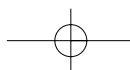
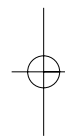
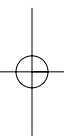
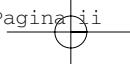


Arbeids-Satisfactie-Index

Handleiding voor hulpverleners in de jeugdzorg
(ASI-I)



Arbeids-Satisfactie-Index

*Handleiding voor hulpverleners
in de jeugdzorg
(ASI-J)*

Prof. dr. J.D. van der Ploeg
Dr. E.M. Scholte

Bohn Stafleu Van Loghum
Houten/Antwerpen 2003

© 2003 Bohn Stafleu Van Loghum, Houten

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 1230 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

ISBN 90 313 4146 0

NUR 771/776

D/2003/3407/058

Ontwerp omslag: A-Graphics Design, Apeldoorn

Bohn Stafleu Van Loghum

Het Spoor 2
3994 AK Houten

Belgiëlei 147a
2018 Antwerpen

www.bsl.nl

Inhoud

Inleiding vii

- 1 Begripsbepaling 1
 - 1.1 Wat is arbeidssatisfactie? 1
 - 1.2 Verwante begrippen 2
 - 1.3 Meting van arbeidssatisfactie 5

- 2 Oorzaken en gevolgen van arbeids(dis)satisfactie 7
 - 2.1 Inleiding 7
 - 2.2 Algemene oorzaken 7
 - Werkomgeving 7
 - Persoonlijke omgeving 8
 - Wisselwerking 9
 - 2.3 Gevolgen van arbeidsontevredenheid 9

- 3 Beschrijving van de ASI 12
 - 3.1 Vragen van de ASI 12
 - 3.2 Dimensies van de ASI 12

- 4 Psychometrische gegevens 14
 - 4.1 Inleiding 14
 - 4.2 Onderzoeksgroep 14
 - 4.3 Betrouwbaarheid 15
 - Interne consistentie 15
 - Test-hertestbetrouwbaarheid 15
 - Standaardmeetfouten 16
 - 4.4 Validiteit 17
 - Factoriële validiteit 17
 - Samenhang met externe variabelen 20
 - 4.5 Samenvatting betrouwbaarheid en validiteit 24

5	Testafname	26
5.1	Scoring van de ASI	26
5.2	Aanwijzingen voor de normering	27
	Theoretische afkappunten	28
	Normgroepen	29
	Betekenis van de schaalscores	32
5.3	Toepassingsmogelijkheden	33
5.4	Enkele voorbeelden van het gebruik van de ASI	35
	Literatuur	40
	Bijlage: Normtabellen ASI-J	42

Inleiding

Arbeidssatisfactie (of voldoening in het werk) is om verschillende redenen belangrijk. In de eerste plaats blijken mensen die meer tevreden zijn met hun werk beter gemotiveerd en meer betrokken bij wat ze doen. Zij laten doorgaans ook betere prestaties zien. In de tweede plaats zijn mensen met meer arbeidssatisfactie minder geneigd te verzuimen of een andere baan te zoeken. In de derde plaats kunnen mensen die hun werk met plezier verrichten beter omgaan met eventuele stress op het werk en hebben zij minder kans op burn-out. In de vierde plaats draagt meer arbeidstevredenheid bij aan het psychisch en fysiek welzijn van mensen.

Voor de jeugdzorg komt daar echter nog een belangrijk aspect bij. Hier wordt gewerkt met jeugdigen die in problemen zijn geraakt. Als werkers in de jeugdzorg ontevreden zijn met hun werk heeft dat zijn weerslag op de jeugdigen die worden begeleid. Dat is een essentieel verschil met werksituaties waarin het gaat om bijvoorbeeld administratieve handelingen of om het hanteren van 'dood' materiaal. Daar kan misschien een flinke schop tegen een archiefkast even lucht geven, maar dat is in de jeugdzorg ondenkbaar. Ontevredenheid met het werk komt de kwaliteit van de jeugdzorg niet ten goede. Integendeel. Van de uitvoerend hulpverlener wordt verwacht dat deze dagelijks sturing geeft aan het begeleidingsproces en bevordert dat elke jeugdige weer zo goed mogelijk in zijn omgeving kan functioneren. Om dat te bereiken zijn jeugdzorgwerkers nodig die om hun werk geven en dat met tevredenheid uitvoeren.

Uiteraard gaat het in de jeugdzorg om meer. Dat is terug te vinden in de toegenomen professionalisering. De laatste decennia is het niveau met sprongen vooruit gegaan. Telde het veld van de hulpverlening destijds nog veel niet-gediplomeerden, inmiddels stellen we vast dat vrijwel iedereen een geëigende beroepsopleiding heeft genoten (Van der Ploeg & Scholte, 1996). Daarnaast zijn ook andere omstandigheden sterk verbeterd, zoals een kleinere caseload, kortere werktijden en hogere salariering.

Het is echter te kort door de bocht om nu te concluderen dat de professionele hulpverlener als vanzelfsprekend ook tevredener is geworden. Met de verbeterde omstandigheden zijn immers ook de verwachtingen toegenomen. Daarom blijft het belangrijk om op individueel niveau te weten hoe (on)tevreden men is met het werk en met hoeveel (gebrek aan) plezier het werk wordt verricht.

Tot op heden bestond er geen genormeerd instrument om de mate van arbeidssatisfactie bij hulpverleners in de jeugdzorg vast te stellen. De Arbeids-Satisfactie-Index (ASI-J) is ontwikkeld om deze lacune op te vullen.* Daarmee hebben instellingen voor jeugdzorg de mogelijkheid te inventariseren hoe het is gesteld met de arbeidssatisfactie van hun medewerkers. De ASI geeft niet alleen inzicht in de 'overall' tevredenheid met het werk maar maakt ook op onderdelen duidelijk hoe de uitvoerend medewerkers denken over hun werk.

Deze handleiding van de ASI-J omvat vijf hoofdstukken, een literaturopgave en een bijlage. In het eerste hoofdstuk wordt het begrip arbeidssatisfactie omschreven, in hoofdstuk twee komen de oorzaken en gevolgen van arbeidssatisfactie aan bod.

In de daaropvolgende hoofdstukken komt de test aan de orde. In hoofdstuk drie wordt de opbouw van de Arbeids-Satisfactie-Index voor hulpverleners in de Jeugdzorg (ASI-J) gegeven, terwijl in hoofdstuk vier de psychometrische aspecten van het instrument worden behandeld. Hoofdstuk vijf gaat in op de testafname, de toepassing van de test en het gebruik van normgroepen daarbij. Tot slot staan in de bijlage nog de normtabellen van de ASI-J vermeld.

* De ontwikkeling van de ASI-J werd mogelijk gemaakt door financiële bijdrage van het Nederlands Instituut voor Pedagogisch en Psychologisch onderzoek (NIPPO) te Amsterdam.

1 Begripsbepaling

1.1 Wat is arbeidssatisfactie?

Simpel geformuleerd kan men arbeidssatisfactie omschrijven als de mate waarin iemand voldoening vindt in zijn werk. De mate waarin dat niet het geval is kan men aanduiden met arbeidsdissatisfactie. Maar er is meer over te zeggen. Dat wordt duidelijk als we de definitie van de veel geciteerde Locke (1976) aanhalen: 'Job satisfaction may be defined as a pleasurable state or positive emotional state resulting from the appraisal of one's job or job experiences.' Met deze omschrijving wordt aangegeven dat arbeidssatisfactie niet als een vluchtig gevoel moet worden beschouwd, maar als het resultaat van een persoonlijke beoordeling van het werk en de daar opgedane ervaringen.

Eerder definieerde Bullock (1952) arbeidssatisfactie als volgt: 'Job satisfaction is considered to be an attitude which results from a balancing and summation of many specific likes and dislikes experienced in connection with the job. This attitude manifests itself in evaluation of the job and of the employing organization.' Ook in deze definitie wordt gesteld dat het om een weging van positief en negatief ervaren werkaspecten gaat, maar hier wordt vooral geaccentueerd dat deze weging uitmondt in een bepaalde werkhouding.

Arbeidssatisfactie is op te vatten als een tamelijk stabiele en langer durende pre-dispositie (attitude) om op een bepaalde wijze op de werksituatie te reageren. Deze attitude voert niet alleen tot één overall tevredenheidsdimensie, maar is opgebouwd uit meerdere aspecten of dimensies.

De evaluatie van het werk beperkt zich verder niet alleen tot de inhoud van het werk, maar strekt zich ook uit tot de voorwaarden waaronder het werk moet worden uitgevoerd. Daarbij wordt doorgaans een onderscheid gemaakt in intrinsieke en extrinsieke aspecten. In het eerste geval gaat het vooral om aspecten die het werk zelf betreffen zoals de autonomie van handelen en de erkenning, terwijl in het tweede geval wordt

verwezen naar de werkomstandigheden zoals als het salaris en de organisatorische context.

In de loop der jaren zijn via onderzoek verscheidene werkaspecten achterhaald die in de evaluatie van het werk een belangrijke rol spelen. Uiteraard hangen deze aspecten samen met de aard van het werk alsook met de aard van de organisatie. Het maakt veel uit of men de arbeidsatisfactie onderzoekt bij verpleegkundigen in een ziekenhuis of bij verkopers in een grootwinkelbedrijf. Het voert te ver deze verschillende werkaspecten hier in extenso te vermelden. Om toch een indruk te geven van de variëteit van deze werkaspecten hebben we in tabel 1-1 de meest genoemde aspecten bij elkaar gezet.

Tabel 1-1. Overzicht van de meest genoemde aspecten van arbeidsatisfactie.

-
- betaling
 - promotiemogelijkheden
 - supervisie
 - het werk zelf
 - de organisatie
 - erkenning
 - persoonlijke groei
 - collega's
 - communicatie
 - arbeidsvoorwaarden
 - secundaire arbeidsvoorwaarden
-

De tabel maakt duidelijk dat heel wat aspecten van het werk een rol kunnen spelen in het totstandkomen van arbeids(dis)satisfactie.

Voor de ontwikkeling van de ASI hebben wij gekozen voor een meerdimensionale benadering waarin zowel de belangrijkste intrinsieke als extrinsieke werkaspecten zijn opgenomen (zie hoofdstuk 3). Verder is rekening gehouden met de setting waarin de jeugdhulpverlener werkzaam is.

1.2 Verwante begrippen

Er zijn twee begrippen die dikwijls in verband worden gebracht met arbeidsontevredenheid: stress en burn-out. Het gaat hier om concepten die

weliswaar een relatie hebben met arbeidssatisfactie, maar toch duidelijk daarvan zijn te onderscheiden.

Onder *burn-out* verstaan we het verschijnsel dat men overspannen raakt van het werk en vervolgens ziek thuisblijft. De term *burn-out* bestaat nog maar betrekkelijk kort. Freudenberger komt de eer toe deze term voor het eerst te hebben ingevoerd. Hij publiceerde in 1974 een artikel waarin hij melding maakte van hulpverleners die met veel enthousiasme hun werk waren begonnen maar na een jaar opgebrand raakten en allerlei fysieke en psychische symptomen vertoonden die het werken verder onmogelijk maakten. Nadien is de term *burn-out* erg in de mode geraakt; hij wordt gebruikt voor een hele reeks van verschijnselen die inhouden dat mensen niet langer tegen hun werk zijn opgewassen.

Vandaag de dag wordt al gauw gesproken van *burn-out* en dreigt de term een containerbegrip te worden waarin allerlei symptomen die van doen lijken te hebben met een te grote werkdruk, worden ondergebracht. Af en toe lijkt het erop dat ieder pijntje of ongemak op het werk als teken van *burn-out* wordt gezien.

Om meer klaarheid te brengen in het fenomeen *burn-out* hebben verscheidene auteurs pogingen ondernomen om het begrip nader te omschrijven. In de meeste definities wordt *burn-out* opgevat als een combinatie van uitputting, vermoeidheid en afmatting waarbij een breed scala aan symptomen worden genoemd. Een algemeen geaccepteerde definitie is die van Maslach en Jackson (1986). Zij omschrijven *burn-out* als een syndroom van emotionele uitputting, depersonalisatie en verminderde persoonlijke competentie.

Emotionele uitputting verwijst naar gevoelens van helemaal 'leeg' en 'op' zijn; alle fysieke en psychische reserves zijn uitgeput. Deze gevoelens worden ook wel omschreven met uitdrukkingen als 'de accu is leeg' of 'de kaars is opgebrand'.

De term depersonalisatie is enigszins misleidend omdat die associaties oproept met een psychiatrisch (pathologisch) ziektebeeld van extreme vervreemding. Dat is hier echter niet het geval. De term refereert aan het afstand nemen van het werk met een negatieve, harde en ongevoelige houding.

De derde component wijst op een sterk verminderd geloof in de eigen kwaliteiten om het werk naar behoren te kunnen uitvoeren; hier domineren insufficiëntiegevoelens en een negatief zelfbeeld.

