessment of the needs of the client and the support that can be offered by a volunteer is done on an individual basis by the volunteer. Moreover, this assessment always occurs in agreement with both parties: the client and volunteer.

Type 1	<i>Client has his administration normally organized but is currently not able to keep up with the work. The tasks for the volunteer will mainly involve the temporal organizing – together with the client – of received mail, archiving mail, making sure that financial transactions are realized and creating a social relationship.</i>
Type 2	<i>Client only needs the help of the volunteer to fill out certain forms together. The task for the volunteer will mainly be to teach the client how to fill out these financial documents.</i>
Type 3	<i>Client only needs help from a volunteer in how to fill out a tax-form. The volunteer will teach the client how to request and how to fill out such documents.</i>
Type 4	<i>Client needs extensive support from a volunteer. Tasks of the volunteer consist of: organizing the clients’ administration, making potential requests for subsidiaries, developing a budget plan for the client and offering support in overcoming debt.</i>

As mentioned before, the aim of this research is to understand and analyze the effects of the home administration program at Humanitas. Note that these effects are intended effects. Before engaging in a program, the intended effects (goals) are aligned with the potential client. Humanitas implies the same goals for all clients, these goals being:

- The client needs to perceive that he is being helped
- The client needs to reach self-efficacy

### 1.1 Effectiveness of the support (DV)

The dependent variable, effectiveness of the support, is split into two dimensions. These dimensions are created as they indicate the two main goals the program home administration wants to achieve with its clients. Firstly, this involves the perception of clients whether or not they are feeling helped and secondly, the program aims at learning people how to manage their administration by themselves. It is from these two goals that the dimensions Perceived Organizational Support and Self-efficacy have been derived.

The dimensions of the dependent variable are:

#### 1. Perceived Organizational Support

## 2. Self-efficacy

**Perceived Organizational Support** (POS) is generally an exchange process within an organization. The process is a social exchange between an employee and an employing organization (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986; Eisenberger, Cummings, Armeli, Lynch, 1997; Shore & Shore, 1995). The aforementioned authors proposed that: "Employees develop global beliefs concerning the extent to which the organization values their contributions and cares about their well-being" (Eisenberger et al., 1986). This proposition translates to Humanitas, because the organization is determined to help their clients by providing them access to their workforce (volunteers) and knowledge (learning plans, protocols etc.). In return, the client makes an effort to exploit these resources to the extent that he perceives the provided help beneficial for his particular situation. The next paragraphs will elaborate on the dimensions POS. An important assumption to keep in mind is that within the context of POS the theory links the organization to the employees. For Humanitas this conveys the relation of the organization with its clients. This relation is valid in the context of POS because of the following discussed. Firstly, according to previous research conducted by Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades (2001), the two dimensions to this concept are felt obligation and positive mood. Eisenberger et al. (2001) described the first dimension as a prescriptive belief regarding whether one should care about the organizations well-being and should help the organization reach its goals.

The employees satisfy to this indebtedness through greater affective commitment and greater efforts of reaching their own goals. The theoretical context translates to Humanitas as their clients, by means of support by the organization, make a greater effort to reaching their own goals (self-efficacy). This form of perceived organizational support will enhance self-managements skills, which is one of Humanitas own goals. (Frayne & Latham, 1987) Thus by reaching their own goals the clients indirectly influence the organizational goal. Secondly, in the context of an organization, the dimension of positive mood is also valid as this specific atmosphere can be created by events at work. The level in which an employee experiences these events would lead to higher competence, worth and/ or achievement (George & Brief, 1992). By means of organizational support employees might therefore experience feelings of enthusiasm, excitement and alertness (Watson, Clark & Tellegen, 1988). This ultimately would stimulate commitment to achieve their individual goals. (Meyer & Allen, 1991) Humanitas fits this theoretical assumption as they provide specific support to a client, whom in return might be experiencing a form of achievement (i.e. they might be able to perform tasks independently). This perceived organizational support will ultimately contribute to a higher level of commitment to their personal goals.

**Self-efficacy** refers to beliefs in one's capabilities to mobilize the motivation, cognitive resources, and courses of action needed to meet given situational demands. (Wood & Bandura, 1989) Or, as referred to by Bandura (p. 2, in press): "Beliefs in one's capability to organize and execute the courses of action required to manage prospective situations". It is a concept that is derived from social cognitive theory and can be explained by three insights. (Wood & Bandura, 1989)

First, self-efficacy is a judgment of perceived capability for performing a specific task. It implies the clients' perception of how capable he/ she is in successfully completing an administrative task. Secondly, self-efficacy is a dynamic construct due to its changeability over time. Beginning participants of Humanitas might perceive a task to be impossible to complete, but others that are longer in the project might have

developed themselves and thus feeling more confident in their capabilities to complete an administrative task.

Thirdly, the concept of self-efficacy is influenced by external factors. This implies that two clients with the same capabilities and skills might perform differently due to evolving contexts.

Wood and Bandura (1989) proposed four categories in which the development of self-efficacy can be measured. These four categories are the following:

- Enactive mastery (level of confidence by experience)
- Vicarious experience (level of self esteem)
- Verbal persuasion (level of encouragement from social environment)
- Physiological arousal (e.g. level of anxiety, stress, depression etc.)

The significance of self-efficacy in predicting future performance has been demonstrated in previous research noted above. For instance, a higher level of self-efficacy has shown positive results on an individual's performance. Unfortunately the level of success is limited to the specific individual, as one might interpret his or her capabilities equal to someone else, but by not making the same effort to accomplish a goal the results might still differ. (Gist & Mitchell, 1992) This would imply the same level of self-efficacy, but not necessarily the same results.

## 1.2 Support by volunteers (IV)

Humanitas requested to research the relation between the provided support to the client and the achievement of the two mentioned goals. In this research the provided support to clients, by means of allocating a volunteer to the client to support him to reach the two mentioned goals of Perceived Organizational Support (hereafter POS) and Self-Efficacy (hereafter SE). As such, provided support by volunteers will be the independent variable in this conceptual model.

The dimensions of the 3 independent variables are:

1. Frequency of support (hours of contact per week between client and volunteer)
2. Relation between client and volunteer (multiple relations)
3. Transfer of skills (role of volunteer)

**Frequency of support** refers to the frequency and amount of hours spend on support by the volunteer and client. The frequency of this exchange-based variable makes it highly interesting to further explore in the realm of this research. Frequency of support will be examined in the light of social support. The concept of social support reflects a process in which Humanitas invests specific resources such as energy, time and money in order to achieve a constructive change for a client (the recipient) (Bacharach, Bamberger, & McKinney, 2000). From a psychological point of view, receiving social support is expected to have a positive effect on an individual's sense of self and one's capabilities to cope with demanding situations (Hobfoll, 2002). Beehr, Farmer, Glazer, Gudanowski, & Nair, (2003) indicate that the frequency social support is associated with the positive effects it can produce. The suggestion is that a higher frequency of social support will produce lower levels of external stressors, as well as positive effects on health and well-being of clients. Other authors (Glaser et al., 1999) have come up with

contradictive results indicating that a higher frequency is expected to have exacerbating results on health and well-being. Due to the positive intention of this project, providing Humanitas with positive insights of the home-administration it is decided to phrase the hypotheses positively.

*H1: An increase in frequency of provided support will be positively related to perceived organizational support.*

*H2: An increase in frequency of provided support will be positively related to self-efficacy.*

**The relation between client and volunteer** is the second independent variable. The relation between a client and volunteer can contain multiple dimensions. In this case the possibilities are limited to either a business and/ or friendship relation between the two actors. These multiple relations are conceptualized in literature as multiplex relations. The more relations (or strands) in a tie, the more multiplex (or multistranded) is the tie between the actors (Garton, Haythornthwaite & Wellman, 1997). Social network analysts have found that multiplex ties are more intimate, voluntary, supportive and durable (Wellman & Wortley, 1990; Wellman, 1992). This indicates that multiple ties in the client-volunteer relation would benefit their overall relationship.

Tie multiplexity is a measure of the strength and durability of the relationship between two actors even if one of the ties is broken the other types of ties remain to connect them (Provan, Fish & Sydow, 2007). This suggests that multiple ties would benefit the length of support by the volunteer even if one of the ties would be ended, thus making it more likely to benefit the effectiveness of the program.

It is said that within an organizational context the existence of ties between employees will enable greater ease of accessing information from one another. (Ho & Levesque, 2005) The former translates to Humanitas as multiple ties would make it easier for clients to ask for help with different issue's he/ she might encounter. This would shorten the duration of support, therefore making it more effective. Moreover, as it is argued in organizational support theory, it is especially this exchange relationship of resources between employee and organization (in this study: client and volunteer) which can be seen as the first and most basic way of defining 'support' (Shore & Shore, 1995). It would therefore make sense to argue that a higher frequency of resource exchange between client and volunteer would provide the client with more positive effects on both POS and SE.

These indications have led to following two hypotheses:

*H3: Maintaining more than one relation with the volunteer will be positively related to perceived organizational support.*

*H4: Maintaining more than one relation with the volunteer will be positively related to self-efficacy*

**Transfer of skills** is the third independent variable which is expected to have an effect on the two dependent variables POS and SE. In this research, the volunteer-client relation is interpreted as the organization-employee relationship as it is being used in the literature on organizational support. When perceiving the volunteer as the organization and the client as the employee, the particular focus of this variable is the extent to which the volunteer is capable of transferring his or her skills to the client and in what way. Since it is not required from the volunteer to actually 'perform' the administrative tasks but rather to 'train' the client how to do it, an interesting factor for this research is the

extent in which the volunteer is capable of showing positive coaching behavior towards the client.

Studies on coaching behavior by managers in organizations have indicated that although coaching is highly effective to facilitate employee development and better performances, managers differ substantially in their willingness to individually coach their employees (Heslin et al., 2006). By means of social psychology research, it is assessed how a person's "Implicit Person Theories", so how one thinks about the malleability of personal attributes, to a great extent affect one's inclination to help others (Heslin et al., 2006). Following this line of reasoning by Heslin et al., (2006), it is expected that volunteers participating in Humanitas program hold a so-called "incremental theory" and believe that personal attributes are alterable and thus can be developed by coaching and helping others. This variable focuses on the way in which coaching behavior was performed by the volunteer when collaborating with the client. This would highlight whether or not certain forms of collaboration are more effective than others.

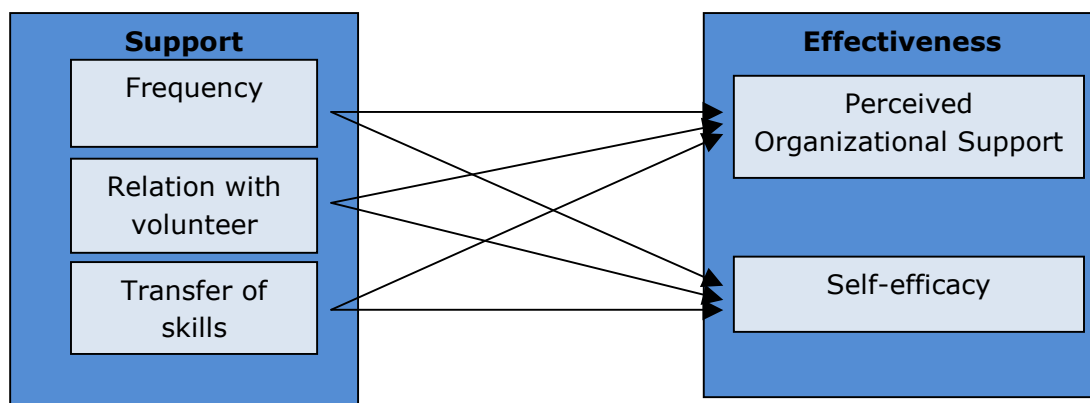
As such, it is hypothesized that a higher frequency in the transfer of skills would positively affect POS and SE, as it would allow for more interaction between client and volunteer which, in effect, increases the possibility to exchange resources (in the form of knowledge and skills). It should be mentioned, however, that by "frequency", we imply the extent to which the volunteer actively provides advice to the client by suggesting points of improvement or guidelines. It is the extent to which the volunteer plays an active role in the support relationship, measured from the point of view of the client.

On the basis of the previous, the following hypothesis are suggested:

*H5: The more frequent transfers of skills occur between volunteer and client, the higher the perceived organizational support.*

*H6: The more frequent transfers of skills occur between volunteer and client, the higher the self-efficacy score*

To conclude, the research model that has been generated out of the hypotheses mentioned above is:



## Chapter 2 Methods

The present study examines the effect of the 'home-administration' program on clients who are participating in the program. For this research, both qualitative and quantitative research methods have been used. The combination of these two methods enables for a thorough and systematic analysis of the variables included in this research. An overview of the research instruments and methods used in this study is presented in the sections below.

### 2.1 Research design

For both the qualitative as well as the quantitative part of this study a cross sectional, retrospective research design has been used because the data has been collected at one point in time. In this research, the design created the possibility to analyze data on different dimensions of the independent and dependent variable. This research can also be seen as a case-study, focusing on a problem within one organization, and data has been collected from several sources and focuses on process-tracing. For this case-study an extensive approach was adopted. Data was collected by means of a survey and analyze in-with, moreover, a comparison between many individuals within the unit of observation was carried out. Conclusions have been drawn by putting together all data and calculating and analyzing correlations and construct a model of causes and consequences. (Swanborn, 2010)

### 2.2 Data collection

In order to conduct the research, relevant data has been collected in several ways. Firstly, semi-structured interviews have been conducted with two volunteers, which provided the input for the survey. In addition, information which was gained by these two interviews helped to determine the specific dimensions on de IV. The interviews were needed to gain insight in their working protocols and their actual provided support to the client.

