



VRIJE  
UNIVERSITEIT  
BRUSSEL



Proef ingediend met het oog op het behalen  
van de graad van Master in de klinische psychologie

# **PSYCHOLOGISCHE CONTRACTBREUK BIJ DE VRIJWILLIGERS**

**Een studie bij non-profitorganisatie ArmenTeKort**

**DILAN BILDIRICI**

**2022 – 2023**



# **WETENSCHAPSWINKEL**

Aantal woorden: 10975

Promotor: Prof. Dr. Vantilborgh Tim  
Psychologie & Educatiewetenschappen

Student : **Dilan Bildirici**  
Rolnummer : **0503999**  
Opleiding : **Master of Science in de Psychologie**  
Academiejaar : **2022 - 2023**

Masterproef

Titel : **Psychologische contractbreuk bij de vrijwilligers: Een studie bij non-profitorganisatie ArmenTeKort**  
Promotor : **Prof. Dr. Vantilborgh Tim**

De masterproef waarvoor de student een credit behaalt, en waaromtrent geen 'non disclosure agreement' (NDA of geheimhoudingsovereenkomst) werd opgesteld, kan kosteloos worden opgenomen in de vubis-catalogus van de centrale universiteitsbibliotheek mits expliciete toestemming van de student.

De student kiest in het kader van de mogelijkheid tot kosteloze terbeschikkingstelling van zijn/haar masterproef volgende optie:

- OPEN ACCESS: wereldwijde toegang tot de full tekst van de masterproef
- ENKEL VANOP DE CAMPUS: enkel toegang tot de full tekst van de masterproef vanop het VUB-netwerk
- EMBARGO WAARNA OPEN ACCESS VOLGT: pas wereldwijde toegang tot de full tekst van de masterproef na een opgegeven datum, met name ...
- EMBARGO WAARNA ENKEL TOEGANG VANOP DE CAMPUS VOLGT: enkel vanop de campus toegang tot de full tekst van de masterproef na een opgegeven datum, met name ...
- FULL TEKST NOOIT TOEGANKELIJK: geen toegang tot de full tekst van de masterproef
- GEEN TOESTEMMING voor terbeschikkingstelling

Opgesteld te ..... **Antwerpen** ..... op ..... **06/07/2023** .....



SAMENVATTING MASTERPROEF

**Naam en voornaam:** Bildirici Dilan

**Rolnr.:** 0503999

**KLIN**   
**AO**   
**ONKU**   
**AGOG**

**Titel van de Masterproef:** Psychologische contractbreuk bij de vrijwilligers: Een studie bij non-profitorganisatie ArmenTeKort

**Promotor:** Prof. Dr. Vantilborgh Tim

**Samenvatting:**

Dit onderzoek concentreerde zich op psychologische contractbreuk binnen de vzw organisatie ArmenTeKort. In dit onderzoek werd de relatie tussen psychologische contractbreuk en gevoelens van schending, met psychologische contracttypen als modererende factor onderzocht. Daarnaast werd de mediërende rol van gevoelens van schending onderzocht in relatie tot verloopintentie bij psychologische contractbreuk. Bovendien werd het directe verband tussen psychologische contracttpen en verloopintentie onderzocht.

Er werd gebruik gemaakt van kwantitatief onderzoek met een cross-sectioneel design, waarbij er in totaal 174 deelnemers zijn opgenomen. Meervoudige regressieanalyse werd gebruikt om de modererende rol van psychologische contracttypes te onderzoeken in relatie tot psychologische contractbreuk en gevoelens van schending. Eveneens werd meervoudige regressieanalyse gebruikt om het directe effect van psychologische contracttypen op verloopintentie te meten. Bovendien werd padanalyse gebruikt om het mediatiemodel te onderzoeken.

De resultaten van het onderzoek bevestigden over het algemeen de hoofdlijnen van het model: psychologische contractbreuk leidde tot een hogere verloopintentie en dit effect werd gemedieerd door gevoelens van schending. De effecten van ideologische contracttypes werden echter niet gerepliceerd in dit onderzoek.

Voor toekomstig onderzoek wordt aanbevolen om de methodologie te verbeteren door gebruik te maken van een objectievere schaal voor psychologische contractbreuk. Bovendien is het relevant om specifieke organisatorische kenmerken in overweging te nemen die van invloed kunnen zijn op verloopintentie.

## Voorwoord

Deze masterproef is het sluitstuk van mijn opleiding klinische psychologie aan de Vrije Universiteit Brussel. Met groot genoegen presenteer ik jullie deze masterproef, die voor mij het hoogtepunt symboliseert van jarenlang toewijding en inzet. Ik hoop dat de resultaten van dit onderzoek een meerwaarde kunnen bieden aan het wetenschappelijke veld en bijdragen aan de verdere ontwikkeling van kennis en inzicht op dit gebied. Bij deze gelegenheid wil ik graag mijn oprechte dank uitspreken aan enkele personen, van wie de hulp onmisbaar is geweest voor het tot stand komen van deze masterproef.

Allereerst wil ik mijn dank uitspreken aan mijn promotor, Prof. Dr. Tim Vantilborgh, voor zijn deskundig advies gedurende het gehele onderzoeksproces. Ondanks zijn drukke schema heeft hij altijd de tijd genomen om snel antwoord te geven op mijn vragen.

Daarnaast wil ik mijn dank uitspreken aan Rik Rijnders, voor zijn begeleiding bij ArmenTeKort. Zijn inzichten en ondersteuning hebben een belangrijke rol gespeeld in mijn onderzoek. Verder wil ik Marijke en Theo bedanken, de oprichters van ArmenTeKort. Ik ben altijd hartelijk ontvangen en wil jullie hierbij hartelijk bedanken voor het in mij gestelde vertrouwen.

Uiteraard gaat mijn dank ook uit naar alle respondenten die bereidwillig de vragenlijst hebben ingevuld. Zonder hun medewerking zou het niet mogelijk zijn geweest om mijn onderzoek af te ronden.

Allerlaatst wil ik mijn familie bedanken voor hun aanmoedigende woorden en hun steun gedurende mijn studies.

# Inhoudstafel

<b>Inleiding</b>	1
<b>Literatuurstudie</b>	3
<b>Het psychologisch contract</b>	3
<i>Definities</i>	3
<b>Psychologisch contract van vrijwilligers</b>	4
<b>Inhoud van het psychologisch contract</b>	5
<i>Psychologische contracttypes</i>	6
<b>Psychologische contractbreuk</b>	9
<i>Psychologische contractbreuk en gevoelens van schending</i>	10
<i>Modererende invloed van psychologische contracttypes</i>	10
<i>Psychologische contractbreuk en verloopintentie</i>	12
<i>Gevoelens van schending als mediator</i>	13
<i>Psychologische contracttypes en verloopintentie</i>	14
<b>Empirisch onderzoek</b>	16
<b>Conceptueel model</b>	16
<b>Hypotheses</b>	16
<b>Methode</b>	18
<i>Deelnemers</i>	18
<i>Procedure</i>	18
<i>Meetinstrumenten</i>	19
<i>Operationalisering van de meetvariabelen</i>	20
<b>Statistische analyse</b>	22
<b>Onderzoeksresultaten</b>	24
<b>Beschrijvende statistieken</b>	24

<b>Beantwoorden van de onderzoekshypotheses</b>	27
<i>Hypothese 1</i>	27
<i>Hypothese 2</i>	28
<i>Hypothese 3</i>	31
<b>Discussie</b>	33
<b>Limieten en suggesties voor toekomstig onderzoek</b>	35
<b>Conclusie</b>	38
<b>Referenties</b>	40
<b>Bijlage A</b>	46

## Inleiding

Vrijwilligerswerk is een belangrijke sociale hulpbron. Het levert een cruciale bijdrage aan de samenleving (Snyder & Omoto, 2008). Het totaal aantal vrijwilligers is in de loop van de tijd toegenomen, maar vrijwilligersorganisaties melden een hoog verloop van vrijwilligersdeelname (Brudney & Meijs, 2009). Hoog verloop van vrijwilligers levert een negatief effect op de vrijwilligersorganisaties (Stevens, 1991). Het verloop van vrijwilligers kan de uitvoerbaarheid van projecten verhinderen. Daarnaast is het opleiden van vrijwilligers kostbaar en tijdrovend. Daarom is het van cruciaal belang voor vrijwilligersorganisaties om te begrijpen hoe ze vrijwilligers kunnen behouden. Om te begrijpen hoe vroegtijdig stoppen kan worden voorkomen, is het interessant om te kijken naar wat vrijwilligers verwachten van de organisatie. Aan de hand van het concept psychologisch contract proberen we zicht te krijgen in wat de verwachtingen van de vrijwilligers inhouden.

In de samenleving van vandaag worden heel wat contracten afgesloten. Deze masterproef richt zich specifiek op een bijzondere vorm van contract, namelijk het psychologisch contract. In het onderzoek naar het psychologisch contract speelt Rousseau een belangrijke rol. Rousseau hanteert de volgende definitie van het psychologisch contract: *"An individual's beliefs regarding the terms and conditions of a reciprocal exchange agreement between that focal person and another party such as an employer"* (Rousseau, 1989, p.123). Psychologische contracttheorieën zijn voornamelijk onderzocht bij werknemers. Er is echter een steeds groeiende belangstelling voor de toepassing van het concept op vrijwilligers (Farmer & Fedor, 1999; Liao-Troth, 2005; Nichols & Ojala, 2009a; Taylor et al., 2006a). Het psychologisch concept kan vooral relevant zijn in situaties die worden gekenmerkt door onzekerheid en ambiguïteit (Rousseau, 2001), zoals vrijwilligerswerk (Cnaan & Cascio, 1998).

In dit onderzoek wordt ingegaan op het psychologische contract, en meer specifiek op psychologische contractbreuk in een vrijwilligerscontext. Op basis van het psychologische contractbreuk wordt vanuit het perspectief van de vrijwilligers naar het retentieprobleem gekeken. Het is belangrijk voor de organisaties die samenwerken met vrijwilligers, om zich bewust te zijn van de percepties die vrijwilligers hebben omtrent hun wederzijdse verplichtingen. Als vrijwilligers het gevoel hebben dat een organisatie het psychologische contract – de wederzijdse impliciete verwachtingen tussen de organisatie en het individu niet nakomt, ervaren ze gevoelens van bedrog en boosheid. Dit kan leiden tot een verminderde bereidheid om zich in te zetten voor de organisatie (Morrison & Robinson, 1997; Rousseau, 1995).

Als casus neemt dit onderzoek de organisatie ArmenTeKort. ArmenTeKort is een vrijwilligersorganisatie die kansrijke en kansarme stadsgenoten koppelt via een buddieschap. De missie van ArmenTeKort is om kansarmoede te overwinnen door middel van innovatie en empowerment, in samenwerking met opgeleide buddy's (ArmenTeKort, 2021). Via het buddieschap helpt de kansbiedende 'buddy' aan de heropbouw van de eigenwaarde van de buddy in kansarmoede. Op die manier kan hij of zij op eigen kracht de uitdagende situatie overbruggen. Het doel is dat de buddy in kansarmoede weer vertrouwen krijgt in het nemen van de regie over zijn of haar eigen leven.

Het buddieschap van ArmenTeKort houdt in dat er gewerkt wordt aan een vriendschappelijk contact, in overeenstemming met de wensen en mogelijkheden van beide partijen. Zo kunnen de buddy's bijvoorbeeld samenkomen voor een wandeling. Een voorwaarde is dat de kansbiedende buddy zich voor een periode van twee jaar wil engageren als buddy. De kanszoekende buddy is vaak sociaal geïsoleerd. De vrijwilliger (kansbiedende buddy) helpt dan bij het re-integreren in de maatschappij. De kansbiedende buddy verleent dus emotionele en sociale steun, evenals vriendschap, maar geen professionele hulpverlening of materiële en financiële bijstand (ArmenTeKort, 2021). ArmenTeKort slaagt er over het algemeen goed in bij het vinden van vrijwilligers. De grote uitdaging is dat de vrijwilligers het twee jaar durende buddieschap voltooien. In elke fase van het proces zijn er mensen die zich terugtrekken. ArmenTeKort zoekt naar inzichten om de verwachtingen van de vrijwilligers te achterhalen en zo uitval te voorkomen. De centrale vraag van ArmenTeKort is: 'Hoe kan betere ondersteuning worden geboden om aan de verwachtingen van vrijwilligers te voldoen en zo uitval bij deze groep te beperken?'. Voor de toekomst heeft ArmenTeKort de ambitie om het aantal buddieschappen exponentieel te laten stijgen (Vaes, 2021).

De onderzoeksvragen die voortkomt uit de probleemstelling en die in dit onderzoek worden onderzocht, zijn als volgt geformuleerd: *"Wat zijn de verwachtingen van vrijwilligers van ArmenTeKort met betrekking tot het psychologisch contract? Hoe kan ArmenTeKort het psychologisch contract versterken om vroegtijdige stopzetting bij de vrijwilligers te voorkomen?"*. Dit onderzoek richt zich op het onderzoeken van de relatie tussen psychologische contractbreuk en verloopintentie, evenals de rol van het psychologische contracttype als moderator en gevoelens van schending als mediator (zie figuur 1).



## Literatuurstudie

### Het psychologisch contract

#### *Definities*

Verschillende auteurs hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van het concept psychologisch contract, waardoor het theoretisch kader in de loop der tijd is geëvolueerd. Argyris, (1960) introduceerde voor het eerst de term psychologisch contract. Volgens Argyris wordt de relatie tussen een leider en zijn ondergeschikten beheerst door een 'psychological word contract', wat verwijst naar een impliciete overeenkomst om elkaars normen te respecteren. Volgens Argyris bevordert het naleven van deze overeenkomst de werkrelatie in een positieve zin. Argyris werkt het concept echter niet verder uit.

Het concept krijgt voor het eerst betekenis wanneer Levinson het definieert als volgt: *'The psychological contract is a product of mutual expectations that are implicit and unspoken, and which may antedate the employee-organization relationship'* (Levinson et al., 1962, p.22). Bij deze definitie omvat het psychologisch contract onuitgesproken of impliciete verwachtingen, die mogelijk onbewust zijn maar een cruciale rol spelen in de relatie tussen de organisatie en de werknemer.

