

# **Vrijwilligers in educatieve trajecten**

**Rollen, taken en competenties**

## Colofon

Titel Vrijwilligers in educatieve trajecten  
Auteurs Marieke Hanekamp en Ieteke Bos  
M.m.v. Ina den Hollander, Paul Steehouder, Esther Murre en Marli Tijssen  
Datum April 2012  
Projectnummer 12929.06



CINOP  
Postbus 1585  
5200 BP 's-Hertogenbosch  
Tel: 073-6800800  
Fax: 073-6123425  
[www.cinop.nl](http://www.cinop.nl)

© CINOP 2012

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, op welke andere wijze dan ook, zonder vooraf schriftelijke toestemming van de uitgever.

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>3</b>
1.1 Aanleiding en doel .....	3
1.2 Leeswijzer .....	4
<b>2 Onderzoeksoepzet</b> .....	<b>5</b>
2.1 Begrippenkader .....	5
2.2 Onderzoeksmethode .....	11
<b>3 Case 1: Begeleiden bij formeel leren in volwasseneneducatie</b> .....	<b>13</b>
3.1 Omschrijving .....	13
3.2 Rol van de vrijwilliger .....	13
3.3 Conditie .....	14
3.4 Conclusie .....	15
<b>4 Case 2: Herkennen en doorverwijzen bij een vrijwilligersorganisatie</b> .....	<b>17</b>
4.1 Omschrijving .....	17
4.2 Rol van de vrijwilliger .....	17
4.3 Conditie .....	18
4.4 Conclusie .....	19
<b>5 Case 3: Online ondersteunen bij informeel leren</b> .....	<b>21</b>
5.1 Omschrijving .....	21
5.2 Rol van de vrijwilliger .....	22
5.3 Conditie .....	23
5.4 Conclusie .....	23
<b>6 Case 4: Zelfstandig begeleiden bij een leesclub</b> .....	<b>25</b>
6.1 Omschrijving .....	25
6.2 Rol van de vrijwilliger .....	25
6.3 Conditie .....	27
6.4 Conclusie .....	27
<b>7 Bevindingen en aanbevelingen</b> .....	<b>29</b>
7.1 Rollen, taken en verantwoordelijkheden .....	29
7.2 Randvoorwaarden .....	30
7.3 Competenties .....	31
7.4 Vragen en overwegingen .....	33

<b>Bijlage 1: De algemene vrijwilligerscompetenties volgens MOVISIE .....</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 2: Inhoud workshop Herkennen en Doorverwijzen voor bemiddelaars..</b>	<b>37</b>
<b>Bijlage 3: Inschrijfformulier vrijwilligers .....</b>	<b>38</b>
<b>Bijlage 4: Beschrijving kennis, vaardigheden en competenties vrijwilliger als helpdeskmedewerker Stichting Expertisecentrum ETV.nl.....</b>	<b>41</b>
<b>Bijlage 5: Inhoud training helpdesk-vrijwilligers .....</b>	<b>43</b>
<b>Literatuurlijst .....</b>	<b>45</b>

## Samenvatting

In opdracht van het ministerie van OCW heeft CINOP onderzoek gedaan naar de inzet van vrijwilligers in educatieve trajecten voor Nederlandstalige laaggeletterden. Inzicht in rollen, taken en verantwoordelijkheden van vrijwillige ondersteuning bij taalleren is belangrijk in een tijd waarin, onder andere door wijzigingen in de WEB, de druk op middelen toeneemt.

De onderzoeksvraag die in deze rapportage centraal stond, luidt:

*Welke rollen, taken en verantwoordelijkheden kunnen vrijwilligers in educatieve trajecten vervullen en welke condities zijn hierbij randvoorwaardelijk?*

Om een beeld te krijgen van de huidige inzet van vrijwilligers in de volwasseneneducatie is eerst een vooronderzoek gehouden onder ROC's. Hierbij is gekeken naar de huidige inzet van vrijwilligers in educatieve trajecten: welke rollen of taken vervullen ze meestal, hoe ziet de begeleiding eruit en wordt er gewerkt aan deskundigheidsbevordering van vrijwilligers.

Op basis hiervan zijn voor dit onderzoek vier cases onderzocht waarin vrijwilligers zowel binnen formele als informele educatie een rol vervullen waarbij zij laaggeletterden ondersteunen. Bij twee cases betrof het bestaande projecten met inzet van vrijwilligers (begeleiding bij formeel leren, begeleiden van een leesclub) en twee cases zijn als pilot opgezet in het kader van dit onderzoek (online ondersteuning bij informeel leren en herkennen en doorverwijzen bij een vrijwilligersorganisatie).

Het onderzoek betrof de volgende rollen:

- begeleiden bij formeel leren in de volwasseneneducatie;
- herkennen en doorverwijzen bij een vrijwilligersorganisatie;
- online ondersteunen bij informeel leren;
- zelfstandig begeleiden bij een leesclub.

Wijze van onderzoek: Middels interviews met vrijwilligers, observaties, documentanalyse en het geven van trainingen is data verzameld waarmee de onderzoeksvraag beantwoord is.

De conclusies van dit onderzoek kunnen als volgt kort worden samengevat:

- Het type vrijwilligerswerk en de plek waar het werk wordt uitgevoerd is van invloed op de rol, taken en verantwoordelijkheden van de vrijwilliger.
- Vrijwilligers vullen hun rol op diverse manieren in. Waar de ene vrijwilliger bijvoorbeeld taken uitvoert die vergelijkbaar zijn met die van de professional, voert een andere vrijwilliger in dezelfde rol met name ondersteunende taken uit.
- De meeste vrijwilligers hebben geen intakegesprek met de organisatie gehad, maar zijn min of meer via via in het vrijwilligerswerk gerold. Door gewoon te beginnen, ontdekten zij wat hun rol precies inhield. Voor vragen kunnen ze meestal bij een begeleidende coördinator terecht. Dit contact is niet altijd structureel en vaak op initiatief van de vrijwilliger.
- Hoewel de focus bij vrijwilligersbeleid lijkt te liggen op werving, werven organisaties lang niet altijd. Ze zijn vaak blij als er via via mensen worden gevonden die na een

eerste informele kennismaking geschikt lijken om de taak te vervullen. Er wordt hierbij amper gericht geworven op aanwezige competenties. Er bestaat veelal geen competentieprofiel waar een vrijwilliger aan moet voldoen.

- Niet iedere vrijwilliger die wordt ingezet in een educatief traject, is per definitie in staat om de aangewezen rol, taken en verantwoordelijkheden die daarbij horen, naar behoren uit te voeren. Het formuleren van benodigde competenties kan helpen bij het beoordelen of een vrijwilliger geschikt is voor een specifieke functie en het inschatten of hij of zij past binnen een bepaalde (organisatie)cultuur.

Op basis van de opgedane inzichten in dit onderzoek zijn competenties van vrijwilligers in educatieve trajecten vertaald naar een competentieprofiel voor vrijwilligers, waarbij gebruik is gemaakt van SHL-competenties. Met dit profiel kunnen organisaties gericht werven en kunnen vrijwilligers beter inschatten wat van hen gevraagd wordt.

- De rolbeschrijving en ingezette competenties van de vrijwilligers komen in grote lijnen overeen met de verschillende typen vrijwilligers die door het SCP zijn beschreven. De begeleider bij formeel leren in de volwasseneneducatie komt overeen met de beschrijving van de dienstverlener; de herkenner en doorverwijzer bij een vrijwilligersorganisatie vertoont in het algemeen overeenkomsten met de regelaar; de online ondersteuner bij informeel leren past goed bij de omschrijving van de stimulator en de zelfstandig begeleider van een leesclub tenslotte, vertoont overeenkomsten met de ondernemer. Deze koppeling wordt schematisch weergegeven in tabel 1. Deze kennis kan door organisaties gebruikt worden wanneer zij voor een functie gericht op zoek willen gaan naar de meest geschikte vrijwilliger.

**Type educatie**

	<b>Formeel</b>	<b>Informeel</b>
<b>Type vrijwilligerswerk</b>	<b>Ingebouwd</b> Dienstverlener  <i>Case 1: Begeleiden bij formeel leren in de volwasseneneducatie</i>	Stimulator  <i>Case 3: Online ondersteunen bij informeel leren</i>
	<b>Autonoom</b> Regelaar  <i>Case 2: Doorverwijzen bij een vrijwilligersorganisatie</i>	Ondernemer  <i>Case 4: Zelfstandig begeleider van een leesclub</i>

Tabel 1

- Voor vrijwilligers zijn een aantal randvoorwaarden onmisbaar voor het vervullen van hun werkzaamheden. Het gaat hierbij om randvoorwaarden als vergoeding, ondersteuning, taakbeschrijving, waardering en een vrijwilligerscontract.

# 1 Inleiding

In het kader van de afronding van het *Aanvalsplan Laaggeletterdheid* is CINOP gevraagd een aantal aanvullende projecten uit te voeren rond de kwaliteit van de volwasseneneducatie. Eén van deze projecten is gericht op het in kaart brengen van diverse rollen, taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers in educatieve trajecten en het vertalen van deze inzichten naar een aanzet tot een competentieprofiel. Met de term educatieve trajecten worden zowel trajecten die in formele contexten<sup>1</sup> als in non-formele contexten worden aangeboden, aangeduid. In de rapportage die nu voor u ligt, worden de resultaten van dit onderzoek beschreven.

## 1.1 Aanleiding en doel

Zowel nationaal als internationaal is de aandacht voor vrijwilligerswerk de afgelopen jaren flink toegenomen. Volgens de beleidsbrief *Mantelzorg en Vrijwilligerswerk 2008-2011* (ministerie van VWS, 2007) doen ongeveer 4,5 miljoen mensen in Nederland vrijwilligerswerk. Daarbij wordt benadrukt dat deze mensen in belangrijke mate bijdragen aan de zelfredzaamheid en participatie van hun medemens. Daarnaast dragen zij bij aan verbinding, aan het vergroten van de onderlinge betrokkenheid en de sociale samenhang in onze maatschappij. Hoewel mensen wekelijks steeds meer tijd besteden aan het doen van vrijwilligerswerk, kiezen veel vrijwilligers ervoor om zich in te zetten voor kortlopende projecten bij verschillende organisaties (Paine, Malmersjo & Stubbe, 2007).

Het inzetten van vrijwilligers bij formeel en informeel taalleren door volwassenen gebeurt in Nederland vooralsnog vooral in het kader van inburgeringstrajecten. Dit blijkt uit gesprekken met onder andere MOVISIE (het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling). De focus van dit onderzoek ligt bij Nederlandstalige laaggeletterden, dus niet bij inburgeraars.

Over de inzet van vrijwilligers binnen zowel formele als non-formele educatietrajecten in Nederland in het kader van de preventie en/of bestrijding van laaggeletterdheid, is weinig bekend. De vraag is of en hoe vrijwilligers een rol kunnen vervullen binnen zowel formele als non-formele educatieve trajecten, welke competenties daarvoor nodig zijn en onder welke condities dit het beste kan. Om hier inzicht in te verkrijgen, worden in dit onderzoek ervaringen met vier verschillende rollen van vrijwilligers beschreven.

---

<sup>1</sup> Wat zich in de school afspeelt, wordt aangeduid met schools of formeel leren. Het gaat om intentionele en systematische overdracht van kennis en vaardigheden waarbij sprake is van interactie tussen docent en lerenden. In de regel leidt formeel leren tot erkende diploma's en kwalificaties. Non-formele educatie of non-formeel leren kan ook intentioneel en systematisch zijn, maar speelt zich af in een andere setting dan de school. Voorbeelden zijn werkgerelateerde activiteiten en op maatschappelijke participatie gerichte activiteiten. Daarnaast wordt ook de term informeel leren gebruikt. Informeel leren vindt spontaan plaats in contexten die niet expliciet rond leren zijn georganiseerd (Doets e.a., 2008).

De volgende onderzoeksvraag staat daarbij centraal:

*Welke rollen, taken en verantwoordelijkheden kunnen vrijwilligers in educatieve trajecten vervullen en welke condities zijn hierbij randvoorwaardelijk?*

## **1.2 Leeswijzer**

In het tweede hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet gepresenteerd. Allereerst worden de begrippen zoals deze in het onderzoek zijn gebruikt, toegelicht. Begrippen als geletterdheid, volwasseneneducatie en vrijwilligerswerk worden verhelderd. Vervolgens wordt de onderzoeksmethode toegelicht. Ingegaan wordt op het type onderzoek dat is verricht, de instrumenten die zijn ingezet en de analyse die is verricht.

Hoofdstuk drie, vier, vijf en zes staan in het teken van de vier cases die in het kader van dit onderzoek zijn uitgevoerd. In het laatste hoofdstuk worden conclusies gepresenteerd.



## 2 Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk staat de onderzoeksopzet centraal. Allereerst wordt met behulp van een theoretisch kader ingegaan op de begrippen die in dit onderzoek gehanteerd worden. Vervolgens wordt de onderzoeksmethode die ingezet is om antwoord te geven op de onderzoeksvraag, toegelicht.

### 2.1 Begrippenkader

Om dit onderzoek af te bakenen en de context te schetsen, worden diverse begrippen toegelicht.