Bij *burn-out* kan een veelheid aan symptomen optreden, afhankelijk van de persoon en de situatie. De symptomen zijn non-specifiek: het gaat om klachten die niet alleen bij *burn-out* kunnen optreden maar ook bij

andere problemen. De symptomen kunnen zich voordoen in lichamelijke klachten, in emotionele problemen, in cognitieve gebreken en in gedragsproblemen (Van der Ploeg, 2001).

Kortom, burn-out verwijst naar emotionele uitputting met betrekking tot het werk, terwijl het bij arbeidssatisfactie gaat om een bepaalde houding ten opzichte van het werk (Van der Ploeg & Scholte, 1998). De twee concepten hebben echter wel met elkaar te maken. Het valt immers te verwachten dat personen die weinig tot geen voldoening vinden in hun werk eerder symptomen van burn-out zullen vertonen. Zo vonden Lee en Ashfort (1993) een significante samenhang tussen enerzijds arbeidsdis-satisfactie en anderzijds burn-out.

Vervolgens staan we kort stil bij het begrip *stress*. Dit wordt dikwijls gebruikt om aan te geven dat het werk zo veel spanningen met zich meebrengt dat men het werk niet langer aankan. Maar stress omvat méér.

Om te beginnen moeten we onderscheid maken in stress en stressbronnen of stressoren. Bij die laatste groep gaat het om ingrijpende gebeurtenissen, voorvallen en situaties die mensen uit hun evenwicht kunnen brengen. Met nadruk op het woord 'kunnen', want niet iedereen reageert hetzelfde op dezelfde stressor. Aanvankelijk heeft men wel gedacht dat een bepaalde stressor automatisch bij een ieder dezelfde stress teweegbrengt. Bijvoorbeeld: het overlijden van een geliefd persoon zou bij iedereen (dezelfde) gevoelens van verdriet, eenzaamheid en depressie enzovoort oproepen. Maar dat blijkt niet zo te zijn.

Stress kan men in het kort omschrijven als een evenwichtsverstoring tussen draaglast en draagkracht. De draaglast wordt veroorzaakt door een bepaalde stressbron en de draagkracht wordt bepaald door de kwaliteiten en mogelijkheden die iemand heeft. Met het laatste wordt bedoeld op persoonlijkheidseigenschappen, maar ook op bepaalde omgevingsaspecten (sociaal en materieel). Het komt nu aan op de vraag in hoeverre een persoon in staat is het hoofd te bieden aan de door hem waargenomen stressor. En dat hangt weer af van de vraag hoe bedreigend iemand de stressbron ervaart en hoe goed men zichzelf in staat acht de situatie meester te blijven. Wanneer die verhouding uit balans raakt spreken we van stress.

Het gecompliceerde van het verschijnsel stress is dat dezelfde situatie niet door iedereen als even bedreigend wordt ervaren. Sommigen kunnen een situatie als bedreigend zien en weer anderen kunnen diezelfde situatie als een uitdaging beschouwen. Ook de mogelijkheden om weerstand aan een stressor te bieden kunnen van persoon tot persoon ver-

schillen. We voegen daar volledigheidshalve nog aan toe dat stress uiteenlopende symptomen te zien kan geven. Deze aspecifieke symptomen vertonen grote overeenkomst met die van burn-out.

Toch is er een belangrijk verschil tussen stress en burn-out. Bij stress gaat het om een breed terrein van situaties die als bedreigend en stressvol kunnen worden ervaren, variërend van rampen en oorlogshandelingen tot een scheiding en een overval, maar ook gebeurtenissen als een verhuizing kunnen stress veroorzaken. In principe kan eigenlijk elke externe prikkel een potentiële bron van stress zijn. Bij arbeidsdissatisfactie ligt de stressbron altijd in de aard van het werk en/of in de persoonlijke omstandigheden.

Samenvattend: stressvolle omstandigheden op het werk kunnen de kans op arbeidsdissatisfactie vergroten. Op haar beurt verhoogt arbeidsdissatisfactie het risico op burn-out.

1.3 Meting van arbeidssatisfactie

Er bestaan verschillende methoden om te bepalen of mensen tevreden zijn met hun werk. Dat kan gebeuren via open interviews maar ook met gestandaardiseerde vragenlijsten. Wij beperken ons hier tot een korte bespreking van de belangrijkste vragenlijsten. Het betreft hier uitsluitend buitenlandse schalen omdat we in Nederland niet beschikken over een adequate satisfactievragenlijst. Dat is ook de reden dat wij de Arbeids-Satisfactie-Index ontwikkelden.

Een veelvuldig toegepaste beoordelingsschaal is de Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) van Weiss e.a. (1967). De uitgebreide versie bestaat uit 100 items die zijn ondergebracht in 20 verschillende subschalen. Het betreft subschalen die een groot deel van het werk bestrijken en uiteenlopen van onafhankelijkheid, zekerheid en verantwoordelijkheid tot prestatie, sociale status en werkomstandigheden. Elke subschaal bevat 5 items die betrekking hebben op evenzoveel aspecten van het werk. Er worden zowel intrinsieke als extrinsieke werkaspecten onderscheiden.

Een belangrijk punt van kritiek vormt de grote overlap tussen de onderscheiden subschalen. De onderlinge correlaties zijn dan ook (te) hoog. Ook is de inhoud van de onderscheiden subschalen niet altijd even eenduidig.

Er bestaat ook een verkorte versie die 20 items telt; elk item staat voor een subschaal. De interne consistentie van deze versie laat echter te wensen over.

Een eveneens veel gebruikt instrument vormt de Job Descriptive Index (JDI) van Smith e.a. (1969). Deze beoordelingsschaal is opgebouwd uit 5 dimensies (werk, betaling, promotie, supervisie en collega's) en bevat in totaal 72 items. De schaal bezit goede psychometrische eigenschappen.

Van latere datum is de Job Satisfaction Survey (JSS) van Spector (1985). Deze schaal omvat 36 items die verdeeld zijn over 9 dimensies. We noemen hier supervisie, werkomstandigheden, communicatie en aard van het werk. Elk item wordt beantwoord op een 6-puntsschaal die loopt van 'sterk mee eens' naar 'sterk mee oneens'. Het resultaat is in totaal 10 scores, waarvan één overall score en 9 scores op onderdelen. De psychometrische eigenschappen van de JSS zijn redelijk tot goed te noemen.

Ten slotte noemen we de Job in General Scale (JIG) van Ironson e.a. (1989). Deze schaal beoogt een overall arbeidssatisfactie te meten in plaats van verschillende facetten. Het instrument omvat 18 items. Elk item houdt een uitspraak in over het werk. De bedoeling is daarop te antwoorden met: 'eens', 'oneens' of 'ik ben er niet zeker van'. Ook deze schaal heeft redelijke psychometrische eigenschappen (met name een hoge interne betrouwbaarheid) maar heeft het nadeel zich te beperken tot één globale maat.

Geen van de besproken instrumenten bleek echter te zijn toegespitst op het meten van arbeidssatisfactie in non-profitorganisaties. Het bezwaar van alle voorgaande instrumenten is dat zij arbeidssatisfactie meten in commerciële bedrijven. Wij hebben ons daarom aangesloten bij eerder onderzoek van Brandjes e.a. (1982), Van der Ploeg en Scholte (1988) en Van der Ploeg en Scholte (1997) waarin onder meer de attitude van de werkers in de jeugdzorg tegenover hun werk is onderzocht.

Voortbouwend op deze schaal hebben wij via uitgebreid onderzoek een instrument ontwikkeld dat niet alleen op een voldoende betrouwbare en valide wijze de arbeidssatisfactie in kaart kan brengen, maar ook in de praktijk gemakkelijk is toe te passen. Voor de inhoud en eigenschappen van dit nieuwe instrument verwijzen we naar hoofdstuk 3 en verder.

2 Oorzaken en gevolgen van arbeids(dis)satisfactie

2.1 Inleiding

Het ontstaan van ontevredenheid met het werk kan worden gezocht in zowel de werksituatie als in de persoonlijke omstandigheden. Daarnaast kan ontevredenheid met het werk vervelende gevolgen hebben op beide terreinen.

Via onderzoek en observaties werden verschillende oorzaken en gevolgen vastgesteld. We behandelen in dit hoofdstuk eerst de belangrijkste oorzaken. Daarna gaan we kort in op de gevolgen.

2.2 Algemene oorzaken

2.2.1 Werkomgeving

In de werkomgeving is een groot aantal oorzaken onderkend dat per werkveld en per type organisatie kan verschillen. Bij het overzien van de literatuur worden de volgende vijf kernaspecten het meest genoemd (Spector, 1997).

Variatie in het werk

Eentonigheid voert al snel tot ontevredenheid in en met het werk. Om werknemers gemotiveerd te houden dient het werk voldoende afwisseling te bevatten. De variatie in het werk moet zodanig zijn vormgegeven dat de voor het werk vereiste vaardigheden ook voldoende aanbod kunnen komen. Waar dat niet het geval is ontstaat arbeidsdissatisfactie.

Taakafbakening

Een belangrijke oorzaak voor arbeidsontevredenheid kan liggen in de onhelderheid over de uit te voeren taak. Wanneer de grenzen niet duidelijk zijn aangegeven – tot hoe ver de taak zich uitstrekt – kunnen voortdurend misverstanden ontstaan over wat wel en niet behoort te worden uitgevoerd.

Betekenis van het werk

Wanneer werknemers het gevoel hebben dat het werk dat zij doen in de ogen van significante anderen niks voorstelt zal dat hun inzet drastisch verminderen. Het gaat hier om een subjectieve beleving die sterk samenhangt met de kwaliteiten en kennis die men in huis heeft en de daarmee verbonden verwachtingen.

Autonomie

In onderzoeken naar arbeidssatisfactie is herhaaldelijk aangetoond dat de mate waarin iemand voldoende vrijheid krijgt om zijn werk te doen een belangrijke causale factor is. Wie voortdurend op zijn vingers wordt gekeken en geen enkele beslissing mag nemen, verliest na verloop van tijd de interesse in zijn werk.

Feedback

Werknemers die nimmer een vorm van waardering ondervinden voor het werk dat zij doen raken gedemotiveerd. Het behoort tot de grondregels dat elke werknemer – hoog of laag – van tijd tot tijd dient te horen dat hij zijn werk goed heeft uitgevoerd. Het ontbreken van elke vorm van waardering en stimulering werkt ontevredenheid in de hand.

2.2.2 Persoonlijke omgeving

Op het persoonlijke vlak wijzen we op de volgende drie aspecten.

Persoonlijke problemen

Mensen die buiten hun werk kampen met problemen zijn kwetsbaarder. Niet alleen zullen zij in de uitvoering van hun gewone werk eerder problemen tegenkomen (moeite met de concentratie, gespannenheid e.d.) maar zij zullen ook bij een verhoging van de werkdruk eerder het plezier in hun werk verliezen. Ook mensen die als gevolg van ingrijpende gebeurtenissen (scheiding, verlies van een geliefd persoon e.d.) in moeilijkheden zijn geraakt, hebben een verhoogd risico de animo in het werk

kwijt te raken. Het zijn overigens niet alleen psychische problemen die een werknemer parten kunnen spelen, het kan ook gaan om materiële problemen zoals schulden en slechte huisvesting.

Last but not least moet hier genoemd worden dat ook gezinsproblemen iemand flink in moeilijkheden kunnen brengen.

Sociale vaardigheden

Het is belangrijk dat men vaardigheden bezit om met andere mensen om te gaan, conflicten op te lossen en in te schatten wat de consequenties zijn van het eigen gedrag. Wie zich onvoldoende van deze of andere sociale vaardigheden eigen heeft gemaakt loopt meer risico op het werk situaties verkeerd in te schatten en in botsing te komen met anderen.

Zelfwaardering

Ten slotte wijzen we op het belang van een positieve zelfwaardering. Om werk goed uit te kunnen voeren is vertrouwen in de eigen capaciteiten een noodzakelijke voorwaarde. Bij aanhoudende twijfel over de eigen competentie zal het werk een steeds grotere druk veroorzaken en leiden tot ontevredenheid.

2.3.3 Wisselwerking

Uiteraard is er altijd een wisselwerking tussen persoon en werk. We illustreren dat met het volgende voorbeeld. Personen die met te hoge verwachtingen en een te grote gedrevenheid hun werk tegemoet treden zullen zich eerder aan de harde realiteit van het werk stoten. Zij zien hun inspanningen niet altijd beloond, krijgen niet de waardering waarop ze hoopten en bereiken niet de doelen die ze zich hadden gesteld.

2.3 Gevolgen van arbeidsontevredenheid

Meer tevredenheid met het werk leidt tot meer inzet en beter functioneren. Andersom geldt dat bij minder voldoening in het werk de kans op verminderde inspanningen en meer disfunctioneren toeneemt.

De reacties op arbeidsontevredenheid kan men rubriceren in de volgende vier groepen (Hirschman, 1970; Rusbult e.a., 1988):

- ontslagname, overplaatsing aanvragen en zoeken naar een andere baan;
- verminderde inzet, afgenomen belangstelling en passiviteit;

- passief, maar optimistisch wachten op verbeteringen;
- constructief pogen de werksituatie te verbeteren.