Daarnaast sprak Schein (1965) over het psychologisch contract als volgt: *'A psychological contract implies that the individual has a variety of expectations of the organization and that the organization has a variety of expectations of him'* (Schein, 1980, p. 81). Schein benadrukt dat de relatie tussen het individu en de organisatie een interactief en impliciet karakter heeft, waarbij beide partijen elkaar wederzijds beïnvloeden en de relatie zich in de loop der tijd ontwikkelt. Hij legt tevens sterk de nadruk op het voorkomen van schendingen van het psychologisch contract door te streven naar overeenstemming tussen de verwachtingen van zowel de organisatie als het individu. Deze verwachtingen, die betrekking hebben op de aard van de uitwisseling, zijn impliciet aanwezig en vormen de kern van het psychologisch contract tussen werkgevers en werknemers.

Bovengenoemde auteurs gaan uit van een uitwisselingsrelatie tussen het individu en de organisatie. Waarin beide partijen hun verwachtingen vaststellen die een cruciale rol spelen in het vormen van hun psychologisch contract.

Later komt vooral (Rousseau, 1989) naar voren en zij definieert het psychologisch contract als volgt: *"Psychological contracts are an individual's beliefs regarding reciprocal obligations"* (Rousseau, 1990, p.390). Rousseau legt de nadruk op het perspectief van het individu in het psychologisch contract. Ze definieert het psychologisch contract als de individuele perceptie van wederzijdse verplichtingen tussen het individu en de organisatie. In tegenstelling tot het concept van

verwachtingen, benadrukt Rousseau het verplichtende karakter van het psychologisch contract, waarbij de verplichtingen door de andere partij expliciet of impliciet worden geuit. Haar definitie (Rousseau, 1989) werpt licht op het subjectieve karakter van het psychologisch contract, waarbij de inhoud niet verwijst naar de feitelijke uitwisseling, maar eerder naar de perceptie van een belofte met betrekking tot de uitwisselingsrelatie. Rousseau (1995) identificeert vier kenmerken van het psychologisch contract die het subjectieve karakter ervan benadrukken. Ten eerste gaat het om de vrijwillige betrokkenheid van het individu bij het maken en ontvangen van specifieke beloftes. Ten tweede omvat elk psychologisch contract de perceptie van wederkerigheid. Ten derde is elk psychologisch contract idiosyncratisch, omdat het afhangt van de unieke individuele perceptie. Tot slot is elk psychologisch contract uniek, aangezien het gebaseerd is op de individuele subjectieve perceptie. Dit betekent dat werknemers en werkgevers mogelijk verschillende interpretaties hebben van het contract, waarbij bepaalde aspecten verschillen en andere overeenkomsten vertonen (Morrison & Robinson, 1997; Tekleab & Taylor, 2003). Hierdoor is elk psychologisch contract uniek.

### **Psychologisch contract van vrijwilligers**

Vrijwilligers worden gedefinieerd als mensen die activiteiten verrichten uit vrije wil, zonder vergoeding en ten dienste van anderen (Cnaan et al., 1996). Mensen die vrijwilligerswerk doen, hebben bepaalde drijfveren. Daarom kunnen vrijwilligers bepaalde verwachtingen hebben van de organisatie (Cullinane & Dundon, 2006; Farmer & Fedor, 1999). De verwachtingen van vrijwilligers en betaalde werknemers verschillen echter van elkaar, omdat de aard en het beheer van beide soorten werk aanzienlijk verschillen (Cullinane & Dundon, 2006; Farmer & Fedor, 1999; Vantilborgh et al., 2012a). Farmer en Fedor (1999) suggereren als een van de eersten dat het psychologische contract ook kan worden toegepast op vrijwilligerswerk, omdat mensen vrijwilligerswerk doen om bepaalde drijfveren te vervullen en dus ook bepaalde verwachtingen hebben van hun vrijwilligersactiviteiten.

Het psychologisch contract wordt in toenemende mate toegepast op de studie van vrijwilligers (Farmer & Fedor, 1999, 2001; Taylor et al., 2006b; Thompson & Bunderson, 2003). Vrijwilligers zijn een bijzonder interessante groep om te bestuderen in termen van het psychologisch contract, omdat ze niet gebonden zijn aan de organisaties waarvoor ze werkzaam zijn. Zelfs als er een schriftelijk contract is met gedeelde verwachtingen tussen de vrijwilliger en de organisatie, zullen veel van de verwachtingen van de vrijwilliger over de relatie voortkomen uit informele uitwisselingen, in tegenstelling tot de meer formele relatie tussen werknemer en werkgever. Vrijwilligers hebben te

maken met *"less crystallized expectations about behaviour, purposes and affective reactions than do paid workers"* (Pearce 1993, p.4).

Vantilborgh en zijn collega's (2011) hebben echter opgemerkt dat er zorg moet worden besteed aan het ontwikkelen van betrouwbare en valide metingen van het psychologische contract van vrijwilligers. Het toepassen van maatregelen die zijn ontwikkeld voor werknemers met winst oogmerk voldoet mogelijk niet volledig aan de verplichtingen die worden ervaren of waargenomen in de relatie tussen vrijwilligers en non-profitorganisaties. In de vrijwilligerscontext biedt de organisatie de nodige niet monetaire voordelen, opleiding en voorbereiding om een vrijwilligersrol in een veilige omgeving te vervullen, in ruil voor de inspanningen, vaardigheden en tijd van de vrijwilliger. Een psychologisch contract biedt tevens voor de non-profitorganisatie de mogelijkheid om haar belangen duidelijk aan te geven. Zo kan de organisatie vervolgens afstemmen met de vrijwilliger hoe die laatste hier aan kan bijdragen (Farmer & Fedor, 1999).

Ralston et al. (2004) stelden op basis van een empirische benadering vast dat vrijwilligers goede leiding, duidelijke en correcte communicatie, waardering en praktische steun verwachten. Verder werd in de studie van Nichols & Ojala (2009) een onderscheid gemaakt tussen de verplichtingen van de organisatie, een eerlijke behandeling, interessant en zinvol werk, verantwoordelijkheid, uitdaging, een gezonde werkomgeving, middelen om het werk te doen en ontwikkeling van vaardigheden. Nichols en Ojala (2009) stelden vast dat vrijwilligers bepaalde verwachtingen hebben van de organisatie met betrekking tot het psychologische contract, namelijk: een eerlijke behandeling, interessant en zinvol werk, verantwoordelijkheid, uitdagingen, een gezonde werkomgeving, middelen om het werk te doen en de ontwikkeling van vaardigheden.

Deze studies werpen enig licht op de specifieke verwachtingen die vrijwilligers beschouwen als onderdeel van hun psychologisch contract. Dit suggereert dat vrijwilligers ook bepaalde verwachtingen hebben bij het aangaan van een werkrelatie, waardoor er ook bij vrijwilligers sprake kan zijn van een psychologisch contract (Farmer & Fedor, 1999).

### **Inhoud van het psychologisch contract**

Het psychologisch contract (Rousseau, 1995) vormt de basis waarop de verwachtingen van medewerkers met betrekking tot de verplichtingen van een organisatie worden opgenomen. Deze verwachtingen kunnen betrekking hebben op verschillende aspecten, zoals autonomie, beloningen, communicatie, eerlijkheid, erkenning, trainingen en ondersteuning (Vantilborgh et al., 2011). Het is belangrijk om te weten dat het psychologisch contract zich richt op de perceptie van beloningen, en

niet op de concrete beloningen die daadwerkelijke worden uitgewisseld. Deze beloften kunnen worden ingedeeld in drie typen psychologische contracten waarop we ons zullen richten in het kader van ons onderzoek: transactionele, relationele en ideologische (Thompson & Bunderson, 2003). Een psychologisch contract ontstaat wanneer een vrijwilliger gelooft dat de organisatie heeft beloofd bepaalde transactionele, relationele en ideologische voordelen te bieden in ruil voor de bijdragen aan de organisatie (Vantilborgh et al., 2011). Studies tonen aan dat alle drie de psychologische contracttypes relevant zijn voor de vrijwilligers (Liao-Troth, 2001; Scheel et al., 2013; Vantilborgh et al., 2012a). Een manier om de inhoud van het psychologische contract te categoriseren baseren we op het model van Rousseau (1989).

### *Psychologische contracttypes*

Rousseau categoriseert psychologische contracten in vier typen op basis van twee dimensies: enerzijds de verwachte duur van de arbeidsrelatie (korte termijn versus lange termijn perspectief), en anderzijds de mate van specificiteit van de prestaties, oftewel wat beide partijen van de arbeidsrelatie dienen uit te wisselen (gespecificeerd versus niet gespecificeerd). De vier soorten psychologische contracten zijn volgens Rousseau transactionele, relationele, transitionele en gebalanceerde psychologische contracten. In Tabel 1 hieronder wordt de positionering van de verschillende soorten psychologische contracten ten opzichte van deze twee dimensies weergegeven.

**Tabel 1**

	<b>Gespecificeerde prestatie-eisen</b>	<b>Niet gespecificeerde prestatie-eisen</b>
<b>Korte termijn perspectief</b>	Transactioneel (vb.: uitzendmedewerker)	Transitioneel (vb.: na bedrijfscombinatie of overname)
<b>Lange termijn perspectief</b>	Gebalanceerd (vb.: kenniswerkers)	Relationeel (vb.: familieonderneming)

Bron: Rousseau, D.M. (1995, p.98)

**Transactionele psychologische contracten** hebben volgens Rousseau een kortetermijnperspectief en worden gekenmerkt door sterk gespecificeerde prestatie-eisen. Door het kortetermijnperspectief is er weinig wederzijdse loyaliteit en persoonlijke betrokkenheid tussen de betrokken partijen. Beide partijen hebben daarom de neiging om minimale investeringen te doen in de relatie. Bij transactionele psychologische contracten is de inhoud goed afgebakend. Gespecificeerde

prestatie-eisen betekenen dat de taken en het loon, van tevoren zijn vastgesteld. De voorspelbare gevolgen van het eventueel niet nakomen van het contract zijn bekend. Dit type contract legt vooral de nadruk op de uitwisseling van financiële middelen, waarbij de focus ligt op het ruilen van prestatie tegen een vooraf bepaald loon. Een vrijwilliger kan bijvoorbeeld een vergoeding verwachten voor gemaakte onkosten in het kader van vrijwilligersactiviteit (Vantilborgh et al., 2012).

Rousseau plaatst **relationele psychologische contracten** als tegenovergesteld aan transactionele psychologische contracten. In relationele contracten ligt de focus op een langdurige relatie zonder specifieke prestatie-eisen. Beide partijen hebben de intentie om een langdurige relatie aan te gaan, tonen loyaliteit en investeren in elkaar. Relationele psychologische contracten hebben voornamelijk betrekking op sociaal-emotionele uitwisselingen. Samenwerking staat hier centraal. Hierbij verwachten beide partijen te investeren in vertrouwen, stabiliteit, loyaliteit, zekerheid en sterke betrokkenheid. Relationele psychologische contracten gaan verder dan louter de uitwisseling van materiële zaken en financiële beloningen. De voorwaarden die beide partijen uitwisselen zijn vrijblijvend en eerder subjectief van aard. Bijvoorbeeld, een vrijwilliger kan verwachten dat hij goed geïntegreerd wordt in een groep, toegang heeft tot training en aandacht krijgt voor zijn persoonlijk welzijn. In dergelijke relaties investeren vrijwilligers of werknemers vooral in tijd en tonen sterke loyaliteit aan de organisatie. In tegenstelling tot transactionele psychologische contracten worden prestatie-eisen niet expliciet gespecificeerd en worden ze vaak mondeling overeengekomen zonder schriftelijke vastlegging. Relationele contracten ontstaan op basis van normen en zijn impliciet aanwezig in de relatie. Ze kunnen in de loop van de tijd veranderen zonder dat hier expliciet over gesproken wordt, in tegenstelling tot transactionele contracten.

**Transitionele psychologische contracten** hebben volgens Rousseau een kortetermijnperspectief en niet-gespecificeerde prestatie-eisen. Bij dit type is de arbeidsrelatie zeer onstabiel en kan op elk moment worden stopgezet. Er worden geen beloftes gedaan met betrekking tot toekomstige tewerkstelling of loyaliteit. Transitionele psychologische contracten zijn gekenmerkt door een hoge mate van onzekerheid en ambiguïteit, wat leidt tot aanzienlijke stress voor de betrokkenen. In de meeste gevallen is een transitioneel psychologisch contract van tijdelijke aard. Het kan echter spontaan overgaan naar een meer transactioneel of zelfs relationeel psychologisch contract, of de arbeidsrelatie kan volledig worden beëindigd.

**Gebalanceerde psychologische contracten**, zoals beschreven door Rousseau, hebben een langetermijnperspectief en leggen de prestatie-eisen duidelijk vast. Er zijn overeenkomsten met het relationele psychologische contract, zoals wederzijdse loyaliteit en betrokkenheid. Ze delen ook

kenmerken met het transactionele psychologische contract, waarin de prestatie-eisen van tevoren zijn vastgelegd.

In deze studie richten we ons op transactionele en relationele contracttypes van Rousseau. Naast transactionele en relationele contracttypes richten we ons ook op waarden-gebaseerde contracttype. Dit contracttype is toegevoegd aan de literatuur door Thompson en Bunderson in 2003. Het wordt gedefinieerd als: "*Credible commitments to pursue a valued cause or principle (not limited to self-interest) that are implicitly exchanged at the nexus of the individual-organization relationship*" (Thompson & Bunderson, 2003). Het waarden-gebaseerd contracttype, ook wel het **ideologische contract** genoemd, is goed van toepassing op vrijwilligers omdat veel vrijwilligers worden gedreven door waarden-gerelateerde motieven (Vantilborgh et al., 2011). Individuen met een ideologische contracttype hebben de verwachting dat de non-profitorganisatie haar missie, waarden en doelstellingen ondersteunt (Vantilborgh et al., 2011). Dit contracttype omvat specifieke verplichtingen die direct verband houden met de missie, waarden en normen van de organisatie (Vantilborgh et al., 2011). Thompson en Bunderson (2003) beschouwen dit psychologische contracttype als een verplichting voor vrijwilligers om bij te dragen aan de verbeterde effectiviteit van de non-profitorganisatie. In ruil daarvoor kan de vrijwilliger verwachten bij te dragen aan het behalen van het doel. Vantilborgh et al. (2012) stellen dat het opnemen van een op waarden gebaseerd psychologisch contracttype, naast transactionele en relationele contracttypes, een beter begrip mogelijk maakt van de wederzijdse verplichtingen tussen vrijwilligers en non-profitorganisaties.