Secondly, the quantitative part of the data collection involved the distribution of a paper and a digital survey among clients who completed the home administration program. The paper version of the survey made it possible to receive a great amount of data from the clients in a relatively short period of time. The paper survey was distributed by post and email to clients all over the Netherlands. Unfortunately, it is unknown to how many clients the survey was distributed. Coordinators who are managing the pools of volunteers sent out the paper and the digital version of the survey to their volunteers. These volunteers were asked to bring a paper version of the survey along whenever they would visit clients. If possible, clients were asked to fill out the online version of the survey on the Internet.

Lastly, semi-structured interviews were held with two clients to gain more elaborate information *and* to verify the results of the survey. The use of surveys for collecting quantitative data aimed at clarifying the causes of the effects of the program. The semi-structured interviews were used as a justification for the results of the survey

and created more insight in the client's perspective. Moreover, by means of these interviews more elaborate and precise information on the survey became available which was helpful for the interpretation of results.

### 2.3 Sampling strategy

The questionnaire was sent to approximately 300 individuals currently enrolled in the program at one of the 5 districts of Humanitas Nederland. These individuals consisted of those who: (1) are (either for a longer or shorter period of time) participating in the home administration program by Humanitas, and, (2) interested in participating in this study on the effects of the program. Completed questionnaires from 88 respondents were returned, resulting in an overall response rate of 29.3% (42 males, 46 females). 10 completed paper versions were returned compared to 78 online versions of the survey. Probability sampling is used for the collection of quantitative data in this research, since the selected sample should produce a statistically representative sample of the population being researched. By using the probability sampling every individual is chosen at random from the sample frame and has a known probability of being selected.

Both volunteers and clients who have participated in the semi-structured interviews have been selected on convenience sampling base. This sampling strategy was used because there was no other way to gain access to potential informants, the access to the volunteers and clients happened with the help of the organization. Therefore, the selection of the possible interviewees was done on the basis of ease of accessibility. (Ritchie & Lewis, 2003) Being aware of the possible biases in the objectivity of the respondents, as the organization selected the interviewees, the information gathered during the interviews was analyzed as such as well. Nevertheless, it still provided viable insight into the effects of the program.

The unit of analysis in this research is the individual level, meaning the volunteers giving the support and the clients receiving support. The unit of observation is the individual level since the research activities of this study concern the individual client. Conclusions eventually drawn from this research will, however, be at the organizational level of Humanitas.

### 2.4 Construct measurements

The survey completed by the respondents contained multiple measurement items which related to each of the constructs in the research model. The two dependent variables, POS and SE, as well as the independent variable transfer of skills, have been measured by using appropriate scales which have been employed in previous studies and have demonstrated their usefulness. (Chen, Gully & Eden, 2001; Eisenberger et al., 1986; Heslin et al., 2006) For the latter 2 independent variables (frequency of support; relation), sets of items were produced on the basis of information gathered during the interviews with the volunteers and relevant literature. Moreover, a small pilot study was conducted among students and volunteers to test the questionnaires reliability and validity. The information gained during the pilot study was used to refine the survey instrument. (Appendix F holds the survey and a list of the items used to measure the construct. In table 1 an overview is provided of the variables measuring a certain concept and the resulting internal consistencies of the constructs).

**Table 1 Reliability of scales**

\* No factor analysis was performed for this variable

\*\* After deleting item 23

Reliability analysis		
Concepts	Variable	Cronbachs' alpha
<i>Frequency</i>	Hours of contact	*
<i>Relation</i>	Multiplexity of relation	*
<i>Transfer of skills</i>	Collaboration	.906
<i>Self-efficacy</i>	Progress by experience (PBE)	.852
	Belief in capabilities (BIC)	.880
<i>Perceived Organizational Support</i>	Perceived Organizational Support (POS)	.792**

## 2.5 Data analysis

As the goal of this research was to obtain information on the effects of the program on the clients a combination of both qualitative and quantitative research methods was used. In this study, both confirmatory factor analysis (CFA) and regression analysis (RA) were conducted to analyze the research model. Confirmatory factor analysis is a technique to check whether or not certain expectations about the grouping of items under one common factor are correct. For this study, several existing measurement scales were used which were already used by scholars in literature. As such, information about which sets of items would have a high loaded score on which factor was already available.

For all the scales, reliability was tested by calculating the internal consistency among items in the scale. Cronbachs' alpha is used to illustrate the reliability of the measurement scale and the contribution of items to the overall reliability. When conducting the factor analysis, variables were computed on the bases of factor outcomes. By means of these computed variables, several regression analyses were conducted to assess the actual relation between the independent and dependent variables.

Next to this, qualitative research, by means of conducting several semi-structured interviews with volunteers and clients, has provided us as researchers insight in the world of the respondents. This way of conducting research was also informative as it provided data that arises "from within", this occurs because respondents construct their world through their own language, thereby granting the researcher temporal access to their subjective experienced world. (Ritchie & Lewis, 2003) In order to analyze these interviews thoroughly, the interviews have been recorded, transcribed and eventually coded using a coding frame. This coding frame will be derived from our findings in the survey and therefore form the basic guideline for coding. The computer program ATLAS was used to analyze the transcripts. This technique made it possible to find recurrent patterns in the responses and to provide additional information useful for this study.





## 2.6 Operationalization of constructs

The two constructs *Self-Efficacy* and *Perceived Organization Support* were measured with scales previously developed in literature. An 8-item New General Self-efficacy (NGSE) scale from Chen, Gully & Eden (2001) were used to measure Self-efficacy. This scale was a shorter version of the General Self-efficacy (GSES) scale as developed earlier by Sherer et al. (1982). This original scale consisted of 17 items that are scored on a 5-point Likert scale. For this research, however, the 8 item scale was used, also with a 5-point Likert scale. As argued by Chen, Gully & Eden (2001), this shorter version has higher construct validity than the GSE scale and also demonstrated high reliability.

In order to make the survey as short as possible, the choice for this scale seemed the most appropriate. From literature by Woodruff and Cashman (1993) it was found that these authors obtained a factor structure for the original 17-item scale which consisted of 3 aspects underlying the construct of Self-efficacy: "i.e. willingness to initiate behavior, 'Initiative', willingness to expend effort in completing the behavior, 'Effort', and persistence in the face of adversity, 'Persistence'" (Woodruff and Cashman, 1993). In the shorter 8-item scale, which was used in this study, only one component label was created and named "Belief in own capabilities". The 8 items showed high internal consistency among items belonging to the scale with a cronbachs' alpha of .880.

Next to this, 4 extra items were generated and were put in the same section as the 8 items measuring Self-Efficacy. 2 items of the 4 measured the learning development of the client regarding their administration; the other 2 items measure the perceived independency of the client because of participating in the program. These items are generated from the information gathered during the interviews with the volunteers. Combined, the 4 items resulted in a new scale, showing high internal consistency among items (cronbachs' alpha of .852) belonging to the scale. As such, this component received the label "progress by experience".

**Table 2 Completely standardized solution for Confirmatory Factor Model Self- efficacy**

Self-efficacy	Belief in own capabilities	Progress by experience
1. I will be able to achieve most of the goals that I have set for myself.	,591	
2. When facing difficult tasks, I am certain that I will accomplish them.	,655	
3. In general, I think that I can obtain outcomes that are important to me.		,725*
4. I believe I can succeed at most any endeavor to which I set my mind.	,782	
5. I will be able to successfully overcome many challenges.	,741	
6. I am confident that I can perform effectively on many different tasks.	,645	

7. Compared to other people, I can do most tasks very well.	,923	
8. Even when things are tough, I can perform quite well.	,823	
9. I have become more independent because of the program		,843
10. By participating in this program, I have learned a lot		,809
11. I have learned a lot because of the collaboration with my volunteer		,843
12. By participating in this program, I can better manage my administration in the future		,641

*\*This item was part of an existing scale, but loaded on the component that contained self developed items.*

*Perceived Organizational Support* was measured with an 8-item scale taken from literature. This scale is shorter version of the original 36-items scale as developed by Eisenberger et al (1986). Although this is a rather short scale, it is argued by Rhoades & Eisenberger (2002): "Because the original scale is unidimensional and has high internal reliability, the use of shorter versions does not appear problematic.

Prudence nevertheless dictates that both facets of the definition of POS (valuation of employees' contribution and care about employees' well-being) be represented in short versions of the questionnaire" (p.699). It is ensured by our translated version of the POS 8-item scale that both facets of the concept are incorporated. The construct is measured by a 5-point Likert scale, ranging from totally disagree to totally agree. For the sake of our research, the items which asked the respondent about their opinion about the 'organization', this word was changed into 'volunteer'. This because the volunteer represents the organization to the client and perceived organizational support operates via the volunteer. From the 8-item scale, one component was extracted. The cronbachs' alpha of this scale was .792 (after deleting 1 item), showing high internal consistency of the items belonging to the scale.

**Table 3 Completely standardized solution for Confirmatory Factor Model POS**

Perceived Organizational Support items	POS
1. Importance of a satisfied client	,800
2. Appreciation of the client's extra effort	,759
3. Taking pride in client's accomplishments	,733
4. Caring for client's situation improvement	,724
5. Ignoring extra effort of client*	,588
6. Ignoring complaints about the program*	,574

7. Not involved in situation improvement of client*	,542
---	------

\* *reversed items*

The construct *Transfer of Skills*, was measured by taking several items from the already constructed 10-item behavior observation scale as it was developed by Heslin et al. (2006). This original scale was developed to measure the effect of coaching employees for increased performance. As it was used to operationalize coaching behavior, we suggest that a connection can be drawn between coaching of employees and coaching of clients by volunteers. For this research, 6 items from the original measurement scale were selected that were slightly adjusted to fit it our research. Next, the items were translated into Dutch. These 6 items were measured with a 5-point Likert scale, ranging from "totally disagree" until "totally agree". The items that were selected initially belonged to two of the three component labels as suggested by Heslin et al (2006), namely guidance: "the communication of clear performance expectations and constructive feedback regarding performance outcomes, as well as how to improve" and inspiration: "Challenging employees to realize and develop their potential". From the 6-item scale, one component was extracted. Cronbachs' alpha of this scale was .906, showing a very high internal consistency of the items belonging to the scale.

**Table 4 Completely standardized solution for Confirmatory Factor Model  
Transfer of skills**

Transfer of skills items	Collaboration
<i>The volunteer</i> □	
1. Helps me to gain control over my administrative tasks	,852
2. Offers useful suggestions on how I can better manage my administration	,847
3. Expresses his/her confidence in me that I can improve my administrative skills	,806
4. Addresses my mistakes when I am working on my administration	,767
5. Encourages me to improve myself in managing different administrative tasks	,816
6. And I collaborate very well together	,863

The remaining two constructs in the research model (frequency of support; relation between volunteer and client) were measured with scales developed for this study. The first construct, amount & duration of support, was measured by 2 items created using the information from the interviews with the volunteers which took place before creating the survey.

The two items asked the respondent about the frequency of visits by their volunteer and the average duration of these visits. Both questions provided six answer categories. This

information was used to calculate the approximate number of hours of contact per week between a client and a volunteer for every individual case. The second construct, relation between volunteer and client, was measured by two items which were created for this specific study. These items aimed to measure whether or not clients would maintain multiple relations with their volunteer. Types of relationships have been conceptualized as maintaining a strictly business (administrative) relation and/or a social bond with the volunteer. The two items asked whether the client spends time with their volunteer on administrative and on social activities. For both items, the answer categories are confirmative: "yes" or refuting: "no". These items were drawn from and further validated by the first series of interviews that were held with the volunteers, as it became apparent that volunteers held a certain view of their relationship with client. This finding stressed the urge to measure the client's perception of this relationship. Moreover, the findings made it possible to assess whether or not it makes a difference in clients score on POS and SE if they maintain either one or two ties (relationships) with their volunteer.

## 2.7 Research quality indicators

To ensure the quality of this research, four quality indicators have been defined upfront. Reliability, construct validity, internal validity and external validity. By means of complying with these indicators, the quality of the research can be guaranteed. During the progress of this research the assurance of the quality indicators has been done in the following ways. Reliability should have been accounted for by maintaining a sample of more than 200 respondents. Since the actual sample in this research is only 88 the reliability of this research is not as high as expected, but still a solid indication can be derived from the results of the research.

Construct validity is accounted for by interviewing two volunteers to help identify the correct concepts and set up the survey, as well as defining the dimensions of several items. Factor analysis shows that the concepts defined in the survey measure what they are expected to measure. The analysis showed one component/scale could be developed for the concepts of 'transfer of skills' and 'perceived organizational support', which were both derived from existing scales. Self-efficacy was split up into two components. It was previously expected to happen as both an existing scale and self developed scale were utilized. Concluding construct validity is high.

Internal validity is accounted for by means of isolating the independent variables by controlling for time (months) spent in the program. External validity in this research is high as the results can be generalized to other home-administration clients in this specific social support sector. Nevertheless, one should be cautious when generalizing results to other programs within Humanitas or comparable organizations (functioning in the sector of home administration). Comparable programs should have identical constructs to the home administration program.

## Chapter 3 Results

This chapter presents the findings of this study in a structured manner. The results from both quantitative and qualitative research instruments are presented for each one of the six hypotheses. Firstly, the findings of the correlation matrix (table 7) are presented. Secondly, the results of the relation between the independent and dependent variables are presented and it will be concluded whether or not the hypotheses are supported by the data. In addition, the results of the qualitative study are presented.

### 3.1 Results of quantitative study

**Table 5 Descriptive statistics**

Variable	Mean	S.D.	N
1. Frequency	2.2299	1.06423	87
2. Multiplexity of relation	2.66	.544	88
3. Collaboration	4.1606	.85002	82
POS	4.1857	.59508	80
BIC	3.3378	.74045	74
PBE	4.0347	.71537	75
Time in program <i>Control variable</i> <i>Time measured in months</i>	10.3690	9.54101	84

\*p < 0.10; \*\*p < 0.05; \*\*\*p < 0.01; \*\*\*\*p < 0.001.