#### 2.1.1 Geletterdheid

In het *Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015* (ministerie van OCW, 2011) dat op 8 september 2011 door minister van Bijsterveldt-Vliegenthart werd aangeboden aan de Tweede Kamer, is het begrip geletterdheid als volgt gedefinieerd: 'Geletterdheid omvat luisteren, spreken, lezen, schrijven, gecijferdheid en in dat kader het gebruiken van alledaagse technologie om te communiceren en om te gaan met informatie.' In Nederland zijn er 1,1 miljoen mensen, behorende tot de beroepsbevolking, onvoldoende geletterd (Fouarge, Houtkoop & Van der Velden, 2011).

Zij worden in deze rapportage ook wel met de term *laaggeletterden* aangeduid. Het percentage laaggeletterden is de afgelopen vijftien jaar constant gebleven (Fouarge, Houtkoop & Van der Velden, 2011). Verwacht wordt dat laaggeletterdheid een blijvend fenomeen is (Steehouder en Tijssen, 2011).

#### 2.1.2 Volwasseneneducatie

In dit onderzoek wordt de term *volwasseneneducatie* gebruikt om het formele onderwijs dat in Nederland aan volwassenen -dat wil zeggen niet-leerplichtigen- gegeven wordt, aan te duiden. Dit type onderwijs wordt, in ieder geval gedurende de looptijd van het huidige, inmiddels demissionaire, kabinet aangeboden door Regionale Opleidingscentra (ROC's). Naast het ROC worden ook op andere plekken (informele) trajecten georganiseerd voor laaggeletterden, zoals binnen bedrijven of gecombineerde trajecten met beroepsopleidingen.

Het aantal laaggeletterden dat deelneemt aan een traject bij een ROC, zal naar verwachting de komende jaren afnemen (Steehouder en Tijssen, 2011). Dit heeft waarschijnlijk niet te maken met een afnemende motivatie van de deelnemers, maar mogelijk wel met overheidsbeleid en politieke besluitvorming. De gewijzigde Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB)<sup>2</sup> zorgt voor noodzakelijke veranderingen in het veld. Zo krimpen onder andere de gemeentelijke budgetten. Afgelopen jaar hebben diverse gemeenten bij ons aangegeven dat zij zich genoodzaakt zien de verblijfsduur van cursisten in educatieve trajecten te beperken. Daarnaast zorgt de wijziging in de WEB ervoor dat de doelstellingen van educatie worden aangescherpt. De focus komt te liggen op taal en rekenen, waardoor het aanbod wordt versmald.

---

<sup>2</sup> [http://www.st-ab.nl/wetten/0467\\_Wet\\_educatie\\_en\\_beroepsonderwijs\\_WEB.htm](http://www.st-ab.nl/wetten/0467_Wet_educatie_en_beroepsonderwijs_WEB.htm)

Gezien de economische recessie en overheidsbezuinigingen lijkt het aannemelijk dat naast professionals, steeds vaker vrijwilligers een rol zullen vervullen binnen de formele educatie (Halewijn et al, 2011).

### **2.1.3 Vrijwilligerswerk**

De term *vrijwilligerswerk* wordt zowel in de literatuur als in de praktijk op verschillende manieren geïnterpreteerd. In dit onderzoek is ervoor gekozen om de algemene definitie van de rijksoverheid<sup>3</sup> te volgen: Vrijwilligerswerk is 'werk dat men onbetaald en onverplicht doet, voor anderen of voor de samenleving'. Daarbij worden de volgende criteria genoemd:

- Het werk is in het algemeen belang of in een specifiek maatschappelijk belang.
- Het werk heeft geen winstoogmerk.
- Het werk van een vrijwilliger kost de arbeidsmarkt geen banen en komt niet in de plaats van een betaalde baan.

Om de cases die binnen dit onderzoek zijn beschreven goed te kunnen duiden, wordt daarnaast onderscheid gemaakt tussen autonoom en ingebouwd vrijwilligerswerk:

- Autonoom vrijwilligerswerk is vrijwilligerswerk dat uitgeoefend wordt in het kader van een gestructureerd verband dat zijn doelstelling uitsluitend of hoofdzakelijk met behulp van vrijwilligers nastreeft. Deze organisatie heeft geen winstgevend doel. Het initiatief wordt volledig door vrijwilligers gedragen.
- Inggebouwd vrijwilligerswerk betekent dat het wordt georganiseerd en uitgevoerd binnen het kader van een voorziening die haar doelstellingen vooral met beroepskrachten nastreeft ([www.wikipedia.nl](http://www.wikipedia.nl)).

Volgens het CBS ligt de deelname aan georganiseerd vrijwilligerswerk sinds 2001 rond de 42 à 43%. Dit percentage verwijst naar het aantal mensen dat minimaal één keer in het afgelopen jaar vrijwilligerswerk heeft gedaan. Bekend is dat het merendeel van de Nederlandse vrijwilligers blank en relatief hoog opgeleid is en meestal een betaalde baan heeft. Mannen zijn even vaak vrijwilliger als vrouwen. Opvallend is dat kerkgangers tweemaal zo vaak vrijwilligerswerk doen als buitenkerkelijken. Ook laagopgeleiden en leden van etnische minderheden zijn relatief ondervertegenwoordigd in het vrijwilligerswerk (Kuperus en Steenbergen, 2006). De intensiteit van het vrijwilligerswerk is de afgelopen jaren licht gestegen. Mensen besteden meer tijd per week aan vrijwilligerswerk en verbinden zich vaker aan meerdere organisaties. Daarbij kiest men er frequent voor om zich in te zetten binnen kortlopende projecten van een vooraf vastgestelde duur (Paine, Malmersjo & Stubbe, 2007). Dit kan tot gevolg hebben dat organisaties die vrijwilligers inzetten, zoals de educatie, hierdoor vaker afscheid moeten nemen van vertrekkende vrijwilligers en nieuwe mensen moeten inwerken.

---

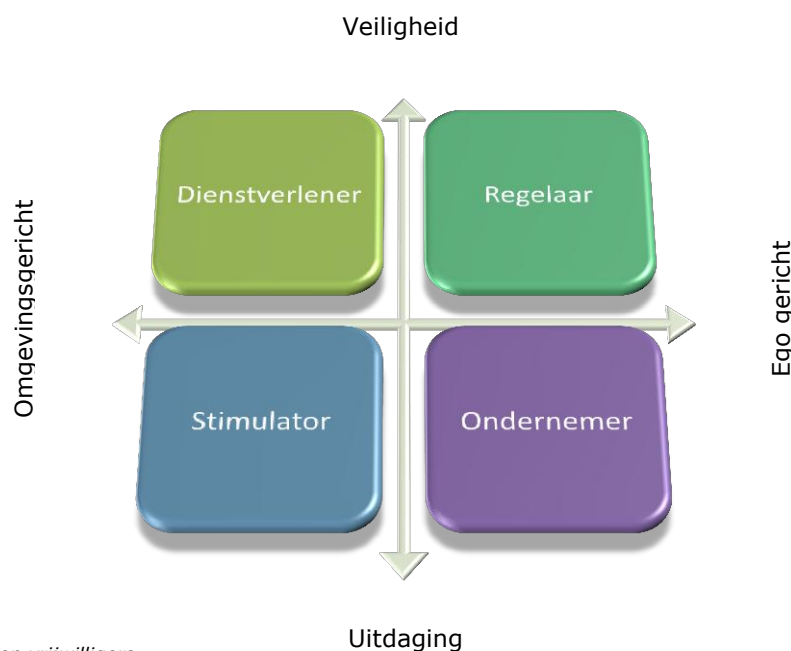
<sup>3</sup> <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/vrijwilligerswerk/vraag-en-antwoord/wat-is-vrijwilligerswerk.html>

### 2.1.4 Soorten vrijwilligers

Er worden verschillende *typen vrijwilligers* onderscheiden (SCP, 2005)<sup>4</sup>. Bij het identificeren van deze verschillende typen vrijwilligers staan de volgende twee onderscheidende kenmerken centraal:

Het onderscheid tussen vrijwilligers die een uitdaging zoeken en daarom vrijwilligerswerk gaan doen, en vrijwilligers die juist op zoek gaan naar veiligheid bij het doen van vrijwilligerswerk. De zogeheten *uitdaging-vrijwilligers* zijn op zoek naar kansen. Zij vinden in het vrijwilligerswerk een plek om te experimenteren en te leren. *Veiligheid-vrijwilligers* daarentegen zoeken een veilige plek; rust en zekerheid in het doen van vrijwilligerswerk. Het onderscheid tussen de vrijwilliger die vooral op zichzelf is gericht en de vrijwilliger die vooral op de omgeving gericht is. De zogeheten *ego-gerichte vrijwilligers* werken graag zelfstandig en onafhankelijk. Vrijwilligerswerk wordt door hen gebruikt voor zelfbevestiging en het gebruik van hun bekwaamheid. De *omgevingsgerichte vrijwilligers* daarentegen passen zichzelf aan, werken graag samen met anderen en streven hierbij naar acceptatie.

Door dit onderscheid schematisch weer te geven, ontstaat onderstaande typologie met de volgende vier typen vrijwilligers: de dienstverlener, de regelaar, de stimulator en de ondernemer. Deze vier typen worden onder figuur 1 verder toegelicht.



Figuur 1: Soorten vrijwilligers

#### *De dienstverlener*

De dienstverlener zit in het kwadrant linksboven, is omgevingsgericht en op zoek naar veiligheid. Dit type vrijwilligers doet vrijwilligerswerk omdat ze op zoek zijn naar zinvol werk in een rustige en zekere omgeving. Sociale acceptatie is hierbij belangrijk. Zij 'doen graag goed' voor anderen. Haalbare doelen, een duidelijke structuur en een duidelijke taakafbakening bieden dienstverleners de zekerheid die zij nodig hebben.

<sup>4</sup> Deze onderverdeling is voor het eerst gemaakt door Civiq (in 2007 opgegaan in MOVISIE).

Dit is een trouw type vrijwilliger, maar grote veranderingen, verantwoordelijkheden of vage opdrachten kunnen leiden tot vertrek.

#### *De regelaar*

Een regelaar hecht net als de dienstverlener aan veiligheid, maar is wat meer gericht op zichzelf in plaats van op de sociale omgeving. Dit maakt dat hij in het kwadrant rechtsboven is geplaatst. Dit type vrijwilliger heeft ook behoefte aan rust en veiligheid. Regelaars doen graag werk waarbij ze van zichtbaar belang zijn voor de organisatie. Hierdoor trekken ze verantwoordelijkheid en controle naar zich toe. Zij zijn vaak erg betrokken bij de organisatie. Duidelijke afspraken, regels en het uitoefenen van invloed biedt de regelaar wat hij belangrijk vindt in het vrijwilligerswerk. Regelaars zijn voor de continuïteit van een organisatie van belang. In periodes van grote verandering werken ze soms als een rem.

#### *De stimulator*

Net als de ondernemer ziet de stimulator de vrijwilligersorganisatie als een omgeving vol kansen. Acceptatie en erkenning van de omgeving zijn echter van groter belang dan bij de ondernemer. Daarom is dit type vrijwilliger in het kwadrant linksonder geplaatst. Samenwerking, begeleiding en feedback in het vrijwilligerswerk zijn belangrijke begrippen. Zij 'doen graag goed' voor anderen en werkzaamheden moeten concrete resultaten opleveren. Een sterk competitieve sfeer en klaaggedrag maken dat een stimulator afhaakt.

#### *De ondernemer*

Ondernemers zien het vrijwilligerswerk als een uitdaging en zoeken naar een manier om zichzelf te ontwikkelen. Ze zijn meer gericht op zelfbevestiging dan op acceptatie door anderen. Deze eigenschappen maken dat dit type vrijwilliger in het kwadrant rechtsonder is geplaatst. Ondernemers nemen een actieve en initiatiefrijke houding aan. Openheid, ruimte om te groeien en inspraak zijn voor hen belangrijke zaken in het vrijwilligerswerk. Ondernemers moet je werven met uitdagende klussen. In een omgeving met veel regels, procedures en hiërarchie zijn ze niet op hun plaats (SCP, 2005).

### **2.1.5 Competenties**

Niet iedere vrijwilliger die wordt ingezet in een educatief traject, is per definitie in staat om de aangewezen rol, taken en verantwoordelijkheden die daarbij horen, naar behoren uit te voeren. Het formuleren van benodigde competenties kan helpen bij het beoordelen of een vrijwilliger geschikt is voor een specifieke functie en het inschatten of hij of zij past binnen een bepaalde (organisatie)cultuur. Volgens Roe (2002) blijken competenties uit 'het kunnen'. Competenties kunnen dus aangeleerd en verder ontwikkeld worden.

Daarnaast legt Roe ook de nadruk op een aantal gegevenheden (bekwaamheden, persoonlijkheid en overige kenmerken) die intrinsiek aanwezig zijn in de mens maar die men niet kan aanleren. Bij het werven van vrijwilligers voor educatieve trajecten wordt op dit moment weinig met competenties gewerkt. Beheersing van de Nederlandse taal is vaak de enige harde eis die gesteld wordt. Intakes vinden vaak informeel plaats, waarbij geen vaste richtlijn wordt gebruikt.

MOVISIE ontwikkelde in 2010 de EVC-procedure Algemene Vrijwilligerscompetenties. Binnen deze procedure worden twaalf 'Algemene Vrijwilligerscompetenties' benoemd.