Oorspronkelijk werden het transactionele en het relationele psychologische contracten gezien als een tweepolig continuüm volgens Rousseau (1989). Isaksson et al. (2010) beschouwen het psychologisch contract echter als een gelaagd model. Alle psychologische contracten bevatten een kern van transactionele uitwisselingen. Sommige contracten bevatten daarnaast een extra laag van relationele uitwisselingen. Vanuit dit perspectief kan het op ideologisch psychologische contract worden beschouwd als een derde laag, die vooral aanwezig zou moeten zijn bij vrijwilligers die werken in een non-profitorganisaties met een sterke nadruk op een missie, principes of waarden (Vantilborgh et al., 2014).

Meestal zijn de medewerkers zich niet bewust van de aspecten die het psychologisch contract vormen. Het bewustzijn hiervan ontstaat meestal pas wanneer er daadwerkelijke veranderingen plaatsvinden (Freese & Schalk, 2008). Deze onduidelijkheden worden veroorzaakt door de onzekere en veranderlijke werkomgeving. Organisaties kunnen moeite hebben om te voldoen aan de

verplichtingen die ze hebben ten opzichte van hun medewerkers (Morrison & Robinson, 1997). De onduidelijkheden rond het psychologisch contract en de werkomgeving kunnen leiden tot het niet nakomen van de verplichtingen. Het niet nakomen van verplichtingen kan invloed hebben op de samenwerking tussen medewerkers en de organisatie, en uiteindelijk leiden tot een breuk in het psychologische contract.

Vrijwilligers hanteren ook bepaalde verwachtingen in hun werkrelatie, waardoor er ook bij hen sprake kan zijn van een psychologisch contract en mogelijk zelfs van een psychologische contractbreuk (Farmer & Fedor, 1999). In de volgende paragraaf gaan we dieper in op de het begrip psychologische contractbreuk.

### **Psychologische contractbreuk**

Psychologische contractbreuk doet zich voor wanneer een vrijwilliger het gevoel heeft dat bepaalde beloften, verwachtingen of voordelen niet worden nagekomen door de organisatie. (Robinson & Morrison, 2000). Het psychologisch contract omvat verwachtingen en verplichtingen die hoofdzakelijk voortkomen uit de vrijwilliger, waardoor het mogelijk is dat de organisatie deze verwachtingen niet deelt (Johnson & O'Leary-Kelly, 2003). Door de impliciete aard van het psychologisch contract en de voortdurende veranderingen binnen een organisatie, is het mogelijk dat beide partijen het psychologisch contract op verschillende manieren interpreteren (Jafri, 2012). Taylor en zijn collega's (2006) vonden dat de verwachtingen van de organisatie en vrijwilligers uiteenliepen, en dat organisaties vaak niet op de hoogte waren van de verwachtingen van vrijwilligers, wat de kans op het verbreken van het psychologische contract vergrootte.

Wanneer vrijwilligers een psychologische contractbreuk ervaren, kan dit negatieve gevolgen hebben voor verschillende werkgerelateerde uitkomsten (Morrison & Robinson, 1997). Het verbreken van het psychologisch contract kan bijvoorbeeld leiden tot demotivatie, verminderde betrokkenheid en prestaties, onderlinge spanningen en zelfs vrijwillig vertrek. Daarnaast kan contractbreuk een negatieve invloed hebben op tevredenheid en prosociaal gedrag (Robinson & Rousseau, 1994). Een psychologische contractbreuk kan ook leiden tot verloopintentie (Zhao et al., 2007), verminderde werktevredenheid en een afname van het vertrouwen in de organisatie (Chiang & Liao, 2012; Jensen et al., 2010; Robinson & Rousseau, 1994).

In essentie houdt psychologische contractbreuk in dat een individu niet krijgt wat hij of zij belangrijk vindt. In de volgende paragrafen bekijken we hoe gevoelens van schending en verloopintentie verband kunnen hebben met het psychologische contractbreuk.

### *Psychologische contractbreuk en gevoelens van schending*

Aanvankelijk werden de termen 'breuk' en 'schending' door elkaar gebruikt in de literatuur over psychologische contractbreuk, waarbij beide termen verwezen naar de perceptie van een verbroken belofte in een ruilrelatie (Robinson & Rousseau, 1994; Robinson & Morrison, 1995). In 1997 verfijnden Morrison en Robinson de definities en hebben een onderscheid gebracht tussen beide termen. Ze definieerden waargenomen psychologische contractbreuk als "*A cognitive assessment of contract fulfillment that is based on an employee's perception of what each party has promised and provided to the other*" (p. 230). Gevoelens van schending als emotioneel lijden, gevoelens van woede, verraad, onrechtvaardigheid en wantrouwen, kunnen ontstaan wanneer men beseft dat een organisatie haar verplichtingen niet is nagekomen. Daarom bestaat er een duidelijk conceptueel onderscheid tussen 'waargenomen schending' en 'gevoelens van schending'. Waargenomen psychologische contractbreuk is meer een bewuste en berekenende aangelegenheid, terwijl gevoelens van schending een emotionele reactie zijn op het besef van een schending.

Morrison en Robinson (1997) hebben dus gesteld dat psychologische contractbreuk (het verbreken van overeenkomst) en gevoelens van schending (emotionele reactie op de schending) verschillende fenomenen zijn. Verscheidene studies hebben aangetoond dat 'waargenomen psychologische contractbreuk' en 'gevoelens van schending' verschillende constructen zijn, maar dat er een positief verband tussen beide bestaat. Hieruit volgt dat we ook een verband tussen deze twee constructen kunnen verwachten. In de volgende paragraaf zullen we de modererende rol van het psychologische contract in dit verband bespreken.

#### *Modererende invloed van psychologische contracttypes*

Lambert et al. (2003) hebben aangetoond dat de reacties van de medewerkers op psychologische contractbreuk verschillen afhankelijk van het type psychologisch contract. In het kader van dit onderzoek verwachten we ook dat het psychologische contracttype als moderator effect zou hebben op de relatie tussen psychologische contractbreuk en gevoelens van schending bij de vrijwilligers. Morrison en Robinson (1997) stelden dat de overgang van gevoelens van schending naar psychologische contractbreuk afhangt van de mate waarin de belofte niet is nagekomen.

Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen enerzijds de aard van het psychologisch contract (ideologisch, transactioneel, relationeel) en anderzijds de aard van de contractbreuk zelf. In een psychologisch contract van het ideologische type zou er zich bijvoorbeeld ook een transactionele breuk kunnen voordoen. In het volgende bespreken we het effect van het type



psychologisch contract op de mate waarin een vrijwilliger zal reageren op elke vorm van psychologische contractbreuk, en dus niet de effecten van verschillende soorten psychologische contractbreuk.

De auteurs verwachten dat het niet nakomen van een expliciete financiële belofte eerder zal leiden tot gevoelens van schending in vergelijking met het niet nakomen van een minder duidelijk omschreven sociaal-emotioneel belofte. Aangezien transactionele contracten een objectief, verifieerbaar en gebeurtenisgericht karakter hebben (Morrison & Robinson, 1997; Rousseau, 1989, 1995), wordt van de medewerkers verwacht dat ze een duidelijke afweging maken tussen beloften en nagekomen geldelijke stimulansen (Montes & Irving, 2008). Als medewerkers met een transactioneel contracttype een psychologische contractbreuk ervaren, zal dit snel leiden tot gevoelens van schending, aangezien zij zich meer richten op de economische uitwisseling in de relatie. Daarom verwachten we dat het psychologische contracttype met een transactioneel karakter eerder zal leiden tot gevoelens van schending.

***H1a: Het effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending is sterker bij het transactionele contracttype.***

Onderzoek van Raja en zijn collega's (2004) toont aan dat werknemers met een relationeel contract een grotere kans hebben op verminderde prestaties, lagere tevredenheid en hogere intenties om te vertrekken zodra ze gevoelens van schending ervaren. Wij zijn echter van mening dat een ervaren schending, die meer cognitief en berekenend is (Morrison & Robinson, 1997), minder snel gevoelens van schending zal oproepen bij mensen die een hechte relatie hebben met de organisatie. Medewerkers met een relationeel contracttype richten zich op een sociaal-economische benadering die meer gericht is op het opbouwen van een langdurige kwaliteitsrelatie dan op een puur economische uitwisseling voor een bepaalde termijn. Mensen met een relationeel contracttype kunnen beloningen uitstellen en op korte termijn materiële voordelen opofferen voor een duurzame en hoogwaardige relatie (Morrison & Robinson, 1997; Raja et al., 2004). Daarom verwachten we dat mensen met een relationeel contracttype een toekomstgerichte relatiebenadering zullen hebben, waardoor elke waargenomen breuk zich niet gemakkelijk zal vertalen in gevoelens van schending. Op basis hiervan verwachten we het volgende effect.

***H1b: Het effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending is zwakker bij het relationele contracttype.***

Als laatste is er, zoals eerder vermeld, het ideologische contract. Dit type psychologisch contract lijkt bijzonder relevant te zijn voor vrijwilligerswerk (Vantilborgh et al., 2012, 2014). Uit verschillende studies blijkt dat psychologische contracten de houding en het gedrag van zowel betaalde werknemers (bijv. Millward & Hopkins, 1998) als vrijwilligers (Vantilborgh et al., 2012) kunnen verklaren. Thomson en Bunderson suggereren dat ideologisch gemotiveerde contracten relatief bestendig zijn tegen inbreuken. Dit is in overeenstemming met de observatie van Blau (1964) over individuen met een ideologische motivatie in een sociale uitwisselingsrelatie. Blau (1964) merkte op dat ideologisch gemotiveerde individuen sterk gericht zijn op het behalen van idealen, maar tegelijkertijd het ontbreken van succes tolereren, omdat hun betrokkenheid bij de organisatie op zichzelf al belonend is vanwege hun idealisme. Medewerkers die hun relatie met de organisatie baseren op ideologische doelen zijn eerder geneigd om op kortetermijn een contractbreuk te tolereren, omdat ze geloven dat de organisatie zich blijft inzetten voor langetermijndoelstellingen (Thompson & Bunderson, 2003). Op basis hiervan stellen we de volgende hypothese.

***H1c: Het effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending is zwakker bij het ideologische contracttype.***

#### *Psychologische contractbreuk en verloopintentie*

Het tweede construct dat in relatie tot psychologische contractbreuk wordt besproken, is de verloopintentie. Dit construct kan worden begrepen binnen de Equity-theorie van Adams (1963). Volgens deze theorie zou een werknemer geneigd zijn om het evenwicht binnen de sociale uitwisselingsrelatie te herstellen. Dit kan op verschillende manieren gebeuren, zoals het vertonen van een negatieve houding en/of gedrag op het werk. De intentie om te vertrekken kan worden gezien als een manier om een nieuw evenwicht te bereiken. Een werknemer is geneigd om een evaluatie te maken van zijn bijdragen aan de organisatie en wat hij ervoor terugkrijgt. Dit wordt vervolgens vergeleken met de evaluaties van andere werknemers. Als de werknemer een gevoel van onevenwicht ervaart, kan de verloopintentie een van de manieren zijn om opnieuw tot een evenwicht te komen (Adams, 1963). Werknemers kunnen, wanneer ze een psychologische contractbreuk waarnemen hun investeringen in de organisatie verminderen of de organisatie verlaten (Morrison & Robinson, 1997).

In overeenstemming met de voorspellingen van de Equity-theorie van Adams (1964), is in verschillende onderzoeken een verband aangetoond tussen psychologische contractbreuk en de verloopintentie. Specifiek is een positief verband gevonden tussen psychologische contractbreuk en

verloopintentie (Robinson & Rousseau, 1994; Turnley & Feldman, 1999). Uit onderzoek blijkt dat de intentie van werknemers om de organisatie te verlaten een sterke voorspeller is van daadwerkelijk vertrek (Tett & Meyer, 1993). Wanneer werknemers het gevoel hebben dat de verplichtingen in het psychologisch contract niet worden nagekomen, kan dit negatieve gevolgen hebben voor de organisatie (Şahin, 2011). Een van deze gevolgen is een verhoogde intentie van werknemers om hun baan te verlaten. Om deze reden is de intentie om te vertrekken sterk geassocieerd met psychologische contractbreuk (Zhao et al., 2007). Eerdere studie hebben ook aangetoond dat wanneer het psychologisch contract wordt geschonden, de bereidheid van werknemers om in de organisatie te blijven afneemt (Robinson, 1996). We kunnen dus stellen dat wanneer werknemers een positieve ervaring hebben met het psychologisch contract, hun intentie om te vertrekken laag zal zijn.

### *Gevoelens van schending als mediator*

Zoals eerder vermeld, is uit eerdere onderzoeken gebleken dat psychologische contractbreuk een negatief effect heeft op attitudes en gedragingen van medewerkers. Het is vastgesteld dat psychologische contractbreuk het meest verband houdt met ongewenste attitudes en gedragingen van medewerkers wanneer zij de negatieve emotionele toestand ervaren die wordt omschreven als gevoelens van schending (bijv. Morrison & Robinson, 1997; Rousseau, 1995; Turnley et al., 2003). Medewerkers die gevoelens van schending ervaren, voelen zich boos, gekwetst en misbruikt door hun organisaties. Werknemers die het gevoel hebben dat ze zichzelf niet kunnen ontplooiën of dat ze niet gewaardeerd worden, overwegen om hun baan te verlaten om aan de ongemakkelijke situatie te ontsnappen (Conway & Briner, 2009; Turnley & Feldman, 1999).

Op basis van deze bevindingen verwachten we dat vrijwilligers die deze intense gevoelens van schending ervaren mogelijk stappen zullen ondernemen die leiden tot ongewenste uitkomsten, zoals verloopintentie. Daarom stellen we de hypothese dat gevoelens van schending de relatie tussen psychologische contractbreuk en verlooptintentie medieren.