**Table 6 Regression**

Regression analysis									
	POS			BIC			PBE		
	Beta	t	Sig.	Beta	t	Sig.	Beta	T	Sig.
Frequency	-.100	-1.459	.149	.049	.456	.650	-.191	-2.111	.038**
Multiplexity of relation	-.082	-1.162	.249	.145	1.301	.198	-.057	-.607	.546
Collaboration	.826	11.833	.000****	.417	3.783	.000** **	.655	7.094	.000****
Time in program <i>(Control)</i>	-.001	-.020	.984	-.105	-.958	.341	.026	.285	.776

\*\*\*\* Significant at  $\alpha = 0.001$

\*\*\* Significant at  $\alpha = 0.01$

\*\* Significant at  $\alpha = 0.05$

\* Significant at  $\alpha = 0.1$

Several regression analyses were used to test the hypotheses earlier mentioned in this paper. Firstly, the statistics show that our theoretical model is supported by the data since adding the three independent variables (frequency, relation, collaboration) significantly improves the model POS when choosing for a significance level of 0.1% or higher. From this result we can *reject* the null hypothesis that the extension of the model by three variables does not statistically improve the model. For POS, this resulted in a significant F change with  $F(3,72)=47,318$ ,  $p<0.001$ .

All three independent variables explained a significant proportion of variance in the POS scores with  $R^2=0.66$ ,  $F(3,72)=47,318$ ,  $p<0.001$ . The variable collaboration significantly

predicted POS scores,  $\beta = .826$ ,  $t(83) = 11.833$ ,  $p < .001$ .

Also for the first dimension of the dependent variable self-efficacy: belief in capabilities, it was shown that the theoretical model is supported by the data. Extending the model by three predictors resulted in a significant improvement of the model  $F(3,67) = 6,217$ ,  $p \leq 0.001$ . All three independent variables explained a significant proportion of variance in de BIC scores with  $R^2 = 0.22$ , meaning that 22% of the differences in scores on BIC can be explained by the three predictors (controlling for the time in the program). The variable collaboration significantly predicted BIC scores,  $\beta = .417$ ,  $t(83) = 3.783$ ,  $p < .001$ .

The second dimension of the dependent variable self-efficacy: progress by experience, is statistically supported by the data. As such, the model fit is  $F(3,68) = 18,01$ ,  $p \leq 0.001$ , indicating that adding the variables significantly improves the model. The three variables together explain 45% ( $R^2 = .45$ ) of the differences in scores on progress by experience. Frequency of support significantly predicts PBE scores with  $\beta = -.191$ ,  $t(83) = -2.111$ ,  $p \leq 0.05$ . Collaboration significantly predicts PBE scores with  $\beta = 0.655$ ,  $t(83) = 7.094$ ,  $p \leq 0.001$ .

**Table 7 Correlation Matrix**

Variable	1	2	3	4	5	6	7
1. Frequency	-						
2. Multiplexity of relation	-.047	-					
3. Collaboration (TOS)	.040	.195*	-				
4. Perceived Organizational Support (POS)	-.063	.083	.805**	-			
5. Belief in Capabilities (BIC)	.063	.205*	.439**	.390**	-		
6. Progress by experience (PBE)	-.163	.085	.638**	.621**	.526**	-	
7. Time in program <i>Control variable</i>	-.037	.181*	.077	.051	-.049	.073	-

\* Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Where appropriate, the means, standard deviations and correlations for the variables are described in Table 5 and 7. Several of the variables were significantly intercorrelated. In particular, Belief in capabilities correlated significantly with Multiplexity of relation ( $r = 0.21$ ),  $p \leq 0.05$  as well as collaboration with Multiplexity of relation ( $r = 0.20$ ),  $p \leq 0.05$ . Collaboration correlated significantly with perceived organizational support ( $r = 0.81$ ),  $p \leq 0.01$ , Belief in capabilities ( $r = 0.44$ ),  $p \leq 0.01$  and Progress by experience ( $r = 0.64$ ),  $p \leq 0.01$ .

Belief in capabilities correlated significantly with perceived organizational support ( $r = 0.39$ ),  $p \leq 0.01$ . Progress by experience correlated significantly with perceived organizational support ( $r = 0.62$ ),  $p \leq 0.01$  and BIC ( $r = 0.53$ ),  $p \leq 0.01$ .

**H1: An increase in frequency of provided support will be positively related to perceived organizational support.**

As the results show, frequency has a slightly negative effect on POS (-0,080) however this effect is not significant (0,254). This leads to the conclusion that *hypothesis 1 cannot be supported* indicating that an increase in frequency does not increase POS.

**H2: An increase in frequency of provided support will be positively related to self-efficacy.**

As can be concluded from the results of factor analysis, self-efficacy is not found to have three dimensions as proposed by Wood & Bandura (1989) but it has two dimensions resulting from factor analysis, being "belief in capabilities" (BIC) and "progress by experience"(PBE). These dimensions will be interpreted separately explaining self-efficacy. BIC and PBE are expected to be influenced by frequency of the provided support. As the results show, frequency has a slightly positive (0,049) but insignificant (0,650) effect on BIC. Furthermore, the effect of frequency on PBE is negative (-0,191) but significant at a low level (0,038). The slightly positive but insignificant effect on BIC can be explained by the fact that when a client has a high frequency of receiving support his/ her believes in capabilities will increase. The negative low-significant effect on PBE is difficult to explain since the expected effect is positive. Note that this is only an assumption and the effect is marginally and not convincingly significant. Ultimately the results on the effect of frequency of support on self-efficacy are not convincing and therefore *hypothesis 2 cannot be supported*.

**H3: Maintaining more than one relation with the volunteer will be positively related to perceived organizational support.**

As the results suggest, the effect of multiplex relations on POS is slightly negative (-0,082) and not significant (0,249). This leads to the conclusion that the quantitative results *cannot support hypothesis 3* indicating that having multiple relations with a volunteer does not lead to a significant increase in POS scores.

**H4: Maintaining more than one relation with the volunteer will be positively related to self-efficacy**

The relation between the volunteer and the client influences POS, as well as self-efficacy. For dimension Belief in Capabilities (BIC) the results show a positive (0,145), but insignificant (0,198) effect whereas for Progress by Experience (PBE) the effect is found to be slightly negative (-0,057), but also insignificant (0,546).

Concluding from the level of significance the contribution of a multiplex relation is insubstantial to BIC. The remarkable negative but insignificant effect on PBE can be explained by the need of full attention for administrative activities. The quantitative results *cannot support the hypothesis*.

**H5: The more frequent transfers of skills occur between volunteer and client, the higher the perceived organizational support.**



As the results show, the transfer of skills has a significant positive effect on POS (0,826) and is highly significant (0,000). This suggests that the quality of the support is very important to clients. This leads to the conclusion that *hypothesis 5 is supported*.

**H6: The more frequent transfers of skills occur between volunteer and client, the higher the self-efficacy score**

The transfer of skills influences POS as well as BIC and PBE, which combined form self-efficacy. The effect found for BIC is positive (0,417) and significant (0,000) whereas the effect on PBE is found to be highly positive (0,655) and highly significant (0,000). The positive result on BIC can be explained by the fact that clients feel more confident as the frequency of transferring skills and knowledge is high. With a high frequency of transferring skills the volunteer has more possibilities to transfer his skills and knowledge, which are fundamental for self-efficacy. The effect of transfer of skills on PBE can be explained by the more frequently skills are transferred by the volunteer, the more experience the client will receive in executing certain tasks regarding home administration. This leads to the overall conclusion that *hypothesis 6 is supported*.

**3.2 Results of qualitative study**

**H1: An increase in frequency of provided support will be positively related to perceived organizational support.**

Client	Question	Answer
1	Do you think the volunteer has made a difference for you when doing your administration?	Yes I do. He gave me more insight into my administration and how to do it.
1	Do you think that you have been receiving enough support?	Yes.
1	Do you think your volunteer has helped you further in doing your administration?	Yes he helped me further in doing my administration as I now know how I should order all my letters and stuff.
2	How often does your volunteer visit you?	In the beginning sometimes two times a week. But after a while less because we had to do a lot of work in the beginning because I left many letters unopened. We had to do a lot to arrange all that.
2	Ok so now he comes less often?	Yes yes. It is not necessary anymore because my administration is more ordered now so I can do more myself
2	Do you think that the help of your volunteer helps you with doing your administration	Yes I certainly do. I am very satisfied with his help

The qualitative results suggest that people feel helped by their volunteer. The qualitative results do not support the expectancy that a higher frequency would increase POS. It can be concluded that the amount of support does not affect the satisfaction about the support. Therefore, *Neither quantitative nor qualitative results can support hypothesis 1*.

**H2: An increase in frequency of provided support will be positively related to self-efficacy.**

Client	Question	Answer
1	Do you think that when the volunteer came more often, you would have learned to do the administration faster?	No no I don't think so no. look you have to do it yourself anyways and if there are no difficulties for a while the volunteer would have nothing to do anyways.
1	Do you think that you have been receiving enough support?	Yes.
1	Do you think your volunteer has helped you further in doing your administration?	Yes he helped me further in doing my administration as I now know how I should order all my letters and stuff.
2	How often does your volunteer visit you?	In the beginning sometimes two times a week. But after a while less because we had to do a lot of work in the beginning because I left many letters unopened. We had to do a lot to arrange all that.
2	Ok so now he comes less often?	Yes yes. It is not necessary anymore because my administration is more ordered now so I can do more myself
2	Do you think that the help of your volunteer helps you with doing your administration	Yes I certainly do. I am very satisfied with his help

For hypothesis 2 the same qualitative results are applicable except for the first question stated above. The client clearly indicates that he would not benefit more if the frequency would increase. *This clearly rejects hypothesis 2.*

**H3: Maintaining more than one relation with the volunteer will be positively related to perceived organizational support.**

Client	Question	Answer
1	Are you doing other activities with your volunteer besides administration?	No he only comes to do my administration
1	Do you feel a need for other activities?	I have no idea what additional work my volunteer could do for me, I am not needy. He just does my administration and if I have questions about it we discuss it with a cup of coffee
2	Can you tell me what you do together when the volunteer is with you?	Yes we search for information, we make phone calls, we make notes, we fill in papers that kind of stuff
2	Ok so he only helps you with your administration and no other things like taking a walk?	No no no. he only helps with the administration and then leaves. No I like having only administrative help. When he leaves I am so tired that I only want to rest.

The qualitative results suggest that clients are not in need of multiplex relations, but are satisfied with a single relation. As mentioned before, multiplex ties result in greater access to information. This is not supported nor rejected by the results. It is not necessarily true that the negative effect of multiplex relations on POS, although not significant, implicates that access to information is less. Therefore *hypothesis 3 can neither be supported by quantitative results as qualitative results.*

**H4: Maintaining more than one relation with the volunteer will be positively related to self-efficacy**

Client	Question	Answer
1	Are you doing other activities with your volunteer besides administration?	No he only comes to do my administration
1	Do you feel a need for other activities?	No not really. I have no idea what additional work my volunteer could do for me, I am not needy. He just does my administration and if I have questions about it we discuss it with a cup of coffee
2	Can you tell me what you do together when the volunteer is with you?	Yes we search for information, we make phone calls, we make notes, we fill in papers that kind of stuff
2	Ok so he only helps you with your administration and no other things like taking a walk?	No no no. he only helps with the administration and then leaves. No I like having only administrative help. When he leaves I am so tired that I only want to rest.

The qualitative results support the implications made by the quantitative results however the qualitative results do not support the negative relation between multiplex relations and PBE. The interviewees indicate not to want a multiplex relation and therefore the *hypothesis cannot be supported*.

**H5: The more frequent transfers of skills occur between volunteer and client, the higher the perceived organizational support.**

Client	Question	Answer
1	Do you think the volunteer has made difference for you when doing your administration?	Yes I do. He gave me more insight into my administration and how to do it.
1	Do you think you receive enough help from Humanitas?	Yes.
1	Would you like to say anything about Humanitas to conclude?	If I had to grade them I would give them a 7 or 8. I have a good feeling about the volunteer and what we do together.
2	Do you think that the help of your volunteer helps you with doing your administration	Yes I certainly do. I am very satisfied with his help
2	When the volunteer comes to you do you do the administration together?	Yes together. I sit in front of him behind the computer and when I do something wrong he corrects me. And if I have questions I can ask them.

The qualitative results show a positive effect of transferred skills on POS. The interviewees are satisfied and feel that they can ask their questions when needed. The qualitative results support the quantitative results and therefore the *hypothesis can be supported*.

**H6: The more frequent transfers of skills occur between volunteer and client, the higher the self-efficacy score**

Client	Question	Answer
1	Do you think you improved on your administrative skills?	Yes I do. I throw away mail faster and now know how to distinguish trash from important mail.
1	Do you think you have received enough help to do your administration independently?	Yes for the most part I think I can. But there are still things that I can't do myself and therefore still need help sometimes.
2	Do you feel more independent since you receive help from Humanitas?	Yes I do. In the beginning I was too stressed to do the administration. I was very distracted when I had to call someone and left a lot of things unmanaged. It is difficult for me to get information but I am better at it than before.
2	When the volunteer comes to you do you do the administration together?	Yes together. I sit in front of him behind the computer and when I do something wrong he corrects me. And if I have questions I can ask them.

The qualitative results show that the more opportunity the client has to learn from the volunteer, the more perceived support and the more self-efficacy he experiences. This supports the quantitative results and therefore *hypothesis 6 is supported*.

## Chapter 4 Discussion

In this chapter we discuss, in turn, the overall predictive power of the conceptual model as it was proposed at the start of this report. It goes into further detail about the relationships between the independent variables and the two dependent variables perceived organizational support and self-efficacy. Moreover, it also compares and contrasts the findings from the survey with the information gathered during the interviews with clients. In such a way, differences become visible between the results generated by using quantitative research methods or qualitative research methods. We conclude with a discussion of the study's limitations, implications for management practices and provide recommendations for future research.