Deze competenties kunnen in alle soorten vrijwilligerswerk worden ingezet: van vrijwilligerswerk in de sport- en zorgsector tot vrijwilligerswerk in het jeugd- en ouderenwerk. Het gaat om de volgende competenties: *systematisch werken, betrouwbaarheid tonen, omgaan met tijd en tempo, problemen oplossen, veilig en gezond te werk gaan, communiceren, presentatie, bijdragen aan goede werkrelaties, samenwerken, incasseren, toepassen taal en rekenen en al doende leren* (zie bijlage 1). Om de rol van vrijwilligers binnen educatieve trajecten te beschrijven, zijn deze algemene competenties in dit onderzoek als uitgangspunt gebruikt. De competenties zijn voorgelegd aan deelnemers van verschillende cases en op basis van hun input zijn de competenties bijgeschaafd en aangescherpt. Een selectie van deze algemene competenties is vervolgens gekoppeld aan SHL-competenties zoals deze binnen de competentiegerichte kwalificatiestructuur van het mbo worden ingezet. Iedere competentie bestaat uit een aantal componenten die het meest belangrijk zijn voor het uitvoeren van vrijwilligerswerk binnen educatieve trajecten. Vervolgens is per type vrijwilliger aangegeven welke competenties het meest belangrijk zijn. Het resultaat is een competentieprofiel voor vrijwilligers binnen educatieve trajecten waarbij per type vrijwilliger is aangegeven welke competenties het belangrijkste zijn.

### **2.1.6 Ondersteuning/kwalificering vrijwilligers**

In Nederland bestaan geen kwalificaties voor vrijwilligers. De organisaties die met vrijwilligers werken, maken weinig tijd vrij voor het ondersteunen van hun, vaak tijdelijke, vrijwilligers. Volgens Hager en Brudney (2004) zijn organisaties die te maken hebben met flexibel inzetbare vrijwilligers geneigd zich minder op het managen van de vrijwilligers te richten, minder in hen te investeren en zich meer te richten op erkenning, monitoring en impactbeoordeling dan organisaties die met vrijwilligers werken die zich voor een langere periode inzetten voor de organisatie. Veel organisaties hebben noch voldoende personeelstijd noch de financiële middelen om vrijwilligers passende ondersteuning te bieden (Paine, Malmersjo & Stubbe, 2007). In het, vaak summiere, vrijwilligersbeleid staat het werven van nieuwe vrijwilligers centraal. Bij het aantrekken van vrijwilligers zijn echter ook het soort werk, het soort vrijwilligers, de manier waarop en de omstandigheden waaronder het werk verricht wordt van belang. Uit de prioriteiten van vrijwilligersorganisaties blijkt dat zij voor dit soort zaken relatief weinig aandacht hebben (SCP, 2005).

### **2.1.7 Vrijwillige taalleerders in Groot-Brittannië**

In Groot-Brittannië wordt sinds 2001 het *Skills for Life*-programma uitgevoerd. Het doel van dit programma is 'ultimately to eliminate the problem of poor levels of adult literacy and numeracy' (National Audit Office, 2004, p.20).

Binnen *Skills for Life* kunnen vrijwilligers, *learning support practitioners*, twee verschillende ondersteunende rollen vervullen: die van *generalist* en die van *specialist*:

- De *generalist*: zet zijn of haar kennis, begrip en vaardigheden in om leerders met verschillende behoeften en in verschillende contexten te ondersteunen.
- De *specialist*: zet zijn of haar kennis, begrip en vaardigheden rondom een specifiek thema in om leerders te ondersteunen. Dit thema staat centraal in de rol die de *specialist* vervult<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> <http://www.excellencegateway.org.uk/node/16901>

Zowel de generalist als de specialist ondersteunen de leerder op locatie bij hun leerproces en werken onder begeleiding van een professional.

Om als vrijwilliger binnen het *Skills for Life*-programma een rol te vervullen, moet een algemene training worden gevolgd. Daarnaast krijgen generalisten binnen het *Skills for Life*-programma de kans om zich te ontwikkelen tot een specialist. Hiervoor worden diverse trainingen aangeboden. Vrijwilligers die een dergelijke training volgen, kunnen hiervoor formele erkenning krijgen. Het kader dat hierin voorziet, heet de *National Occupational Standards (NOS) for learning support staff*. Door middel van een assessment toont de vrijwilliger aan of hij beschikt over voldoende kennis om te voldoen aan bepaalde standaarden. De standaarden, zoals benoemd door LSIS (Learning and Skills Improvement Service) zijn:

- Standaard A: Learning support;
- Standaard B: Planning and assessment for learning support;
- Standaard C: Specialist learning support.

Naast standaarden onderscheidt men kwalificaties. Middels het Qualifications and Credit Framework (QCF) kunnen vrijwilligers kwalificaties ontvangen op basis van prestaties. Het is voor vrijwilligers binnen het *Skills for Life*-programma aantrekkelijk om een kwalificatie te behalen zodat hij of zij kan bewijzen aan een bepaalde standaard te voldoen. Dit kan een vrijwilliger vooruit helpen in zijn of haar eigen professionele carrière.

Binnen het *Skills for Life*-programma worden voor veel deelprojecten en, afhankelijk van de ondersteunende rol, inhoudelijke eisen aan vrijwilligers gesteld. Zo moeten alle vrijwilligers binnen een *Skills for Life*-programma in Oxford de volgende vaardigheden beheersen:

- het hebben van een positieve, open en flexibele houding;
- bereid zijn om te assisteren bij verschillende leermethoden en leerstijlen;
- in staat zijn om samen te werken met mensen die verschillende culturele, sociale en nationale achtergronden hebben;
- belang hechten aan gelijkwaardigheid;
- goede spreek- en luistervaardigheden hebben;
- in staat zijn om zelfstandig te werken en om leerders individueel te helpen;
- goede basisvaardigheden in spreken, luisteren, lezen en schrijven in het Engels en/of rekenen hebben;
- zorgvuldig en betrouwbaar zijn;
- begrip en respect hebben voor volwassen leerders;
- coachende vaardigheden hebben;
- over basis computervaardigheden beschikken;
- bereid zijn om relevante trainingen/scholing te volgen.

Daarnaast moeten alle vrijwilligers twee referenties inleveren van mensen die hij of zij langer dan twee jaar kent. Wanneer men werkt met kinderen of met kwetsbare volwassenen, wordt gecheckt of diegene geen strafblad heeft (Carter, 2012).

## 2.2 Onderzoeksmethode

### 2.2.1 Kwalitatief onderzoek

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is gekozen voor kwalitatief onderzoek waarbij vier casestudies zijn gemonitord. In deze cases vervullen vrijwilligers vier verschillende rollen: die van ondersteuner bij de les, doorverwijzer bij een vrijwilligersorganisatie, begeleider op afstand bij digitaal leren en zelfstandig begeleider van een leesclub. Bij de selectie van de cases voor dit onderzoek is zoveel mogelijk getracht om aan te sluiten bij reeds bestaande initiatieven waarbij vrijwilligers worden ingezet ter bestrijding van laaggeletterdheid van volwassen Nederlanders. Bij de ondersteuning van online leren is speciaal in het kader van dit project een pilot gestart, daarbij is wel aangesloten bij een reeds bestaand idee. Er is onderscheid gemaakt tussen autonoom en ingebouwd vrijwilligerswerk. Twee cases betreffen autonoom vrijwilligerswerk (waarin vrijwilligers de rol van doorverwijzer of zelfstandig begeleider vervullen). Twee cases richten zich op het beschrijven van functies van vrijwilligers binnen ingebouwd vrijwilligerswerk (waarin vrijwilligers de rol van begeleider op afstand bij informeel leren vervullen en begeleider bij formeel leren vervullen). De vier rollen zijn vervolgens gekoppeld aan de verschillende typen vrijwilligers zoals deze eerder zijn onderscheiden in deze rapportage.

Middels de casestudies is ingegaan op de achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de betrokken vrijwilligers. Deze informatie geeft uiteindelijk inzicht in de rollen, taken en verantwoordelijkheden die vrijwilligers in deze vier rollen vervullen, en welke condities voor hen randvoorwaardelijk zijn. Daarnaast wordt in een aanzet tot een competentieprofiel beschreven welke competenties vrijwilligers, die een bepaalde rol uitvoeren, moeten bezitten.

### 2.2.2 Instrumenten

Om een volledig beeld te krijgen van de rollen die de vrijwilligers vervullen en de condities die hierbij randvoorwaardelijk zijn, zijn diverse onderzoeksinstrumenten ingezet. In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het type vrijwilligerswerk, de rol die de vrijwilliger vervult en de instrumenten die in de casestudies zijn ingezet.

Type vrijwilligerswerk	Rol vrijwilliger	Instrumenten			
		Interview	Observatie	Document-analyse	Training
<b>Autonoom</b>	Doorverwijzen bij een vrijwilligersorganisatie	•		•	•
<b>Autonoom</b>	Zelfstandig begeleiden bij een leesclub	•	•	•	
<b>Ingebouwd</b>	Online ondersteunen bij informeel leren	•			•
<b>Ingebouwd</b>	Begeleiden bij formeel leren in de volwassenen-educatie	•	•	•	

Tabel 2: Overzicht type vrijwilligerswerk, case en onderzoeksinstrumenten

In tabel 2 is te zien dat er bij elke case interviews hebben plaatsgevonden, waar mogelijk met zowel de betrokken vrijwilligers als met de coördinatoren/projectleiders. Indien gewenst vond er daarnaast een observatie plaats. Ook zijn sommige vrijwilligers getraind ter voorbereiding en/of ter aanvulling op hun rol. Daarnaast is, wanneer dat mogelijk was, met behulp van documentanalyse geprobeerd antwoord te geven op de onderzoeksvraag van dit onderzoek. Tenslotte zijn alle verkregen data omgezet in een competentieprofiel voor vrijwilligers binnen educatieve trajecten, waarbij gebruik is gemaakt van SHL-competenties.

### **2.2.3 Analyse**

De data die middels de interviews, observaties en documentanalyse zijn verkregen, zijn geanalyseerd middels de volgende vier stappen:

1. Allereerst is gekeken naar de wijze waarop het vrijwilligerswerk georganiseerd is (autonoom of ingebouwd).
2. Vervolgens is gekeken naar de leercontext waarin de laaggeletterde leert (formeel of niet-formeel).
3. Op basis van de data zijn aan ieder type vrijwilliger eerst algemene en vervolgens SHL-competenties gekoppeld.
4. Vervolgens is de verbinding gemaakt tussen de verschillende rollen die vrijwilligers binnen de cases uitoefenen en de verschillende typen vrijwilliger (regelaar, dienstverlener, ondernemer en stimulator).



### 3 Case 1: Begeleiden bij formeel leren in volwasseneneducatie

#### 3.1 Omschrijving

De volwasseneneducatie is aan verandering onderhevig. Er is onzekerheid over het voortbestaan van reguliere vormen van volwasseneneducatie binnen de ROC's en er zijn grootschalige bezuinigingen binnen de gemeenten. Dit vraagt om creatieve interventies. Eén van de mogelijke oplossingen is het inzetten van een vrijwilliger als ondersteuning van de docent tijdens een NT1-les. Dit gebeurt reeds bij verschillende ROC's. Om deze rol te beschrijven, zijn twee vrijwilligers die zich inzetten voor twee verschillende ROC's geïnterviewd. Vervolgens is op beide ROC's een les geobserveerd, waarbij de rol van de vrijwilliger en de verhouding tussen vrijwilliger en professional centraal stond.

#### 3.2 Rol van de vrijwilliger

De rol van de vrijwilliger is ter sprake gekomen tijdens individuele interviews en is vervolgens geobserveerd tijdens een les. De informatie die deze interviews en observaties opleverde, wordt in deze paragraaf gezamenlijk besproken.

Voorafgaand aan de observaties is tijdens een interview aan beide vrijwilligers gevraagd om hun rol te beschrijven.

- Vrijwilligster 1 doet sinds kort vrijwilligerswerk en beschrijft haar rol als aanvullend. De docente leidt de les, en de vrijwilligster vult wanneer nodig aan. Soms geeft ze extra voorbeelden of beantwoordt ze vragen van de deelnemers. Ook zijn er taken (zoals het uitleggen van grammatica) die ze, in overleg met de docente, niet uitvoert, omdat ze er naar eigen zeggen 'onvoldoende over weet', 'daar moet je echt voor gestudeerd hebben'.
- Vrijwilligster 2 noemt zichzelf *een docent*. Al 26 jaar vormt ze een koppel met de betaalde docente, al die tijd voeren ze dezelfde taken uit. Hoewel het niet op papier is vastgelegd, voelt de vrijwilligster zich in de praktijk gelijkwaardig aan de betaalde docente. Lange tijd wisten de cursisten ook niet dat zij vrijwilligster was en de andere docent een betaalde kracht. Naast de rol van docent, vervult ze ook de rol van materiaalmaakster. Er is op het ROC geen materiaal aanwezig voor deze doelgroep. Samen met de betaalde docent zoekt ze passend materiaal bij elkaar en verzint ze oefeningen.

Deze vrijwilligsters hebben een hele andere visie op hun rol als vrijwilliger. Waar de ene vrijwilligster zichzelf als aanvullend beschrijft, ziet de andere vrijwilligster zich als een onbetaalde professional. De laatste vervult dezelfde taken als de betaalde docent, maar ontvangt hier, met eigen instemming, geen financiële vergoeding voor. Een groot verschil betreft de duur van het vrijwilligerswerk. Vrijwilligster 1 vervult sinds enkele maanden de rol van ondersteuner, vrijwilligster 2 voert haar werkzaamheden al 26 jaar uit.