Het blijkt dat van deze mogelijke reacties de eerste twee het meest voorkomen. Wie ontevreden is met het werk poogt zich aan dit werk te onttrekken door een andere baan te zoeken of overplaatsing aan te vragen. Waar dat niet lukt nemen dikwijls verzuim en ziekmeldingen toe. De animo om zich in te spannen neemt af, evenals de betrokkenheid. Slechts zelden leidt arbeidsontevredenheid tot een extra inspanning om de werksituatie te helpen verbeteren.

We weten weinig over de vraag of in jeugdzorginstellingen veel medewerkers de organisatie uit ontevredenheid de rug toekeren. Wel is bekend dat de residentiële jeugdzorg een periode heeft gekend waarin opvallend veel groepsleiders binnen korte tijd de instelling weer verlieten. In de jaren zestig en zeventig bleek jaarlijks ongeveer een kwart van de groepsleiders de instelling te verlaten. De tehuizen maakten zich terecht veel zorgen over de consequenties die het snelle vertrek had voor de achterblijvende kinderen, die gedwongen waren zich aan te passen aan weer nieuwe groepsleiders.

Arbeidsontevredenheid kan echter niet alleen tot vertrek leiden, maar ook het functioneren negatief beïnvloeden. Dit verband is in onderzoek meermalen vastgesteld (Billings & Moos, 1982). Ook in onderzoek bij groepsleiding in tehuizen is deze samenhang bevestigd. We wijzen daarop op het onderzoek van Brandjes e.a. (1982). Zij toonden een significante samenhang aan tussen arbeidssatisfactie en het functioneren als groepsleider. Hoe minder tevreden men was met het werk, hoe negatiever men oordeelde over het eigen functioneren. Bovendien bleek de minder tevreden groepsleiding meer lichamelijke klachten te hebben.

Van der Ploeg en Scholte (1988) onderzochten meer specifiek de relatie tussen arbeidssatisfactie en het pedagogisch handelen van de groepsleiding. Zij vonden dat het pedagogisch handelen van ontevreden groepsleiding minder goed vorm werd gegeven dan van tevreden groepsleiding. Ontevreden groepsleiding gaf vooral minder emotionele ondersteuning en werkte minder aan het weerbaar maken van de jeugdigen.

Naast het verloop onder werkers in de jeugdzorg en het slechter functioneren als gevolg van arbeidsontevredenheid blijft uiteraard de kans op ziekteverzuim en burn-out een belangrijk punt van zorg. Het aantal werkers in de jeugdzorg dat is uitgevallen vanwege burn-out is niet bekend.

Wel staat vast dat in een sector als hulpverlening de kans op uitval groter is dan in andere werkgebieden van de samenleving (Freudenberger, 1974; Van der Ploeg, 2001). Tegen die achtergrond gezien is het van extra belang te bevorderen dat de arbeidssatisfactie in de jeugdzorg op peil blijft.

3 Beschrijving van de ASI

3.1 Vragen van de ASI

In de ASI verwijst het begrip arbeidssatisfactie naar vijf basisaspecten van arbeidstevredenheid, te weten:

1. Ondersteuning in het werk
2. Autonomie bij de werkzaamheden
3. Relaties met collega's
4. Aard van het werk
5. Arbeidsvoorwaarden.

De ASI bevat in totaal dertig specifieke vragen over de arbeidstevredenheid op deze vijf gebieden. De items dekken de aspecten die in de literatuur het meest naar voren komen als constituerend voor deze vijf basisdimensies van arbeidssatisfactie.

3.2 Dimensies van de ASI

De ASI bestaat uit één hoofdschaal en vijf subschalen. De hoofdschaal 'ASI-Totaal' omvat alle dertig aspecten van de tevredenheid met het werk. Met behulp van deze schaal wordt een indruk verkregen van de totale arbeidssatisfactie.

De subschalen omvatten achtereenvolgens de dimensies 'Ondersteuning' (On), 'Autonomie' (Au), 'Relaties' (Re), 'Werk' (We) en 'Arbeidsvoorwaarden' (Ar). Tabel 3-1 geeft de items weer waaruit de subschalen zijn opgebouwd.

Tabel 3-1. Subschalen en items van de ASI.

<i>Ondersteuning (O)</i>	<i>Autonomie (Au)</i>	<i>Relaties (Re)</i>
<ul style="list-style-type: none"> - deskundige adviezen - goede begeleiding - waardering van directie - competente begeleiders - goede informatie - meewerkende leiding 	<ul style="list-style-type: none"> - zelf zaken mogen regelen - voldoende vrijheid - zelf mogen beslissen - inspraak bij beleid - goede procedures - niet op vingers gekeken 	<ul style="list-style-type: none"> - goede teamverhoudingen - inspirerende teamleden - competente collega's - waardering van collega's - hoge teamcohesie - openheid bij conflicten
<i>Werk (We)</i>	<i>Arbeidsvoorwaarden (Ar)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - werk willen blijven doen - werk uitdagend vinden - van werk houden - geen andere baan zoeken - geen ander werk willen - vaardigheden kunnen toepassen 	<ul style="list-style-type: none"> - verdienen voldoende vinden - regelmatige salarisverhogingen - werk voldoende betaald vinden - elders even goed kunnen verdienen - voldoende secundaire voorwaarden - salaris overeenkomstig bekwaamheden vinden 	

4 Psychometrische gegevens

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een aantal gegevens betreffende de betrouwbaarheid en de validiteit van de ASI gepresenteerd.

Wat de betrouwbaarheid betreft, wordt eerst de interne consistentie van de totale vragenlijst en van de subschalen behandeld. Vervolgens wordt ingegaan op de test-hertestbetrouwbaarheid. Daarna worden de standaardmeetfouten beschreven.

Bij de validiteit wordt eerst met behulp van een confirmatieve factoranalyse de structuur van de ASI geanalyseerd (factoriële validiteit). Daarna wordt de samenhang met de leeftijd, sekse en type instelling onderzocht.

4.2 Onderzoeksgroep

Voor de bepaling van de betrouwbaarheid en de validiteit hebben we de beschikking over een aselechte steekproef van 356 hulpverleners van instellingen voor jeugdzorg in Nederland.

De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 31 jaar, de standaardafwijking bedroeg 8 jaar. De jongste deelnemer was 21 jaar en de oudste 58 jaar. De onderzoeksgroep bestond verder voor 77% uit vrouwen en voor 23% uit mannen.

Het merendeel van de respondenten was werkzaam in instellingen voor jeugdigen met psychosociale gedragsproblemen (63%), kleinere aantallen werkten in voorzieningen voor jeugdigen met psychiatrische gedragsstoornissen (26%) en in instellingen voor jeugdigen met lichamelijke en geestelijke handicaps (11%).

Voorts werkten de respondenten zowel met jongens als met meisjes.

De leeftijdsrange van de jeugd waar men mee werkte was in beide gevallen 0 tot 25 jaar.

4.3 Betrouwbaarheid

Interne consistentie

De betrouwbaarheid of interne consistentie werd bepaald door van de totale schaal en van de subschalen van de ASI Cronbach's alfa te berekenen (Carmines & Zeller, 1994).

Dit werd gedaan voor alle hulpverleners gezamenlijk, voor de hulpverleners jonger dan dertig en ouder dan dertig jaar en voor de mannelijke en vrouwelijke hulpverleners.

Tabel 4-1 geeft de resultaten weer.

Tabel 4-1. Interne consistentie volgens Cronbach's alfa.

	<i>totale groep</i> <i>(N = 356)</i>	<i>< 30 jaar</i> <i>(N = 190)</i>	<i>> 30 jaar</i> <i>(N = 166)</i>	<i>mannen</i> <i>(N = 82)</i>	<i>vrouwen</i> <i>(N = 274)</i>
ASI-To: Totaalscore	0,85	0,86	0,90	0,83	0,88
ASI-On: Ondersteuning	0,77	0,70	0,83	0,80	0,75
ASI-Au: Autonomie	0,72	0,69	0,75	0,73	0,72
ASI-Re: Relaties	0,84	0,81	0,85	0,85	0,83
ASI-We: Werk	0,78	0,78	0,78	0,70	0,80
ASI-Ar: Arbeidsvoorwaarden	0,90	0,91	0,89	0,85	0,92

Uit de tabel valt af te lezen dat zowel de totale vragenlijst als de vijf subschalen in voldoende mate voldoen aan de betrouwbaarheidseis voor interne consistentie die aan diagnostische testinstrumenten dient te worden gesteld (Drenth & Sijsma, 1994; Carmines & Zeller, 1994; De Zeeuw, 1995). De interne consistentie volgens Cronbach's alfa ligt voor de schaal ASI-Totaal bij de totale groep en bij alle subgroepen boven de 0,80, de interne consistentie voor alle vijf de subschalen ligt bij de totale groep en alle subgroepen rond de 0,70 of hoger.

Test-herstestbetrouwbaarheid

De mate waarin de ASI stabiele kenmerken meet werd bepaald door de afname van de ASI veertien dagen later te herhalen. Om niet alle respon-

denten met het test-hertestonderzoek te belasten nam een naar leeftijd en sekse gestratificeerde aselechte sub-steekproef van 100 hulpverleners deel aan dit onderzoek. De zogeheten test-hertestbetrouwbaarheid werd vervolgens vastgesteld door de intra-klassecorrelaties te berekenen tussen de eerste en de tweede testafname. Tabel 4-2 toont de bevindingen.

Tabel 4-2. Test-hertestbetrouwbaarheid ASI-schalen.

	<i>totale groep</i> (<i>N</i> = 100)	<i>< 30 jaar</i> (<i>N</i> = 46)	<i>> 30 jaar</i> (<i>N</i> = 54)	<i>mannen</i> (<i>N</i> = 43)	<i>vrouwen</i> (<i>N</i> = 57)
ASI-To: Totaalscore	0,84	0,87	0,82	0,86	0,82
ASI-On: Ondersteuning	0,79	0,85	0,75	0,76	0,82
ASI-Au: Autonomie	0,73	0,61	0,80	0,75	0,74
ASI-Re: Relaties	0,70	0,70	0,71	0,77	0,67
ASI-We: Werk	0,85	0,87	0,85	0,83	0,89
ASI-Ar: Arbeidsvoorwaarden	0,83	0,78	0,84	0,74	0,87

Uit de tabel valt af te lezen dat de intra-klassecoëfficiënten van de test-hertestbetrouwbaarheid van zowel de hoofdschaal als de vijf subschalen vrijwel alle boven de 0,70 liggen. Dit duidt erop dat de ASI tamelijk stabiele eigenschappen meet (Fleiss, 1979).

We merken verder op dat de laagste test-hertestbetrouwbaarheid bereikt wordt door de subschaal Au: Autonomie bij de hulpverleners onder de dertig jaar, en de subschaal Re: Relaties bij de vrouwelijke hulpverleners, terwijl de hoofdschaal To: ASI-Totaal en de subschaal We: Werk bij alle subgroepen een zeer hoge test-hertestbetrouwbaarheid laten zien.

Standaardmeetfouten

De klassieke testtheorie veronderstelt dat toevallige omstandigheden zoals omgevingslawaaï mede van invloed zijn op de testuitslag (De Zeeuw, 1995). Dit betekent dat een bepaalde testuitslag altijd slechts met een bepaalde foutmarge de werkelijke of ware testscore weerspiegelt. De mate waarin vertrouwen kan worden gesteld in de verkregen testcores wordt bepaald door de marges die gelden bij de schatting van de ware score van de respondent die de ASI invulde. Indicaties hieromtrent kunnen worden ontleend aan de standaardmeetfout van de bepalingen. Tabel 4-3 geeft de standaardmeetfouten weer.

Tabel 4-3. Standaardmeetfouten (S_E) van de hoofdschaal en van de subschalen.

	<i>totale groep</i> (<i>N</i> = 356)	<i>< 30 jaar</i> (<i>N</i> = 190)	<i>> 30 jaar</i> (<i>N</i> = 166)	<i>mannen</i> (<i>N</i> = 82)	<i>vrouwen</i> (<i>N</i> = 274)
ASI-To: Totaalscore	0,1	0,1	0,2	0,3	0,1
ASI-On: Ondersteuning	0,2	0,3	0,4	0,5	0,2
ASI-Au: Autonomie	0,2	0,3	0,4	0,5	0,2
ASI-Re: Relaties	0,2	0,3	0,4	0,5	0,2
ASI-We: Werk	0,2	0,3	0,4	0,5	0,2
ASI-Ar: Arbeidsvoorwaarden	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3

De betrouwbaarheid van de verkregen individuele scores van een respondent kan worden bepaald met behulp van de standaardmeetfout (S_E). De kans dat een ware score tussen de verkregen score $- 2 * S_E$ en de verkregen score $+2*S_E$ ligt, bedraagt 95%. Zo ligt de werkelijke ASI-Totaalscore van een hulpverlener met een testuitslag van bijvoorbeeld 8 met een waarschijnlijkheid van 95% tussen $8 - 2 * 0,1 = 7,8$ en $8 + 2 * 0,1 = 8,2$.

Uit de standaardmeetfouten valt verder af te lezen dat bij de interpretatie van de testcores van mannen iets grotere marges in acht moeten worden genomen dan bij vrouwen. Verder gelden er iets grotere marges voor de testcores van respondenten die ouder zijn dan dertig jaar dan voor de testcores van respondenten die jonger zijn.