### 4.1 Frequency of Support

In the literature, Perceived organizational support has been defined by Eisenberger et al (1986) as: "Employees develop global beliefs concerning the extent to which the organization values their contributions and cares about their well-being" (p.565). These beliefs are considered to contribute to the organizations well-being and should help the organization reach its goals. This concept is expected to be influenced by frequency of the provided support. As shown by the results of this study, increasing the frequency of the support does not significantly increases the clients perceived organizational support (POS). This can be explained by the fact that when clients receive a high amount of support, their personal and administrative situation is expected to be precarious. Clients in that sort of situations could experience a negative mood and perceive the world negatively, thus the provided support by Humanitas could be negatively experienced. Furthermore, although not significant, the results contradict the propositions by Hobfoll (2002) and Beehr et al. (2003), who both argued that receiving social support is expected to have a positive effect on an individual's sense of self and one's capabilities to cope with demanding situations. Especially Beehr et al. (2003) indicated that the frequency of social support is associated with the positive effects it can produce. Glaser et al. (1999), on the other hand, presumed that a higher frequency is expected to have negative results on health and well-being. As our findings regarding the effect of increased support on POS seem to support the argument by Glaser et al. (1999) however not significant, more research into this effect is necessary.

Self-efficacy has been defined as: "Beliefs in one's capabilities to mobilize the motivation, cognitive resources, and courses of action needed to meet given situational demands" (Wood & Bandura, 1989, p. 184). The results of this study have indicated that there seem to be a positive relation between frequency of support and the level of self-efficacy of the client, however, it was not significant. Explanations for this positive relation can be found in literature (Hobfoll, 2002; Beehr et al. 2003) where it is argued that when a client has a high frequency of receiving support his/her believes in capabilities will increase. However, Wood & Bandura (1989) also argued that the concept of self- efficacy is, among other things, one about mobilizing motivation. As mentioned in the previous paragraph, frequent visits of volunteers have shown to contribute only marginally to the mobilization of the client's motivation to reach individual goals (POS). As such, this might serve as an explanation of why our findings do not support the theory nor the hypothesis as this formulated on the basis of existing literature that address an important role to the mobilization of motivation. The concept of self-efficacy

was split up in two dimensions, namely, "belief in capabilities" (BIC) and "progress by experience" (PBE).

Interpreting the negative but significant findings on PBE in this study is difficult as it very much contradicted the expected positive effect. Possibly, the negative effect can be explained by the difficult situations clients are in when they receive support frequently. Assuming that the client's situation is critical and difficult when a high frequency of support is needed, progress is unlikely to occur in a fast pace. It is recommended that future research should be done to properly explain this effect.

## 4.2 Relation between volunteer and client

Maintaining multiple types of relationships with other actors is conceptualized in literature as multiplex relations. It is argued that the more relations in a tie, the more multiplex the tie between the actors is. (Garton, Haythornthwaite & Wellman, 1997). Next to this, when multiple ties exist between actors there would be greater ease of accessing information from one another. (Ho & Levesque, 2005) Theoretically, this suggests that a client can access information more easily and thus perceiving a high level of organizational support. This might also lead to a shortening of the duration of support since more information is more readily accessible to the client. In practice, however, our results indicated a slightly negative effect however insignificant of multiplex relations of POS which can be interpreted in such a way that maintaining more forms of relationships would actually decrease the clients feeling of 'being helped'. The finding of this study therefore highly contrasts the arguments proposed by network theory literature. One possible explanation for these findings is that a client who maintains multiplex relations with his or her volunteer can perceive these relationships as not being particularly helpful in reaching administrative goals. Maintaining a social relation next to the administrative relation can distort the clients perception of the helper versus the receiver role because the relationship might become less formal and more friend-like. The client could identify this relation as being less productive and helpful than a single relation which is solely focused on the administrative tasks.

The findings of multiplex relations on BIC can be explained by the social aspect of the multiplex relationship between volunteer and client. Namely, a client is more likely to have more confidence in his capabilities due to the social support by volunteers. It is likely that especially the social interaction component contributes to a more positive sense of self. Findings of PBE can be explained by the need of full attention for administrative activities by the clients. As was shown by the results of this study that an increase in the multiplexity of relations actually decreases the client's progress by experience score, maintaining more than one relation with the volunteer is not as helpful as firstly assumed. Meaning, multiplex relationships distract from the main goal of the program and could decrease concentration towards gaining experience in administrative tasks. Even though theories on multiplex relations (Ho & Levesque, 2005) suggests a greater ease of accessing information from one another would occur, this seems not applicable to clients in the home administration program. This because clients are presented with irrelevant information which consecutively makes it difficult for them to mentally process this information. More research on the effect of the relation between the volunteer and client should be done to deeply explore especially the negative effects found in this research.

## 4.3 Transfer of skills

The transfer of skills is defined as the extent to which the volunteer is capable of transferring his or her skills to the client and in what way this transfer of knowledge is taking place. (Heslin et al., 2006)

Since the volunteer is not required to actually 'perform' the administrative tasks but rather to 'teach' the client how to do it, this study provides insight into the extent to which the volunteer is capable of showing positive coaching behavior towards the client. Studies on coaching behavior by managers in organizations have indicated that coaching is highly effective to facilitate employee development and better performances. (Heslin et al., 2006) Moreover, it is suggested by the same authors that the effect of coaching or transfer of skills on POS and self-efficacy is positive. This argument is supported by the findings of our study. Interpreting the findings leads to the proposition that the client values a high qualitative interaction with his volunteer. Gaining knowledge from the volunteer on how to do financial home administration induces the feeling of being helped. Comparing transfer of skills with frequency of support, transfer of skills is considered to represent the quality of the support whereas frequency is considered to represent quantity of the support. As already concluded by our first variable, receiving more support (by means of time) does not increase POS, whereas increased frequency in the transfer of skills does generate a higher level of POS. This indicates that the quality of collaboration between the volunteer and client is much more important than the actual time spent on administrative tasks with each other. As such, the implication rises that volunteers need to possess the appropriate competencies and knowledge to be able to support and coach a client in such a way that he or she experiences the feeling of 'being helped'.

The same is applicable to our findings on self-efficacy. The fact that clients gain in confidence about their own capabilities when the frequency of transferring skills and knowledge is high is supported by the results. With a high frequency of transferring skills the volunteer has more possibilities to transfer his skills and knowledge, which are fundamental for self-efficacy. Moreover, the more frequently skills are transferred by the volunteer, the more experience the client will receive in executing certain tasks regarding home administration. Gaining experience leads to the confidence of being able to perform the administration independently and in the end to high self-efficacy. The proposition by Heslin et al. (2006) that coaching is highly effective to facilitate development and better performances is supported by our data as the effect of transfer of skills on POS and self-efficacy are both significant. From these findings we can induce that higher quality in the collaboration between client and volunteer is of greater importance than higher quantity.

#### **4.4 Limitations of the study**

This study has some limitations that have influenced this research's reliability and generalizability objectives. Consequently, these possible limitations are discussed in the paragraphs below and possible improvements to overcome these limitations when executing comparable research in the future.

Firstly, despite the solid research on explaining variables it can be possible that the conceptual model was not complete and that there are more explaining variables than we are aware of. Since the sample of our research is selective, bias can be a reasonable issue. The clients' sample frame is highly diverse concerning needs and demands from the program. This resulted in difficulties setting up a representative sample. Therefore, generalizing the research results can only be done with great caution. Furthermore, most of the clients were low educated and could have had difficulties with

filling out the survey independently, resulting in the volunteers helping them. This can deliver biased results.

Secondly due to top down communication and planning issues the operational organization has been resistive to cooperate with this research and blocking distribution channels of the survey. Since clients experience extensive difficulties with ordering mail, digital as well as hard copy, the volunteers functioned as a vital part of the distribution chain. When doing this kind of studies again, create a large timeframe to realize high representative response. A solid top down communication and high visibility of the research is crucial in this.

Finally, one needs to be cautious when aiming to generalize the results of the study to other non-profit volunteering organization. As this study was specifically conducted for and with Humanitas, all of the measurement instruments were created to fit the organization and should be used with caution.

#### **4.5 Implications for management practices**

This research has been done by means of a questionnaire. This questionnaire has been tested and proved to be of good quality. To measure quality of and satisfaction with the home administration program the questionnaire can be used. By structurally conducting the survey among clients the effects of the program can be measured. The results of the questionnaire can be analyzed yearly or half-yearly to monitor possible improvements or maybe negative changes in the program.

As results have shown, quality is far more important to clients than is quantity. For Humanitas this means investing in the quality of the program is key to improving and maintaining a high level of client satisfaction. Quality, in this respect, can be improved by training volunteers properly on the appropriate knowledge and skills to be able to support a client well. Intake training of volunteers as well as periodical training on general and popular topics could increase the knowledge of issues clients could be dealing with. Furthermore, didactical and coaching skills need to be taught to and mastered by the volunteer to be able to perform the highly valued transfer of skills and knowledge. Involving internal 'best practices' or acquiring external experience are two options that could help Humanitas to train its volunteers. In the end, the volunteers are the ones who represent Humanitas and are those who are in power of helping Humanitas pursue the overall organizational goals of perceived organizational support and self-efficacy.

#### **4.6 Future research**

Based on several limitations mentioned above, we recommend conducting more complementing extensive qualitative research. It will provide more in-depth information on client experiences and personal development. As results have shown that there are some points of attention which could be explained by future research. Firstly, the significance level of frequency differs among the dependent variables as well as the effect itself differs positively and negatively. Future research could shed light on these unusual results. Second, the relation between volunteer and client has been proven to be a negative effect on progress by experience (PBE) which was not expected and cannot be properly explained in this research. Future research could explain this unexpected result. Third, as mentioned in the managerial implications Humanitas could conduct further research to track the performance and future development of the



program by using the questionnaire developed in this research. Lastly, more research in other programs within Humanitas could confirm whether results are generalizable.

## Chapter 5 Conclusion

Deriving from the results and discussion, some highly interesting conclusions can be drawn. First, it can be concluded that the frequency and relation with the volunteer seem to be non-essential to clients. For Humanitas there is no need to focus on this concluding from this research.

Second, the support given by Humanitas is custom made and specific for each and every client. Each client has his own issues which need to be well dealt with by the volunteer. The quality of the support is clearly far more important than the quantity. More support does not lead to higher satisfaction which can be concluded from this research. The most important issues are the skills and capabilities of the volunteers which need to "fit" the issues a client is experiencing well. Focusing on improving and maintaining a high quality support is essential for a positive contribution of the program.

Third, from this research can be concluded that although not all proposed effects on POS and self-efficacy are significant. The most important influence on the two organizational goals is the significant effect of transfer of skills. The main reason why this program is designed is, to help and teach clients how to do their home administration themselves again. Therefore it can be concluded that the ultimate goal of the program is supported and contributed to by the activities within the program.

Fourth, the research is found to be significant in quality and therefore can be used to test results of the program within Humanitas again if desired. To recapture, the research question;

***"To what extent does the administrative support by volunteers have an effect on its clients?"***

Results show that the transfer of skills is the most important finding which has an effect on clients. Transfer of skills is found to have a highly positive, significant effect on POS and Self-efficacy which are the two organizational goals of the home administration program. This clearly answers the research question. The program has a statistically proven positive effect on its clients.

## References

- Bandura A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social-cognitive view*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (in press). *Self-efficacy: The exercise of control* New York: Freeman.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P. A., & McKinney, V. (2000). Boundary management tactics and logics of action: The case of peer support. *Administrative Science Quarterly*, 45, 704–736.
- Bandura, A. & Wood, R.E. (1989). Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision-making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 805–814.
- Beehr, T. A., Farmer, S. J., Glazer, S., Gudanowski, D. M., & Nair, V. N. (2003). The enigma of social support and occupational stress: Source congruence and gender role effects. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 220–231.
- Berden, K. (2011). *Seo Economisch Onderzoek*.
- Chen, G. Gully, S.M., & Eden, D. (2001). Validation of a New General Self-Efficacy Scale, *Organizational Research Methods*. 4(1), 62-83
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82, 812–820.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86( 1), 42-51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Frayne, C.A., & Latham G.P. (1987). Application of social learning theory to employee self- management of attendance. *Journal of Applied Psychology*, 72, 387-393.
- Garton, L., Haythornthwaite, C., Wellman, B. (1997). Studying Online Social Networks, *Journal of Computer Mediated Communication*, 3(1).
- George J.M., & Brief A.P. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological Bulletin*, 112, 310-329.
- Gist, M.E., Mitchell, T.R. (1992), Self-Efficacy: A Theoretical Analysis of Its Determinants and Malleability, *The Academy of Management Review*, 17(2), 183-211.
- Handreiking 2010, Humanitas.
- Heslin, P. (2006). Keen to help? Managers' implicit person theories and their subsequent employee coaching. *Personnel Psychology*, 59, 871–902.

- Ho, V., Levesque, L. (2005). With a Little Help from My Friends (And Substitutes): Social Referents and Influence in Psychological Contract Fulfillment. *Organization Science*, 16(3), 275-289.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6, 307–324.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Nahum-Shani, I. and Bamberger, P.A. (2010). Explaining the variable effects of social support on work-based stressor–strain relations: The role of perceived pattern of support exchange. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 114, 49-63.
- Provan, K.G., Fish, A., & Sydow, J. (2007). Interorganizational Networks at the Network Level: A Review of the Empirical Literature on Whole Networks. *Journal of Management*, 33(3), 479-516
- Ritchie, J., Lewis, J. (2003). *Qualitative research practice, a guide for social science students and researchers*. London: Sage Publications Ltd.
- Rook, K. S. (1987). Reciprocity of social exchange and social satisfaction among older woman. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 145–154.
- Rhoades, L, & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Shore, L. M., & Shore, T. H. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. In R. Cropanzano & M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice and support: Managing the social climate in the work place* (pp. 149-164) Westport, CT: Quorum Books.
- Swanborn, P., (2010). *Case Study Research, what, why and how?*. London: Sage Publications Ltd.
- Vaananen, A., Buunk, B. P., Kivimaki, M., Pentti, J., & Vahtera, J. (2005). When it is better to give than to receive: Long-term effects of perceived reciprocity in support exchange. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89, 176–193.
- Watson D., Clark L.A., & Tellegen A. (1988) Development and validation of the brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.
- Wellman, B. (1992). Which types of ties and networks give what kinds of social support? *Advances in Group Processes*, 9, 207-235.
- Wellman, B., & Wortley, S. (1990). Different strokes from different folks: Community ties and social support. *American Journal of Sociology*, 96, 558-88.
- Wood, R., & Bandura, A. (1989) Social Cognitive Theory of Organizational Management. *The Academy of Management Review*, 14(3), 361-384.