De vrijwilligsters vinden de algemene competentielijst van MOVISIE erg algemeen. Vrijwilligster 1 benadrukt dat je om deze rol te vervullen goed moet communiceren, betrouwbaarheid moet tonen, betrokken moet zijn en geduld moet hebben. Het in staat zijn om een band met de deelnemers op te bouwen, ziet ze als cruciaal: 'Als je een band hebt met de mensen is de helft al gewonnen. Pas dan durven mensen fouten te maken, en van fouten maken leer je.' Vrijwilligster 2 vindt het belangrijk dat je je betrouwbaarheid toont (door er altijd te zijn, en ook op tijd!), problemen kan oplossen (bijvoorbeeld rondom de onderlinge relaties in de groep), kan samenwerken (zowel met de betaalde docent als met de cursisten) en taal en rekenen op correcte wijze kan toepassen. Aanvullend noemt ze het hebben van 'docentenbloed', het beschikken over 'passie' (als je het niet leuk vindt, moet je het niet doen), 'creatief zijn' (nodig om materialen te maken), 'humor' (erg belangrijk bij deze doelgroep!) en 'flexibiliteit'.

Ook tijdens de observaties komen de verschillende manieren waarop deze vrijwilligers hun taak vervullen naar voren. De professional die door vrijwilligster 1 ondersteund wordt, leidt de les. Zij opent en sluit de les, en geeft uitleg over taalkundige zaken. De vrijwilligster ondersteunt haar door extra voorbeelden te geven en door vragen van deelnemers te beantwoorden. Deze vragen zijn vaak praktisch van aard: Mijn computer doet het niet. Waar kan ik de opdracht vinden? e.d. De verhouding tussen vrijwilligster 2 en de betaalde docent waarmee zij samenwerkt, is gelijkwaardig. Gedurende de jaren hebben ze een vaste rolverdeling ontdekt, waarbij zij beiden delen van de les leiden. Ook splitsen ze regelmatig de groep, waarbij ze ieder een groepje uitleg geven en ondersteunen.

### 3.3 Conditie

De vrijwilligers noemen een aantal condities die voor hen randvoorwaardelijk zijn om hun rol goed te kunnen vervullen:

- Rustige en zekere omgeving: omdat de lessen plaatsvinden op een ROC, binnen de formele educatie, valt dit type vrijwilligerswerk onder de categorie *ingebouwd vrijwilligerswerk*. Deze rustige en zekere omgeving vinden zowel de vrijwilligers als de deelnemers heel belangrijk.
- Sociale acceptatie, 'graag goed doen': vrijwilligster 1 is op zoek naar een baan en wil haar tijd graag nuttig besteden. Ze voelt zich er prettig bij om iets voor de samenleving te doen. Vrijwilligster 2 is ook graag betrokken bij de maatschappij. Ze haalt veel voldoening uit het doen van vrijwilligerswerk.
- Duidelijke structuur: zowel vrijwilligster 1 als vrijwilligster 2 vinden een duidelijke structuur heel belangrijk. Zowel de deelnemers als zijzelf weten graag waar ze aan toe zijn. Zo worden lessen iedere week op ongeveer dezelfde manier opgebouwd.
- Duidelijke taakafbakening: zowel vrijwilligster 1 als vrijwilligster 2 vinden het belangrijk dat er met de professional goede afspraken worden gemaakt over wie wat doet. Vrijwilligster 1 geeft heel duidelijk aan zichzelf niet in staat te achten sommige taken op zich te nemen. Vrijwilligster 2 en haar docent hebben de taken afgebakend op voorkeur. De vrijwilligster vindt het bijvoorbeeld heel leuk om een klein groepje Engels te geven en heeft niet zoveel met computers. Daarom neemt de betaalde docent dat stukje voor haar rekening.

- Goede afspraken maken: beide vrijwilligsters hebben heldere afspraken gemaakt met de professional omtrent de taakverdeling. Vrijwilligster 1 evalueert bijna altijd na afloop even met de docente hoe het ging. Ook bespreken ze wat er de volgende keer op het programma staat en de docente vraagt geregeld wat de vrijwilligster graag zou willen doen. Zo heeft ze een keer aangegeven graag zelfstandig een onderdeel uit te willen leggen, en kreeg daar toen ook ruimte voor. Het maken van afspraken en het krijgen van ruimte voor deze initiatieven, vindt vrijwilligster 1 heel belangrijk.

### 3.4 Conclusies

- Het type vrijwilligerswerk dat in deze case beschreven wordt, betreft ingebouwd vrijwilligerswerk. Het wordt georganiseerd door en vindt plaats op een ROC, onder toezicht van een professional.
- Vrijwilligster 1 doet sinds kort vrijwilligerswerk en beschrijft haar rol als aanvullend. De professional leidt de les en de vrijwilligster vult wanneer nodig aan. Ook zijn er taken (zoals het uitleggen van grammatica) die ze in overleg met de docente niet vervult, omdat ze naar eigen zeggen over onvoldoende kennis beschikt. Vrijwilligster 2 vormt al 26 jaar een koppel met de betaalde docent. In dit geval wordt geen onderscheid gemaakt tussen professional en vrijwilliger. Hieruit kan geconcludeerd worden dat dezelfde rol in de praktijk door vrijwilligers heel verschillend wordt ingevuld.
- Ondanks de verschillende invulling van dezelfde rol, zijn de vrijwilligers het met elkaar eens over de competenties die zij inzetten. Wanneer de genoemde competenties vertaald worden naar SHL-competenties, zijn 'aandacht en begrip tonen' en 'ethisch en integer handelen' de competenties die het meest in het oog springen.
- Door beide vrijwilligers worden dezelfde randvoorwaarden essentieel geacht bij het goed vervullen van hun rol. Een rustige en zekere omgeving, sociale acceptatie, een duidelijke structuur, een duidelijke taakafbakening en goede afspraken met de professional zijn onmisbaar.
- Wanneer de rolbeschrijving en ingezette competenties vergeleken worden (zie tabel 3) met de typen vrijwilligers die het SCP beschrijft, wordt de meeste aansluiting gevonden met de zogeheten *dienstverlener*.

<b>Rol vrijwilliger</b>	<b>Type vrijwilliger</b>
<b>Begeleiden bij formeel leren in de volwasseneneducatie</b>	<b>Dienstverlener</b>
De geïnterviewde vrijwilligers geven aan zinvol werk te willen verrichten. Wel geven ze beide een andere invulling aan hun rol als begeleider binnen de formele educatie. Waar de ene vrijwilligster zichzelf als aanvullend op de docent beschrijft, vervult de andere vrijwilligster precies dezelfde taken als de professional. De omgeving, het ROC, is bij beide cases rustig en zeker. De lessen worden bij beide cases volgens een vaste structuur opgebouwd en de taken tussen professional en vrijwilliger zijn verdeeld. De vrijwilligers weten wat onder hun verantwoordelijkheid valt en stellen deze duidelijkheid op prijs.	Dienstverleners doen vrijwilligerswerk omdat ze op zoek zijn naar zinvol werk in een rustige en zekere omgeving. Sociale acceptatie is hierbij belangrijk. Zij 'doen graag goed' voor anderen. Haalbare doelen, een duidelijke structuur en een duidelijke taakafbakening bieden dienstverleners de zekerheid die zij nodig hebben. Dit is een trouw type vrijwilliger, maar grote veranderingen, verantwoordelijkheden of vage opdrachten kunnen leiden tot vertrek.

*Tabel 3: Vergelijking rol en type vrijwilliger*

## 4 Case 2: Herkennen en doorverwijzen bij een vrijwilligersorganisatie

### 4.1 Omschrijving

De vrijwilligersorganisatie waarvoor deze vrijwilligers zich inzetten, bemiddelt tussen vraag en aanbod van vrijwilligerswerk in een gemeente in het midden van het land. De organisatie zet vrijwillige bemiddelaars in om een match te maken tussen een toekomstige vrijwilliger en een geschikte vacature. Omdat de organisatie voornamelijk draait op vrijwilligers, spreekt men van autonoom vrijwilligerswerk. De vrijwilligers kunnen bij het matchen gebruikmaken van het *Inschrijfformulier Vrijwilligers* (zie bijlage 3).

De case richt zich op de rol van vrijwilligers die intakes afnemen en, indien aan de orde, mogelijk laaggeletterdheid herkennen. Deze cliënten worden vervolgens doorverwezen naar een lokale instantie zoals het ROC. De vrijwilligers komen regelmatig in contact met toekomstige vrijwilligers die laagopgeleid zijn. Door ze te trainen in het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden, kan deze doelgroep bereikt worden en de stap om een lees-, schrijf- of rekencursus te volgen wordt verkleind. Dit is een extra aanvulling op de rol die de vrijwilligers reeds bij deze organisatie vervulden.

Om dit doel te bereiken is een workshop (zie bijlage 2) ontwikkeld voor de vrijwilligers. Aan deze training hebben elf vrijwilligers deelgenomen. Tijdens de training leerden zij signalen herkennen die op laaggeletterdheid kunnen duiden en hoe ze het onderwerp bespreekbaar kunnen maken. Ook leerden ze naar welke lokale instanties ze laaggeletterden kunnen doorverwijzen. Om de bemiddelaars te helpen het geleerde efficiënt en doeltreffend in de praktijk in te kunnen zetten, is het *Inschrijfformulier Vrijwilligers* (zie bijlage 3) uitgebreid met vragen waarmee laaggeletterdheid gesignaleerd kan worden. In een periode van drie maanden hebben de vrijwillige intercedenten van de 106 potentiële vrijwilligers drie mogelijk laaggeletterden gesignaleerd en vervolgens doorverwezen naar een lokale instantie.

### 4.2 Rol van de vrijwilliger

De rol van de vrijwilliger is ter sprake gekomen tijdens een groepsinterview waarbij zowel de vrijwilligers als de coördinator aanwezig waren. Het eerste groepsinterview is gehouden direct na de training *Herkennen en Doorverwijzen* en geldt als een soort nulmeting. Na drie maanden is dit groepsinterview herhaald, nadat de vrijwilligers een aantal maanden met de workshop in het achterhoofd en het aangepaste inschrijfformulier hadden gewerkt. In de volgende paragraaf zijn de interviews verder toegelicht. Hierin is tevens het telefonisch interview verwerkt dat met een vrijwilligerscentrale in Noord-Holland is gehouden.

De rol van de vrijwilliger als bemiddelaar is besproken tijdens het eerste interview. Men gaf aan dat het belangrijk is om goed te kunnen overdragen aan collega's omdat men

allemaal parttime aanwezig is. Een goede overdracht is dan onmisbaar. Tijdens de interviews is het algemene competentieprofiel van MOVISIE besproken.

Vrijwel alle vrijwilligers zijn van mening dat alle competenties wel in meer of mindere mate op hun rol van toepassing is. De competenties vindt men wel erg algemeen. Een aantal competenties zou men nog willen aanvullen op het bestaande profiel van MOVISIE:

- enthousiasmeren/motiveren;
- overdragen van informatie naar je collega's;
- inlevingsvermogen/empathie hebben;
- respectvol kunnen handelen;
- schakelen tussen taken;
- flexibel zijn;
- computervaardigheden hebben;
- denken in mogelijkheden (creatief);
- kennis van de sociale kaart in de regio hebben;
- praktische instelling hebben;
- dienstverlenend zijn;
- grenzen bewaken.

De vrijwilligers van deze case doen dit werk vanuit verschillende perspectieven, maar men vindt het in het algemeen prettig iets voor iemand te kunnen betekenen. De cliënten die binnenkomen vragen immers om hulp. Het werk is afwisselend omdat de bemiddelaars te maken krijgen met zeer uiteenlopende mensen. Het vergt vaak creativiteit en overtuigingskracht om de cliënt aan passend vrijwilligerswerk te helpen. De overdracht van hun taken naar collega's is erg belangrijk en daar voelen ze zich ook verantwoordelijk voor. Om het welbevinden van de vrijwilligers zo goed mogelijk te houden hebben ze structurele overleggen. Een dergelijk overleg is gericht op de vrijwilliger en zaken als: Is het werk nog leuk? Zit iemand nog op zijn plek? en Hoe gaat het? komen daar structureel aan bod. De vrijwilligers vinden dat fijn en belangrijk.

### **4.3 Conditie**

Een aantal voorwaarden zijn voor de bemiddelaars van belang om hun functie nog beter te kunnen uitoefenen:

- Het is lastig om in een vrijwilligersorganisatie te werken waar jaarlijks bezuinigingen plaatsvinden. De vrijwilligers zouden hun functie beter kunnen uitoefenen als er meer aandacht was voor deskundigheidsbevordering. Enerzijds zou dat gericht moeten zijn op persoonlijke ontwikkeling en taakgerichte scholing, anderzijds is er behoefte aan basale gesprekstechnieken.
- Meer fysieke ruimte. Vrijwillige intercedenten voeren diverse soorten gesprekken met cliënten. Sommige gesprekken kunnen heel vertrouwelijk zijn. Dan is het prettig als men even apart in een afgesloten ruimte kan plaatsnemen om rustig te praten.