### ***H2: Gevoelens van schending medieren de relatie tussen psychologische contractbreuk en verloopintentie.***

## *Psychologische contracttypes en verloopintentie*

Er zijn slechts enkele studies die specifiek gericht zijn op de relatie tussen het psychologisch contracttype en de verloopintentie. Er zijn echter wel veel studies die zich richten op de relatie tussen het psychologische contractbreuk en de verloopintentie. Robinson en Rousseau (1994) vonden dat de medewerkers die een psychologische contractbreuk ervaren een afname in vertrouwen in de organisatie en werktevredenheid vertoonden. Dit leidde op hun beurt tot een toename van de intentie om ontslag te nemen. Veel onderzoekers hebben het psychologisch contract en de verloopintentie met elkaar in verband gebracht (Nicholson & Johns, 1985; Robinson, 1996; Rousseau, 1995). Daarom kan worden gesteld dat wanneer medewerkers het psychologisch contract positief ervaren, hun verloopintentie laag zal zijn. De attitudes van werknemers beïnvloeden ook de kans dat ze aan ontslag denken. Werknemers beginnen ontslag te overwegen in volgende situaties: wanneer ze het gevoel hebben dat ze zich niet kunnen ontwikkelen, wanneer ze denken dat ze niet worden opgemerkt en wanneer ze conflicten ervaren met hun managers of collega's (Turnley & Feldman, 1999).

Er wordt in de literatuur over psychologische contracttypes gesteld dat werknemers met transactionele psychologische contracten zich voornamelijk richten op financieel gewin, de organisatie niet beschouwen als een langdurige arbeidsmogelijkheid, en niet bereid zijn om vrijwillig extra taken uit te voeren buiten de functievereisten (Millward & Brewerton, 1999). Op basis van de veronderstelling dat er een verband bestaat tussen verloopintentie en psychologische contracttypes, kan daarom gesteld worden dat vrijwilligers met transactionele psychologische contracten een hogere verloopintentie hebben. Volgens het onderzoek van Bal en Kooij (2011) bestaat er inderdaad een positieve correlatie tussen het transactionele psychologische contract en intentie tot vertrek. Op basis hiervan hebben we de volgende hypothese ontwikkeld:

***H3a. Transactionele psychologische contracten hebben een positief effect op verloopintentie.***

Millward en Hopkins (1998) stellen dat medewerkers met een relationeel contract meer geneigd zijn om zich in te zetten voor de doelstellingen van de organisatie dan medewerkers met een transactioneel contract. Daarom zullen personen met een relationeel contract over het algemeen meer tevreden zijn met hun baan, meer betrokken zijn bij hun werk en minder geneigd zijn om te vertrekken. Samengevat luidt de hypothese als volgt:

***H3b: Relationele contracten hebben een negatief effect op de verloopintentie***

Vantilborgh en zijn collega's (2014) stellen dat het opnemen van een op waarden gebaseerd psychologisch contracttype, naast transactionele en relationele types een diepgaander begrip mogelijk maakt van de waargenomen wederzijdse verplichtingen tussen vrijwilligers en non-profitorganisaties. In hun onderzoek richtten Vantilborgh en zijn collega's (2014) zich op de reacties van vrijwilligers na een ideologische contractbreuk. Ze onderzochten de effecten van ideologische psychologische contractbreuk en vervulling, evenals relationele psychologische contracten. Relationele psychologische contracten zijn volgens de auteurs ook zeer relevant voor vrijwilligers, aangezien vrijwilligerswerk vaak leidt tot sterke sociale cohesie en groepsbanden.

Volgens Thompson & Bunderson (2003) zullen individuen het niet nakomen van een ideologische psychologische contractbreuk persoonlijk opvatten en reageren met corrigerend gedrag, zoals het melden van problemen of het uiten van ontevredenheid, in plaats van zich terug te trekken. Dit betekent dat vrijwilligers met een ideologisch gemotiveerde psychologisch contract zich zullen inspannen om de situatie te corrigeren. Een dergelijke houding komt voort uit het feit dat de geschonden ideologische belofte betrekking heeft op diepgewortelde persoonlijke waarden. Het niet nakomen van beloofde ideologische stimulansen bedreigt dus het zelfbeeld van de individu (Bal et al., 2011). Vrijwilligers die sterke ideologische verplichtingen ervaren, zijn nog meer geneigd om op hun werk te blijven en zich in te spannen om de situatie te corrigeren wanneer ideologische stimulansen niet worden nagekomen (Thompson & Bunderson, 2003). Op basis van de bovenstaande theorieën verwachten we dat wanneer verplichtingen niet worden nagekomen, de inzet van vrijwilligers eerder zal toenemen dan afnemen. Dit komt doordat vrijwilligers met een ideologisch gemotiveerd contract corrigerend gedrag zullen vertonen en niet geneigd zijn om de organisatie te verlaten.

***H3c: Ideologische contracten hebben een negatief effect op de verloopintentie***

# Empirisch onderzoek

## Conceptueel model

In dit onderzoek wordt de relatie tussen psychologische contractbreuk en gevoelens van schending onderzocht voor psychologische contracttypes (hypothese 1a, 1b en 1c). Daarnaast wordt de mediërende rol van gevoelens van schending onderzocht in de relatie tussen psychologische contractbreuk en verloopintentie (hypothese 2). Ten slotte wordt het directe verband onderzocht tussen typen psychologische contracten en verloopintentie (hypothese 3a, 3b en 3c).

Figuur 1 geeft het conceptuele model weer dat centraal staat in dit onderzoek. Psychologische contracttypes fungeren binnen dit onderzoek als moderator tussen de onafhankelijke variabele (psychologische contractbreuk) en de afhankelijke variabelen (verloopintentie). Het doel van deze studie is om te onderzoeken of het psychologische contracttypes de relatie tussen psychologische contractbreuk en verloopintentie versterkt via gevoelens van schending. Hierbij worden de volgende hypothesen onderzocht:

## Hypothesen

**H1a:** *Het effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending is sterker bij het transactionele contracttype*

**H1b:** *Het effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending is zwakker bij het relationele contracttype*

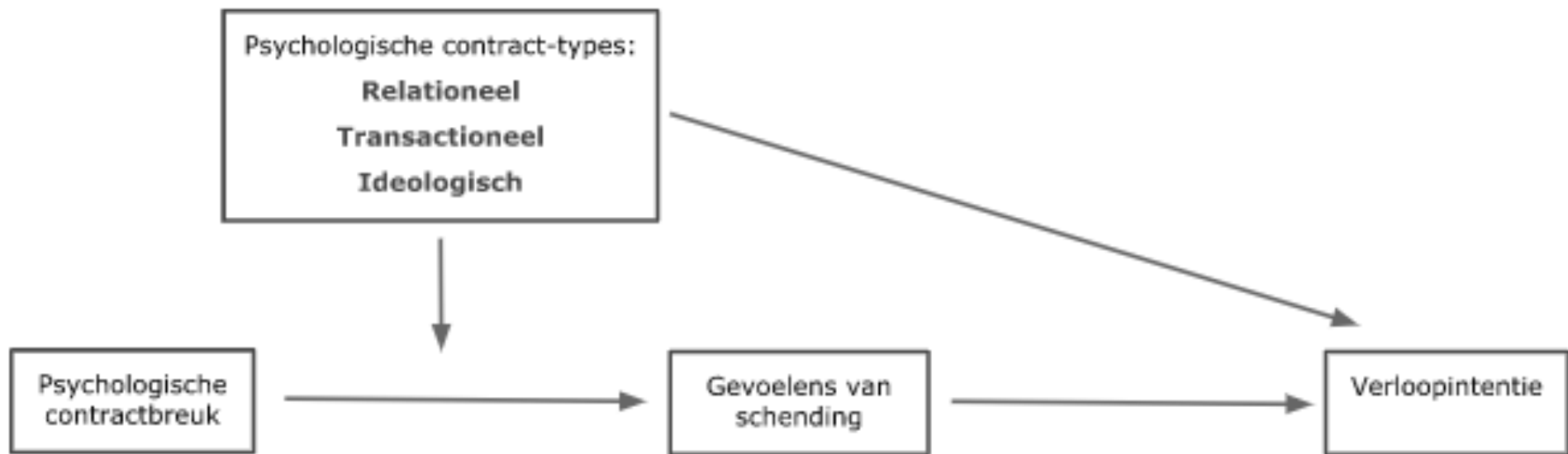
**H1c:** *Het effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending is zwakker bij het ideologische contracttype*

**H2:** *Gevoelens van schending medieert de relatie tussen psychologische contractbreuk en verloopintentie.*

**H3a:** *Transactionele contracttype hebben een positief effect op verloopintentie.*

**H3b:** *Relationele contracttype hebben een negatief effect op de verloopintentie*

**H3c:** *Ideologische contracttype hebben een negatief effect op de verloopintentie*



**Figuur 1:** Weergave centrale vraag in een conceptueel model.

## **Methode**

### *Deelnemers*

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden bij de non-profitorganisatie ArmenTeKort. ArmenTeKort is een vereniging die kansrijke en kansarme stadsgenoten met elkaar verbindt. ArmenTeKort is gevestigd in Antwerpen. Tot op heden heeft de organisatie 1350 duo's gevormd. Via een mailing van ArmenTeKort zijn de buddy-vrijwilligers bereikt en op de hoogte gesteld van het onderzoek, waarbij ze een beknopte uitleg ontvingen. In de mail die de deelnemers ontvingen van ArmenTeKort, kregen ze de link naar de vragenlijst.

De vragenlijst werd ingevuld door 294 respondenten. Na de datacleaning zijn er 174 deelnemers overgebleven. Van de 174 deelnemers is 61,5 % vrouw, 37,4 % man en 1,1 % X. De leeftijd varieert van een minimumgrens van 23 jaar tot een maximumgrens van 77 jaar, met een gemiddelde van 52 jaar. De meeste respondenten hadden een masterdiploma (49,4 %), gevolgd door een bachelor (33,3 %), middelbaar (14,9 %) en andere (2,3 %).

Wat betreft de duur van de vrijwilligerservaring bij ArmenTeKort was de meerderheid al meer dan een jaar (40%) actief als vrijwilliger bij hun huidige non-profitorganisatie, gevolgd door respondenten die 2 tot 5 jaar (28%), minder dan 6 maanden (18%), 1 tot 2 jaar (11%), en meer dan 5 jaar (3%) vrijwilligerswerk hebben gedaan bij ArmenTeKort.

### *Procedure*

Binnen dit onderzoek werd er gebruikgemaakt van kwantitatief onderzoek. Er is specifiek gekozen voor een cross-sectioneel design. Iedere deelnemer werd éénmaal gevraagd om de online survey in te vullen (zie bijlage). De data binnen dit onderzoek werd verzameld met behulp van het online survey-instrument Qualtrics. De online surveymethode Qualtrics heeft verschillende voordelen. Ten eerste is het tijds- en kostenefficiënt. Bovendien stelt de deelnemers in staat om zelf te bepalen wanneer en in welk tempo ze de survey invullen. Daarnaast biedt Qualtrics de mogelijkheid om de resultaten van de survey direct op te volgen.

De survey begon met een informed consent waarin het doel van het onderzoek werd uitgelegd en de deelnemers werden verzekerd dat hun antwoorden op de vragenlijst vertrouwelijk zouden worden behandeld. Daarnaast kregen de deelnemers informatie over de geschatte tijdsduur van het onderzoek. Vervolgens werden zowel de contactgegevens van de onderzoeker als die van de promotor verstert, voor het geval de deelnemers vragen of opmerkingen hebben. Wanneer de



respondent akkoord ging, kon deze beginnen met de survey. De survey kon op elk moment worden beëindigd als de respondent dat wenste. Ten slotte eindigde de survey met een bedanking.

De dataverzameling vond plaats tussen mei 2022 en juli 2022. Er werd gebruikgemaakt van een anonieme link die via ArmenTeKort naar de buddyvrijwilligers (kansbiedende buddy's) werd gestuurd. Daarnaast werd de survey ook afgenomen op zondag 19 juni 2022, tijdens een picknick-evenement van ArmenTeKort bij Brouwerij de Koninck, waarbij 21 deelnemers de vragenlijst op papier invulden. Achteraf werden deze 21 vragenlijsten handmatig ingevoerd in de Qualtrics.

### *Meetinstrumenten*

De online survey begint met het verzamelen van persoonlijke en demografische gegevens met betrekking tot vrijwilligerswerk. Hierbij worden de volgende gegevens bevraagd: geslacht, geboortjaar, hoogst behaald diploma, aantal jaren ervaring in vrijwilligerswerk, specifiek aantal jaren bij ArmenTeKort en of ze betaald werk doen naast het vrijwilligerswerk.

Vervolgens worden de volgende constructen bevraagd in de survey: psychologische contractbreuk, psychologische contracttypes, gevoelens van schending en verloopintentie. Alle constructen binnen dit onderzoek zijn gemeten aan de hand van uitspraken waarbij de deelnemers een antwoord aangeven op een Likertschaal die is geordend van 1 tot 5. Dit is gebaseerd op gevalideerde opeenvolgende Likertschalen uit de literatuur. Voor de constructen gevoelens van schending, verloopintentie en meting van psychologische contractbreuk betekent 1 'helemaal oneens' en 5 'helemaal eens'. Voor het construct psychologische contractbreuk en psychologische contracttypes hebben 1 en 5 telkens een andere betekenis die bij elke vraag is vermeld.

In het kader van dit onderzoek zijn de schalen van Engels vertaald naar Nederlands. De vertaling is door middel van back translation methode gebeurd. De vragenlijsten die worden gebruikt in dit onderzoek, zijn door verschillende onderzoekers gevalideerd (Bothma & Roodt, 2013; Robinson & Wolfe Morrison, 2000; Shipp et al., 2009).

Na het verzamelen van de gegevens voor het empirisch onderzoek, zijn de betrouwbaarheden van de verschillende schalen in de gebruikte vragenlijst gecontroleerd. De interne consistentie betrouwbaarheid is nagegaan met behulp van Cronbach's alfa. Dit betrouwbaarheidscoëfficiënt is gebaseerd op de correlatie tussen elk item dat een specifiek construct meet en alle andere mogelijke items die hetzelfde construct meten (Wijnen et al., 2002).