4.4 Validiteit

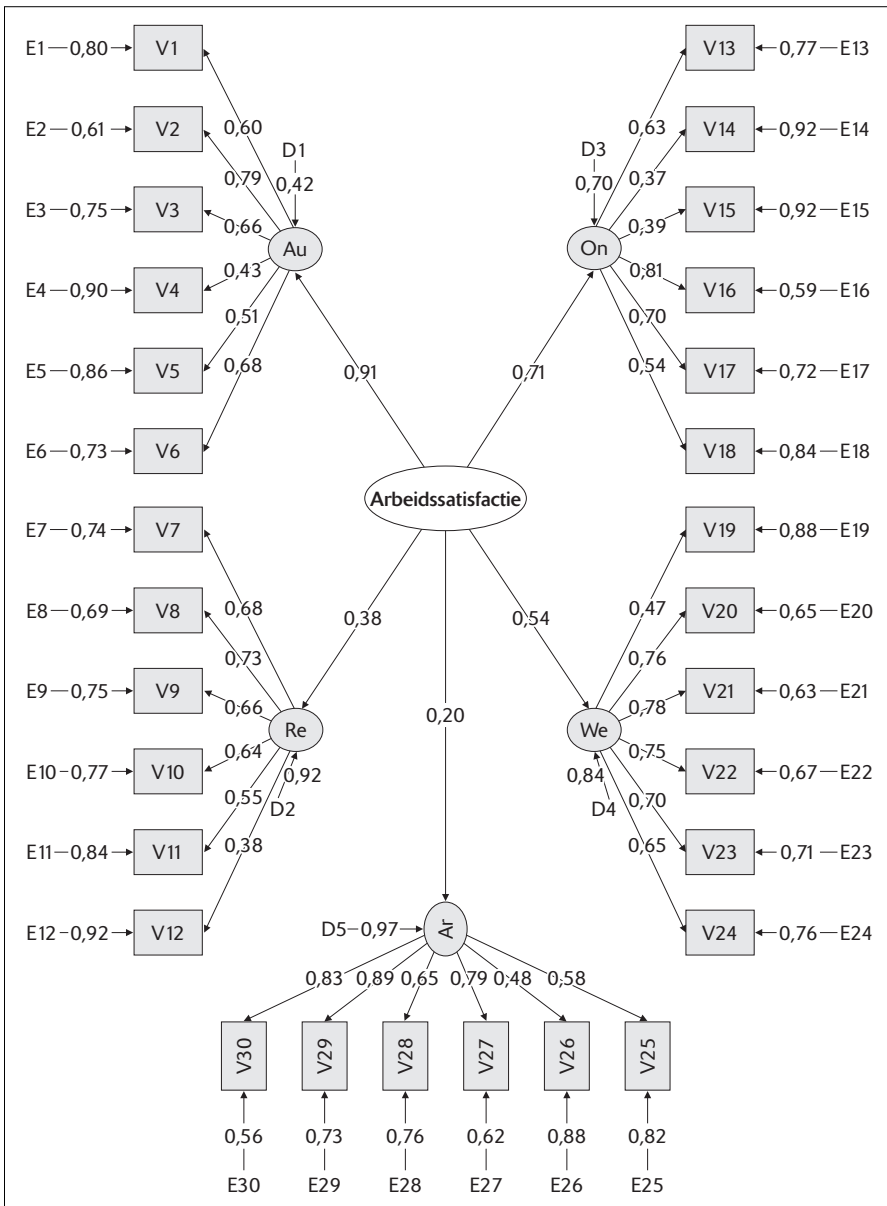
Factoriële validiteit

Bij de constructie van de ASI werd ervan uitgegaan dat het concept 'Arbeidssatisfactie' de vijf aspecten 'Ondersteuning' (On), 'Autonomie' (Au), 'Relaties' (Re), 'Werk' (We) en 'Arbeidsvoorwaarden' (Ar) omvat (zie paragraaf 3.1). Het is echter de vraag of dit model een acceptabele weergave van de werkelijkheid is, of dat een model met meer of minder dimensies wellicht een betere beschrijving geeft.

Deze kwestie werd onderzocht door de factorstructuur van het model met vijf dimensies te bepalen met behulp van een covariantieanalyse, en te bepalen of dit model een acceptabele 'fit' heeft op de empirische gegevens. Daarbij werd het vijfdimensionale model gespecificeerd als een tweede-ordefactormodel (Bentler, 1995).

Bij de berekening van de covariantiestructuur werd het programma EQS gebruikt met Robust Maximum Likelihood als de schattingsmethode (Bentler, 1995).

Figuur 4-1 toont het structuurmodel van de ASI met de vijf subdimensies die in één hoofddimensie samenvallen, terwijl tabel 4-4 de fit-indices van het model weergeeft.



Figuur 4-1. Structuurmodel ASI-J

Tabel 4-4. Fit van het ASI-structuurmodel met vijf subdimensies samenvallend in één hoofddimensie.

N	356
χ^2	615,8
SB- χ^2	418,5
Df	364
P-waarde	< 0,02
CFI	0,67
RCFI	0,92
RMSEA	0,10

Indien een model in staat is de waargenomen covariantiematrix goed te reproduceren, dan resulteert dat in een lage waarde van de χ^2 -toets en een bijbehorende niet-significante P-waarde. Omdat gemeten variabelen kunnen afwijken van een normale verdeling en dan niet zouden voldoen aan de eis van multivariate normaliteit, werd van de χ^2 -toets een robuuste variant ontwikkeld die dit corrigeert, de Satorra-Bentler χ^2 -toets (Satorra & Bentler, 1994). Indien dit SB χ^2 -criterium zou worden gehanteerd, dan zou het model de empirische covariantiematrix niet adequaat reproduceren.

De χ^2 -toets is echter sterk afhankelijk van de steekproefomvang en wordt snel significant bij een toenemend aantal proefpersonen. Daarom is in de literatuur een aantal fit-indices ontwikkeld die minder afhankelijk zijn van de steekproefomvang. De belangrijkste hiervan is de comparative fit-index (CFI, Bentler, 1988). Ook van deze CFI-index werd een robuuste variant ontwikkeld die corrigeert voor inbreuken op de eis van multivariate normaliteit, de RCFI (Bentler & Dijkstra, 1989). De CFI en de RCFI nemen toe naarmate het structuurmodel beter bij de waargenomen gegevens past. Een (R)CFI van 0,90 of groter wordt in het algemeen als bevredigend beschouwd (Bentler, 1992). Hiernaast werd de 'Root Mean Square Error of Approximation' (RMSEA) berekend. Deze index geeft een schatting van het gebrek aan fit in de steekproef en is derhalve gunstiger naarmate hij kleiner is. In de literatuur wordt een waarde tussen 0,05 en 0,10 bevredigend genoemd (Browne & Cudeck, 1992).

Uitgaand van deze fit-criteria blijkt het asi-model opgebouwd uit vijf subdimensies die samenvallen in één hoofddimensie de empirische werkelijkheid in redelijke mate te dekken.

Uit de in figuur 4-1 vermelde gestandaardiseerde structuurcoëfficiënten blijkt dat de subdimensie 'Autonomie' het meest bijdraagt aan de hoofddimensie 'ASI-Totaal', op de voet gevolgd door de subdimensie 'Ondersteuning'. Op enige afstand volgen de 'Aard van het werk' en de 'Relaties', terwijl de 'Arbeidsvoorwaarden' hekkensluiter is.

Verder komt naar voren dat de subdimensie 'Ondersteuning' het sterkst leunt op aspecten als de competentie waarmee stafleden het werk van de individuele medewerkers ondersteunen, de medewerking die de instelling verleent bij het uitvoeren van taken, de waardering die de instelling de medewerkers biedt en de mate waarin de instelling haar medewerkers informatie verstrekt over belangrijke zaken.

In de dimensie 'Autonomie' spelen alle items een ongeveer even belangrijke rol. Dit betekent dat aspecten als de mogelijkheid om in de dagelijkse gang van zaken zelf beslissingen te kunnen nemen, alsook de mogelijkheid om het werk zelf vorm te kunnen geven en te kunnen beïnvloeden, belangrijke aspecten van de arbeidstevredenheid vormen in deze dimensie.

In de dimensie 'Relaties' nemen aspecten als goede onderlinge verhoudingen, teamleden die elkaar waarderen, inspirerende en competente collega's en verbondenheid een belangrijke plaats in.

Bij de dimensie 'Werk' vallen items als het werk uitdagend en inspirerend vinden in combinatie met de mogelijkheid om verworven kennis en vaardigheden te kunnen toepassen sterk samen met een geringe noodzaak zien om een andere baan te vinden.

Tot slot zien we nog dat de dimensie 'Arbeidsvoorwaarden' vooral betrekking heeft op aspecten als het werk voldoende betaald vinden, van mening zijn dat men even goed verdient als elders, het hebben van goede secundaire arbeidsvoorwaarden en de verdiensten overeenkomstig de eigen bekwaamheden vinden.

Samenhang met externe variabelen

De statistische samenhang van de hoofd- en subschalen van de ASI met andere variabelen geeft een indruk van de externe relaties die het instrument heeft.

In het onderstaande geven we eerst de onderlinge samenhang van de subschalen. Daarna beschrijven we het verband met sekse en leeftijd. Tot slot gaan we nog in op de samenhang met het type jeugdzorginstelling.

Intercorrelaties subschalen en totale schaal

De intercorrelaties van de subschalen met de hoofdschaal en van de subschalen onderling werden berekend in de totale onderzoeksgroep. Tabel 4-5 geeft de bevindingen weer.

Tabel 4-5. Intercorrelaties hoofdschaal en subschalen ASI (N = 356).

	<i>To</i>	<i>On</i>	<i>Au</i>	<i>Re</i>	<i>We</i>	<i>Ar</i>
ASI-To: Totalscore	–					
ASI-On: Ondersteuning	0,80	–				
ASI-Au: Autonomie	0,70	0,50	–			
ASI-Re: Relaties	0,67	0,42	0,30	–		
ASI-We: Werk	0,71	0,41	0,36	0,38	–	
ASI-Ar: Arbeidsvoorwaarden	0,64	0,27	0,22	0,09	0,18	–

Uit de tabel valt af te lezen dat de subschalen, zoals op grond van het structuurmodel te verwachten is, alle tamelijk hoog correleren met de totale schaal. Dit herbevestigt dat alle vijf dimensies bijdragen aan de totale arbeidssatisfactieschaal van de ASI.

Voorts blijken de subschalen onderling minder hoog te correleren. Dit duidt erop dat de subschalen redelijk differentiëren naar het aspect van arbeidssatisfactie dat ze beogen te meten.

Samenhang met sekse en leeftijd

Het verband met sekse, etnische achtergrond en leeftijd werd met behulp van t-toetsen voor gemiddelden onderzocht. Bij de interpretatie van de grootte van het effect werden de door Cohen (1988) voorgestelde criteria voor t-toetsen en ANCOVA's gebruikt: geen effect: < 1%, klein effect: 1-5,8%, matig effect: 5,9-13,8%, groot effect: > 13,8%.

Op de hoofdschaal en op de subschalen scoorden de mannen niet statistisch significant verschillend van de vrouwen (alle *P*-waarden groter dan 0,05). Ook de percentages gedeelde variantie met het seksecriterium bleken zeer gering te zijn (kleiner dan 0,01). Dit duidt erop dat in de onderzochte populatie geen noemenswaardig verband bestaat tussen de sekse van de respondent en de hoofd- en subaspecten van arbeidssatisfactie zoals de ASI die meet.

Indeling in twee leeftijdsgroepen laat zien dat de respondenten onder dertig jaar op zowel de hoofd- als de subschalen van de ASI niet verschillend scoren van de respondenten boven dertig jaar (alle *P*-waarden groter

dan 0,05). Het percentage gedeelde variantie lag ook hier voor alle schalen rond de 1%.

Berekening van de correlaties tussen de leeftijd van de respondenten en de hoofd- en subdimensies van de ASI leverde noch statistisch significante (alle P -waarden groter dan 0,05), noch substantiële correlaties op (alle r 's < 0,1).

Deze gegevens duiden erop dat in de onderzochte populatie geen noemenswaardig verband bestaat tussen de leeftijd van de respondent en de hoofd- en subaspecten van arbeidssatisfactie volgens de ASI.

Constructie van de normgroepen

Teneinde de normering van de ASI te verbreden werd ervoor gekozen de ASI af te nemen bij een grote aselechte steekproef. Daartoe hebben we gebruik gemaakt van een verkorte versie. We zijn daarbij als volgt te werk gegaan.

Per subschaal van de ASI werden twee basisitems geselecteerd die conceptueel en statistisch gezien de ankerpunten van de schaal vormen. Aldus werd een verkorte ASI-schaal bestaande uit 8 items geconstrueerd met een interne consistentie van 0,74.