#### 4.4 Conclusie

- Het type vrijwilligerswerk dat in deze case beschreven wordt, betreft autonoom vrijwilligerswerk. Het wordt namelijk uitgeoefend bij een organisatie die gedragen wordt door vrijwilligers. Deze organisatie heeft geen winstgevend doel.
- De vrijwilligers nemen een intake af bij mensen die zich aanmelden als toekomstig vrijwilliger. Tijdens het afnemen van de intake, waarvoor ze een uitgebreid *Inschrijfformulier Vrijwilligers* volgen, letten de vrijwilligers op signalen die op laaggeletterdheid kunnen duiden. Wanneer ze vermoeden dat de persoon bij wie ze de intake afnemen moeite heeft met taal en/of rekenen, maken ze het onderwerp bespreekbaar. Indien nodig verwijzen ze deze *potentiele laaggeletterden* door naar het dichtstbijzijnde ROC. Van de 106 mensen bij wie een intake is afgenomen, zijn er drie (2,8%) doorverwezen naar het dichtstbijzijnde ROC.
- De geïnterviewde vrijwilligers vonden het competentieprofiel van MOVISIE erg algemeen. Aanvullend werden genoemd: enthousiasmeren/motiveren, overdragen van informatie naar je collega's, inlevingsvermogen/empathie hebben, respectvol kunnen handelen, schakelen tussen taken, flexibel zijn, computervaardigheden hebben, denken in mogelijkheden, kennis van de sociale kaart in de regio hebben, praktische instelling hebben, dienstverlenend zijn en het kunnen bewaken van je eigen grenzen.
- Er zijn twee randvoorwaarden die door de vrijwilligers van deze case werden genoemd: ze vinden zowel deskundigheidsbevordering (gericht op zowel persoonlijke ontwikkeling als taakgerichte scholing en basale gesprekstechnieken) als voldoende ruimte om vertrouwelijke gesprekken met cliënten te voeren onmisbaar.
- De beschrijving van de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de vrijwillige intercedenten/doorverwijzers, lijken grotendeels aan te sluiten bij de omschrijving van het type vrijwilliger dat als *regelaar* wordt betiteld door SCP:

Rol vrijwilliger	Type vrijwilliger
<b>Herkennen en doorverwijzen bij een vrijwilligersorganisatie</b>	<b>Regelaar</b>
De vrijwillige intercedenten/doorverwijzers bij deze vrijwilligersorganisatie maken gebruik van een vast format bij het afnemen van een intake. Omdat de intercedenten te maken krijgen met zeer uiteenlopende mensen vergt het creativiteit en overtuigingskracht van de vrijwilliger om de cliënt aan passend vrijwilligerswerk te helpen. De verantwoordelijkheid is groot. De vrijwilligers voelen zich verantwoordelijk voor hun taken en besteden zorg aan de overdracht van hun werkzaamheden naar collega-vrijwilligers. De vrijwilligers vinden het prettig om op structurele basis te overleggen over hun eigen welbevinden en het werk dat ze verrichten.	Regelaars hebben behoefte aan rust en veiligheid en zijn hierbij meer op zichzelf gericht dan op de sociale omgeving. Ze doen graag werk waarbij ze van zichtbaar belang zijn voor de organisatie. Hierdoor trekken ze verantwoordelijkheid en controle naar zich toe. Zij zijn vaak erg betrokken bij de organisatie. Duidelijke afspraken, regels en het uitoefenen van invloed biedt de regelaar wat hij belangrijk vindt in het vrijwilligerswerk. Regelaars zijn voor de continuïteit van een organisatie van belang. In periodes van grote verandering werken ze soms als een rem.

Tabel 4: Vergelijking rol en type vrijwilliger





## 5 Case 3: Online ondersteunen bij informeel leren

### 5.1 Omschrijving

Stichting Expertisecentrum ETV.nl realiseert educatieve televisieseries en multimediale oefen- en instructieprogramma's voor laagopgeleiden en laaggeletterden. Met de series en oefenprogramma's kan de doelgroep zelfstandig of begeleid oefenen met basisvaardigheden zoals taal, rekenen en digitale vaardigheden. De materialen stimuleren en activeren de gebruikers om vaardigheden te verbeteren waardoor leerambities en zelfvertrouwen groter worden. Stichting Expertisecentrum ETV.nl richt zich op ROC's en andere onderwijsinstellingen, publieke organisaties, werkgevers en brancheorganisaties. Gebruikers van Stichting Expertisecentrum ETV.nl Lees en Schrijf! konden gebruikmaken van een ondersteuningsfunctie via de website: gebruikers werden teruggebeld of stelden via e-mail een vraag. De hulpvragen werden tot juli 2011 door docenten van twee ROC's beantwoord. Zij hadden daarvoor twee uur per dag 'dienst'. Voor het Klik & Tik (twee programma's: Klik & Tik. Het internet op en Klik & Tik. Samen op 't web) werd een ondersteuningsfunctie uitgevoerd in samenwerking met ProBiblio (de provinciale ondersteuningsinstelling voor de bibliotheken in Zuid-Holland). Ook deze ondersteuning is gestopt in 2011. Sinds september is de website *oefenen.nl* in de lucht, de oefenportal waar inmiddels alle programma's van Stichting Expertisecentrum ETV.nl in zijn ondergebracht. Aanvullend op deze portal is een helpdesk ingericht, waar men voor alle programma's van Stichting Expertisecentrum ETV.nl terecht kan. Inzet van docenten in het kader van de helpdesk is kostbaar en niet per se noodzakelijk voor de kwaliteit van de ondersteuning, vandaar dat het goed is te kijken naar de mogelijke inzet van vrijwilligers.

De online ondersteuning bestaat, zo blijkt onder andere uit onderzoek dat CINOP heeft uitgevoerd in opdracht van Stichting Expertisecentrum ETV.nl (Langens & Hanekamp, 2011) zowel uit technische ondersteuning (inloggen, wachtwoorden, et cetera) en inhoudelijke ondersteuning rond de programma's en de oefeningen. Op het moment dat *oefenen.nl* in de lucht ging, werd ongeveer de helft van de vragen telefonisch gesteld en de helft online. In de toekomst wil Stichting Expertisecentrum ETV.nl de helpdesk ook inzetten om mensen actief te benaderen, bijvoorbeeld om te informeren of ze behoefte hebben aan andere programma's, et cetera.

In overleg met Cubiss (de provinciale ondersteuningsinstelling voor de bibliotheken in Brabant) en ProBiblio is gekeken of bibliotheken de helpdesk van Stichting Expertisecentrum ETV.nl over kunnen nemen, zodat mensen fysiek in de bibliotheek kunnen oefenen met live ondersteuning. De helpdesk wordt bemenst door vrijwilligers en de aansturing ligt bij een medewerker van de bibliotheek. Voor de bibliotheek geldt dat zij daarmee laaggeletterden binnenkrijgen en deze kunnen wijzen op andere vormen van dienstverlening, zoals bijvoorbeeld de leespleinen voor laaggeletterden en eventueel op te zetten leesclubs. Voor de vrijwilligers geldt dat zij een aantrekkelijker takenpakket krijgen waarbij ze niet alleen van huis uit solitair werken (zoals de docenten van de ROC's die in het verleden de helpdesk van Lees en Schrijf! bemensten), maar ook in hun vrijwilligersfunctie sociale contacten kunnen leggen met elkaar, en met de doelgroep waarvoor ze werken.

Lange termijn doel van de case is om te onderzoeken of ervaringen met de helpdesk kunnen leiden tot een landelijke of provinciale samenwerking tussen Stichting Expertisecentrum ETV.nl en de bibliotheken om informeel en online leren in te bedden in een toekomstbestendige structuur. Zo kunnen de kwaliteit en duurzaamheid van deze vormen van leren voor de toekomst geborgd worden voor de doelgroep laaggeletterden en laagopgeleiden.

Voor deze case zijn vrijwilligers geworven door de bibliotheken. Daarvoor is een beschrijving gemaakt van de rollen en taken die de vrijwilligers binnen de case vervullen en over welke kennis en vaardigheden ze moeten beschikken (zie bijlage 4). Om de vrijwilligers voor te bereiden op hun taak binnen de helpdesk en als ondersteuner bij de bibliotheek voor programma's van Stichting Expertisecentrum ETV.nl hebben CINOP en Stichting Expertisecentrum ETV.nl een training ontwikkeld en uitgevoerd (voor een beschrijving van de inhoud, zie bijlage 5).

## 5.2 Rol van de vrijwilliger

In drie bibliotheken is de case gestart. Op het moment van het schrijven van deze rapportage, waren nog niet alle cases even vergevorderd. Daardoor waren niet alle betrokken vrijwilligers in staat om een volledig beeld te geven van hun werkzaamheden. In totaal hebben drie vrijwilligers van twee verschillende cases een vragenlijst ingevuld. Op basis van deze informatie wordt deze case beschreven.

De vrijwilligers van de case bij beide bibliotheken bemensen de helpdesk van Stichting Expertisecentrum ETV.nl en beantwoorden zowel online als live vragen van de gebruikers van het programma *oefenen.nl*. Daarbij proberen ze op zo'n manier hulp te bieden, dat de gebruikers zelf aan het denken worden gezet en zelf achter het antwoord van hun vraag komen.

De volgende competenties die ook genoemd worden in de competentielijst van MOVISIE worden hierbij ingezet:

- Tijd en Tempo: 'We houden ons aan het tijdschema en wijzen iedereen erop een oefening af te maken of niet meer aan iets nieuws te beginnen.'
- Communiceren: 'We praten over problemen en overleggen alle vragen die niet kloppen en dingen die anders/logischer kunnen. Hiervan hebben we een lijstje gemaakt.'
- Bijdragen aan goede werkrelaties: 'Ik ga gewoon op een aardige en normale manier om met mijn collega-vrijwilligers en de leidinggevende van de bibliotheek.'
- Samenwerken: 'Met collega-vrijwilligers, leidinggevenden, en deelnemers.'
- Betrouwbaarheid tonen.
- Problemen oplossen.

Aanvullend op deze lijst worden genoemd:

- Regelmatig reflecteren met collega-vrijwilligers en de coördinator: 'Wij gaan regelmatig even rond de tafel zitten om te kijken wat er niet goed ging en wat wel, en wat dus ook beter kan.'
- Doorgeven van kennis en ervaring, het gaat hierbij om kennis en ervaring die door vrijwilligers is opgedaan in hun leven, bijvoorbeeld tijdens eerdere (betaalde) werkzaamheden. Hier komt ook een stukje advisering in terug.

Bij één case wordt het takenpakket van de vrijwilligers uitgebreid. Een vrijwilliger geeft aan dat ze binnenkort in groepjes gaan werken. Iedere begeleider krijgt drie leerders van oefenen.nl onder zijn of haar hoede, die ze, op nog af te spreken wijze, persoonlijk gaan volgen om zo een goed beeld te krijgen van de cursisten en hun tempo.

### 5.3 Conditie

De volgende randvoorwaarden zijn voor de geïnterviewde vrijwilligers van deze case onmisbaar:

- duidelijke taakomschrijving;
- ruimte voor eigen inbreng;
- reflectie/feedback op eigen functioneren;
- continuïteit;
- ruimte om vragen te stellen;
- duidelijke regels betreffende vergoedingen (kilometervergoeding en parkeerkosten) om willekeur te voorkomen.

Op dit moment ontbreekt het bij één case met name aan continuïteit en reflectie/feedback. Er is niet één week geweest dat iedereen (zowel vrijwilligers als deelnemers) aanwezig was, behalve bij de allereerste keer. Daarnaast hoopt deze vrijwilliger feedback te krijgen op zijn eigen functioneren. Hij vervult sinds acht weken deze rol en tot nu toe is dat nog niet gerealiseerd, 'dat komt hopelijk nog'. Bij de andere case zijn nog geen heldere afspraken gemaakt betreffende de vergoedingen waar de vrijwilligers aanspraak op kunnen maken.

### 5.4 Conclusie

- Het type vrijwilligerswerk dat in deze case beschreven wordt, betreft ingebouwd vrijwilligerswerk. De vrijwilliger is live beschikbaar voor laagopgeleiden en laaggeletterden in de bibliotheek en wordt vanuit de bibliotheek ondersteund door een professional.
- De vrijwilligers bemensen de helpdesk van Stichting Expertisecentrum ETV.nl en beantwoorden zowel online als live vragen van de gebruikers van het programma *oefenen.nl*. Daarbij proberen ze zodanig hulp te bieden, dat de gebruikers zelf aan het denken worden gezet en zelf achter het antwoord van hun vraag komen.
- De volgende competenties worden hierbij ingezet: omgaan met tijd en tempo, communiceren, bijdragen aan goede werkrelaties, samenwerken, betrouwbaarheid tonen, problemen oplossen, reflecteren en doorgeven van kennis en ervaringen.
- Randvoorwaarden die aanwezig moeten zijn zodat vrijwilligers deze rol goed kunnen vervullen, zijn: een duidelijke taakomschrijving, ruimte voor eigen inbreng, reflectie/feedback op eigen functioneren, continuïteit, ruimte om vragen te stellen en duidelijke regels betreffende vergoedingen.
- Wanneer de rolbeschrijving en ingezette competenties vergeleken worden (zie tabel 5) met de typen vrijwilligers die het SCP beschrijft, wordt de meeste aansluiting gevonden met de zogeheten *stimulator*. Daarnaast worden door de vrijwilligers ook

overeenkomsten met zowel de ondernemer als de regelaar en dienstverlener benoemd, die net als de stimulator op zoek zijn naar uitdaging (zie figuur 1).