Woodruff, S., & Cashman, J. (1993). Task, domain, and general efficacy: A reexamination of the Self-efficacy Scale. *Psychological Reports, 72*, 423-432.

## Appendix A Questionnaire

### Vragenlijst voor deelnemers in het Humanitas Thuisadministratie Programma

April, 2011

Beste deelnemer,

Namens het hoofdkantoor van Humanitas doen wij een onderzoek naar het Thuisadministratie programma waaraan u deelneemt. Dit onderzoek gaat over uw ervaringen met dit programma. Humanitas vindt het belangrijk om uw mening te horen over de werkzaamheden met de vrijwilliger, daarom ontvangt u deze vragenlijst.

Bij het invullen van de vragenlijst is telkens maar één antwoord mogelijk.

De gegevens van dit onderzoek worden gebruikt om het programma te verbeteren. Uw gegevens zullen vertrouwelijk worden verwerkt en na het onderzoek worden vernietigd.

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 5 tot 10 minuten duren.

Wij hopen dat u meedoet aan dit onderzoek. Wij vragen u daarom de vragenlijst **voor 22 april** ingevuld terug te sturen in de bijgevoegde retour enveloppe.

Hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Namens Hoofdkantoor Humanitas

Marieke Bal  
Kristy Beckers  
Dorien van Kalmthout  
Jens Rathmann

## Deel 1: Algemene gegevens

Deel 1 gaat over uw algemene gegevens. Kruis het antwoord aan dat op u van toepassing is.

1	Geslacht	<input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw
2	Leeftijd	..... Jaar
3	Hoogst afgeronde opleiding	<input type="checkbox"/> Basis onderwijs <input type="checkbox"/> Voorbereidend middelbaar beroeps onderwijs (VMBO) <input type="checkbox"/> Hoger algemeen voortgezet onderwijs (HAVO) <input type="checkbox"/> Voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (VWO) <input type="checkbox"/> Middelbaar beroeps onderwijs (MBO) <input type="checkbox"/> Hoger beroepsonderwijs (HBO) <input type="checkbox"/> Wetenschappelijk onderwijs (WO) <input type="checkbox"/> Anders, ..... .....
4	Nationaliteit	.....
5	Hoeveel maanden bent u al deelnemer in het programma Thuisadministratie?	..... Maanden
6	In welke provincie woont u?	<input type="checkbox"/> Friesland, Groningen, Drenthe <input type="checkbox"/> Gelderland, Overijssel <input type="checkbox"/> Flevoland, Noord-Holland, Utrecht <input type="checkbox"/> Zeeland, Zuid-Holland <input type="checkbox"/> Noord-Brabant, Limburg
7	Hoe bent u bij het thuisadministratie programma gekomen?	<input type="checkbox"/> Eigen keuze <input type="checkbox"/> Op advies van mijn familie / vrienden <input type="checkbox"/> Via een hulpverleningsinstantie <input type="checkbox"/> Anders: ..... .....

## Deel 2: Hoeveelheid ondersteuning

Deel 2 gaat over de hoeveelheid steun die u ontvangt van de vrijwilliger van Humanitas. Kruis het antwoord aan dat op u van toepassing is.

8	Hoe vaak ontvangt u bezoek van een vrijwilliger?	<input type="checkbox"/> 2 keer per week <input type="checkbox"/> 1 keer per week <input type="checkbox"/> 1 keer per 2 weken <input type="checkbox"/> 1 keer per maand <input type="checkbox"/> 1 keer per 6 weken <input type="checkbox"/> Anders, namelijk..... .....
9	Wat is de gemiddelde duur van 1 bezoek?	<input type="checkbox"/> Minder dan 1 uur <input type="checkbox"/> 1-2 uur <input type="checkbox"/> 2-3 uur <input type="checkbox"/> 3-4 uur <input type="checkbox"/> 4-6 uur <input type="checkbox"/> Langer dan 6 uur

## Deel 3: Relatie met de vrijwilliger

Deel 3 gaat over de relatie met uw vrijwilliger. Kruis het antwoord aan dat op u van toepassing is.

10	Ik besteed tijd aan administratieve activiteiten als mijn vrijwilliger op bezoek komt	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
11	Wanneer mijn vrijwilliger op bezoek is, besteden wij .....van de tijd aan administratieve taken	<input type="checkbox"/> Geen tijd <input type="checkbox"/> <b>Minder</b> dan de helft van de tijd <input type="checkbox"/> De helft van de tijd <input type="checkbox"/> <b>Meer</b> dan de helft van de tijd <input type="checkbox"/> Alle tijd
12	Ik besteed tijd aan andere dingen dan administratieve activiteiten als mijn vrijwilliger op bezoek komt.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee
13	Wanneer mijn vrijwilliger op bezoek is, besteden wij .....van de tijd aan andere dan administratieve taken	<input type="checkbox"/> Geen tijd <input type="checkbox"/> <b>Minder</b> dan de helft van de tijd <input type="checkbox"/> De helft van de tijd <input type="checkbox"/> <b>Meer</b> dan de helft van de tijd <input type="checkbox"/> Alle tijd

14	Ik ben tevreden over de relatie met mijn vrijwilliger	<input type="checkbox"/> Helemaal mee oneens <input type="checkbox"/> Mee oneens <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Mee eens <input type="checkbox"/> Helemaal mee eens
15	Als u ontevreden bent over de relatie met uw vrijwilliger, wat zou u dan willen veranderen?	..... ..... .....

### Deel 4: Werkwijze

Deel 4 gaat over de manier waarop u samenwerkt met uw vrijwilliger.

Omcirkel het getal dat op u van toepassing is. (1=helemaal mee oneens tot 5=helemaal mee eens)

		Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
15	De vrijwilliger helpt mij om mijn thuisadministratie op orde te krijgen	1	2	3	4	5
16	De vrijwilliger geeft advies over hoe ik mijn thuisadministratie beter kan aanpakken	1	2	3	4	5
17	De vrijwilliger heeft er vertrouwen in dat ik mijn administratie op orde krijg	1	2	3	4	5
18	De vrijwilliger wijst mij op mijn fouten als ik met mijn administratie bezig ben	1	2	3	4	5
19	De vrijwilliger moedigt mij aan om de verschillende administratieve taken beter uit te voeren	1	2	3	4	5
20	De vrijwilliger en ik werken fijn samen	1	2	3	4	5



## Deel 5: Steun van de vrijwilliger

Deel 5 gaat over de steun en de hulp die u krijgt van uw vrijwilliger.

In dit deel kunt u uw mening geven over de vrijwilliger.

Omcirkel het getal dat op u van toepassing is. ( 1=helemaal mee oneens tot 5=helemaal mee eens)

		Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
22	De vrijwilliger waardeert mijn inzet	1	2	3	4	5
23	Het valt de vrijwilliger niet op wanneer ik mijn best doe	1	2	3	4	5
24	De vrijwilliger negeert mij als ik een klacht heb over het programma	1	2	3	4	5
25	De vrijwilliger wil mijn situatie verbeteren	1	2	3	4	5
26	De vrijwilliger negeert mijn extra inzet	1	2	3	4	5
27	De vrijwilliger vindt het belangrijk dat ik tevreden ben over het thuisadministratie programma	1	2	3	4	5
28	De vrijwilliger is niet betrokken bij mijn situatie	1	2	3	4	5
29	De vrijwilliger is trots op mijn prestaties in het thuisadministratie programma	1	2	3	4	5

## Deel 6: Zelfstandigheid

Deel 6 gaat over het uitvoeren van thuisadministratieve taken.

Hier wordt gevraagd naar de zelfstandigheid die u ervaart, na al enige tijd deel te nemen aan het programma. Omcirkel het getal dat op u van toepassing is.( 1=helemaal mee oneens tot 5=helemaal mee eens)

		Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
30	Wanneer ik een administratief doel heb gesteld, dan kan ik dit doel bereiken	1	2	3	4	5
31	Wanneer ik nu administratieve taken moet doen, weet ik zeker dat ik dat kan	1	2	3	4	5
32	Zelf mijn administratie kunnen doen is belangrijk voor mij	1	2	3	4	5

33	Ik zie mijn administratie als een uitdaging die ik kan volbrengen	1	2	3	4	5
34	In vergelijking met anderen, kan ik mijn administratieve taken goed uitvoeren	1	2	3	4	5
35	Ik ben in staat meerdere administratieve taken succesvol af te ronden	1	2	3	4	5
36	Ik loop niet weg voor administratieve uitdagingen	1	2	3	4	5
37	Zelfs in moeilijke situaties kan ik de administratieve taken goed uitvoeren	1	2	3	4	5
38	Ik ben door dit programma zelfstandiger geworden	1	2	3	4	5
39	Ik heb veel geleerd door het volgen van dit programma	1	2	3	4	5
40	Ik heb veel geleerd door het samenwerken met mijn vrijwilliger	1	2	3	4	5
41	Door het programma kan ik mijn administratie goed op orde houden in de toekomst	1	2	3	4	5

Wanneer u nog opmerkingen heeft na aanleiding van deze vragenlijst of over het werken met de vrijwilliger, dan kunt u dat hieronder opschrijven.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst,**

**Het onderzoeksteam**

## Appendix B      Topic list Interviews with volunteers

### *Introductie*

Hoe lang bent u al werkzaam als vrijwilliger bij Humanitas?

Waarom vrijwilliger bij Humanitas?

Training gehad?

Zijn er protocollen aanwezig voor de omgang met de cliënt?

- protocollen voor het aanleren van taken

Hoeveel cliënten?

Wat voor soort cliënten bezoekt u? (problematiek)

Hoeveel uur per week per cliënt?

Wat voor werkzaamheden verricht u met uw cliënten?

Specifieke taken die worden verricht

Vanaf het begin al samen met cliënt en daarna alleen aanwijzingen of veelal samen?

Hoe zit de relatie met uw cliënten eruit?

Vooraf zakelijke of vriendschapsrelatie met cliënt? → doorvragen

Wat voor motivatie ligt er bij u ten grondslag om met deze cliënten te werken?

Wat wilt u bereiken met uw cliënten?

Verwachting van cliënt door vrijwilliger?

Inschatten van persoonlijke ontwikkeling cliënt?

Zeggenschap over de behandeling van cliënt? (wanneer uitbehandeld)

Wat kunt u zeggen over het succes van het programma?

Is de hulp in uw ogen effectief voor de cliënt?

Terugval van cliënten na deelneming programma?

### *Afsluiting van interview*

## Appendix C Transcripts Interviews with volunteers

### Interview volunteer D. A.

01-04-2011 17:00 uur

- K: Het interview wordt vanaf nu opgenomen  
D: Ok  
K: Ik zal u eerst even kort toelichten wat het doel is van dit interview en hoe het onderzoek precies in elkaar zit.  
D: Oh ja. Ik heb wel al een beetje gehoord maar weet inderdaad niet meer heel goed hoe het nu ook alweer precies in elkaar zat.  
K: Ok. Nou wij als groep van 4 studenten doen wij onderzoek in opdracht van het Humanitas hoofdkantoor naar de effecten van het thuisadministratie programma waar u als vrijwilliger onderdeel van bent. Uhm...Het is dus eigenlijk de bedoeling dat we cliënten gaan vragen door ze een vragenlijst te sturen hoe ze het programma ervaren.  
D: Uhu  
K: Eigenlijk willen we twee hoofdvragen beantwoorden. Die zijn uhm, voelen cliënten zich geholpen en worden ze zelfredzaam door het programma.  
D: Ok, ja die vragenlijst daar had ik wel een paar opmerkingen over  
K: Ok dan zal ik dat even opschrijven en dan komen we daar aan het einde van het gesprek nog op terug.  
D: Ohja dat is ook goed prima  
K: Ok doen we dat. Misschien is het handig als we eerst een introductierondje doen om elkaar een beetje beter te leren kennen?  
D: Ja dat lijkt me inderdaad een goed idee, begin jij maar  
K: Ok, Nou ik ben Kristy Beckers, 23 jaar en student van de master organisatiewetenschappen aan de universiteit in Tilburg.  
D: Uhu  
K: Hiervoor heb ik facility management gedaan op het HBO in breda. Die heb ik afgemaakt en daarna ben ik een tijdje gaan werken bij DSM en toen heb ik toch maar besloten om weer te gaan studeren. Dat was eigenlijk in het kort wie ik ben  
D: OK, leuk. Nou ik ben Diny Alink, 63 jaar en ik werk bij de gemeente Enschede als project leider. Ik heb 3 kinderen en 5 kleinkinderen waar ik heel veel plezier aan beleef in mijn vrije tijd en daarnaast ben ik natuurlijk vrijwilliger bij Humanitas.  
K: Ok. Hoelang bent u al verbonden aan Humanitas?  
D: Phoe...daar moet ik even over nadenken hoor. Ja dat week ik eigenlijk niet zo goed. Vanaf het begin dat ze hier zitten.  
K: Het project thuis administratie bestaat 4 tot 5 jaar dus dan bent u er ook zo rond die koers bij betrokken?  
D: Ja dat kan inderdaad goed kloppen ja. 4 jaar zoiets.  
K: OK. Dat is toch al een tijdje dan.  
D: jaja  
K: En hoe bent u op het idee gekomen om vrijwilliger te worden bij humanitas?  
D: Nou ik hoorde het op de radio dat ze dit programma bij ons in de buurt op gingen zetten en nog mensen zochten. Toen heb ik me meteen aangemeld.  
K: Ok en heeft u verder ervaring in financiële dingen?  
D: Ja wat noem je ervaring? Ik vind het erg leuk om financiën bij te houden. Ik doe het ook voor familie en vrienden die het zelf niet goed kunnen. Ik heb dus inderdaad financiële belangstelling en wil graag mensen helpen.  
K: OK dat begrijp ik inderdaad uit wat u zegt ja  
D: ja,  
K: En heeft u verder nog training gehad voordat u begon om mensen te helpen?  
D: Jaja we hebben allemaal een introductie training gehad waar ze een aantal dingen bespraken voordat we cliënten kregen toegewezen  
K: Ok en wat waren ongeveer de onderwerpen die in die trainingen besproken

werden?