In Tabel 2 wordt een overzicht gegeven van de Cronbach's alfa-coëfficiënten voor de gebruikte schalen in dit onderzoek. Cronbach's alfa is een statistische maatstaf die varieert tussen 0 en 1. Een waarde tussen 0,60 en 0,70 wordt beschouwd als het minimale ondergrens voor interne consistentie. Hoe hoger de waarde, hoe sterker de samenhang tussen de items (Wijnen et al., 2002). In dit onderzoek zullen we daarom een alfa-waarde van 0,60 hanteren als de ondergrens. Alle constructen beschikken over een voldoende interne consistentie, zoals aangegeven in tabel 2.

**Tabel 2**

*De Cronbach's Alfa's van de schalen (betrouwbaarheid van de onderzoeksschaal)*

	<b>Cronbach's alfa</b>	<b>Correlatie</b>
Relationeel psychologisch contract	.729	
Transactioneel psychologisch contract	.640	
Ideologisch psychologisch contract	.867	
Gevoelens van schending	.944	
Verloopintentie (2 items)		0.638
Psychologisch contractbreuk	.914	

### *Operationalisering van de meetvariabelen*

#### *Het psychologisch contract*

In dit onderzoek is het psychologisch contract opgesplitst in drie typen: relationeel, transactioneel en ideologisch psychologisch contract. Het relationele en transactionele psychologische contracten zijn gemeten met behulp van de Psychological Contract Inventory (PCI) van Rousseau (2000). Deze schaal wordt aanbevolen voor onderzoek naar psychologische contracten en heeft in eerdere studies uitstekende psychometrische eigenschappen aangetoond (bijv. Hui et al., 2004). Een aantal items zijn aangepast om ze meer geschikt te maken voor de context van vrijwilligerswerk. Bijvoorbeeld, het woord "werk" is vervangen door "vrijwilligerswerk". Hierdoor is het aantal items voor het relationele psychologische contract tot zeven items en voor het transactionele psychologische contract tot vijf items veranderd. Het ideologische psychologische

contract is gemeten aan de hand van de ideologische contractschaal van Bingham (2005). Deze schaal bestaat uit negen items en heeft uitstekende psychometrische eigenschappen wat betreft betrouwbaarheid en factorstructuur (Bingham, 2005). De deelnemers hebben hun antwoorden op de items van het psychologisch contract gegeven op een 5-punten Likertschaal, variërend van 1 (dit verwacht ik helemaal niet), tot 5 (dit verwacht ik helemaal wel).

#### *Gevoelens van schending*

Gevoelens van schending werden gemeten met behulp van een vier-items schaal ontwikkeld door Robinson en Morrison (2000). Deze schaal richt zich op het negatieve gevoel dat ontstaat wanneer het construct niet wordt nageleefd. Een voorbeelditem is: "Ik voel me extreem gefrustreerd door de manier waarop ik door mijn organisatie behandeld word". De items werden beoordeeld op een 5-punten Likertschaal, waarbij 1 staat voor 'helemaal oneens' en 5 voor 'helemaal mee eens'. In de oorspronkelijke studie van Robinson en Morrison (2000) werd een hoge Cronbach's alpha-coëfficiënt van .92 gevonden voor deze schaal. In dit onderzoek had de vragenlijst voor gevoelens van schending ook een hoge alpha-coëfficiënt van .944, wat wijst op een goede interne consistentie.

#### *Verloopintentie*

Deelnemers hebben gereageerd op twee items over hun intentie om de organisatie te verlaten. De items zijn afkomstig van de Michigan Organizational Assessment Questionnaire, ontwikkeld door Cammann en zijn collega's (1983). De items zijn anders geformuleerd in de context van vrijwilligerswerk: "Ik denk er vaak over om te stoppen met mijn vrijwilligerswerk bij ArmenTeKort" en "Ik denk dat ik over een jaar nog vrijwilliger zal zijn bij ArmenTeKort". Een hoge score wijst op een hoge verloopintentie. Aangezien het tweede item positief is geformuleerd, is het item hercodeerd in de dataset. Score vijf is hercodeerd naar score een, score vier naar score twee, enzovoort. Omdat de schaal uit twee items bestaat, is het zinvoller om de correlatie te berekenen tussen beide items dan de Cronbach's Alpha-coëfficiënt. De correlatie tussen beide items van de verloopintentie bedraagt 64%.

#### *Psychologische contractbreuk*

We hebben de onafhankelijke variabelen psychologische contractbreuk gemeten met de schaal van Schalk en Freese (1997). Met behulp van deze schaal werden de items van de psychologische contracttypen herhaaldelijk bevraagd. Hierbij werd gevraagd of de vervulling van het contracttype lager of hoger was dan verwacht. De schaal van Freese en Schalk identificeert zowel de vervulling als de breuk van het psychologische contract. De items zijn gehercodeerd, zodat

hoge scores op de variabele overeenkomen met een negatieve vorm van contractbreuk (ondervervulling). In onze steekproef vertoont de schaal een goede interne betrouwbaarheid, met een score van 0.914.

## **Statistische analyse**

De gegevens worden geanalyseerd en verwerkt met behulp van het statistische programma SPSS 28.0. Allereerst zijn de gegevens van het oorspronkelijke bestand schoongemaakt. Er is gecontroleerd op ontbrekende gegevens, en alle onvolledig ingevulde surveys zijn uit de dataset verwijderd. Van de oorspronkelijke 294 deelnemers zijn er uiteindelijk slechts 174 deelnemers opgenomen in het huidige onderzoek. Vervolgens is per construct nagegaan welke items binnen de survey gehercodeerd moesten worden, en deze hercodering is direct toegepast in SPSS. Vraag twee bij verloopintentie en item tien van het psychologische contracttype zijn gehercodeerd omdat ze omgekeerd geformuleerd waren. Verder zijn er schaalvariabelen aangemaakt door het gemiddelde te berekenen van alle items binnen de schaal. De scores van de gehercodeerde items zijn vervolgens omgekeerd opgenomen in de schaal.

Het aantal jaren dat vrijwilligers actief waren in vrijwilligerswerk werd als tekst bevraagd. Deze tekst werd vertaald naar een tijdsduur in aantal jaren. In het geval van ambiguïteit werd het aantal jaren ervaring als ontbrekend beschouwd. Tijdspanne in maanden werd omgerekend naar jaren. Soms gaven respondenten alleen een ondergrens voor het aantal jaren ervaring. In dat geval werd deze ondergrens opgenomen als het aantal jaren ervaring. Iemand die aangaf 20+ jaar ervaring te hebben, werd dus opgenomen als iemand met 20 jaar ervaring. Het aantal jaren vrijwilligerswerk bij ArmenteKort werd op dezelfde manier bewerkt als aantal jaren vrijwilligerswerk in het algemeen. Er werden dichotome variabelen aangemaakt voor het construct 'geslacht' en voor het construct 'werkend'. Het item voor geslacht bestond uit 3 antwoordopties: vrouw (1), man (2) en X (3). Er werd een dichotome variabele aangemaakt voor man en voor X.

Verder zijn de algemene psychometrische kenmerken, zoals het gemiddelde, de standaardafwijking en de Pearson-correlatiecoëfficiënt voor de gebruikte variabelen, opgevraagd. Deze psychometrische kenmerken worden weergegeven in Tabel 3. Voor de verschillende schalen van de vragenlijst die in het empirisch onderzoek worden gebruikt, is de betrouwbaarheid onderzocht. Om de interne consistentiebetrouwbaarheid te beoordelen, wordt gebruik gemaakt van Cronbach's alfa. Dit statistische maatstaf is gebaseerd op de correlatie tussen elk item dat een specifiek construct meet en alle andere mogelijke items die datzelfde construct meten (Wijnen et

al., 2002). Tabel 2 biedt een overzicht van de Cronbach's alfa-waarden voor de schalen die in dit onderzoek worden gebruikt. Daarnaast zijn er drie interactietermen gecreëerd, tussen psychologische contractbreuk en psychologische contracttypes. Hiervoor zijn eerst de variabelen voor psychologische contractbreuk en de contracttypes gecentreerd. Vervolgens zijn de interactietermen berekend als de producten van de gecentreerde variabelen.

Na deze voorbereidende stappen worden de eerste drie hypothesen (1a, 1b, 1c) getoetst aan de hand van een meervoudige regressieanalyse. Voor hypothese twee (mediatie) wordt een structureel vergelijkingsmodel gebruikt, namelijk padanalyse, uitgevoerd met behulp van de SPSS PROCES macro. Padanalyse maakt gebruik van meervoudige regressie om een causaal model te evalueren. Ten slotte worden voor de laatste drie hypothesen (3a, 3b, 3c) ook meervoudige regressieanalyses uitgevoerd. Een significantieniveau van  $p < .05$  wordt geïnterpreteerd als statistisch significant. Bij alle regressieanalyses wordt voldaan aan de vier assumpties (normaliteit, lineariteit, homoscedasticiteit en onafhankelijkheid).

## Onderzoeksresultaten

### Beschrijvende statistieken

In Tabel 3 worden de gemiddelden, standaarddeviaties en correlaties van de variabelen die in dit onderzoek zijn gemeten weergegeven. We hebben in eerste instantie gebruikgemaakt van de Pearson correlatiecoëfficiënten om te onderzoeken in welke mate de constructen met elkaar samenhangen.

**Tabel 3***Beschrijvende statistieken: onafhankelijke variabelen, afhankelijke variabelen, moderator en mediator*

	Gemiddelde	Standaardafwijking	1.	2.	3.	4.	5.	6.
1. Relationeel Psychologisch contract	3.595	.578	1	-	-	-	-	-
2. Transactioneel Psychologisch contract	2.995	.579	.300**	1	-	-	-	-
3. Ideologisch psychologisch contract	3.868	.629	.149	.296**	1	-	-	-
4. Psychologisch contractbreuk	2.655	.521	-.297**	-.246**	-.071	1	-	-
5. Gevoelens van schending	1.362	.693	-.025	.059	.047	.463**	1	-
6. Verloopintentie	2.834	.513	.187*	.084	.264**	-.039	.309**	1

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

De respondenten scoren gemiddeld enigszins hoog op de schalen voor de contracttypes. Mogelijk is dit een geval van sociale wenselijkheidsbias, omdat de items bij de contracttypes vaak een positieve connotatie hebben. Dezelfde redenering zou ook kunnen verklaren waarom er gemiddeld lager werd gescoord voor de variabelen met een negatieve bijklank. De laagste gemiddelde score is die voor gevoelens van schending. Respondenten geven dus niet vaak aan dat ze gevoelens van schending hebben.

Vanuit de theorie verwachtten we dat contractbreuk leidt tot gevoelens van schending en uiteindelijk tot verloopintentie. Dit beeld is consistent met de correlaties, die inderdaad het grootst zijn tussen deze drie variabelen. De contracttypes lijken ook inderdaad een negatief verband te hebben met psychologische contractbreuk. De correlatie met het ideologische contracttype is echter niet significant.



## Beantwoorden van de onderzoekshypotheses

### Hypothese 1

**H1a:** Het effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending is sterker bij het transactionele contracttype

**H1b:** Het effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending is zwakker bij het relationele contracttype

**H1c:** Het effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending is zwakker bij het ideologische contracttype

Voor de analyse van de modererende rol van psychologische contracttypes op het effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending, zijn interactietermen gecreëerd voor elk contracttype in relatie tot psychologische contractbreuk. Deze interactietermen, samen met psychologische contractbreuk en de hoofdeffecten van de psychologische contracttypes, zijn opgenomen in een enkelvoudig regressiemodel om de hypothesen omtrent moderatie te testen. Bij moderatieanalyse is het standaard om de predictoren te centreren. Daarom zijn gecentreerde variabelen gemaakt voor psychologische contractbreuk en de drie psychologische contracttypes door het gemiddelde van alle meetwaarden af te trekken. Deze gecentreerde variabelen zijn vervolgens gebruikt als basis voor de interactietermen.

### Tabel 4

*Effect van psychologische contractbreuk en psychologische contracttypes op gevoelens van schending: moderatieanalyse*

	<b>Beta</b>	<b>se</b>	<b>p</b>
Constante	2.484	.455	< .001
PCB	.834	.159	< .001
Transactioneel PC	.421	.291	.151
Relationeel PC	.088	.218	.685
Ideologisch PC	.076	.204	.712
Interactie termen:			
PCB x Transactioneel PC	.216	.262	.412
PCB x Relationeel PC	- .129	.200	.519
PCB x Ideologisch PC	.134	.182	.464

Man	.201	.144	.169
X	2.264	.715	.002
Leeftijd	-.004	.006	.539
Werkend	-.297	.220	.181
Jaren ervaring in ArmenTeKort	.032	.047	.500
Opleidingsniveau master	-.256	.161	.114
Opleidingsniveau middelbaar	.167	.217	.443
$R^2$	.448		

*Noot. n=97, psychologische contractbreuk (PCB), psychologische contract (PC)*

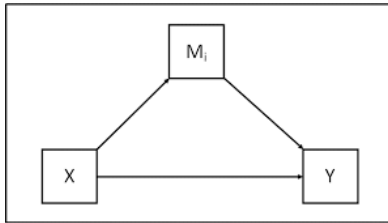
Het regressiemodel toont inderdaad een positief effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending. Echter, bij controle voor geslacht, leeftijd, ervaring, opleiding en werkstatus blijken de moderatie-effecten van de contracttypes niet significant te zijn. Daarom kan de nulhypothese niet worden verworpen voor hypothesen H1a, H1b en H1c, en worden deze hypothesen dus niet aanvaard. Van de controlevariabelen is enkel het geslacht X significant, waarbij vrijwilligers die zich niet als man of vrouw identificeren significant hogere gevoelens van schending hebben in vergelijking met vrouwen. Het is belangrijk op te merken dat de steekproefgrootte voor de regressie beduidend kleiner is dan het totaal aantal respondenten. Helaas is de "Force Response" functie niet ingeschakeld in Qualtrics, waardoor we alleen de gegevens van respondenten hebben opgenomen die volledig hebben geantwoord op alle relevante variabelen voor de regressieanalyse.

### *Hypothese 2*

**H2:** *Gevoelens van schending medieert de relatie tussen psychologische contractbreuk en verloopintentie.*

Om de mediatiehypothese te onderzoeken, werd gebruik gemaakt van de PROCESS-macro van Hayes in SPSS (model 4). Hierbij is psychologische contractbreuk als de onafhankelijke variabele (X), gevoelens van schending als de mediator (M), en verloopintentie als de afhankelijke variabele (Y) gebruikt (zie figuur 2).