<b>Rol vrijwilliger</b>	<b>Type vrijwilliger</b>
<b>De online ondersteuners bij informeel leren</b>	<b>Stimulator</b>
De vrijwilligers proberen de laaggeletterde zo te helpen, dat hij of zij zelf aan het denken wordt gezet en zelf achter het antwoord van de vraag komt. Wanneer dit lukt, ziet de vrijwilliger concreet resultaat van de door hem of haar aangereikte hulp. Een vrijwilliger geeft expliciet aan graag feedback te ontvangen op eigen functioneren. Daarnaast vinden alle vrijwilligers het belangrijk dat er een duidelijke taakomschrijving van hun functie bestaat, ze ruimte krijgen voor eigen inbreng/vragen, er continuïteit is en dat er duidelijke regels bestaan betreffende vergoedingen. Vrijwilliger 1 'doet graag goed' voor de ander en vindt het belangrijk dat hij feedback krijgt. Hij geeft aan af te haken bij een competitieve sfeer.	Net als de ondernemer ziet de stimulator de vrijwilligersorganisatie als een omgeving vol kansen. Acceptatie en erkenning van de omgeving zijn echter van groter belang dan bij de ondernemer. Daarom is dit type vrijwilliger in het kwadrant linksonder geplaatst. Samenwerking, begeleiding en feedback in het vrijwilligerswerk zijn belangrijke begrippen. Zij 'doen graag goed' voor anderen en werkzaamheden moeten concrete resultaten opleveren. Een sterk competitieve sfeer en klaaggedrag maken dat een stimulator afhaakt.

Tabel 5: Vergelijking rol en type vrijwilliger

## 6 Case 4: Zelfstandig begeleiden bij een leesclub

### 6.1 Omschrijving

Door gewijzigd gemeentelijk beleid in het kader van de WEB kunnen deelnemers in de gemeente waar deze case is uitgevoerd maximaal drie jaar deelnemen aan een traject in de volwasseneneducatie. Wanneer zij moeten stoppen met het traject en hun lees-, schrijf- en/of rekenvaardigheden zelfstandig niet (kunnen) onderhouden, is de kans aanwezig dat het niveau waarop zij deze vaardigheden beheersen, daalt.

De 'Leesclub voor Laaggeletterden' is een initiatief van een ROC en is erop gericht om met zo weinig mogelijk budget laaggeletterde (toekomstige ex-)cursisten te bedienen. Door vrijwilligers zelfstandig wekelijks een leesclub in de bibliotheek te laten begeleiden, wordt beoogd dat er bij de deelnemers allereerst plezier in lezen ontstaat en dat zij daarnaast hun opgebouwde leesvaardigheid op peil houden. De manier waarop het leren plaatsvindt, wordt ook wel niet-formeel genoemd omdat het plaatsvindt buiten de reguliere opleidingssystemen om en niet leidt tot het behalen van een diploma of certificaat. Doel van de leesclub is het onderhouden van lees- en schrijfvaardigheden van (ex)cursisten.

Het ROC zorgt voor de werving van zowel de deelnemers als de vrijwilligers. De werving van de vrijwilligers verloopt informeel, de vrijwilligers worden via via benaderd en zijn vrij snel ingestroomd in het project. De bibliotheek faciliteert de ruimte waar de leesclub plaatsvindt. De leesclub is half maart 2011 gestart met drie groepen (twee avondgroepen en één middaggroep) en vijf vrijwilligers (twee tweetallen en één vrijwilliger die in haar eentje een groep begeleidt). Met vier van de vijf vrijwilligers heeft een interview plaatsgevonden. Bij twee groepen heeft een observatie plaatsgevonden. Wegens diverse omstandigheden is er begin 2012 slechts één groep in stand gebleven. Er wordt druk geworven om twee nieuwe groepen te starten.

### 6.2 Rol van de vrijwilliger

De vrijwilligers leiden in tweetallen een bijeenkomst van de leesclub. De rol die zij tijdens de bijeenkomst vervullen, is ter sprake gekomen tijdens interviews met in totaal vier vrijwilligers (waarbij twee vrijwilligers die betrokken zijn bij dezelfde leesclubbijeenkomst tegelijkertijd geïnterviewd werden). Vervolgens heeft bij beide bijeenkomsten een observatie plaatsgevonden. De informatie die deze interviews en observaties opleverde, wordt in deze paragraaf gezamenlijk besproken.

Alle vrijwilligers beschreven hun rol met het woord *begeleider*. Zoals een vrijwilliger het verwoordde: 'We lezen samen een boek en daarbij hebben we een begeleidende rol. We willen deelnemers enthousiast maken voor lezen. Daarbij zijn we voor een deel sfeerbepalend, we proberen iedereen op zijn of haar gemak te stellen.' De vrijwilligers geven aan dat ze de deelnemers zoveel mogelijk zelf laten lezen en corrigeren kleine foutjes, die het tekstbegrip niet in de weg staan, zo min mogelijk. Het gaat immers allereerst om leesplezier en niet zozeer om het boeken van vooruitgang. Om het

leesplezier te bevorderen, kiezen de vrijwilligers samen met de deelnemers de boekjes (allen uit de Leeslicht-serie<sup>6</sup>) uit die worden gelezen.

Wat betreft de algemene competentielijst van MOVISIE, vinden de vrijwilligers alle competenties wel in meer of mindere mate op hun vrijwillige inzet van toepassing en zien zij de lijst als vrij algemeen. Met name tijd en tempo zijn volgens de vrijwilligers belangrijk, omdat je voor dit type vrijwilligerswerk geduld moet hebben om de deelnemers goed te begeleiden. De groep leest immers langzamer dan de vrijwilligers gewend zijn. Aanvullend op de competentielijst van MOVISIE vinden de vrijwilligers dat je om deze rol te vervullen:

- geduld moet hebben;
- er verzorgd uit moet zien;
- om moet kunnen gaan met cultuurverschillen;
- je in moet kunnen leven in een ander;
- een stimulerende houding moet hebben/complimenten moet kunnen geven;
- niet te veel in moet grijpen.

Bij twee bijeenkomsten heeft een observatie plaatsgevonden. Tijdens deze observaties vielen een aantal zaken op:

- Beide bijeenkomsten vertoonden veel overeenkomsten: aan het begin is er een korte samenvatting waar het boekje ook alweer over ging en vervolgens lezen alle aanwezigen, om de beurt, een bladzijde voor. Na een korte pauze, wordt weer doorgelezen. Vlak voor het einde is er een korte nabespreking. Wanneer een boek uit is, zoeken de deelnemers gezamenlijk een nieuw boek voor de volgende bijeenkomst uit.
- De samenstelling van de groepen is verschillend. De eerste groep bestaat uit acht autochtone laaggeletterden. De tweede groep, waarbij een observatie heeft plaatsgevonden, is veel kleiner; op het moment van observeren waren twee deelnemers aanwezig, beide deelnemers hebben een allochtone achtergrond.
- Het verschil in achtergrond van de twee groepen kwam tot uiting in de vragen die zij stelden aan de vrijwilligers. De eerste *autochtone* groep wilde vooral zoveel mogelijk lezen, zij wilden 'meters maken'. Deelnemers van deze groep lazen om de beurt een bladzijde voor en konden echt balen wanneer bleek dat ze de laatste pagina van het hoofdstuk moesten voorlezen, omdat dit vaak maar een halve bladzijde betrof. Deelnemers van de tweede groep lazen ook om de beurt voor, maar begrepen niet altijd de inhoud van wat zij voorlazen. Dit bleek met name tijdens de korte nabespreking toen het boekje uit was. Beide deelnemers bleken niet helemaal te hebben begrepen wat er precies gebeurd was.
- Alle vrijwilligers geven aan dat het hun doel is om de deelnemers 'plezier in lezen' bij te brengen. Het gaat hen niet zozeer om het verbeteren van foutjes of om de betekenis van woorden, maar om het samen lezen. Het lijkt erop dat dit overeenkomt met het doel van de autochtone deelnemers. Zij willen vooral meters maken. De vraag is of de allochtone deelnemers niet liever hun woordenschat willen uitbreiden. Ze begrijpen niet altijd wat ze lezen en hier wordt niet vaak bij stilgestaan. Komt het doel van de vrijwilligers overeen met het doel van de deelnemers?

---

<sup>6</sup> [www.leeslicht.nl](http://www.leeslicht.nl)

### 6.3 Conditie

De vrijwilligers noemen de volgende condities die voor hen randvoorwaardelijk zijn om hun rol goed te kunnen vervullen:

- Ruimte om te groeien: de leesclub is uit enthousiasme ontstaan en in een vroeg stadium zijn de vrijwilligers betrokken bij het project. Het was voor alle betrokkenen een uitdaging om het project, zonder financiering, op de rails te zetten. Er was nog geen antwoord op vragen als: Waar hoort het bij? (ROC of bibliotheek) Wie is verantwoordelijk? Waar wordt het van betaald? enz. De vrijwilligers dachten mee over de invulling en gaven aan door dit proces ook zelf te groeien.
- Niet te veel regels, procedures en hiërarchie: De andere kant van de medaille van het opstarten van het project is dat zowel de projectleider als de vrijwilligers tegen regels, procedures en hiërarchie aanliepen. Iedereen wilde van start gaan, maar men moest wachten op akkoord van het ROC en de bibliotheek. Dit zorgde voor frustraties.
- Inspraak en openheid: Eens in de twee maanden hebben de vrijwilligers met de projectleider een vergadering. Tijdens die vergaderingen wordt geëvalueerd hoe het de afgelopen weken is gegaan en kan men ideeën voor verbetering inbrengen. Daarnaast kunnen de vrijwilligers altijd bellen en mailen met de projectleider. Het contact is open en gelijkwaardig. Men vindt dat heel prettig en van belang voor het goed kunnen uitvoeren van het vrijwilligerswerk. Ze doen dan wel vrijwilligerswerk, maar willen niet het gevoel hebben 'gebruikt' te worden.
- Goede voorwaarden: De vrijwilligers zijn via het ROC verzekerd en krijgen een vrijwilligersvergoeding. De vrijwilligers vinden het belangrijk dat de kosten die ze maken om het vrijwilligerswerk te doen, vergoed worden. Het zelf betalen van de koffie tijdens de pauze, wat in de beginfase van het project gebeurde, werd als onprettig ervaren. De vrijwilligers vonden principieel dat ze niet voor het doen van vrijwilligerswerk zouden moeten betalen. Dat dit inmiddels goed geregeld is, vindt men erg belangrijk.

### 6.4 Conclusie

- Het type vrijwilligerswerk dat in deze case beschreven wordt, betreft autonoom vrijwilligerswerk. De leesclub wordt zelfstandig gedragen door vrijwilligers.
- De vrijwilligers zien zichzelf als begeleider van de deelnemers aan de leesclub. Ze willen deelnemers enthousiast maken voor lezen en zijn voor een deel sfeerbepalend. De vrijwilligers geven aan dat ze de deelnemers zoveel mogelijk zelf laten lezen en corrigeren kleine foutjes, die het tekstbegrip niet in de weg staan, zo min mogelijk. Het gaat hen allereerst om leesplezier en niet zozeer om het boeken van vooruitgang.
- De competentielijst van MOVISIE wordt door deze vrijwilligers erg algemeen gevonden. Voornamelijk vindt men het belangrijk dat een vrijwilliger die deze rol op zich neemt, kan omgaan met tijd en tempo, aangezien het tempo van de deelnemers lager ligt dan dat van de vrijwilligers. Hiervoor is aanvullend ook geduld nodig, en de vrijwilliger moet proberen om niet te veel in te grijpen. Daarnaast zouden vrijwilligers erop moeten letten dat ze er verzorgd uitzien, moeten ze om kunnen gaan met cultuurverschillen, zich in kunnen leven in een ander, een stimulerende houding hebben en complimenten kunnen geven.

- Wat betreft randvoorwaarden vinden de vrijwilligers het belangrijk dat ze ruimte krijgen om te groeien en om zichzelf ook te ontwikkelen. Daarnaast willen ze het liefst zo weinig mogelijk geconfronteerd worden met regels, procedures en hiërarchie. Tenslotte hechten de vrijwilligers er waarde aan dat ze via het ROC verzekerd zijn en een kleine vrijwilligersvergoeding ontvangen.
- Wanneer de rolbeschrijving en ingezette competenties vergeleken worden (zie tabel 6) met de typen vrijwilligers die het SCP beschrijft, wordt de meeste aansluiting gevonden met de zogeheten ondernemer.

<b>Rol vrijwilliger</b>	<b>Type vrijwilliger</b>
<b>Zelfstandig begeleiden bij een leesclub</b>	<b>Ondernemer</b>
De zelfstandige begeleiders van deze leesclub vinden het heel belangrijk dat de relatie met het ROC goed is. Men is vanaf de start van het project betrokken en heeft meegedacht over de precieze invulling van het project. Een uitdagende klus, omdat er geen financiële middelen beschikbaar waren, en het nog niet duidelijk was hoe de leesclub organisatorisch vorm kon worden gegeven. De vrijwilligers stelden zich tijdens dit proces actief en initiatiefrijk op en leerden hier zelf ook veel van. Dat de projectleider hen serieus neemt en dat er geregeld wordt overlegd als gelijken, vinden ze erg belangrijk.	Ondernemers zien het vrijwilligerswerk als een uitdaging en zoeken naar een manier om zichzelf te ontwikkelen. Ze zijn meer gericht op zelfbevestiging dan op acceptatie door anderen. Ondernemers nemen een actieve en initiatiefrijke houding aan. Openheid, ruimte om te groeien en inspraak zijn belangrijke zaken in het vrijwilligerswerk. Ondernemers moet je werven met uitdagende klussen. In een omgeving met veel regels, procedures en hiërarchie zijn ze niet op hun plaats.