- D: Ja wat het uitgangspunt van Humanitas was en van het programma. En wat onze rol als vrijwilliger was en hoe we met de cliënten moeten omgaan.
- K: Ja
- D: Want je snapt wel dat dat bij iedereen toch weer anders is en hoe je daar dan op moet inspelen en rekening mee moet houden
- K: Ok en is dat de enige training geweest die u heeft gehad?
- D: Nee nee we hebben om de zoveel tijd steeds weer een bijeenkomst waar dan elke keer een spreker is die iets verteld over een bepaald onderwerp dat voor ons van toepassing is.
- K: Ok en hoe vaak zijn die bijeenkomsten dan?
- D: Uhm ik denk een keer in de 6 of 8 weken zoiets
- K: Ok en wie bepaalt dan het onderwerp? Kunnen jullie zelf ook onderwerpen aandragen voor de bijeenkomst?
- D: De spreker bepaalt het onderwerp. Dat is meestal toch wel op iedereen van toepassing die er dan bij is.
- K: Ok uhm en hoeveel cliënten heeft u op dit moment?
- D: Uhm. 4. nee nouja ja eigenlijk 3 maar 1 mevrouw die heb ik gehouden toen het programma afgelopen was voor haar
- K: Oh die helpt u in uw vrije tijd dan?
- D: Jaja die houd ik er gewoon bij omdat zij het echt niet alleen kan.
- K: Ok dus zou ik kunnen zeggen dat u een vriendschapsrelatie heeft met deze mevrouw?
- D: Nee nee we zijn geen vrienden.
- K: Ok maar dan kunnen we het wel een sociale relatie noemen.
- D: Nee ik ben geen vrienden met haar. Ik help haar alleen afentoe met haar administratie
- K: OK ja ik snap het. Uhm, en hoe vaak komt u dan bij uw cliënten?
- D: Ja dat kan ik je niet zeggen dat verschil per persoon en per keer. De ene keer kom ik iets vaker en de andere keer maar heel weinig.
- K: Ok uhm dus eigenlijk kun je zeggen dat u op afroep komt
- D: Jaja als de mensen mij nodig hebben bij iets dan bellen ze me op of ik kan komen en dan ga ik ernaartoe.
- K: Er zit dus geen vast ritme in?
- D: Nee
- K: Ok en wat voor activiteiten doen jullie dan als u bij de cliënt bent?
- D: Ja eigenlijk meestal wel het zelfde. De post doornemen, kijken of er bijzonderheden zijn. De administratie van de financiën dus he.
- K: uhu
- D: Ja en verder kijken of er nog problemen of dingen zijn die niet met het programma te maken hebben. Dus bijvoorbeeld of mensen nog brieven of dingen van de school van hun kinderen hebben gekregen, of dat ze misschien andere dingen hebben waar ze niet uit komen waar ik ze dan bij help.
- K: Ok dus als we ons afvragen of u een vriendschapsrelatie of een zakelijke relatie heeft met uw cliënten dan zou dat een zakelijke zijn?
- D: Ja wat noem je zakelijk want ik doe natuurlijk geen zaken met ze
- K: Nee nee maar of u dan ook vriendschappelijke dingen doet zoals bij elkaar op verjaardagen komen en gezellig de stad in gaan ofzoiets
- D: Oh nee nee dan heb ik inderdaad zoals jij dat dan zegt een zakelijke relatie.
- K: OK. Wat verwacht u van uw cliënten in de samenwerking?
- D: Nou ik verwacht van ze dat ze orde op zaken stellen. Ik ben er natuurlijk wel om hun te helpen, maar ze moeten wel zichzelf kunnen redden ook als ik er straks niet meer bij ben.
- K: Ok dat lijkt me inderdaad wel het doel van het programma natuurlijk
- D: Jaja ja en ik wil natuurlijk een op prettige manier samenwerken want ik doe dit ook omdat ik het leuk vind. Dan is het wel fijn als ik een goede samenwerking kan hebben met mijn cliënten.

- K: Ja dat is inderdaad eigenlijk wel vanzelfsprekend he
- D: Jaja precies. Maar ik zal ze verder ook niet bestraffend toespreken. De mensen moeten zelf meedoen maar ze zijn er natuurlijk niet voor niets in het programma terecht gekomen dus ze kunnen ook niet alles. Daarom ben ik er om ze te helpen.
- K: Ok ja dat snap ik. En denkt u dat de client de zelfde dingen verwacht als u?
- D: Hmm ja, ik denk dat veel cliënten toch wel wat meer sociale dingen zouden willen doen. De meeste mensen zijn toch wel eenzaam en hebben een soms heel beperkt en klein netwerk.
- K: Ok dus zij zouden misschien wat meer een vriendschappelijke relatie willen hebben?
- D: Ja ik denk dat dat bij de meeste misschien wel zo kan zijn.
- K: Ok dat is duidelijk. En hoe gaat het in zijn werk met het inschatten van de persoonlijke ontwikkeling van de cliënten?
- D: Ja ik maak elk bezoek bij een cliënt een rapportage van wat we hebben gedaan en hoe het gaat allemaal. Dit bespreken we dan van tijd tot tijd met de coördinator.
- K: Oh ok en heeft u zelf ook verantwoordelijkheid wat betreft het beoordelen of misschien het constateren dat iemand is uitbehandeld?
- D: uhm ja dat gaat eerst in overleg met cliënt wat die zelf vindt. En dan komt het in het overleg met de coördinator. Ik zeg dan wat ik ervan vindt en samen met de coördinator bekijken we dan wat het beste is.
- K: Ok dus als de cliënt uitbehandeld is dan wordt dat in dat overleg bepaald?
- D: jaja uhm en dan komt er nog een exit gesprek
- K: Uhu. Maar is dan altijd wel duidelijk dat de cliënt is uitbehandeld?
- D: Hmmm ja dat blijft toch problematisch. Mensen begrijpen het systeem niet. Ook is voor veel mensen de taal toch een blijvend probleem. Je kunt mensen nog zoveel leren, maar als er dan weer iets komt dat ze niet begrijpen dan begint het probleem weer van voren af aan.
- K: Uhu
- D: Kijk, als iemand de taal niet begrijpt en komt daardoor in de problemen met de school van de kinderen of het regelen van financiële hulp of vakanties dan komt men al heel snel heel diep weer opnieuw in de problemen. Heel veel mensen hebben dan ook eigenlijk gewoon altijd hulp nodig, ook als hun administratie al op orde is.
- K: Ok maar zijn er bepaalde assessments als de cliënt begint aan het programma?
- D: Ja dat is er ook een intake gesprek samen met de coördinator.
- K: Um en is dat dan samen met de vrijwilliger?
- D: Jaja met zn drieën.
- K: Ok. Uhm kunt u misschien iets vertellen over hoe mensen bij humanitas terecht komen?
- D: Ja hoor dat is veelal door hulpverleningsinstanties of mond op mond reclame. Dus als iemand zijn huur niet betaald, of iets anders, dan zal de schuleiser vaak zeggen dat die persoon professionele hulp nodig heeft of misschien als ultimatum gebruiken.
- K: Ok dus als iemand niet betaald dan zal de schuldeiser zeggen, ga naar humanitas dan sluiten we nog een laatste deal?
- D: Ja aan zoiets moet je inderdaad denken
- K: Ok. En wat vindt u verder zelf van het programma?
- D: een super succes!het uitgangspunt van zelfredzaamheid is echt super. Het is laagdrempelig en we kunnen veel voor mensen doen. Mensen zijn blij en hebben veel voldoening door het programma. Het blijft alleen moeilijk omdat de problemen vaak niet ophouden na de behandeling. Dat is voor de vrijwilligers als voro de cliënten toch wel moeilijk.
- K: Hmm ik begrijp het. Maar zijn er dan zoveel mensen met een terugval?
- D: ja je kunt het niet echt een terugval noemen want het gaat soms heel goed met mensen en als ze dan uit het programma zijn dan komen er weer nieuwe dingen die ze niet hebben geleerd in het programma en komen ze weer in de problemen.

- Dat is niet echt een terugval maar eigenlijk gewoon weer een effect van het probleem wat ze ook al eerder hadden.
- K: Ok dat lijkt me wel een duidelijk punt ja. Nou u gaf aan het begin van het interview aan dat u de vragen in de vragenlijst te moeilijk vond. Kunt u daar iets meer over vertellen?
- D: Jaja ik denk echt dat die vragen veel te moeilijk zijn want je moet het zo zien, die mensen in het programma zitten er niet voor niets. Ze hebben allemaal een achterstand in of intelligentie of taal of soms andere dingen. Die kunnen geen moeilijke vragenlijst invullen.
- K: Ok en hoe kunnen we dat dan verbeteren denkt u?
- D: Je moet echt rekening houden met een niveau van basisschool groep 6 tot 8 ongeveer.
- K: Ok dat is inderdaad toch wel anders dan dat wij hadden verwacht, maar in elk geval een duidelijke opmerking.
- D: Haha ja ik denk ik kan maar beter eerlijk zijn want anders hebben jullie daar ook weer niets aan.
- K: Nee dat klopt ook inderdaad. Ik weet niet of u verder nog vragen heeft?
- D: Nee eigenlijk is me tot zover wel alles duidelijk.
- K: Ok dan zou ik u graag willen bedanken voor uw medewerking en vooral eerlijkheid. Dit is erg hulpvol voor ons onderzoek
- D: Ok graag gedaan.

**Interview volunteer L.D.  
31-03-2011 15:00**

- J: Ok dan kunnen we beginnen. Van welke regio bent uw precies?
- L: Ik ben van Zuid-Holland
- J: Hoe lang bent u al werkzaam als vrijwilliger bij Humanitas?
- L: Vanaf het begin dit project dus dat moet inmiddels een jaar of zes geleden zijn?
- J: Wat was voor u de aanleiding om vrijwilliger te worden bij Humanitas?
- L: Ik wilde eigenlijk deze mogelijkheid aangrijpen om ook eens andere mensen te helpen. Ik kon ook snel betrokken worden, dus heb dat meteen gedaan.
- J: Toen u bij Humanitas terecht kwam heeft toen ook trainingen gehad?
- L: Ja daar is een training voor. Die heb ik ook gehad. Dat zijn een drietal avonden geweest. Les in gesprekstechnieken en informatie over doelstellingen van het programma.
- J: Ik schrijf ook even met u mee, want ik vertrouw nooit 100% op de voicerecorder via de telefoon.
- J: En hoeveel cliënten zitten er per u?
- L: Ik doe er 1 per keer.
- J: Die cliënten wat zijn dat voor soort cliënten bezoekt u?
- L: Wij concentreren ons op de eerste basis van het project. De cliënt leren zijn eigen administratie te doen. Maar het project is inmiddels eigenlijk een stuk uitgebreider geworden. Wat wij ook doen met cliënten is helpen om in een redelijke spoedprocedure in de schuldhulpverlening te komen?
- J: En dan ga ik toch iets aanpassen. Ik neem toch even de telefoon in de hand want ik merk dat de speaker werkt niet helemaal naar behoren, dus ik doe het dan toch even zo.
- J: Wat voor werkzaamheden verricht u met cliënten? Wat voor handelingen?
- L: Die eerste handelingen is de achterstand in administratie wegwerken. Dat is dan iets waar je gewoon mee moet beginnen. Er zijn verschillende problemen die mogelijk spelen maar de eerste stap is voor mij de achterstallige dingetjes.
- J: Maar ik begrijp dus dat in eerste instantie is het vaak zo dat het financiële gedeelte wordt aangepakt?
- L: Ja vaak wel. Mensen willen soms gewoon hun post niet openen omdat ze ja toch wel weten wat er in staat. Dat stapelt zich na verloop van tijd zodat ze door het bos de bomen niet meer kunnen zien.
- J: Ok, want die cliënten die komen uhhh die komen zelfstandig naar u, maar dat kan ook op een andere manier gebeuren? Er zijn verschillende manieren. Het heeft namelijk ook verschillende redenen waarom ze bij Humanitas terecht komen.
- J: Owja, wat voor redenen zijn dat?
- L: Tja je hebt mensen die buiten hun schuld om in de problemen zijn gekomen. Dit zijn vaak mensen uit het buitenland die gewoon niet weten hoe hier de regels zijn en het daarom even niet meer weten. Een andere type cliënt zijn mensen die vanwege gezondheidsproblemen het tijdelijk niet kunnen bolwerken. Die help je ook. En dan heb je ook cliënten die ja eigenlijk te dom zijn. Die weten gewoon niet wat wat is, dus die zal je alles vanaf het begin moeten uitleggen. En ja deze mensen komen via verschillende manier bij ons terecht. Ook via sociale dienst enzo.
- J: Ok dus allerlei sociale instellingen?
- L: Ja sociale instellingen. Sociale dienst, GGZ, reïntegratieprojectten noem maar op.
- J: Ok en uhhh als u met een cliënt aan de slag gaat? Hoe gaat dat in z'n werk? U doet het voor en de cliënt doet het na?
- L: Het is altijd samen. Ik doe soms wel iets voor maar dat is afhankelijk van hoeveel de cliënt weet van hoe die zijn thuisadministratie moet uitvoeren. Sommige die hebben wel een idee, maarja je hebt ook die niets weten vanwege hun afkomst zoals ik net al aangaf.