**Figuur 2**



Er is gecontroleerd voor de volgende variabelen: geslacht, leeftijd, werkstatus, opleidingsniveau en jaren ervaring bij ArmenTeKort. Binnen het opleidingsniveau is het bachelorniveau gehanteerd als referentiecategorie. De mediatiehypothese voorspelt dat het effect van psychologische contractbreuk op verloopintentie via het indirecte pad verloopt (psychologische contractbreuk → gevoelens van schending → verloopintentie), en niet via het directe pad (psychologische contractbreuk → verloopintentie). Om deze hypothesen te testen, zijn er twee regressiemodellen opgesteld met behulp van de PROCESS-macro, die hieronder worden weergegeven. Het eerste model is een regressie van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending.

**Tabel 5**

*Lineaire regressie: effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending*

	<b>Beta</b>	<b>se</b>	<b>p</b>
Constante	.057	.566	.920
PCB	.633	.129	.001
Man	.177	.140	.208
X	2.121	.692	.003
Leeftijd	- .002	.006	.780
Werkend	- .318	.219	.150
Opleidingsniveau master	.166	.220	.452
Opleidingsniveau middelbaar	- .299	.162	.068
Jaren ervaring in ArmenTeKort	.028	.050	.576
<i>F</i>	5.743		
<i>R</i> <sup>2</sup>	.343		

*Noot. n=97*

Het directe effect van psychologische contractbreuk op gevoelens van schending is inderdaad significant en positief.

Het tweede model is een regressie waarin zowel psychologische contractbreuk als gevoelens van schending worden opgenomen als voorspellers van verloopintentie. In Tabel 6 kunnen de directe effecten van psychologische contractbreuk op verloopintentie en gevoelens van schending op verloopintentie worden afgelezen.

**Tabel 6**

*Lineaire regressie: Effect van gevoelens van schending en psychologische contractbreuk op verloopintentie*

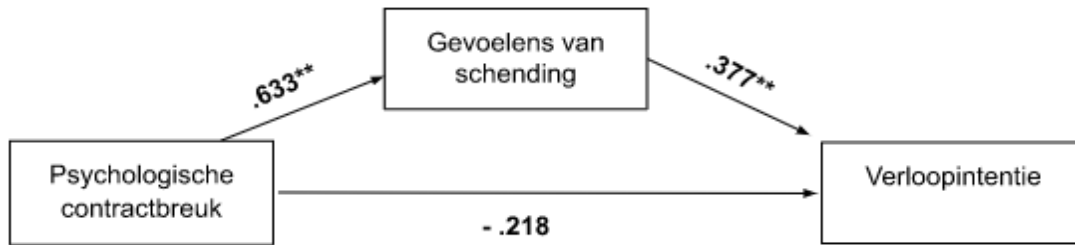
	<b>Beta</b>	<b>se</b>	<b>p</b>
Constante	2.799	.428	.000
Gevoelens van Schending	.377	.081	.000
Psychologische contractbreuk	- .218	.111	.052
Man	.118	.107	.270
X	.017	.551	.975
Leeftijd	.001	.005	.870
Werkend	- .160	.168	.343
Opleidingsniveau master	.112	.167	.504
Opleidingsniveau middelbaar	.142	.125	.258
Jaren ervaring in ArmenTeKort	.037	.038	.321
<i>F</i>	3.729		
<i>R</i> <sup>2</sup>	0.278		

*Noot. n=97*

Uit de resultaten blijkt dat het direct effect van gevoelens van schending op verloopintentie inderdaad significant en positief is. Het directe effect van psychologische contractbreuk op verloopintentie (het directe pad) is niet significant.

Alle effecten samen betekenen dat er een mediatie effect is. H2 wordt dus bevestigd.

**Figuur 3**



Het totale effect via het indirecte pad is dan gelijk aan 0,239 ( $0,633 \times 0,377$ ). Deze waarde ligt met een betrouwbaarheid van 95% tussen 0,07 en 0,41. Dit betekent dat wanneer psychologische contractbreuk stijgt met 1 punt, dit via gevoelens van schending uiteindelijk leidt tot een stijging van de verloopintentie met 0,239 punten.

### Hypothese 3

**H3b:** Transactionele contracttype hebben een positief effect op verloopintentie.

**H3a:** Relationele contracttype hebben een negatief effect op de verloopintentie

**H3c:** Ideologische contracttype hebben een negatief effect op de verloopintentie

**Tabel 7**

	<b>Beta</b>	<b>se</b>	<b>p</b>
Constante	2.804	.383	<.001
PCB	.066	.116	.573
Transactioneel PC	-.051	.108	.637
Relationeel PC	.103	.113	.362
Ideologisch PC	.207	.102	.045
Man	.184	.117	.120
X	.501	.603	.409
Leeftijd	-.001	.005	.828
Werkend	-.236	.185	.205
Opleidingsniveau middelbaar	.274	.188	.148
Opleidingsniveau master	.052	.138	.705
Jaren ervaring in ArmenTeKort	.044	.041	.293
$R^2$	.149		

Een meer ideologisch contracttype leidt in onze steekproef tot meer verloopintentie. Dit is in tegenstelling tot H3c, die in dat geval juist minder verloopintentie voorspelt. H3c wordt dus verworpen. Voor hypothesen H3a en H3b kan de nulhypothese niet verworpen worden ( $p > 0,05$ ). Hypothesen H3a en H3b worden dus eveneens niet aanvaard.

## Discussie

Dit onderzoek tracht meer inzicht te verschaffen in het psychologisch contract van vrijwilligers. Het onderzoek naar het psychologisch contract betreft in de eerste plaats onderzoek naar de inhoud ervan. Men peilt naar wat de vrijwilligers verwachten van de organisatie (Morrison & Robinson, 1997; Schalk & Freese, 1997). In deze studie worden de relationele, transactionele en ideologische verwachtingen van vrijwilligers onderscheiden binnen het psychologisch contract. Wanneer deze verwachtingen niet worden nagekomen, spreken we van het psychologische contractbreuk. In overeenstemming met de meeste literatuur wordt psychologische contractbreuk in deze studie opgevat als iets dat per definitie negatief is, namelijk de organisatie voldoet niet aan haar belofte. Sommige recente onderzoekers hanteren echter een bredere definitie waarbij het overschrijden van verwachtingen ook als een 'contractbreuk' wordt beschouwd.

Door de modererende rol van de verschillende psychologische contracttypes te onderzoeken, is het verband tussen psychologische contractbreuk en gevoelens van schending onderzocht. Vervolgens is gekeken naar het verband tussen psychologische contractbreuk en verloopintentie via gevoelens van schending. Tot slot is onderzocht of het inhoudelijke type van het psychologisch contract invloed heeft op de verloopintentie van de vrijwilligers.

Het doel van de eerste hypotheses was om de modererende rol van de psychologische contracttypes tussen psychologische contractbreuk en gevoelens van schending te onderzoeken. Theorie suggereert dat niet nagekomen beloften (psychologische contractbreuk) het gevoel van schending veroorzaken (Morrison en Robinson, 1997). Daarnaast zijn er ook theoretische redenen om te denken dat de reacties van medewerkers op de contractbreuk zullen verschillen voor psychologische contracttypes (Lambert et al., 2003). Het huidige onderzoek vindt echter geen steun voor de stelling dat de reacties van de vrijwilligers verschillen afhankelijk van de soorten psychologische contracttypes. Voor H1a, H1b en H1c kan de nulhypothese niet verworpen worden. Verder stelt de literatuur ook nog dat gevoelens van schending het sterkst zouden zijn bij transactionele contracttypes en zwakker voor relationele- en ideologische contracttypes (H1) (Morrison & Robinson, 1997; Rousseau, 1989, 1995, Thompson & Bunderson, 2003). Deze volgorde wordt echter ook niet gerepliceerd in dit onderzoek. We vinden geen significante interactietermen tussen psychologische contractbreuk en de soorten psychologische contracttypes.

Een mogelijk gevolg van een psychologische contractbreuk is dat de vrijwilliger de intentie zal ontwikkelen om de organisatie te verlaten (Morrison & Robinson, 1997; Sutton & Griffin, 2004). De literatuur suggereert echter dat deze relatie gemedieerd wordt door gevoelens van schending (H2): een vrijwilliger ontwikkelt zijn intentie om de organisatie te verlaten niet als direct gevolg van het psychologische contractbreuk, maar als gevolg van de gevoelens van schending die de breuk (al dan niet) opwekt (Morrison & Robinson, 1997; Rousseau, 1995; Turnley et al., 2003). Er kan immers een psychologische contractbreuk bestaan zonder dat dit sterke gevoelens van schending met zich meebrengt. In dat geval verwachten we dat er geen sterke verloopintentie ontwikkeld wordt. Deze suggestie wordt wel bevestigd door het huidige onderzoek: het effect van een psychologische contractbreuk op een vrijwilliger verloopt inderdaad via de gevoelens van schending.

Het reeds aangehaalde verband tussen het psychologische contracttype en gevoelens van schending in de literatuur suggereert een vergelijkbaar verband tussen contracttype en de verloopintentie (H3) (Nicholson & Johns, 1985; Robinson, 1996; Rousseau, 1995). Daarom kan gesteld worden dat als vrijwilligers het psychologisch contract positief ervaren, hun verloopintentie laag zal zijn. In het bijzonder verwachten we dat relationele contracttypes minder snel de intentie tot vertrek zullen vormen (Millward & Hopkins, 1998). Deze verwachting wordt echter niet bevestigd door het huidige onderzoek. Geen van de factoren vertoont de verwachte richting en de effecten van de relationele en het transactionele contracttypes blijken niet significant. Specifiek voor het ideologische contracttype vonden we bij ArmenTekort zelfs een significant hogere verloopsintentie (H3c). Dit laatste resultaat is moeilijk theoretisch te verklaren, aangezien het ideologische contracttype in de literatuur vaak gelijkaardige effecten lijkt te hebben als het relationele. Het is echter ook belangrijk te vermelden dat de literatuur vaak geen onderscheid maakt tussen het relationele en het ideologische type, waardoor er tot op heden geen literatuur bestaat die specifiek het effect van het ideologische contracttype op de verloopintentie beschrijft. Het huidige onderzoek biedt hier dus wel een voorbeeld van een werkelijk verschil tussen het relationele contracttype en het ideologische contracttype. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat een ideologische geïnspireerd persoon makkelijker zal overstappen naar een andere organisatie. Er zijn immers vaak vele organisaties die dezelfde waarden en doelen verdedigen. Een relationeel georiënteerd persoon die al loyaliteit heeft opgebouwd met zijn huidige organisatie, zal minder snel overstappen naar een andere organisatie omdat hij al veel heeft geïnvesteerd in de relatie met zijn huidige organisatie.



## **Limieten en suggesties voor toekomstig onderzoek**

Er zijn enkele beperkingen toe te schrijven aan dit onderzoek. Allereerst is de dataverzameling verricht aan de hand van cross-sectioneel onderzoek, waarbij elke deelnemer eenmaal de survey heeft ingevuld. Hierdoor kunnen er geen conclusies worden getrokken over causale relaties. Er kunnen enkel uitspraken gedaan worden met betrekking tot de samenhang van de variabelen. Voor causale relaties is eerder longitudinaal onderzoek een vereiste.

De survey van het onderzoek is een zelfrapportagevragenlijst. Eigen aan surveys is het risico op response bias: mogelijk is de groep van vrijwilligers die bereid waren mee te werken aan het onderzoek niet representatief voor de hele groep van vrijwilligers van ArmenTeKort. Daar staat tegenover dat van de 1350 vrijwilligers 294 wel degelijk bevroegd werden. De steekproef omvat dus reeds een groot deel van de volledige populatie. Omdat er gekozen is voor zelfrapportage, is het mogelijk dat de antwoorden van vrijwilligers zijn beïnvloed door sociale wenselijkheid. Niettemin wordt zelfrapportage ook door andere onderzoekers geschikt geacht om het psychologische contract te meten (Freese & Schalk, 2008; Rousseau, 1995). Omdat het gaat over psychologische constructen met een grote subjectieve dimensie, is zelfrapportage onvermijdelijk. Om eerlijke antwoorden aan te moedigen, werd benadrukt dat de deelname aan het onderzoek anoniem is. Niettemin kan de invloed van sociale wenselijkheid hierdoor niet volledig worden uitgeschakeld, wat ten koste gaat van de interne validiteit van het onderzoek. Aangezien alle variabelen aan de hand van dezelfde methode werden bevroegd, kan er ook sprake zijn van common method bias. Dit kan leiden tot een verzwakking van interactie-effecten (De Cuyper et al., 2011). Wat de inhoudelijke validiteit betreft, liggen de concepten 'psychologische contractbreuk' en 'gevoelens van schending' redelijk dicht bij elkaar. In de literatuur worden ze door sommige auteurs samengenomen en door andere onderscheiden. Conceptueel zijn ze onderscheiden omdat de contractbreuk een objectief gegeven is, terwijl de gevoelens van schending een zuiver subjectieve psychologische reactie daarop zijn. Omdat beide met zelfrapportage werden gemeten, zou het kunnen dat respondenten het onderscheid tussen subjectief en objectief niet hebben laten doorklinken in hun antwoorden. Dit vormt een probleem voor de interne validiteit van het onderzoek. Als respondenten beide begrippen als hetzelfde beschouwen, verwachten we immers een sterk verband te vinden tussen beide in de steekproef, zelfs als er helemaal geen werkelijk verband is. Het is echter zo dat in de steekproef de correlatie tussen beide concepten slechts ongeveer 40% bedraagt. Dit toont dat alleszins een groot deel van de vrijwilligers beide concepten niet als hetzelfde beschouwde.

Verder kan de generaliseerbaarheid van deze bevindingen niet met zekerheid worden vastgesteld, tenzij een vervolgonderzoek wordt uitgevoerd. Wij hebben de concepten gemeten met behulp van een steekproef van vrijwilligers. In de steekproef zijn mannelijke deelnemers aanzienlijk in de minderheid, waardoor de steekproef niet goed in evenwicht is. Bovendien is het waarschijnlijk dat andere vrijwilligersorganisaties een ander type vrijwilligers hebben en een andere omgang met het psychologisch contract. Daarom is de externe validiteit van het onderzoek relatief laag en is het niet vanzelfsprekend om generalisaties te maken naar andere vrijwilligersorganisaties. Het uitbreiden van het onderzoek naar verschillende soorten vrijwilligersorganisaties kan de externe validiteit aanzienlijk vergroten.