Tabel 6: Vergelijking rol en type vrijwilliger



## 7 Bevindingen en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag die in dit onderzoek centraal staat:

*Welke rollen, taken en verantwoordelijkheden kunnen vrijwilligers in educatieve trajecten vervullen en welke condities zijn hierbij randvoorwaardelijk?*

Allereerst zal worden ingegaan op de rollen, taken en verantwoordelijkheden die vrijwilligers binnen educatieve trajecten kunnen vervullen, vervolgens worden de condities die hierbij randvoorwaardelijk zijn, toegelicht. Daarna wordt de koppeling gemaakt tussen de verschillende rollen en de vier typen vrijwilligers die door SCP zijn onderscheiden. Tenslotte wordt het competentieprofiel dat hieruit voortkomt, gepresenteerd.

### 7.1 Rollen, taken en verantwoordelijkheden

In Nederland zijn de meeste vrijwilligers binnen de educatie te vinden bij inburgeringstrajecten. Over mogelijke andere rollen, zowel binnen als buiten de educatie, is weinig bekend. In dit onderzoek zijn vier rollen beschreven die vrijwilligers kunnen vervullen bij educatieve trajecten bij Nederlandstalige laaggeletterden: de rol van begeleider bij formeel leren, doorverwijzer, zelfstandig begeleider en begeleider op afstand bij informeel leren.

- Begeleiders bij formeel leren in de volwasseneducatie vervullen ingebouwd vrijwilligerswerk. Er lijken grote verschillen te bestaan in de wijze waarop deze rol vervuld wordt. Vrijwilligster 1 beschrijft haar rol als aanvullend terwijl vrijwilligster 2 dezelfde taken als de professional uitvoert.
- De bemiddelaars bij de vrijwilligersorganisatie vervullen autonoom vrijwilligerswerk. Ze matchen vrijwilligers met een passende vrijwilligersplek en kunnen hierbij een intakeprotocol volgen. De vrijwilligers zijn getraind in het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden. Het intakeprotocol is uitgebreid waardoor er, wanneer dit protocol gevolgd wordt, standaard aandacht wordt geschonken aan potentiële laaggeletterdheid. Indien nodig en gewenst, verwijzen de vrijwilligers mensen door naar een lokale instantie waar zij hun basisvaardigheden kunnen verbeteren.
- De online ondersteuners bij informeel leren die de helpdesk van Stichting Expertisecentrum ETV.nl bemensen, vervullen ingebouwd vrijwilligerswerk. Het vrijwilligerswerk vindt plaats in de bibliotheek. De vrijwilligsters die geïnterviewd zijn, zijn allemaal getraind. Ze bieden zowel live als online technische en inhoudelijke ondersteuning aan laaggeletterden en worden daarbij begeleid door professionals van de bibliotheek.
- De zelfstandig begeleiders van de leesclub doen in dit onderzoek ingebouwd vrijwilligerswerk. In tweetallen lezen ze wekelijks met laaggeletterden samen een boek uit de serie *Leeslicht*. Het voornaamste doel van de vrijwilligers is het enthousiasmeren van deelnemers voor lezen.

- In grote lijnen zijn er overeenkomsten tussen de verschillende rollen die in dit onderzoek centraal staan en de verschillende typen vrijwilligers die door het SCP worden onderscheiden. De vrijwilligers die de rol van begeleider bij formeel leren in de volwasseneneducatie vervullen, vertonen overeenkomsten met de beschrijving van de zogeheten dienstverlener. Vrijwilligers die de rol van herkenner en doorverwijzer bij een vrijwilligersorganisatie op zich nemen, vertonen overeenkomsten met het type vrijwilliger dat als regelaar wordt aangeduid. De online ondersteuners bij informeel leren kunnen zich grotendeels vinden in de omschrijving van de stimulator en de zelfstandig begeleiders van een leesclub tenslotte, vertonen overeenkomsten met de ondernemer. Deze kennis kan door organisaties gebruikt worden wanneer zij voor een functie gericht op zoek willen gaan naar de meest geschikte vrijwilliger. Schematisch weergegeven ziet deze koppeling van rol aan type vrijwilliger er als volgt uit:

		<b>Type educatie</b>	
		<b>Formeel</b>	<b>Informeel</b>
<b>Type vrijwilligerswerk</b>	<b>Ingebouwd</b>	Dienstverlener  <i>Case 1: Begeleiden bij formeel leren in de volwassenen-educatie</i>	Stimulator  <i>Case 3: Online ondersteunen bij informeel leren</i>
	<b>Autonoom</b>	Regelaar  <i>Case 2: Doorverwijzen bij een vrijwilligersorganisatie</i>	Ondernemer  <i>Case 4: Zelfstandig begeleider van een leesclub</i>

Tabel 7: Overzicht van rollen aan typen vrijwilligers

## 7.2 Randvoorwaarden

Voor de vier verschillende typen vrijwilliger zijn, generaliserend, een aantal condities randvoorwaardelijk voor het goed uit kunnen voeren van het vrijwilligerswerk. Wanneer men besluit te werken met vrijwilligers, moet bij deze randvoorwaarden stil worden gestaan.

- Een *dienstverlener* hecht waarde aan haalbare doelen, een duidelijke structuur en een duidelijke taakafbakening (SCP, 2005). Beide vrijwilligers van deze case hebben heldere afspraken gemaakt met de professional omtrent de taakverdeling. Zo geeft een vrijwilliger heel duidelijk aan zichzelf niet in staat te achten bepaalde inhoudelijke taken op zich te nemen. De vrijwilligers geven daarnaast aan dat een rustige en zekere omgeving zowel voor de deelnemers als henzelf onmisbaar is. Dit type vrijwilliger gedijt niet bij grote veranderingen, verantwoordelijkheden, vage opdrachten.
- Een *regelaar* vindt het belangrijk dat er duidelijke afspraken worden gemaakt, dat er regels zijn waar men zich aan houdt en dat hij of zij invloed kan uitoefenen (SCP, 2005). De vrijwilligers die binnen deze cases als regelaar zijn aangemerkt, zouden daarnaast graag zien dat er meer aandacht wordt geschonken aan deskundigheidsbevordering.

Gezien de aard van het werk, is het belangrijk voor vrijwillige intercedenten/doorverwijzers dat er voldoende stille ruimtes zijn waar vertrouwelijke gesprekken kunnen plaatsvinden. Een regelaar houdt in de regel niet van periodes van grote verandering.

- Een *stimulator* vindt het prettig om samen te werken en heeft behoefte aan begeleiding en feedback (SCP, 2005). Dit type vrijwilliger haakt af bij een sterk competitieve sfeer en houdt niet van klaaggedrag. De vrijwilligers van deze cases geven aan het belangrijk te vinden dat er een duidelijke taakomschrijving van de functie bestaat en dat ze ruimte krijgen voor eigen inbreng. Continuïteit en ruimte voor vragen worden belangrijk geacht, regelmatige reflectie op eigen functioneren noodzakelijk. Tenslotte geven twee vrijwilligers aan duidelijke regels betreffende vergoedingen nodig te hebben.
- Een *ondernemer* heeft behoefte aan ruimte om te groeien. Deze vrijwilliger heeft graag inspraak en houdt van openheid. Uitdagende klussen spreken een ondernemer aan (SCP, 2005). De vrijwilligers houden niet van te veel regels, procedures en hiërarchie. Dat bleek ook in deze case; iedereen stond in de startblokken om van start te gaan, maar men moest wachten op akkoord van het ROC en de bibliotheek. Dit zorgde voor frustraties. Het contact met de projectleider is open en gelijkwaardig. Men vindt dat heel prettig en van belang voor het goed kunnen uitvoeren van het vrijwilligerswerk. Ze doen dan wel vrijwilligerswerk, maar willen niet het gevoel hebben 'gebruikt' te worden. Deze vrijwilligers vinden goede randvoorwaarden ook heel belangrijk. De vrijwilligers vinden het belangrijk dat de kosten die ze maken om het vrijwilligerswerk te doen, vergoed worden. De vrijwilligers zijn via het ROC verzekerd en krijgen een vrijwilligersvergoeding.

### 7.3 Competenties

Bij het werven van een bepaald type vrijwilliger, kan rekening worden gehouden met de competenties van de vrijwilliger. De competentielijst van MOVISIE is erg algemeen en sluit onvoldoende aan bij vrijwilligers in educatieve trajecten. Daarbij vindt deze lijst geen aansluiting bij de SHL-competenties zoals deze gebruikt worden in het beroepsonderwijs. Volwasseneneducatie valt binnen kaders van het nationale kwalificatiekader NLQF. Het is daarom waardevol om aan te sluiten bij de standaarden en eindtermen van andere vormen van onderwijs die in het NLQF zijn opgenomen.

Op basis van interviews met vrijwilligers is de algemene vrijwilligerslijst ingekort en aangescherpt. Vervolgens is door de onderzoekers een vertaalslag gemaakt naar SHL-competenties. Het resultaat wordt weergegeven in tabel 8. In deze tabel wordt een overzicht gegeven van de benodigde SHL-competenties voor het verrichten van vrijwilligerswerk binnen educatieve trajecten, zoals die naar voren zijn gekomen in de cases die in het kader van dit onderzoek zijn geanalyseerd. Tevens is geprobeerd de competenties (in totaal acht) te omschrijven in de context van vrijwilligerswerk. Op basis van de onderzochte cases is bovendien gekeken welke competenties voor welk type vrijwilliger het belangrijkste zijn. Deze belangrijkste competenties zijn aangegeven met een !.

Nr	SHL-competentie	Omschrijving	Dienstverlener	Regelaar	Stimulator	Ondernemer
1	Begeleiden	Geeft anderen adviezen over hoe ze iets het beste aan kunnen pakken. Motiveert anderen om hun best te doen doelen te bereiken en zorgt ervoor dat mensen met enthousiasme hun opdracht uitvoeren.				
2	Aandacht en begrip tonen	Ondersteunt anderen en toont respect en positieve waardering in sociale interacties. Zet mensen op de eerste plaats.	!		!	
3	Samenwerken en overleggen	Werkt effectief met individuen en teams, klanten en staf. Laat duidelijke persoonlijke waarden zien in overeenstemming met de waarden van de organisatie/omgeving.		!		
4	Ethisch en integer handelen	Toont zich eerlijk en betrouwbaar, communiceert open en duidelijk en accepteert verschillen tussen mensen. Handelt vanuit het principe dat iedereen recht heeft op gelijke kansen.	!			
5	Creëren en innoveren	Gaat op innovatieve en creatieve wijze met situaties en problemen om. Benadert zaken creatief door ook andere dingen uit te proberen dan gebruikelijk.				!
6	Plannen en organiseren	Plant vooruit en werkt op systematische en georganiseerde wijze. Volgt regels en procedures.		!		!
7	Zich op de behoeften en verwachtingen van de klant richten	Richt zich op klantbehoefte door deze te achterhalen en hierbij aan te sluiten.			!	
8	Omgaan met verandering en aanpassen	Past zich aan veranderingen aan en reageert er goed op.				

Tabel 8: Aanzet tot Competentieprofiel vrijwilliger binnen educatieve trajecten

## 7.4 Vragen en overwegingen

In dit onderzoek is naar vier vormen van vrijwillige inzet bij taalleren gekeken. Dit heeft veel inzichten opgeleverd, maar laat ook vragen onbeantwoord. In deze paragraaf worden deze vragen en overwegingen toegelicht:

- De rijksoverheid beschrijft wat zij onder vrijwilligerswerk verstaat: het werk is in het algemeen belang of in een specifiek maatschappelijk belang, het werk heeft geen winstoogmerk en, tenslotte, het werk van een vrijwilliger kost de arbeidsmarkt geen banen en komt niet in de plaats van een betaalde baan. Onderzocht zou kunnen worden of de manier waarop vrijwilligers binnen educatieve trajecten worden ingezet, onder de term *vrijwilligerswerk* valt, zoals deze geformuleerd wordt door de rijksoverheid.
- Uit onderzoeken van De Greef (2009) en Lupi, C., De Greef, M., Segers, M. & Verté, D. (2011) blijkt dat de outcome van zowel formele als informele onderwijstrajecten voor laagopgeleiden het grootst is wanneer er een mogelijkheid tot transfer is en de leercontext goed aansluit bij de leefwereld van de laaggeletterde. In de volwasseneneducatie wordt vaak gewerkt met doelgroepen die in het initiële onderwijs zijn uitgevallen en dikwijls negatieve schoolervaringen hebben. Onderwijs aan deze doelgroep vereist daardoor veel pedagogisch-didactische vaardigheden van begeleiders. Een interessante vraag is onder welke condities vrijwilligers een rol kunnen hebben in de begeleiding van deze groepen.
- Volwasseneneducatie is een vorm van onderwijs en past binnen de kaders van het nationale kwalificatiekader NLQF. Zowel vanuit het werkveld als vanuit de landelijke en lokale overheid is er een sterke behoefte aan professionalisering, onder andere door het formuleren van standaarden en eindtermen. Voor alle andere vormen van onderwijs die in het NLQF zijn opgenomen en die door de overheid worden gefinancierd, geldt dat er bevoegdheids- en bekwaamheidseisen worden gesteld. Een relevante vraag is of zulke bevoegdheids- en bekwaamheidseisen ook voor de volwasseneneducatie moeten gaan gelden en wat dat betekent voor de inzet en positie van vrijwilligers.
- Uit onderzoek (onder andere Hanekamp, 2009) en uit praktijkervaringen van docenten blijkt dat voor veel NT1-cursisten een veilige leeromgeving een voorwaarde is om te kunnen en durven leren. Het kunnen opbouwen van een band met de docent/begeleider en de andere cursisten is hierbij randvoorwaardelijk. Volgens vrijwilligersorganisaties kiezen vrijwilligers daarentegen steeds vaker voor kortlopende projecten, waardoor niet alleen organisaties maar ook laaggeletterden regelmatig te maken krijgen met nieuwe gezichten. Nog niet onderzocht is wat voor effect dit heeft op de leerprestaties van laaggeletterden.