- J: Ja de zelfredzaamheid dat is dus het ultieme doel? Dat ze het uiteindelijk zelf kunnen en dat de vrijwilliger overbodig wordt? Maar als we nu kijken naar hoeveel tijd u bezig bent met een cliënt. Bezoekt u die per week of per maand? Hoe vaak is dat?
- L: Tot nu toe is het eigenlijk altijd 1 keer in de 2 á 3 weken, maar ik heb wel 1 keer meegemaakt dat ik een tijdje 2 keer in de week bij iemand kwam.
- J: Ok en u bent wel het hele project van begin tot eind bij dezelfde cliënt? Het is dus niet zo dat die persoon wisselt van vrijwilliger?
- L: Nee dat is nooit zo.
- J: En hoe lang heeft u dan een cliënt?
- L: Gemiddeld ongeveer een jaar. Het is altijd ongeveer zo lang. Je kunt ook niet eeuwig bij een cliënt blijven. Ze zullen vanaf een bepaald moment het zelf moeten redden.
- J: Hoe ziet de relatie met uw cliënten eruit? Is dit een zakelijke of toch meer een vriendschapsrelatie/
- L: In eerste instantie is het voor mij dan een zakelijke relatie. Maar je ziet dat je ook altijd wel even aan de praat raakt over allerlei dingen op het moment dat je er bent. Het belangrijkste is dus dat de cliënt alles op orde krijgt maar er zit zeker ook een sociale kant aan de samenwerking. Ik hou dus ook tijdens het hele traject bij waar de cliënt specifiek behoefte aan heeft. Kijk administratie is één ding, maar het komt ook voor dat ze even hun verhaal kwijt willen en dan ben ik er ook
- J: Wat ik tot nu toe ook uit u verhaal kan opmaken is dat u ook zelf probeert in te schatten hoe ver de cliënt is in zijn ontwikkeling. Dus als u na een half jaar zoiets heeft van deze persoon die kan het zelf. Dan communiceert u dat dan?
- L: Ja met de coördinator. En dan wordt eigenlijk zo snel mogelijk de cliënt los gelaten. Er zijn namelijk meer mensen die in het programma willen en als ze mijn hulp niet nodig hebben kan ik beter ergens anders zeg maar iemand ondersteuning bieden.
- J: Kunt uw misschien ook iets zeggen over het succes van het programma?
- L: Uuuuuuhh ja voor zover ik weet is het mijn cliënten goed vergaan. Verder heb ik geen idee van hoe dat bij andere vrijwilligers gaat, maar bij mij is het tot nu toe prima gegaan.
- J: Het is namelijk voor ons ook interessant om te kijken hoe het vrijwilliger het nu ziet. Of zij dus ook het gevoel hebben dat het programma werkt.
- L: Ja ok. Het enige wat ik nog kan toevoegen is dat iedere cliënt anders is en dat mijn verhaal niet perse voor alle andere medewerkers ik bedoel vrijwilligers van Humanitas geldt.
- J: Zoals wij het in ons onderzoek tenminste gezien hebben. Onder ander in een gesprek met Durkje Siebersma. De doelstelling uiteindelijk voor een cliënt is het bereiken van zelfredzaamheid en dit is in lijn met de doelstelling van Humanitas die heeft hetzelfde doel zeg maar voor ogen.
- L: Klopt die zelfredzaamheid is waar het allemaal om draait. Je moet die mensen toch de best mogelijke begeleiding bieden om hun eigen administratie op orde te brengen en ze in de schuldhulpverlening
- J: Ok duidelijk. Dat waren de vragen die ik had. Ik wil u bedanken voor u tijd. Het is voor ons erg belangrijk om ook het perspectief te zien van de vrijwilliger.
- L: Ja geen probleem. Ik hoop maar dat je er iets meer kunt. Hahaha.

## Appendix D Topic List Interviews with Clients

Introductie (wie zijn wij, wat is het onderzoek, hoe lang gaat het interview duren, structuur aangeven, anonimiteit wordt gewaarborgd)

### Achtergrond Informatie cliënt

- Leeftijd/onderwijsniveau/
- Hoe lang al in programma?
- Hoe bij Humanitas gekomen?
- Problematiek cliënt → waarom bij Humanitas?
- Al bekend met Humanitas hiervoor? Zo ja, hoe?

### Hulp van vrijwilliger & Werkwijze

- Hoe vaak krijgt u hulp van een vrijwilliger?
- Hoe lang komt de vrijwilliger gemiddeld op bezoek?
- Hoe gaat de vrijwilliger te werk?
  - o Kunt u beschrijven wat u allemaal doet wanneer de vrijwilliger op bezoek komt?
  - o Corrigerende functie van vrijwilliger of doet de vrijwilliger de administratie voor de cliënt?
- Besteed u tijd aan uw administratie wanneer de vrijwilliger op bezoek komt (dus samen de administratie doorwerken) of doet u het ook individueel/zelfstandig?
- Hoe tevreden bent u met de manier van werken van uw vrijwilliger? ( mss 1 tot 5 laten ranken)

### Relatie tot vrijwilliger

- Onderneemt u ook wel eens andere activiteiten met uw vrijwilliger? Bijv, samen wandeling maken?
- Zo nee: zou u dat willen, heeft u daar behoefte aan?
- Heeft u naast uw al geplande bezoeken ook contact met uw vrijwilliger? (bijv telefonisch advies vragen)
  - o Informeel contact?
- Zijn er dingen die u misschien zou willen veranderen tussen u en uw vrijwilliger?

### POS

- Vind u dat u genoeg hulp heeft ontvangen?

- Hoe tevreden bent u met de manier waarop u bent geholpen?

### Zelfstandigheid

- Wat vond u de lastigste klus m.b.t. administratie voordat u in het programma kwam?
- Denkt u dat u hier beter in bent geworden?
- Hoe heeft de vrijwilliger hierbij geholpen?
- Wanneer u naar uzelf kijkt in dit programma, op welke punten bent u dan het meeste vooruitgegaan?
- Blijven er klussen mbt de administratie die u nog steeds lastig vindt?
- Hoe kijkt u naar de toekomst?
  - o Zelfverzekerder? Of bang om terug te vallen?
- Wilt u zelf nog iets opmerken, toevoegen aan dit gesprek?

### Afronden van interview

## Appendix E Transcript Interviews Clients

### Interview client J.

Thursday 12-05-2011, 13:00h

- M: heeft u er bezwaar tegen als ik dit gesprek met u opneem? Om verder te gebruiken voor ons onderzoek?
- J: Nee geen bezwaar nee.
- M: nee het wordt allemaal anoniem gehouden hoor dus niemand kan terughalen dat uhhh u het was.
- M: uhmm, ik zal eerst verder even wat uitleggen over ons onderzoek, we doen dus onderzoek naar uhh thuisadministratie bij Humanitas en wat de effecten daarvan zijn van de mensen die daaraan deelnemen. Dus in hoeverre het programma u heeft geholpen daarvoor ik eerst wat algemene vragen.
- M: dus um ik weet niet wat u op de achtergrond aan heeft staan?
- J: de televisie
- M: zou u er bezwaar tegen hebben die even uit te zetten
- J: ja, ja nu hoor je het niet meer
- M: ok
- M: maar dit is al beter, dank u wel
- M: wat is u leeftijd?
- J: achtenvijftig
- M: ok en wat is uw opleidingsniveau?
- J: uhmmm MBO uhhh niveau
- M: ok dat is prima
- M: en hoelang doet u al mee aan het thuisadministratie programma?
- J: um een half jaar denk ik uhh
- M: enn uh hoe bent u bij humanitas gekomen?
- J: via de gemeente
- M: ok en uhmm die zeiden dat u naar humanitas moest of noemde ze meerdere organisaties?
- J: nee die noemde mij alleen humanitas
- M: oh ok
- M: was u hiervoor al bekend met humanitas?
- J: nee
- M: dan heb ik wat vragen de werkwijze van de vrijwilliger, dus bijvoorbeeld krijgt u hulp van een vrijwilliger.
- J: ja
- M: hoe vaak komt u vrijwilliger langs?
- J: uhmmm hij heeft eerst mn administratie gedaan en toen kwam ie zegmaar een keer in de maand langs
- M: ok
- M: en doet u ook wel eens meer activiteiten met uw vrijwilliger dan administratieve dingen?
- J: nee dat was alleen administratie
- M: ok maar hij heeft uw administratie gedaan of heeft hij ook geholpen om het zelf te doen?
- J: ja
- M: beide dan?

- J: ja maar hij heeft eerst alles op orde gemaakt en toen uhhh gezegd van nou zo en zo moet je het doen.
- M: ok u gaat dus verder niet met uw vrijwilliger om?
- J: nee als ik weer zelf de post in mappen kan doen en kan ordenen dan heb ik zijn hulp niet meer nodig want meer kunnen ze ook niet doen heh
- M: is het ook zo dat in het begin de vrijwilliger meer kwam dan nu?
- J: uhhm mmm nee dat kan ik nou niet zeggen maar uh nee in het begin kwam ie uh nee
- M: toen kwam hij ook een keer per maand?
- J: uhhh hoe vaak kwam uhh die van humanitas an? Ene keer per maand he zoiets ie. Ja
- M: ok bent u tevreden met de manier van werken van u vrijwilliger?
- J: jawel
- M: denkt u dat deze vrijwilliger het verschil heeft gemaakt voor u om het beter te gaan doen of te leren de administratie te doen?
- J: mjaa hij heeft er wel inzicht in gegeven
- M: ok maar had u er andere dingen van verwacht?
- J: hmmm nou misschien dat ze dus uhh zouden kunnen doorverwijzen naar instanties ofzo of wat dan ook uhh want ja ik heb zo'n man natuurlijk niet nodig als het allemaal goed zou lopen natuurlijk
- M: nee dat is waar dus bedoelt u dan bijvoorbeeld de belasting dienst of andere instanties?
- J: nou ik denk wat meer gemeente enzo
- M: ok dus dat hij u aan contactpersonen daar kan helpen.
- J: ja zoiets
- M: Dan heb nu nog een aantal vragen over uh de relatie met uw vrijwilliger. Doet u ook andere dingen met u vrijwilliger dan de administratie?
- J: nee hij komt alleen voor administratie
- M: ok en u heeft daar ook geen behoefte aan?
- J: ik weet niet wat voor meer werk uhh hij zou kunnen doen?
- M: nou we hebben begrepen dat mij sommige cliënten dat de vriwjjilliger ook mee een rondje gaat wandelen of een tijd op de koffie zit dus dat het meer een soort van buddy is dan
- J: mjaaa nee ik ben nog niet hulpBEhoevend.
- M: ok maar dat bedoelde ik niet persee maar niet dat soort dingen dus alleen administratief?
- J: administratie maar hij kan ook wel zo een bakske koffie drinken maar uhh dat ging om mijne vragen.
- M: ja dat snap ik.
- M: uhhmm u heeft naast uw geplande bezoeken geen contact met uw vrijwilliger?
- J: nee of ik moest vragen hebben over iets of uhh ik moest papieren hebben want hij had alle papieren van mij dan uhh kwam hij ze brengen of uhh dat zoiets
- M: ok dus uw vrijwilliger heeft uw papieren meegenomen?
- J: alle papieren had hij meegenomen in eerste instantie
- M: en toen heeft hij ze voor u uitgezocht en kwam hij daarmee terug om uit te leggen hoe u dat zelf moest doen?
- J: ja
- M: zijn er dingen die u misschien in het begin al had willen veranderen tussen u en uw vrijwilliger?