Een sterk punt van deze studie is de keuze voor kwantitatief onderzoek. Een van de voordelen van kwantitatief onderzoek is dat het mogelijk is om het onderzoek te repliceren. Het uitvoeren van replicatiestudies stelt ons in staat om betrouwbare conclusies te trekken over de generaliseerbaarheid van de resultaten (Mook & Parker, 2001).

De gebruikte schalen zijn gebaseerd op gevalideerde (Engelstalige) schalen uit de literatuur. De schalen in de huidige steekproef tonen een hoge mate van interne consistentie. Niettemin was er informele feedback van enkele deelnemers na afname van het survey, waarin ze aangaven dat sommige vragen complex waren en dat het moeilijk was om op hypothetische vragen te beantwoorden. Een mogelijke manier om hiermee om te gaan, zou kunnen zijn om vragen op te nemen die het begrip van de schalen testen. Respondenten die laag scoren op deze begripstest kunnen vervolgens worden uitgesloten van de dataset. Een andere mogelijkheid is om een nieuwe, eenvoudigere schalen te ontwikkelen voor psychologische contractbreuk en voor gevoelens van schending, en deze bevragen naast de huidige schalen. Dit zou kunnen helpen om te onderzoeken in hoeverre de complexiteit van de vraagstelling invloed heeft op de resultaten. Nog een betere aanpak zou zijn om een schaal voor psychologische contractbreuk te ontwikkelen die gebruikmaakt van "other-report" (bijvoorbeeld van een andere vrijwilliger). Op die manier kan de objectieve dimensie van psychologische contractbreuk meer benadrukt worden.

Longitudinaal onderzoek met verschillende meetmomenten zou het mogelijk maken om de tijdsevolutie te volgen van de gevoelens van schending van een vrijwilliger wiens psychologisch contract gebroken is. Bovendien zou longitudinaal onderzoek ook de mogelijkheid bieden om het effect van gevoelens van schending te meten op het werkelijke verloop (in plaats van enkel de verloopsintentie). Door deelnemers over een langere periode te volgen, kunnen veranderingen in gevoelens van schending in kaart worden gebracht en kan de relatie met andere variabelen worden

onderzocht. Dit zou een diepgaander begrip kunnen bieden van de impact van contractbreuk op vrijwilligers en hun verdere betrokkenheid bij de organisatie. Het zou ook mogelijk zijn om te onderzoeken of bepaalde factoren, zoals steunmechanismen of copingstrategieën, een rol spelen bij de effecten van contractbreuk. Het uitvoeren van longitudinaal onderzoek zou daarom waardevolle inzichten kunnen opleveren met betrekking tot de dynamiek van psychologische contractbreuk en de gevoelens van schending.

Het opzet van het onderzoek was om in te gaan op de hulpvraag van ArmenTekort door determinanten van verloopintentie te onderzoeken. Volgens bepaalde bronnen in de literatuur kunnen deze determinanten worden gevonden in de verschillende psychologische contracttypes. Als bepaalde contracttypes meer belang hechten aan psychologische contractbreuk of sneller ontslag nemen, kan ArmenTekort haar beleid optimaliseren door meer aandacht te besteden aan de meest gevoelige types. Vanuit het perspectief van ArmenTekort is het gebrek aan conclusies over de ideologische contracttypes daarom problematisch, omdat er momenteel geen praktische aanknopingspunten zijn om de verloopintentie te verminderen. De determinanten van psychologische contractbreuk zelf zijn immers niet bekend. Een logisch vervolg zou dan ook zijn om een kwalitatief onderzoek uit te voeren bij ArmenTekort, waarin gepeild wordt naar de verwachtingen die vrijwilligers hebben ten aanzien van de organisatie, aangezien deze verwachtingen mogelijk de verloopintentie beïnvloeden.

## Conclusie

Vrijwilligersorganisaties kampen vaak met problemen met betrekking tot het behouden van vrijwilligers. Dit maakt onderzoek naar gevoelens van schending en psychologische contractbreuk maatschappelijk relevant. Het psychologisch contract heeft als voornaamste functie het verminderen van onzekerheid bij vrijwilligers, aangezien het onmogelijk is om alle toekomstige aspecten van vrijwilligerswerk op te nemen in een formele overeenkomst. Het psychologisch contract speelt een belangrijke rol bij het beïnvloeden van het gedrag en de attitude van vrijwilligers. Als vrijwilligers het gevoel hebben dat de organisatie haar beloften nakomt, heeft dit een positieve impact op hun tevredenheid (Guest, 1998), vertrouwen (Robinson, 1996) en betrokkenheid bij de organisatie (Coyle-Shapiro & Kessler, 2002).

ArmenTeKort vroeg om een onderzoek dat hen zou helpen inzicht te krijgen in de verwachtingen van hun vrijwilligers en de motivaties voor verloopintentie. Gebaseerd op de literatuur over psychologische contractbreuk en psychologische contracttypes is er een model opgesteld dat de verloopsintentie verklaart. Dit model stelt dat psychologische contractbreuk de initiële oorzaak is van verloopsintentie. Psychologische contractbreuk leidt tot gevoelens van schending, en deze gevoelens zijn de directe oorzaak van de verloopsintentie. Daarnaast stelt het model dat verschillende psychologische contracttypes een verschillend effect kunnen hebben op de verloopsintentie en ook invloed kunnen hebben op de overgang van psychologische contractbreuk naar gevoelens van schending. We verwachtten dat ideologische contracttypes minder snel gevoelens van schending zullen ervaren na een psychologische contractbreuk. Bovendien verwachtten we dat ideologische contracttypes minder snel ontslag zullen nemen.

De resultaten van het onderzoek bevestigen over het algemeen de hoofdlijnen van het model: psychologische contractbreuk leidt inderdaad tot een hogere verloopsintentie en dit effect wordt inderdaad gemedieerd door gevoelens van schending. De effecten van de ideologische contracttypes zijn echter niet gerepliceerd in dit onderzoek. Verder onderzoek zou de huidige methodologie kunnen verbeteren door het gebruik van een meer objectieve schaal voor psychologische contractbreuk (via other-report), door het toevoegen van een longitudinale component en door uitbreiding naar andere vrijwilligersorganisaties. Met het oog op praktische bruikbaarheid zijn verder onderzoek van belang. Daarbij zou gezocht kunnen worden naar andere mogelijke determinanten van de verloopintentie. Het is goed mogelijk dat deze determinanten zeer specifiek zijn voor bepaalde organisaties. Daarvoor zou kwalitatief onderzoek nodig zijn dat direct

vraagt naar de verwachtingen die vrijwilligers hebben van het psychologisch contract met de organisatie.

## Referenties

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The journal of abnormal and social psychology, 67*(5), 422.
- Argyris, C. (1960). *Understanding organizational behavior*.
- Bal, P. M., Chiaburu, D. S., & Diaz, I. (2011). Does Psychological Contract Breach Decrease Proactive Behaviors? The Moderating Effect of Emotion Regulation. *Group & Organization Management, 36*(6), 722–758. <https://doi.org/10.1177/1059601111423532>
- Bingham, J. B. (2005). *Multiple obligations: Distinguishing the dimensionality and confirming the role of ideology within the psychological contract framework*. Texas A&M University.
- Bothma, C. F., & Roodt, G. (2013). The validation of the turnover intention scale. *SA journal of human resource management, 11*(1), 1–12.
- Brudney, J. L., & Meijs, L. C. P. M. (2009). It Ain't Natural: Toward a New (Natural) Resource Conceptualization for Volunteer Management. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 38*(4), 564–581. <https://doi.org/10.1177/0899764009333828>
- Cammann, C. (1983). Assessing the attitudes and perceptions of organizational members. *Assessing organizational change: A guide to methods, measures, and practices, 71–138*.
- Chiang, J. C., & Liao, C. (2012). Consequences of psychological contract violations for IS Personnel. *Journal of Computer Information Systems, 11*.
- Cnaan, R. A., & Cascio, T. A. (1998). Performance and Commitment: Issues in Management of Volunteers in Human Service Organizations. *Journal of Social Service Research, 24*(3–4), 1–37. [https://doi.org/10.1300/J079v24n03\\_01](https://doi.org/10.1300/J079v24n03_01)
- Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining Who is a Volunteer: Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 25*(3), 364–383. <https://doi.org/10.1177/0899764096253006>
- Conway, N., & Briner, R. B. (2009). Fifty Years of Psychological Contract Research: What Do We Know and What are the Main Challenges? In G. P. Hodgkinson & J. K. Ford (Red.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (1ste dr., pp. 71–130). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9780470745267.ch3>
- Coyle-Shapiro, J. A.-M., & Kessler, I. (2002). Exploring reciprocity through the lens of the psychological contract: Employee and employer perspectives. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 11*(1), 69–86.

<https://doi.org/10.1080/13594320143000852>

- Cullinane, N., & Dundon, T. (2006). The psychological contract: A critical review. *International Journal of Management Reviews*, 8(2), 113–129. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2006.00123.x>
- De Cuyper, N., Van der Heijden, B. I., & De Witte, H. (2011). Associations between perceived employability, employee well-being, and its contribution to organizational success: A matter of psychological contracts? *The International Journal of Human Resource Management*, 22(07), 1486–1503.
- Farmer, S. M., & Fedor, D. B. (1999). Volunteer Participation and Withdrawal. *Nonprofit Management and Leadership*, 9(4), 349–368. <https://doi.org/10.1002/nml.9402>
- Farmer, S. M., & Fedor, D. B. (2001). Changing the focus on volunteering: An investigation of volunteers' multiple contributions to a charitable organization. *Journal of Management*.
- Freese, C., & Schalk, R. (2008). How to Measure the Psychological Contract? A Critical Criteria-Based Review of Measures. *South African Journal of Psychology*, 38(2), 269–286. <https://doi.org/10.1177/008124630803800202>
- Guest, D. E. (1998). Is the psychological contract worth taking seriously? *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 19(S1), 649–664.
- Hui, C., Lee, C., & Rousseau, D. M. (2004). Psychological Contract and Organizational Citizenship Behavior in China: Investigating Generalizability and Instrumentality. *Journal of Applied Psychology*, 89, 311–321. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.2.311>
- Isaksson, K., De Cuyper, N., Bernhard Oettel, C., & De Witte, H. (2010). The role of the formal employment contract in the range and fulfilment of the psychological contract: Testing a layered model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19(6), 696–716. <https://doi.org/10.1080/13594320903142617>
- Jafri, Md. H. (2012). Influence of Psychological Contract Breach on Organizational Citizenship Behaviour and Trust. *Psychological Studies*, 57(1), 29–36. <https://doi.org/10.1007/s12646-011-0112-z>
- Jensen, J. M., Opland, R. A., & Ryan, A. M. (2010). Psychological Contracts and Counterproductive Work Behaviors: Employee Responses to Transactional and Relational Breach. *Journal of Business and Psychology*, 25(4), 555–568. <https://doi.org/10.1007/s10869-009-9148-7>

- Johnson, J. L., & O'Leary-Kelly, A. M. (2003). The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: Not all social exchange violations are created equal. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 627–647. <https://doi.org/10.1002/job.207>
- Lambert, L. S., Edwards, J. R., & Cable, D. M. (2003). BREACH AND FULFILLMENT OF THE PSYCHOLOGICAL CONTRACT: A COMPARISON OF TRADITIONAL AND EXPANDED VIEWS. *Personnel Psychology*, 56(4), 895–934. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2003.tb00244.x>
- Levinson, H., Price, C. R., Munden, K. J., Mandl, H. J., & Solley, C. M. (1962). *Men, Management, and Mental Health*: Harvard University Press.  
<https://doi.org/10.4159/harvard.9780674424746>
- Liao-Troth, M. A. (2001). Attitude Differences Between Paid Workers and Volunteers. *Nonprofit Management and Leadership*, 11(4), 423–442. <https://doi.org/10.1002/nml.11403>
- Liao-Troth, M. A. (2005). Are They Here for the Long Haul? The Effects of Functional Motives and Personality Factors on the Psychological Contracts of Volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 34(4), 510–530. <https://doi.org/10.1177/0899764005279513>
- Millward, L. J., & Brewerton, P. M. (1999). Contractors and their Psychological Contracts. *British Journal of Management*, 10(3), 253–274. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.00131>
- Millward, L. J., & Hopkins, L. J. (1998). Psychological Contracts, Organizational and Job Commitment. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(16), 1530–1556.  
<https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1998.tb01689.x>
- Montes, S. D., & Irving, P. G. (2008). Disentangling the effects of promised and delivered inducements: Relational and transactional contract elements and the mediating role of trust. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1367–1381. <https://doi.org/10.1037/a0012851>
- Mook, D. G., & Parker, S. (2001). *Psychological research: The ideas behind the methods*. Norton New York.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997a). WHEN EMPLOYEES FEEL BETRAYED: A MODEL OF HOW PSYCHOLOGICAL CONTRACT VIOLATION DEVELOPS. *Academy of Management Review*, 32.
- Nichols, G., & Ojala, E. (2009a). Understanding the Management of Sports Events Volunteers Through Psychological Contract Theory. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 20(4), 369–387. <https://doi.org/10.1007/s11266-009-9097-9>
- Nicholson, N., & Johns, G. (1985). The Absence Culture and the Psychological Contract-Who's in Control of Absence? *The Academy of Management Review*, 10(3), 397.



<https://doi.org/10.2307/258123>

Pearce, J. L. (1993). *Volunteers: The organizational behavior of unpaid workers*. Routledge.

Raja, U., Johns, G., & Ntalianis, F. (2004). THE IMPACT OF PERSONALITY ON PSYCHOLOGICAL CONTRACTS. *Academy of Management Journal*, 47(3), 350–367.