Vervolgens werd via een correlationele analyse in de valideringsgroep bepaald of de verkorte en de standaardversie van de ASI elkaar voldoende dekken. Omdat rekening gehouden dient te worden met eventuele verschillen in gemiddelden werd bij de analyse gebruik gemaakt van intraklassecorrelaties. Tabel 4-6 geeft de gevonden coëfficiënten weer.

Tabel 4-6. Intra-klassecorrelaties ASI-standaardversie en ASI verkorte versie (N = 356).

	<i>To</i>	<i>On</i>	<i>Au</i>	<i>Re</i>	<i>We</i>	<i>Ar</i>
ASI-To: Totalscore	0,90					
ASI-On: Ondersteuning	-	0,83				
ASI-Au: Autonomie	-	-	0,79			
ASI-Re: Relaties	-	-	-	0,83		
ASI-We: Werk	-	-	-	-	0,83	
ASI-Ar: Arbeidsvoorwaarden	-	-	-	-	-	0,87

De tabel laat zien dat alle coëfficiënten rond de 0,80 of hoger liggen. Dit betekent dat de overeenstemming tussen de verkorte en de standaardversie voldoende hoog is (Fleiss, 1979).

De verkorte versie werd vervolgens afgenomen bij drie aselect samengestelde groepen respondenten uit de jeugdzorg (peiljaar 2002). Het betreft in totaal 1178 respondenten, waarvan 382 respondenten uit de ambulante jeugdzorg met 29% mannen en 71% vrouwen, 317 respondenten uit de semi-residentiële jeugdzorg met 19% mannen en 81% vrouwen en 479 respondenten uit de residentiële jeugdzorg met 32% mannen en 68% vrouwen

Bij analyse van de gemiddelden blijkt dat er geen significante verschillen bestaan tussen de mannen en de vrouwen. Dat betreft zowel de totale ASI-schaal als de vier subaspecten. Op het hoofdaspect, noch op de subaspecten zijn er significante verschillen wanneer we de respondenten onder de dertig jaar vergelijken met die van boven de dertig. Ook zijn er geen substantiële correlaties van de schalen met de leeftijd (alle *P*-waarden groter dan 0,05).

Deze gegevens duiden erop dat in de onderzochte populatie geen noemenswaardig verband bestaat tussen de leeftijd van de respondent en de hoofd- en subaspecten van arbeidssatisfactie volgens de ASI.

Dit betekent dat bij de normering van de ASI geen onderscheid hoeft te worden gemaakt naar de sekse en de leeftijd van de respondenten.

Tabel 4-7 geeft de gemiddelden en de standaarddeviaties op de hoofd- en subaspecten van de ASI voor de ambulante, de semi-residentiële en de residentiële sector weer.

Wanneer we de drie onderscheiden jeugdzorgsectoren onderling vergelijken door middel van variantieanalyse en Scheffe's post-hoc-toets voor gemiddelden komt het volgende naar voren.

Tabel 4-7. Gemiddelden en standaarddeviaties verkorte ASI per jeugdzorgsector.

	<i>totaal</i> (<i>N</i> = 1178)	<i>ambulant</i> (<i>N</i> = 382)	<i>semiresi-</i> <i>dentieel</i> (<i>N</i> = 317)	<i>residentieel</i> (<i>N</i> = 479)
ASI-To: Totalscore	3,61 (0,55)	<u>3,49 (0,52)</u>	3,61 (0,55)	3,70 (0,52)
ASI-On: Ondersteuning	3,38 (0,76)	<u>3,21 (0,74)</u>	3,40 (0,76)	3,51 (0,75)
ASI-Au: Autonomie	3,23 (0,79)	<u>3,11 (0,84)</u>	<u>3,17 (0,83)</u>	3,34 (0,71)
ASI-Re: Relaties	4,07 (0,69)	4,05 (0,72)	4,10 (0,67)	4,06 (0,67)
ASI-We: Werk	3,74 (0,76)	<u>3,59 (0,77)</u>	3,75 (0,71)	3,86 (0,76)
ASI-Ar: Arbeidsvoorwaarden	2,30 (0,78)	2,86 (1,0)	<u>2,54 (1,1)</u>	2,90 (1,1)

vet = significant boven het gemiddelde ($p < 0,05$ volgens Scheffé's post-hoc-toets), onderstreept = significant onder het gemiddelde ($p < 0,05$ volgens Scheffé's post-hoc-toets)

De hulpverleners van alle drie sectoren zijn vergelijkbaar tevreden over hun relaties met collega's. De gemiddelde score ligt voor alle sectoren boven 4. Dit duidt erop dat de hulpverleners in alle drie sectoren met hun collega's gemiddeld genomen zeer tevreden zijn.

Verder komt naar voren dat de hulpverleners in de ambulante sector over de aard van het werk en hun autonomie daarin gemiddeld genomen minder tevreden zijn dan hun collega's in de semi-residentiële en de residentiële sector. Wel ligt de gemiddelde score in alle drie sectoren boven de drie, hetgeen er absoluut gezien op duidt dat men vaker wel dan niet tevreden is over deze aspecten.

De arbeidsvoorwaarden worden door de hulpverleners in de semi-residentiële hulpverlening negatiever beoordeeld dan door de hulpverleners in de ambulante en de residentiële hulpverlening. Dat betekent overigens niet dat deze laatste uitgesproken positief zijn over hun arbeidsvoorwaarden. In alle drie sectoren ligt de gemiddelde tevredenheid bij de arbeidsvoorwaarden licht aan de negatieve kant van het rekenkundige schaalgemiddelde van 3. Dit duidt erop dat de hulpverleners in de jeugdzorg wat betreft hun arbeidsvoorwaarden een min of meer neutraal standpunt innemen, met een tendens naar de ontevreden kant.

Tot slot merken we bij tabel 4-7 nog op dat de hulpverleners in de residentiële sector over de inspraak en autonomie bij het werk gemiddeld tevredener zijn dan hun collega's in de ambulante en semi-residentiële sector, alhoewel ook hier absoluut gezien vaker tevredenheid dan ontevredenheid blijkt over deze aspecten van het werk.

De bovenstaande verschillen betekenen dat bij de normering van de ASI met drie normgroepen moet worden gewerkt, te weten één voor de ambulante sector, één voor de semi-residentiële sector en één voor de residentiële sector. Per sector kunnen deze echter zowel voor mannen als vrouwen worden gebruikt, evenals voor jongere én oudere hulpverleners.

4.5 Samenvatting betrouwbaarheid en validiteit

De Arbeids-Satisfactie-Index (ASI) is een instrument om vast te stellen in welke mate sprake is van arbeids(on)tevredenheid bij hulpverleners die werken in voorzieningen voor jeugdigen met psychosociale gedragsproblemen, jeugdigen met psychiatrische stoornissen en jeugdigen met lichamelijke en geestelijke handicaps. Met behulp van de ASI kan niet

alleen de totale arbeidssatisfactie in kaart worden gebracht, maar ook onderdelen daarvan, zoals de mate waarin de hulpverlener zich erkend en gesteund voelt door de organisatie, de mate waarin hij inspraak en autonomie in zijn werk ervaart, de mate waarin hij de onderlinge verhoudingen met collega's als goed ervaart, de mate waarin hij voor het werk is gemotiveerd en de mate waarin hij tevreden is over de arbeidsvoorwaarden. Om hiervan een coherent beeld te kunnen schetsen dienen dertig aspecten van het werk te worden beoordeeld.

Het onderzoek van de interne consistentie laat zien dat de schaal 'ASI-Totaal' (To) voldoende betrouwbaar is. Dat geldt eveneens voor de subschalen 'Ondersteuning' (On), 'Autonomie' (Au), 'Relaties' (Re), 'Werk' (We) en 'Arbeitsvoorwaarden' (Ar).

Voorts wijst het onderzoek van de test-hertestbetrouwbaarheid erop dat met behulp van de ASI-schalen stabiele eigenschappen worden bepaald.

Het onderzoek van de interne validiteit wijst uit dat het ASI-model waarin de hoofddimensie 'Arbeidssatisfactie' is opgebouwd uit de vijf aparte subdimensies 'Ondersteuning' (On), 'Autonomie' (Au), 'Relaties' (Re), 'Werk' (We) en 'Arbeitsvoorwaarden' (Ar) een redelijke weergave vormt van de empirische werkelijkheid.

Onderzoek van de scores op de hoofd- en subschalen van de ASI voor mannen en vrouwen, voor jongere en oudere respondenten levert geen significante verschillen op. Een analyse van de sectoren die de jeugdzorg kent wijst uit dat er tussen de ambulante jeugdzorg, de semi-residentiële jeugdzorg en de residentiële jeugdzorg een aantal verschillen bestaan. Dit betekent dat er voor elk van deze sectoren een aparte normgroep moet worden gebruikt.

Bovenstaande bevindingen duiden erop dat het instrument voldoende toegerust is om op een eenvoudige en tegelijkertijd psychometrisch redelijk solide wijze indicaties te verkrijgen van de arbeidssatisfactie bij uitvoerend werkers in de psychosociale jeugdzorg (Evert, Van Vliet-Mulder & Groot, 2000).

5 Testafname

5.1 Scoring van de ASI

Met de ASI kan de tevredenheid met het werk in kaart worden gebracht van personen die op uitvoerend niveau werkzaam zijn in de psychosociale jeugdzorg.

Dit houdt in dat maatschappelijk werkers, groepsleiders en andere professionele hulpverleners het testformulier invullen. De personen die de tevredenheid van deze werknemers willen bepalen maken gebruik van de testuitslagen. De uitslag van de ASI mag echter alleen worden geïnterpreteerd door psychodiagnostisch geschoolde personen.

De werknemer dient aan te geven in welke mate hij het eens is met de in de ASI genoemde uitspraken. Dat oordeel wordt gegeven op een 5-puntsschaal met de volgende alternatieven:

- 1 = volstrekt oneens met de uitspraak;
- 2 = tamelijk oneens met de uitspraak;
- 3 = neutraal: noch eens noch oneens met de uitspraak;
- 4 = tamelijk eens met de uitspraak;
- 5 = volstrekt eens met de uitspraak.

De totaalscore van de schaal 'ASI-Totaal' wordt verkregen door de scores van alle items bij elkaar op te tellen. De antwoorden op de negatief gestelde uitspraken dienen daarbij te worden omgepoold.

De totaalscores van de subschalen 'Ondersteuning', 'Autonomie', 'Relaties', 'Werk' en 'Arbeidsvoorwaarden' worden verkregen door de scores van elke subvragenset op te tellen.

De minimaal haalbare score op de subschalen bedraagt 6. De maximaal haalbare score op de vijf subschalen bedraagt $6 * 5 = 30$. Op de

hoofdschaal is de minimaal haalbare score 30 en de maximaal haalbare score $30 * 6 = 180$.¹

Verder duiden hogere scores op de totale schaal van de ASI op meer algehele arbeidstevredenheid bij de respondent dan lagere scores. Evenzo duiden hogere scores op de subschalen op meer tevredenheid met de bijbehorende subdimensie van de ASI dan lagere scores.

Scoring testformulier

Het testformulier wordt als volgt gescoord.

- Om een betrouwbare score te verkrijgen dienen alle vragen beantwoord te worden.
- De respondent omcirkelt in welke mate hij of zij het eens is met hetgeen in de uitspraak wordt beweerd.
- Plaats de antwoordsleutel van de schaal 'ASI-Totaal' over de gegeven antwoorden.
- Codeer de antwoorden volgens de sleutelinstructie en tel alle antwoordscores op. Dit geeft de totale ASI-score. Vul deze score in achter 'ASI-Totaalscore' bij de kolom 'Ruwe score'.
- Plaats achtereenvolgens de antwoordsleutel van de subschalen 'Ondersteuning', 'Autonomie', 'Relaties', 'Werk' en 'Arbeidsvoorwaarden' over de gegeven antwoorden.
- Codeer per subschaal de antwoorden volgens de sleutelinstructie en tel alle antwoordscores op. Vul de subsomscores in achter de betreffende dimensies bij de kolom 'Ruwe score'. Indien antwoordscores ontbreken wordt de score 3 (neutraal) toegekend.

5.2 Aanwijzingen voor de normering

De mate waarin sprake is van arbeids(on)tevredenheid wordt bepaald door de testcores van individuele respondenten (of de gemiddelde scores van groepen respondenten) te vergelijken met de bij de schalen beho-

¹ De ASI is beschikbaar als een 'paper and pencil'-test en als computerprogramma (zie www.nippo.nl). Omwille van de eenvoud wordt in de papieren versie gewerkt met somcores. In de computerversie wordt gerekend met de gemiddelden van de gegeven antwoorden. De scores lopen in de computerversie daarom van 1 (minimale score) tot 5 (maximale score). De via het testformulier verkregen schaalscores kunnen worden omgerekend naar de computerscores door ze te delen door het totale aantal items van de bijbehorende schaal.

rende normen die het onderscheid tussen tevredenheid en ontevredenheid met het werk weergeven. Voor deze normering staan de volgende twee werkwijzen ter beschikking:

1. Bepalen of de individuele testcores bepaalde grenswaarden overschrijden die in theorie de grens aangeven.
2. Bepalen hoe (on)gunstig de individuele testcores zijn, in vergelijking met de testcores die in normgroepen respondenten worden behaald.