- J: nee het was voor mij een onbekend gebied dus uhh nu ik bekender ben zou ik zeggen het zou ook anders kunnen doen.
- M: en vindt u dat u genoeg hulp heeft ontvangen?
- J: ja
- M: ok dan ga ik nu een paar vragen over de zelfstandigheid stellen dus hoe de hulp u geholpen heeft om het nu zelf te doen.
- M: wat vond u bijvoorbeeld de lastigste klus mbt de administratie voordat u bij humanitas kwam?
- J: ja ik vond uhhh ja door die zovele post die ik krijg dat ik niet weet wat ik moet met die administratie zegmaar.
- M: dus alle brieven van verschillende instanties?
- J: jaa uhh en weet je wat het is het komt allemaal in herhaling terug en dan op een gegeven moment, ja wordt er eigenlijk door overdonderd zegmaar zo moet je het zien.
- M: ja
- J: kijk daar kunnen hun ook niks aan doen die instanties want dat gaat ook allemaal automatisch maar die computer uitdraaien die je dan steeds krijgt, maar ja uhh je wordt er elke keer mee geconfronteerd.
- M: ja denkt u dat u nu beter bent geworden in administratieve taken?
- J: misschien wel maar niet de instanties die mij de brieven aanschrijven zeg maar
- M: ok maar het is dus uhh u vrijwilliger heeft eerst alles opgeruimd en toen pas geleerd hoe dat zelf moest?
- J: ja maar nu scheur ik ook meer kapot
- M: haha maar uhm als u nu bijvoorbeeld 3 maanden op vakantie zou gaan en terug zou komen en er zou weer zo'n hele stapel liggen wat zou u dan nu weten hoe u dat zelf aan moet pakken?
- J: jawel, ik sorteer alles en alle onzin gaat gelijk weg.
- M: ok en moet ik me dan voorstellen dat dat eerst gewoon stapels waren met alles door elkaar?
- J: alles door elkaar ja.
- M: uhhh dus u denkt wel dat u beter bent geworden gedurende de tijd?
- J: ja uhh beter ik wel misschien maar ik zeg al degene die me de post toe sturen die snappen het nog niet denk ik.
- M: ja ok. Op welke punten denkt u dat u het meest bent vooruit gegaan?
- J: uhhmm uhhh ja in de materie van uhh dat het meeste gewoon onzin is die instanties dan versturen en me meer in de verwarring te brengen zal ik het zo zeggen.
- M: en dat was u eerst niet helemaal duidelijk en nu wel?
- J: nou nu wel uhhh kijk ja ik ga er meer tegenin
- M: ok. Welke klussen van de administratie vindt u nog steeds lastig?
- J: uhhh de van me ziektekosten verzekering nou ja die zijn vooral irritant maar dat komt omdat ik ook in de schuldsanering zit dus zodoende ja krijg ik allemaal van die aasgieren die je op je dak willen zitten en wel eens geld willen zitten
- M: ok
- J: en die gaan wel met dreigement komen en deurwaarders en op een gegeven moment denk ik ja ze weten toch dat ik er erg mee bezig ben dus waarom blijven ze dan zo doorgaan.
- M: ja dat is wel heel vervelend
- J: tsjaa ja dat is automatisme en tjasa dan ben ik ook maar automatisch en scheur ik het kapot

- M: zijn er nog meerdere dan uw ziektekosten die nog lastig zijn?
- J: uhhmm nee eigenlijk niet
- M: ok
- J: het zijn eigenlijk meer die uhh die sommige instanties die niet weten waar wanneer ze moeten stoppen.
- M: ja. Dat is duidelijk. Hoe kijkt u nu naar de toekomst? Heeft het programma u geholpen?
- J: uhhmm dat moet de toekomst nog uitwijzen dat weten we nog niet
- M: maar u zit nu nog steeds in het programma
- J: ik zit nog steeds uhhh maar niet bij humanitas
- M: ok
- J: maar uh ik zit bij de schuldsanering gemeente dingen
- M: en is het ook zo dat de man, uw vrijwilliger u daar naar toe heeft verwezen?
- J: nou hij is wel bij het eerste gesprek aanwezig geweest maar ja het is de gemeente die bepalen wat er gebeurt en niet de man van humanitas en uhhh en al was het maar voor ondersteuning ze kunnen alleen maar zeggen van ja, ja en amen.
- M: hm hm maar u heeft nu dus geen hulp meer van humanitas?
- J: nee
- M: maar denkt u wel dat het u verder heeft geholpen?
- J: ja hij heeft me wel verder geholpen in die zin dat ik uhh meer moet ordenen.
- M: ok maar in principe had u ook gelijk naar de gemeente gewild?
- J: nouhh de gemeente heeft mij verwezen in eerste instantie om mn administratie op orde te brengen naar humanitas
- M: dus dat heeft u gewoon gedaan en nu kan ik u bij de gemeente weer terecht?
- J: ja toen kan ik daarna weer bij de gemeente terecht ja.
- M: ok en wat vindt u van humanitas als organisatie?
- J: ja ik ken de organisatie op zich niet helemaal dus niet helemaal dus ik wist vooraf niet wat het was en kon me er niks bij voorstellen.
- M: maar u weet wel van het bureau in de regio?
- J: nou ik geloof dat er in tilburg iets zit maar wat er voor de rest zit houdt ook op. En ik zie wel eens wat programma's op televisie.
- M: en wat is uw beeld over humanitas?
- J: nouja hij heb mij geholpen de administratie op orde te krijgen maar als er nog een programma zou zijn die mij op een bepaalde manier zouden helpen zou ik dat wel weer doen.
- M: Heeft u het idee dat u zelf ook uhh persoonlijke ontwikkeling heeft doorgemaakt door het programma?
- J: ja uhh ik ben er anders tegenaan gaan kijken
- M: op welk gebied?
- J: ja nog steeds op die administratie natuurlijk. Kijk je moet het toch zelf doen, kijk als ik de post binnen krijg denk ik ik gooi alles op een stapel maar dan zie je door de bomen het bos niet meer en dan heb je het toch zelf weer gedaan he.
- M: ja en was het dan ook zo dat u het eerst op een stapel gooide omdat u in de sanering zat?
- J: nee dat was daarvoor al.
- M: wilt u zelf nog iets zeggen over humanitas of hoe u het gevonden heeft? Of heeft u verder nog vragen?
- J: nee ik heb verderest geen vragen en als ik ze een punt moest geven een 7 of een 8.



- M: ok en u had ook een fijne band met u vrijwilliger dan?  
J: ja gewoon goed.  
M: ok dan heb ik mijn vragen gesteld en die zullen ons helpen bij het onderzoek naar het thuisadministratie programma dus heel erg bedankt voor uw tijd en de moeite om dit gesprek te voeren.  
J: ok dank je wel  
M: en veel succes met uw programma bij de gemeente.  
J: ja maar ja dat moet je ook maar afwachten he.  
M: haha ja maar dat is altijd zo.  
J: ja  
M: ok dank u wel en tot ziens  
J: daag

**Interview client P.**  
**Thursday 12-05-2011, 13:00h.**

K: Ik zal eerst een korte uitleg geven over waar het onderzoek over gaat. Uhm we doen uhm onderzoek naar wat het effect is van het huishulp programma waar u aan deelneemt. Hoe u zelf uw administratie uiteindelijk beter kunt uitvoeren. Dus eigenlijk hoe goed het programma u daarbij helpt.

P: Hmm

K: dus dit interview zal ik u voorval vragen naar hoe u zelf vindt dat het programma u helpt bij uw problemen

P: ja

K: ja? Ok. Zou ik mogen vragen wat uw leeftijd is?

P: hmm ja 56

K: ok en wat voor een opleiding heeft u vroeger afgerond?

P: MTS en daarna van die cursussen gevolgd enzo

K: ok en hoe lang bent u al bij humanitas in het programma?

P: Hmmm even nadenken hoor. Ik denk iets meer dan een jaar. Een jaar een vier maanden zoiets. Ik weet het niet precies maar ongeveer een jaar en vier maanden.

K: ok en hoe bent u bij humanitas terecht gekomen?

P: uuhmmm ja via schuldhulpverlening

K: via schuldhulpverlening ok. En mag ik vragen wat precies het probleem was? Waarom bent u uiteindelijk bij humanitas begonnen aan het programma

P: ja eigenlijk omdat ik zelf niet meer goed de administratie op orde kon houden. En ook denk ik omdat ik toch een aantal dingen niet goed begrijp en daardoor het niet alleen kan doen.

K: ok. En was u hiervoor al bekend met humanitas, wist u al wat het was?

P: nee nee van te voren wist ik niet wat het was of wat ze deden.

K: ok uhm en over de vrijwilliger hè hoe vaak komt die bij u langs?

P: hoe?

K: hoe vaak komt die bij u langs?

P: uhm in het begin is zeg maar ja, soms 2 keer in een week of een keer om de week heel in het begin. En daarna wel iets minder want in het begin moesten we veel doen omdat ik veel dingen had laten liggen. Toen moesten we heel veel doen omdat op te lossen enzo

K: ok dus nu komt hij iets minder langs

P: jaja

K: dus een keer in de twee weken ongeveer?

P: jaja zo ongeveer. Meestal om de laatste week van de maand. Dat is ongeveer de laatste paar keren geweest.

K: ok en hoelang blijft de vrijwilliger, hoelang duurt het voordat hij weer naar huis gaat.

P; hmm ja soms meer dan meer dan 1 uur.

K: meer dan 1 uur.

P: ok soms is het meer dan een uur maar soms ook minder maar meestal wel langer dan een uur

K: ok en wat doet u als de vrijwilliger er is, kunt u vertellen wat u samen met uw vrijwilliger doet?

P: ja informatie zoeken, bellen, uuhmm, notities maken, papieren invullen, instanties bellen

- K: ja en uhm doet u ook andere dingen met uw vrijwilliger, bijvoorbeeld een wandeling maken of koffie drinken of zoiets?
- P: nee nee nee nee nee nee
- K: ok dus u doet eigenlijk alleen met uw vrijwilliger wat nodig is voor het programma en daarna gaat ie weer weg?
- P: ja ja ja ja ja ja
- K: ok en vindt u dat fijn dat het zo gaat of zou u graag wat meer socialere dingen met hem doen?
- P: hmmm nee ik vind het zo wel fijn. Want als hij weg gaat is mijn hoofd gewoon zo moe dat ik gewoon alleen nog maar wil liggen.
- K: ok nee dat is ook prima. Uhm even kijken, hebt u naast uw geplande bezoek dat de vrijwilliger langs komt, kunt u hem of haar ook telefonisch advies vragen, of via de email?
- P: ja die kan ik gewoon via telefoon of via email vragen wat ik wil weten en dan helpt hij me dan daarbij
- K: denkt u dat u ondertussen genoeg hulp heeft ontvangen, dat u de administratie zelf kan doen?
- P: ja ik heb het in het begin zoiezo erg moeilijk gehad en kan nu wel wat dingen zelf zonder dat ik daarbij hulp nodig heb, maar niet alles
- K: hmm ok. En bent u tevreden over de manier waarop u bent geholpen?
- P: ja ik ben heel tevreden.
- K: ok en voordat u in het programma kwam, de administratie was toen inderdaad moeilijk voor u. Denkt u dat door het programma dat u het nu beter kan?
- P: uhm dat ik wat beter kan?
- K: dat u nu zelfstandiger bent dan voordat u bij humanitas was?
- P: hmmm jajajaja want in het begin was in overspannen en kon ik het meer. En toen had ik teveel spanning.
- K: hmm
- P: toen kon ik het niet meer goed maar nu gaat het wel wat beter want nu ben ik niet meer zo gespannen en kan ik het beter zelf doen.
- K: hmm
- P: ik was gewoon heel sterk afwezig als ik iemand moest bellen. Ik kon het niet goed en ik liet heel veel liggen. Het is moeilijk om informatie te krijgen bij veel instanties als ik dat doe. En ik weet niet tegewoordig maar alle dingen zijn gewoon moeilijk voor mij.
- K: ok er zijn dus nog steeds wel dingen die u lastig vindt en die u nog niet alleen kan?
- P: wat kan ik niet ?
- K: er zijn nog steeds dingen die u nog niet alleen kan doen zonder de vrijwilliger
- P: hmm ja ja er zijn wel dingen. Dan moet ik vragen hoe het moet. Dan moet ik vragen ook voor mij zoon.
- K: ok en als de vrijwilliger bij u langs komt, doet de administratie dan samen of doet de vrijwilliger dit voor u, hoe gaat dat?
- P: ja eigenlijk eigenlijk samen
- K: samen
- P: eigenlijk samen want ik zit dan voor hem dus als ik misschien ik doet wat niet goed is dan kan hij gewoon mee kijken.
- K: ok en als u dan iets niet begrijpt dan kunt u het vragen?
- P: jajajaja
- K: ok uhm als we praten over uw toekomst he

- P: ja
- K: denkt u dat u als u over een tijdje weg gaat bij humanitas uhm dat u het zelf redt alleen?
- P: hoe bedoel je?
- K: dat als u straks uit het programma gaat, bent u dan bang dat u het zelf nog niet goed kan? Of zegt u ja dat lukt wel
- P: hmm nee ik ben er toch bang voor dat ik het niet alleen kan
- K: ok
- P: hmmm
- K: ja dat is wel begrijpelijk. Hebt u verder nog iets wat u wilt vertellen wat belangrijk is, zodat we dat kunnen opnemen in ons onderzoek?
- P: ja misschien wel maar dan moet ik nadenken wat misschien.
- K: ok dus u bent over het algemeen wel tevreden
- P: ja toch wel ja
- K: nou dat is heel fijn om te horen
- P: ja
- K: ik heb verder geen vragen meer nu, ik weet niet of u nog vragen heeft? Over het onderzoek of iets anders?
- P: nee nee nee ik heb geen vragen.
- K: nou dat is prima. Mocht u later nog vragen hebben, dan kunt u ons altijd emailen of natuurlijk bij uw vrijwilliger als u nog vragen heeft.
- P: uhu ja bij de vrijwilliger.
- K: ja dan wil ik u heel erg bedanken voor uw tijd en een hele fijne dag nog verder
- P: ja graag gedaan. Jij ook
- K: dank u wel dag.
- P: dag

## Appendix F Measurement scales

### **New General Self-Efficacy Scale (8-items)**

1. I will be able to achieve most of the goals that I have set for myself.
2. When facing difficult tasks, I am certain that I will accomplish them.
3. In general, I think that I can obtain outcomes that are important to me.
4. I believe I can succeed at most any endeavor to which I set my mind.
5. I will be able to successfully overcome many challenges.
6. I am confident that I can perform effectively on many different tasks.
7. Compared to other people, I can do most tasks very well.
8. Even when things are tough, I can perform quite well.

### **Perceived Organizational Support (8-items)**

1. The organization values my contribution to its well-being.
  3. The organization fails to appreciate any extra effort from me. (R)
  7. The organization would ignore any complaint from me. (R)
  9. The organization really cares about my well-being.
  17. Even if I did the best job possible, the organization would fail to notice. (R)
  21. The organization cares about my general satisfaction at work.
  23. The organization shows very little concern for me. (R)
  27. The organization takes pride in my accomplishments at work.
- (adapted scale as proposed by: Eisenberger et al. , 1986)

### **Coaching behavior scale (6-items)**

*The volunteer.....*

1. Helps me to gain control over my administrative tasks
2. Offers useful suggestions on how I can better manage my administration
3. Expresses his/her confidence in me that I can improve my administrative skills
4. Addresses my mistakes when I am working on my administration
5. Encourages me to improve myself in managing different administrative tasks
6. And I collaborate very well together

(scale adapted from: Heslin, 2006)