<https://doi.org/10.2307/20159586>

Ralston, R., Downward, P., & Lumsdon, L. (2004). THE EXPECTATIONS OF VOLUNTEERS PRIOR TO THE XVII COMMONWEALTH GAMES, 2002: A QUALITATIVE STUDY. *Event Management*, 9(1), 13–26. <https://doi.org/10.3727/1525995042781084>

Robinson, S. L. (1996). Trust and Breach of the Psychological Contract. *Administrative Science Quarterly*, 41(4), 574. <https://doi.org/10.2307/2393868>

Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 289–298. <https://doi.org/10.1002/job.4030160309>

Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994a). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245–259.

<https://doi.org/10.1002/job.4030150306>

Robinson, S. L., & Wolfe Morrison, E. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21(5), 525–546.

[https://doi.org/10.1002/1099-1379\(200008\)21:5<525::AID-JOB40>3.0.CO;2-T](https://doi.org/10.1002/1099-1379(200008)21:5<525::AID-JOB40>3.0.CO;2-T)

Rousseau, D. M. (z.d.). *Psychological Contract Inventory*.

Rousseau, D. M. (1989a). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121–139. <https://doi.org/10.1007/BF01384942>

Rousseau, D. M. (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11(5), 389–400.

<https://doi.org/10.1002/job.4030110506>

Rousseau, D. M. (1995a). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. SAGE Publications.

Rousseau, D. M. (2001). Schema, promise and mutuality: The building blocks of the psychological contract. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74(4), 511–541.

<https://doi.org/10.1348/096317901167505>

Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277–288.

- Schalk, R., & Freese, C. (1997). New facets of commitment in response to organizational change: Research trends and the Dutch experience. *Journal of Organizational Behavior (1986-1998)*, 107.
- Scheel, T. E., Rigotti, T., & Mohr, G. (2013). HR practices and their impact on the psychological contracts of temporary and permanent workers. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(2), 285–307. <https://doi.org/10.1080/09585192.2012.677462>
- Schein, E. H. (1980). *Organizational psychology* (3d ed). Prentice-Hall.
- Shipp, A. J., Edwards, J. R., & Lambert, L. S. (2009). Conceptualization and measurement of temporal focus: The subjective experience of the past, present, and future. *Organizational behavior and human decision processes*, 110(1), 1–22.
- Snyder, M., & Omoto, A. M. (2008). Volunteerism: Social Issues Perspectives and Social Policy Implications: Social Issues and Policy Review. *Social Issues and Policy Review*, 2(1), 1–36. <https://doi.org/10.1111/j.1751-2409.2008.00009.x>
- Stevens, E. S. (1991). Toward Satisfaction and Retention of Senior Volunteers. *Journal of Gerontological Social Work*, 16(3–4), 33–41. [https://doi.org/10.1300/J083v16n03\\_04](https://doi.org/10.1300/J083v16n03_04)
- Sutton, G., & Griffin, M. A. (2004). Integrating expectations, experiences, and psychological contract violations: A longitudinal study of new professionals. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(4), 493–514.
- Taylor, T., Darcy, S., Hoye, R., & Cuskelly, G. (2006a). Using Psychological Contract Theory to Explore Issues in Effective Volunteer Management. *European Sport Management Quarterly*, 6(2), 123–147. <https://doi.org/10.1080/16184740600954122>
- Tekleab, A. G., & Taylor, M. S. (2003). Aren't there two parties in an employment relationship? Antecedents and consequences of organization-employee agreement on contract obligations and violations. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 585–608. <https://doi.org/10.1002/job.204>
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259–293.
- Thompson, J. A., & Bunderson, J. S. (2003). Violations of Principle: Ideological Currency in the Psychological Contract. *The Academy of Management Review*, 28(4), 571. <https://doi.org/10.2307/30040748>
- Turnley, W. H., Bolino, M. C., Lester, S. W., & Bloodgood, J. M. (2003). The Impact of

- Psychological Contract Fulfillment on the Performance of In-Role and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*.
- Turnley, W. H., & Feldman, D. C. (1999). The Impact of Psychological Contract Violations on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect. *Human Relations*, *52*(7), 895–922.  
<https://doi.org/10.1177/001872679905200703>
- Vantilborgh, T., Bidee, J., Pepermans, R., Willems, J., Huybrechts, G., & Jegers, M. (2011). A New Deal for NPO Governance and Management: Implications for Volunteers Using Psychological Contract Theory. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, *22*(4), 639–657. <https://doi.org/10.1007/s11266-011-9200-x>
- Vantilborgh, T., Bidee, J., Pepermans, R., Willems, J., Huybrechts, G., & Jegers, M. (2012a). Volunteers' Psychological Contracts: Extending Traditional Views. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, *41*(6), 1072–1091. <https://doi.org/10.1177/0899764011427598>
- Vantilborgh, T., Bidee, J., Pepermans, R., Willems, J., Huybrechts, G., & Jegers, M. (2014a). Effects of ideological and relational psychological contract breach and fulfilment on volunteers' work effort. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *23*(2), 217–230. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.740170>
- Wijnen, K., Janssens, W., De Pelsmacker, P., & Van Kenhove, P. (2002). *Marktonderzoek met SPSS: Statistische verwerking en interpretatie*. Garant.
- Zhao, H., Wayne, S. J., Glibkowski, B. C., & Bravo, J. (2007a). THE IMPACT OF PSYCHOLOGICAL CONTRACT BREACH ON WORK-RELATED OUTCOMES: A META-ANALYSIS. *Personnel Psychology*, *60*(3), 647–680. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00087.x>

## **Bijlage A**

### **Survey: Het psychologisch contract**

Geachte deelnemer,

Dit is een studie over het psychologisch contract bij de vrijwilligers. Deelname aan de studie omvat het invullen van een aantal vragen die peilen naar wederzijdse verplichtingen tussen u en ArmenTeKort, de mate waarin deze verplichtingen nageleefd worden en uw intentie om vrijwilligerswerk bij ArmenTeKort al dan niet te verlaten. Het invullen van deze vragenlijst zal maximum 15 minuten duren.

De gegevens die u verschaft blijven strikt vertrouwelijk en worden alleen gebruikt voor onderzoeks- en/of educatieve doeleinden. Door uw deelname draagt u bij aan wetenschappelijk onderzoek op het gebied van arbeids- en organisatiepsychologie.

Er zijn naar alle verwachting geen risico's verbonden aan deelname aan deze studie. Als de vragen die we stellen echter toch onbedoeld aanleiding geven tot problematische gedachten, kunt u ten allen tijde de onderzoekers om ondersteuning vragen.

Uw deelname is volledig vrijwillig. Dat wil zeggen dat u zich op elk moment zonder gevolgen kan terugtrekken uit het onderzoek. Let wel, doordat de vragenlijst anoniem is kunnen we uw gegevens achteraf niet meer verwijderen uit de database.

De gegevens worden gedurende 5 jaar opgeslagen op een veilige locatie met beperkte toegangsvoorwaarden. Alleen de onderzoeker(s) hebben toegang tot de gegevens. Verder zal de relevante privacy- en gegevensbeschermingswetgeving worden gevolgd om de privacy en de bescherming van uw persoonlijke gegevens te garanderen.

Alvast bedankt voor uw deelname. Indien u verder nog vragen of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke onderzoekers:

#### **Masterstudente Klinische psychologie aan de Vrije Universiteit Brussel:**

Dilan Bildirici

E-mail: dilan.bildirici@vub.be

**Promotor:** Prof. Dr. Tim Vantilborgh

E-mail: tim.vantilborgh@vub.be

**Begeleider aan de ArmenTeKort:** Rik Rijnders

E-mail: rik.rijnders@armentekort.be

**Wat is uw geslacht?**

- Vrouw (1)
- Man (2)
- X (3)

**In welk jaar bent u geboren?**

**Wat is het hoogste diploma dat u heeft behaald?**

- Lager onderwijs (1)
- Middelbaar onderwijs (2)
- Hoger onderwijs - Bachelor (3)
- Hoger onderwijs - Master (4)
- Andere: (5) \_\_\_\_\_

**Hoeveel jaar bent u reeds actief in het vrijwilligerswerk (inclusief bij andere organisaties)?**

- meer dan 5 jaar (1)
- 2 jaar tot 5 jaar (2)
- 1 jaar tot 2 jaar (3)
- 6 maanden tot 1 jaar (4)
- minder dan 6 maanden (5)

**Hoeveel jaar bent u al vrijwilliger bij ArmenTeKort?**

- meer dan 5 jaar (1)
- 2 jaar tot 5 jaar (2)
- 1 jaar tot 2 jaar (3)
- 6 maanden tot 1 jaar (4)
- minder dan 6 maanden (5)

**Doet u betaald werk naast het vrijwilligerswerk?**

- Ja (1)
- Nee (2)

**Hieronder staan een aantal uitspraken over mogelijke verplichtingen van ArmenTeKort naar zijn vrijwilligers toe. Geef telkens aan in welke mate jij verwacht dat ArmenTeKort elk van onderstaande elementen geeft/doet.**

	Dit verwacht ik helemaal niet (1)	Dit verwacht ik niet (2)	Neutraal (3)	Dit verwacht ik wel (4)	Dit verwacht ik helemaal wel (5)
ArmenTeKort toont bezorgdheid voor mijn persoonlijk welzijn. (1)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort heeft aandacht voor mijn persoonlijke zorgen en welzijn. (2)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort houdt bij het nemen van beslissingen rekening met mijn interesses. (3)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort toont zorg over mijn welzijn op korte en lange termijn. (4)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort biedt een omgeving waar ik me thuis voel. (6)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort garandeert veilig vrijwilligerswerk. (7)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort waardeert mij als individu. (8)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort traint mij voor mijn specifieke taken. (9)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort beloont mij voor de specifieke taken die ik uitvoer. (10)	0	0	0	0	0

ArmenTeKort verplicht mij de taken uit te voeren waarvoor ik ben aangenomen. (11)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort voorziet een welbepaald aantal uren. (21)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort biedt mij een functie met specifieke, welomschreven verantwoordelijkheden. (22)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort is verplicht om middelen in te zetten die bijdragen aan het vooropgestelde doel. (12)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort is verplicht om haar ideologie te volgen, zelfs indien dit financiële opofferingen vraagt. (13)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort is verplicht om opportuniteiten aan te reiken om mensen te betrekken in haar doel. (14)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort is verplicht om betrokkenheid van vrijwilligers in haar doel aan te moedigen. (15)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort is verplicht om zich op te stellen als een publieke voorstander van het nagestreefde doel. (16)	0	0	0	0	0

ArmenTeKort is verplicht om toegewijd te zijn aan de missie van de organisatie. (17)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ArmenTeKort is verplicht om een organisatiecultuur in stand te houden die de principes van de organisatie promoot. (18)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ArmenTeKort is verplicht om interne praktijken en regels te creëren die de idealen van de organisatie bevorderen (19)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Geef aan in welke mate u akkoord gaat met volgende stellingen. Kies telkens een antwoordoptie, gaande van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens).**

	Helemaal mee oneens (1)	Oneens (2)	Neutraal (3)	Eens (4)	Helemaal mee eens (5)
Ik voel veel kwaadheid ten opzichte van mijn organisatie. (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me verraden door mijn organisatie. (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb het gevoel dat mijn organisatie het contract tussen ons geschonden heeft. (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Ik voel me extreem gefrustreerd door hoe ik behandeld ben door de organisatie. (4)

**Geef aan in welke mate u akkoord gaat met volgende stellingen. Kies telkens een antwoordoptie, gaande van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens).**

	Helemaal mee oneens (1)	Oneens (2)	Neutraal (3)	Eens (4)	Helemaal mee eens (5)
Ik denk er vaak over om te stoppen met mijn vrijwilligerswerk bij ArmenTeKort. (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik denk dat ik over een jaar nog vrijwilliger zal zijn bij ArmenTeKort. (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Geef aan in welke mate ArmenTeKort voldoet aan uw verwachtingen. Kies telkens een antwoordoptie, gaande van 1 (veel minder verkregen dan verwacht) tot 5 (veel meer verkregen dan verwacht).**

	Veel minder verkregen dan verwacht (1)	Minder verkregen dan verwacht (2)	Evenveel verkregen dan verwacht (3)	Meer verkregen dan verwacht (4)	Veel meer verkregen dan verwacht (5)
Bezorgdheid tonen voor mijn persoonlijk welzijn. (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aandacht hebben voor mijn persoonlijke zorgen en welzijn. (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<p>Beslissingen nemen rekening houdend met mijn belangen en interesses. (3)</p>	0	0	0	0	0
<p>Bezorgdheid over mijn welzijn op korte en lange termijn. (20)</p>	0	0	0	0	0
<p>Een omgeving bieden waar ik het gevoel heb dat ik thuishoor. (4)</p>	0	0	0	0	0
<p>Veilig vrijwilligerswerk bieden. (6)</p>	0	0	0	0	0
<p>Mij waarderen als individu. (7)</p>	0	0	0	0	0
<p>Training voor mijn specifieke taken. (8)</p>	0	0	0	0	0
<p>Beloning voor de specifieke taken die ik uitvoer. (9)</p>	0	0	0	0	0
<p>Verplichting om de taken uit te voeren waarvoor ik ben aangenomen. (10)</p>	0	0	0	0	0
<p>Het voorzien van een welomschreven aantal uren. (11)</p>	0	0	0	0	0
<p>Het voorzien van vrijwilligerswerk met specifieke, welomschreven verantwoordelijkheden. (21)</p>	0	0	0	0	0
<p>ArmenTeKort slaagt erin middelen in te zetten die bijdragen aan het vooropgestelde doel. (12)</p>	0	0	0	0	0

ArmenTeKort slaagt erin organisatie ideologie te ondersteunen, zelfs indien dit financiële opofferingen vraagt. (13)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort slaagt erin opportuniteiten aan te reiken om mensen te betrekken in haar doel. (14)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort slaagt erin betrokkenheid van vrijwilligers in het doel aan te moedigen. (15)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort slaagt erin zich op te stellen als een publieke voorstander van het nagestreefde doel. (16)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort slaagt erin om toegewijd te zijn aan de missie van de organisatie. (17)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort slaagt erin om een organisatiecultuur in stand te houden die de principes van de organisatie promoot. (18)	0	0	0	0	0
ArmenTeKort slaagt erin om interne praktijken en regels te creëren die de idealen van de organisatie bevorderen. (19)	0	0	0	0	0