Theoretische afkappunten

Afkapscores (cut-offscores) zijn scores op de hoofdschaal en op de subschalen, waarboven sprake is van tevredenheid en ontevredenheid met het werk.

Bij de ASI kunnen deze grenzen allereerst in absolute zin worden getrokken. De vragen van de ASI bevatten immers uitspraken over aspecten van het werk waarmee de respondent het eens, noch eens noch oneens, of oneens kan zijn. 'Het eens zijn' met een bepaalde uitspraak duidt erop dat de respondent positief is over het betreffende aspect van het werk (of daar tevreden over is), terwijl 'het niet eens zijn' erop duidt dat de respondent negatief is over het betreffende werkaspect (of daar ontevreden over is).

Wanneer we dit criterium toepassen en de semantische betekenis van de schaalscores (zie paragraaf 5.1) als criterium hanteren om de theoretische afkappunten te bepalen, alsook de afkappunten telkens midden tussen twee aangrenzende schaalscores situeren, dan ontstaat de schaalindeling uit tabel 5-1.

Tabel 5-1. Betekenis theoretische afkappunten.

<i>schaalindeling</i>	<i>betekenis</i>	<i>interpretatie (respondent geeft aan te zijn:)</i>
gemiddelde ruwe scores < 1,5:	laag	beslist ontevreden
gemiddelde ruwe scores van 1,5 tot 2,5:	tamelijk laag	ontevreden
gemiddelde ruwe scores van 2,5 tot 3,5:	neutraal	noch tevreden noch ontevreden
gemiddelde ruwe scores van 3,5 tot 4,5:	tamelijk hoog	tevreden
gemiddelde ruwe scores groter dan 4,5:	hoog	beslist tevreden

Tabel 1 in de bijlage geeft aan bij welke ruwe somscores op de hoofd- en subschalen van de ASI deze absolute grenzen worden bereikt.

Interpretatie theoretische normering

De interpretatie van de theoretische normering is als volgt.

- Scores op de hoofdschaal van de ASI in het 'lage' gebied duiden erop dat de respondent beslist erg ontevreden is met zijn algehele werksituatie; evenzo duiden 'lage' scores op de subschalen erop dat de respondent beslist ontevreden is met het werkaspect dat de betreffende subschaal meet. Deze scores geven beslist reden tot zorg.
- Scores op de hoofdschaal van de ASI in het 'tamelijk lage' gebied duiden erop dat de respondent niet zo tevreden is met zijn algehele werksituatie; evenzo duiden 'tamelijk lage' scores op de subschalen erop dat de respondent niet zo tevreden is met het werkaspect dat de betreffende schaal meet. Deze scores geven reden tot zorg.
- Scores op de hoofdschaal van de ASI in het 'neutrale' gebied duiden erop dat de respondent noch tevreden noch ontevreden is met zijn algehele werksituatie; evenzo duiden 'neutrale' scores op de subschalen erop dat de respondent noch tevreden noch ontevreden is met het werkaspect dat de betreffende schaal meet. Deze scores geven reden tot aandacht.
- Scores op de hoofdschaal van de ASI in het 'tamelijk hoge' gebied duiden erop dat de respondent behoorlijk tevreden is met zijn algehele werksituatie; evenzo duiden 'tamelijk hoge' scores op de subschalen erop dat de respondent behoorlijk tevreden is met het werkaspect dat de betreffende schaal meet. Deze scores geven weinig reden tot zorg.
- Scores op de hoofdschaal van de ASI in het 'hoge' gebied duiden erop dat de respondent beslist erg tevreden is met zijn algehele werksituatie, evenzo duiden 'hoge' scores op de subschalen erop dat de respondent beslist erg tevreden is met het werkaspect dat de betreffende schaal meet. Deze scores geven geen reden tot zorg.

Normgroepen

Bij de theoretische normering wordt de grens tussen (on)tevredenheid steeds bij dezelfde absolute totaalscore gelegd. Hierdoor wordt geen rekening gehouden met de empirische omstandigheid dat personen over bepaalde aspecten van hun werk doorgaans tevredener zijn dan over andere aspecten.

Om de individuele testcores met een empirische normgroep te kunnen vergelijken, zijn vier normtabellen opgesteld. Deze zijn te vinden in de bijlage (tabel 2).

De normtabellen zijn gebaseerd op aselechte steekproeven van respondenten die uitvoerend werkzaam zijn in de ambulante, de semi-residentiële en de residentiële jeugdzorg (peiljaar 2002; zie voor een omschrijving van de constructie van de normgroepen hoofdstuk 4). Voor elk van deze beroepsgroepen is een normtabel opgesteld: tabel 2b heeft betrekking op hulpverleners in de ambulante jeugdzorg, tabel 2c op hulpverleners in de semi-residentiële en tabel 2d op hulpverleners in de residentiële jeugdzorg. Daarnaast is een normtabel opgesteld voor de drie beroepsgroepen samen (tabel 2a: beroepsgroep hulpverleners in de jeugdzorg algemeen). Deze normgroepen kunnen in de praktijk worden gebruikt om te bepalen hoe (on)tevreden respondenten zijn met hun werksituatie in vergelijking met hun beroepsgroep.

De normen worden uitgedrukt als het percentage respondenten in de normgroep dat een score behaalde lager dan de score die de geteste respondent behaalde. Deze maat wordt de percentielscore genoemd. Zo betekent percentiel 50 dat 50% van de respondenten in de normgroep een score kleiner dan of gelijk aan die van de respondent behaalde. Daarbij wordt doorgaans gewerkt met tienvouden van percentielscores, oftewel decielscores.

De percentielscores – en de daarvan afgeleide decielscores – geven aan in welke mate de respondent tevreden is over zijn werk in vergelijking met de gekozen normgroep. Lagere percentielscores, respectievelijk decielscores, verwijzen naar relatief minder, en hogere naar relatief meer arbeidssatisfactie.

Empirische afkappunten

De vraag is vervolgens welke betekenis aan de decielscores kan worden gehecht. Omdat het hier gaat om een vergelijking met scores van een normgroep, kunnen de percentiel- of decielscores worden geduid in termen van hun mate boven of onder het gemiddelde van de normgroep. Aldus ontstaat de schaalindeling uit tabel 5-2.

Tabel 2 in de bijlage geeft voor de hoofd- en de subschalen van de ASI een overzicht van de scores waarbij de verschillende decielgrenzen worden bereikt.

Bepalen van de normscores

In de computerversie van de ASI kan de normering door de gebruiker worden ingesteld. Deze dient daartoe de gewenste normcategorie te se-

Tabel 5-2. Betekenis empirische afkappunten.

<i>schaalindeling</i>	<i>betekenis</i>	<i>interpretatie (respondent is vergeleken met collega's uit zijn beroepsgroep:)</i>
deciel I of percentiel 1-10:	zeer laag	beslist zeer ontevreden
deciel II of percentiel 11-20:	laag	zeer ontevreden
deciel III of percentiel 21-30:	tamelijk laag	ontevreden
deciel IV of percentiel 31-40:	ondergemiddeld	niet zo tevreden
deciel V of percentiel 41-50:	gemiddeld laag	gemiddeld tevreden
deciel VI of percentiel 51-60:	gemiddeld hoog	gemiddeld tevreden
deciel VII of percentiel 61-70:	bovengemiddeld	tamelijk tevreden
deciel VIII of percentiel 71-80:	tamelijk hoog	tevreden
deciel IX of percentiel 81-90:	hoog zeer	zeer tevreden
deciel X of percentiel 91-100:	zeer hoog	beslist zeer tevreden

lecteren. De percentielscores verschijnen vervolgens automatisch op het schermonderdeel met de testuitslag.

Bij de papieren versie worden de gegevens van de normtabel (tabel 2 in de bijlage) als volgt gescoord.

- Selecteer de normtabel van de gewenste beroepsgroep.
- Zoek voor elke (sub)schaal het gebied waarbinnen de somscore van de respondent valt.
- Lees in de eerste kolom het bijbehorende deciel af.
- Vul de gevonden decielscores in op het testformulier achter de bijbehorende dimensie bij de kolom 'Decielscore'.
- Neem in de kolom 'Toelichting' de bij de decielscore behorende kwalificatie van de normtabel ('bovengemiddeld' enz.) over.

Interpretatie normscores

De normscores geven weer hoe (on)tevreden de respondent is met zijn werksituatie in vergelijking met collega's die in dezelfde sector werken. Respondenten met scores in de decielen V en VI op de hoofd- en subschalen van de ASI zijn ongeveer even tevreden over het betreffende werkaspect als zijn groep van collega's die werken in dezelfde sector.

Naarmate de decielscores op de hoofd- en subschalen van de ASI hoger zijn dan de percentielen V en VI is de respondent op de betreffende werkaspecten tevredener dan zijn collega's, naarmate decielscores lager zijn is de respondent op de betreffende werkaspecten minder tevreden dan zijn collega's.

Betekenis van de schaalscores

De scores op de dimensies van de ASI hebben de volgende betekenis.

ASI-On: Ondersteuning

Respondenten die hoog scoren op deze schaal zijn tevreden over de ondersteuning die zij in hun werk ervaren vanuit de (staf van de) instelling. Ze voelen zich gewaardeerd en gesteund door de instelling, vinden dat ze voldoende competente en deskundige begeleiding krijgen bij de uitvoering van hun werk en ze vinden dat ze goed geïnformeerd worden over nieuwe ontwikkelingen en op handen zijnde veranderingen in de organisatie. Degenen die op deze schaal laag scoren vinden dit alles juist niet.

ASI-Au: Autonomie

Hoogscorers op deze schaal ervaren autonomie en mogelijkheden tot zelfsturing in hun werk. Ze krijgen voldoende ruimte om de dingen in hun werk te kunnen regelen zoals zij dat voor een goede uitvoering nodig achten. Zij vinden dat ze genoeg inspraak hebben bij het beleid van de instelling en bij het vormgeven van het uitvoerende werk en dat er binnen de instelling goed hanteerbare regels en procedures worden gebruikt. Laagscorers vinden dit niet.

ASI-Re: Relaties

Personen die hoog scoren op deze schaal hebben goede relaties met hun collega's. Zij vinden hun collega's competent en inspirerend, voelen zich door hen gewaardeerd en ervaren de samenwerking met hun collega's als harmonisch en nabij. Ze zijn niet terughoudend om eventuele problemen en conflicten bij hun collega's aan te kaarten. Laagscorers daarentegen ervaren geen goede relaties met hun collega's.

ASI-We: Werk

Hoogscorers op deze schaal zijn tevreden over de aard van het werk dat zij doen. Ze vinden dat ze hun kennis en vaardigheden goed in hun werk kwijt kunnen, ze houden van het werk dat ze doen, ervaren hun werk als een uitdaging en zijn van plan het nog jaren vol te houden. Ze hebben niet de behoefte een ander type werk te zoeken en kijken niet uit naar een andere baan. Laagscorers vinden op deze punten het tegendeel.

ASI-Ar: Arbeidsvoorwaarden

Een hoge score op deze schaal geeft aan dat men tevreden is met de arbeidsvoorwaarden, zoals het salaris dat men verdient, de salarisverho-

gingen die in het vooruitzicht zijn gesteld en de secundaire arbeidsvoorwaarden zoals vakanties, verlof enzovoort.

Een lage score op deze schaal wijst erop dat men ontevreden is met de materiële aspecten van het werk.

ASI-To: Totalscore

Hoogscorders op de totale schaal worden gekenmerkt als tevreden over alle hiervoor genoemde aspecten van het werk, terwijl laagscorders gekenmerkt worden als ontevreden over deze aspecten.

5.3 Toepassingsmogelijkheden

De ASI kan worden gebruikt om vast te stellen in welke mate uitvoerend werkers in de psychosociale jeugdzorg (nog) plezier hebben in hun werk. De ASI geeft bovendien de mogelijkheid om de arbeidssatisfactie verder te onderscheiden naar vijf elementaire aspecten van het werk: de ondersteuning die de uitvoerend werkers ervaren, de autonomie die zij krijgen, de onderlinge relaties, de aard van het werk en de materiële arbeidsvoorwaarden.

De ASI kan op verschillende niveaus worden toegepast. We geven hiervan enkele voorbeelden.

In de eerste plaats kan de ASI op individueel niveau worden gehanteerd om de mate van arbeidstevredenheid vast te stellen. Bijvoorbeeld: ter voorbereiding op een periodiek functioneringsgesprek kan de uitslag op de ASI een indruk geven van de wijze waarop de betrokken medewerker het werk ervaart. Deze informatie kan een belangrijke leidraad vormen tijdens het beoogde functioneringsgesprek. Maar ook in situaties waarin twijfel bestaat over het functioneren van een bepaalde uitvoerend medewerker kan de ASI nuttige informatie verstrekken, met name over de werkaspecten (of subdimensies) die wellicht problematisch zijn. Dit kan een basis vormen voor het voorgenomen gesprek.