## **Bijlage 1: De algemene vrijwilligerscompetenties volgens MOVISIE**

### **Systematisch werken**

Dit houdt in:

- de juiste werkvolgorde bepalen
- werken volgens het beleid of de aanpak die geldt
- werk controleren

### **Betrouwbaarheid tonen**

Dit houdt in:

- doen wat je hebt beloofd
- informatie vertrouwelijk behandelen
- extra drukte mee opvangen

### **Omgaan met tijd en tempo**

Dit houdt in:

- werk in tijd plannen
- zich houden aan momenten dat een bepaalde activiteit klaar moet zijn
- het tempo aanpassen aan de situatie

### **Problemen oplossen**

Dit houdt in:

- oplossingen vinden voor praktische, dagelijkse werk vragen
- voor- en nadelen van een oplossing tegen elkaar afwegen
- om hulp vragen als een activiteit stagneert

### **Veilig en gezond te werk gaan**

Dit houdt in:

- de geldende veiligheids- en gezondheidsregels gebruiken
- ongezonde en onveilige situaties voorkomen
- maatregelen treffen met het oog op fysieke mogelijkheden

### **Communiceren**

Dit houdt in:

- overleggen over taken en de uitvoering ervan
- verbaal en non-verbaal goed overbrengen wat ik wil
- informatie aan anderen overdragen

### **Presentatie**

Dit houdt in:

- mezelf gedragen op een manier die past bij de situatie
- mijn uiterlijk verzorgen op een manier die past bij de situatie
- de organisatiefilosofie uitdragen

### **Bijdragen aan goede werkrelaties**

Dit houdt in:

- op een prettige manier aandacht vragen van de leidinggevende
- aandacht schenken aan het welzijn van teamgenoten en betrokkenen
- omgaan met andere gewoontes, normen en waarden

### **Samenwerken**

Dit houdt in:

- actief bijdragen aan de werkverdeling
- actief meedoen aan activiteiten waarbij afstemming nodig is
- inspelen op werkproblemen van anderen

### **Incasseren**

Dit houdt in:

- mezelf na tegenslag of teleurstelling opnieuw motiveren
- omgaan met complimenten en kritiek
- mijn verwachtingen bijstellen als de omstandigheden dat vragen

### **Toepassen taal en rekenen**

Dit houdt in:

- schrijven van een memo, kort briefje, verslag of formulier
- bepalen van de benodigde grootte, hoeveelheid of verhouding
- benutten van een overzicht, een tabel of een planning

### **Al doende leren**

Dit houdt in:

- experimenteren met moeilijker taken of nieuwe situaties
- leren van het voorbeeld van anderen
- informatie kunnen vinden



## **Bijlage 2: Inhoud workshop Herkennen en Doorverwijzen voor bemiddelaars**

- Presentatie *Laaggeletterdheid & Herkennen van laaggeletterden*.
- Opdracht doorverwijzen: wat moet je wel en wat moet je niet doen bij doorverwijzen?
- Cursusaanbod ROC + interview ambassadeur.
- Rollenspel doorverwijzen: Aan de hand van gespreksleidraad, doorverwijzen, omgaan met bezwaren en elkaar feedback geven. Rollenspel uitvoeren drie rollen: observator, vrijwilliger, intercedent.
- Groepsinterview competentieprofiel: De groep krijgt het algemene competentieprofiel van de vrijwilliger te zien en voert discussie of dit profiel passend is voor hun werk als intercedent. Wat verwachten ze na de workshop *Herkennen en doorverwijzen* dat ze specifiek nodig hebben van het competentieprofiel?
- Het aangepaste formulier weekinschrijvingen wordt toegelicht. Het intakeformulier wordt tijdens pilot niet mee naar huis gegeven aan vrijwilligers, om het signaleren te vergemakkelijken.

## Bijlage 3: Inschrijfformulier vrijwilligers

ID nummer .....

# Inschrijfformulier vrijwilligers

Uw persoonlijke gegevens worden alleen door de organisatie gebruikt en nooit aan derden verstrekt.

Vul onderstaande vragen s.v.p. zo volledig mogelijk in.

Voornaam: .....  
Voorletter(s): .....  
Tussenvoegsel: .....  
Achternaam: .....  
Adres: .....  
Postcode: .....  
Woonplaats: .....  
Tel. 1: .....  
Tel. 2: .....  
E-mail: .....  
Geboortejaar: .....  
M/V:           O man                           O vrouw

**Wilt u maandelijks per e-mail de Ravelijn nieuwsbrief ontvangen met onze nieuwste vacatures en informatie?**

- ja  
 nee

**Waarvan kent u Ravelijn?**

- via de krant  
 via tv/radio  
 via kennissen/vrienden  
 verwezen door instelling  
 internet  
 via re-integratiebureau  
 folder Ravelijn  
 via banenmarkt in de Flint  
 anders .....

**Wat is uw hoogst voltooide opleiding?**

- lo/lbo
- mbo
- mulo/mavo/vmbo
- havo/vwo
- hbo/universiteit
- overig .....

**Heeft u moeite met lezen en/of schrijven?**

.....

**Wat is uw motivatie om vrijwilligerswerk te zoeken?**

.....

**Welke ervaring heeft u opgedaan?**

.....

**Welke kwaliteiten, vaardigheden, kennis, hobby's, interesses en/of werkervaring wilt u inzetten? (minimaal drie kernwoorden)**

.....

.....

**Wat zou u nog verder willen ontwikkelen?**

.....

-----

**In te vullen door bemiddelaar**

Bemiddelaar: .....

Datum bezoek: .....

**Meegenomen vacatures (maximaal 3):**

Vacaturenr. 1: .....

Functie: .....

Motivatie: .....

.....

Vacaturenr. 2: .....

Functie: .....

Motivatie: .....

.....

Vacaturenr. 3: .....

Functie: .....

Motivatie: .....

.....



## **Bijlage 4: Beschrijving kennis, vaardigheden en competenties vrijwilliger als helpdeskmedewerker Stichting Expertisecentrum ETV.nl**

### **Kennis:**

Vrijwilligers moeten kennis hebben van de volgende zaken:

- Digitale vaardigheden (minimaal alles wat in *Klik en Tik. Samen op het web* aan de orde komt).
- Beheersing van de Nederlandse taal op minimaal 3F (B2)-niveau.
- Verschil tussen NT1-leren en NT2-leren (hoeft niet aanwezig te zijn bij werving, komt in de training expliciet aan de orde).
- Rekenen op niveau 3F van het Referentiekader.

Welke ervaring moeten ze (bij voorkeur) hebben:

- Ervaring met de doelgroep is een pre, maar niet absoluut noodzakelijk, het komt ook in de training nog aan de orde.
- Coaching en/of begeleiding (bijvoorbeeld van stagiaires of medewerkers), eventueel ook ervaring als lesgever of bijvoorbeeld met taalcoaching in inburgeringstrajecten.

Kennis van de manier waarop de doelgroepen leren heeft een lagere prioriteit en kan ook nog aan de orde komen in de training.

### **Opleidingsniveau**

Een vrijwilliger zou bij voorkeur hbo werk- en denkniveau moeten hebben.

### **Competenties**

MOVISIE heeft een algemeen competentieprofiel voor vrijwilligers opgesteld. Daarin worden de volgende competenties genoemd, die alle ook van toepassing zijn op vrijwilligers die werken voor de helpdesk van Stichting Expertisecentrum ETV.nl:

- systematisch werken;
- betrouwbaarheid tonen;
- omgaan met tijd en tempowerk in tijd plannen;
- problemen oplossen;
- veilig en gezond te werk gaan;
- communiceren;
- presentatie;
- bijdragen aan goede werkrelaties;
- samenwerken;
- incasseren;
- toepassen taal en rekenen;
- al doende leren.



## **Bijlage 5: Inhoud training helpdesk-vrijwilligers**

### **Deel 1: ETV.nl en helpdesk**

- Wat is ETV.nl:
  - Hoe is ETV.nl ontstaan?
  - Welke programma's biedt ETV.nl aan?
  - Welke doelgroepen maken gebruik van welke programma's?
- Oefenen.nl, wat is het en hoe werkt het?
- Hoe werkt de helpdesk?
- Veel gestelde vragen en standaard antwoorden voor de helpdesk.

### **Deel 2: De taak van de vrijwilliger**

- Wat is de taak van de vrijwilliger bij de helpdesk?
- Hoe stel je je op als coach in plaats van antwoordgever? Valkuilen en tips.
- Naar welke materialen kun je verwijzen als mensen meer willen weten/oefenen.
- De actieve benadering.
- Protocol.

### **Deel 3: Belangrijke achtergrondkennis**

- Verschil in taalverwerving NT1 en NT2.
- Kennis van de doelgroepen.





## Literatuurlijst

- Carter, J., (2012). *The volunteer role description. Oxfordshire County Council Adult Learning.*
- Doets, C. e.a. (2008). *Palet van de non-formele educatie in Nederland. 's-Hertogenbosch: CINOP.*
- Fouarge, D., Houtkoop, W. & Van der Velden, R. (2011). *Laaggeletterdheid in Nederland. Resultaten van de Adult Literacy and Life Skills Survey (ALL).* ecbo, ROA.
- Greef, M. de (2009). *Leren voor Leven, een eigen plek in het dagelijks leven, onderzoeksresultaten outcome en invloed van volwasseneneducatie.* Velp: Spectrum CMO.
- Hager, M. en Brudney, J. (2004). *Volunteer Management Practices and Retention of Volunteers,* The Urban Institute: Washington.
- Halewijn, E., Den Hollander, I., Kuijpers, C. & Zevenhuijzen, A. (2011). *Kwaliteit van docenten in de volwasseneneducatie. Verslag van een onderzoek aangaande de wenselijkheid en mogelijkheden voor een waarborg voor docentkwaliteit in de volwasseneneducatie.*
- Hanekamp, M. 2009. *Succesvolle en minder succesvolle NT1-cursisten. Een onderzoek naar de vooruitgang van laaggeletterde NT1-cursisten en het behaalde succes van Ambassadeurs op het gebied van lezen en schrijven.*
- Kuperus, M. & Steenbergen, M. (2006). *The 'Tragedy of the Commons' en het Nederlandse vrijwilligerswerk.* Utrecht: CIVIQ.
- Langens, E. & Hanekamp, M. (2011). *Online ondersteuning voor laaggeletterde gebruikers van [www.leesenschrijf.nl](http://www.leesenschrijf.nl). Vervolgonderzoek voor ETV.nl.* Den Bosch: CINOP.
- Lupi, C. De Greef, M., Segers, M. & Verté, D. (2011). *Does adult education make a difference?* Maastricht: EDAM.
- Ministerie van OCW. *Actieplan Laaggeletterdheid 2012-2015.*
- Ministerie van VWS. *Beleidsbrief Mantelzorg en Vrijwilligerswerk 2008-2011.*
- National Audit Office (2004) *Skills for Life: Improving Adult Literacy and Numeracy.* London: The Stationery Office.
- Paine, A., Malmersjo, G. & Stubbe, W. (2007). Kortdurend vrijwilligerswerk: zegen of vloek? In: *Vrijwillige Inzet Onderzocht. Wetenschappelijk Tijdschrift voor Onderzoek naar Vrijwilligerswerk.* Jaargang 4, supplement.

Roe, R.A. (2002). *Competenties- Een sleutel tot integratie in theorie en praktijk van de A&O psychologie. Gedrag & Organisatie.* 203-224.

SCP (2005). *Vrijwilligersorganisaties onderzocht. Over het tekort van vrijwilligers en de wijze van werving en ondersteuning. Werkdocument 116.* Den Haag.

Steehouder, P. & Tijssen, M. (2011). *Opbrengsten in beeld. Rapportage Aanvalsplan Laaggeletterdheid 2006-2010.* 's-Hertogenbosch: CINOP.

### **Geraadpleegde websites**

[www.etv.nl](http://www.etv.nl)

[www.excellencegateway.org.uk](http://www.excellencegateway.org.uk)

[www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

[www.st-abc.nl](http://www.st-abc.nl)

[www.wikipedia.nl](http://www.wikipedia.nl)