In de tweede plaats kan de ASI ook worden gehanteerd in klinisch onderzoek naar psychische problemen. Het werk vormt immers een zeer relevante variabele in het totstandkomen van het psychisch welbevinden van mensen. De ASI kan in dergelijk onderzoek goed worden gebruikt om het inzicht in persoonlijke situaties te vergroten.

In de derde plaats kan de ASI worden afgenomen bij uitvoerend medewerkers die samen het team vormen van een bepaalde unit. Op deze wijze

kan inzicht worden verkregen in de mate waarin dit team een hecht geheel vormt en de mate waarin men zich met het werk verbonden voelt. Vooral in teambesprekingen waarin het functioneren aan de orde is kan de ASI gegevens opleveren die een belangrijk onderwerp van gesprek kunnen zijn. Naast aspecten als de onderlinge verhoudingen en de betrokkenheid bij het werk kunnen ook de mate van autonomie en ondersteuning aan de orde komen. De ASI maakt duidelijk hoe de medewerkers denken over de mate waarin het team zelf beslissingen mag nemen en de mate waarin het team van mening is dat het voldoende wordt begeleid.

In de vierde plaats kan de ASI worden gebruikt op instellingsniveau. Er kunnen zich situaties voordoen waarin het gewenst is nader onderzoek te doen naar het arbeidsklimaat. Dat kan zijn na een fusie of een net totstandgekomen samenwerkingsverband tussen twee of meer instellingen. Ook andere situaties die het arbeidsklimaat kunnen beïnvloeden zijn denkbaar, zoals de invoering van een nieuw behandelprogramma of veranderingen in het werkrooster. In al deze gevallen kunnen met de ASI gegevens worden verzameld die directe aanknopingspunten opleveren voor bijstelling van het beleid.

De empirische normering van de ASI maakt het in alle gevallen mogelijk de gevonden scores op alle niveaus te bezien in het licht van de vraag wat men redelijkerwijs aan arbeidssatisfactie mag verwachten, gelet op de situatie van de totale beroepsgroep

Ten vijfde kan de ASI ook worden toegepast in empirisch onderzoek naar de mate van arbeidssatisfactie in een bepaalde sector van de jeugdzorg, zoals de kinderopvang, de gezinsvoogdij en aan de ambulante, semi-residentiële en residentiële sector.

Ook als het gaat om nader onderzoek naar de efficiency of de 'productie' van instellingen kan de ASI als onderzoeksinstrument worden ingezet.

Arbeidssatisfactie is bovendien een belangrijke variabele die kan samenhangen met zowel persoonlijke als omgevingskenmerken. Het kan derhalve zinvol zijn om in onderzoek naar verschijnselen als burn-out, psychisch welbevinden en bepaalde sociaal-emotionele problemen ook de ASI te gebruiken.

Ten slotte wijzen we erop dat de ASI niet alleen een uitstekend middel is om tijdig op het spoor te komen van problemen en knelpunten die zich in de praktijk van de hulpverlening kunnen voordoen, maar dat het nadenken over arbeidssatisfactie ook kan leiden tot een beleid dat bevordert dat werkers in de jeugdzorg hun werk met plezier verrichten.

In een dergelijk preventief beleid passen in elk geval de volgende zes aandachtspunten:

1. Geef de medewerkers waardering voor de inspanningen die zij dagelijks plegen. Het is van groot belang dat jeugdzorgmedewerkers regelmatig positieve feedback krijgen.
2. Het management dient op de hoogte te zijn en te blijven van hetgeen zich dagelijks in het werk afspeelt. De knelpunten die er zijn, de problemen die zich voordoen en de moeilijke situaties waarin hulpverleners terecht kunnen komen, kunnen niet alleen van achter het bureau worden achterhaald.
3. Er dient vanuit het management werkelijke belangstelling te zijn voor het werk van de jeugdzorgwerkers aan de basis. Dat moet geen plichtmatige of selectieve interesse zijn; alleen echte belangstelling werkt stimulerend.
4. Bedenk dat een jeugdzorgwerker die zijn dagelijkse werk uitstekend verricht niet automatisch ook een goede begeleider is.
5. Zadel de jeugdzorgwerkers niet met te veel regels en procedures op en voorkom dat zij zich meer om de regels dan om de cliënten bekommeren.
6. De leiding van een hulpverleningsinstelling zal richting moeten geven aan het beleid. Dat is ook in eerste instantie haar verantwoordelijkheid. Maar het bepalen van de koers vergt dat er heldere doelstellingen worden geformuleerd en dat er ook duidelijke wegen worden aangegeven hoe die doelstellingen dienen te worden gehaald. De jeugdzorgwerkers dienen bij die koersbepaling te worden betrokken.

5.4 Enkele voorbeelden van het gebruik van de ASI

We werken nu een voorbeeld uit binnen een residentiële instelling. Dit had uiteraard ook een ambulante instelling of een dagcentrum kunnen zijn. Het gaat erom, aan te geven hoe de scores van de ASI geïnterpreteerd kunnen worden.

Met het oog op de optimalisering van de dienstverlening aan de jeugdigen in de leefgroepen besluit een residentiële instelling de arbeidstevredenheid van de pedagogisch medewerkers in kaart te brengen. De staf wil in de eerste plaats bezien hoe het met de arbeidstevredenheid van de pedagogisch medewerkers in de gehele instelling is gesteld. Daarnaast wil hij de tevredenheid per leefgroep bepalen om uit te vinden welke groepen wat dit betreft goed dan wel minder goed functioneren. Tot slot wil hij de uitslagen nog gebruiken om te onderzoeken hoe tot een verbe-

tering van de arbeidssituatie kan worden gekomen bij individuele pedagogisch medewerkers die wat betreft hun arbeidssatisfactie aangeven minder goed te functioneren. Om deze vragen te beantwoorden wordt de pedagogisch medewerkers gevraagd de ASI in te vullen. Tabel 5-3 geeft de gemiddelde uitslagen op de ASI weer voor de totale groep pedagogisch medewerkers van de instelling.

Tabel 5-3. Gemiddelde ASI-scores alle pedagogisch medewerkers.

	<i>ruwe score</i>	<i>toelichting (absolute norm)</i>	<i>deciescore</i>	<i>toelichting (i.v.m. de beroepsgroep-norm is de score:)</i>
ASI-Totaal	105 (3,50) ¹	tamelijk hoog	V (%41) ²	gemiddeld-laag
ASI-Ondersteuning	19 (3,16)	neutraal	IV (%32)	ondergemiddeld
ASI-Autonomie	20 (3,33)	neutraal	VI (%51)	gemiddeld-hoog
ASI-Relaties	26 (4,33)	tamelijk hoog	VI (%61)	gemiddeld-hoog
ASI-Werk	20 (3,33)	neutraal	III (%22)	tamelijk laag
ASI-Arbeidsvoorwaarden	20 (3,33)	neutraal	VII (%66)	bovengemiddeld

¹ Tussen haakjes staat de uitslag van de computerversie vermeld; ² % betekent percentiel.

Het linker gedeelte van de tabel geeft de ruwe scores weer en de interpretatie van deze absolute scores. Uit dit deel van de tabel valt af te leiden dat de pedagogisch medewerkers gemiddeld gezien een tamelijk neutrale attitude hebben over de ondersteuning die zij bij hun werk ervaren vanuit de instelling (ASI-On), over de mate waarin zij hun werkzaamheden zelf kunnen inrichten (ASI-Au), over de aard van het werk (ASI-We) en over de arbeidsvoorwaarden (ASI-Ar). Zij geven aan noch tevreden, noch ontevreden te zijn over deze aspecten, met een lichte tendens naar de tevreden kant, daar alle scores op de betreffende subschalen boven het neutrale schaalgemiddelde van 15 (of 3 in de computerversie) vallen. Over de relaties met hun collega's zijn ze zelf zeer tevreden (ASI-Re). Ook de gemiddelde totale arbeidssatisfactie (alle aspecten bij elkaar genomen) is absoluut gezien tamelijk hoog (ASI-To).

In het rechter gedeelte van de tabel worden de scores van de instelling echter gerelateerd aan de empirisch bepaalde gemiddelde arbeidssatisfactiescores van een vergelijkbare beroepssector, in dit geval de residentiële jeugdzorg. We zien nu een ander beeld. Alhoewel de pedagogisch medewerkers van de onderzochte instelling weliswaar absoluut gezien tamelijk tevreden zijn met hun werksituatie, scoren ze in vergelijking met hun beroepssector op bepaalde aspecten niettemin lager en op sommige hoger.

Over de aard van het werk en de ondersteuning vanuit de instelling zijn ze minder te spreken dan de gemiddelde pedagogisch medewerker in hun beroepssector, terwijl ze over de autonomie, de relaties met hun collega's en de arbeidsvoorwaarden juist positiever zijn. Wat betreft hun totale arbeidssatisfactie scoren de medewerkers rond het gemiddelde van hun be-roepsgroep met een tendens naar de ongunstige kant.

Deze empirische bevindingen zouden de instelling ertoe kunnen aanzetten om in samenspraak met de pedagogisch medewerkers maatregelen door te voeren die de ervaren ondersteuning kunnen verbeteren. Ook verdient het aanbeveling nader in kaart te brengen waarom men minder tevreden is over de aard van het werk.

De vraag die vervolgens beantwoording verdient is hoe het met de arbeidstevredenheid in de individuele units is gesteld. Tabel 5-4 geeft de gemiddelde ASI-scores van de medewerkers van een van de leefgroepen van de instelling weer.

Uit het linker gedeelte van de tabel komt naar voren dat de medewerkers van de leefgroep absoluut gezien over alle vijf de werkaspecten van de ASI tevreden zijn of neutraal met een tendens naar de tevreden kant. Alle scores op de subschalen liggen boven het rekenkundige schaalgemiddelde van 15 (of 3 bij de computerversie).

Tabel 5-4. Gemiddelde ASI-scores van alle pedagogisch medewerkers in een leefgroep.

	<i>ruwe score</i>	<i>toelichting (absolute norm)</i>	<i>deciescore</i>	<i>toelichting (i.v.m. (de beroepsgroep- norm is de score:)</i>
ASI-Totaal	106 (3,53) ¹	tamelijk hoog	V (%42) ²	gemiddeld-laag
ASI-Ondersteuning	22 (3,67)	tamelijk hoog	VI (%61)	gemiddeld-hoog
ASI-Autonomie	20 (3,33)	neutraal	VI (%51)	gemiddeld-hoog
ASI-Relaties	20 (3,33)	neutraal	II (%13)	laag
ASI-Werk	23 (3,83)	tamelijk hoog	VI (%51)	gemiddeld-hoog
ASI-Arbeidsvoorwaarden	21 (3,50)	tamelijk hoog	VIII (%70)	tamelijk hoog

¹ Tussen haakjes staat de uitslag van de computerversie vermeld; ² % betekent percentiel.

Uit het rechter gedeelte van tabel 5.4 blijkt het volgende. Vergelijking met de beroepsgroep van pedagogisch medewerkers in de residentiële jeugd-zorg wijst uit dat men over de aard van het werk, de ervaren ondersteuning door de instelling en de autonomie ongeveer even tevreden is als de

gemiddelde groepsleider in de residentiële sector. Over de arbeidsvoorwaarden is men zelfs duidelijk meer te spreken dan de gemiddelde collega. Dat is echter zeker niet het geval bij met de collegiale relaties in de leefgroep. Hier scoort de onderzochte leefgroep flink onder de maat. Deze bevinding duidt erop dat er iets goed mis is in de onderlinge relaties en dat daar direct actie moet worden ondernomen.

Resteert nog de arbeidstevredenheid van de individuele medewerkers. Tabel 5-5 geeft de scores weer van een van de groepsleiders. De figuren tonen een grafische weergave van de behaalde scores. Het eerste scoreprofiel geeft de positie van de betrokken medewerker weer ten opzichte van het neutrale schaalgemiddelde, de tweede figuur de positie in de beroepsgroep van pedagogisch medewerkers van residentiële instellingen.

Tabel 5-5. ASI-score van een individuele pedagogisch medewerker.

	<i>ruwe score</i>	<i>toelichting (absolute norm)</i>	<i>deciescore</i>	<i>toelichting (i.v.m. (de beroepsgroep- norm is de score:)</i>
ASI-Totaal	105 (3,50) ¹	neutraal	IV (%41) ²	gemiddeld-laag
ASI-Ondersteuning	22 (3,67)	tamelijk hoog	VI (%58)	gemiddeld-hoog
ASI-Autonomie	20 (3,33)	neutraal	V (%49)	gemiddeld-laag
ASI-Relaties	24 (4,00)	tamelijk hoog	IV(%46)	gemiddeld-laag
ASI-Werk	19 (3,17)	neutraal	II (%18)	laag
ASI-Arbeidsvoorwaarden	20 (3,33)	neutraal	VII (%66)	bovengemiddeld

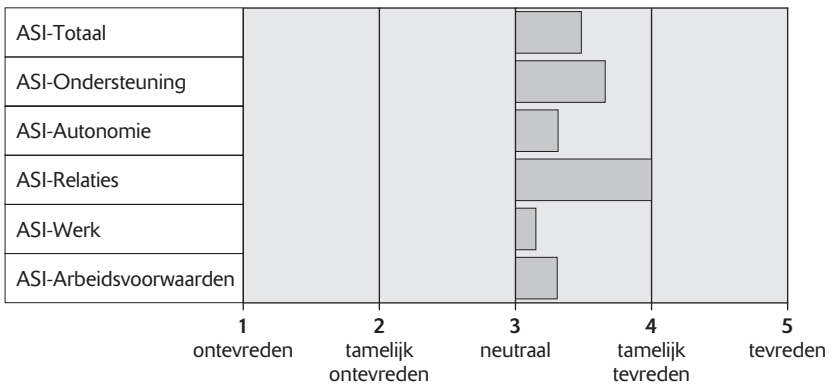
¹ Tussen haakjes staat de uitslag van de computerversie vermeld; ² % betekent percentiel.

Uit het linker gedeelte van tabel 5-5 alsook uit het grafische scoreprofiel 1 komt naar voren dat de medewerker zich qua tevredenheid in absolute zin op alle subaspecten van zijn werk aan de positieve zijde bevindt. Het grafische scoreprofiel 1 maakt echter eveneens in één oogopslag duidelijk dat deze medewerker het meest tevreden is over de relaties met zijn collega's en over de ondersteuning vanuit de instelling. Van tevredenheid met de aard van het werk, de ervaren autonomie en de arbeidsvoorwaarden lijkt in absolute zin echter minder evident sprake te zijn. De scores liggen hier dicht bij het neutrale gemiddelde van de schaal.

Dit beeld komt versterkt naar voren wanneer we in het rechterdeel van tabel 5-5 of het grafische scoreprofiel 2 (figuur 5-2) de scores van de individuele medewerker vergelijken met die van zijn beroepsgroep. De tevredenheidsscores bij ondersteuning, autonomie en relaties vallen binnen

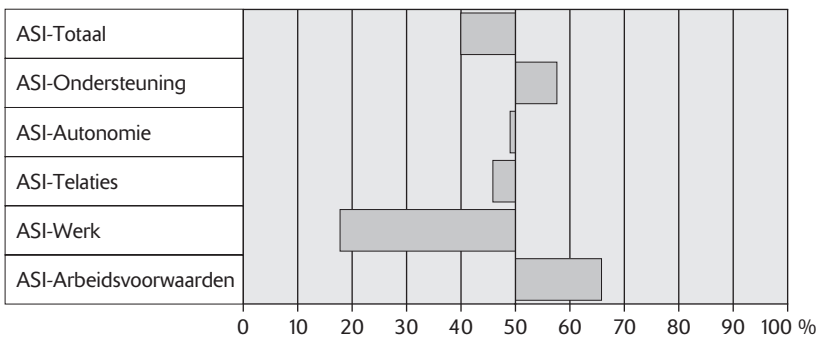
de marges van het gemiddelde van de beroepsgroep en de tevredenheid met de arbeidsvoorwaarden is zelfs bovengemiddeld, de tevredenheid met de aard van het werk daarentegen is in vergelijking met de beroepsgroep laag. Vooral deze laatste uitslag doet de vraag opkomen of het groepsleider-zijn voor deze medewerker wel de juiste baan is. Het is niet onwaarschijnlijk dat ander soort werk de betrokkene meer arbeidsvreugde zal schenken.

ASI-scoreprofiel 1: absolute scorepositie respondent t.o.v. neutrale positie



Figuur 5-1. Grafisch scoreprofiel 1 van proefpersoon Jan, 35 jaar.

ASI-scoreprofiel 2: relatieve scorepositie respondent t.o.v. beroepsgroep



Figuur 5-2. Grafisch scoreprofiel 2 van proefpersoon Jan; normering: Residentiële jeugdzorg (N = 479).

Literatuur

- Bentler, P.M. (1988). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.
- Bentler, P.M. (1992). On the fit of models to covariances and methodology to the Bulletin. *Psychological Bulletin*, 112, 400-404.
- Bentler, P.M. (1995). *EQS Structural Equations Program Manual*. Encino, CA: Multivariate Software.
- Bentler, P.M. & Dijkstra, T. (1989). Efficient estimation via linearization in structural models. In: P.R. Krishnaiah (Ed.), *Multivariate analysis VI* (pp. 9-42). Amsterdam: North-Holland Publishing.
- Billings A.G. & Moos, R.H. (1982). Work stress and the stress-buffering roles of work and family resources. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 215-232.
- Brandjes, M., Nass, C.H.Th., Ploeg, J.D. van der & Defares, P.B. (1982). *Arbeidsbevrediging en verloop onder groepsleiding*. Wageningen: SOPS.
- Browne, M.W. & Cudeck, R. (1992). Alternative ways of assessing model fit. *Sociological Methods and Research*, 21, 230-258.
- Bullock, R.P. (1952). *Social factors related to job satisfaction*. Columbus: Ohio State University.
- Carmines, E.G. & Zeller, R.A. (1994). *Reliability and Validity Assessment*. Londen: Sage.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the social sciences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Drenth, P.J.D. & Sijtsma, K. (1994). *Testtheorie. Inleiding in de theorie van de psychologische test en zijn toepassingen*. Houtem/Zaventem: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Evert, A., Vliet-Mulder, J.C. van & Groot, C.J. (2000). *Documentatie van Tests en Testresearch in Nederland. Deel II. Testresearch*. Assen: Van Gorcum.
- Fleiss, J.L. (1979). *Statistical methods for rates and proportions*. New-York: Wiley.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Hirschman, A.O. (1970). *Exit, voice and loyalty*. Cambridge: Harvard University Press.
- Ironson, G.H., Smith, P.C., Bramnick, M.T., Gibson, W.M. & Paul, K.B. (1989). Constitution of Job in General Scale. *Journal of Applied Psychology*, 74, 193-200.
- Lee, R.T. & Ashfort, B.E. (1993). A further examination of managerial burn-out. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: M. Dunette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand-McNally.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burn-out Inventory (MBI)*. Palo Alto: University of California.

- Ploeg, J.D. van der (2001). Burn-out. In: *Handboek Jeugdzorg*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Ploeg, J.D. van der & Scholte, E.M. (1988). *Tehuizen in beeld*. Leiden: Vakgroep Orthopedagogiek.
- Ploeg, J.D. van der & Scholte, E.M. (1996). *BJ-centra in beeld 3*. Amsterdam/Delft: Nippo/Eburon.
- Ploeg, J.D. van der & Scholte, E.M. (1997). *Arbeidssatisfactie onder groepsleiding*. Utrecht: NIZW.
- Ploeg, J.D. van der & Scholte, E.M. (1998). Job satisfaction in residential care. *International Journal of Child & Family Welfare*, 3, 228-241.
- Rusbult, C.E., Farrell, D., Rogers, G. & Mainous, A.G. (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty and neglect. *Academy of Management Journal*, 31, 599-627.
- Satorra, A. & Bentler, P.M. (1994). Corrections to test statistics and standard errors in covariance structure analysis. In: A. Van Eye & C.C. Clogg (Eds.), *Latent variables analysis: Applications for Developmental Research* (pp. 399-419). Thousand Oaks: Sage.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hulin, C.L. (1969). *Measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand-McNally.
- Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction*. London: Sage.
- Weiss, D.J., Dawis, R.J., England, G.W. & Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Zeeuw, J. de (1995). *Algemene Psychodiagnostiek II: Testtheorie*. Lisse: Swets & Zeitlinger.

Bijlage: Normtabellen ASI-J

Bij de items 2, 5, 6, 9, 10, 12, 16, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27 en 28 dient de ruwe score als volgt te worden gecodeerd voordat de optelling plaatsvindt: 1 = 5; 2 = 4; 4 = 2; 5 = 1.

Tabel 1. Absolute afkappunten.

	<i>ASI-To: Totaal</i>	<i>ASI-On: Onder- steuning</i>	<i>ASI-Au: Auto- nomie</i>	<i>ASI-Re: Relaties</i>	<i>ASI-We: Werk</i>	<i>ASI-Ar: Arbeidsvoor- waarden</i>
laag	30-44	6-8	6-8	6-8	6-8	6-8
tamelijk laag	45-74	9-14	9-14	9-14	9-14	9-14
neutraal	75-104	15-20	15-20	15-20	15-20	15-20
tamelijk hoog	105-134	21-26	21-26	21-26	21-26	21-26
hoog	135-150	27-30	27-30	27-30	27-30	27-30

Tabel 2. Normgroepen.

2a Beroepsgroep hulpverleners in de jeugdzorg algemeen (N=1178)

ASI-To: Totaal	ASI-On: Onder- steuning	ruwe score			ASI-We: Werk	ASI-Ar: Arbeids- voorw.	decielscore
		ASI-Au: Auto- nomie	ASI-Re: Relaties				
< 84	< 15	< 13	< 19	< 17	< 9	I zeer laag	
84	15	13	19	17	9	II laag	
91	17	15	21	19	11	III tamelijk laag	
96	18	17	22	20	13	IV ondergemiddeld	
101	19	18	23	21	15	V gemiddeld-laag	
105	20	20	25	23	17	VI gemiddeld-hoog	
109	21	21	26	24	19	VII bovengemiddeld	
114	23	22	27	25	21	VIII tamelijk hoog	
119	24	24	28	27	23	IX hoog	
> 126	> 25	> 25	> 28	> 28	> 26	X zeer hoog	
105,39	20,3	19,4	24,4	14,7	16,8	gemiddelde	
16,5	4,6	4,8	4,1	4,6	6,6	standaarddeviatie	
0,5	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	standaardmeetfout	

2b Beroepsgroep hulpverleners in de ambulante jeugdzorg (N = 382)

ASI-To: Totaal	ASI-On: Onder- steuning	ruwe score			ASI-We: Werk	ASI-Ar: Arbeids- voorw.	decielscore
		ASI-Au: Auto- nomie	ASI-Re: Relaties				
< 80	< 14	< 12	< 18	< 16	< 9	I zeer laag	
80	14	12	18	16	9	II laag	
87	16	15	21	18	12	III tamelijk laag	
92	17	16	22	19	14	IV ondergemiddeld	
97	18	18	23	21	16	V gemiddeld-laag	
101	19	19	24	22	17	VI gemiddeld-hoog	
106	21	20	26	23	19	VII bovengemiddeld	
110	22	22	27	24	21	VIII tamelijk hoog	
116	23	23	28	26	23	IX hoog	
> 124	> 24	> 24	> 28	> 27	> 26	X zeer hoog	
101,8	19,3	18,7	24,3	21,6	17,2	gemiddelde	
17,2	4,5	5,1	4,1	4,6	6,1	standaarddeviatie	
0,9	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	standaardmeetfout	

*2c Beroepsgroep hulpverleners in de semi-residentiële jeugdzorg
(N = 317)*

<i>ASI-To: Totaal</i>	<i>ASI-On: Onder- steuning</i>	<i>ruwe score</i>			<i>ASI-We: Werk</i>	<i>ASI-Ar: Arbeids- voorw.</i>	<i>decielscore</i>
		<i>ASI-Au: Auto- nomie</i>	<i>ASI-Re: Relaties</i>				
< 84	< 15	<13	< 19	< 18	< 7	I zeer laag	
84	15	13	19	18	7	II laag	
91	17	15	21	19	10	III tamelijk laag	
96	18	17	23	20	12	IV ondergemiddeld	
100	19	18	24	22	14	V gemiddeld-laag	
105	21	19	25	23	15	VI gemiddeld-hoog	
109	22	20	27	24	17	VII bovengemiddeld	
114	23	22	28	26	19	VIII tamelijk hoog	
119	25	24	29	28	21	IX hoog	
> 126	> 25	> 25	> 29	> 28	> 24	X zeer hoog	
105,0	20,4	19,0	24,6	22,5	15,3	gemiddelde	
16,6	4,6	5,0	4,1	4,2	6,6	standaarddeviatie	
0,9	0,2	0,2	0,2	0,2	0,4	standaardmeetfout	

2d Beroepsgroep hulpverleners in de residentiële jeugdzorg (N = 479)

<i>ASI-To: Totaal</i>	<i>ASI-On: Onder- steuning</i>	<i>ruwe score</i>			<i>ASI-We: Werk</i>	<i>ASI-Ar: Arbeids- voorw.</i>	<i>decielscore</i>
		<i>ASI-Au: Auto- nomie</i>	<i>ASI-Re: Relaties</i>				
< 89	< 16	< 15	< 19	< 18	< 9	I zeer laag	
89	16	15	19	18	9	II laag	
95	17	17	21	20	12	III tamelijk laag	
100	19	18	22	21	14	IV ondergemiddeld	
105	20	19	25	22	16	V gemiddeld-laag	
109	21	20	26	23	17	VI gemiddeld-hoog	
113	22	21	27	24	19	VII bovengemiddeld	
116	24	22	28	26	21	VIII tamelijk hoog	
121	25	24	29	27	23	IX hoog	
> 128	> 26	> 25	> 29	> 28	> 26	X zeer hoog	
108,5	21,1	20,1	24,4	23,2	17,4	gemiddelde	
15,2	4,5	4,3	4,0	4,3	6,8	standaarddeviatie	
0,7	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3	standaardmeetfout	